

특별 운송 서비스

승객 가이드



목차

소개	1
이용 자격	2
권리장전	2
행동 수칙	3
규칙	4
요금	4
지원	5
안전벨트	5
리프트	5
보호 대책	5
소화물	6
<i>산소 및 생명유지장치</i>	
동반인/간병인	6
장애인 보조 동물	7
일정 관리	8
<i>취소 노쇼 No Strand 정책</i>	
이동 검토	11
서비스 일시 중단	12
이의 제기	13
피드백	13

소개

CATS는 미국 장애인법(ADA)에 의거해 (신체, 인지, 시각) 장애로 인해 고정 노선 버스에 접근할 수 없는 사람들에게 보조 교통 서비스를 제공합니다. CATS의 특별 운송 서비스(STS)는 선예약을 통해 출발지에서 도착지까지 이동할 수 있는 승차 공유 서비스를 제공하는 보조 교통 시스템을 운영합니다. STS 운영 시간은 CATS 고정 노선 버스, 철도 서비스와 마찬가지로 월요일부터 토요일까지는 오전 5:00 ~ 오전 2:00, 일요일과 공휴일은 오전 6:00 ~ 오전 2:00입니다.

STS 서비스는 서비스 지역 내 모든 노선 운영을 보장하는 ADA 법에 따라 운영됩니다. STS 서비스 지역은 기존 고정 노선 또는 지역 버스 노선의 양방향 1.2km까지를 의미합니다. 서비스는 지역 내 고정 노선이 운영되는 동일한 날짜 및 시간에 이용 가능합니다.

고정 노선 버스 이용이 불가능한 장애가 있는 경우, 때때로 혹은 항상 보조 교통수단 서비스 이용 자격을 가질 수 있습니다. 특별 운송 서비스 이용 자격은 거주지가 서비스 지역 밖에 있어도 인정됩니다. 이 경우 STS는 서비스 지역의 1.2km 내에서 승하차 장소를 마련할 수 있습니다.

CATS는 때때로 고정 노선 버스의 서비스 지역을 변경하며, 이는 STS 고객을 위한 ADA 서비스 지역 1.2km에 영향을 미칠 수 있습니다. 고정 노선 서비스 지역이 변경되면 ADA 구역도 변경됩니다. 승하차 서비스 위치에도 영향이 있을 수 있습니다.



이용 자격

이용 자격은 다음 세 가지 요소에 따라 결정됩니다.

1. 버스/철도 정류장을 오갈 수 있는지 여부
2. 버스/철도 승하차 가능 여부
3. 고정 노선 버스/철도 체계를 찾을 수 있는 인지 능력 여부

이용 자격 결정에 고려되지 않는 운영상의 문제:

1. 나이
2. 버스 정류장으로부터의 거리
3. 지역 내 버스 서비스 부족
4. 만원 버스 여부

권리장전

STS는 모든 CATS 고객에게 양질의 서비스를 제공하기 위해 전념하고 있으며, 이에 따라 다음을 약속합니다.

- 안전하고 신속하며 정중한 운송 서비스
- 30분 여유 시간 내 적시 픽업
- 깨끗하고 잘 관리된 차량과 인력
- 고객의 우려에 대한 적시 대응과 신속한 조사, 처리, 해결
- 공손하고 신속하며 정중한 전화 응대
- CATS 고정 노선 및 경철도 서비스에 상응하는 양질의 운송 서비스



행동 수칙

고객에게 기대되는 행동:

- 정해진 픽업 여유 시간 내에 탑승할 수 있도록 준비해주십시오.
- 본 가이드에 기재된 규칙을 준수해주십시오.
- 승차 시 요금을 지불할 수 있도록 준비해주십시오.
- 차량 안에서 음식물을 섭취하지 마십시오.
- 차량 안에서 술, 담배, 전자담배를 이용하지 마십시오.
- 음악이나 다른 오디오 재생 시 반드시 헤드폰을 이용해주십시오.
- CATS 직원과 타인을 정중하게 대해주십시오.

차량 탑승 시 고객의 행동은 중요한 요소이며, 우리는 운행에 방해나 위협이 되거나 자신과 다른 승객에게 위험한 승객의 승차를 거부할 권리가 있습니다.

누구든 CATS 또는 LYNX 차량에서 다음과 같은 행동을 저지르는 것은 불법입니다.

- 불이 붙은 담배를 이용/소지하거나 기타 담배 제품(씹는 담배 포함)의 잔여물을 배출하는 행위
- 알코올 음료를 섭취하거나 각종 알코올 음료를 개봉된 상태로 소지하는 행위
- 방해되거나 불안감을 주는 행위. 예: 시끄러운 대화, 욕설, 무례한 모욕, 이어폰 없이 전자음향장치 이용
- 장애인 보조 또는 훈련 활동 이외의 목적으로 동물을 차량 내로 반입하는 행위
- 위험 무기를 운반, 소지하거나 즉시 도달 가능한 위치에 두는 행위
- 가연성 액체, 가연성 물질, 또는 기타 위험 물질(예: 휘발유, 등유, 프로판)을 소지하거나 운송하는 행위
- 쓰레기를 버리는 행위
- 차량이나 역 플랫폼에 낙서 등을 통한 외관 훼손이나 기타 방식의 손상을 유발하는 공공 기물 파손 행위
- 다른 사람에게 억지로 구걸하는 행위
- 차량/역 플랫폼이나 다른 사람에게 각종 체액을 분비하거나 침을 뱉는 행위
- 규제 약물을 소지, 이용, 판매하는 행위
- 경전철 차량 승하차 시를 제외하고, 철도역 플랫폼의 가장자리를 기준으로 0.6m 이내의 거리에 서거나 앉거나 눕는 행위
- 일반 대중에게 공개되지 않고 관련 공고문이 게시된 각종 영역을 무단 침입하는 행위

규칙

탑승 시간을 지켜주시고 운임을 미리 준비해주시십시오. STS는 교통이나 기상 조건 또는 기타 예기치 않은 일로 지연되는 경우도 있으나, 픽업 30분 여유 시간 내에 도착할 수 있도록 최선을 다합니다. 예상 지연 시간이 30분을 넘어서는 경우 STS에서 고객 계정에 기록된 전화번호로 연락을 시도할 것입니다.

- 픽업 장소가 고층 빌딩일 경우 정해진 픽업 시간에 지상층의 로비로 나오십시오.
- STS는 출발지에서 도착지까지 이동할 수 있는 서비스를 제공합니다.
- STS 운행자는 주거지 내부로 들어갈 수 없으며 주거지 안에서 이루어지는 그 어떤 활동도 지원해드릴 수 없습니다.

요금

STS 승차권은 편도 승차권 10장을 한 묶음으로 \$35.00에 판매됩니다. 승차는 STS 승차권이나 STS 1개월 패스가 있어야만 가능합니다. STS 운행자는 현금을 받거나 거스름돈을 내드릴 수 없습니다.

- 승차권은 600 East 4th Street에 위치한 샬럿-멕클렌버그 정부청사(Charlotte-Mecklenburg Government Center)에서 직접 구입하거나 310 East Trade Street의 샬럿 교통 센터(Charlotte Transportation Center, CTC) 고객 서비스 창구에서 구입하실 수 있습니다.
- 승차권은 온라인(ridetransit.org)이나 우편으로 주문할 수도 있습니다. 수표나 우편환은 City of Charlotte: **Charlotte Transportation Center, 310 East Trade Street, Charlotte, NC 28202** 앞으로 보내주시십시오.

1개월 동안 편도 서비스를 40회 이상 이용할 계획이라면 무제한 탑승이 가능한 STS 1개월 패스가 더 유리할 수 있습니다. 1개월 패스 비용은 \$140.00입니다. 1개월 패스는 친구, 가족과 공유할 수 없으며 환불이 불가능함에 유의하십시오. 1개월 패스는 CTC나 온라인에서 구입하거나 파트너 매장(Harris Teeter, Food Lion, Compare Foods)을 통해 구입하실 수 있습니다. 식료품점에서 구매하시는 경우, STS 편도 승차권이나 1개월 패스가 있는지 미리 전화로 문의하시기 바랍니다. 전체 참여 매장 목록은 ridetransit.org의 "Fares & Passes (요금과 패스)"에서 확인하실 수 있습니다.

지원

STS 운행자는 승객의 안전을 위해 차량 안팎에서 승객을 지원합니다. 원하지 않으면 부담 없이 도움을 거절하실 수 있습니다. 단, 승객의 안전을 도모하기 위해 운행자가 가까이 머물러 있을 것입니다. 별도로 도움이 필요한 경우, 예약 시 특별 요청사항 내역에 포함시키거나 운행자에게 직접 요청하시기 바랍니다. 별도 요청사항을 고객 파일에 추가하려면 (704) 336-5055를 통해 이용 자격 담당부서로 연락하실 수도 있습니다. 운행자가 별도 요청사항을 처리하기 위해 차량에서 보이지 않는 곳으로 이동하거나 건물 안으로 들어가야 할 수도 있음에 유의하시기 바랍니다.

안전벨트

STS 정책에 따라 고객과 개인 간병인(PCA)을 비롯해 휠체어, 이동 장비, 차량 좌석을 이용하는 동반인 모두가 안전벨트를 착용해야 합니다.

- 안전벨트는 모든 좌석 위치에 제공됩니다.
- 미 연방 대중교통청(FTA) 정책은 이동 장비를 고정하지 않고 그 대신 안전벨트를 사용하는 것을 금지합니다. 이동 장비는 고정끈으로 고정해야 합니다.
- 의료 면책 요청은 개인별로 검토하여 승인됩니다.
- 안전벨트 정책 준수를 거절하면 승차 거부 및 프로그램 제공 거부로 이어질 수 있습니다.

리프트

ADA 규정에 따르면, 승객과 이동 장비(예: 수동 휠체어, 전동 휠체어, 스쿠터 등)의 합계 중량은 리프트의 수용량을 초과할 수 없습니다. 모든 STS 리프트는 최대 360kg을 수용할 수 있는 것으로 평가받았습니다. 중량 합계가 360kg 중량 제한에 초과되면 총중량이 360kg 이하가 될 때까지는 기다렸다 탑승하시거나 장비와 별도로 탑승하셔야 합니다. 리프트나 경사로를 이용하는 고객에게는 안전성을 높이기 위해 Posey 벨트가 제공됩니다.

보호 대책

STS는 모든 FTA 가이드라인을 준수하며, 여기에는 휠체어를 지정된 보호 구역 내에 보호 장치를 이용해 고정하는 것이 포함됩니다. STS는 모든 이동 장비를 고정하도록 요구합니다. STS는 표준 사이즈 휠체어와 이동 장비 대부분을 고정할 수 있습니다. 이동 장비는 리프트/경사로와 보호 구역의 중량 및 크기 요건에 부합해야 합니다. 고객은 보호 대책에 따라 이동 장비에서 차량 내 좌석으로 이동하는 것이 허용됩니다.

소화물

식품이나 가벼운 소화물/가방은 차량에 반입할 수 있습니다. 최대 **4개의 가벼운** 소화물/가방은 총중량이 23kg 이하인 경우 운행자의 도움을 받을 수 있습니다. 추가적인 소화물/가방은 반드시 고객이나 PCA, 동반인이 취급해야 합니다. 소화물/가방은 통로를 막거나 승하차에 방해가 되어서는 안 됩니다.

STS는 위험 화학물질이나 기계류는 그 어떤 것도 운송하지 않습니다.

보행기/바퀴 달린 보행기/지팡이/목발 등의 이동 장비는 반드시 고정된 상태로 운송해야 하며 통로를 막거나 승하차에 방해가 되어서는 안 됩니다.

산소 및 생명유지장치

의료 물품과 장비를 소지할 수는 있으나, 반드시 고정해야 하며 통로를 막거나 승하차에 방해가 되어서는 안 됩니다.

개인 간병인 & 동반인

- 이용 자격 신청서에 이동을 보조하는 개인 간병인이 있는 것으로 기재되어 있는 경우, 해당 PCA는 무료 탑승 자격을 가질 수 있습니다. PCA는 전체 여정을 함께해야 하며, 동일한 장소에서 승하차해야 합니다.
 - PCA 역할을 하는 만 12세 이하의 어린이는 반드시 만 18세 이상 성인이 동반해야 합니다.
- **동반인은 요금을 전액 지불해야 합니다.**
 - STS는 좌석 여건에 따라 동반인 수를 제한할 수도 있습니다. 동반인은 전체 여정을 함께해야 하며, 동일한 장소에서 승하차해야 합니다.
 - 고객은 예약 시 동반인 수를 반드시 밝혀야 합니다.
 - 노스캐롤라이나주의 법에 따라, 18kg 미만의 어린이는 카시트를 사용해야 합니다. 카시트는 반드시 고객이 지참해야 합니다.
 - PCA와 더불어 친구, 친척 등의 동반인을 함께 요청하실 수도 있습니다.
- **도움이 필요할 때는 어떻게 하나요?**
 - 운행자가 좌석 안팎과 승하차 장소에서 승객을 도와드릴 수 있습니다. 별도로 도움이 필요한 경우, 예약 시 요청서를 제출하거나 운행자에게 직접 요청해주시오.



장애인 보조 동물

모든 CATS 차량에는 장애인 보조 동물의 탑승이 허용됩니다. ADA의 정의에 따르면, 장애인 보조 동물이란 신체 장애, 감각 장애, 정신과적 장애, 지능 장애, 또는 기타 정신 장애가 있는 사람을 위해 일하거나 과제를 수행하도록 개별적으로 훈련받은 개입니다. 장애인 보조 동물은 일하는 동물이며, **애완동물이 아닙니다.**

장애인 보조 동물은 언제나 취급자가 통제하는 상태에 있어야 하며, 차량 내 좌석을 추가로 차지하거나 통로를 막아서는 안 됩니다. 장애인 보조 동물은 취급자의 장애 특성에 따라 이용이 금지되거나 억제 시 동물의 일/과제 수행에 악영향이 있는 경우가 아닌 한 반드시 하네스, 목줄 또는 기타 끈을 채워야 합니다. 장애인 보조 동물의 이용은 다른 승객의 반대를 이유로 거절될 수 없습니다.

취급자가 동물을 통제할 수 없는 경우는 동물을 차량 밖으로 내보내야 합니다.

미국 장애인법에 따르면, 다른 동물종은 야생/가축 또는 훈련 여부와 관계없이 장애인 보조 동물에 해당하지 않습니다. 그러나 소형 말을 이용하는 장애인의 경우 정책을 합리적으로 수정할 수 있습니다. 단, 해당 동물이 사람을 위해 일하거나 과제를 수행하도록 개별적으로 훈련받았어야 합니다.

정서적 지지, 범죄 예방, 위로, 우정을 제공하는 일반 동물은 사람의 장애와 관련된 구체적인 과제를 수행하도록 개별적으로 훈련받은 동물이 아니므로 장애인 보조 동물로 간주되지 않습니다. 장애인 보조 동물 이외의 모든 동물은 반드시 캐리어에 넣어서 운송해야 하며 차량 내 좌석을 추가로 차지하거나 통로를 막아서는 안 됩니다.



일정 관리

특별 운송 서비스 운영 시간은 월요일부터 토요일까지는 오전 5:00 ~ 오전 2:00, 일요일과 공휴일은 오전 6:00 ~ 오전 1:00입니다.

STS 운행 스케줄 부서는 연중무휴 오전 8:00부터 오후 5:00까지 운영됩니다. 다음 날부터 최대 5일까지의 서비스를 미리 요청하실 수 있습니다.

운행자에게 탑승 예약이나 일정 조정을 요청하실 수 없습니다. 반드시 예약 센터로 전화해주시거나 당사의 웹 기반/모바일 페이지를 이용하셔야 합니다.

STS 탑승 예약은 전화나 온라인으로 진행할 수 있습니다.

1. 704-336-2637로 전화 예약 시
 - a. 이동 예약은 메뉴 옵션 "2" 선택
 - b. 예약 확인이나 당일 이동 취소는 메뉴 옵션 "1" 선택
2. ridetransit.org에서 온라인 예약 시,
홈페이지 중간쯤에서
"Special Transportation Service
(특별 운송 서비스)"를 선택한 후
"Schedule a Trip(이동 예약)" 버튼을
선택합니다.
 - a. 웹 스케줄러용 계정을
만드셔야 합니다.
 - b. 승인 확인서에 기재된 STS ID
번호를 준비해두십시오.

ADA에 따른 탑승은 자격을 인증받는 고객만이 STS 예약 담당부서나 웹 스케줄러를 통해 예약할 수 있습니다. 탑승 예약이 확정되면 이동에 앞서 자동 알림 통화를 받게 됩니다. 원하는 경우 탑승 예약을 취소할 수 있는 옵션이 있습니다.

정해진 픽업 여유 시간 내에 탑승할 수 있도록 준비해주시고 승차 시 지불할 요금을 준비해두십시오. STS는 교통이나 기상 조건 또는 기타 예기치 않은 일로 지연되는 경우도 있으나, 픽업 30분 여유 시간 내에 도착할 수 있도록 최선을 다합니다. 예상 지연 시간이 30분을 넘어서는 경우 STS에서 고객 계정에 기록된 전화번호로 연락을 시도할 것입니다.

픽업 장소가 고층 빌딩일 경우 정해진 픽업 시간에 지상층의 로비로 나오십시오. STS는 출발지에서 도착지까지 이동할 수 있는 서비스를 제공합니다. STS 운행자는 주거지 내부로 들어갈 수 없으며 주거지 안에서 이루어지는 그 어떤 활동도 지원해드릴 수 없습니다.

휠체어를 이용하는데 픽업 장소나 주거지에 전용 진입로가 없는 경우 개인적으로 도와줄 사람을 반드시 준비하셔야 합니다. STS 운전기사는 전용 진입로가 없거나 계단을 이용해야 할 때 도움을 제공드릴 수 없게 정해져 있습니다. STS 차량에는 최대 수용 중량이 360kg인 리프트가 갖춰져 있습니다.



취소

예정된 시간에 탑승할 수 없는 경우 704-336-2637로 전화하셔서 메뉴 옵션 "1"을 선택해 약속을 취소해주시십시오. **임박한 취소를 피하기 위해서는** 적어도 픽업 시간 1시간 전까지 취소하셔야 합니다. 임박한 취소란 예정된 탑승 전 2시간 이내에 탑승을 취소하거나 운행자가 문 앞에 도착했을 때 취소하는 경우입니다.

서비스 이용이 필요한 다른 고객을 배려하시어 미리 취소해주시기 바랍니다. 픽업 시간 1시간 전까지 전화해주시면 다른 고객의 이용 가능성이 열립니다.

노쇼

노쇼는 고객이 예정된 픽업 시간에 도착하지 못해 탑승하지 못한 경우입니다. 픽업 여유 시간이란 예정된 픽업 시간 이후 최대 30분을 더한 시간을 말합니다. 운행자는 차량 도착 후 최소 5분간 고객의 탑승을 기다릴 것입니다. 30분 픽업 여유 시간 내에 차량이 도착한 경우 정시 픽업으로 간주됩니다. 픽업 여유 시간 후 도착한 차량은 고객 탑승을 위해 5분 동안만 기다릴 것입니다.

- 고객의 자택에서 출발하는 여정에서 노쇼가 발생한 경우 STS 운행자가 주거지 문에 노란색 꼬리표를 남깁니다.
- 노쇼 또는 임박한 취소를 한 동일한 날짜에 추가로 탑승 일정이 있는 경우 STS가 남은 일정을 자동으로 취소하지 않습니다.
- 운행자가 예정된 픽업 여유 시간보다 늦게 도착하였는데 고객이 탑승하지 않기로 결정했거나 고객을 찾을 수 없는 경우는 노쇼에 따른 비용이 청구되지 않습니다.
- 운행자가 일찍 도착했어도 고객은 예정된 픽업 시간 전에는 승차할 의무가 없습니다. 5분 여유 시간은 30분 픽업 여유 시간이 시작되기 전에는 시작되지 않습니다. 그러나 예정된 시간보다 일찍 탑승할 수 있는 경우 **704-336-6103**으로 전화해주시면 저희가 운행자에게 알려드리겠습니다.

이후 탑승 일정을 지키거나 정해진 시간 전에 취소하여 노쇼 또는 임박한 취소를 피하는 것은 고객의 책임입니다. STS 고객이 예정된 탑승을 취소할 시 즉각 CATS에 알리도록 하고 노쇼 및 임박한 취소 등을 줄이기 위해 CATS는 정기적으로 노쇼 및 임박한 취소 건수를 검토합니다.

No Strand 정책

No Strand 정책은 목적지에 도착한 모든 고객이 어떤 상황에서든 예정된 날짜에 자택 복귀 서비스를 받을 수 있도록 보증합니다.

노쇼 또는 임박한 취소 이동에 관한 검토

1개월간 5회 이상 노쇼 또는 임박한 취소가 발생한 고객의 경우 탑승 기록을 검토하여 패턴 또는 습관성 여부를 판단합니다. 노쇼 또는 임박한 취소가 전체 탑승 일정의 10% 이상일 경우 패턴이나 습관성이 존재하는 것으로 정의됩니다. 이 노쇼 및 임박한 취소에는 고객이 통제 가능한 상황만을 고려합니다.



노쇼 또는 임박한 취소 시 서면으로 경고가 발송됩니다. 노쇼 또는 임박한 취소의 패턴 또는 습관성이 발견된 고객의 경우 서비스가 일시 중단될 수 있습니다.

그러나 고객이 통제할 수 없는 상황을 전화나 서면으로 STS에 알릴 책임은 고객에게 있습니다.

전화번호: 704-336-6103

이메일: CATSADAEligibility@charlottenc.gov

우편: STS Scheduling Manager
901 North Davidson Street
Charlotte, NC 28206

제목: “Excused No-Show(노쇼 사유)” 또는 “Excused Late Cancellation(임박한 취소 사유)”

내용:

- 고객 성명
- 연락처
- 노쇼 또는 임박한 취소의 사유와 정상 참작 근거를 간략하게 기술합니다.

서비스 일시 중단

파악된 위반행위나 패턴을 고객에게 알리는 서비스 일시 중단 경고장이 발송됩니다. 노쇼나 임박한 취소가 계속되면 서비스 일시 중단 고지서가 발송됩니다.

일시 중단은 고객의 이의 제기가 있지 않는 한 일시 중단 경고/고지의 예상 수령일로부터 10일 후 효력을 발휘합니다. 12개월 이내 승객 가이드 정책의 위반이 반복될 시 다음과 같이 서비스 일시 중단이 연장됩니다.

0. 경고장

1. 1차 일시 중단 - 3일
2. 2차 일시 중단 - 5일
3. 3차 일시 중단 - 10일
4. 4차 일시 중단 혹은 그 이상 - 20일

이의 제기

서비스 거절 또는 일시 중단 고지서를 받은 고객은 이의를 제기할 수 있습니다. 이의 제기서는 고지서 수령 후 60일 이내에 보내야 합니다. 이의 제기 양식은 우편, 전화/팩스, 이메일로 요청할 수 있습니다.

전화번호: 704-336-5055

팩스: 704-336-5119

우편: STS Appeals Coordinator
901 North Davidson Street
Charlotte, NC 28206

이메일: CATSADAEligibility@charlottenc.gov

제목: “Letter of Appeal(이의 제기서)”

내용:

- 고객 성명
- 연락처
- 결정 번호
- 이의 제기 사유를 간략하게 설명

이의 제기가 제출될 경우 CATS는 서비스 일시 중단을 STS 이의제기 위원회의 결정 전까지 연기합니다. 고객은 STS 이의제기 위원회에 참여하여 본인의 사례를 설명하게 됩니다.

이의 제기가 인정되면 STS에서 새로운 고지서를 발송하게 됩니다. 필요 시, 정정된 정보가 서한에 포함되며 고객이 기록용으로 보관할 수 있도록 사본이 첨부됩니다.

피드백

CATS는 고객의 의견을 소중하게 생각합니다. STS 서비스와 관련된 칭찬, 건의 사항, 우려사항은 CATS 고객 서비스 센터로 연락주시기 바랍니다.

전화번호: 704-336-RIDE (7433)

이메일: CATSADAEligibility@charlottenc.gov



www.ridetransit.org

Special Transportation Service
901 N Davidson St
Charlotte, NC 28206