

NYLPI**紐約公共利益律師樓 保護殘障人公正待遇****申請《接駁車預約服務》**

市廳報導

2008年1月25日

➤ 什麼是接駁車（接送）服務（AAR）？

AAR 是由紐約市捷運局（NYCT）經營的一套稱為“輔助客運系統”的服務。它為紐約市的那些因為殘障而無法搭乘地鐵和巴士的殘疾人士服務。美國殘障人法案（ADA）要求所有提供“固定路線”捷運服務（例如地鐵或巴士）的城市或者讓捷運系統作到完全無障礙搭乘，或者建立“輔助客運系統”以便方便殘障人的出行。AAR 每天 24 小時運行，每周 7 天，運行于紐約市的 5 個區，它也在威徹斯特郡以及拿騷郡的有限地區運行。

取決于具體的殘障，有些 AAR 接駁車提供“門到門”服務，有些則僅提供“接駁”服務（在這種服務中，AAR 只負責把殘障人落車在最近的無障礙巴士車站）。接駁的總票價與搭乘地鐵或巴士的全額車資相同（僅限使用零錢）。儘管使用“接駁服務”的殘障人在同一趟旅程要分別換乘 AAR 和巴士，但他們不需要付雙份車資；只需付一次費就可以，不管是付給 AAR 還是付給巴士。

如果要了解有關使用 AAR 服務，請看 NYLPI 的事實報導：

使用《接駁車預約服務》**➤ 誰有資格獲得 AAR 的服務？**

一般來說，AAR 服務于那些因為患有殘疾，有時不能甚至完全沒有能力搭乘地鐵或巴士的人。合格的人不僅限于身體殘疾的人；患有智力或者精神疾患的病人可能也合格。一時性的殘疾病人在犯病期間也可以使用 AAR 服務。如果你患有下面一種，或幾種障礙，你可能也有用 AAR 的資格：

- 1) 沒有別人的幫助，在無障礙進出的地鐵線或巴士線就不能上車，乘車，或者下車的殘疾人，和/或
- 2) 可以不經別人幫助就能在無障礙進出的地鐵線或巴士線上車，乘車和下車的殘疾人，但需要乘坐沒有無障礙進出的交通線路，和/或
- 3) 由于天氣，距離或者地形的原因，或者由于你具體的殘障方式，使得你不能去地鐵站或者巴士站，或者從車站那里回來。

合格者的例子

- 1) 一個不知道在哪站下車的智障人；或者在搭乘地鐵，巴士時會觸發嚴重焦慮癥的精神疾患的病人
- 2) 能夠使用無障礙巴士站的輪椅病人但需要換乘沒有無障礙通行設施的地鐵線段的人

這裡列舉的事實僅為一般情況介紹；它不是法律建議

資格審查要考慮到你在各個季節的出行，搭乘整個系統旅行，而不僅僅是來往于你的家到最近的地鐵車站和巴士站。

➤ **我如何申請 AAR ？**

申請 AAR，你必須打電話給 AAR 資格審核組（877-337-2017，選項 1）預約作面談評估。在打電話後的 5 天左右，你就會得到預約，收到郵寄的申請表。

面談時要帶著你填好的申請表，在面談時你會被安排和健康專家面談。AAR 還會安排功能性評估，來測試你搭乘地鐵或巴士出行的能力。AAR 必須在你預約後的 21 天內決定你是否合乎資格。如果它沒有決定，AAR 必須為你提供服務，直到它作出決定。

注意:使用 AAR 服務，你不必提供是美國公民或者任何移民信息

如果我因為殘障，或語言障礙而需要作些變動，怎麼辦？

AAR 必須無條件地提供你所需要的，而且你能理解的所有關於資格審查和上訴的信息/資料。AAR 會接送你去資格面試。你可以帶一個私人護理員（PCA）去面試，你只要提前告知 AAR 就可以。PCA 可以試是你的家庭成員，朋友或者專業人士。

你還有權得到翻譯好的文件，如果你的英語不好還可以要求一位口譯人員。例如，如果在你的資格面試時需要口語翻譯，AAR 就要為你提供。AAR 不允許要求你在資格面試時自帶翻譯，但如果你願意，你可以帶自己的翻譯。如果 AAR 拒絕提供口譯或翻譯文件，請打電話給我們 NYLPI（212-244-4664），我們正是解決

證明關聯性的提示
太簡短:“我患有多發性硬化癥。”
詳細陳述:“由于多發性硬化癥，我感覺疲憊；非常有限的行動能力讓我不能從家走 8 個街區的上坡路到最近的

➤ **我怎麼能證明我需要 AAR 服務？**

你必須證明你符合前面（“誰有資格獲得 AAR 的服務？”）開列的條件中的一項或幾項。你必須證明你的殘疾不僅使你有**困難**搭乘地鐵或巴士，而且你有時候，或者每時每刻都沒有能力搭乘地鐵或巴士。

證明關聯性:僅僅說你患有殘疾或者某些病患是不夠的。你還需要陳述你的殘疾和你不能搭乘地鐵或巴士的關聯– 你的殘疾是怎樣影響了你，使你不能搭乘地鐵或巴士？同樣，僅僅因為環境緣故而引用第 3 條要求 AAR 服務也是不夠的 – 你必須證明環境是怎麼影響你的殘疾，使你不能往返于地鐵/巴士站的。

衍生的限制:別忘記列舉衍生的限制。例如，即使你的主要殘疾是腿無力，你可能會有的衍生的病癥，諸如疲憊，頭暈，或者藥物副作用，也會影響你的出行能力。

這裡列舉的事實僅為一般情況介紹；它不是法律

醫生信件的應該包括:
➤ 列出你的病癥；
➤ 陳述你有時或完全沒能力搭乘地鐵或巴士（不僅是你搭乘地鐵或巴士困難，或者醫生僅建議 AAR

支持性的文件:支持性文件是證明你訴求的關鍵。例如，你應該考慮得到醫生的信，還要自己作記錄，登錄下你出行時遇到的各種障礙。如果你得到醫生的信，記住不僅要醫生給寫診斷和殘疾，還要詳細解釋你的殘疾和你不能搭乘地鐵或巴士之間的關聯。

➤ AAR 會給我什麼樣的資格？

一般來說，根據你的殘疾，AAR 會給你完全的或者有條件的乘車資格。完全資格允許你搭乘 AAR 去任何地方。可是，有條件資格就有較多的限制。例如 AAR 可以說，你只能在某種天氣狀況下，在一定的距離，或者在具體的某條沒有無障礙通行條件的地鐵或巴士使用它的服務。有限資格的人可以得到“接駁服務”（見上面）。

對於幾乎所有合資格的人，你的 AAR 乘車卡都有期限。所有你必須重新認證 AAR 服務。重新認證的過程和申請 AAR 的過程相同。你必須在過期之前重新認證。

➤ 如果 AAR 拒絕了我的申請怎麼辦？

如果 AAR 拒絕了你的申請，它必須郵寄一封拒絕信給你。這封信要解釋 AAR 拒絕你申請的理由。以及你上訴的權利。收到信件後的 60 天內，你有權書面上訴（寫信）或要求舉行聽證會。在你出席聽證會或者等待聽證期間，AAR 沒義務為你提供服務。但是，當你的上訴程序已經完成，但 AAR 在 30 天內還沒有作出決定，AAR 必須給你服務，直到它作出決定。記住，如果 AAR 拒絕了你的上訴，你一般還可以再申請。

注意:AAR 上訴不需要律師。如果你選擇出庭上訴，你可能需要一位律師或者維權者，諸如家庭成員或老朋友，以便協助。

不管你是書面上訴，或者親自上訴，你應該提交比你申請 AAR 時提交的更多的資料。一定要重申你在申請時的相同理由，特別要解釋你的殘疾/病癥與你無法搭乘地鐵或巴士出行之間的關聯。如果適當時，你可以解釋為什麼你的申請，包括個人面試和你的功能評估，沒有全面顯示你必須得到 AAR 服務。

➤ 我到哪里可以找到更多的接駁服務的政策和規則？

- 從網頁:<http://www.mta.info/nyct/paratran/guide.htm> 可以得到接駁服務的“接駁服務指南”。如果要紙質文件，請打給 AAR 資格小組，電話 877-337-2017（選擇 1）。

- 接駁服務還有自己的新聞紙《**運行中**》，可以到 <http://www.mta.info/nyct/paratran/onthemove.htm> 下載。
- 需要語音材料或者盲文版的指南，或者新聞紙，請電 718-393-4133。

➤ **如果我投訴 AAR 的服務品質差或歧視，我該怎麼辦？**

取決於你投訴的性質，你可以到下面幾個地方投訴。

紐約市捷運局 (NYCT)	<p>如果你想投訴 AAR 的服務品質差，例如司機惡劣或者危險駕駛，你可以向紐約市交通局投訴。</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>打電話</u>:大都會捷運管理局 (MTA) 紐約市捷運局客戶協助專線 511 或者 • <u>寫信</u>:大都會捷運管理局 () 紐約市捷運局，輔助客運處，客戶關係組，130 Livingston Street, Brooklyn, NY 11201, 或者 • <u>E-Mail</u>:www.mta.info 點擊 <u>Contact Us</u>。
聯邦捷運管理局 (FTA) 公民權利辦公室	<p>AAR 服務的問題:</p> <p>FTA 調查對“輔助客運”公司違反《聯邦殘障人法案》和《1973 年通過的康復法案》第 504 節的索賠。FTA 不重新評估資格；它只調查某個具體的輔助客運服務公司是否在其經營系統中遵循這些法律。關於如何提出指控請見： http://www.fta.dot.gov/civilrights/ada/civil_rights_3889.html。</p> <p>針對基于種族，膚色，或原國籍而產生的歧視:</p> <p>FTA 調查《1964 年公民法案》第六節有關基于種族，膚色或原國籍 (包括有限英語能力) 歧視條款下的索賠。關於如何提出指控請見： http://www.fta.dot.gov/civilrights/ada/civil_rights_3889.html。</p> <p><u>注意</u>:向 FTA 提出申訴的最後期限是 180 天。</p>
法律訴訟	<p>請注意所有法律索賠都有提出的期限，所以你應該迅速聯係你的律師以及/或者其他人士提出訴訟。</p>

還有任何其它問題嗎？	<p style="text-align: center;">打紐約市公共利益律師樓</p> <p style="text-align: center;">(212) 244-4664 (語音電話) (212) 244-3692 (TTY 耳聾專線)</p> <p style="text-align: center;">我們的電話開通時間違周一和周五 (9:30 AM – 1:30 PM) ，</p> <p style="text-align: center;">周三 (1:30 PM – 5:30 PM) 。</p> <p style="text-align: center;">WWW.nyipi.org</p>
-------------------	---

Translated by the Asian/American Center of Queens College with
funds provided by Queens Borough President Helen Marshall
(No alterations on this document are permitted)

這裡列舉的事實僅為一般情況介紹；它不是法律建議