

2020

РУКОВОДСТВО



Услуги паратранзита



Указатель

| | | | |
|--|--------------|--|--------------|
| Телефонный справочник Access-A-Ride (AAR) | 1-2 | Помощь водителя | 20-21 |
| Услуги паратранзита AAR | 3-4 | Тележки для покупок, сумки/пакеты и объемные грузы | 21 |
| Услуги перевода | 4 | Рекомендации по использованию ремней безопасности | 21-22 |
| Подача заявки и подтверждение права на обслуживание | 5-7 | Пересадка с инвалидной коляски/скутера на пассажирское сиденье | 22 |
| Определение права участия | 7-9 | Услуги паратранзита за пределами Нью-Йорка | 23-25 |
| Апелляции | 9 | Планирование и заказ поездки | 25-27 |
| Услуги подвозящего транспорта | 10 | Отмена поездки | 28 |
| Проездной билет AAR MetroCard | 11-12 | Что необходимо сделать в день поездки | 29-30 |
| Информация для гостей города | 13-14 | Что делать, если автомобиль AAR опоздал | 31 |
| Поездки по программе AAR | 14 | Разрешение на пользование услугами такси/транспортной службы и возмещение расходов | 31-33 |
| Управление поездками в режиме онлайн | 14-15 | Обслуживание по подписке | 34-36 |
| Сообщения интерактивного автоответчика AAR (IVR) | 15 | Политика в отношении неявки/поздней отмены | 36-40 |
| Часы работы | 16 | Политика в отношении поведения | 40-42 |
| Оплата проезда | 16 | Как оставить отзыв, подать жалобу или внести предложение по программе AAR | 43-44 |
| Зона обслуживания | 16 | Обоснованные изменения для лиц с ограниченными возможностями | 44 |
| Поставщики услуг | 17 | Подача жалобы согласно Разделу VI | 45 |
| Максимальное время в пути | 17 | | |
| Сопровождающие (PCA) | 18-19 | | |
| Поездка с гостем и/или сопровождающим | 19 | | |
| Места посадки для участников программы AAR | 20 | | |
| Плохая погода | 20 | | |

Телефонный справочник Access-A-Ride (AAR)

Позвоните по номеру **877-337-2017** (бесплатно для телефонов с кодами зон в столичном районе Нью-Йорка и соседних округах). Для всех остальных кодов зон: позвоните по номеру **718-393-4999**. Слабослышащие граждане могут использовать свою обычную диспетчерскую службу или бесплатно позвонить в диспетчерскую службу по номеру **711**.

После важного объявления позвонившему предложат нажать «1» для выбора английского языка. Если не нажать «1», позвонившему предложат выбрать один из соответствующих языков:

- для получения услуг на испанском языке нажмите «2»;
- для получения услуг на русском, китайском, креольском французском или корейском языке нажмите «3»;
- для получения услуг на других языках нажмите «4».

Клавиша переадресации 1: вопросы, касающиеся права участия, апелляций, освидетельствования или заявок

Клавиша переадресации 2: заказ поездки

Клавиша переадресации 3: изменение маршрута

Клавиша переадресации 4: отмена поездки

Клавиша переадресации 5: круглосуточная помощь с поездкой в день обращения

Клавиша переадресации 6: обслуживание по подписке

Клавиша переадресации 7: автоматизированная система

Клавиша переадресации 8: отзывы, жалобы, предложения, запросы на публикацию и информационные мероприятия

Чтобы прослушать это объявление повторно, нажмите «0».

Удерживайте для получения услуги, если ваш телефон не поддерживает тональный режим.

Разговоры с сотрудниками AAR записываются и могут отслеживаться.

Наиболее актуальная информация о программе AAR, правах потребителя и политиках доступна на веб-сайте **new.mta.info/accessibility/paratransit** и в **приложении MYmta** в разделе *Accessibility* (Доступность).

Аудиоверсия руководства по услугам паратранзита AAR и версия, напечатанная шрифтом Брайля, предоставляются по запросу. Действующие участники программы AAR также могут получить этот документ на выбранном языке. Свяжитесь со специалистами AAR по телефону **877-337-2017** (после набора номера нажмите **клавишу «8»**) или по электронной почте, указанной на странице **new.mta.info/customer-feedback** (выберите «Paratransit (AAR)» (Паратранзит (AAR)) в поле «MTA service» (Услуги MTA)).

Следите за нашими новостями в Twitter, Facebook или Instagram: **@nyctAAR**

Услуги паратранзита AAR

Услуги паратранзита AAR, предоставляемые Управлением пассажирского транспорта Нью-Йорка в составе MTA (MTA New York City Transit, NYCT), обеспечивают общественный транспорт для пассажиров с ограниченными возможностями, которые имеют соответствующее право и не могут пользоваться обычными автобусами и метро.

В рамках программы AAR предоставляются следующие услуги:

- транспорт в пяти боро города Нью-Йорка (Бруклин, Бронкс, Манхэттен, Статен-Айленд и Квинс), а также в пределах коридора в 3/4 мили за границей города Нью-Йорка, в зонах близлежащих округов Нассо и Уэстчестер, не обслуживаемых общественным транспортом;
- совместные поездки (возможен проезд с другими клиентами);
- доставка пассажиров из пункта отправления в пункт назначения или услуги подвозящего транспорта для клиентов, имеющих на это право;
- неприоритетные поездки с максимальным временем нахождения в пути, зависящим от дальности поездки;
- ежедневное круглосуточное обслуживание;
- обслуживание в соответствии с Актом American with Disabilities Act (ADA).

Если вам требуется долгосрочное или временное право на услуги, статус гостя для посещения города Нью-Йорка, а также если срок действия вашего права на услуги AAR истекает (или истек), свяжитесь со специалистами AAR, чтобы определить свое право на участие в программе.

Уведомление об услугах перевода AAR

*Обращаем ваше внимание на то, что в рамках программы AAR предоставляются услуги устного и письменного перевода для лиц, чей основной язык отличается от английского. Услуги устного и письменного перевода предоставляются при подаче заявки, определении права на участие и планировании поездок. Например, вы можете воспользоваться услугами устного переводчика при подаче заявки, планировании поездок и визитов, а также в процессе освидетельствования. Вам не нужно приглашать своего переводчика или переводить документы самостоятельно. Эти услуги предоставляются бесплатно. Если у вас возникли проблемы с услугами перевода в AAR и вы хотите подать жалобу, позвоните по телефону AAR и нажмите **клавишу «8»**.*

Подача заявки и подтверждение права на обслуживание

Заявители и клиенты, подтверждающие право на обслуживание, должны обратиться в центр освидетельствования в рамках процесса определения права участия в программе AAR. По возможности освидетельствование проводится в центре, который расположен в районе проживания заявителя или клиента, подтверждающего право на обслуживание, или в одном из пяти боро города Нью-Йорка.

Такая процедура позволяет AAR быстрее и объективнее определить право заявителей на участие в программе.

Чтобы начать процесс подачи заявки, позвоните по телефону AAR и нажмите **клавишу «1»**. *Отдел регистрации* работает с 9:00 до 17:00 с понедельника по пятницу.

Вы также можете заполнить форму на веб-сайте **new.mta.info/mta_inquiry/form**

При планировании визита сообщите сотрудникам *отдела регистрации*, требуются ли вам следующие услуги:

- Документы с крупным шрифтом или шрифтом Брайля либо аудиоматериалы
- Переводчик языка жестов
- Работник патронажной службы (РСА) для сопровождения в поездке. В роли сопровождающего может выступить родственник,

супруг(-а), друг или профессиональный помощник. Плата за проезд с сопровождающих не взимается

- Услуги устного перевода по телефону

После согласования визита в центр освидетельствования вам будет отправлен пакет документов для подачи заявки. Пакет высылается по обычной почте, и срок его доставки составляет примерно пять дней. Если вы запросили материалы в специальном формате, они будут отправлены вам отдельно. В пакет документов входит печатная версия заявления и письмо с указанием даты, времени и места визита, включая инструкции по планированию поездки в центр освидетельствования и обратно. При планировании поездки укажите, будет ли с вами сопровождающий. Плата за проезд до центра освидетельствования и обратно не взимается.

Обратите внимание: печатная версия заявления принимается только на собеседовании. Заявления, отправленные в службу паратранзита по почте, будут возвращены. Если вы не получили пакет документов для подачи заявки, **позвоните в отдел регистрации.**

Если вы не можете приехать на собеседование в назначенное время, позвоните в *отдел регистрации*, чтобы отменить и перенести визит. Также необходимо позвонить в службу AAR и отменить поездку.

В центре освидетельствования вам потребуется пройти личное собеседование с медицинским работником. При необходимости проводится функциональное обследование.

После вашего визита в центр сотрудникам *отдела регистрации* Управления пассажирского транспорта Нью-Йорка будет отправлен отчет об освидетельствовании. Эта процедура позволяет специалистам AAR объективно оценить ваше право на пользование услугами паратранзита. Решение о предоставлении вам права на обслуживание принимается в течение 21 дня после посещения вами центра освидетельствования. Вы получите письменное уведомление о принятом решении.

Если вы не получили уведомление о принятом решении в течение 21 дня, позвоните в *отдел регистрации*.

Клиенты, получившие право на обслуживание, должны подтверждать свое право на участие в программе один раз в пять лет. (Это не относится к клиентам, которым предоставлено временное право участия.) Когда наступает срок повторного освидетельствования, клиенты получают уведомление по почте. Если вы не получили письмо за шесть недель до окончания срока вашего участия в программе AAR, позвоните в *отдел регистрации*.

Определение права участия

Если было принято решение о предоставлении вам права на обслуживание, вам будет присвоена одна из следующих категорий: (1) полное право; (2) постоянное право: если ваши физические ограничения являются постоянными и улучшение невозможно, вам не потребуется повторно подавать заявление на участие; (3) временное право (полное или условное) менее чем на 5 лет; (4) условное право. Если вам предоставлено временное право на участие, вы можете совершать поездки по

программе AAR, только если соблюдены условия, указанные в вашем **проездном билете AAR MetroCard** или **удостоверении AAR**.

Обратите внимание: все автобусы Управления пассажирского транспорта Нью-Йорка оборудованы подъемниками для инвалидных колясок или пандусами.

Категории условных прав

Невозможность пользования лестницами. Клиент имеет право совершать поездки по программе AAR только в том случае, если поездка требует использования недоступной станции метро.

Сильный холод. Участник имеет право совершать поездки по программе AAR, если в день поездки ожидается температура 3,8°C (39°F) или ниже.

Сильная жара. Участник имеет право совершать поездки по программе AAR, если в день поездки ожидается температура 32°C (90°F) или выше.

Сильный холод и невозможность пользования лестницами. Клиент имеет право совершать поездки по программе AAR: (1) если в день поездки ожидается температура 3,8°C (39°F) или ниже либо (2) если поездка требует использования недоступной станции метро.

Сильная жара и невозможность пользования лестницами. Клиент имеет право совершать поездки по программе AAR: (1) если в день поездки ожидается температура 32°C (90°F) или выше либо (2) если поездка требует использования недоступной станции метро.

Если клиент имеет право на обслуживание в определенных погодных условиях, то при планировании поездок будут учитываться соответствующие факторы (например, влажность, снег и гололед на улицах). Управление пассажирского транспорта Нью-Йорка использует информацию с метеосайта www.weather.gov/nyc для определения погодных условий.

Незнакомые места

Затрудненная ориентация. Участник имеет право совершать поездки по программе AAR, только если ему незнаком маршрут и он не может доехать до места назначения на автобусе и/или метро вследствие когнитивного нарушения или нарушения зрения. Клиент не может пользоваться услугами AAR на знакомых ему маршрутах.

Расстояние. Клиент имеет право на поездки, когда расстояние до нужной автобусной остановки или станции метро превышает допустимое: 1–2, 3–4, 5 или более городских кварталов.

Обратите внимание: клиенту может быть присвоено несколько категорий прав.

Апелляции

Если вам было отказано в праве или предоставлено условное право участия, вы можете обжаловать это решение в течение 60 дней после уведомления. Бланк обжалования и инструкции прилагаются к письму с уведомлением. Апелляцию можно подать в письменной форме или лично.

Услуги подвозящего транспорта

«Услуги подвозящего транспорта» — это поездки, совершаемые частично на спецтранспорте паратранзита и частично на общественном транспорте (автобусах или метро). В настоящее время клиенты с условным правом на обслуживание, которые могут пройти пешком или проехать на инвалидной коляске небольшие расстояния (1–2, 3–4, 5 или более городских кварталов), начинают поездку на транспорте AAR, а затем пересекаются на общественный автобус. Автобус доставляет их до остановки. От остановки до места назначения клиент идет пешком или едет на инвалидной коляске, если расстояние не превышает максимально допустимое.

При пользовании услугами подвозящего транспорта плата за проезд взимается однократно.

Проездной билет AAR MetroCard

Проездной билет AAR MetroCard выдается Управлением пассажирского транспорта Нью-Йорка и подтверждает право на пользование услугами паратранзита. Его можно использовать как для поездок по программе AAR, так и для поездок на общественном транспорте. Управление пассажирского транспорта Нью-Йорка признает, что некоторые потребители услуг паратранзита при определенных обстоятельствах могут пользоваться общественным транспортом, но в остальных случаях им требуются услуги AAR. Таким образом, пользование общественным транспортом не влияет на ваше право участия в программе.

Проездной билет MetroCard не выдается клиентам, которым предоставлено временное право на участие. В качестве удостоверения AAR служит письменное уведомление о праве участия в программе AAR с фотографией клиента.

Проездной билет AAR MetroCard позволяет участникам программы AAR совершить четыре бесплатных поездки в день с использованием метро, местных автобусов и железнодорожной линии Статен-Айленда (SIR). Если ваш проездной билет AAR MetroCard предусматривает право на поездки с сопровождающим, с вашего сопровождающего не взимается плата за услуги паратранзита и за проезд в общественном транспорте. Во время поездки в общественном транспорте необходимо дважды приложить проездной билет к турникету: один раз за себя и еще один раз за сопровождающего.

Чтобы получить билет на проезд по специальному автобусному маршруту (Select Bus Service, SBS), необходимо приложить проездной билет AAR MetroCard к автомату MetroCard до посадки.

Проездной билет AAR MetroCard не дает клиентам AAR права на бесплатный проезд в автобусах-экспрессах. Сниженный тариф на поездки в экспресс-автобусах действует только с 10:01 до 14:59 и с 19:01 до 17:59 по будням, а также в течение всего дня по субботам и воскресеньям. При посадке в автобус-экспресс покажите проездной билет AAR MetroCard водителю автобуса и оплатите проезд монетами без сдачи (обратите внимание: квитанции об оплате и мелкие монеты не принимаются). Если для посадки в автобус вам требуется подъемник для инвалидных колясок и посадка осуществляется через среднюю или заднюю дверь, попросите вашего сопровождающего оплатить проезд или попросите у водителя автобуса счет для последующей оплаты по почте. Обратите внимание: водитель автобуса не ведет денежные расчеты с клиентами AAR и не выдает проездные AAR MetroCard.

Используемые проездные билеты AAR MetroCard проверяются для выявления потенциальных фактов мошенничества. Если обладатель билета не представит убедительных доказательств, проездной билет AAR MetroCard может быть деактивирован.

Обратите внимание: проездные билеты AAR MetroCard не высылаются клиентам AAR автоматически. Для получения подробной информации о проездном билете AAR MetroCard позвоните по телефону AAR и нажмите **клавишу «1»**.

Информация для гостей города

Управление пассажирского транспорта Нью-Йорка в составе МТА предоставляет услуги паратранзита AAR гостям города Нью-Йорка, имеющим на это право. Перед посещением нашего города отправьте в Управление пассажирского транспорта Нью-Йорка копию удостоверения личности гостя (лицевой и оборотной стороны) или копию другого аналогичного документа, выданного по месту проживания гостя. Направляйте документы по адресу AAR Eligibility, MTA NYC Transit, Paratransit Division, 130 Livingston Street, Brooklyn, NY 11201 или по факсу на номер 718-393-4306. При отсутствии указанных документов отправьте документ, подтверждающий проживание за пределами города Нью-Йорка, и справку об инвалидности. Принимаются только справки, выданные врачом или специалистом по реабилитации, заполненные разборчивым почерком, с указанием причины инвалидности и даты выдачи справки. Кроме того, потребуется следующая информация:

1. Имя, дата рождения и домашний адрес, а также номер(а) домашнего, мобильного и рабочего телефона
2. Адрес и номер телефона в городе Нью-Йорке (с указанием ближайших перекрестков)
3. Контактное лицо в Нью-Йорке для связи в чрезвычайных ситуациях (имя и номер телефона)
4. Тип поездки: поездка с сопровождающим (РСА), гостем или с гостем и сопровождающим

5. Информация о перевозимых животных (если вы путешествуете с домашними питомцами)
6. Информация об использовании трости, ходунков, костылей, инвалидной коляски, скутера или другого оборудования
7. Должен ли водитель позвать клиента по имени при прибытии транспорта, если у клиента имеются нарушения зрения.

Поездки по программе AAR

Управление поездками в режиме онлайн

Клиенты AAR могут управлять своими поездками с помощью функции MY AAR (ранее — Manage My Trips) на компьютере, планшете или смартфоне. С помощью функции MY AAR клиенты могут получать доступ к контактной информации, заказывать поездки, проверять статус поездок и управлять подписками. Функция My AAR также позволяет клиентам отслеживать местоположение и время прибытия специального (сине-белого) автомобиля AAR или автомобиля Enhanced Broker в режиме реального времени за час до посадки. С помощью функции MY AAR клиенты также могут отслеживать свое местоположение во время поездки и определять расчетное время прибытия (ETA). Чтобы зарегистрироваться, перейдите на веб-сайт new.mta.info/accessibility/paratransit

Клиенты AAR, которые пользуются смартфонами, могут загрузить бесплатное приложение MYmta из Google Play Store или Apple App Store. Это приложение предоставляет прямой доступ к функции MY AAR (после входа в систему), а также доступ ко всем услугам MTA.

Сообщения интерактивного автоответчика AAR (IVR)

IVR — это интерактивный автоответчик, предоставляющий важную информацию о программе AAR по телефону, в текстовых сообщениях или по электронной почте. Эти сообщения могут включать следующее:

- Вечернее напоминание о поездках, запланированных на следующий день
- Информация о приблизительном времени прибытия транспорта
- Предупреждение о том, что срок участия в программе AAR истекает и его необходимо продлить
- Напоминание о необходимости предварительного заказа поездки в праздничные дни (для пользователей, оформивших подписку на услуги)
- Уведомление об изменениях в предоставлении услуг в связи с погодными условиями

Чтобы выбрать способ получения сообщений IVR, клиенты могут позвонить по телефону AAR и нажать **клавишу «1»**. Можно также воспользоваться функцией MY AAR.

Часы работы

Услуги AAR предоставляются ежедневно и круглосуточно.

Оплата проезда

Тарифы AAR совпадают с полными тарифами на проезд в общественном транспорте. Клиент AAR должен предъявить водителю удостоверение AAR, проездной билет AAR MetroCard или любое удостоверение личности с фотографией и оплатить проезд без сдачи при посадке в автомобиль. Проездные билеты AAR MetroCard нельзя использовать для оплаты поездок на спецтранспорте паратранзита. Водители AAR не дают сдачу и не принимают плату за проезд туда и обратно. Автомобиль не отправляется до тех пор, пока не будет оплачен проезд всех пассажиров, запланировавших поездку. Плата за проезд не взимается только с сопровождающих. При оплате поездок принимаются действующие купоны AAR TransitChek. Каждый купон действителен в течение одной поездки.

Зона обслуживания

Услуги AAR предоставляются в городе Нью-Йорке, а также в пределах коридора в 3/4 мили за границей города Нью-Йорка, в зонах близлежащих округов Нассо и Уэстчестер, не обслуживаемых общественным транспортом. При заказе поездки в округ Нассо и Уэстчестер сообщите оператору адрес места назначения и ближайшие перекрестки; поездка будет запланирована, если указанный адрес находится в зоне обслуживания AAR.

Поставщики услуг

Услуги предоставляются частными перевозчиками, заключившими договор с Управлением пассажирского транспорта Нью-Йорка. Клиенты могут заказать автофургон с подъемником, автомобиль с пандусом или седан. Кроме того, можно воспользоваться услугами Enhanced Broker (такси и аренда автомобилей). AAR не гарантирует предоставления определенных услуг или наличия определенных типов транспорта, если доступность не является обязательным требованием.

Примечание. Транспортные средства AAR не предназначены для инвалидных колясок и скутеров, ширина которых составляет более 85 см (33,5 дюйма), длина — более 129 см (51 дюйм), а вес — более 362 кг (800 фунтов) вместе с пассажиром.

Максимальное время в пути

Максимальное время в пути зависит от дальности поездки. В приведенной ниже таблице указано приблизительное время в пути исходя из дальности поездки в милях.

| Миля | Максимальное время в пути |
|---------------|---------------------------|
| 0-3 | 50 минут |
| 3-6 | 1 час 5 минут |
| 6-9 | 1 час 35 минут |
| 9-12 | 1 час 55 минут |
| 12-14 | 2 часа 15 минут |
| Более 14 миль | 2 часа 35 минут |

Сопровождающие (РСА)

Некоторым клиентам требуется сопровождающий. Сопровождающий — это лицо, оказывающее регулярную помощь клиенту. Во время поездок сопровождающий выполняет обязанности, которые не может выполнять водитель. Примеры таких обязанностей приведены ниже:

- Сопровождение ребенка или взрослого с нарушениями интеллекта или задержкой развития
- Помощь клиентам с деменцией или болезнью Альцгеймера
- Сопровождение клиентов, которые не могут совершать поездки самостоятельно
- Обеспечение спокойствия клиентов, склонных к тревожности в непривычных ситуациях
- Присмотр за клиентом, чтобы он не покидал свое место и не открывал дверь во время движения автомобиля
- Помощь в планировании поездок и подготовке к поездкам; важно не допускать чрезмерного количества пропущенных поездок, поскольку это может привести к отказу в предоставлении услуг AAR

Настоятельно рекомендуется, чтобы клиенты, имеющие право на поездки с сопровождающим и нуждающиеся в вышеперечисленных услугах сопровождающего, всегда совершали поездки на транспорте паратранзита с сопровождающим. Если клиент имеет право на поездки с сопровождающим, в его удостоверении AAR или проездном билете AAR MetroCard проставляется соответствующая отметка.

Если вы планируете поездку с сопровождающим, сообщите об этом оператору при заказе поездки. Помните: AAR не предоставляет персонал для присмотра за клиентами.

Поездка на транспорте AAR ничем не отличается от поездки на городском автобусе, за исключением того, что пассажиры перевозятся от двери до двери. Если вы считаете, что вашему родственнику или подопечному небезопасно ездить в общественных автобусах или метро без сопровождения, они должны пользоваться услугами AAR только с сопровождающим.

Поездка с гостем и/или сопровождающим

Независимо от наличия права на проезд с сопровождающим допускаются поездки с одним гостем. Перевозка большего количества гостей возможна при наличии мест. Сопровождающий и/или гость должен ехать с вами в тот же пункт назначения и обратно. При заказе поездки сообщите оператору, требуются ли места для гостей и/или сопровождающего. Все клиенты AAR и гости должны оплатить поездку по полному тарифу AAR.

Если в качестве гостей выступают дети, их проезд оплачивается. Исключение составляют дети раннего возраста, которые перевозятся на коленях у родителей. Родители несут ответственность за безопасность ребенка, перевозимого на сиденье. Если клиент перевозит ребенка в собственном детском кресле, он несет ответственность за установку этого кресла на сиденье. Водители обязаны оказывать помощь.

Места посадки для участников программы AAR

Если место посадки AAR находится в зоне с высокой проходимостью, высока вероятность того, что клиенты и водители не смогут найти друг друга. В таких местах устанавливаются опознавательные знаки AAR.

Обратите внимание: клиенты могут выбрать эти места для посадки или высадки при заказе поездки. Список обозначенных мест посадки доступен на веб-сайте new.mta.info/accessibility/paratransit/newsletter-and-announcements/designated-aar-pickup-locations

Плохая погода

AAR может продолжать свою работу в неблагоприятных погодных условиях, но возможны ситуации, когда состояние дорог не позволяет нам приехать к клиенту. Для получения информации о погоде и изменениях в обслуживании позвоните по телефону AAR или посетите веб-сайт MTA new.mta.info

Помощь водителя

Водитель может помочь вам при посадке в автомобиль или высадке из автомобиля и провести вас по тротуару до автомобиля или обратно. Это возможно, если автомобиль находится в пределах видимости водителя и водитель не отходит от автомобиля более чем на 30 м (100 футов).

Водитель может перевозить до двух сумок или пакетов общим весом до 18 кг (40 фунтов) в автомобиле или во внешнем багажнике. Водитель не заходит в здания.

Если вы едете с сопровождающим, помощь водителя ограничивается следующими действиями: содействие при посадке в автомобиль, закрепление инвалидного кресла или скутера и пристегивание плечевых/поясных ремней безопасности, если вы сидите на пассажирском сиденье.

Тележки для покупок, сумки/пакеты и объемные грузы

Перед посадкой в автомобиль клиент должен сложить тележку для покупок. В автомобилях AAR разрешается провозить только две сумки или два пакета общим весом не более 18 кг (40 фунтов). В автомобилях AAR не разрешается перевозить очень объемные грузы, занимающие все сиденье или представляющие угрозу безопасности, даже если вес этих грузов меньше 18 кг (40 фунтов).

Не допускается провоз дополнительных тележек для покупок, а также сумок и пакетов, принадлежащих сопровождающему или гостю.

Рекомендации по использованию ремней безопасности

AAR заботится о вашей безопасности. Дорожная ситуация может потребовать внезапной остановки, поворота или маневра. Пристегнутый ремень безопасности повышает безопасность поездки.

В целях безопасности настоятельно рекомендуется пристегиваться поясным/плечевым ремнем безопасности или страховочными ремнями (если во время поездки вы сидите на инвалидной коляске или на скутере). Ремень безопасности должен быть пристегнут до начала движения автомобиля AAR. По просьбе клиента водитель может помочь пристегнуть или отстегнуть плечевые/поясные ремни безопасности или страховочные ремни (при использовании инвалидной коляски или скутера).

Пересадка с инвалидной коляски/скутера на пассажирское сиденье

Пассажирские сиденья предназначены для клиентов, которые могут ходить, а для клиентов, передвигающихся на инвалидных колясках или скутерах, предусмотрены специальные места. Если вы передвигаетесь на инвалидной коляске или скутере и хотите пересест на пассажирское сиденье, уточните у водителя, будут ли во время поездки свободные сиденья. Пересест можно только при наличии свободных мест.

Обратите внимание: если в течение поездки в автомобиль сядет новый пассажир, который может ходить и которому потребуется сиденье, вам придется пересест обратно на инвалидную коляску или скутер.

Клиентам, желающим пересест на пассажирское сиденье, не разрешается бронировать пассажирские места для гостей или сопровождающих, которые не едут вместе с ними.

Услуги паратранзита за пределами Нью-Йорка

С момента вступления в действие Акта ADA услуги паратранзита прочно заняли место в системе общественного транспорта и быстро распространились на всей территории США. Клиент AAR, желающий посетить любой другой город или штат, должен связаться с организацией, ответственной за предоставление услуг паратранзита в этом городе или штате, и запросить статус гостя города (обслуживание в течение 21 дня). Если требуется обслуживание в течение более долгого периода, необходимо подать заявление на участие в программе. Обратите внимание: для каждой услуги паратранзита предусмотрены разные тарифы и часы работы. Чтобы получить услуги паратранзита в другом регионе, рекомендуется планировать поездку как минимум за 2 недели.

Услуги AAR предоставляются в пяти боро города Нью-Йорка, а также в пределах коридора в 3/4 мили за границей города Нью-Йорка, в зонах близлежащих округов Нассо и Уэстчестер, не обслуживаемых общественным транспортом. Транспорт AAR не выезжает за пределы этой зоны обслуживания.

AAR располагает пересадочными пунктами для поездок между Бронксом и округом Уэстчестер и/или между Квинсом и округом Нассо. Однако клиенты должны иметь право на участие в программе AAR и программе Able-Ride (округ Нассо) или программе Bee-Line ParaTransit (округ Уэстчестер).

Клиентам необходимо согласовать стыковочные поездки с сотрудниками AAR и Able-Ride или Bee-Line. Бесплатные перевозки не осуществляются, поскольку все службы паратранзита работают независимо друг от друга.

Пересадочные пункты для поездок между Квинсом и округом Нассо

- Northwell Health, Center for Advanced Medicine (450 Lakeville Road, Door D, New Hyde Park)
- Торговый центр Green Acres Mall напротив магазина J.C. Penney (1051 Green Acres Mall, Valley Stream)

Пересадочные пункты для поездок между Бронксом и округом Уэстчестер

- 4340 Boston Road, Bronx (y Ropes Avenue/IHOP)
- 5661 Riverdale Avenue, Bronx (y West 258th Street)

Клиенты AAR также могут воспользоваться услугами LIRR или Metro-North, чтобы добраться до других транспортных узлов в городе Нью-Йорке, согласовать место встречи с водителем AAR и продолжить поездку в зоне обслуживания AAR. Доступность станций можно проверить на веб-сайте new.mta.info/accessibility/travel/MTA-railroads

Ниже перечислены транспортные узлы в зоне обслуживания AAR, где клиенты могут сесть на доступный транспорт (автобусы/пригородные поезда) и доехать до мест предоставления услуг паратранзита в другом регионе:

- Herald Square (33rd Street и 6th Avenue): Amtrak, LIRR, NJ Transit, PATH
- Penn Station/Madison Square Garden (7th Ave и 31st Street) Amtrak, LIRR, NJ Transit
- Grand Central Terminal (East 43rd Street и Lexington Avenue): Metro-North
- Port Authority Bus Terminal (42nd Street между 8th и 9th Avenue)

Планирование и заказ поездки

Заказать поездку можно за 1-2 дня, ежедневно, с 7:00 до 17:00. Позвоните по телефону AAR и нажмите **клавишу «2»**, либо воспользуйтесь функцией MY AAR. Ниже разъясняются некоторые термины, используемые при заказе поездок.

«Время посадки» или «время отправления»: выбранное клиентом время посадки для поездки в пункт назначения. Поскольку AAR предоставляет услуги совместных поездок, клиентам могут предложить посадку на час раньше или на час позже запрошенного времени.

«Время высадки» или «время прибытия»: выбранное клиентом время прибытия в пункт назначения. Клиент может выбрать более раннее время

прибытия, чтобы добраться до пункта назначения вовремя и учесть незапланированные задержки (например, прохождение контрольных пунктов или ожидание лифтов).

Для одной поездки можно выбрать либо время посадки, либо время прибытия.

Термин «обратный звонок» или «отложенный звонок» используется, если поездку не удалось согласовать в процессе заказа. Оператор сообщает клиенту, что может перезвонить ему позже для согласования нового времени посадки.

Если клиент соглашается на обратный звонок, оператор AAR перезванивает до 19:00 в тот же день. Если оператор не перезвонил вам до 19:00, позвоните по телефону AAR и нажмите **клавишу «5»**, чтобы узнать запланированное время посадки. Звонок по номеру AAR с переадресацией **по клавише «5»** можно совершить в любой день и в любое время.

При бронировании поездки в округ Нассо/Уэстчестер или обратно оператор AAR сообщает клиенту, находится ли пункт назначения в пределах зоны обслуживания в 3/4 мили.

При заказе поездки будьте готовы предоставить следующую информацию:

- Идентификационный номер клиента AAR
- Дата поездки
- Адрес места посадки и места назначения (по возможности с указанием ближайших перекрестков)
- Номер мобильного телефона клиента (при наличии) или номер телефона в пункте назначения
- Время посадки/отправления или время высадки/прибытия
- Тип поездки: поездка с сопровождающим, с гостем или с сопровождающим и гостем
- Особые указания для водителя, например просьба объявить о прибытии
- Такую же информацию необходимо предоставить и для обратной поездки

Если клиенту предоставлено условное право на участие в программе, он может заказывать услуги AAR только для отдельных поездок, когда его состояние здоровья и/или определенные физические ограничения не позволяют ему пользоваться общественными автобусами или метро. Клиенту также могут предложить услугу подвозящего транспорта AAR.

Отмена поездки

Отменить поездку в тот же день можно не позднее чем за два часа до запланированного времени посадки. Позвоните по телефону AAR и нажмите **клавишу «5»**, либо воспользуйтесь функцией MY AAR. Если необходимо отменить поездку за один или два дня, позвоните по телефону AAR и нажмите **клавишу «4»**, либо воспользуйтесь функцией MY AAR.

При отмене поездки туда-обратно клиент должен сообщить оператору AAR, что он желает отменить как поездку от места отправления, так и поездку от места назначения. Обратные поездки не отменяются автоматически. Политика в отношении неявки клиентов и поздней отмены поездок описана в разделе «Правила оформления случаев неявки и поздней отмены».

Что необходимо сделать в день поездки

Цель программы AAR — обеспечить безопасную, быструю и комфортную доставку пассажиров. В некоторых случаях возможны задержки посадки или отправления, но они не превышают 30 минут. Если транспорт AAR прибыл в течение 30 минут, его прибытие считается своевременным.

Допустимый период ожидания отсчитывается от запланированного времени посадки/отправления и заканчивается через 30 минут. До начала этого периода, в течение этого периода и после его окончания клиент может позвонить по круглосуточному телефону AAR и нажать **клавишу «5»**, либо воспользоваться функцией MY AAR, чтобы узнать имя водителя, номер автомобиля, его местоположение и расчетное время прибытия.

Просим вас соблюдать следующие рекомендации:

- Подготовьтесь к поездке заранее и ожидайте посадки/отправления в запланированное время в назначенном месте (в здании посадочного пункта). Вы можете узнать расчетное время прибытия автомобиля с помощью интерактивного автоответчика или отследить местоположение автомобиля AAR или Enhanced Broker в режиме реального времени с помощью функции MY AAR. Если по пути к месту посадки вам необходимо воспользоваться лифтом или пройти некоторое расстояние пешком, учитывайте это при планировании.
- После прибытия автомобиля покажите водителю

свое удостоверение AAR или проездной билет AAR MetroCard и оплатите поездку без сдачи.

- Водитель должен ожидать вас в течение 5 (пяти) минут после запланированного времени посадки, даже если он прибыл раньше. Если водитель прибыл после наступления запланированного времени посадки, он также должен ожидать вас в течение пяти минут.
- Если клиента нет на месте посадки, с ним должен связаться диспетчер.
- Если клиент опоздал более чем на 5 (пять) минут и с ним не удалось связаться, водитель уезжает. Если с клиентом удалось связаться, водитель ожидает еще 5 (пять) минут.
- Рекомендация для владельцев мобильных телефонов: позвоните в *отдел регистрации* и убедитесь, что в регистрационном досье клиента указан правильный номер мобильного телефона. По этому номеру диспетчер может связаться с клиентом, прежде чем водитель уедет.
- Если автомобиль не прибыл по окончании 30-минутного периода ожидания, следуйте инструкциям в разделе *Что делать, если автомобиль AAR опоздал*.
- Если вы опаздываете, но не желаете отменять заказанную обратную поездку, позвоните по телефону AAR и нажмите **клавишу «5»**, чтобы перенести время. Это необходимо сделать не позднее чем за 60 минут до запланированного времени посадки.

Что делать, если автомобиль AAR опоздал

Если запланированное время посадки прошло, но автомобиль AAR не прибыл, позвоните по телефону AAR и нажмите **клавишу «5»**, чтобы узнать текущий статус поездки. Сотрудники AAR проверят местоположение автомобиля с помощью системы автоматического определения местонахождения транспортных средств (AVLM) и сообщат вам местоположение автомобиля или расчетное время прибытия, имя водителя и номер автомобиля. Если расчетное время прибытия превышает 30 минут после запланированного времени посадки, вы можете попросить сотрудников AAR предоставить вам другой ближайший автомобиль AAR или разрешить вам воспользоваться услугами такси или транспортной службы. Если расчетное время прибытия исходного автомобиля невелико, можно подождать исходный автомобиль.

Разрешение на пользование услугами такси/транспортной службы и возмещение расходов

Если автомобиль опоздал и вам разрешили воспользоваться услугами такси или транспортной службы, сотрудники AAR сообщат вам код авторизации. После этого вы самостоятельно несете ответственность за организацию поездки на такси или арендованном автомобиле, включая оплату проезда, сборы и чаевые, не превышающие 15% от общей суммы, получение квитанции от водителя и отправку письменного запроса на возмещение средств в AAR. Клиентам возмещается стоимость поездки за вычетом полной стоимости услуги паратранзита AAR. Если клиент запросил чрезмерно большую сумму, сумма возмещения может быть уменьшена.

Обратите внимание: клиенты, передвигающиеся на инвалидных колясках, могут позвонить по номеру 311 и попросить предоставить им доступный транспорт. Можно также связаться с диспетчером напрямую по телефону **646-599-9999** и заказать специализированное такси для поездки в пределах пяти боро. Поездки в этом такси оплачиваются по счетчику.

Управление пассажирского транспорта Нью-Йорка может предложить клиентам условное разрешение, если не установлено, по чьей вине возникла проблема с поездкой: по вине клиента или по вине Управления пассажирского транспорта Нью-Йорка. Если Управление пассажирского транспорта Нью-Йорка установило, что проблема возникла по вине клиента, расходы на услуги такси или транспортной службы не возмещаются.

Управление пассажирского транспорта Нью-Йорка не дает разрешения на пользование услугами такси или транспортной службы, если автомобиль AAR прибыл в течение 30 минут, но клиент не находится на месте посадки и не готов к поездке. Это также относится к клиентам, которые запросили более раннее время посадки в день поездки.

Чтобы отправить запрос на возмещение средств и квитанции об оплате услуг такси/транспортной службы, заполните форму [http://web.mta.info/nyct/paratran/Taxi_CarServiceReimbursementRequest Form.pdf](http://web.mta.info/nyct/paratran/Taxi_CarServiceReimbursementRequestForm.pdf) или следуйте инструкциям по получению возмещения на следующей странице.

Инструкции по получению возмещения

- Письменный запрос должен быть отправлен в течение трех месяцев с даты поездки (дата отправки определяется по почтовому штемпелю).
- Если вместе с запросом не отправлены необходимые документы, письмо будет возвращено.
- Письменный запрос должен включать в себя имя клиента, адрес, идентификационный номер AAR, код авторизации, выданный Управлением пассажирского транспорта Нью-Йорка, квитанцию с показаниями счетчика такси или оригинал квитанции об оплате услуг транспортной службы.
- Квитанции с внесенными изменениями или исправлениями могут быть отклонены. Копии и факсы не принимаются. Если запрашиваемая сумма возмещения будет признана чрезмерной, она может быть уменьшена.
- Квитанция об оплате услуг транспортной службы должна содержать название транспортной службы, номер телефона, дата поездки, тариф, сборы и чаевые.
- Запросы необходимо направлять по адресу AAR Taxi Reimbursements, MTA NYC Transit, Paratransit Division, 130 Livingston Street, Brooklyn, NY 11201.

Обслуживание по подписке

Такое обслуживание предназначено для клиентов, которые совершают поездки из одной и той же точки отправления в один и тот же пункт назначения в одно и то же время по крайней мере один раз в неделю. Если вы хотите подать заявку, позвоните *отдел обслуживания по подписке* с 8:00 до 17:00.

Обратите внимание: услуги по подписке предоставляются при наличии свободных мест. Эти поездки планируются заранее. Если вы хотите отменить подписку или приостановить поездки, позвоните в *отдел обслуживания по подписке*.

Нажмите **клавишу «2»**, чтобы отменить поездку за 1-2 дня. Нажмите **клавишу «5»**, чтобы отменить поездку в тот же день (не позднее чем за два часа до времени посадки). Если вам не требуется поездка по подписке в один или несколько дней, вы можете приостановить эти поездки. Для этого позвоните в *отдел обслуживания по подписке* не позднее чем за 3 дня до даты поездки. Например, если каждый понедельник с 14:00 до 15:00 вы ездите на физиотерапию, но на следующие две недели у вас запланирован отпуск, необходимо позвонить в *отдел обслуживания по подписке* в пятницу, чтобы приостановить эти поездки. При обращении в *отдел обслуживания по подписке* с целью приостановки подписки необходимо предоставить следующую информацию:

1. Ваше полное имя (произнесите по буквам)
2. Идентификационный номер AAR/номер проездного билета AAR MetroCard
3. Какие поездки вы хотите приостановить: все или некоторые (например, каждый понедельник в июле)
4. Первая дата, когда вам не потребуется автомобиль AAR
5. Первая дата, когда вам снова потребуется автомобиль
6. Если вы не можете назвать точную дату возобновления обслуживания, скажите, что хотите приостановить поездки бессрочно

Управление пассажирского транспорта Нью-Йорка приостановит вашу подписку на срок до 90 дней подряд. По прошествии 90 дней подписка будет отменена, и потребуется подать новое заявление на *обслуживание по подписке*.

Превышение допустимого количества отмененных поездок

Управление пассажирского транспорта Нью-Йорка имеет право приостановить любое обслуживание по подписке, если отменено не менее 30 процентов поездок в течение двух месяцев подряд. У клиента не должно быть более семи пропущенных поездок в течение одного месяца. Это рассматривается как регулярная отмена для любой части подписки. Решение о приостановке обслуживания по подписке является окончательным.

Если обслуживание по подписке отменено, клиент должен подать новое заявление на *обслуживание по подписке*. Однако такое заявление рассматривается только через 30 дней после даты приостановки обслуживания. Если обслуживание *по подписке* приостановлено из-за чрезмерного количества отмененных поездок, клиент по-прежнему имеет право заблаговременно заказывать поездки.

Правила оформления случаев неявки или поздней отмены

Управление пассажирского транспорта Нью-Йорка регистрирует каждый случай неявки и поздней отмены подписки как пропущенную поездку и может временно приостановить обслуживание любого клиента, пропустившего слишком много поездок (как предварительно заказанных поездок, так и поездок по подписке). Клиент не имеет права оспаривать нарушение в момент его возникновения.

Случай неявки регистрируется, когда транспортное средство прибывает к месту посадки в течение допустимого 30-минутного периода и ожидает в течение предусмотренных 5 минут, но клиент не садится в транспортное средство. Каждый случай неявки = 1 балл.

Случай поздней отмены регистрируется, когда клиент отменяет поездку менее чем за два часа до запланированного времени отправления. Каждый случай поздней отмены = 1 балл.

Регулярный или систематический пропуск поездок Клиент может пропускать поездки по не зависящим от него причинам. Поэтому клиентам каждый месяц предоставляется семь (7) баллов, которые можно использовать в случае неявки или поздней отмены. В течение этого месяца за каждый случай неявки или поздней отмены у клиента вычитается один балл. Когда количество случаев неявки или поздней отмены, допущенных клиентом, превысит назначенные 7 баллов, это будет считаться «регулярным или систематическим» пропуском поездок и рассматриваться как нарушение Правил.

Клиенту будет отправлено письменное уведомление о том, что его обслуживание будет приостановлено из-за нарушений политики в отношении неявки/поздней отмены.

Приостановка обслуживания

Если клиент нарушает данную политику в течение 12 последовательных месяцев, обслуживание этого клиента приостанавливается. В случае неоднократных нарушений период приостановки обслуживания увеличивается.

- 1-е нарушение: предупреждение без приостановки обслуживания
- 2-е нарушение: 1-я приостановка обслуживания (на 1 неделю)
- 3-е нарушение: 2-я приостановка обслуживания (на 2 недели)
- 4-е нарушение: 3-я приостановка обслуживания (на 3 недели)

Если в течение 12 последовательных месяцев зарегистрировано 5-е нарушение с последующей приостановкой обслуживания, то каждый период приостановки обслуживания будет составлять 4 недели.

Кроме того, для каждого клиента, обслуживание которого было приостановлено, отменяется обслуживание по подписке. Если клиент, для которого приостановлено обслуживание по подписке, хочет продолжать получать услуги по подписке, он должен подать новое заявление. Однако такое заявление рассматривается только через 30 дней после даты окончания приостановки обслуживания.

Уведомление о приостановке обслуживания

Перед приостановкой обслуживания клиент получает уведомление с указанием каждой поездки, для которой была зарегистрирована неявка или поздняя отмена. В этом уведомлении указываются даты начала и окончания приостановки обслуживания, а также дата, когда клиент снова сможет начать пользоваться услугой паратранзита.

Право на письменную апелляцию в случае приостановки обслуживания

- Клиент должен представить заполненную форму уведомления о намерении оспорить решение о приостановке обслуживания.
- Клиент должен представить либо форму апелляционного заявления, либо письмо с изложением причин, по которым, по его мнению, нарушения были зарегистрированы ошибочно и/или допущены по уважительной причине, и приложить необходимые подтверждающие документы.
- Эти документы должны быть отправлены не позднее чем через 14 календарных дней после даты уведомления о приостановке обслуживания (дата отправки определяется по почтовому штемпелю).

Обжалование решения в личном порядке

- Чтобы подать апелляцию лично, клиент должен представить заполненную форму заявления о намерении обжаловать приостановку обслуживания и отправить ее не позднее чем через 14 календарных дней после даты уведомления о приостановке обслуживания (дата отправки определяется по почтовому штемпелю).
- Наши сотрудники свяжутся с клиентом, чтобы согласовать дату слушаний по апелляции.
- Клиент должен явиться на слушания в согласованный день.

Приостановка обслуживания не вступает в силу, если клиент подал апелляцию в соответствии с

данными инструкциями и в сроки, предусмотренные данной политикой, и Совет по рассмотрению апелляций по паратранзиту не принял решения по данной апелляции.

Решение по апелляции

Управление пассажирского транспорта Нью-Йорка письменно уведомляет клиента о решении, принятом в отношении его апелляции. Если приостановка обслуживания подтверждена, в уведомлении о принятом решении указываются даты начала и окончания приостановки обслуживания.

Политика в отношении поведения

Если клиент демонстрирует агрессивное, деструктивное или незаконное поведение, это может привести к приостановке или прекращению обслуживания. Кроме того, клиенты несут ответственность за поведение своих сопровождающих и гостей. Примеры нарушений политики в отношении поведения приведены далее в этом разделе. Нарушение политики в отношении поведения может привести к прекращению предоставления услуги паратранзита, независимо от программы. Сюда относится традиционная программа AAR, программа AAR MetroCard, пилотная программа e-Nail, а также любые другие программы и услуги, предлагаемые Управлением пассажирского транспорта Нью-Йорка.

Примеры ненадлежащего поведения

- Акты насилия, терроризма и/или незаконное поведение, включая действия, которые причиняют или могут причинить травмы и/или ущерб самому участнику программы или окружающим.
- Угрозы насилия или терроризма, домогательства и/или поведение, представляющее прямую угрозу или существенный риск для самого участника программы или окружающих.
- Поведение, приводящее к ненадлежащему физическому контакту участника программы с собой или с окружающими.
- Агрессивные или оскорбительные высказывания, в том числе унижительные замечания относительно расы, этнической принадлежности, религии, гендерной идентичности, сексуальных предпочтений или инвалидности.
- Наличие или ношение любых предметов, опасных инструментов и/или оружия, которые могут представлять риск или опасность.
- Поведение, мешающее перевозке участников программы и/или препятствующее оказанию услуг.
- Загрязнение транспорта мусором, отходами, жидкостями и другими веществами, представляющими опасность или нарушающими санитарные нормы (включая плевок и мочеиспускание).
- Порча, уничтожение и злонамеренное разрушение имущества AAR.
- Курение или использование открытого пламени или зажженной спички, сигары, сигареты, трубки или факела.

- Распитие или провоз любых открытых незапечатанных емкостей с алкогольными напитками.
- Поведение, которое демонстрирует намерение мошенническим образом получить услугу.
- Преднамеренное предоставление ложной информации о сопровождающих и/или гостях при заказе услуги.

Обратите внимание, что нападение на сотрудника МТА является уголовным преступлением и наказывается тюремным заключением на срок до 7 лет.

Исполнение

Управление пассажирского транспорта Нью-Йорка (NYCT) оставляет за собой право отказать в обслуживании в объеме, предусмотренном положениями Акта ADA, любым участникам программы, которые демонстрируют агрессивное, хулиганское или незаконное поведение. Агрессивное, хулиганское или незаконное поведение приводит к незамедлительной приостановке обслуживания, но нарушитель имеет право подать апелляцию после окончания периода приостановки.

Управление пассажирского транспорта Нью-Йорка (NYCT) следует применимому процессу обжалования, но оставляет за собой право провести рассмотрение апелляции в формате телефонной конференции.

Как оставить отзыв, подать жалобу или внести предложение по программе AAR

Цель услуги паратранзита AAR — обеспечить безопасную, быструю и комфортную перевозку пассажиров. Мы будем рады, если вы поделитесь своими впечатлениями о поездках.

Оставить комментарий, отзыв или жалобу можно одним из следующих способов:

- По телефону: позвоните по номеру **877-337-2017** и нажмите клавишу «8», чтобы вас соединили со специалистом по вопросам паратранзита. Звонки принимаются с 9:00 до 17:00, с понедельника по пятницу. Слабослышащие клиенты могут воспользоваться своей обычной диспетчерской службой или позвонить по бесплатному номеру диспетчерской службы 711, чтобы их звонок переадресовали на номер 877-337-2017.
- Письменно: отправьте письмо по адресу: MTA New York City Transit, Paratransit Division, Customer Relations, 130 Livingston Street, Brooklyn, NY 11201.
- По электронной почте: перейдите на страницу **new.mta.info/customer-feedback** и выберите «Paratransit (AAR)» (Паратранзит (AAR)) в поле «MTA service» (Услуги MTA).

Оставляя комментарий или жалобу, старайтесь сообщить как можно больше информации. Мы будем рады положительным отзывам и полезным предложениям. Если у вас есть жалоба, мы постараемся решить возникшую проблему. При подаче жалобы сообщите свое имя, адрес, номер телефона, идентификационный номер AAR или номер проездного билета AAR MetroCard. Четко укажите причину жалобы, а также время и место инцидента. Если вы хотите пожаловаться на качество поездки, укажите данные своего билета. Это поможет нам провести расследование.

Обоснованные изменения для лиц с ограниченными возможностями

MTA и подведомственные учреждения — Управление пассажирского транспорта Нью-Йорка, компания MTA Bus, железнодорожная линия Лонг-Айленда и железнодорожная линия Metro-North — готовы вносить обоснованные изменения в политики, практики и процедуры, чтобы обеспечить доступность метро, автобусов и железнодорожного транспорта для лиц с ограниченными возможностями. Лица с ограниченными возможностями, желающие отправить запрос на обоснованное изменение или подать жалобу, связанную с запросом на обоснованное изменение, могут сделать это на веб-сайте **https://mta-nyc.custhelp.com/app/ask_rmr**



(877) 337-2017
new.mta.info