ہم ہر سال اس چارٹر کی نظرثانی اور تجدید کرتے ہیں

یہ اکتوبر 2022 تک نافذ العمل ہے

**ملٹن کینز (Milton Keynes)پبلک ٹرانسپورٹ پیسنجر چارٹر**

یہ چارٹر درج ذیل مقامی ٹرانسپورٹ اتھارٹیز اور بس آپریٹرز کے ذریعہ تحریر کیا گیا تھا اور اس پر ان کے ذریعہ دستخط کیا گیا تھا: ملٹن کینز کونسل پیسنجر ٹرانسپورٹ(Milton Keynes Council Passenger Transport) ، آرائیوا (Arriva)، ویل ٹریول(Vale Travel)، Z&S ٹرانسپورٹ(Z&S Transport) ، ریڈ روز ٹریول(Red Rose Travel) ، اسٹیج کوچ(Stagecoach) ، اونو (Uno)، گرانٹ پامر(Grant Palmer) اور ملٹن کینز علاقہ کے دیگر آپریٹرز۔

یہ پیسنجرز چارٹر ملٹن کینز میں ایک محفوظ، قابل اعتماد اور اعلیٰ معیار کی بس کی فراہمی کے تئیں ہمارے عزم کو بیان کرتا ہے۔ یہ ان کم از کم معیارات کی نشاندہی کرتا ہے جن کی آپ کو ہماری سروس سے توقع کرنی چاہیے۔ یہ اس چیز کی بھی وضاحت کرتا ہے کہ اگر معاملات بگڑ جائیں تو کیا کریں اور آپ اپنے خیالات اور تبصروں کے ساتھ کس طرح رابطہ کر سکتے ہیں۔

**کس چیز کی توقع کریں: آپ کے سفر کی منصوبہ بندی کرنا**

1. گاڑی کی دستیابی

* بس آپریٹرز کے پاس ایک ایسا بیڑا ہے جو آپریٹ کیے جانے والے تمام روٹس کی ضروریات کے مطابق ہے
* بس نیٹ ورک کو رہائشی علاقوں سے کلیدی مقامات تک اور ان کے مابین فوری، آسان اور براہ راست روٹ فراہم کرنے کے لیے تیار کیا گیا ہے۔
* مقصد یہ ہے کہ کلیدی اور بنیادی روٹس کے لیے بسوں کے مابین 15 منٹ یا اس سے کم کی ہائی فریکوئنسی کی آمد و رفت کی سروسیز ہوں۔ کلیدی اور بنیادی روٹس کی وضاحت [بس سروس امپرومنٹ پلان میں کی گئی ہے](https://mkc.prod.onwebcurl.com/sites/default/files/2021-12/Bus%20Service%20Improvement%20Plan.pdf) اور نیٹ ورک گروپ کے ذریعہ اس پر اتفاق کیا گیا ہے، جو کہ انہینسڈ پارٹنرشپ(Enhanced Parentship) کا ایک حصہ ہے۔
* کم آبادی والے علاقوں کو (جہاں کوئی تجارتی بس روٹس نہیں ہیں) ڈیمانڈ ریسپانسیو ٹرانسپورٹ کے ذریعہ خدمت فراہم کی جاتی ہے۔
* بس روٹنگ اور انفراسٹرکچر فراہم کرنے کے لیے نئی ترقیات کی ضرورت ہے لیکن شروع میں ڈیمانڈ ریسپانسیو سالوشن جیسے MK کنیکٹ(MK Connect) کے ذریعہ خدمت فراہم کی جائے گی۔

1. معلومات

* ہر بس اسٹاپ پر تازہ ترین معلومات دستیاب ہے، جس میں اس اسٹاپ پر خدمت فراہم کرنے والی تمام بسوں کی تفصیلات ہوتی ہیں۔
* ملٹن کینز کونسل کے ذریعہ شائع کردہ ٹائم ٹیبل تمام بس اسٹاپس پر آویزاں ہیں۔
* جامع معلومات، ایک [ٹرانسپورٹ ویب سائٹ](https://getaroundmk.org.uk/on-board) کے تحت، آن لائن دستیاب ہے۔ اس میں پبلک ٹرانسپورٹ کے ساتھ ساتھ ٹرانسپورٹ کے دیگر طریقوں تک رسائی کے بارے میں واضح معلومات شامل ہیں۔
* ٹائم ٹیبل میں کم سے کم تبدیلیاں کی جاتی ہیں – ٹائم ٹیبل کی تبدیلیوں کے لیے انہینسڈ پارٹنرشپ کے ذریعہ سالانہ 3 سے 6 تاریخوں پر اتفاق کیا جائے گا، یہ یقینی بناتے ہوئے کہ آپریٹر کو کسی تبدیلی کے لیے 3 ماہ سے زیادہ نہ انتظار کرنا پڑے، لیکن مسافروں کے لیے مستقل اور درست ڈیٹا کی تائید کرتے ہوئے۔ ان تاریخوں کی سالانہ نظرثانی کی جائے گی اور انہیں شائع کیا جائے گا۔

1. ٹکٹنگ

* ایسے ٹکٹ دستیاب ہیں جو متعدد آپریٹرز کے مابین سفر کی پیش کش کرتے ہیں۔
* ٹکٹ ڈرائیور سے پیشگی یا براہ راست خریدے جا سکتے ہیں۔ ادائیگی کے لیے ایم کے موو (MK Move) کارڈ، کنٹیکٹ لیس کریڈٹ یا ڈیبٹ کارڈز اور نقد رقم استعمال کی جا سکتی ہے۔
* عمر رسیدہ، معذور اور کمسن مسافروں کے لیے رعایتی کرایے دستیاب ہیں۔
* تمام دستیاب کرایوں اور ٹکٹنگ پروڈکٹس کے بارے میں معلومات سنٹرل ٹرانسپورٹ ویب سائٹ [[GetAroundMK](https://getaroundmk.org.uk/on-board) کے واسطہ سے دستیاب ہے۔](https://getaroundmk.org.uk/on-board)
* جب کرایوں میں تبدیلیاں متعارف کرائی جائیں گی تو ان سے متعلق معلومات موزوں وقت پر آوایزاں کی جائیں گی اور معلومات کے تمام ذرائع بشمول بس اسٹاپ، کونسل اور آپریٹر کی ویب سائٹس پر شائع کی جائیں گی۔

1. وقت کی پابندی

* مشتہر اوقات کو پورا کرتے ہوئے بس کی خدمات کو وقت کا پابند رکھنے کی تمام کوششیں کی جاتی ہیں۔
* غیر متواتر بسیں (فی گھنٹہ 6 سے کم بسیں)، محکمہ ٹرانسپورٹ کے رہنما خطوط کے مطابق، عام طور پر مشتہر وقت سے 1 منٹ پہلے یا 5 منٹ بعد سے زیادہ تاخیر سے روانہ نہیں ہونی چاہئیں۔
* زیادہ تاخیر کی صورت میں، مسافروں کو شیلٹر ڈسپلے، ڈرائیور اپڈیٹس یا آن لائن ذرائع کے واسطہ سے باخبر رکھا جائے گا۔

**کس چیز کی توقع کریں: اپنے سفر میں**

1. نقل و حرکت کے مراکز، بس اسٹیشن اور شیلٹرز

* زیادہ استعمال ہونے والے مقامات پر شیلٹرز فراہم کرنے کی ہر ممکن کوشش کی جاتی ہے۔ جہاں شیلٹرز نصب کیے جاتے ہیں، انہیں تلاش کرنا آسان ہوتا ہے، مناسب روشنی اور موسمی حالات سے کوریج کے ساتھ مناسب طریقہ سے دیکھ بھال کی جاتی ہے۔ شیلٹرز کو پہنچنے والے کسی بھی نقصان کو جلد از جلد ٹھیک کیا جائے گا۔
* بس شیلٹرز میں وہاں بیٹھنے کی جگہ دستیاب ہے جہاں اسے فراہم کرنے کے لیے جگہ موجود ہے۔
* جہاں ممکن ہو، شیلٹرز پر سولر پینلز اور پلانٹیڈ چھتیں نصب کی جاتی ہیں۔
* تمام شیلٹرڈ اور غیر شیلٹرڈ بس اسٹاپس پر درست اور آسانی سے قابل رسائی ٹائم ٹیبل نصب ہوتے ہیں، جن میں کثرت سے استعمال ہونے والے اسٹاپس پر نابینا اور اونچا سننے والے لوگوں کے لیے انتظام بھی شامل ہے۔ اس میں، جہاں ممکن ہو، مسافروں کو تاخیر، غیر طے شدہ تبدیلیوں اور خرابیوں کے بارے میں مطلع کرنے کی صلاحیت والے الیکٹرانک ڈسپلے کی تنصیب بھی شامل ہے۔ (E-inks اور ریئل ٹائم پیسنجر انفارمیشن (RTPI) ڈسپلے)
* اہم مقامات پر ٹرانسپورٹ ہبس ٹرانسپورٹ اسکیمز جیسے لوکل بس، ٹرین، کار کلبس، ای بائکس اور اسکوٹرز کے انضمام کی حمایت کر سکتے ہیں۔

1. بسیں

* بسیں آرام دہ اور محفوظ ہیں۔
* مسافروں اور بس کمپنی کے تحفظ دونوں کو محفوظ اور مامون ماحول فراہم کرنے کے لیے بسوں میں اندرونی اور بیرونی CCTV ہوتے ہیں۔ جہاں بر وقت CCTV دستیاب نہیں ہے، وہاں آپریٹرز اسے جلد سے جلد متعارف کرانے کی کوشش کریں گے۔
* بسوں کی اندرونی اور بیرونی طور پر برابر صفائی کی جاتی ہے۔
* بسیں گرم اور ہوادار ہیں۔
* MK میں متعارف کرائی جانے والی تمام نئی بسوں میں معیاری Wi-fi اور USB چارجنگ دستیاب ہے۔
* بسوں کی شناخت کرنا آسان ہے، اور منزل کی واضح معلومات ڈسپلے کی جاتی ہے۔

1. ڈرائیورز

* ڈرائیورز شائستہ و پیشہ ور ہیں اور انگریزی بولتے اور سمجھتے ہیں۔ وہ آسانی سے پہچانے جا سکتے ہیں اور کمپنی کا ایک یونیفارم پہن کر کمپنی کی اچھی تصویر پیش کرتے ہیں۔
* ڈرائیورز کافی تربیت یافتہ ہیں - چارٹر کا 2023 کا اپڈیٹ آپریٹرز کے ذریعہ تربیت سے متعلق مزید معلومات فراہم کرے گا، کیوں کہ بر وقت مزید تفصیل سے اس کا جائزہ لیا جا رہا ہے۔
* ڈرائیورز ان مسافروں کی ضروریات کو سمجھتے ہیں جنہیں گاڑی پر چڑھنے اور اترنے کے لیے تھوڑا زیادہ وقت درکار ہو سکتا ہے۔
* ڈرائیورز، مسافروں اور سڑک استعمال کرنے والے دیگر لوگوں کی بہبود کو مدنظر رکھتے ہوئے، دھیان سے گاڑی چلاتے ہیں۔

1. رسائی

* MK میں چلنے والی تمام پبلک سروس کی گاڑیاں رسائی کے لیے قانونی شرائط کو پورا کرتی ہیں۔
* ڈرائیورز اس ضمن میں تربیت یافتہ ہیں کہ وہ عمر رسیدہ مسافروں، حاملہ عورتوں، بچوں والے والدین اور نگہداران اور اسی طرح ان لوگوں کی ضروریات کے تئیں حساس رہیں جو نظر آنے والی یا پوشیدہ معذوریاں رکھتے ہیں۔
* صف اول کے تمام عملہ کو معذوری سے آگاہی کی تربیت ملتی ہے۔
* بسیں مناسب طریقہ سے ڈیزائن کی گئی ہیں اور ان میں وہ تمام آلات موجود ہیں جو وہیل چیئر والے مسافروں یا ان لوگوں کے ذریعہ محفوظ رسائی کو یقینی بنانے کے لیے ضروری ہیں جو نقل و حرکت سے متعلق مسائل رکھتے ہیں۔
* سواری کرنے کے وقت صوتی بصری معلومات کو ترجیح دی جاتی ہے اور اس دستیاب نیٹ ورک کو وسیع کرنے کے لیے فنڈنگ کے مواقع تلاش کیے جا رہے ہیں۔
* ہر بس میں ترجیحی نشست دستیاب ہے۔

1. بس نیٹ ورک میں بہتری لانے کا عمل

* ہم 2030 تک کاربن نیوٹرل ہونے کے لیے ملٹن کینز کونسل کے عزم کے مطابق مزید صفر-اخراج والی بسیں فراہم کرنے کے تئیں پرعزم ہیں۔
* ہم بسوں کو مزید تیز رفتار اور زیادہ قابل اعتماد بنانے کے لیے کام کر رہے ہیں تاکہ انہیں مزید لوگوں کے لیے کار کا ایک امکانی متبادل بنایا جا سکے۔
* وہ اقدامات جن کا اس کے حصول میں مدد کے لیے جائزہ لیا جا رہا ہے: ٹریفک سگنل کی ترجیح، زیادہ بس لینز، بس گیٹس، ٹریفک اور بس استعمال کرنے والوں کے لیے واضح اور مستقل رہنمائی، گاڑیوں کی لوڈنگ اور ان-لوڈنگ میں تیزی لانا۔

**کس چیز کی توقع کریں: مسافر کا رویہ**

1. مسافر سے درج ذیل کی توقع کی جاتی ہے:

* باضابطہ ٹکٹ کے ساتھ سفر کرنا
* دوسرے مسافروں اور بس کے عملہ کے ساتھ احترام سے پیش آنا
* اپنی سیٹ کسی ایسے شخص کے لیے چھوڑ دینا جسے اس کی زیادہ ضرورت ہے، اگر ترجیحی نشست کی جگہ پر بیٹھے ہوں
* شراب یا منشیات کے زیر اثر سوار نہ ہونا
* بس میں سفر کے دوران کھانے یا پینے سے گریز کرنا
* سیٹوں یا فٹنگز کو دانستہ طور پر نقصان نہ پہنچانا یا ان کا غلط استعمال نہ کرنا
* بس میں سواری کرتے وقت یا شیلٹرز میں تمباکو نوشی نہ کرنا (بشمول ای-سگریٹ)
* چڑھنے کی کوشش کرنے سے پہلے مسافروں کو اترنے کا موقع دینا
* ایسے آلات یا ڈرائیورز کے بارے میں رپورٹ کرنا جو مذکورہ بالا معیار پر پورے نہیں اترتے ہیں
* ایسے ڈرائیورز کی رپورٹ کرنا جو پیشہ ورانہ یا محفوظ ڈرائیونگ کے معیارات کا مظاہرہ نہیں کرتے ہیں
* ہر آپریٹر کی بار برداری کی شرائط کے مطابق برتاؤ کرنا، جو عام طور پر ویب سائٹ پر دستیاب ہوتی ہیں۔

**کس طرح رابطہ کریں**

**ویب سائٹ**

سفر، سفر کی منصوبہ بندی اور ٹکٹنگ سے متعلق صلاح – بشمول MK Move اور MK Connect سے متعلق معلومات، [GetAroundMK](https://getaroundmk.org.uk/on-board) کی ویب سائٹ پر مل سکتی ہے۔

پبلک ٹرانسپورٹ کے لیے پالیسی اور مانیٹرڈ ڈیٹا کے بارے میں معلومات کے لیے [ملٹن کینز کونسل](https://www.milton-keynes.gov.uk/highways-and-transport-hub/bus-and-taxi) کی ویب سائٹ دیکھیں۔

ہر آپریٹر کے بارے میں تفصیلی معلومات ان کی ویب سائٹس پر مل سکتی ہے، جو یہاں درج ہیں۔

**فون**

پبلک ٹرانسپورٹ سے متعلق عام انکوائری کے لیے، آپ ملٹن کینز کونسل سے 01908691691 پر رابطہ کر سکتے ہیں۔

آپریٹرز، ان کی گاڑیوں اور ڈرائیوروں سے متعلق سوالات سیدھے آپریٹرز کو بھیجے جانے چاہئیں۔ ہر آپریٹر کی رابطہ کی تفصیلات ذیل میں مل سکتی ہیں۔

**سوشل میڈیا**

آپ کسی بھی وقت ہمارے سوشل میڈیا اکاؤنٹس کے واسطہ سے ہم سے رابطہ کر سکتے ہیں۔

  

**آپریٹر کی رابطہ کی تفصیلات**

**Arriva**

[www.arrivabus.co.uk/beds-and-bucks/bus-travel-in-milton-keynes](http://www.arrivabus.co.uk/beds-and-bucks/bus-travel-in-milton-keynes)

03448 004 411

**Vale Travel**

[www.valetravel.net](http://www.valetravel.net)

01296 484348

**Red Rose Travel**

[www.redrosetravel.com](http://www.redrosetravel.com)

01296 747926

**Grant Palmer**

[www.grantpalmer.com](http://www.grantpalmer.com)

01525 719719

**Stagecoach**

[www.stagecoachbus.com](http://www.stagecoachbus.com)

03458101000

**Z&S Transport**

[www.zandstransport.co.uk](http://www.zandstransport.co.uk)

01296 415 468

**Britannia Bus**

[www.britanniabus.co.uk](http://www.britanniabus.co.uk)

08445 000131

**Uno**

[www.unobus.info](http://www.unobus.info)

01707 255 746

**جب معاملات بگڑ جائیں**

آپریٹرز، ان کی بسوں اور ڈرائیوروں سے متعلق مسائل اور شکایات اوپر فراہم کردہ رابطہ کی تفصیلات کا استعمال کرتے ہوئے براہ راست ان کے ساتھ ہی اٹھائے جانے چاہئیں۔

اگر آپ ملٹن کینز کونسل سے براہ راست شکایت کرنا چاہتے ہیں تو آپ ہماری [ویب سائٹ پر جا کر ایسا کر سکتے ہیں۔](https://www.milton-keynes.gov.uk/your-council-and-elections/comments-compliments-and-complaints/complaints-and-compliments)

آپ کی معلومات کے لیے: یہ چارٹر نئے قانونی حقوق تشکیل نہیں دیتا ہے، نہ ہی یہ ٹرانسپورٹ آپریٹرز کے لیے بار برداری کی شرائط کے تحت آپ کے حقوق کو متاثر کرتا ہے۔ مزید جانکاری حاصل کرنے کے لیے برائے مہربانی [یہاں دیکھیں۔](https://www.arrivabus.co.uk/help/conditions-of-carriage)