

2024

РУКОВОДСТВО



Служба транспортных перевозок лиц с
ограниченными возможностями



СОДЕРЖАНИЕ

Телефонный справочник программы Access-A-Ride (AAR).....	1 – 3
О службе транспортных перевозок лиц с ограниченными возможностями в рамках программы AAR	4 – 5
Уведомление о языковом сопровождении в рамках программы AAR.....	5
Подача заявления или повторная сертификация.....	6 – 8
Определение соответствия требованиям	9 – 11
Апелляции	11
Фидерная служба	12
Карта MetroCard программы AAR	12 – 14
Информация для гостей города.....	14 – 15
Приложение MY AAR.....	16
Текстовые сообщения в рамках программы AAR.....	17
Сообщения в системе интерактивного голосового ответа в рамках программы AAR	17 – 18
Часы работы	18
Стоимость проезда.....	18 – 19
Зона обслуживания.....	19
Поставщики услуг	20
Устройства для передвижения	20 – 21
Пересадка из инвалидной коляски/скутера на пассажирское сиденье.....	21 – 22
Максимальное время поездки	22

СОДЕРЖАНИЕ

Персональный помощник по уходу (РСА)	23 – 24
Поездка с гостями и/или РСА	24 – 25
Обозначенные пункты посадки в рамках программы AAR	25
Плохая погода	26
Помощь водителя	26 – 27
Магазинные тележки, сумки, пакеты и крупногабаритные вещи	27
Рекомендации по использованию ремней безопасности	27 – 28
Поездки с использованием службы транспортных перевозок лиц с ограниченными возможностями за пределами NYC	28 – 31
Планирование и резервирование поездки	31 – 34
Как отменить поездку	34
Что необходимо сделать в день поездки	35 – 37
Что делать, если транспортное средство, предоставляемое в рамках программы AAR, опаздывает	37
Разрешение на использование службы такси / пассажирских перевозок и возмещение расходов	38 – 40
Обслуживание по подписке	41 – 44
Политика неявки / поздней отмены	44 – 48
Политика поведения	49 – 52
Как выразить благодарность, подать жалобу или внести предложения по программе AAR	52 – 53
Обоснованные изменения для лиц с ограниченными возможностями	53
Подача жалобы согласно разделу VI	54

Телефонный справочник программы Access-A-Ride (AAR)

Звоните по бесплатному номеру **877-337-2017**, если территориальные коды относятся к городу NY с пригородами и соседним округам. Звоните по номеру **718-393-4999**, если это другие территориальные коды. Глухие или слабослышащие клиенты могут воспользоваться выбранной ими службой коммутируемых сообщений или бесплатной службой ретрансляции **711**.

После важного объявления вызывающим абонентам будет предложено нажать «1» для английского языка. Если цифра «1» не нажата, вызывающие абоненты услышат варианты выбора на каждом из соответствующих языков:

- **нажмите «2»** для получения помощи на испанском языке;
- **нажмите «3»** для получения помощи на русском языке, мандаринском диалекте китайского языка, кантонском диалекте китайского языка, бенгали, французском креольском или корейском языках;
- **нажмите «4»** для получения помощи на всех остальных языках.

Затем вызывающие абоненты будут перенаправлены для выбора одного из следующих вариантов:

№ 1: самообслуживание / автоматизированная система 24/7 для проверки статуса Вашей поездки, отмены бронирования или управления Вашей подпиской;

№ 2: для планирования, отмены или изменения поездки, которая состоится через один-два дня. Агенты находятся на связи 7 дней в неделю с 07:00 до 17:00; № 3: для проверки статуса сегодняшней поездки(-ок), отмены поездки на сегодня или размещения запроса на более позднее время посадки на сегодня. Агенты находятся на связи 24/7; № 4: по вопросам касательно права на участие, апелляций, сертификатов или подачи заявления. Агенты находятся на связи с понедельника по пятницу с 09:00 до 17:00;

№ 5: по вопросам касательно настройки услуги подписки, изменений подписки или приостановления действия подписки. Агенты находятся на связи 7 дней в неделю с 08:00 до 17:00.

Чтобы оставить благодарность, подать жалобу или написать комментарий, или если у Вас возникнет вопрос или предложение относительно программы AAR, перейдите на сайт www.mta.info и выберите «Оставить отзыв» (Give Feedback). Вы также можете нажать вариант № 6, чтобы поговорить с принимающим звонки и предоставляющим необходимую информацию агентом с понедельника по пятницу с 09:00 до 17:00.

Чтобы повторить это объявление, пожалуйста, нажмите «0».

Оставайтесь на линии для получения помощи, если у Вас нет телефона с кнопочным тональным набором. Разговоры с персоналом в рамках программы AAR записываются и могут отслеживаться.

Эта публикация также доступна онлайн вместе с самой свежей информацией о программе AAR, Биллем о правах клиентов, политиками и формами: www.new.mta.info/accessibility/access-a-ride.

Версия, напечатанная шрифтом Брайля, а также аудиоверсия «Руководства по программе Access-A-Ride» предоставляется по запросу. Эта публикация также доступна для существующих клиентов программы AAR на предпочитаемом ими языке. Запросы можно отправить, позвонив представителю программы AAR и выбрав вариант 4, или посетив сайт www.mta.info и нажав кнопку «Оставить отзыв» (Give Feedback).

Следите за новостями о программе AAR в социальных сетях [@nycTAAR](https://twitter.com/nycTAAR).

О службе транспортных перевозок лиц с ограниченными возможностями в рамках программы AAR

Служба транспортных перевозок лиц с ограниченными возможностями в рамках программы AAR при MTA New York City Transit (NYCT) предоставляет общественный транспорт для соответствующих требованиям клиентов с ограниченными возможностями, которые мешают им пользоваться общественными автобусами и метро.

Обслуживание в рамках программы AAR предоставляется:

- в пределах пяти районов NYC (Brooklyn, Bronx, Manhattan, Staten Island и Queens) и на участке пути длиной три четверти мили за пределами зоны обслуживания с фиксированными маршрутами через границу NYC в близлежащие районы округов Nassau и Westchester;
- в качестве программы совместных поездок (поэтому вы можете ехать с другими клиентами); в качестве службы предоставления поездок из пункта отправления в пункт назначения или фидерной службы для соответствующих требованиям клиентов;
- в качестве неприоритетных поездок с максимальным временем в дороге в зависимости от дальности поездки;
- 24 часа в сутки, семь дней в неделю, включая праздники;
- в соответствии с постановлениями Закона о защите прав граждан США с ограниченными возможностями (ADA).

Если вам потребуется долгосрочное или временное право на участие в программе, истекает/истечет срок действия предоставления обслуживания в рамках программы AAR или понадобится статус гостя для посещения NYC, пожалуйста, свяжитесь с представителем программы AAR, чтобы начать процесс подтверждения права на участие.

Уведомление о языковом сопровождении в рамках программы AAR

Пожалуйста, примите к сведению, что в рамках программы AAR предоставляются услуги устного перевода и письменного перевода документов для лиц, чьим предпочитаемым языком не является английский язык. Услуги устного перевода и письменного перевода документов доступны в процессе подачи заявления, подтверждения права на участие в программе и составления расписания. Например, вы имеете право на услуги устного переводчика, когда подаете заявление, составляете расписание поездок и проходите оценку на соответствие требованиям. Вам не нужно ни приводить с собой переводчика, ни переводить документы самостоятельно. Эти услуги предоставляются бесплатно. Если у вас возникнут какие-либо проблемы с языковыми услугами в рамках программы AAR, и вы захотите подать жалобу, пожалуйста, позвоните представителю программы AAR.

Подача заявления или повторная Сертификация

Заявители и клиенты, проходящие повторную сертификацию, должны посетить центр оценки в рамках процесса определения соответствия требованиям программы AAR. По возможности оценка будет проводиться в центре, расположенном в районе проживания заявителя или клиента, проходящего повторную сертификацию, или в пределах пяти районов города New York. Эта процедура позволяет быстрее и объективнее присваивать заявителям надлежащий статус соответствия требованиям программы AAR.

Чтобы начать процесс подачи заявления, пожалуйста, позвоните представителю программы AAR / вариант № 4. Сотрудники, определяющие соответствие требованиям, находятся на связи с 09:00 до 17:00 с понедельника по пятницу.

При назначении встречи для оценки, пожалуйста, сообщите сотрудникам, определяющим соответствие требованиям, если вам понадобятся:

- материалы, напечатанные крупным шрифтом, шрифтом Брайля или в аудио формате;
- сурдопереводчик;
- персональный помощник по уходу (РСА) для поездки вместе с вами. РСА может быть родственник, супруг/супруга, друг или профессиональный сопровождающий. РСА едут бесплатно;
- услуги устного перевода по телефону.

Как только вы согласитесь посетить центр оценки, вам по почте пришлют пакет документов. Его должны доставить приблизительно через пять дней. Материалы пакета для подачи заявления, запрошенные в доступном формате, будут отправлены вам по почте отдельно.

Пакет включает в себя печатную версию заявления и письмо с указанием даты, времени и места вашей назначенной встречи, а также инструкции по планированию перевозки в оба конца до центра оценки и обратно.

При планировании вашей перевозки, пожалуйста, упомяните, поедите ли вы вместе с РСА. Стоимость за проезд заявителя и РСА в центр оценки и обратно не взимается.

Пожалуйста, обратите внимание:

на собеседовании будет приниматься только печатная версия заявления на участие в программе AAR. Заявления, отправленные по почте в офисы транспортных перевозок лиц с ограниченными возможностями, будут возвращены. Если вы не получите пакет для подачи заявления, позвоните в отдел определения соответствия.

Если вы не сможете приехать на встречу для проведения оценки, пожалуйста, позвоните в отдел определения соответствия, чтобы отменить и перенести ее. Вы также должны позвонить и отменить вашу перевозку.

В центре у вас будет личное собеседование с медицинским работником и, при необходимости, вы пройдете функциональное тестирование.

После вашего посещения центра сотрудникам отдела определения соответствия NYC Transit будет отправлен отчет об оценке. Эта процедура позволяет объективно определить, будете ли вы иметь право на получение услуг, связанных с транспортными перевозками лиц с ограниченными возможностями в рамках программы AAR. Решение о вашем соответствии будет принято в течение 21 дня после вашего посещения центра оценки, и вы получите письменное уведомление о нашем решении.

Если вы не получили уведомление о нашем решении в течение 21 дня, позвоните в отдел определения соответствия.

За исключением клиентов, имеющих временное или постоянное право на участие в программе, тем, кто признан соответствующим требованиям, понадобится подавать заявление повторно каждые пять лет. Клиенты получают по почте уведомление о том, что пора пройти повторную сертификацию. Если вы не получите письмо за шесть недель до даты истечения срока действия, указанной в вашей идентификационной карте программы AAR, позвоните в отдел определения соответствия.

Определение соответствия требованиям

Если вас признают соответствующим требованиям, вам будет присвоена одна из следующих категорий соответствия:

(1) полное соответствие, (2) постоянное соответствие — ваше состояние постоянное и не улучшится, поэтому вам не нужно подавать заявление повторно, (3) временное соответствие — либо полное, либо условное на срок менее 5 лет, (4) условное соответствие. Те, кто признаны условно соответствующими требованиям программы AAR, могут совершать поездки в рамках программы AAR только в тех случаях, когда действуют условия, указанные в их карте MetroCard / идентификационной карте программы AAR.

Пожалуйста, обратите внимание: все автобусы NYC Transit оборудованы подъемниками для инвалидов колясок или имеют пандусы.

Категории условного соответствия:

Ограничения, связанные с использованием лестниц: клиент имеет право на проезд в рамках программы AAR только в том случае, если поездка требует использования недоступной станции метро.

Экстремальный холод: клиент имеет право на проезд в рамках программы AAR только в том случае, если в день поездки прогнозируется температура 39 °F или ниже.

Экстремальная жара: клиент имеет право на проезд в рамках программы AAR только в том случае, если в день поездки прогнозируется температура 90 °F или выше.

Экстремальный холод и ограничения, связанные с использованием лестниц:

клиент имеет право на проезд в рамках программы AAR:

(1) если в день поездки прогнозируется температура 39 °F или ниже; или

(2) если поездка требует использования недоступной станции метро.

Экстремальная жара и ограничения, связанные с использованием лестниц:

клиент имеет право на проезд в рамках программы AAR:

(1) если в день поездки прогнозируется температура 90 °F или выше; или

(2) если поездка требует использования недоступной станции метро.

Если клиента признают соответствующим требованиям на основании погодных условий, то при составлении расписания поездок будут учитываться неблагоприятные факторы со стороны окружающей среды (например, влажность, снег и гололед на улицах). NYC Transit будет проверять погоду на сайте www.weather.gov/nyc, чтобы определить, когда применяется пункт о погодных условиях.

Незнакомые места

Навигация: клиент имеет право на проезд в рамках программы AAR только в том случае, если клиент не знает маршрутов автобусов и/или метро до места назначения поездки вследствие когнитивных или зрительных нарушений. Клиент не может пользоваться услугами в рамках программы AAR на маршрутах, с которыми он хорошо знаком.

Расстояние: клиент имеет право на все поездки, которые требуют от клиента добираться до автобусной остановки или станции метро, находящихся на расстоянии, превышающем количество кварталов, которые, как было определено, клиент может преодолеть: 1–2, 3–4, или 5 или более кварталов.

Пожалуйста, обратите внимание: клиенты могут быть включены в несколько категорий условного соответствия.

Апелляции

Если вам отказано в получении услуг или вам присвоили условное соответствие требованиям, вы имеете право обжаловать решение в течение 60 дней с момента получения уведомления. Форма апелляции и инструкции прилагаются к письму с уведомлением. Апелляция может быть подана в письменном виде, лично, по телефону или через Zoom.

Фидерная служба

«Фидерная перевозка» — это поездка, которая совершается частично в рамках транспортных перевозок лиц с ограниченными возможностями, а частично на автобусе фиксированного маршрута или на метро. В настоящее время клиенты, которым присвоено условное соответствие требованиям, способные ходить пешком или передвигаться на колесном транспорте на небольшие расстояния (1–2, 3–4, или 5 или более кварталов), начинают фидерную поездку в рамках программы AAR, а затем пересекаются на маршрутный автобус. После этого автобус везет их до автобусной остановки. Оттуда они пешком или на колесном транспорте добираются до конечного пункта назначения, не превышая установленных проездных ограничений. Фидерная перевозка — это поездка с однократной оплатой стоимости проезда, и на нее не распространяется разрешение на пользование услугами такси.

Карта MetroCard программы AAR

Карта оплаты проезда в метро MetroCard в рамках программы AAR, выпущенная NYC Transit, служит одновременно вашей идентификационной картой клиента для транспортных перевозок лиц с ограниченными возможностями, которая используется при осуществлении поездок в рамках программы AAR, и картой MetroCard, если вы решите воспользоваться общественным транспортом. NYC Transit понимает, что некоторые клиенты службы транспортных перевозок лиц с ограниченными возможностями при определенных обстоятельствах могут пользоваться общественным транспортом, но в других случаях нуждаются в

Поэтому использование общественного транспорта не повлияет на ваш статус соответствия. Клиенты, которым присвоено временное соответствие требованиям, не получают карту MetroCard программы AAR. Вместо этого идентификационным документом участника программы AAR служит подтверждающее соответствие требованиям письмо с фотографией клиента.

Карта MetroCard программы AAR дает клиентам программы AAR возможность и позволяет использовать гибкий подход при совершении в общей сложности четырех бесплатных поездок в день на метро, местных и выбранных автобусах, а также на железной дороге Staten Island Railway (SIR). Если в вашей карте MetroCard программы AAR указан статус PCA, ваш PCA может бесплатно пользоваться службой транспортных перевозок лиц с ограниченными возможностями или общественным транспортом, если сопровождает вас. В общественном транспорте просто проведите вашей картой или вставьте вашу карту дважды — один раз для себя, а затем еще раз для вашего PCA.

При использовании автобусной службы Select Bus Service (SBS) получите билет, используя карту MetroCard программы AAR, в автомате для оплаты проезда MetroCard Fare Collect перед посадкой. Невыполнение этого условия может привести к штрафу.

Клиенты программы AAR не могут использовать свою карту MetroCard программы AAR для бесплатного проезда на автобусах-экспрессах. Сниженный тариф на проезд в автобусах-экспрессах действует только с 10:01 до 14:59 и с 19:01 до 17:59 по будням и весь день по субботам и воскресеньям. В автобусах-экспрессах к оплате принимается только карта MetroCard со сниженным тарифом.

Использование карты MetroCard программы AAR отслеживается на предмет возможного мошенничества, и она может быть деактивирована после того, как при использовании возможности объясниться будет подтвержден факт мошенничества. Пожалуйста, обратите внимание, что карта MetroCard программы AAR не будет автоматически высылаться соответствующим требованиям клиентам программы AAR. Для получения дополнительной информации о карте MetroCard программы AAR, пожалуйста, звоните представителю программы AAR/вариант № 4.

Информация для гостей города

MTA New York City Transit приветствует возможность предоставлять услуги, связанные с транспортными перевозками лиц с ограниченными возможностями в рамках программы AAR, соответствующим требованиям гостям города New York. Не позднее чем за две недели до посещения города, пожалуйста, отправьте в NYC Transit копию идентификационной карты для транспортных перевозок лиц с ограниченными возможностями (лицевая и обратная сторона) гостя города или другого эквивалентного документа, подтверждающего соответствие требованиям для транспортных перевозок лиц с ограниченными возможностями, выданного городом или поселком, в котором проживает посетитель. Пожалуйста, отправьте ее по электронной почте на адрес EDUCI@nycf.com, или отправьте ее по почте на адрес AAR Eligibility, MTA NYC Transit, Department of Paratransit, 130 Livingston Street, Brooklyn, NY 11201, или отправьте ее по факсу на номер 718-393-4306. Если эти документы недоступны, пожалуйста, предоставьте подтверждение проживания за пределами города New York и подтверждение инвалидности.

Приемлемым доказательством является подписанное врачом или специалистом по реабилитации.

Нам также нужна следующая информация:

1. Ф. И. О., дата рождения и домашний адрес, а также номер(-а) домашнего телефона, мобильного телефона и рабочего телефона.
2. Адрес и номер телефона в городе New York (включая перекрестки).
3. Контактное лицо для связи в чрезвычайных ситуациях (Ф. И. О. и номера телефонов) в городе New York.
4. В случае поездки вместе с персональным помощником по уходу (РСА), гостем или с обоими лицами.
5. В случае поездки вместе со служебным животным.
6. В случае использования трости, ходунков, костылей, инвалидной коляски, скутера или другого оборудования.
7. В случае если водителю необходимо назвать имя клиента при прибытии транспортного средства вследствие нарушения зрения.

Услуга в рамках программы AAR предоставляется посетителю в течение любой комбинации сроков длительностью 21 день на протяжении любого 365-дневного периода.

Управление услугами в рамках программы AAR

Приложение MY AAR

С помощью приложения MY AAR клиенты могут управлять своими поездками через компьютер, планшет или смартфон, в том числе:

- получать доступ к контактной информации совершать бронирование, проверять статус поездок и управлять подписками программы AAR;
- осуществлять мониторинг местоположения и времени прибытия в режиме реального времени вашего оборудованного транспортного средства, предоставляемого в рамках программы AAR (фургона с подъемником или пандусом), или транспортного средства в рамках программы
- Enhanced Broker Service за один час до запланированного времени подачи;
- осуществлять отслеживание вашей поездки при нахождении в автомобиле для определения расчетного времени прибытия (ETA).

Чтобы узнать больше о приложении MY AAR и зарегистрироваться, пожалуйста, посетите сай www.new.mta.info/myaar. Клиенты программы AAR, имеющие смартфон, могут скачать бесплатное приложение MTA через Google Play Store или Apple App Store. Приложение MTA предоставляет прямой доступ к MY AAR (когда клиент входит в систему), а также доступ ко всем услугам MTA. Пожалуйста, обратите внимание: доступ к MY AAR есть только у тех, кто имеет активный статут соответствия требованиям программы AAR.

Текстовые сообщения в рамках программы AAR

Клиенты программы AAR могут отсылать текстовые сообщения для получения информации о поездках в рамках программы AAR, отправляя сообщение на номер 833-227-6928 или 833-AAR- NYCT.

Вы получите инструкции о том, как получить доступ к информации о предстоящих или текущих поездках, чтобы просмотреть или отменить поездку. Чтобы узнать больше, пожалуйста, посетите сайт www.new.mta.info/accessibility/paratransit/introducing-aar-text-messaging.

Сообщения в системе интерактивного голосового ответа (IVR) в рамках программы AAR

IVR — это автоматизированная служба сообщений, которая предоставляет важную информацию, связанную с программой AAR, по телефону, в виде текстовых сообщений или электронных писем, когда клиенты соглашаются на это.

Эти сообщения могут включать:

- напоминание накануне вечером о поездках, запланированных на следующий день;
- оповещение о приблизительном времени прибытия транспортного средства;
- оповещение о том, что срок действия статуса соответствия требованиям программы AAR скоро истечет и его необходимо продлить;

- напоминание пользователям обслуживания по подписке о необходимости звонить для бронирования поездок по подписке в праздничные дни;
- сервисное оповещение в связи с погодными условиями.

Клиенты должны связаться с представителем программы AAR / опция № 4, чтобы заявить, как бы они хотели получать IVR-сообщения или использовать приложение MY AAR, и нажать «Моя учетная запись» (My Account), чтобы указать свои предпочтения IVR.

Часы работы

Персонал программы AAR работает 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, включая праздники.

Стоимость проезда

Стоимость проезда в рамках программы AAR такая же, как и полная стоимость проезда в общественном транспорте. Клиенты программы AAR должны предъявить водителю свою идентификационную карту программы AAR, карту MetroCard программы AAR или любое другое удостоверение личности с фотографией, и оплатить точную стоимость проезда при посадке в транспортное средство. Карты MetroCard программы AAR не могут использоваться для оплаты поездок на автомобилях службы транспортных перевозок лиц с ограниченными возможностями в рамках программы AAR. Водители программы AAR не дают сдачу и не принимают оплату за поездки «туда-обратно». Транспортное средство не отправится, пока не будет полностью оплачен проезд всех пассажиров с запланированными поездками. Бесплатный проезд при сопровождении клиента предоставляется только

Невозможность оплатить вашу поездку в рамках программы AAR считается уклонением от оплаты проезда. Наказания за уклонение от оплаты проезда перечисляются в Политике поведения программы AAR.

В настоящее время в качестве оплаты проезда во время перевозок принимаются действительные купоны HealthEquity программы AAR. Каждый купон действителен для одной поездки.

Fair Fares NYC — это городская программа, созданная для того, чтобы помочь жителям Нью-Йорка в возрасте от 18 до 64 лет с низким уровнем дохода управлять своими транспортными расходами. Согласно программе Fair Fares может предоставляться 50 % скидка на поездку в рамках программы AAR для тех, кто имеет право на участие в программе. Для получения дополнительной информации, пожалуйста, позвоните по телефону 311 или посетите сайт www.nyc.gov/site/fairfares/access-a-ride/access-a-ride-form.page.

Зона обслуживания

В рамках программы AAR обслуживание предоставляется в пределах пяти районов NYC (Brooklyn, Bronx, Manhattan, Staten Island и Queens) и на участке пути длиной три четверти мили за пределами зоны обслуживания с фиксированными маршрутами через границу NYC в близлежащие районы округов Nassau и Westchester. При бронировании поездки в округах Nassau и Westchester сообщите агенту по бронированию адрес и перекрестки пункта назначения; если транспорт в рамках программы AAR поедет туда, поездка будет запланирована.

Поставщики услуг

Частные перевозчики (по контракту с NYC Transit) предоставляют услуги, связанные с транспортными перевозками лиц с ограниченными возможностями, с помощью фургонов, оборудованных подъемниками, и транспортных средств, оборудованных пандусами. Кроме того, в рамках программы Enhanced Broker Service (по контракту с NYC Transit) предоставляются услуги такси и заказных автомобилей. В рамках программы AAR не гарантируется предоставление конкретной услуги или наличие определенного типа транспортного средства, если доступность не является обязательной.

Устройства для передвижения

Служба транспортных перевозок лиц с ограниченными возможностями в рамках программы AAR работает в соответствии с руководствами Закона о защите прав граждан США с ограниченными возможностями (ADA) Министерства транспорта США (DOT). Согласно постановлениям раздела 49 CFR, часть 38, подъемники для инвалидных колясок должны иметь минимальную расчетную нагрузку 600 фунтов (с пассажиром), а платформа подъемника должна вмещать инвалидную коляску размером 30 дюймов в ширину и 48 дюймов в длину.

Подъемники для инвалидных колясок на транспортных средствах, предоставляемых в рамках программы AAR, превосходят эти требования, вмещая инвалидные коляски или скутеры размером не более 33 дюйма в ширину, не более 51 дюйма в длину, и весом не более 800 фунтов вместе с пассажиром.

Мы не можем принять устройства для передвижения, которые не соответствуют этим руководствам.

Кроме того, в транспортных средствах, предоставляемых в рамках программы AAR, не разрешается перевозка следующих устройств:

- больничные кресла;
- медицинские каталки;
- больничные носилки;
- автономные или моторизованные электрические скутеры, не относящиеся к вспомогательной технике;
- велосипеды (складные или полноразмерные);
- мопеды.

Пересадка с инвалидной коляски / скутера на пассажирское сиденье

Пассажирские сиденья зарезервированы для клиентов, которые ходят пешком, а места для инвалидных колясок / скутеров зарезервированы для клиентов, совершающих поездки в инвалидных колясках / на скутерах. Если вы передвигаетесь в инвалидной

коляске / на скутере и хотите пересесть на пассажирское сиденье, вы должны спросить водителя, будет ли свободное место во время вашей поездки. Таким образом, вы можете пересаживаться только при наличии свободного места.

Пожалуйста, обратите внимание: если во время поездки присоединится какой-либо клиент, который ходит, и ему потребуется сиденье, вам придется вернуться в свою инвалидную коляску / скутер.

Клиентам не разрешается резервировать пассажирские сиденья для гостей или РСА, которые не едут с ними, чтобы они могли пересесть на пассажирское сиденье.

Максимальное время поездки

Максимальное время поездки зависит от дальности поездки. В приведенной ниже таблице для сведения клиентов указывается приблизительное время в пути в зависимости от километража поездки.

Мили	Максимальное время поездки
От 0 до 3	50 минут
От 3 до 6	1 час 5 минут
От 6 до 9	1 час 35 минут
От 9 до 12	1 час 55 минут
От 12 до 14	2 часа 15 минут
Более 14 миль	2 часа 35 минут

Персональный помощник по уходу (РСА)

Некоторым нашим клиентам требуется помощь персонального помощника по уходу (РСА). РСА — это лицо, которое регулярно помогает клиенту. Во время поездок клиента РСА выполняет личные обязанности, которые не разрешается выполнять водителям. Некоторые из этих обязанностей в том числе могут включать:

- сопровождение ребенка или взрослого с нарушениями интеллектуальных способностей или развития;
- помощь клиенту с диагнозом болезнь Альцгеймера или деменция;
- направление клиента, который не способен передвигаться самостоятельно;
- успокаивание клиента, склонного к тревожности в неожиданных ситуациях;
- предотвращение случаев, когда клиент покидает свое место или открывает двери во время движения транспортного средства;
- помощь клиенту в управлении своим расписанием и соблюдении обязательств, относящихся к поездкам, во избежание чрезмерных пропусков поездок и возможного приостановления обслуживания в рамках программы AAR.

В карте MetroCard / идентификационной карте программы AAR клиента рядом со строкой персональный помощник по уходу будет указано «ДА» (YES). Мы настоятельно рекомендуем клиентам, которые имеют статус PCA и нуждаются в PCA для выполнения некоторых из указанных ранее обязанностей, всегда совершать поездки вместе с PCA во время транспортных перевозок лиц с ограниченными возможностями. При бронировании по телефону или с помощью приложения MY AAR, пожалуйста, указывайте, что с вами будет ехать PCA. PCA совершают поездки бесплатно, когда сопровождают клиента программы AAR в те же места и обратно.

Примечание. В рамках программы AAR не предусматривается предоставление персонала для осуществления мониторинга или надзора за своими клиентами. Транспортное средство, предоставляемое в рамках программы AAR, выглядит как городской автобус, за исключением того, что оно перевозит клиентов от двери до двери.

Поездка с гостями и/или PCA

Клиенты со статусом PCA могут совершать поездки с одним гостем. Дополнительные гости могут быть размещены при наличии свободных мест. Поездки должны осуществляться в один и тот же пункт назначения и обратно. При бронировании по телефону или с помощью приложения MY AAR укажите, нужны ли сиденья для гостя(-ей) и/или PCA. Все гости всегда должны оплачивать полную стоимость проезда в рамках программы AAR, включая поездки в центры оценки и обратно.

Если в качестве гостей выступают дети, то их проезд оплачивается, за исключением младенцев, сидящих на коленях у родителей. Родитель несет ответственность за безопасную перевозку ребенка на сиденье. Если клиент берет с собой в транспортное средство детское кресло, он несет ответственность за безопасную установку детского кресла. Водители должны оказывать помощь.

Обозначенные пункты посадки в рамках программы AAR

Существуют обозначенные пункты посадки в рамках программы AAR, которые находятся на оживленных участках, где клиенты и водители транспортных средств постоянно пропускают друг друга. Эти места расположены в пяти районах города и снабжены опознавательными знаками программы AAR.

Пожалуйста, обратите внимание: при бронировании клиенты могут указать, что им необходима посадка или высадка в этих местах. Список этих обозначенных мест можно найти на сайте www.new.mta.info/accessibility/paratransit/newsletter-and-announcements/designated-aar-pickup-locations.

Плохая погода

Хотя обслуживание в рамках программы AAR может продолжаться и в неблагоприятных погодных условиях, бывают случаи, когда местные дорожные условия мешают нам приехать к вам. Чтобы убедиться в том, что вы получаете сервисные оповещения программы AAR, пожалуйста, сохраняйте вашу контактную информацию программы AAR и сообщения IVR. Для получения сообщений о погоде и обслуживании подпишитесь на страницу программы AAR в социальных сетях [@nycAAR](#). Вы также можете позвонить представителю программы AAR или посетить веб-сайт MTA по адресу www.new.mta.info.

Помощь водителя

Если водитель не теряет транспортное средство из виду и находится от него на расстоянии не более 100 футов, он может помочь вам сесть в транспортное средство и выйти из него, помочь вам подняться и спуститься по бордюру или одной ступеньке, а также помочь вам при посадке. Водитель будет переносить максимум две сумки или пакета общим весом не более 40 фунтов в транспортное средство и обратно. Водитель не будет входить в здания.

Если с вами едет РСА, от водителя требуется только помочь вам сесть в транспортное средство и выйти из него, а также закрепить вашу инвалидную коляску или скутер, пристегнуть ремень безопасности / плечевой ремень, если вы пользуетесь инвалидной коляской / скутером, или ремень безопасности, если вы сидите на пассажирском сиденье.

Магазинные тележки, сумки, пакеты и крупногабаритные вещи

Клиенты должны складывать магазинные тележки и садиться в транспортные средства, предоставляемые в рамках программы AAR, только с двумя сумками или пакетами общим весом не более 40 фунтов.

Очень громоздкие вещи, которые занимают все сиденье или представляют угрозу безопасности, перевозить в транспортном средстве, предоставляемом в рамках программы AAR, не разрешается, даже если они весят менее 40 фунтов.

Дополнительные магазинные тележки и сумки/пакеты, перевозимые РСА и/или гостем, размещать нельзя. Клиентам, нарушающим эти требования безопасности, согласно программе AAR может быть отказано в перевозке.

Рекомендация по использованию ремней безопасности

Программа AAR предусматривает заботу о вашей безопасности. Дорожные условия иногда требуют от водителя транспортного средства резких остановок, поворотов или маневров.

Пристегнутый ремень безопасности обеспечивает более безопасную поездку. Для вашей безопасности мы настоятельно рекомендуем вам пристегиваться ремнем безопасности или ремнем безопасности / плечевым ремнем (при совершении поездок в инвалидной коляске / на скутере). Ремень безопасности требуется пристегивать до того, как транспортное средство, предоставляемое в рамках программы AAR, начнет движение. По запросу водители помогут клиентам пристегнуть и отстегнуть ремни безопасности, а также ремни безопасности / плечевые ремни для тех, кто передвигается на инвалидной коляске / скутере.

Поездки с использованием службы транспортных перевозок лиц с ограниченными возможностями за пределами NYC

С момента принятия ADA служба транспортных перевозок лиц с ограниченными возможностями быстро развивается как вид общественного транспорта по всей территории Соединенных Штатов Америки. Клиент программы AAR, желающий совершить поездку, воспользовавшись услугами транспортных перевозок лиц с ограниченными возможностями в любом другом городе или штате, должен связаться с организацией, ответственной за управление службой транспортных перевозок лиц с ограниченными возможностями в этом городе/штате, и запросить статус гостя (21 день обслуживания в течение 365 дней). Если потребуется более длительный период обслуживания, необходимо подать заявление на получение такой услуги транспортных перевозок лиц с ограниченными возможностями.

Пожалуйста, обратите внимание, что для каждой службы транспортных перевозок лиц с ограниченными возможностями разная стоимость проезда и часы работы. При получении услуг транспортных перевозок лиц с ограниченными возможностями в других регионах рекомендуется начинать планирование поездки как минимум за 2 недели.

В рамках программы AAR обслуживание предоставляется в пределах пяти районов NYC и на участке пути длиной три четверти мили за пределами зоны обслуживания с фиксированными маршрутами через границу NYC в близлежащие районы округов Nassau и Westchester. Транспортные средства, предоставляемые в рамках программы AAR, не выезжают за пределы этой зоны обслуживания.

В рамках программы AAR есть пересадочные пункты для предоставления поездок между Bronx и округом Westchester и/или округом Queens и Nassau.

Однако клиентов должны признать соответствующими требованиям программы AAR и Able-Ride. (Округ Nassau — 516-228-4021) или Bee-Line ParaTransit (округ Westchester — 914-995-2959). Клиенты также должны согласовать свои поездки в рамках программ AAR и Able-Ride или AAR и Bee-Line.

Бесплатные пересадки не предусмотрены, поскольку каждая служба транспортных перевозок лиц с ограниченными возможностями работает самостоятельно.

Пересадочные пункты между Queens и округом Nassau:

- Northwell Health Center for Advanced Medicine (450 Lakeville Road, Door D, New Hyde Park);
- Green Acres Mall перед Panera Bread (2034 Green Acres Road South, Valley Stream).
- Пересадочные пункты между Bronx и Westchester: 4340 Boston Road, Bronx (на Ropes Avenue/IHOP);
- 5661 Riverdale Avenue, Bronx (на West 258th Street).

Клиенты программы AAR также могут доехать по железной дороге LIRR или Metro-North до других транспортных узлов в пределах NYC и согласовать посадку в транспортное средство, предоставляемое в рамках программы AAR, чтобы продолжить поездку в пределах зоны обслуживания программы AAR. Пожалуйста, проверьте доступность станций на сайте [www.new.mta.info/accessibility/travel/MT A-railroads](http://www.new.mta.info/accessibility/travel/MT-A-railroads).

В зоне обслуживания программы AAR есть транспортные узлы, где клиенты могут воспользоваться доступным транспортом, например, автобусами или пригородными поездами, которые могут довести их до мест, где предоставляются услуги транспортных перевозок лиц с ограниченными возможностями в других регионах:

- Herald Square (33rd Street и 6th Avenue): Amtrak, LIRR, NJ Transit, PATH;
- Moynihan/Penn Station (на 33rd St. и 8th Ave.): Amtrak, LIRR;
- Grand Central Terminal (East 43rd Street и Lexington Avenue): Metro-North;
- Port Authority Bus Terminal (42nd Street между 8th и 9th Avenues).

Планирование и резервирование поездки

Забронировать поездку можно за 1–2 дня до начала поездки, 7 дней в неделю, с 07:00 до 17:00, позвонив представителю программы AAR. Вы также можете забронировать поездки на вашем компьютере, планшете или смартфоне с помощью приложения MY AAR до 17:00 за день до поездки.

Клиенты могут запросить разрешение на пользование услугами такси во время процесса бронирования для рассмотрения (см. раздел «Разрешение на использование службы такси / пассажирских перевозок и возмещение расходов»).

Вот некоторые термины, которые помогут при бронировании:

«Время посадки» или «время отправления»: желаемое время, когда клиент хотел бы, чтобы его забрали для поездки в пункт назначения. Поскольку в рамках программы AAR предоставляются услуги совместных поездок, клиентам могут предложить время посадки на час раньше или позже желаемого времени.

«Время высадки» или «время прибытия»: желаемое время, когда клиент хотел бы, чтобы транспортное средство, предоставляемое в рамках программы AAR, прибыло в пункт назначения. Клиенты могут запросить более раннее время, чем фактическое время высадки в пункте назначения, чтобы учесть время прохождения контрольно-пропускных пунктов, ожидания лифтов и другие непредвиденные задержки.

Запрос можно сделать либо для времени посадки, либо для времени высадки, но не для одной и той же поездки.

«Обратный звонок» или «Заказанный звонок» поступает, когда поездка принята, но запланирована на более позднее время по внутренним причинам. Мы попросим перезвонить клиенту в тот же день и указать запланированное время посадки.

Если клиент согласится, чтобы ему перезвонили, представитель программы AAR перезвонит ему до 19:00 вечера того же дня. Если клиенту не перезвонили до 19:00, он может позвонить представителю программы AAR и получить информацию о поездке 24/7.

При бронировании поездки в округ или из округа Nassau или Westchester, представитель программы AAR сообщит клиентам, находится ли этот пункт в пределах зоны обслуживания в три четверти мили.

Перед бронированием, пожалуйста, подготовьте следующую информацию:

- номер идентификационной карты программы AAR клиента;
- дата поездки(-ок);
- адрес пункта посадки и пункта назначения (по возможности указывайте перекрестки улиц);
- номер мобильного телефона клиента, если применимо, или номер телефона в пункте назначения;
- время посадки/отправления или время высадки/прибытия;
- поедет ли клиент вместе с РСА, гостем(-ями) или с обоими;
- особые указания, например, просьба к водителю транспортного средства объявить о своем прибытии;
- такую же информацию для обратной поездки.

Если клиентам присвоено условное соответствие требованиям, они могут бронировать транспортные средства, предоставляемые в рамках программы AAR, только на отдельные поездки — это происходит, когда инвалидность клиента и/или конкретные нарушения не позволяют им пользоваться автобусами или метро. Клиентам также могут предложить фидерные поездки в рамках программы AAR.

Как отменить поездку

Независимо от того, знает ли клиент, что он не поедет в запланированную поездку за несколько дней до нее или в тот же день, он должен позвонить представителю программы AAR или воспользоваться сайтом приложения MY AAR, чтобы отменить свою поездку. Поездки можно отменить за несколько дней до запланированной даты поездки, но не позднее чем за два часа до запланированного времени посадки.

При отмене поездки в обе стороны клиент должен сообщить представителю программы AAR, что он отменяет как первоначальную поездку из пункта посадки, так и обратную поездку из пункта высадки. Обратные поездки не отменяются автоматически. Штрафы для клиентов, не явившихся или поздно отменивших поездку, перечислены в разделе «Нарушения, связанные с неявкой/поздней отменой».

Что необходимо сделать в день поездки

Цель программы AAR — обеспечить безопасное, быстрое и надежное обслуживание, но мы просим наших клиентов быть готовыми к тому, что придется подождать еще максимум 30 минут после запланированного времени посадки/отправления. Транспортные средства, предоставляемые в рамках программы AAR, прибывающие в течение этого временного промежутка, считаются поданными вовремя. 30-минутный период ожидания начинается с запланированного времени посадки/отправления и заканчивается через 30 минут. Используйте приложение MY AAR, чтобы получить подробную информацию о вашем транспортном средстве, его местоположении и расчетном времени прибытия (ETA). Эта информация будет отображаться незадолго до времени посадки/отправления. Вы также можете позвонить представителю программы AAR и, следуя подсказкам, получить помощь 24/7.

Пожалуйста:

- соберитесь и подготовьтесь к поездке в запланированное время и в обозначенном пункте посадки/отправления (внутри здания). С помощью IVR-сообщения клиентов проинформируют о ETA их транспортного средства, или клиенты могут отслеживать местоположение их транспортных средств в режиме реального времени (AAR или Enhanced Broker Service) через приложение MY AAR. Если клиенту понадобится воспользоваться лифтом или пройти пешком какое-то расстояние до пункта посадки, пожалуйста, выделите

- когда транспортное средство подъедет, пожалуйста, предъявите водителю карту
- MetroCard / идентификационную карту программы AAR клиента и оплатите точную стоимость проезда до отъезда из пункта посадки;
- водитель должен ожидать 5 (пять) минут после запланированного времени посадки, даже если он приехал раньше.
- Водитель, прибывший после запланированного времени посадки, также должен ожидать 5 (пять) минут перед выездом; диспетчер должен позвонить клиенту, если его нет в пункте посадки;
- если клиент не прибудет в течение 5 (пяти) минут ожидания, водитель уедет, если же клиенту дозвонятся, то водитель будет
- ждать еще 5 (пять) минут;
- пользователи мобильных телефонов: пожалуйста, позвоните в отдел определения соответствия и убедитесь, что в данные путевого листа клиента в его личном деле внесен правильный номер мобильного телефона, чтобы диспетчеры могли связаться с клиентом до отъезда водителя;
- если транспортное средство не прибудет по истечении 30-минутного периода ожидания, следуйте инструкциям в разделе «Что делать,
- если транспортное средство, предоставляемое в рамках программы AAR, опаздывает»;

- если клиент задерживается, но хочет сохранить бронирование на обратную поездку, позвоните представителю программы AAR не позднее чем за 60 минут до запланированного времени посадки, чтобы перенести время.

Что делать, если транспортное средство, предоставляемое в рамках программы AAR, опаздывает

Если в приложении MY AAR не отображается назначенное транспортное средство, или ETA превышает 30-минутный период ожидания, или вы не получили IVR-уведомление, пожалуйста, позвоните представителю программы AAR и попросите, чтобы сотрудники программы AAR сообщили о статусе вашего транспортного средства. Вы можете попросить, чтобы сотрудники попытались найти для вас альтернативный транспорт у ближайшего поставщика услуг в рамках программы AAR или разрешили воспользоваться службой такси / пассажирских перевозок. Если ETA первоначального автомобиля близко, клиент может пожелать дождаться первоначального автомобиля. Кроме этого, может быть выдано разрешение на пользование услугами такси, когда возникают задержки с посадкой или обратной поездкой клиента, например, если нужно перенести посадку на более позднее время и т. д. В зависимости от спроса, в рамках программы AAR может оказаться невозможным перенести поездку или одобрить разрешение на пользование услугами такси для более ранней посадки.

Разрешение на использование службы такси / пассажирских перевозок и возмещение расходов

Чтобы обеспечить эффективное обслуживание и гарантировать возможность оперативных поездок клиентам могут предложить разрешение на возмещение расходов за пользование службой такси / пассажирских перевозок во время бронирования или в случае возникновения проблем в день обслуживания. Если клиент получит одобрение на использование службы такси или пассажирских перевозок, сотрудники программы AAR выдадут ему номер разрешения. После этого клиент будет нести ответственность за организацию поездки с помощью службы такси / пассажирских перевозок самостоятельно, включая оплату проезда, дорожных сборов и чаевых в размере не более 15 процентов, получение квитанции от водителя и подачу запроса на возмещение расходов представителю программы AAR онлайн или по почте. Клиентам будет возмещена стоимость поездки за вычетом полной стоимости проезда службы транспортных перевозок лиц с ограниченными возможностями в рамках программы AAR.

Обратите внимание: клиенты, передвигающиеся на инвалидных колясках, могут позвонить по номеру 311 и попросить диспетчерскую службу, предоставляющую транспорт, оборудованный для лиц с ограниченными возможностями, или позвонить диспетчеру напрямую по телефону 646-599-9999, чтобы вызвать такси, приспособленное для использования людьми на инвалидных колясках, для поездки в любой из пяти районов города по счетчику.

NYC Transit может предложить клиентам условное разрешение, если не было установлено, по чьей вине возникла проблема в тот же день — клиента или NYC Transit. Клиентам не будут возмещаться расходы на пользование службой такси / пассажирских перевозок, если NYC Transit определит, что клиент несет ответственность за эту проблему.

NYC Transit может не разрешить пользоваться службой такси / пассажирских перевозок клиентам, которые не находятся в пункте посадки и не готовы к поездке, когда транспортное средство, предоставляемое в рамках программы AAR, прибывает в течение 30-минутного периода времени. Это также относится к клиентам, которые запрашивают более раннее время посадки в день своей поездки.

Для получения помощи в предоставлении квитанций для рассмотрения вопроса о возмещении по почте или онлайн, пожалуйста, посетите сайт

www.new.mta.info/accessibility/paratransit/policies-and-forms/taxicab-car-service-reimbursement-policy.

Для быстрого получения возмещения, пожалуйста, отправьте ваш авторизованный запрос на возмещение расходов в режиме онлайн на сайте

www.contact.mta.info/s/forms/access-a-ride-reimbursement.

Вы также можете отправить авторизованные запросы на возмещение расходов с необходимой информацией по почте:

AAR Taxi Reimbursements
MTA NYC Transit
Department of Paratransit
130 Livingston Street
Brooklyn, NY 11201

Запросы на возмещение расходов должны:

- быть поданы в течение двух месяцев от даты поездки;
- иметь необходимые документы, включая квитанции такси по счетчику или, если речь идет о службе пассажирских перевозок или заказных автомобилей — квитанции с адресами посадки и высадки, а также датой поездки, как это разрешено в рамках программы AAR, вместе с указанием стоимости проезда, дорожных сборов и чаевых.
- Включать Ф. И. О. клиента, адрес, номер идентификационной карты программы AAR и номер разрешения NYC Transit.

Квитанции, которые, как представляется, содержат изменения, могут быть отклонены. Сумма возмещения может быть уменьшена, если запрашиваемая сумма покажется чрезмерной.

Обслуживание по подписке

Это обслуживание предлагается любому клиенту, который совершает поездки из одного и того же пункта отправления в один и тот же пункт назначения в одно и то же время суток для каждой поездки по крайней мере один день в неделю. Если вы захотите подать заявление, звоните в отдел обслуживания по подписке 7 дней в неделю с 08:00 до 17:00 или воспользуйтесь приложением MY AAR. Пожалуйста, обратите внимание: обслуживание по подписке зависит от наличия свободных мест. Эти поездки планируются заранее.

В рамках программы AAR обслуживание предоставляется 24/7, 365 дней в году. Однако поездки по подписке будут автоматически отменены во время указанных ниже праздников. Если клиентам потребуется обслуживание в рамках программы AAR в эти праздничные дни, они должны позвонить и забронировать свои поездки за 1–2 дня до даты поездки:

канун Нового года, первый день Нового года, День Мартина Лютера Кинга-младшего, Президентский день, Страстная пятница, День памяти, День отмены рабства, День независимости, День труда, День Колумба, День ветеранов, День благодарения, следующий день после Дня благодарения, Рождество, следующий день после Дня благодарения, канун Рождества и первый день Рождества.

Чтобы отменить или приостановить обслуживание по подписке

Используйте приложение MY AAR для отмены поездок за один-два дня или для отмены поездки в тот же день не позднее чем за два часа до вашего времени посадки. Вы также можете позвонить представителю программы AAR и, следуя подсказкам, получить помощь 24/7.

Если вам не понадобится обслуживание по подписке на один или несколько дней, позвоните в отдел обслуживания по подписке не позднее чем за три дня до вашей даты поездки, чтобы отложить ее.

Например, если вы совершаете поездку на прием к физиотерапевту каждый понедельник с 14:00 до 15:00

часов, но в течение следующих двух недель будете находиться в отпуске, вы должны позвонить в отдел обслуживания по подписке в пятницу, чтобы отложить эту поездку. Позвонив в отдел обслуживания по подписке, чтобы приостановить подписку, будьте готовы сообщить следующую информацию:

1. Ваши Ф. И. О. (пишите по буквам).
2. Номер карты MetroCard /идентификационной карты программы AAR.
3. Хотите ли вы, чтобы все или некоторые ваши поездки были отложены (например, каждый понедельник в июле).
4. Первая дата, когда транспортные средства, предоставляемые в рамках программы AAR, не должны забирать вас.

5. Первая дата, когда транспортные средства должны возобновить заезд за вами. Если вы не знаете дату, когда хотите, чтобы обслуживание возобновилось, скажите, что период приостановления является бессрочным. NYC Transit приостановит вашу подписку на срок до 90 дней подряд. По истечении 90 дней подписка будет аннулирована, и вам потребуется подать новый запрос на обслуживание по подписке.

Чрезмерное количество отмененных поездок по подписке

NYC Transit может приостановить любое обслуживание по подписке, если клиент отменяет 30 % поездок по подписке и/или количество отмененных поездок по причине неявки / поздней отмены превышает 7 поездок за определенный месяц. Это будет считаться регулярным отказом от любой части подписки. Решение о приостановлении обслуживания по подписке на основании чрезмерного количества отмененных поездок является окончательным.

Клиенты обслуживания по подписке, которое приостановлено на основании нарушения Политики неявки / поздней отмены, будут отстранены от обслуживания по подписке в течение 30-дневного периода за каждый применимый случай приостановления обслуживания.

Клиент обслуживания по подписке, которое приостановлено, должен подать заявку повторно. Однако этот запрос будет рассматриваться только через 30 дней после последней даты приостановления обслуживания, например, если приостановление обслуживания заканчивается 26 мая 2024 года, то запрос будет рассматриваться только после 25 июня 2024 года.

Нарушения, связанные с неявкой / поздней отменой

NYC Transit будет регистрировать каждый случай неявки или поздней отмены клиента как пропущенную поездку и может приостановить обслуживание любого клиента, пропустившего слишком много поездок, на обоснованный срок, за исключением случаев, когда поездки пропущены по независящим от клиента причинам. Это относится к предварительно забронированным поездкам и поездкам по подписке. Клиенты не могут оспаривать отдельные нарушения в момент их совершения.

Случай неявки наступает, когда транспортное средство прибывает к пункту посадки в течение 30-минутного окна посадки, ожидает положенные 5 минут, но клиент не садится в транспортное средство.

Случай поздней отмены наступает, когда клиент отменяет поездку менее чем за два часа до запланированной поездки.

Система или практика пропущенных поездок

Если в течение какого-либо конкретного месяца случаи неявки и/или поздней отмены соответствуют обоим нижеуказанным критериям, это будет считаться нарушением данной политики, и обслуживание клиента должно быть приостановлено:

- клиент не явился и/или поздно отменил 30 % своих забронированных поездок;
- И количество неявок и/или поздних отмен превышает 7 поездок в конкретном месяце.

Приостановление

За нарушение данной политики в течение учетного 12-месячного периода обслуживание клиентов будет приостановлено в течение нижеуказанных периодов приостановления обслуживания.

Повторные нарушения приведут к увеличению продолжительности периодов приостановления обслуживания. Учетный 12-месячный период — это период, в течение которого нарушения клиента могут считаться в последовательном порядке, начиная от даты, указанной в уведомлении о приостановлении обслуживания.

Например, уведомление о приостановлении обслуживания датировано 08 марта 2023 года, поэтому окончание 12-месячного учетного периода приходится на 07 марта 2024 года. Любые последующие нарушения в течение этих временных рамок будут, в результате, считаться последовательно, т. е, 2-е нарушение и т. д. Повторные нарушения данной политики приведут к увеличению продолжительности периодов приостановления обслуживания. В отношении случаев приостановления обслуживания, которое аннулировано/отменено, нарушение не засчитывается.

1-е нарушение: уведомление с предупреждением без приостановления обслуживания

2-е нарушение: 1-е приостановление обслуживания (1-недельный период)

3-е нарушение: 2-е приостановление обслуживания (2-недельный период)

4-е нарушение: 3-е приостановление обслуживания (3-недельный период)

5-е/ последующее нарушение: 4-е приостановление обслуживания (4-недельный период)

Кроме этого, клиенты обслуживания по подписке, которое приостановлено на основании нарушений политики, будут отстранены от обслуживания по подписке в течение 30-дневного периода за каждый применимый случай приостановления обслуживания.

Клиент обслуживания по подписке, которое приостановлено, должен подать заявку на получение обслуживания по подписке повторно. Однако этот запрос будет рассматриваться только через 30 дней после последней даты приостановления обслуживания.

Уведомление о приостановлении обслуживания

Клиенты, нарушившие данную политику (будь то предварительно забронированные поездки или поездки по подписке), получают письменное уведомление о том, что клиент нарушил Политику неявки / поздней отмены, и его обслуживание должно быть приостановлено. Перед тем как обслуживание будет приостановлено, клиенты получают это уведомление о приостановлении обслуживания с указанием каждой поездки, которая была зарегистрирована как неявка или поздняя отмена. В этом уведомлении клиентам также сообщают о дате начала и окончания приостановления обслуживания, включая дату, когда клиенты снова смогут возобновить использование службы транспортных перевозок лиц с ограниченными возможностями.

Право на апелляцию

Письменные апелляции:

- клиенты должны заполнить и подать «Форму апелляции по поводу приостановления обслуживания в случае неявки / поздней отмены»;
- клиенты должны подать либо «Заявление о форме апелляции», либо письмо с документальным обоснованием того, почему, по мнению клиента, нарушения должны быть оправданы, а также любые подтверждающие документы.

Эти документы должны быть проштемпелеваны и отправлены в течение 14 календарных дней от даты, указанной в уведомлении о приостановлении обслуживания.

Подача апелляций лично / через Zoom / по телефону:

- клиенты должны заполнить и подать
- «Форму апелляции по поводу приостановления обслуживания в случае неявки / поздней отмены»;
- этот документ должен быть проштемпелеван и отправлен в течение 14 календарных дней от даты уведомления о приостановлении обслуживания;
- НУСТ свяжется с клиентом, чтобы назначить слушание по апелляции. Клиенты должны быть свободны, чтобы присутствовать на назначенном слушании;
- подача апелляций лично, через Zoom и по телефону осуществляется только по предварительной записи. Лица, явившиеся без предварительной записи, приняты не будут.

Приостановление обслуживания не вступит в силу, если клиент подал апелляцию в соответствии с инструкциями и в сроки, указанные в данной политике, а апелляционная комиссия по вопросам транспортных перевозок лиц с ограниченными возможностями не вынесла решения по апелляции.

Решение по апелляции

NYC Transit сообщит клиентам в письменном виде о своем решении касательно их апелляции. Если решение о приостановлении обслуживания будет одобрено, в уведомлении о решении клиентам сообщат о дате начала и окончания периода приостановления обслуживания.

Политика поведения

Обслуживание клиентов, которые придерживаются линии агрессивного, крайне антисоциального или незаконного поведения, может быть приостановлено или прекращено. Клиенты также несут ответственность за поведение своих персональному помощников по уходу и гостей. Неправомерное поведение включает, но не ограничивается нижеуказанными действиями. Неправомерное поведение может привести к прекращению предоставления услуг транспортных перевозок лиц с ограниченными возможностями, независимо от того, демонстрируется ли оно в контексте традиционной программы AAR, программы AAR MetroCard, пилотной программы заказа транспорта E-Hail Pilot Program или любой другой программы или услуги, предлагаемой NYCT.

Неправомерное поведение включает, но не ограничивается нижеуказанными действиями.

Запрещенное поведение включает:

- акты насилия, терроризма и/или незаконного поведения, включая те, которые приводят или могут привести к травмам и/или причинению вреда себе или другим людям;
- угрозы насилия или терроризма, домогательства и/или поведение, представляющее угрозу или значительный риск, для себя или других людей;
- поведение, приводящее к неуместному физическому контакту с собой
- или другими людьми;
- агрессивные или оскорбительные
- высказывания — унижительные замечания по поводу расы, этнической принадлежности, религии, гендерной идентичности, сексуальных предпочтений или инвалидности;
- наличие или ношение с собой любого предмета(-ов), опасного инструмента(-ов) или оружия, которые могут представлять угрозу или опасность;
- поведение, мешающее перевозке
- клиентов / препятствующее предоставлению обслуживания;
- загрязнение, свалка мусора, выливание жидкостей или разбрасывание других предметов, создание опасности или антисанитарных условий (включая плевики или мочеиспускание);

- разрушение, порча, уничтожение или совершение актов вандализма в отношении имущества, предоставляемого в рамках программы AAR;
- курение или использование открытого пламени или зажженной спички, сигары, сигареты, трубки или самокрутки;
- распитие/провоз любой открытой незапечатанной емкости(-ей) с алкогольным напитком;
- поведение, демонстрирующее намерение получить что-то обманным путем / представляющее собой кражу услуг;
- преднамеренное предоставление ложной информации в отношении бронирования мест для РСА и/или гостей.

Пожалуйста, обратите внимание, что нападение на сотрудника МТА является преступлением, за которое предусмотрено наказание лишения свободы сроком до **7 лет**.

Обеспечение правопорядка

НУСТ оставляет за собой право отказать в предоставлении обслуживания любым клиентам, которые придерживаются линии агрессивного, крайне антисоциального или незаконного поведения, в объеме, разрешенном ADA. В случае агрессивного, крайне антисоциального или незаконного поведения обслуживание нарушителя будет немедленно приостановлено, но он имеет право подать апелляцию после окончания периода приостановления обслуживания.

НУСТ будет следовать применимой процедуре подачи апелляции, но оставляет за собой право провести слушание по апелляции в режиме телефонной конференц-связи.

Как выразить благодарность, подать жалобу или внести предложения о программе AAR

Цель службы транспортных перевозок лиц с ограниченными возможностями в рамках программы AAR — обеспечить безопасное, быстрое и надежное обслуживание. Мы приветствуем отзывы о вашем опыте поездок. Пожалуйста, воспользуйтесь одним из следующих способов, чтобы оставить ваши комментарии, выразить благодарность или подать жалобу:

- отправьте письмо по электронной почте на адрес офиса программы AAR: перейдите на сайт www.mta.info и выберите «Оставить отзыв» (Give Feedback);
- позвоните в офис программы AAR: 877-337-2017 и следуйте пунктам меню, чтобы поговорить с принимающим звонки и предоставляющим необходимую информацию агентом, который занимается вопросами транспортных перевозок лиц с ограниченными возможностями и находится на связи с 09:00 до 17:00, с понедельника по пятницу. Глухие/слабослышащие клиенты: воспользуйтесь предпочтительной службой коммутируемых сообщений выбранного поставщика услуг или бесплатной службой ретрансляции 711 для переадресации звонка на номер 877-337-2017;

отправьте письмо на адрес офиса программы AAR: MTA New York City Transit, Department of Paratransit, Customer Relations, 130 Livingston Street, Brooklyn, NY 11201.

Оставляйте свои комментарии или подавайте жалобы, пока детали еще свежи в памяти. Мы будем рады положительным комментариям и полезным предложениям от клиентов. Если у вас появится жалоба, мы постараемся разрешить возникшую проблему.

При подаче жалобы, пожалуйста, сообщите нам свои Ф. И. О., адрес, номер телефона и номер карты MetroCard / идентификационной карты программы AAR. Также укажите конкретные детали вашей жалобы, в том числе, когда и где произошел инцидент.

Если вы решите оставить жалобу на поездку, информация на вашем проездном билете поможет нам провести расследование.

Запросы на внесение обоснованных изменений для лиц с ограниченными возможностями

MTA и ее операционные агентства — New York City Transit, MTA Bus, Long Island Rail Road и Metro-North Railroad — обязуются вносить обоснованные изменения в наши политики, практики и процедуры, чтобы обеспечить доступность наших услуг метро, автобусов и пригородных поездов для людей с ограниченными возможностями. Любой человек с ограниченными возможностями, желающий отправить запрос на внесение обоснованных изменений или подать жалобу в отношении запроса на обоснованные изменения, пожалуйста, посетите сайт www.new.mta.info/accessibility/filing-reasonable-modification-requests-and-appeals.

Подача жалобы согласно разделу VI

MTA New York City Transit («NYC Transit») и MTA Bus Company обязуются предоставлять услуги на недискриминационной основе, чтобы ни один человек не был отстранен от участия, лишен преимуществ или подвергнут дискриминации при получении услуг по признаку расы, цвета кожи или национального происхождения, как закреплено в разделе VI Закона о гражданских правах 1964 года («Раздел VI»). Чтобы запросить дополнительную информацию о разделе VI или подать письменную жалобу, если вы считаете, что подверглись дискриминации, вы можете посетить сайт www.new.mta.info или обратиться в управление по вопросам равных возможностей трудоустройства NYC Transit по адресу: 130 Livingston Street, 3rd Floor, Brooklyn, NY 11201. Помимо вашего права подать жалобу в NYC Transit вы имеете право подать жалобу согласно разделу VI в Министерство транспорта США, Федеральную администрацию общественного транспорта, Управление по гражданским правам, по адресу: Complaint Group, East Building 5th Floor-TCR, 1200 New Jersey Ave. SE, Washington, DC 20590.



(877) 337-2017
new.mta.info