

대중교통국 보조 교통 서비스



승객 가이드

907-343-6543

최신 업데이트 사항을 확인하시려면 방문하세요:

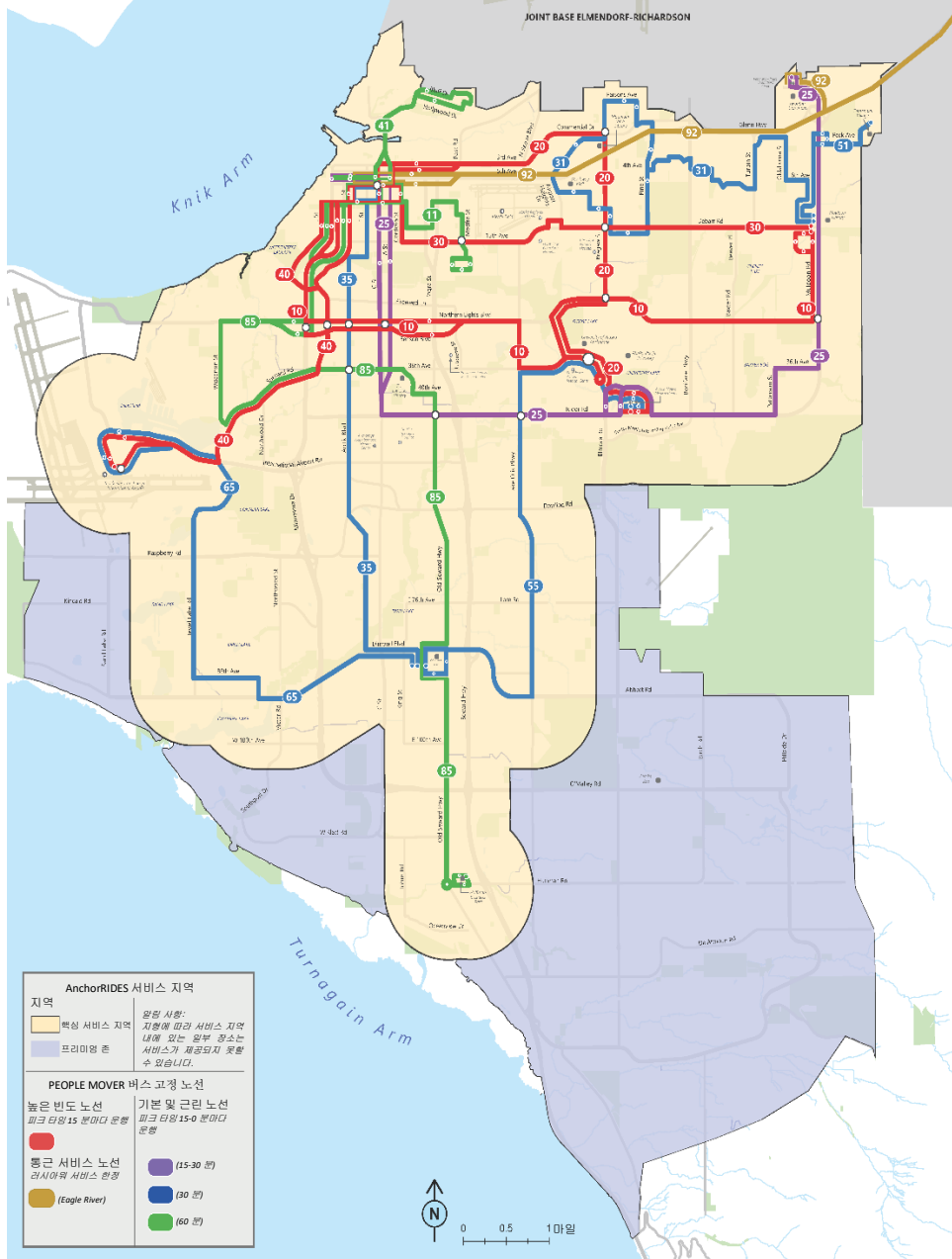
www.AnchorRIDES.org

업데이트: 2024 년 1 월

AnchorRIDES 서비스 지역



발효일: 2024년 1월 22일



www.AnchorRIDES.org

907.343.6543



목차

성공적인 AnchorRIDES 여행을 위한 팁	5
대중 교통수단 행동 강령	6
이용객을 위한 추가 정보	8
민원, 칭찬, 또는 제안	8
분실물	8
앵커리지 통합 보조 교통 시스템	10
AnchorRIDES 서비스	10
ADA 보조 교통 서비스 자격	10
ADA 자격 재인증	12
ADA 자격 항소	12
노인 시민 교통 수단 서비스	13
방문객	14
가정 및 커뮤니티 기반 메디케이드 면제 서비스(HCB)	14
여행 훈련(Travel Training) 프로그램	15
서비스 유형	15
여행 유형	18
정기예약 여행	18
서비스 지역	19
서비스 시간	20
공휴일 휴무	22
요금 지급 정책	22
요금	22
요금 지급 방법	24
예약 정책 및 절차	25
필요한 예약 정보	26
여행 알림	26
예약에 대한 팁	27
예약	28
고객센터 및 운영 시간	29
취소	29
서비스 당일	30
픽업 구간	30
30 분간의 차량에 타는 기간 이전	30

30 분간의 차량에 타는 기간 동안	31
이른 도착	32
여행의 지연	33
당일 변경	33
전화 연락	33
노쇼 이후에 귀가 여행	34
아파트/건물 단지/출입 제한 커뮤니티	34
추가 지원	35
이동 보조 기기 및 기기의 고장	35
서비스 동물 및 반려동물	36
개인 간병인	36
게스트	37
어린이	37
여행 거리 성과 기준	38
ADA 무료 티켓	38
여행 취소 정책	39
벌점 산정	40
서비스 중지	40
항소	41
서비스 불가 및 경고	41
여행 중 응급 상황에 대비한 승객의 역할:	43
흑독한 날씨	43
타이틀 VI 민원 처리 절차	44
합리적인 지원 서비스 요청	47
연락처 정보	48
금지 처분 절차 첨부 문서	50

성공적인 AnchorRIDES 여행을 위한 팁

1. 여행은 편리한 가장 이른 시간에 예약해주시십시오. 서비스 날짜가 가까울수록 일정이 꼭 차게 될 가능성이 높기 때문입니다.
2. 영어가 모국어가 아니신 분은 요청에 따라 통역사 서비스가 제공됩니다. 이 경우 고객 서비스 담당자에게 알려주시면 원하시는 언어 통역사를 지원해드립니다.
3. 여행을 하지 않게 되었거나 준비가 되지 않은 경우에는 취소 전화 라인(**907-343-6543**)으로 연락하거나 메시지를 남겨 주십시오. 여행 직전 취소 및 노쇼(**no show**)가 빈번한 경우 서비스가 중단될 수도 있습니다.
4. 서비스에 혼란이 발생하는 사례를 방지하시려면 교통 서비스 관련 정보를 정확히 유지해주시기 바랍니다. 주소, 전화번호 장애 상태, 이동 보조 기구, 비상 연락처 등에 변경 사항이 발생했다면 **AnchorRIDES** 에 알려주십시오.
5. 여행 리마인더 및 도착 알림을 위해 **AnchorRIDES** 여행 알림 전화 서비스에 등록해주시십시오. 여행 리마인더는 예정된 서비스(들) 전날 저녁에 제공됩니다. 도착 알림 전화는 차량이 **10** 분 후에 도착할 것으로 예상될 때에 제공됩니다.
6. 운행 정보를 귀하의 달력 또는 휴대전화 달력에 메모하십시오. **30** 분 픽업 구간 시작 시간에 맞추어 알람을 설정합니다.
7. 기상 상태 및 예보에 주의를 기울입니다. 필요한 의약품, 공급품 및 장비를 가지고 갑니다.
8. 예정된 픽업 시간 **15** 분 전에 준비합니다. 전화하기 전 예정된 픽업 시간에서 **15** 분이 지날 때까지 기다립니다.
9. 여러 개의 짐을 가지고 이동하는 경우 수행원을 동반하거나 카트를 이용하는 것을 고려하십시오. 우리 운전자는 짐의 운반을 돕지 않습니다.
10. 문제점은 **AnchorRIDES** 경영팀에 연락하십시오. 문제에 대해서 듣지 못하면 문제를 해결할 수 없습니다. 귀하의

의견이 귀하 및 귀하와 같은 이용자를 위한 서비스를 개선하는 데 도움이 됩니다.

대중 교통수단 행동 강령

일부 행위는 다른 탑승자의 안전, 질서 또는 권리를 훼손하며 대중교통국은 이를 용인하지 않습니다. 다음과 같은 행동을 할 경우 앵커리지 경찰서, 대중교통국 또는 AnchorRIDES 계약 직원에 의해 하차 조치가 취해질 수 있습니다(AMC 11.70.030):

1. 불이 붙었거나 연기가 나는 파이프, 시가, 담배나 기타 담배 제품을 흡연, 소비 또는 사용하는 행위;
2. 알코올을 마시거나 소비하는 행위나 개봉된 알코올 용기를 운반하는 행위;
3. 다른 승객을 훼손하거나 괴롭히는 행위;
4. 해당 목적으로 지정된 쓰레기통을 제외하고 승객을 운송하는 차량 내에서, 또는 승객을 운송하는 차량 밖으로 쓰레기, 음식 또는 음료를 폐기, 처분, 방치, 투기 또는 떨어뜨리는 행위;
5. 소리가 사용자 자신에게만 들리게 하는 이어폰을 연결하지 않은 상태에서 라디오, MP3 플레이어, 붐박스, 카세트 플레이어, 악기 또는 기타 유사한 기기를 재생하는 행위;
6. 다음을 제외한 살아 있는 동물을 옮기는 행위:
 - a. 적절한 캐리어에 보관된 작은 동물; 또는
 - b. 장애가 있는 승객이나 조련사와 함께한 장애인 보조 동물;
7. 승객을 운송하는 모든 차량의 앞쪽 바닥에 표시된 흰색/노란색 선 앞에 서거나 그/그녀가 차량 운전기사의 시야를 가리는 행동을 하는 행위;
8. 승객용 차량에서 현금이나 토큰과 같은 규정된 방식으로 해당하는 요금을 의도적으로 지급하지 않거나 지급하기를 거부하는 행위;
9. 제시하는 정액권, 배지 또는 기타 요금 지급 매체가 유효하지 않다는 것을 알면서도 그러한 정액권, 배지 또는 기타 요금 지급 매체를 제시하는 행위;

10. 제 8.10.080 절에서 규정한 외설적인 노출 또는 전시 금지법을 위반하는 행위;
11. 승객을 운송하는 차량의 안전하고 효율적인 운영이나 차량 운전기사가 그/그녀의 의무를 수행하는 것을 의도적으로 방해, 저해, 훼방, 간섭하거나 달리 혼란을 주는 행위;
12. 주제와 상관없이 전단이나 광고지를 배포하거나 승객들에게 간청 또는 구걸하는 행위;
13. 승객, 차량 운전기사 또는 다른 승객에게 모욕적인 언어를 사용하거나 협박하거나 기타 다른 형태로 음란 행위 또는 신체적 학대를 가하는 행위;
14. 승객을 운송하는 차량의 일부를 파괴하거나 손상시키는 행위;
15. 승객을 운송하는 차량에 침, 소변, 대변, 토사물 또는 혈액과 같은 체액을 배출하는 행위;
16. 발연 또는 점화 액체, 폭발물, 산이나 기타 본질적으로 위험하거나 다른 사람에게 불쾌감을 줄 수 있는 아이템을 소지하는 행위;
17. 스피커 모드로 휴대 전화 통화를 하는 행위;
18. 이 절을 위반한 행동으로 인해 차량 운전기사가 하차를 요청했음에도 승객을 운송하는 차량에서 내리기를 거부하는 행위.

위에 포함된 규정을 위반하는 경우 AMC 제 11.70.040 절에 따라 벌금형에 처해질 수 있습니다. AnchorRIDES 사용 정지 처분은 People Mover 와 Share-A-Ride 를 포함한 모든 대중교통 서비스와 시설에 동시에 적용됩니다.

이런 정책을 준수하지 못하는 경우 탑승자가 정책을 준수하는 것을 돕는 보호자 또는 개인 간병인을 요구, 서비스 일시 정지, 차량에서 경찰이 후송 및 벌금형 또는 감금형에 처할 수 있습니다.

문제를 목격하는 경우, 버스 운전자에게 말하거나 고객 서비스에 전화하십시오. 범죄 행위를 목격하는 경우 운전자에게 알리거나 911 로 전화하십시오.

금지 처분 절차는 44 페이지 첨부 문서 참조.

이용객을 위한 추가 정보

민원, 칭찬, 또는 제안

AnchorRIDES 계약업체는 빠르게 효율적으로 서비스 문제를 해결할 책임이 있습니다. AnchorRIDES 서비스에 관한 민원, 칭찬, 또는 제안을 제공하고자 하신다면 라이드 라인(Ride Line)으로 연락하셔서 옵션 2 를 눌러 AnchorRides 를 선택한 다음 옵션 5 를 눌러주십시오.

전화: 907-343-6543

**우편: 3600 Dr. Martin Luther King, Jr. Ave.
Anchorage, AK 99507**

민원이 접수되면 문제에 대한 설명을 기록하고 민원을 조사하고 적합한 관련인들과 협력하여 문제를 해결하고 결과를 통보할 것입니다.

우려 사항이 접수된 후 조사가 완료될 때까지 5~7 일의 시간을 주십시오.

분실물

분실물은 343-6543 으로 전화하여 문의하십시오. 분실물은 3625A Dr. Martin Luther King Jr. Avenue 에 위치한 AnchorRIDES 에서 월요일~금요일 오전 8:30~오후 5:00 에 찾을 수 있습니다. 분실물은 폐기하거나 앵커리지 경찰서로 이전되기까지 10 일 동안 보관합니다. AnchorRIDES 는 차량 또는 환승 시설에 남겨둔 모든 항목에 대한 책임이 없습니다.

대중 교통 수단 자문위원회(PTAB)

대중 교통 수단 자문 위원회는 의회 및 시장에게 대중 교통 수단 문제에 대해 조언합니다. 위원회는 앵커리지 시당국의 균형 잡힌 대중 교통 수단 시스템의 장기적 계획에 기여합니다. 위원회는 매 달 2 번째 목요일 오후 5:30 에 회의를 합니다. 보다 자세한 정보를 원하신다면 343-8213 또는 peoplemover@muni.org 로 연락해 주십시오.

미국 장애인법 자문위원회

우리 시에는 7 명의 위원으로 구성된 미국 장애인법(ADA) 자문위원회가 설립되어 있습니다. 본 위원회는 시의 ADA 시행 관련 정책에 대해 시장과 시의회에 조언을 제공하는 역할을 수행합니다. 본 위원회는 지방자치법, 규칙, 규정, 제한, 또는 기타 장애인 커뮤니티에 영향을 미치는 사안의 채택, 변경, 또는 철폐에 관한 권고를 제공합니다. 위원회는 매 달 2 번째 화요일 오전 10:30 에 모임을 가집니다. 장소는 시청 8 층 회의실입니다.

AnchorRIDES 에 오신 것을 환영합니다

앵커리지 통합 보조 교통 시스템

앵커리지 시와 대중교통국은 AnchorRIDES 를 주에서 지정한 통합 보조 교통 수단 시스템의 일부분으로 관리하고 있습니다. AnchorRIDES 는 도시화된 앵커리지 시 전역에서 장애인을 위한 승객용 교통 서비스를 제공하는 차량 공유 서비스입니다.

MV Transportation 은 AnchorRIDES 운영 계약을 체결하고 다양한 서비스 요구 사항, 정책 및 절차를 가지고 있는 지방, 주 및 비영리 조직을 위해 승객용 교통 서비스를 제공합니다.

AnchorRIDES 서비스

ADA 보조 교통

대중교통국(PTD)은 장애로 인해 일부, 또는 모든 여행 시 People Mover 버스를 독립적으로 이용할 수 없는 분들에게 미국 장애인법(ADA)에 따른 보조 교통 서비스를 제공할 의무가 있습니다. ADA 교통 수단은 앵커리지 시당국의 운영 예산과 연방 지원금을 통하여 자금을 확보합니다. 서비스는 고정 노선(People Mover)을 이용하는 장애가 없는 개인에게 제공하는 서비스의 수준과 동등해야 하며 People Mover 버스 노선 각 방향의 3/4 마일 이내에서 운영해야 합니다. ADA 서비스는 여행 목적에 따라서 우선순위를 두거나 제한될 수 없으며 수용 한도의 패턴 또는 실행이 있어서는 안됩니다.

ADA 보조 교통 서비스 자격

AnchorRIDES 보조 교통 서비스는 신체, 인지, 또는 감각 장애로 인해 People Mover 버스를 이용할 수 없는 분들에게 도어-투-도어 서비스를 제공되는 보완적 교통 서비스입니다. **장애만으로 한 개인이 ADA 보조 교통 버스에 자격을 얻는 것은 아닙니다.** 자격은 신청자의 **현재** 기능적 역량에 따라 결정됩니다. 시당국의 AnchorRIDES 평가 사무실은 ADA 보조 교통 자격 기준 및 절차를 다루는 미국 장애인법 1990, 타이틀 49 - 교통 수단, 하위 부분 F 37.125 를 사용하여 ADA 보조 교통 자격 결정을 내립니다.

그러므로 ADA 보조 교통에 대한 자격을 원하시는 모든 분은 아래와 같이 자격 결정 절차를 거쳐야 합니다:

ADA 교통 수단 신청서를 작성 및 서명.

- 1. ADA 교통 수단 신청서를 작성 및 서명.**
- 2. 개인 교통 수단 기술 평가에 참여.**
- 3. 의료 확인 배포를 작성.**

신청서, 교통 수단 기술 평가 및 의료 확인을 완료하면 자격은 21 일 이내에 결정됩니다. 자격 결정 서한은 우편으로 발송됩니다. ADA 보조 교통 서비스에 자격이 있는 것으로 결정된 사람은 (한 개 또는 이상의) 다음 자격 단계를 받습니다.

전체 자격

프로그램 가이드라인 이내에 AnchorRIDES 서비스에 제한이 없습니다.

일시 자격

AnchorRIDES 서비스는 접근 가능한 People Mover 버스 서비스를 사용하는 능력이 있지만 일시적으로 AnchorRIDES에 대한 필요가 있는 것으로 결정된 사람에게 제공됩니다.

조건 자격

AnchorRIDES 서비스는 개인의 장애로 People Mover를 독립적으로 사용할 수 없는 것으로 결정된 특정 여행에 대해서 제공됩니다. 여기에는 계절별 여행, 때때로 하는 여행, 특정한 출발지와 목적지가 있는 여행, 또는 People Mover 여행 훈련 프로그램을 통해 훈련받지 않은 여행 등이 포함될 수 있습니다.

어린이 ADA 자격

네(4) 살 미만의 어린이를 위한 ADA 자격은 동반 성인 및 어린이를 한 사람으로 평가하여 결정됩니다.

AnchorRIDES 를 이용하는 어린이는 알래스카 주 안전띠 법률을 준수해야 합니다.

나이/몸무게 범위	알래스카 법령 28.05.095*
출생~12 개월 및 20lb 미만.	뒤보기 카시트 필수
만 1~4 세 및 20lb 이상.	적절한 유아용 보호구
만 4~7 세, 키 57 인치 미만, 및 20~65lb 사이.	부스터시트 장착 및 안전띠 착용
만 4 세 이상으로 4~7 세 키 및 몸무게 기준을 초과할 경우.	안전띠 착용
만 8~16 세 및 4~7 세 키 및 몸무게 기준을 초과하지 않는 경우.	교통부(D.O.T) 승인 어린이 보호구

*추가 정보를 원하신다면 알래스카 주 공공안전부(Department of Public Safety)로 연락해주시시오.

ADA 자격 재인증

각 AnchorRIDES ADA 보조 교통 승인된 탑승자는 ADA 보조 교통 자격 서한에 표시된 자격 만료 날짜에 도달할 때에 다시 인증을 받아야 합니다. 일반적으로 자격은 인증에서부터 육(6) 개월에서 삼(3) 년까지 연장됩니다. 자격 만료 날짜 전 달에 미리 알림이 우편으로 발송됩니다. 장애의 상태가 변경되는 경우 개인의 자격의 재평가가 필요할 수도 있습니다. 탑승자가 만료 날짜 이전에 서비스를 다시 신청하지 않는 경우 여행의 예약 자격에 공백이 생길 수 있습니다. AnchorRIDES 자격 사무소에 343-6543 으로 전화하여 현재 신청서를 획득하거나 www.AnchorRIDES.org 에서 사용 가능합니다.

ADA 자격 항소

평가 절차가 완료되고 자격 서한을 받은 후에 결정에 대한 항소 신청을 60 일 이내에 할 수 있습니다. 항소 신청은 서면으로 작성하며 대중교통국(3600 Dr. Martin Luther King Jr. Ave, Anchorage,

Alaska 99507 또는 AnchorRIDES@muni.org)에 제출해야 합니다. 항소 신청이 접수된 후 30 일 이내에 AnchorRIDES 항소위원회의 심리가 예정될 것입니다. AnchorRIDES 항소위원회는 신청인과 만나고 모든 자격 증언 및 자료의 검토를 수행할 것입니다. 심리 후 30 일 이내에 결정에 이르지 못한 경우 신청인은 그 시점부터 결정에 도달할 때까지 AnchorRIDES 에 대한 자격을 얻습니다. AnchorRIDES 에서 그 이전 항소 단계 동안 교통 서비스를 제공할 의무는 없습니다.

노인 시민 교통 수단 서비스

AnchorRIDES 는 만 육십(60) 세 이상의 사람들에게 노인 교통 수단을 제공하며 여기에는 ADA 자격이 해당되는 사람들이 포함될 수 있습니다. 노인은 AnchorRIDES 신청서를 작성하고 서명하여 MOA AnchorRIDES 사무실에 제출해야 합니다. 작성한 신청서를 받으면 자격 서한 및 새 탑승자 패킷이 우편 또는 접근 가능한 형식으로 발송됩니다.

노인 운행 장소 및 비용

- 해당 시설에서 서비스를 받기 위한 의료, 헬스케어, 약국 등의 시설까지 여행 보조금은 알래스카 주, NTS 교통 서비스 기금 및 제로 금액을 포함한 모든 금액을 허용하는 여행 시 기부금 요청 등으로 마련됩니다.
- 그 외 의료, 헬스케어 및 약국 시설과 관련되지 않은 장소까지 여행 보조금은 앵커리지 시 기금으로 마련되며 소정의 요금이 부과됩니다. 여기에는 모든 목적의 운행 및 장소를 포함합니다.

AnchorRIDES 는 기금의 수준에 따라 운행의 수요를 관리합니다. 노인들은 서비스가 한도에 도달하거나 기금이 소진되면 운행이 거부될 수 있습니다. ADA 보조 교통은 장애가 있는 적격의 사람들을 위한 연방에서 필수로 요구하는 서비스이며 핵심 서비스 지역에서 서비스에 대해 높은 우선순위를 가지고 있습니다.

방문객

AnchorRIDES 를 원하는 앵커리지의 방문객들은 방문객 신청서를 작성하여 자신들의 이동 기술, 도착 및 출발 날짜, 연락처 정보, 이동 보조 기기, PCA 및 동반자 및 기타 정보를 제공하여 정확하고 안전한 여행을 확인해야 합니다.

ADA 보조 교통을 원하는 방문객은 자신의 거주지 교통 기관에서 ADA 보조 교통 적격성에 대한 사본을 첨부하거나 자신의 ADA 적격 장애 질병에 대한 의료적 확인 또는 자신들의 이동 능력에 영향을 주는 장애 질병에 대한 의료적 확인을 첨부해야 합니다. 방문객에서 최대 21 일의 서비스를 제공합니다.

앵커리지의 거주민이 되거나 교통 수단이 21 일의 서비스 기간보다 더 필요한 경우 AnchorRIDES 는 일반적 자격 절차를 이용한 인증을 필요로 합니다.

만 60 세 이상 방문객과 이들을 동반하는 사람은 방문 기간 동안 AnchorRIDES 노인 교통 수단 서비스를 이용하실 수 있습니다.

앵커리지 시는 또한 People Mover 버스 고정 노선 서비스에도 장애인 보조 장치가 완비된 차량을 운영하고 있습니다. People Mover 버스에 관한 정보는 PeopleMover.org 나 라이드 라인(Ride Line) 907-343-6543 을 통해 확인하실 수 있습니다.

가정 및 커뮤니티 기반 메디케이드 면제 서비스(HCB)

AnchorRIDES 는 메디케이드 홈 및 커뮤니티 기반의 면제 프로그램에 자격이 있는 사람들에게 알래스카주, 노인 및 장애인 서비스를 위한 교통 수단 서비스 제공자입니다. 자격 및 교통 수단은 알래스카주에 의해 사전에 승인되어야 합니다. 수혜자의 간호 코디네이터가 사전 승인 정보와 함께 등록 신청 및 간호 계획을 다음 연락처로 제출합니다.

AnchorRIDES 메디케이드 담당자

전화: 343-6543

팩스: 343-2586.

여행 훈련(Travel Training) 프로그램

대중교통국은 이용객에게 고정 노선 시스템에서 성공적으로 여행하는 데 필요한 기술을 가르쳐드릴 목적으로 무료 People Mover 여행 훈련 프로그램을 제공합니다. People Mover 를 사용하는 것은 AnchorRIDES 보다 더 일관적이고 경제적이고 더 유연합니다. 1 대 1 훈련은 이용객의 필요에 맞춰져 있으며 경로 계획, 개인 안전, 환승, 버스 요금 납부, 보행자 안전 등을 포함합니다. 훈련은 특정 여정 또는 다수의 여정에 대해 제공할 수 있습니다. 여행 훈련 담당자는 시작부터 끝까지 도움과 지원을 제공하며 추가 훈련도 제공 가능합니다. 비즈니스나 사회 복지 기관을 위한 그룹 여행 훈련 또한 제공됩니다.

여행 훈련 프로그램 정보나 의뢰서 양식을 원하신다면 전화 343-6543 나 이메일 TransitAnchorRides@ci.anchorage.ak.us 로 연락해주시시오.

서비스 유형

운전자는 가장 가까운 진입로나 길가 또는 공공 거리 옆의 가장 안전한 위치에 차를 댈 것입니다. 차에 타거나 내리는 위치에 문제가 있는 경우 저희에게 연락하셔서 검토를 받고 문제를 해결하십시오.

도어-투-도어



운전자는 자격에 해당하는 이용객을 차량에서 미리 정해진 건물 입구까지 모셔드립니다. 운전자가 차량의 시야에서 벗어나지 않는다면, 건물 로비까지 들어가 자신이 도착했음을 알리고 이용객을 찾아 차량까지 동반해줄 것입니다.

운전자는 안전 및 보안을 위해 집이나 엘리베이터에 들어가거나 여러 계단을 오르내리거나 하여 차량의 시야에서 벗어나는 행동은 할 수 없으며, 또한 차량이

보이지 않는 입구까지 이동하지 않습니다. 정문이 승차/하차 구역에서 보이지 않는 구조라면, 이용객은 운전자가 차량의 시야에서 벗어나지 않는 장소에서 운전자를 만나도록 해야 합니다.

이용객은 차량 도착 시 30 분 픽업 구간 이내에 승차할 수 있도록 준비를 마쳐야 합니다. IVR 자동 전화 시스템, 배차원 전화, 운전자의 초인종 소리, 또는 이용객을 찾아 승차를 돕기 위한 무선 호출기 연락 등에 의존해서는 안 됩니다.

진입로, 통로, 경사로 등은 유지보수가 잘되어 있어야 하며 얼음, 눈, 및 기타 파편 조각/장애물은 치워져 있어야 합니다. 운전자가 도어-투-도어 서비스를 제공하기 위한 서비스 장소에 안전하게 접근할 수 없는 경우 여행은 취소될 수 있습니다.

핸드-투-핸드

이 유형의 서비스를 이용하는 승객은 장애가 있어 끊임없는 관리가 필요하며 혼자 남겨둘 수 없는 사람입니다. 운전자는 차량에서 내려주는 위치에 PCA, 간병인 또는 보호자와 같이 탑승자에 대해 개인적 책임을 맡은 사람이 있는지 확인합니다. 목적지에서는 도착 시 운전자를 마중 나와 승객을 넘겨받을 사람이 반드시 대기하고 있어야 합니다.



보호자가 없는 승객 정책

목적지에 승객을 직접 맞이할 사람이 없는 경우, 운전자는 5 분 동안만 기다리고 그 동안 승객은 AnchorRIDES 차량에 머무르게 됩니다. 배차원은 비상 연락처(들)에 전화하여 다음으로 내려 줄 장소를 파악합니다. 연락처가 없거나 내려 줄 장소가 없는 경우, 앵커리지 경찰서에 연락되고 탑승자를 보호 관리하게 됩니다. 승객은 하차를 위한 시도가 실패할 때마다 노쇼(no-show) 위반으로 간주됩니다. 승객을 받을 사람이 없는 상황이 반복되는 경우 교통 서비스 이용 시 개인 간병인(PCA)이 동반하도록 요구될 것입니다. 모든 장소에 핸드-투-핸드(Hand-to-hand) 서비스가 가능한 것은 아닙니다. AnchorRIDES 가 이런 수준의 서비스를 제공할 수 없는 경우 승객은 자신의 PCA 를 통해 차량에 타고 내려야 합니다.

여행 유형

수요 대응 여행

자격이 있는 탑승자의 여행 예약 요청에 대응하여 차량을 예정하고 파송합니다. 여행은 예약 시간 중에 콜센터에 요청하여 하루 전에서 최대 7 일 전에 예약합니다.

정기예약 여행

정기 예약 서비스는 주중 같은 요일에 발생하고 출발지와 목적지 주소가 같은 여행 일정을 자동으로 정해주는 서비스입니다. AnchorRIDES 는 이러한 정기 예약 서비스를 자격이 있는 이용객의

특권 및 편의로써 제공하지만, 미국 장애인법(ADA)에 따라 요구되는 서비스는 아닙니다.

정기 예약 서비스 자격 기준은 다음과 같습니다:

1. 여행은 주중 같은 요일, 해당 요일의 같은 시간에 발생해야 하고 출발지와 목적지 주소가 같아야 하며 **3 개월 이상** 지속되어야 합니다.
2. 여행은 의료, 고용, 교육/트레이닝(예: UAA 또는 AK Charter College 에서 받는 수업, ESL 수업 등), 자원봉사, 또는 데이케어를 위한 목적이어야 합니다.
3. 이용객은 최소한 30 일 동안 여행을 마지막 순간에 취소했거나 문 앞에서 취소했거나 노쇼 위반을 범한 기록 없이 AnchorRIDES 서비스를 이용했어야 합니다(노쇼/마지막 순간 취소 정책은 29 페이지 참조). 보다 자세한 정보를 원하신다면 343-6543 으로 연락해주시요.

서비스 지역

핵심 서비스 지역

AnchorRIDES 핵심 서비스 지역은 미국 장애인법(ADA)에 따라 보조 교통 서비스가 제공되는 People Mover 버스가 운행되는 고정 노선의 각 방향에서 3/4 마일 이내 지역을 의미합니다. AnchorRIDES 는 지리적 위치를 제공하여 여행 주소가 People Mover 버스 노선의 3/4 마일 이내인지 결정하는 소프트웨어를 사용합니다.

프리미엄 서비스 지역

프리미엄 서비스 지역은 People Mover 버스 고정 경로의 3/4 마일을 초과하지만, 전체 서비스 지역 경계 내에 해당하는 지역을 의미합니다. 매핑 소프트웨어로 여행 주소가 People Mover 버스 경로에서 3/4 마일 이내 또는 너머인지 결정하고 승인된 프리미엄 지역인지 결정합니다. 프리미엄 서비스는 앵커리지

시(MOA)에 의해 승인되지만, ADA 보조 교통 서비스 규정에 따라 요구되지는 않습니다.

1. **Anchorage Hillside, Klatt/Bayshore, Sand Lake, East Hillside Dr. 및 South Rabbit Creek Road*** 이 지역에 제공되는 서비스는 AnchorRIDES 프로그램 가이드라인 내에서 사전 승인된 기금 원천이 있는 해당 이용객에게만 제공됩니다.

***이 지역에 대한 서비스는 안전하지 못한 도로 상태로 인해 겨울 동안은 제한될 수 있습니다.**

서비스 불가 지역

AnchorRIDES 는 거리, 지형 또는 안전하지 않은 접근성으로 인해 일부 지역을 서비스하지 않습니다. 다음과 같은 지역에 포함되며 여기에 한정되지 않습니다:

- 공간의 제약, 유지관리 미비, 위험 또는 지형으로 인해 AnchorRIDES 차량이 안전하게 접근할 수 없는 서비스 지역 내의 주소.
- 엘리멘도프/리차드슨 연합 부대, 출입문 너머 서비스 불가.
- 앵커리지 국제공항의 서쪽.
- 킨케이드(Kincaid) 공원.
- Tudor Rd 및 Stuckagain Heights 쪽 Campbell Airstrip Rd 의 3/4 마일 남쪽
- Muldoon Road 의 3/4 마일 북쪽

서비스 시간

AnchorRIDES 서비스 시간은 People Mover 버스 운행 시간과 유사합니다. 일반적으로 People Mover 버스가 본인이 원하는 시간과 장소에 운행되고 있다면, AnchorRIDES 또한 운행된다고 할 수 있습니다. 여행 요청 또한 가장 가까운 People Mover 노선 스케줄 및 서비스 제공 여부와 유사한 방식으로 하실 수 있습니다.

AnchorRIDES 서비스 시간은 People Mover 서비스 시간이 변경될 경우 동시에 변경되며 이에 따라 영향을 받는 여행은 변경 또는 취소되어야 합니다.

핵심 서비스 지역	가장 이른 승차 시간	가장 늦은 하차 시간
월요일~금요일	오전 06:00	오전 12:00
토요일 및 일요일	오전 08:00	오후 08:00

프리미엄 서비스 지역	가장 이른 승차 시간	가장 늦은 하차 시간
월요일~금요일	오전 07:00	오후 11:00
토요일 및 일요일	오전 09:00	오후 07:00

공휴일 휴무

아래 공휴일에는 AnchorRIDES 서비스가 제공되지 않습니다:

새해 첫날	마틴 루터 킹 주니어의 날 (Dr. MLK Jr. Day)	대통령의 날 (Presidents' Day)
수어드의 날 (Seward's Day)	전몰장병 기념일 (Memorial Day)	준틴스(Juneteenth)
독립 기념일 (Independence Day)	노동절 (Labor Day)	원주민의 날 (Indigenous People's Day)
재향군인의 날 (Veterans' Day)	추수 감사절 (Thanksgiving Day)	블랙 프라이데이 (Black Friday)
크리스마스 이브 오후 8 시 이후	크리스마스 날	

서비스가 제공되지 않는 공휴일에 ADA 탑승자는 343-6543 에 음성 메일 메시지를 남겨서 다음 날 여행을 요청할 수 있습니다. 고객 서비스는 다음 날에 전화를 걸어서 요청하는 여행을 확인할 것입니다. 서비스가 제공되지 않는 공휴일 다음 날에 당일 ADA 여행 요청은 이용 가능성에 따라 수락됩니다. 이는 연방 규정에 따라 다음 날 서비스 예약이 반드시 제공되어야 하는 자격 있는 ADA 탑승자에게만 적용됩니다.

요금 지급 정책

요금은 AnchorRIDES 차량에 승차할 때 지급되어야 합니다. AnchorRIDES 이용객은 차량에 승차할 때 현금(정확한 요금)으로 편도 요금을 지급하거나 요금이 미리 지불된 티켓을 제시할 수 있습니다. 운전자는 거스름돈을 제공할 수 없습니다. 왕복 요금은 수락되지 않으며 차량에 승차할 때 요금이 지급되지 않으면 여행이 거부될 수 있습니다.

요금

다양한 기관이 AnchorRIDES 의 서비스에 기금을 공급하며 각 서비스는 요금, 기부 또는 코페이(copay)에 대한 다른 요건이 있을 수 있습니다.

요금 구조(편도 여행)	핵심	프리미엄
ADA 보조 교통	\$3.50	\$5.50
노인 시민 의료, 헬스케어, 또는 약국 시설 (ADA 자격이 있는 노인 포함)	기부	기부
노인 시민 비 의료 목적 시설 (의료, 헬스케어, 또는 의약품 시설 이외의 장소)	\$3.50	\$5.50
HCB 메디케이드 면제 (사전 승인 필요)	요금 없음	요금 없음
개인 간병인 (사전 승인 필요)	요금 없음	요금 없음
첫 게스트	\$3.50	\$5.50
각 추가 게스트	\$15.00	\$15.00
어린이(만 4 세 이하)*	요금 없음	요금 없음
*알래스카 주 안전띠 법률에 따라, 만 4 세 이하의 어린이는 여행 시 적절한 아동 보호구를 착용하도록 해야 합니다. 동반하는 성인은 어린이에게 해당 보호구를 제공하고 차량에 안전하게 장착할 책임이 있습니다.		

요금 지급 방법

현금 지급

요금은 여행을 시작할 때 해당 요금함에 넣어야 합니다. 운전자는 요청받은 합리적인 조정을 제외하고 현금을 다루는 것을 피할 것입니다. 승객은 요금함에 요금을 넣거나 운전자가 대신 넣어주는 것을 지켜봐야 합니다. 당일 나중의 여행에 대한 요금을 현금으로 미리 지불하는 것은 허용되지 않습니다. 여행에 대해서 미리 지불하려는 경우 티켓 소책자를 구입하십시오.

패키지 티켓

티켓 10 장으로 구성된 패키지 티켓은 현금, 신용카드, 또는 데빗카드로 구매하실 수 있습니다. MV Transportation 은 수표는 받지 않습니다. 코어 지역 패키지 티켓은 각각 \$35.00 이며 프리미엄 지역 패키지 티켓은 \$55.00 입니다. 패키지 티켓은 개별적으로는 판매되지 않으며 환불되지 않습니다. AnchorRIDES 는 분실되었거나 도난당한 티켓에 대한 책임을 지지 않습니다.

티켓을 구매할 수 있는 장소

AnchorRIDES - MV Transportation
3625-A Dr. Martin Luther King Jr. Ave.
Anchorage, AK 99507-1222
(Tudor 및 Elmore 에서 조금 떨어진 지점)

유패스(U-PASS)

UAA, APU, 및 Charter College 는 학생, 직원 및 교수에게 AnchorRIDES 및 People Mover 서비스를 무료로 제공합니다. 자신의 학교가 유패스(U-Pass) 프로그램에 참여하는지 여부는 학교에 확인해주시십시오.

각 대학교가 유패스 프로그램에 대한 승인을 결정합니다. AnchorRIDES 는 스마트카드 리더가 없습니다. 그러므로 유패스 무료 서비스를 원하는 AnchorRIDES 자격이 있는 탑승자는 AnchorRIDES 자격 사무소에서 사전 승인을 받아야 합니다. 이 경우 직원/학생 ID 의 사본 또는 활동 상태 날짜를 보이는 대학교의

문서를 제출해야 합니다. **AnchorRIDES** 는 학기의 끝까지 향후 탑승에 대한 무료 요금을 사전 승인합니다. 유패스 사전 승인 이전에 납부한 요금은 환불되지 않습니다.

예약 정책 및 절차

예약 시간 중에 하루 전 및 최대 7 일 이전에 언제든지 예약할 수 있습니다. 다음 날에 대한 탑승은 여행 예약 시간 중에 예약해야 합니다.

한 날에 여러 번의 여행을 예약할 수 있지만 45 분의 간격을 두고 예약해야 합니다. 이렇게 하여 탑승자는 목적지에서 충분한 시간을 가질 수 있고 두 대의 버스가 동시에 나타나는 것을 피할 수 있습니다. 동절기에는 운전하기 힘든 상황을 고려하여 60 분의 여유를 권장합니다. 탑승자가 급한 일을 보는 동안 운전자가 대기하는 것은 허용되지 않습니다. 모든 정지는 사전에 예정되어 있어야 합니다.

각 편도에 대한 차에 타는 시간 또는 내려주는 시간을 요청할 수 있지만 두 가지를 모두 요청할 수는 없습니다. (예약 섹션을 참고하십시오)

귀하가 요청한 시간에서 최대 한 시간까지 이전 또는 이후의 시간을 제안하고 조정할 것입니다. 이를 통해 저희는 각 시간대에 예약할 수 있는 여행의 숫자를 최대화합니다. 귀하의 요구를 수용하기 위해 모든 노력을 할 것입니다. 하지만 귀하가 요청한 시간에 여행하는 것이 항상 가능한 것은 아닙니다.

귀하의 탑승 예약 파일에 선호사항을 메모할 수 있지만 **AnchorRIDES** 는 공유 탑승 대중 교통 수단 서비스이므로 특정 운전자, 좌석, 차량 또는 경로에 대한 요청을 지켜야 할 의무는 없습니다. 장애를 가진 분들이 서비스를 사용할 수 있도록 **ADA** 의 합리적 조정 요청 정책 및 절차를 통하여 정책 및 절차에 기타 변경을 고려할 것입니다. 41 페이지의 합리적 조정 요청 섹션을 참고하십시오.

필요한 예약 정보

1. 자격이 있는 이용객 성과 이름
2. 승차 날짜.
3. 픽업 주소 및 전화번호.
4. 건물 이름을 포함한 목적지 주소 및 전화번호.
5. 병원 사무실, 학교 및 대학교 및 여러 입구가 있는 기타 큰 건물에서 귀하가 대기하고 있는 위치와 같은 자세한 내려주는 곳 및 타는 곳 정보.
6. 선호하는 픽업 시간 또는 약속 시간, 둘 중 한 가지만.
7. 사용하는 이동 보조 기기에 대한 정보.



PCA(개인 간병인) 또는 게스트가 같이 여행할 것인지 알려 주십시오.

여행 알림

AnchorRIDES 는 이용객의 편의를 위해 예정된 여행 전날 저녁에 자동화된 여행 알림과 차량이 도착할 것으로 예상되는 시간 **10** 분 전에 알림을 또 한 번 제공해드립니다. 이용객은 문자 메시지와 이메일, 또는 전화와 이메일로 여행 알림을 받거나, 문자 메시지, 전화, 또는 이메일 중 한 가지로만 알림을 받기를 선택할 수 있습니다. 이용객은 문자 메시지 및 전화 알림을 동시에 받을 수는 없습니다(요금이 부과될 수 있으니 통신사와 확인해 주십시오).

여행 알림용으로는 한 개의 전화번호 및/또는 이메일을 사용할 수 있으며 알림은 다수의 전화번호 및/또는 이메일로는 전송될 수 없습니다. 이용객은 **자격 사무소(Eligibility Office)**에 직접 연락하여 정확한 연락처 정보를 유지할 책임이 있습니다.

자동화된 여행 알림 서비스는 필수 서비스가 아니라 이용객의 편의를 위해 추가적으로 제공되는 서비스임을 기억해 주십시오. 그러므로 여행 알림 여부와 관계없이 본 프로그램 정책에 따라 여행을 위한 준비를 갖추는 책임은 전적으로 이용객에게 있습니다.

예약에 대한 팁

- 주중에 AnchorRIDES 서비스는 오전 7시부터 오전 9시까지 그리고 다시 오후 2시부터 오후 5시까지 가장 많이 사용됩니다. 일반적으로 이 "피크" 시간 이외에 여행을 요청하는 경우 차에 타는 시간을 가장 잘 선택할 수 있습니다.
- 여행 예약의 확정된 날짜와 시간을 적어 두십시오.
- 필요한 경우, 아침에 전화하여 예정된 여행을 예약하십시오. 자동화된 IVR 미리 알림 및 도착 알림 통화를 요청하십시오.
- 전화기의 캘린더 기능을 사용하여 여행 약속을 설정하십시오. 예정된 시간 15분 전에 소리를 들을 수 있는 미리 알림을 설정하여 차량에 타는 이른 시간을 자신에게 알려 주십시오.
- 예약 전화를 끊기 전에 여행에 대한 모든 날짜, 시간 및 주소를 주의 깊게 들으십시오. 정보가 정확하지 확인하십시오. 통화 중에 여러 여행을 예약하는 경우 매우 중요합니다.
- AnchorRIDES 차량은 쇼핑몰/상점, 병원, 대학 및 여러 출입문이 있는 기타 장소의 지정된 위치에서 정차합니다. 차량이 정차하는 곳을 물어서 이에 따라서 계획하십시오. 다른 출입문을 사용해야 하는 경우 사전에 조정 요청을 하십시오.

예약

지정된 도착 또는 출발 시간에 승차를 예약할 때:

- 장소에 도착하려는 시간을 알려 주십시오. 이는 귀하의 약속 시간이 아닙니다. 버스가 도착한 후에 건물 내부에서 귀하의 목적지에 도착할 시간을 확보합니다. 저희는 이것을 "더 늦어서는 안되는(Arrive No Later Than)" 시간이라고 부릅니다.
- 장소를 떠날 준비가 되는 시간을 알려주십시오. 귀하의 약속이 끝나고 차에 타기 위해 도착할 시간을 허용하십시오. 저희는 이것을 "더 이전에 떠나면 안되는(Leave No Earlier Than)" 시간이라고 부릅니다.
- 목적지의 건물 개방 및 폐쇄 시간을 기억하십시오. 건물 내부에서 기다릴 수 있도록 여행을 계획하십시오.
- 늦을 것이거나 되돌아가는 여행을 "전화할 계획임" 일정을 변경해야 하는 경우 전화하십시오. 다음 사용 가능한 버스에서 탑승할 준비가 되면 다시 전화를 합니다. 대기 시간은 피크 시간이 아닐 때에 1 시간, 피크 시간에 1.5 시간이 될 수 있습니다.
- 예약된 시간보다 1 시간 이상 전에 준비가 되는 경우 전화하여 더 이르게 "전화할 계획임"으로 탑승이 가능한지 문의하십시오. 스케줄에 한 시간 이내에 태워줄 수 있는 여유가 있는 경우 알려 줄 것입니다. 여행이 한 시간 이내에 도착할 것으로 예정된 경우 피크 운영 시간에는 더 긴 대기 시간이 될 수 있으므로 전화하지 마십시오.

고객센터 및 운영 시간

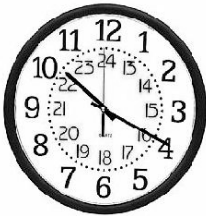
343-6543 옵션 2- 내선 1

- 여행 예약 및 고객 서비스
- 모든 서비스 시간 중에 "진행 중" 여행에 대한 파송 지원을 제공



여행 예약 운영 시간

주 7 일	12 시간제 표기	24 시간제 표기
월요일~일요일	오전 8:30~ 오후 5:00	08:30~17:00



AnchorRIDES 는 시간을 정확하게 지정하기 위해 24 시간제를 사용합니다. 익숙하시다면, 24 시간제를 사용해주시요. 그렇지 않은 경우 여행 시간을 오전 또는 오후로 지정하십시오.

취소

24 시간 라이드 라인(Ride Line)에 메시지를 남겨주시요: 343-6543 옵션 2-내선 2

여행이 필요하지 않게 되었다면 최대한 빨리 취소해주십시오. 탑승자는 탑승 두(2) 시간 이전에 취소하여 늦게 취소한 벌점을 피하기를 권장합니다. 하지만 전화하셔서 차량이 필요하지 않을 때에 나타나는 것을 피하십시오. 귀하가 지정한 여행만 취소할 수 있으므로 필요하지 않은 각 편도 여행을 취소하십시오.

여행을 취소하지 않고 픽업을 위한 차량이 도착한 경우, 이는 노쇼(no show) 또는 문앞에서 취소 위반으로 간주됩니다(노쇼/마지막 순간

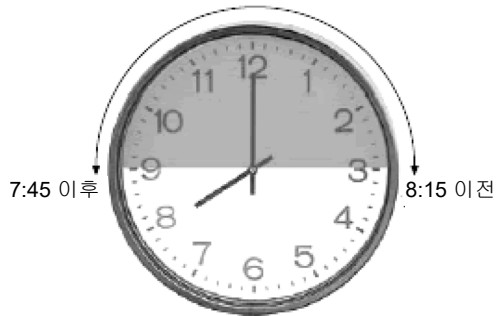
취소 정책 참조). 첫 번째 여행이 노쇼인 경우 저희는 연방 규정으로 인해 나머지 여행을 취소할 수 없습니다. 사전에 예약한 여행을 미리 취소하지 않는 경우 탑승자는 하루에 여러 번의 노쇼가 될 수 있습니다.

서비스 당일

픽업 구간

운전자는 예정된 시간 15 분 전에 시작하고 예정된 시간 15 분 후에 끝나는 30 분 픽업 구간 이내에 언제든지 도착할 수 있습니다; 도착한 후에는 해당 장소에서 5 분 동안 대기합니다.

예를 들어, 예정된 픽업 시간이 오전 8:00 인 경우 도착 시간은 오전 7:45 와 오전 8:15 사이입니다.



30 분 픽업 구간

30 분간의 차량에 타는 기간 이전

- 날씨 예보를 보시고 이에 맞게 옷을 입습니다.
- 의약품, 공급품 및 필요한 음료 또는 간식을 가져옵니다.
- 앞 15 분 기간 이전에 화장실을 이용합니다. 차량에 1 시간 이상 머물어야 할 수 있습니다.
- AnchorRIDES 고객 서비스 번호(343-6543)를 포함하여 중요한 전화번호를 가져가는 것을 기억하십시오.
- 이동 보조 기구가 잘 작동하는지 확인하십시오. 전동 보조 기구를 사용하는 경우 배터리가 충전되었는지 확인하십시오. 산소를 사용하는 경우, 탑승이 예상보다 길어지는 경우를 위해 탱크를 가득 채우십시오.
- 요금 또는 티켓을 가지고 있는지 확인하십시오.

30 분간의 차량에 타는 기간 동안

- 소지품을 준비하고 30 분의 차량에 타는 기간 동안 차량이 도착하는 것을 볼 수 있는 곳에서 기다리십시오.
- 차량에 타는 장소에 머무셔서 차량이 도착하는 것과 5 분의 대기 시간을 놓치지 마십시오.
- 도착 알림 전화를 설정한 경우 전화기를 확인하십시오. 버스 도착 예산 10 분 전에 전화로 알립니다. 기술은 완벽하지 않으므로 차량을 기다리기 시작하는 신호로 도착 알림 전화에 전적으로 의존하지 마십시오.

차량이 도착했을 때,

운전자가 하는 일:

- 도어-투-도어 서비스를 제공합니다.
- 귀하가 승차 장소에 나타날 때까지 오(5) 분을 기다립니다.
- 귀하의 이름을 묻고 여행 일정을 확인하며 필요할 경우 팔을 뻗어 보조합니다.
- 차문 밖에서 승차할 때까지 도움일 필요할 경우 수동 휠체어를 조작해줍니다.
- 귀하의 승차, 착석 및 해당할 경우 이동 보조 기구의 고정을 돕습니다.
- 여행 예약 기록에 표시된 여행 경비 출처에 따라서 요금을 받습니다("요금 지급 정책" 참조).
- 모든 사람이 안전한지 확인합니다. 모든 탑승자는 여행 중에 착석해야 하며 안전 벨트 또는 승인된 유아 안전 장치를 사용해야 합니다.



- 도착하면 운전자가 승객을 내리는 것을 도울 준비가 될 때까지 앉아서 기다립니다. 걸려서 넘어지는 것을 피합니다.

운전자가 하지 않는 일:

- 요금에 대한 거스름돈 주기. 요금 지불 상자만 있습니다.
- 집에 진입 및/또는 출발할 준비 돕기.
- 휠체어 및/또는 워커와 같은 이동 보조 기기를 계단 위로 또는 아래로 들어 올리거나 내리기.
- 전동 이동 장치, 개인 장비 또는 의료 장비의 조작/밀기.
- 승객을 찾아서 로비 또는 첫 번째 출입문 너머로 진입.
- 문 잠그기/열기.
- 건물에 가거나 엘리베이터를 타고 올라가거나 여러 계단을 오르거나 개별 사무실에서 탑승자를 찾아서 돕는 행위. 운전자는 건물에서 탑승자에게 페이지를 하거나 탑승자를 부르거나 찾아다녀야 할 의무가 없습니다. 탑승자가 예약을 했으므로 여행에 준비가 되어야 합니다.
- 짐 및 개인 물품을 운반. 탑승자는 한 번에 모든 짐을 운반할 수 있거나 수행원 또는 개인 간병인이 동반하여 한번에 모든 짐을 운반해야 합니다.

이른 도착

- 일찍 승차할 수 있다면, 그렇게 하실 수 있습니다.
- 운전자가 차량에 타는 기간의 시작보다 더 일찍 도착한 경우, 운전자는 탑승하도록 압력을 줄 수 없습니다. 이런 일이 발생하는 경우 배차원 및/또는 매니저에게 알리기 위해 콜센터에 연락하십시오.
- 탑승할 수 없는 경우 운전자는 차량에 타는 기간 중에 돌아와서 5 분을 기다려야 합니다.

여행의 지연

다음의 경우 AnchorRIDES 는 지연된 것으로 간주됩니다:

- 예정된 픽업 시간을 16 분 초과.
- 내려주는 시간이 예정된 도착 시간을 초과.

AnchorRIDES 고객 서비스 담당자는 지연된 여행의 경우 예상되는 도착 시간을 알려드릴 수 있습니다.

당일 변경

AnchorRIDES 는 미국 장애인법에 의해 동일한 날 여행 또는 예정 변경을 제공할 의무가 없습니다. 하지만 저희는 응급 상황 또는 예상할 수 없는 경우가 발생한다는 것을 이해하고 탑승자의 안전을 확인하기를 원합니다. AnchorRIDES 는 탑승자가 그러한 패턴이 있거나 습관적으로 일정을 변경하지 않는 한, 가능한 경우 서비스 당일의 변경을 수용하기 위해 노력할 것입니다. 여정을 변경하려는 요청은 다른 탑승자의 예정에 영향을 줍니다.

배차원이 모든 같은 날 여행 및 변경을 승인합니다. 운전자는 여행을 추가하거나 예정을 변경할 권한이 없습니다. 승인되지 않는 경우 탑승자를 예정된 여행에 따라서 보내주거나 취소하고 다른 교통 수단을 준비합니다.



전화 연락

차량에 타는 기간이 시작될 때에 준비될 수 없으면 항상 전화하십시오. 시간을 절약하는 데 도움이 되고 노쇼 위반을 피하게 됩니다. 예정된 차량에 타는 시간보다 한 시간 전에 준비가 되는 경우 전화하여 더 빠르게 차량에 탈 수 있는지 문의할 수 있습니다. 여행이 한 시간 이내에 도착할 예정이면 전화하지 마십시오. 피크 운영 시간 중에 도리어 더 긴 대기 시간이 될 수도 있습니다. 이 변경은 노쇼 정책에 따라서 한 번의 마지막 순간 취소 위반이 됩니다.

늦었고 차량에 타는 시간의 시작 때에 준비가 되지 않는 경우 고객 서비스 전화하시면 여행을 취소하고 귀하를 "전화할 계획" 상태에 놓을 것입니다. 차량에 탈 준비가 되면 다시 전화하십시오. 피크 시간 동안에는 한 시간 이상이 될 수 있습니다.

노쇼 이후에 귀가 여행

AnchorRIDES 에 승차를 못했고 집으로 갈 방법이 없는 경우 저희에게 전화하십시오. 최종 목적지에 다음으로 이용 가능한 승차 및 하차 계획을 준비할 것입니다. 이 경우 노쇼 위반 포인트가 2 점 가산되지만, 저희는 귀하를 고립된 상태로 방치하지 않을 것입니다.

아파트/건물 단지/출입 제한 커뮤니티

단지 내의 건물 이름 및 번호에 대한 상세한 정보를 제공하십시오. 단지의 대부분의 주요 목적지에 AnchorRIDES 는 타는 곳 및 내려주는 곳을 지정했습니다. 이런 목적지에 여행을 예약한 경우 예약 담당자가 자세한 타는 장소 및 내려주는 장소를 알려줄 것입니다.

목적지가 출입 제한 커뮤니티 내에 위치하고 진입하기 위해 특별한 절차가 있는 경우 보안 담당자에게 연락하여 차량에 탑승하는 시간 전에 보조 교통 차량에 대한 진입을 준비하십시오. 진입이 준비되지 않았고 차량이 승차 영역으로 진입할 수 없는 경우 노쇼로 평가되고 여행을 진행할 수 없습니다.

거주 시설/학교/주간 보호 센터

이런 시설의 탑승자는 운전자를 메인 로비에서 만나야 합니다. 운전자는 차량이 있는 곳을 떠나 탑승자를 찾거나 탑승자를 찾아 방으로 들어가는 것이 허용되지 않습니다. 시설의 직원이 개인이 주요 출입문 또는 가장 가까이 접근 가능한 출입구에서 들어가고 나가는 것을 도울 준비가 되어 있어야 합니다. AnchorRIDES 는 온라인 웹사이트에 있는 시설의 경우 예정된 도착 및 출발 일정을

볼 수 있는 페이지를 설정할 수 있습니다. 고객 지원 매니저에게 연락하십시오. (아래의 주요 위치 여행 추적 섹션을 참고)

주요 위치 여행 추적

MV Transportation 은 지원 직원이 고객의 예상 도착 및 출발 시간을 모니터 할 수 있는 위치에 라이브 웹 기반의 도착 및 출발 정보를 제공합니다. 이것은 특정 주소에 대한 웹 기반의 읽기 전용 정보입니다. 고객들의 차량 탑승에 대비할 수 있고 도착 시간에 고객을 맞이할 준비를 하도록 직원을 돕기 위해 제공됩니다. 자세한 정보는 AnchorRIDES 고객 서비스 매니저에게 연락하십시오.

추가 지원

이동 보조 기기 및 기기의 고정

AnchorRIDES 는 휠체어, 스쿠터 및 기타 이동 보조 기기를 수용하기 위해 최선을 다할 것입니다. 탑승자는 좌석으로 이동하거나 이동 보조 기기에 남아 있기를 선택할 수 있습니다. 이동 보조 기기 요구 사항: 3 개 이상의 바퀴; 리프팅 플랫폼/경사로에 적합한 크기; 점유된 중량이 리프트/경사로 용량을 초과하지 않을 것; 및 고정될 공간에 부합하는 크기. 이런 요구 사항을 충족하지 못하는 이동 보조 기기를 소유한 탑승자는 안전 및 적절한 조치를 위한 검토를 받을 것입니다.

여행하기 전에 휠체어 또는 기타 이동 보조 기기가 깨끗하고 안전하고 올바르게 작동하는지 확인하십시오. 고장 난 이동 보조 기기로 인해 차량까지 승차나 하차를 도와드릴 수 없는 경우, 여행이 거부될 수 있습니다.

안전을 위해, 지정된 오퍼레이터만이 차량 리프트 또는 고정 장치를 조작할 수 있습니다. 운전자는 고객과 함께 리프트에 타는 것이 허용되지 않습니다. 운전자는 이용객을 위해 전동 이동 보조 기기를 조작 또는 "운전"하는 것이 허용되지 않습니다. 이런 유형의 도움이 필요한 경우 수행원과 같이 여행하는 것은 귀하의 책임입니다. 또한, 귀하께서 차량의 계단을 스스로

오르거나/또는 내릴 수 없을 경우, 운전자에게 차량 리프트를 실행해주기를 요청할 수 있습니다.

장애인을 위한 승차 지원이나 이동 보조 기기의 고정에 관한 우려 사항과 관련하여 관리 담당자와 연결하기를 원하시거나 본인의 이동 보조 기기를 위한 무료 고정 스트랩을 받기를 원하신다면 고객 서비스로 연락해주시요.

서비스 동물 및 반려동물

서비스 동물은 환영하지만, 본인의 발 근처나 무릎에 두어야 합니다. 서비스 동물은 공격적이거나 혼란을 초래해서는 안 됩니다. 서비스 동물은 좌석을 차지할 수 없습니다. 제어할 수 없는 서비스 동물은 서비스가 거부되거나 운송용 애완동물 캐리어가 필요할 수 있습니다.

반려동물, 감정 지원 동물 및 테라피 동물은 차량에서 허용되며 탑승자 및/또는 PCA 가 취급할 수 있는 무게의 적합한 애완동물 캐리어로 안에 있어야 합니다. 운전자는 애완동물 및 애완동물 캐리어를 취급하거나 선적하지 않지 않을 것입니다. 반려동물과 함께 여행하는 탑승자는 여행을 예약할 때에 CSR 에게 이를 알려줘야 합니다.



개인 간병인



PCA(개인 간병인)은 여행할 때에 탑승자를 돕는 사람입니다. 자격이 있는 탑승자가 사전에 PCA 승인을 받은 경우 PCA 는 요금이 부과되지 않습니다. PCA 와 자격이 있는 탑승자는 모두 동일한 장소 및 시간에 차량에 승차 및 하차해야

합니다. AnchorRIDES 는 PCA 를 제공하지 않습니다.

다음과 같은 상황에서 PCA 를 권고합니다:

- 탑승자가 독립적으로 승차 또는 하차 위치의 출입문 밖으로 나갈 수 없습니다.
- 탑승자는 AnchorRIDES 운전자가 서비스 이전, 서비스 중 또는 서비스 이후에 제공하는 것보다 많은 도움이 필요합니다.

게스트

게스트가 같은 주소 및 시간에 승차 및 하차하는 경우 게스트는 인증된 탑승자와 함께 탑승할 수 있습니다. 첫 게스트는 자격이 있는 탑승자와 동일한 요금을 지불합니다. 추가 게스트는 차량에 남은 자리가 있는 경우 탑승할 수 있으며 더 높은 요금을(요금 섹션 참고) 지불해야 합니다. 게스트와 함께 여행하는 탑승자는 여행을 예약할 때에 CSR 에게 이를 알려줘야 합니다.

어린이

AnchorRIDES 자격이 있는 탑승자는 게스트로 동반하는 어린이가 있을 수 있으며 적합한 요금을 지불합니다. 어린이와 함께 여행하는 탑승자는 여행을 예약할 때에 CSR 에게 이를 알려줘야 합니다. AnchorRIDES 차량에는 안전벨트가 장착되어 있습니다. 탑승자 또는 성인이 알래스카주 안전벨트 법률에 따라서 어린이의 연령 및 몸무게에 적합한 어린이 안전 장치(카시트)를 제공해야 합니다. 어린이 안전 장치가 제공되지 않을 경우, 해당 어린이는 차량에 승차하는 것이 허용되지 않습니다.

여행 거리 성과 기준

아래 표는 각 편도 여행에 대해서 탑승자가 차량에 있을 것으로 예상되는 시간을 나타냅니다. ADA 핵심 지역 여행은 버스 정류장까지 걸어가거나 정류장에서 걸어오는 시간까지 포함하여 같은 여행을 위해 People Mover 버스를 사용했을 경우와 유사한 시간 이내에 완료될 수 있어야 합니다.

여행 거리	최대 여행 시간
5 마일 미만	60 분
5.1 에서 10 마일	75 분
10.1 에서 20 마일	90 분
20.1 마일 이상	120 분

ADA 무료 티켓

AnchorRIDES 는 시각 및 여행 길이에 대한 성과 기준을 준수를 확인하기 위해 모든 서비스를 추적합니다. 연방 요구 사항에 따라 패턴 또는 한도 제한의 사례 없이 ADA 핵심 여행이 서비스 표준을 초과할 때에 무료 티켓이 발급됩니다. 무료 티켓은 핵심 지역 여행에서 다음과 같은 사항이 발생한 경우 매월 ADA 탑승자에게 발급됩니다:

- 차량이 예정된 시간보다 15 분 이상 후에 도착한 경우.
- 최대 여행 시간을 초과하는 여행 거리가 있는 경우.

무료 티켓은 정전 또는 기술적 문제로 인한 중지, 주요 교통 우회, 사고 또는 심각한 폭풍과 같이 공급자가 제어할 수 사유 이외일 경우에는 발급되지 않습니다.

AnchorRIDES 오류로 인한 여행 실패

AnchorRIDES 계약업체가 일정 또는 차량 배치 오류 또는 차량 도착 지연으로 여행을 제공하지 못한 경우는 여행 실패로 간주됩니다. 계약업체는 실패한 여행이 계약 성과 기준을 초과하면 벌금을 지불합니다. 사고로 인한 지연, 혹독한 날씨

및 주요 도로 우회와 같이 서비스 제공자가 통제할 수 없는
상황의 경우는 여행 실패로 간주되지 않습니다.

여행 취소 정책

사전에 취소하지 않은 여행 또는 탑승자가 승차하지 못한 경우
일정에 영향을 주며 여행 길이가 증가하고 자금을 낭비하게
됩니다. 스스로 제어할 수 없는 상황을 제외하고 자주 승차하지
못하기 및/또는 늦게 여행을 취소하는 탑승자에게 일정 기간
동안 서비스가 중단됩니다.

모든 운영 시간 동안 취소 요청을 받고 "진행 중 여행"에 대한
도움은 전화 **343-6543** 에서 사용 가능합니다. 취소 전화는
343-6543 에서 여행 취소 음성 메일 메시지를 통해 **24** 시간 사용
가능합니다.

AnchorRIDES 시당국 사무실은 일반 업무 시간에 사용 가능하여
탑승자 지원, 정책 설명, 문제 해결, 교통 수단 경험을 향상하는
전략 제공 및 위반 청원을 돕습니다.

탑승자는 차량에 탑승하기로 예정된 시간의 **2** 시간 이전에
여행을 취소해야 하며 탑승 기간 동안 탑승 위치에서 준비하고
대기해야 합니다. 운전자는 도착하여 **오(5)** 분을 기다리며
탑승자를 찾아서 탑승시킬 수 없는 경우 배차원에게 알립니다.

당일 처음 픽업 시간에 노쇼 또는 문앞에서 취소하는 사례가
발생하더라도, **같은 날 그 이후에 대한 모든 여행 예약이
취소되는 것은 아닙니다.** 그러므로 예약된 나머지 여행을
취소하지 않는다면, 노쇼 위반이 추가됩니다.

탑승자를 위해 다른 사람이 예약한 여행은 정책 준수에서
제외되지 않습니다. 추가적으로 차량에 태워주는 곳 또는
내려주는 곳에 도움을 주는 사람이 필요한 핸드-투-핸드 여행 또한

취소 정책의 적용이 면제되지 않습니다. 자세한 사항은 핸드-투-핸드 서비스 섹션을 참고하십시오.

벌점 산정

AnchorRIDES 는 모든 여행 예약에 대한 여행 상태를 추적하고 다음 벌점을 할당합니다:

- 2 점 = 노쇼, 문앞에서 취소, 및
요금 미납 취소
- 1 점 = 마지막 순간 취소

AnchorRIDES 는 90 일 동안 다음 기준에 해당하는 탑승자를 식별하여 다음과 같이 일시적으로 서비스를 중단합니다:

- 1. **육(6) 점 이상의 노쇼, 마지막 순간 취소, 또는
요금 미납 취소 벌점을 받은 탑승자**

및

- 2. **십오 퍼센트(15%) 이상의 예정된 여행이 노쇼
또는 마지막 순간 취소된 경우.**

서비스 중지

벌점이 산정된 탑승자에 대해서는 적절한 기간 동안 서비스가 중지될 수 있습니다. 90 일 기간 내에 정책을 반복적으로 위반할 경우 다음과 같은 기간 동안 서비스가 중지됩니다:

점수	여행의 최소 %	벌점
6	15 %	7 일 중지
12	15 %	14 일 중지
18+	15 %	30 일 중지

항소

여행 중 벌점이 산정되었을 경우 항소하고자 한다면 통지문이 발행된 날짜로부터 십사(14) 일 이내에 **여행 취소 항소 양식(Trip Cancellation Appeals Form)**이 제출되어야 합니다. 본인 및/또는 본인의 케어 제공자가 서면으로 소통할 수 없는 상태라면 자격 사무소(Eligibility Office)에 연락하여 도움을 요청해주시요.

행정 검토가 일어나고 근무일 기준 오(5) 일 이내에 결정을 내립니다.

탑승자가 행정 검토 결정에 만족하지 않는 경우 AnchorRIDES 항소위원회에 최종 항소를 신청할 수 있으며 서비스 중단 날짜의 시작 전에 청원을 신청해야 합니다. 청원 회의는 삼십(30) 일 이내에 예정이 될 것입니다. 탑승자는 청원이 대기 중일 때에 AnchorRIDES 서비스를 계속 사용할 수 있습니다.

노쇼 및 마지막 순간 취소 위반의 기록은 청원 기간 중에도 계속 기록되며 계속 벌점이 적용될 수도 있습니다.

서비스 불가 및 경고

- 라디오 또는 기타 뉴스 원천을 확인합니다.
- 본 부서 웹사이트 www.anchorrides.org 를 확인합니다.
- AnchorRides 소셜 미디어 Facebook 페이지를 방문합니다.
- (907)343-6543 로 전화하여 메시지를 확인합니다.
- 픽업 예약이 되어 있다면, TripSpark 알림 시스템을 통해 문자 알림을 들을 수 있습니다.

대중교통국 및 계약 업체는 심각한 날씨 또는 비상 상태 중에 AnchorRIDES 탑승자 및 직원을 위해 안전한 교통 수단을 제공할 것입니다. AnchorRIDES 서비스는 차량이 측면 도로 및 차도에서 운행해야 하므로 여행 경로의 장애물을 포함하여 장애를 가진 탑승자들의 운행에 관련한 더 많은 어려움을 고려해야 합니다. 심각한 날씨, 선포된 비상, 위험한 도로 또는 환경적 상태 또는

개별 기관/업체의 예정되지 않은 폐쇄로 인해 운영 조건이 안전하지 않은 것으로 간주되는 경우 AnchorRIDES 총책임자 또는 지정된 자는 계약 관리자, 지정된 자 및/또는 기타 지역, 주 또는 연방 승인 정부 부서와 연락하여 서비스의 일시 중단을 모니터, 준비 및 승인할 것입니다.

커뮤니티 발표 비상 절차

비상 또는 재난 상태에서 AnchorRIDES 는 탑승자를 예정대로 운송하기 위해 모든 시도를 할 것입니다. 대체 탑승 지점을 지정할 필요가 있을 수 있습니다. 지역 재난 제어 센터와의 협조를 통하여 이런 위치를 수립하여 여행을 최소화하기 위해 노력할 것입니다. 재난 지역으로 여행하는 것인 안전하지 않은 경우 AnchorRIDES 는 사전 경고 없이 여행을 일시 중단, 변경 또는 취소할 권한을 보유합니다.

재난이 발생할 때 집에 있었다면 집에 머물러야 합니다. 저희가 귀하는 한 장소에 데려준 후에 귀하가 다른 교통 수단을 준비한 경우 저희에게 알려서 여행을 예정한 모든 탑승자를 추적할 수 있게 하십시오.

커뮤니티 전체에 재난이 발생하는 경우, AnchorRIDES 는 다음과 같이 합니다:

- 우리 시스템을 "정지"시킵니다. 즉 배차원이 연락할 때까지 모든 차량은 현재 위치 또는 안전한 위치에서 대기합니다.
- 차량 및 탑승객의 목록 및 인원을 파악합니다.
- 시스템에서 이동 중인 탑승자 인원을 파악합니다.
- 안전하게 진행할 수 있다고 결정하기 전까지 더 이상 추가로 탑승시키지 않습니다.
- 탑승자를 지정된 피난 장소에 내려줄 필요가 있을 수 있습니다. 버스가 배차원과 연락할 수 없는 경우, 운영자는 사전에 지정된 프로토콜에 따라서 진행합니다.

여행 중 응급 상황에 대비한 승객의 역할:

- 전화번호, 휴대전화 번호 및 응급 연락처 이름을 포함하여 응급 연락처 정보를 최신으로 유지합니다.
- 중요한 의약품 또는 공급품 여분을 가지고 다니거나 필요한 의약품 목록을 보유합니다.
- 앵커리지 비상 관리청은 취약 인구 데이터베이스를 유지하여 응급 시에 "안전 확인" 또는 도움이 필요할 수 있는 노인 및 장애인을 식별할 수 있습니다. AnchorRIDES 는 343-1401 에 전화하거나 wwuem@muni.org 에 이메일을 보내어 이 서비스를 이용할 것을 권장합니다.

흑독한 날씨

AnchorRIDES 는 탑승자, 직원 또는 차량의 안전을 위협할 수 있는 위험한 날씨 상황 중에 서비스를 일시 중단, 변경 또는 취소할 권한을 보유합니다. 악천후의 경우, 라디오나 텔레비전을 통해 서비스 휴무 정보를 확인해주시시오. 또한, 보조교통 서비스에 관한 안내는 휴무 정보와 함께 본 부서의 전화 인사말, 웹사이트 및 Facebook 의 AnchorRIDES Alerts 아래 포함될 수 있습니다. 예약 사무실도 서비스의 취소 또는 변경에 대해 알려줄 수 있습니다.

인도, 도로, 계단 및 램프는 운전자가 안전하게 접근할 수 있도록 장애물을 치우고 평평하게 정리되어야 합니다. 차량이 안전하게 서비스 장소에 접근할 수 없거나 탑승자에게 안전한 도어-투-도어 서비스를 제공할 수 없는 경우 여행을 취소할 수 있습니다.

여행이 투석, 화학요법 또는 기타 생명 유지를 위한 목적인 경우 고객 서비스에 343-6543 으로 전화하여 여행을 확인하십시오. 생명 유지 및 중요한 여행을 제공하기 위해 모든 노력을 다할 것입니다.

사고 및 사건 절차

사고 또는 사건의 경우 안정하시고 운전자의 지시를 따르십시오. 불편한 탑승자 또는 다른 탑승자가 불편하게 되는 것을 보신 탑승자는 즉시 운전자에게 알려야 합니다. 운전자는 정지하고 상황을 평가하고 배차원에게 연락하고 적절한 동작을 취할 것입니다. 배차원은 탑승자의 집 및/또는 비상 연락처에 전화할 것입니다. AnchorRIDES 감독관이 현장에 도착하여 지원을 제공할 것입니다. 탑승자는 다른 차량으로 옮겨타고 여행을 계속할 수 있습니다.

모든 운전자는 응급 처치 및 CPR 훈련을 받았지만 훈련된 응급구조대는 아닙니다. 의료 응급 상황에서 응급구조대를 현장에 파송할 것입니다. 위험하거나 심각한 혼동의 사건에 지역 경찰이 현장에 급파될 것입니다.

타이틀 VI 민원 처리 절차

앵커리지 대중교통국은 어떤 개인도 수정된 1964 년 민권법의 타이틀 VI 에 명시된 대로 인종, 피부색 또는 출신 국가에 따라서 서비스의 혜택에 참여에서 배제되거나 거부되지 않도록 노력합니다.

이런 의도로 앵커리지 대중교통국은 다음과 같은 목적을 가지고 있습니다:

- 대중 교통 수단 서비스의 수준 및 품질이 인종, 피부색, 출신 국가와 관계없이 제공되는지 확인합니다.
- 프로그램 및 활동의 사회적, 경제적 영향을 포함하여 유해한 인간의 건강 및 환경적 영향이 소수 인종 및 저소득층에 불균등하게 높은 비율로 가해지고 있지는 않은지 확인하고 해결합니다.
- 대중 교통 수단 결정 방식에 모든 관련 인구의 완전하고 공평한 참여를 조장합니다.
- 소수 인종 및 저소득층에 혜택을 주는 프로그램 및 활동에 관련된 혜택의 거부, 축소 또는 지연을 방지합니다.

- 제한된 영어 능력(LEP)을 가진 주민들이 프로그램 및 활동에 어려움 없이 접근할 수 있도록 합니다.

대중교통 국장, 상위 관리자, 모든 감독관 및 직원들은 타이틀 VI 에 대한 앵커리지 대중교통국의 노력을 이행할 책임을 공유합니다. 저희의 타이틀 VI 코디네이터는 프로그램의 일상적 운영 및 다음 섹션에 설명한 민원 절차 과정을 통해 입수되는 타이틀 VI 민원을 수락하고 조사할 책임이 있습니다.

타이틀 VI 민원 제출 자격

그 또는 그녀가 타이틀 VI 의 규정 아래 인종, 피부색 또는 국적에 따라 차별의 대상이 되었다고 믿는 모든 인물은 주장된 차별이 발생한 날로부터 180 일 이내에 앵커리지 시 대중교통국에 타이틀 VI 민원을 제출할 수 있습니다. 민원은 앵커리지 대중교통국 또는 미국 교통부에 제출할 수 있습니다.

민원 제출 방법

타이틀 VI 민원 양식의 사본을 획득합니다. Peoplemover.org 에서 사본을 다운로드하거나 (907) 343-8246, TDD 343-4775 로 전화하여 우편으로 발송을 요청할 수 있습니다. 작성한 양식을 다음 방식으로

대중교통국에 제출합니다:

이메일: titlevi@muni.org
팩스: (907) 249-7498
우편: Anchorage Public Transportation
Department Title VI Coordinator
3600 Dr. Martin Luther King, Jr. Avenue
Anchorage, Alaska 99507

앵커리지 시 대중교통국은 민원을 제출하고자 하지만, 영어로 소통할 능력이 제한적인 개인에게 적절한 지원을 제공합니다.

타이틀 VI 민원 처리 절차

타이틀 IV 코디네이터는 민원이 접수된 날로부터 영업일 십오(15)일 이내에 민원 양식에 내부 조회 번호를 배정하고 조사를 시작합니다. 필요할 경우, 민원 제출자는 추가 정보를 위해 민원이 접수된 날로부터 영업일 삼십(30) 일 이내에 서면으로 연락이 갈 수 있습니다. 민원 제출자가 적시에 요청된 정보를 제공하지 않는 경우 타이틀 VI 코디네이터는 민원을 행정적으로 종료할 수 있습니다.

서면 조사 보고서가 민원을 수령하고 구십(90) 일 이내에 작성됩니다. 보고서는 사건, 조사 결과 및 추천 사항의 요약 설명을 포함합니다. 대중교통국 국장 및 OEO 국장이 보고서를 검토합니다. 종료 서한이 민원 제출자에게 제공됩니다.

사안이 해결될 수 없는 경우 민원 제출자에게 다음 주소의 시민권의 연방 교통 행정청에 항소할 권리를 설명합니다: Title VI Program Coordinator, 4007 7th Street SW Room 9100, Washington, DC 20590.

합리적인 지원 서비스 요청

앵커리지 시당국, 대중교통국은 People Mover 및 AnchorRIDES 정책, 실행 및 절차를 합리적으로 변경하여 평등 및 공평성을 확인하여 차별을 피하고 프로그램 및 서비스가 미국 장애인법에 따라 자격이 있는 장애를 가진 개인에게 접근 가능하도록 노력합니다. 가능하면 서비스가 예상되기 전에 변경 요청을 해야 합니다. 합리적인 지원 서비스 정책 및 요청서는 www.AnchorRIDES.org 에서 받으실 수 있습니다.

합리적인 지원 서비스 요청은 다음 주소로 보내실 수 있습니다:

AnchorRIDES Program Manager

우편: 3600 Dr. MLK Jr Ave, Anchorage, AK 99507

전화: 907-343-6543

이메일: AnchorRIDES@muni.org

연락처 정보

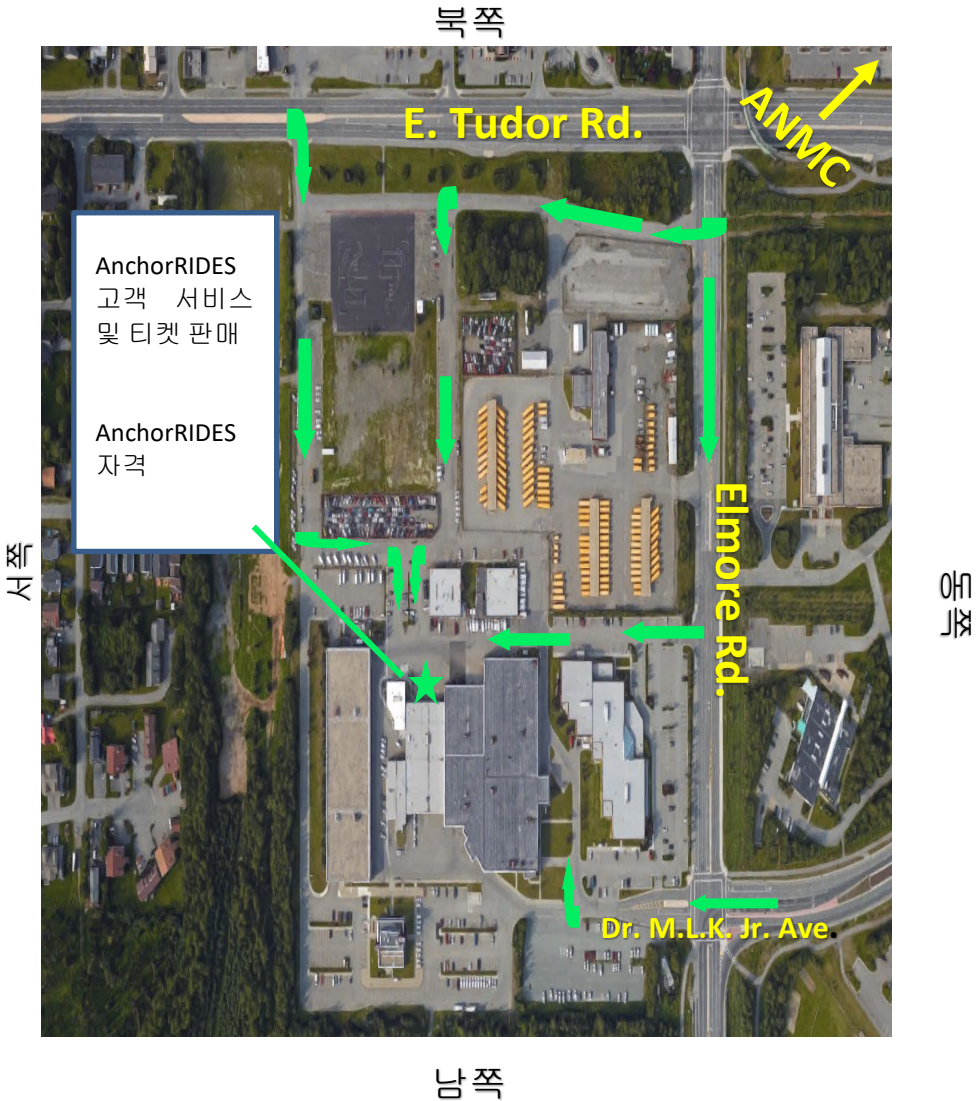
<p>모든 AnchorRIDES 서비스</p> <ul style="list-style-type: none">- 여행 예약- 24 시간 음성사서함 취소 전화- 신청서/자격/정책- 의견 또는 민원	<p>전화: 907-343-6543</p> <p>팩스: 907-249-8020</p> <p>이메일: http://www.anchorrides.org/</p> <p>웹사이트: www.AnchorRIDES.org</p> <p>Facebook: AnchorRIDES Alerts</p>
<p>메디케이드 면제 전문가</p> <ul style="list-style-type: none">- 사전 승인- 등록- 청구	<p>전화: 907-343-6543</p> <p>팩스: 907-343-2586</p>

AnchorRIDES 자격

AnchorRIDES 고객 서비스 및 티켓 판매

3625 A Dr. Martin Luther King Jr. Ave.

(이스트 앵커리지의 투도로 및 엘모어 시청 캠퍼스)



금지 처분 절차 첨부 문서



대중 교통국

금지 행동, 무단 침입/금지 처분 절차 및 결과

I. 목적

앵커리지 시(MOA) 대중교통국(PTD)은 People Mover, AnchorRIDES, 및 RideShare 가 앵커리지 시 주민과 방문객들에게 안전하고 편리한 대중교통 서비스를 제공할 수 있도록 하고자 합니다.

본 문서는 [앵커리지 시정부 규칙\(AMC\) 11.70.030](#)(첨부 문서 1 참조)에 따라 금지된 행동에 가담한 People Mover, AnchorRIDES, 또는 RideShare 이용객의 자격을 중지할 때 사용하는 절차에 관한 요약입니다.

II. 개요 및 정의

PTD 에 의해 관리되거나 계약되었거나 운영되는 자산에 있는 어떤 사람도 [AMC 11.70.030](#) 에 명시된 금지 행동에 참여해서는 안 됩니다. 여기에는 People Mover, AnchorRIDES 또는 RideShare 차량, 트랜짓 시설, 버스 정류장, 파크 앤 라이드, 고객 서비스 오피스, 또는 유지보수 및 행정 시설이 포함됩니다.

첨부 1 에 표시된 것처럼, 금지 행동에는 아래와 같은 개인 또는 집단 활동이 포함됩니다:

- People Mover, AnchorRIDES, 또는 RideShare 차량에서 또는 PTD 에 의해 관리되는 자산에서 다른 사람을 방해하거나 해를 끼치는 행위.
- PTD 직원, 승객, 또는 교통체계 보안 담당자에 대한 공격적 행위나 위협하는 행위.

금지 행동에는 [AMC 8.10](#) 에 규정된 개인에 대한 공격적 행위와 주범이나 연방법을 위반하는 범죄 행위 또한 포함됩니다. (개인이 범죄에 대해 체포되지 않았거나 유죄 판결을 받지 않았더라도 본 정책에 따른 처벌이 금지되지 않습니다.)

III. 금지된 행동

PTD 는 승객이 People Mover, AnchorRIDES, 및 RideShare 를 이용하는 동안 유쾌하고 안전한 경험을 즐길 수 있도록 할 뿐만 아니라 모든 직원의 안전을 보호하기 위해 [AMC 11.70.030](#) 에 명시된 금지된 행동에 대해 “무관용 정책”을 유지합니다.

[AMC 11.70.030](#) 에 정의된 금지된 행동(첨부 문서 1 참조)에 가담한 모든 사람은 버스 운전기사, AnchorRIDES 운전자, 또는 RideShare 코디네이터로부터 그러한 행동을 삼가도록 구두 경고를 받습니다. 해당 인물이 그러한 경고를 듣지 않을 경우, 버스 운전기사, AnchorRIDES 운전자, 또는 RideShare 코디네이터는 PTD 배차원에게 지원을 요청합니다. 그러면 PTD 배차원은 교통안전국에 통보합니다. 폭력이 동반된 사건일 경우, 교통안전국은 앵커리지 경찰서(APD)에 신고합니다.

교통안전국 또는 해당 부서 담당자는 APD 에 People Mover, AnchorRIDES, 또는 RideShare 에서 금지된 행동을 범하고 있는 사람을 제거하도록 지원을 요청할 의무가 있습니다.

문제가 해결되면, 해당 직원, RideShare 코디네이터, 관여된 승객 및 교통안전국은 (1) 금지된 행동을 설명하고, (2) 이를 범한 사람 또는 사람들의 신원을 확인하며, (3) 이것이 첫 번째, 두 번째, 세 번째, 또는 네 번째 위반 행위인지 명시하고, (4) 상해 및/또는 재산 피해를 요약하며, (5) People Mover 또는 AnchorRIDES 비디오 시스템에 해당 사건이 녹화되었는지, (6) APD 가 현장에 출동하였는지 기술한 사건 보고서를 즉시 준비합니다.

IV. 통지: 경고 및 자격 정지 문서

PTD 는 사건 보고서에 근거하여 금지된 행동을 범한 사람(들)에게 경고 문서나 People Mover, AnchorRIDES, 및 RideShare 를 이용할 자격을 중지하는 문서를 보냅니다.

해당 문서에는 다음 정보가 포함되어 있습니다:

- 사건 날짜, 시간 및 장소.
- 가능한 경우 버스 또는 차량 번호 및 노선.
- 금지된 행동 및 그러한 행동이 위반한 [AMC 11.70.030](#) 구체적인 규정에 관한 설명.
- PTD 에 의해 부과될 경우 이용 자격 정지 기간.
- 금지된 행동이 반복될 경우 PTD 에서 부과할 결과.

통지문은 반환 영수증(return receipt) 요청과 함께 해당 증명 우편(certified mail)으로 우송되어야 합니다. 만약 우편 주소나 해당 인물의 이름을 알 수 없다면, PTD 는 해당 사건에 관계된 버스 운전기사, AnchorRIDES 운전자, 또는 RideShare 코디네이터에게 연락하여 해당 인물이 People Mover, AnchorRIDES, 또는 RideShare 차량에 승차하기 전에 신원을 확인하기를 요청할 것입니다. 버스 운전기사, AnchorRIDES 운전자, 또는 RideShare 코디네이터는 해당 정보를 PTD 운영 감독관에게 전달하여 해당 인물에게 통보문을 보낼 수 있도록 합니다.

V. 항소 절차

개인은 PTD 고객 서비스 사무소나 www.peoplesmover.org 에서 받을 수 있는 “[항소 요청서\(Appeal Request Form\)](#)”를 작성하여 People Mover, AnchorRIDES, 또는 RideShare 이용 자격 정지 처분에 대해 항소를 신청할 수 있습니다. 이 양식에는 다음과 정보가 요구됩니다:

- 이름, 이메일, 우편 주소, 및 전화번호.
- 금지된 행동이 발생한 이유.
- 금지된 행동에 연루된 사람들.
- 자격 정지 처분이 부당한 이유를 설명하는 진술문.
- 미래에 금지된 행동을 반복하지 않도록 하기 위한 단계.

금지된 행동에 대한 자격 정지 처분에 항소하는 모든 문서는 PTD 고객 서비스 매니저(PTD Customer Service Manager)에게 제출되어야 하며; PDT 자격 정지 통지문이 수신자에게 발송된 날로부터 영업일 십(10) 일 이전에 소인이 찍혀야 합니다. APD 의 지원이 요구된 사건의 경우, 영업일 십(10) 일 이내에 항소 요청을 제출하는 규정을 준수한 인물은 항소 결과가 나올 때까지 People Mover, AnchorRIDES, 및 RideShare 서비스를 계속해서 이용할 수 있습니다.

항소 요청이 접수된 날로부터 영업일 삼십(30) 일 이내에, PTD 이사, PTD 운영 감독관, 및 PTD 고객 서비스 매니저를 포함하는 항소위원회는 전화 또는 화상 회의를 주최하여 항소 요청을 검토하고 (1) 이용 정지 처분을 면제하거나, (2) 이용 정지 처분을 완화하거나, (3) 정보를 명확히 하기 위해 해당 인물과 미팅을 예정하거나, 또는 (4) 최초 이용 정지 처분이 그대로 유지되도록 하는 결정을 내립니다.

항소를 요청한 개인으로부터 정보를 명확히 할 필요가 있다면, PTD 는 해당 인물에게 연락하여 PTD 운영 감독관, 및 PTD 고객 서비스 매니저 및 교통안전국 수퍼바이저가 참여하는 전화 또는 화상 회의를 주최합니다.

PTD 는 항소 검토가 종료된 날로부터 영업일 **칠(7)** 일 이내에 해당 인물에게 결정을 알리는 문서를 해당 증명 우편으로 보냅니다.

VI. 항소 요청 평가 시 고려 사항

PTD 항소위원회는 금지된 행동이 **People Mover, AnchorRIDES, 및 RideShare** 의 직원과 승객의 안전, 또는 정상적인 운영에 미칠 수 있는 부정적 영향을 간과하거나 축소해서는 안 됩니다. 그러므로 영업일 **십사(14)** 일 이내에 다음 단계에 따라 각 항소 요청을 평가하여 결정을 내려야 합니다.

- **1 단계 - 증거 검토.** 첫 미팅 동안, 항소위원회는 사건 보고서와 금지된 행동을 보여주는 비디오를 면밀히 검토합니다. 이 과정에서 각 항소위원회 위원은 PTD 에서 항소인에게 보낸 통지문에 해당 사건이 충분히 설명되었는지를 평가하는 간략한 서면 진술문을 작성합니다.
- **2 단계 - 버스 운전기사, AnchorRIDES 운전자, 또는 RideShare 코디네이터는 인터뷰.** 항소인의 행동과 관련된 모든 사실이 항소 검토 과정 동안 고려될 수 있도록 최소한 두(2) 명의 항소위원회 위원은 버스 운전기사, AnchorRIDES 운전자, 또는 RideShare 코디네이터와 금지된 행동을 목격한 사람들을 인터뷰합니다.
- **3 단계 - 항소 요청서 검토 및 논의.** 항소위원회는 항소인의 항소 요청서를 소리 내어 읽고 해당 요청서가 금지된 행동에 대해 부과된 처벌을 취소할 만한 충분한 근거를 제공하는지 판단하기 위해 각 항목을 논의합니다.
- **4 단계 - 잠재적 정상참작 요인 고려.** 일부의 경우, 정당방위, 기존 질환, 또는 장애로 인해 승객이 금지된 행동에 비자발적으로 가담했을 수 있습니다. 항소인이 항소

요청서에서 이러한 요인 중 한 가지를 제기하고 목격자나 진단서와 같은 형태로 증거를 제공한다면, 항소위원회는 상해를 입은 사람이 없고 범죄 행위가 발생하지 않은 경우 이러한 정보를 항소 승인에 대한 정당한 근거로서 고려합니다.

- **5 단계 - 항소인과 미팅이 필요한지 결정.** 항소인의 항소 요청서에 제공된 정보가 명확하지 않다면, 항소위원회는 해당 증명 우편을 통해 항소인에게 연락하여 전화 또는 화상 미팅을 예정합니다. (배달 증명 우편으로 전달된 통지문은 항소인이 PTD 고객 서비스에 연락하여 예정된 날짜에 전화 또는 화상 미팅 참여할 것을 확인하거나 필요할 경우 일정 다시 정하기를 요구합니다. 만약 항소인이 예정된 대로 전화 또는 화상 미팅에 참석하지 않는다면, 항소위원회는 항소인으로부터 추가 정보를 받지 않고 논의를 마치고 결정을 내릴 것입니다.)
- **6 단계 - 항소에 대한 결정.** 항소인은 정상참작 증거를 제시하고 PTD 에 금지된 행동에 대해 부과된 이용 정지 처분은 부당하며 취소되어야 함을 납득시켜야 하는 증명책임이 있습니다. PTD 에서 항소 요청을 승인하고 이용 정지 처분을 취소 또는 변경하기 위해서는 최소한 항소위원회 삼 분의 이가 항소인이 이러한 증명책임을 충족한 것에 동의해야 합니다.
- **7 단계 - 항소 결정서.** 영업일 칠(7) 일 이내에 항소위원회의 결정이 포함된 통지문은 PTD 이사에 의해 서명되고 배달 증명 우편을 통해 항소인에게 전달되어야 합니다.

VII. 기록 관리

PTD 는 경고문과 이용 정지 처분을 포함하여 금지된 행동과 관련된 각 사건에 관한 상세한 기록을 보관합니다. 이러한 기록에는 다음 항목의 사본이 포함되어야 합니다:

- 사건 보고서.
- 금지된 행동 사건에 관한 비디오 기록.
- 목격자 인터뷰 및 진술.
- 해당 사건에 관한 경찰 기록.
- 금지된 행동을 범한 개인(들)에게 전달된 통보문.
- [항소서\(Appeal Request Form\)](#).
- 항소 전화 또는 비디오 회의에 관한 회의록.
- 항소 요청에 관한 PTD 결정서

금지된 행동에 대한 결과

[앵커리지 시정부 규칙\(AMC\) 11.70.030](#) 은 금지된 행동에 관한 정의를 규정하고 있습니다. 금지된 행동에 대한 결과는 아래와 같이 세(3) 가지 수준의 강도로 구분됩니다: 카테고리 A – 가장 심각한 행동, 카테고리 B – 심각한 행동, 및 카테고리 C – 심각성이 낮은 행동. 이러한 결과는 승객이 People Mover, AnchorRIDES, 및 RideShare 를 이용하는 동안 유쾌하고 안전한 경험을 즐길 수 있도록 할 뿐만 아니라 모든 직원의 안전을 보호하기 위해 앵커리지 시(MOA) 대중교통국(PTD)에 의해 엄격히 집행됩니다.

PTD 에 의해 관리되거나 계약되었거나 운영되는 자산에 있는 어떤 사람도 [AMC 11.70.030](#) 에 명시된 금지 행동에 가담해서는 안 됩니다. 여기에는 People Mover, AnchorRIDES 및 RideShare 차량, 트랜짓 시설, 버스 정류장, 파크 앤 라이드, 고객 서비스 오피스, 또는 유지보수 및 행정 시설이 포함됩니다.

PTD 는 승인된 본 부서 정책에 따라 첨부 문서에 요약된 바와 같이 금지된 행동에 가담한 인물에게 다음 카테고리에 기초하여 서면 경고문이나 이용 자격을 정지하는 통지문을 발행합니다:

카테고리 A – 가장 심각한 행동

다음과 같은 행동을 범한 최초 위반자는 PTD 로부터 최소 이(2) 년 이상 People Mover, AnchorRIDES, 및 RideShare 이용 자격이 정지되며 최고 평생 이용 금지 처분까지 받을 수 있습니다:

1. 법률에 따라 공연음란죄 또는 노출죄에 해당하는 행위.
2. 다른 승객이나 차량 운전자를 위협(구두 또는 기타 방법)하거나 물리적으로 학대하는 행위.
3. 승객용 차량이나 대중교통 시설에서 무기를 휘두르는 행위.
4. 포르노그래피를 전시하거나 성기(본인 또는 타인의)를 문지르는 행위를 포함하며 이에 한정되지 않는 불쾌한 접촉 및 외설적 행위.
5. 점화성 또는 가연성 액체, 폭발물, 산 및 기타 부식성 액체나 본질적으로 타인에게 위험하거나 불쾌감을 주는 기타 물건을 휴대하는 행위.

이상의 행위를 두 번째로 범한 것으로 밝혀진 개인은 최소 오(5) 년 이용 자격이 금지되며 최고 평생 이용 금지 처분까지 받을 수 있습니다.

카테고리 B – 심각한 행동

다음과 같은 행동을 범한 최초 위반자는 PTD로부터 서면 경고문을 받게 됩니다:

1. 승객을 운송하는 차량의 안전하고 효율적인 운영이나 차량 운전기사가 그/그녀의 의무를 수행하는 것을 의도적으로 방해, 저해, 훼방, 간섭하거나 달리 혼란을 주는 행위.
2. 그래피티 작성을 포함하여 승객용 차량 또는 기타 대중교통 시설의 일부를 훼손하거나 파괴하는 행위.
3. 다른 승객을 희롱하는 행위.
4. 승객용 차량에서 서비스 동물이 다른 승객을 공격하거나 상처를 입힌 경우.
5. 마약, 통제 물질이나 People Mover, AnchorRIDES, 또는 RideShare 차량, 대중교통 시설, 버스 정류장, 파크 앤 라이드, 고객 서비스 사무소, 또는 유지보수 및 행정 시설에 반입 금지된 물품을 구매, 판매, 또는 배포하는 행위.

이러한 금지 행위를 두 번째 범한 사람은 육(6) 개월간 People Mover, AnchorRIDES 및 RideShare 이용 금지 처분을 받게 됩니다. 세 번째 위반의 경우 일(1) 년간 금지 처분이 부과됩니다. 네 번째 위반의 경우 이(2) 년에서 최고 평생 금지 처분이 부과됩니다.

카테고리 C – 심각성이 낮은 행동

다음과 같은 행동을 범한 최초 위반자는 PTD로부터 서면 경고문을 받게 됩니다:

1. 승객을 운송하는 차량에 침, 소변, 대변, 토사물 또는 혈액과 같은 체액을 배출하는 행위. (의학적 증상이 있거나 미국 장애인법(ADA) 승인 보조 기기를 착용한 사람, 및/또는 장애인은 예외가 인정됩니다.)

2. 알코올이나 중독성 물질을 섭취 또는 소비하거나 개봉된 용기를 운반하는 행위.
3. 마리화나 또는 담배 제품이 함유되었는지와 관계없이 모든 베이핑 기기 사용을 포함하여 파이프, 시가, 담배, 또는 담배 제품이나 마리화나 제품을 흡연, 소비하거나 불이 붙었거나 연기가 나는 상태로 사용하는 행위.
4. 승객을 운송하는 모든 차량의 앞쪽 바닥에 표시된 흰색/노란색 선 앞에 서거나 그/그녀가 차량 운전기사의 시야를 가리는 행동을 하는 행위.
5. 해당하는 대중교통 요금을 의도적으로 지급하지 않거나 지급을 거부하는
6. 패스, 배지, 또는 기타 요금 지불 수단을 제시하는 인물이 이를 사용하는 사람에게 유효한 수단이 아님을 알면서도 의도적으로 그러한 패스, 배지, 또는 기타 요금 지불 수단을 제시하는 행위.
7. 승객용 차량 운전자의 요청에도 승객용 차량에서 내리기를 거부하는 행위.
8. 승객용 차량에서 또는 승객용 차량을 향해 물체를 던지는 행위.
9. 승객용 차량에서 해당 목적으로 지정된 쓰레기통이 아닌 곳에 쓰레기, 음식, 또는 음료를 버리거나, 처리하거나 남겨 두는 행위.
10. 라디오, MP3 플레이어, 붐박스, 카세트 레코더, 악기, 또는 기타 기기를 소리가 사용하는 사람에게만 들리게 하는 이어폰에 연결되지 않은 상태로 재생하는 행위.
11. 적절한 캐리어에 넣은 작은 동물(승객의 무릎이나 통로에서 벗어난 바닥에 보관된 승인된 휴대용 캐리어에 넣은)이나 장애인 승객을 동반하는 서비스 동물이나 서비스 동물 조련사(서비스 동물은 항상 하네스나 리드줄에 연결되어 통로에서 벗어난 바닥에 앉게 하거나 승객의 무릎에 보관되어야 함)의

경우를 제외한 살아 있는 동물을 운반하거나 동반하는 행위.

12. 주제와 관계없이 광고지나 전단을 무단으로 배포하는 행위.
13. 간청, 구걸, 광고, 또는 발표하는 행위.
14. 휴대전화 대화를 스피커폰으로 하는 행위.
15. 해당하는 지역 또는 주 정부 공중보건 명령을 준수하지 않는 행위.
16. 생활방해에 해당하는 심한 냄새(체취 포함)가 나거나 위생 상태가 좋지 못한 경우.
17. 이용 자격이 정지된 상태에서 승객용 차량에 타려고 하는 행위.
18. 이러한 규칙을 집행하려는 직원이나 계약 보안 담당자에게 의도적으로 거짓 정보를 제공하는 행위.
19. 때와 관계없이 승객용 차량 외부에 매달리거나 달리 자신의 몸을 부착시키는 행위.
20. 승객용 차량에서 성냥이나 라이터를 사용하는 행위.

이러한 금지 행위를 두 번째 범한 사람은 **삼(3) 개월간 People Mover, AnchorRIDES 및 RideShare 이용 금지** 처분을 받게 됩니다. 세 번째 위반의 경우 **육(6) 개월간 금지** 처분이 부과됩니다. 네 번째 위반의 경우 **일(1) 년에서 최고 평생 금지** 처분이 부과됩니다.

[AMC 11.70.030](#) 에 정의된 금지된 행동과 관련한 본 문서의 금지 처분 절차와 결과는 서명된 즉시 유효합니다. 또한, [AMC 11.70.030](#) 에 정의된 금지된 행동과 관련한 금지 처분 절차와 결과는 매년 재검토됩니다.

Jamie Acton

대중교통국 이사

날짜

메모



본 이용객 가이드 제공처:

대중교통국(Public Transportation Department)

AnchorRIDES

앵커리지 시

3600 Dr. Martin Luther King Jr. Ave

Anchorage, AK 99507

본 출판물은 요청에 따라 대안적 미디어
형식으로 제공될 수 있습니다.

사전 통보를 통해 수화 통역사는 앵커리지
시 회의나 공청회에 제공될 수 있습니다.

본 출판물과 기타 출판된 프로그램 정보는
스페인어, 한국어, 몽어, 타갈로그어 및
사모아어로 제공됩니다.

요청에 따라, 회의, 방문 및 전화 통화는
본 부서 언어 라인 통역사 중계 서비스를
사용하여 다양한 언어로 통역될 수
있습니다.

