



إليك بعض التحديثات المهمة التي من شأنها تحسين سلامة ركاب Access وراحتهم

تحسينات على برنامج Rider's Choice (اختيار الركاب)

يتفهم Metro مقاطعة كينغ و MV Transportation الحاجة للالتزام بالوقت لرحلات خدمة النقل العام في Access. سواء كانت الرحلة لموعد طبي أو لجولة اجتماعية، فنحن موجودون لمساعدتك.



وحيث إن Access نظام ركوب مشترك—يركب فيه الركاب الآخرون معك—فنحن ندرك أهمية الوصول إلى وجهتك في الوقت

المحدد. بعد مراجعة السياسات والإجراءات الحالية بعناية والتنسيق مع اللجنة الاستشارية للنقل العام في Access (Access Paratransit Advisory Committee, APAC)، جعل Access برنامج Rider's Choice أكثر مرونة وأسهل في الاستخدام للركاب لدينا.

ابتداءً من ديسمبر/كانون الأول الماضي، منح Rider's Choice للركاب الخيار لإنزالهم في وجهتهم قبل انفتاح نافذة الإنزال الخاصة بهم البالغة مدتها 30 دقيقة.

وفي يناير/كانون الثاني 2024، سنعمل على تحسين Rider's Choice لجعله أكثر سهولة ومنح عملائنا سيطرة أكبر على رحلتهم:

- إذا قدرنا بأن رحلتك ستصل في الموعد مبكراً قبل الوقت المتوقع عندما ركوبك في شاحنة Access، فقد نتلقى مكالمة هاتفية (ستتوفر الرسائل النصية قريباً!).
- وفي تلك المكالمة، ستُمنح خيار الاحتفاظ بنافذة الإنزال الأصلية الخاصة بك أو اختيار إنزال مبكر. كما يمكن تحويلك مباشرةً إلى أحد الموزعين لطرح أي أسئلة.
- إذا لم تتلق مكالمة أو اخترت نافذة الإنزال الأصلية الخاصة بك، فسيكون لديك أيضاً خيار الانتظار أو مغادرة السيارة مبكراً—أبلغ هذا للسائق أثناء النزول.

- وفي إطار هذه التحسينات، سيكون لديك أربع طرق مختلفة لاتخاذ قرارك:
- باستخدام اشتراكك أو حجز الرحلة الفردية، أخبر فريق الحجزات.
 - اطلب التحدث مع أحد الموزعين وذلك في أي وقت قبل بدء رحلتك.
 - رُد على المكالمات الآلية أو النص وذلك أثناء رحلتك.
 - أبلغ السائق عند الإنزال.

يُرجى التأكد من مشاركة تجربة Rider's Choice مع فريق خدمة العملاء لدينا على الرقم 206-553-3000!

وضع Access عند بدء عام 2024 وفق Gwen Clemens، المديرية العامة للخدمات المتعاقد عليها

بينما نبدأ عام 2024، نُعد أنفسنا للتغييرات؛ التغييرات في الأيام ودرجة الحرارة بينما نتطلع إلى بدء عام جديد وقضاء الوقت مع العائلة والأصدقاء—بعض الأمور فقط التي تبقينا معًا وتحفزنا لتقديم أداء أفضل.

أريد التعبير عن امتناني لصبركم بينما نعمل لتحسين موثوقية Access وتجربة الراكب التي ستمتعون بها. نحن نرغب في مشاركة بعض الأهداف الأساسية معكم والتي حققناها في هذا العام ونتطرق بإيجاز إلى العناصر التي نتطلع إليها جميعًا في عام 2024!

تشتمل الإنجازات الرئيسية في عام 2023 على ما يلي:

- التفاوض على تمديد لمدة عامين لعقد Access الحالي. لقد كان هذا التمديد ضروريًا لاستعادة الحوافز والعقبات أمام مؤشر الأداء الرئيسي (KPI). تمثل الحوافز والعقبات أمام KPI الطريقة الرئيسية لدى Metro لتعزيز معايير الأداء وتشجيع المتعاقد معنا، MV Transportation، على القيام بالمذكور أعلاه وتجاوز العقد والحدود الدنيا لخدمة العملاء.



Gwen Clemens

- الاستجابة لزيادة تكاليف الأجور، والمزايا، والوقود وقطع غيار السيارات التي تواجهها MV Transportation وشركاؤها، مثل Solid Ground.
- تحديث هيكل الأسعار لدينا ليعكس متطلبات الركاب المتغيرة. يستند العقد بشكل رئيسي إلى الساعات المُدرة للإيرادات والتي توجهها متطلبات الركاب. تبلغ مستويات الركاب لدينا حاليًا 69% من مستويات الركاب لعام 2019.
- بدء العمل على مشروع تحديث تكنولوجيا أهلية عملاء ACE ("Access Customer Eligibility") (Access) الجديد. سيعمل هذا المشروع على تحديث عملية استخدام خدمات النقل من Access.
- التخطيط لإصدار تجريبي لخدمة نفس اليوم. وستتيح هذه المبادرة لركاب Access تلقي خدمة نفس اليوم للرحلات. سيتولى أحد المتعاقدين، VIA و هي شركة نقل، مسؤولية هذا المشروع التجريبي. يمكنك توقع رؤية المزيد من المعلومات في الربع الأول من عام 2024.
- التدقيق والمراجعة كل 3 سنوات لإدارة النقل الفيدرالية (Federal Transit Administration) ("FTA") وفق قانون الأمريكيين ذوي الاحتياجات الخاصة (Americans with Disabilities Act) ("ADA") وذلك بالتنسيق مع Sound Transit. لا يوجد أي وجود لأي أوجه قصور في ADA بخصوص النقل في Access.
- تعديل بعض التغييرات التي انطبقت أثناء جائحة COVID.

المشروعات الرئيسية التي يجب البحث عنها في عام 2024

- التطبيق الكامل للإصدار التجريبي لخدمة نفس اليوم.
- توزيع استطلاع ركاب Access. يقدم لنا هذا الاستطلاع أفكارًا ضرورية حول كيفية تقديم الخدمة.
- نشر أولى لسيارات النقل العام الخاصة بـ Access الكهربائية بنسبة 100%. سيشهد هذا المشروع التجريبي بدء تشغيل أربع سيارات نقل عام كهربائية بالكامل وذلك لمساعدة Metro على فهم التأثيرات التشغيلية والتأثيرات على العملاء بشكل أفضل.
- طرق جديدة لانضمام العملاء إلى Rider's Choice (اطلع على: تحسينات على برنامج Rider's Choice في الصفحة الأولى).
- نشر مخطط جديد للرحلات الإقليمية وهو FindARide.org للأفراد الذين لديهم احتياجات نقل متخصصة-هذا العمل يتم بتوجيه من Hopelink بالشراكة مع Metro مقاطعة كينغ.

توجيه Access في المستقبل بالانضمام إلى APAC!

تسدي (APAC) اللجنة الاستشارية للنقل العام في Access) النصيحة لـ Metro في مقاطعة كينغ ، ولإدارة التنفيذية بمقاطعة كينغ ومجلس مقاطعة كينغ حول المشاكل المتعلقة بالنقل والسياسة المرتبطة بتقديم إمكانية وصول متساوية إلى النقل العام للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة. تتألف APAC من أعضاء من كافة أنحاء المقاطعة وهم من ركاب Access، وأفراد عائلات ركاب Access، وممثلي المؤسسات التي تقدم الخدمات إلى ركاب Access وممثلي المؤسسات التي تدعم ركاب Access الذين يتحدثون اللغة الإنجليزية كلغة ثانية.

في عام 2023، أعطت APAC التوجيهات إلى Metro والتي ساعدت في تحسين أداء سيارات Access في الوقت المحدد وساعدت في زيادة وصول وتفاعل مجتمعنا لخطة التغيير في ADA في Metro. كما نصحت APAC حول خدمة ابتكارية جديدة في نفس اليوم وقدمت تعليقات عامة مستمرة إلى موظفي Metro حول كيفية تحسين النقل في Access لجميع الركاب.

تسعى APAC بفعالية لتوظيف أعضاء جدد. إذا كنت تعيش في المناطق التالية في مقاطعة كينغ، أو كنت أحد ركاب Access أو تفي أي من المعايير المذكورة أعلاه وتريد مشاركة تجربتك، وعلاقاتك المجتمعية، وخلفيتك وخبرتك، فيرجى التقدم. التوظيف مفتوح حالياً لهذه المناطق:

- مجلس مقاطعة كينغ المنطقة 2
 - تشتمل Renton، وTukwila، وأجزاء من مقاطعة كينغ غير المدمجة ووسط/جنوب Seattle.
- مجلس مقاطعة كينغ المنطقة 3 بمقاطعة كينغ
 - تشتمل Bothell، وCarnation، وDuvall، وIssaquah، وNorth Bend، وSammamish، وSkykomish، وSnoqualmie، وWoodinville ومقاطعة كينغ الشمالية الشرقية غير المدمجة.
- مجلس مقاطعة كينغ المنطقة 6
 - تشتمل Beaux Art Village، وBellevue، وClyde Hill، وHunts Point، وKirkland، وMedina، وMercer Island، وRedmond، وYarrow Point وأجزاء من مقاطعة كينغ غير المدمجة.

سنتفتح الطلبات حتى 11 فبراير/شباط 2024. تفضل زيارة kingcounty.gov/metro/APAC لمعرفة المزيد حول كيفية التقديم.