

Руководство для пассажиров программы перевозок “San Francisco Paratransit”

РУКОВОДСТВО 1

Данное руководство предоставляется в удобных форматах.

Звоните в “SF Paratransit” по номеру 1-415-351-7000

Телефон с текстовым индикатором (TTY): 1-415-351-3942

Добро пожаловать в “SF Paratransit”!

“SF Paratransit” – программа перевозок на микроавтобусах и такси, предназначенная для лиц, которые неспособны самостоятельно пользоваться общественным транспортом вследствие инвалидности или инвалидизирующего состояния здоровья. В соответствии с Законом об американцах-инвалидах (Americans with Disabilities Act - ADA), начиная с 1990 года, все агентства общественного транспорта обязаны предоставлять услуги перевозок лицам с ограниченными возможностями, соответствующим требованиям на получение этих услуг. Управление городского транспорта Сан-Франциско (San Francisco Municipal Transportation Agency - SFMTA) стало предоставлять услуги перевозок с 1978 года, еще до того, как это начало требоваться по Закону об американцах-инвалидах.

Управление городского транспорта Сан-Франциско (San Francisco Municipal Transportation Agency - SFMTA) привлекает на договорной основе компанию-посредника “Paratransit Broker” для того, чтобы эта компания руководила этой службой. Компания-посредник “Paratransit Broker” привлекает на договорной основе компании микроавтобусов и такси для обеспечения транспортом.

Три основных вида услуг, которые предоставляет Paratransit”:

“SF Access”

“SF Access” – это заранее заказываемая услуга перевозок на микроавтобусах, соответствующая требованиям Закона об американцах-инвалидах, которая обеспечивает перевозку от двери до двери пассажирам, имеющим право на эту услугу согласно Закону об американцах-инвалидах. “SF Access” – это услуга по перевозке нескольких пассажиров одновременно. Транспорт необходимо заказывать за 1-7 дней до поездки, и Вас будет запланировано забирать в течение часа до запрашиваемого Вами времени начала поездки. За дополнительной информацией об услугах “SF Access” обратитесь к Руководству пассажира 2.

Услуги такси

“Paratransit taxi” – это услуга такси для широкой публики от места до места, предоставляемая пассажирам, имеющим право на эту услугу согласно Закону об американцах-инвалидах. Эта служба не работает в рамках Закона об американцах-инвалидах, однако многие пассажиры, пользующиеся ею, находят, что она лучше

удовлетворяет их потребности в транспорте. За дополнительной информацией об услугах программы поездок на такси обратитесь к Руководству для пассажира 3.

Услуга групповых перевозок на микроавтобусах

“Group Van” – это заранее заказываемая услуга перевозок в микроавтобусах, которая обеспечивает перевозку от двери до двери групп пассажиров, имеющих право на эту услугу согласно Закону об американцах-инвалидах, которые посещают программы участвующих организаций, например, Детский сад для взрослых, центры для пожилых или места защищенной работы для инвалидов.

Мы также предоставляем еще две услуги для пожилых и людей с ограниченными возможностями

Услуга “Shop-a-Round” (поездка по магазинам)

“Shop-a-Round” – это удобный, недорогой маршрутный автобус, который облегчает поход в магазин за продуктами. Эта услуга предлагает персональную помощь, которой не имеется в городском транспорте, пожилым людям и инвалидам в возрасте 65 лет и старше. Услуга “Shop-a-Round” на такси тоже имеется, но в ограниченном объеме.

Маршрутный автобус “Van Gogh Shuttle”

Маршрутный автобус “Van Gogh Shuttle” обеспечивает транспорт для поездок на общественные пикники или экскурсии, культурные и массовые мероприятия. Каждая поездка организуется через координатора поездок и должна запрашиваться, как минимум, за 7 (семь) дней заранее. Каждая группа должна состоять, как минимум, из 7 (семи) человек, имеющих право на эту услугу, которые будут ездить вместе.

За дополнительной информацией об услугах программы поездок по магазинам на такси “Shop-a-Round” или маршрутным автобусом программы “Van Gogh Shuttle” звоните по телефону 1-415-351-7094.

Соответствие требованиям на получение услуг программы “Paratransit”

Для того чтобы иметь право получать услуги перевозок “Paratransit” согласно Закону об американцах-инвалидах, Вы должны иногда или всегда неспособны пользоваться городскими автобусами, электричками или трамваями Muni, оборудованными для инвалидов, без посторонней помощи. Вы имеете право пользоваться услугами перевозок “Paratransit” согласно Закону об американцах-инвалидах, если Вы относитесь к одной из следующих категорий:

1. Вы неспособны пользоваться системой постоянных маршрутов

Вы иногда или всегда неспособны самостоятельно войти, ехать или сойти с городского автобуса, электрички и трамвая Muni или электрички BART (скоростного транспорта Области залива), оборудованных для лиц с ограниченными возможностями.

2. Система постоянных маршрутов недоступна

В отношении функциональности, Вы способны самостоятельно перемещаться, входить, ехать и выходить из городского транспорта Muni или электрички BART, оборудованных для лиц с ограниченными возможностями и инвалидов, однако на маршруте, обеспечивающем обслуживание к конкретному месту назначения, не имеется транспортных средств, оборудованных для лиц с ограниченными возможностями и инвалидов. Пассажиры, относящиеся к этой категории, должны использовать транспорт/маршруты Muni или BART, оборудованные для лиц с ограниченными возможностями, всегда, когда таковые имеются.

3. Вы не можете добраться до транспортной системы или от нее

У Вас имеется конкретное заболевание, связанное с нарушением функций, которое иногда или всегда не дает Вам добраться до автобусной остановки или железнодорожной станции или от нее.

Как можно подать заявление на получение услуг “Paratransit”?

Если Вы полагаете, что Вы неспособны иногда или всегда самостоятельно пользоваться транспортом Muni или BART из-за инвалидности, Вы можете попросить бланк заявления на получение услуг программы “Paratransit” согласно Закону об американцах-инвалидах.

- Позвоните в “SF Paratransit” по номеру 1-415-351-7050 или по телефону с текстовым индикатором (TTY) по номеру 1-415-351-3942.
- Возьмите бланк заявления в офисе “SF Paratransit” по адресу: 68 12th Street.
- Загрузите бланк заявления с сайта www.sfparatransit.com.

Если Вам понадобится бланк заявления в удобном формате или на иностранном языке или если Вам понадобится направление для получения помощи с заполнением Вашего заявления, позвоните по номеру 1-415-351-7050 и скажите нам об этом.

Что произойдет после подачи моего заявления на установление соответствия требованиям?

Для того чтобы заявление считалось полным, Вы должны ответить на все вопросы. Мы не рассматриваем заявления, которые не заполнены полностью; их возвращают подателю заявления.

Когда Вы подадите заполненное заявление, предоставленная Вами информация будет оценена. В некоторых случаях для оценки заявления никакая дополнительная информация не потребуется.

В большинстве случаев проводится оценивание второго уровня. Оно может проводиться в виде телефонной беседы с Вами, сверки информации у медицинского специалиста или личного собеседования. Личное собеседование может состоять из проверки функционирования для установления Вашей способности ездить на общественном

транспорте: например, можете ли Вы дойти до автобусной остановки? Умеете ли Вы читать указатели и знаки?

Если Вам понадобится транспорт, чтобы добраться до места встречи для подтверждения права на участие в программе, наши сотрудники помогут Вам его организовать и предоставят Вам транспорт бесплатно.

Сколько времени пойдет на то, чтобы определить, имею ли я право на получение этих услуг?

Ваше заявление, заполненное надлежащим образом, будет оформляться в течение 21 дня. Если понадобится, Вы должны быть готовы пройти оценивание второго уровня, а Ваш врач-специалист должен возвратить форму медицинского подтверждения в течение семи дней со дня ее получения.

Если установление Вашего права на получение услуг займет дольше 21 дня, Вы будет иметь право на “предполагаемое право на получение услуг”, которое позволяет Вам пользоваться системой перевозок “Paratransit” до тех пор, пока не будет вынесено окончательное решение. У Вас может не быть предполагаемого права, если из-за задержки или бездействия с Вашей стороны или со стороны Вашего медицинского специалиста мы не сможем закончить оформление Вашего заявления.

Если будет установлено, что я соответствую требованиям на получение услуг, смогу ли я везде ездить, используя эту программу перевозок?

Вы сможете ездить везде, используя услуги перевозок этой программы только в том случае, если будет установлено, что Вы полностью соответствуете требованиям. Если будет установлено, что Вы условно соответствуете требованиям, Вам можно будет пользоваться услугами этой программы перевозок только для определенных поездок. Условное соответствие правилам означает, что Вы в состоянии пользоваться городским транспортом Muni для некоторых своих поездок, но в связи со своей инвалидностью не в состоянии пользоваться городским транспортом Muni для других поездок. Примерами может служить следующее:

- Человек может быть неспособен добраться до определенного места, потому что для этого требуется взойти вверх по крутыму склону, а его инвалидность не позволяет ему взбираться вверх по склону. Этот человек будет иметь право на пользование услугами перевозок “Paratransit”, чтобы доехать именно до этого места.
- Некоторые пациенты, проходящие диализ почек, способны ездить на общественном транспорте Muni на диализ, однако им требуется, чтобы служба перевозки “Paratransit” отвезла их с диализа домой из-за слабости, которая начинается после сеанса лечения.

Вот какое простое правило нужно запомнить, если установлено, что Вы условно соответствуете требованиям: **Если я в состоянии поехать на общественном**

транспорте Muni, то я должен совершить эту поездку на общественном транспорте Muni.

После того как будет установлено, что Вы соответствуете требованиям на получение услуг этой программы, мы пошлем Вам об этом письмо. Любые ограничения для пользования на определенных условиях будут отмечены в этом письме и будут входить в Ваше дело. Если будет установлено, что Вы соответствуете требованиям на определенных условиях, сотрудники “SF Paratransit” могут помочь Вам определить, в какие поездки Вы имеете право ехать, пользуясь услугами программы перевозок “Paratransit”, а в какие – пользуясь городским транспортом Muni или метро BART.

Если установлено, что я имею право пользоваться услугами программы перевозок “Paratransit” согласно Закону об американцах-инвалидах, сколько времени будет действительно мое право на получение этих услуг?

Обычно право на получение этих услуг перевозок действительно в течение трех лет. В некоторых случаях это право может основываться на временном заболевании, например, при переломе тазобедренного сустава, и, следовательно, будет ограничиваться временным периодом. Срок действия Вашего права на получение этих услуг будет указан в регистрационном письме, которое Вы получите. После окончания срока действия Вашего права на получение этих услуг Вам понадобится снова подать заявление на получение услуг, если Вы считаете, что все еще соответствуете требованиям на это.

На Вас лежит ответственность сообщить нам, если произойдут изменения с Вашей инвалидностью или расстройством здоровья. Если Ваше состояние улучшится настолько, что это повлияет на Ваш статус соответствия требованиям, а Вы нам об этом не сообщите, то Ваше право на получение этих услуг может быть приостановлено или отменено до тех пор, пока Вы снова не подадите заявление на получение этих услуг или пока не придете в наш офис для прохождения повторного оценивания. Если это случится, у Вас есть право на участие в процессе апелляции (см. ниже).

Если мне откажут в получении услуг, полагающихся по Закону об американцах-инвалидах, или если я не согласен с решением о моем соответствии требованиям на получение этих услуг, могу ли я подать апелляцию?

Если Вам откажут в участии в этой программе, мы автоматически предоставим Вам форму запроса об апелляции. Вы можете также подать апелляцию в том случае, если Вы не согласны с нашим решением об участии в программе на определенных условиях или временно. Эту форму необходимо будет заполнить и вернуть в течение 60 дней с момента принятия нами решения о соответствии требованиям на получение этих услуг. Когда мы получим Ваш запрос об апелляции, мы сообщим Вам время и место проведения Вашего слушания. Вам настоятельно рекомендуется присутствовать на слушании, рассматривающем апелляцию, однако Ваше присутствие не является обязательным. Если Вы придетете на слушание, Вы можете привести с собой

представителя, который поможет Вам изложить суть Вашей апелляции. Слушание, рассматривающее апелляцию, проводится в неофициальной форме и не является судебным разбирательством.

Ваша апелляция будет рассматриваться независимой коллегией, которая не принимала участие в принятии решения по поводу Вашего соответствия требованиям на получение этих услуг. В состав этой коллегии обычно входит медицинский специалист, лицо с ограниченными возможностями из общины и специалист по транспорту. Члены коллегии обучены проводить процесс рассмотрения апелляций. Работники службы “SF Paratransit” будут присутствовать на слушании, чтобы объяснить, как они пришли к решению отказать в праве на участие в программе, а Вам предоставят время объяснить, почему Вы считаете, что Вы имеете право на получение этих услуг.

Если понадобится, Вам предоставлят переводчика иностранного языка или американского языка жестов, если Вы сообщите об этом заблаговременно. Эта услуга предоставляется Вам бесплатно. Кроме того, Вы можете попросить предоставить транспорт для поездки на слушание и обратно бесплатно для Вас.

Нужно ли мне иметь идентификационную карточку, чтобы ездить транспортом программы “SF Paratransit”?

Нет. Каждому, кто окажется соответствующим требованиям на получение услуг перевозок “Paratransit”, будет выдано удостоверительное письмо. Для поездок на такси через программу “SF Paratransit” обязательно требуется иметь платежную карточку с фотографией. Для поездок через программу “SF Access” по просьбе выдается необязательная идентификационная карточка с фотографией ее владельца. На идентификационной карточке указывается дата истечения срока ее действия, а также указывается, является ли Ваше право на получение этих услуг полным или основывается на определенных условиях. Вы должны носить свою идентификационную карточку при себе всегда, когда пользуетесь услугами программы “SF Paratransit” или приходите в офис программы “SF Paratransit”. Эта карточка понадобится Вам, чтобы пользоваться услугами такси этой программы перевозок “Paratransit” (см. Руководство для пассажира 3). Кроме того, Вам может понадобиться показать свою идентификационную карточку или письмо, подтверждающее право на пользование этими услугами, когда Вы поедете в другие районы страны, чтобы подтвердить, что Вы имеете право пользоваться услугами программы перевозок “Paratransit” согласно Закону об американцах-инвалидах.

Соблюдается ли конфиденциальность моей личной информации?

Да. Соблюдается конфиденциальность всей личной информации, и только информация, необходимая для обеспечения адекватным обслуживанием транспортом, передается поставщикам транспортных услуг. Если Вы обжалуете решение по поводу соответствия требованиям на получение этих услуг, Вашу личную информацию могут передать в Коллегию, рассматривающую апелляции, чтобы для Вас провели полное и справедливое

слушание. Коллегия, рассматривающая апелляции, тоже должна соблюдать Ваше право на конфиденциальность информации.

Общая информация об услугах программы “SF Paratransit”

В какие часы, и в каком географическом районе предоставляются услуги программы “SF Paratransit”?

Услуги перевозок на микроавтобусе и такси “Paratransit” предоставляются круглосуточно, семь дней в неделю, 365 дней в год. Обслуживается весь город Сан-Франциско, Treasure Island, Marin Headlands в часы работы городского транспорта Muni (только услуги “SF Access”) и самая северная часть Daly City в округе San Mateo County. Если Вы не уверены, находится ли Ваш пункт назначения в районе обслуживания программой “SF Paratransit”, позвоните работникам службы “Paratransit” по телефону 1-415-351-7052.

Где находится офис программы “San Francisco Paratransit”, и в какие часы он работает?

Местонахождение: 68 12th St., между улицами Market Street и Mission Street. Ближайшая станция BART, оборудованная для инвалидов: Civic Center Plaza на пересечении улиц Market, Grove и Hyde Street. Линии метро Muni, оборудованные для инвалидов: J, K, L, M, N и T (станция Van Ness Avenue Station). Автобусные линии Muni, обслуживающие этот район: 6 Parnassus, 9 / 9L San Bruno, 14 / 14L Mission, 47 Van Ness, 49 Van Ness/Mission и 71 Haight. Историческая трамвайная линия F Market и Wharves тоже обслуживает этот район.

Часы работы: офис открыт по рабочим дням с понедельника по пятницу с 9.00 до 16.45.

Праздники: Офис закрыт в следующие праздники: 1 января, День рождения Мартина Лютера Кинга мл., День президента, День памяти павших, День независимости, День труда, День Колумба, День ветеранов, День благодарения, в пятницу после Дня благодарения и первый день Рождества.

Какие услуги оказываются в офисе программы “SF Paratransit”?

В офисе “SF Paratransit” можно:

- получить информацию об услугах программы “SF Paratransit”;
- получить бланк заявления на получение услуг перевозок “Paratransit” согласно Закону об американцах-инвалидах;
- подать заявление на сертификацию или повторную сертификацию на услуги перевозок “Paratransit” согласно Закону об американцах-инвалидах;
- купить проездные билеты на услуги программы “SF Access”;
- добавить деньги на свою платежную карточку на проезд на такси через программу “SF Paratransit”;

- подать официальную жалобу или похвалу о любом аспекте нашей службы;
- получить новую или замену старой идентификационной карточки с фотографией (по предварительной записи на прием);
- обновить свою личную информацию (адрес, номер телефона и т.д.)
- сообщить об изменениях, произошедших с Вашей инвалидностью или состоянием здоровья

Как получить информацию о том, как добираться в соседние округа, пользуясь транспортом программы перевозок “Paratransit”?

Услуга перевозок “Paratransit” согласно Закону об американцах-инвалидах предоставляется в соседние округа и обратно. Имеется прямое обслуживание между Сан-Франциско и East Bay, а также Marin. В некоторых случаях требуется пересадка, чтобы добраться до округа San Mateo County. Звоните в следующие отдельные программы, чтобы сделать заказ, получить информацию о правилах и плате за проезд:

<u>Административный офис</u>	<u>Заказ</u>
------------------------------	--------------

- | | |
|--|------------------------|
| • Alameda County (East Bay Paratransit) 1-510-287-5000 | 1-510-287-5040 |
| • Marin County (Whistlestop Wheels) 1-415-454-0902 | 1-415-454-0902, доб. 4 |
| • San Mateo County (Redi-Wheels) 1-650-508-6241 | 1-650-871-8590 |
| • Информация о транзите и перевозке “Paratransit” для всех организаций в районе Bay Area: 511 (с любого кода города) | |

Что если я уеду из Bay Area и буду нуждаться в услугах программы “Paratransit”?

Пройдя сертификацию согласно Закону об американцах-инвалидах на пользование программой перевозок “Paratransit”, Вы также имеете право получать услуги этой программы в других городах и штатах; однако по прошествии 21 дня может потребоваться повторная сертификация. Прежде чем заказывать поездку, советуем Вам сообщить в наш отдел установления соответствия требованиям на получение этих услуг о том, куда и когда Вы поедете, чтобы мы смогли послать Вашу информацию в соответствующую организацию. Мы также рекомендуем Вам позвонить в транзитное агентство того города, в который Вы едете, чтобы получить дополнительную информацию. Там Вам объяснят, как заказывать транспорт, какая полагается плата, часы работы и расписание.

Как я могу пользоваться программой перевозок “Paratransit”, если я приезжий, приехавший в Сан-Франциско?

Лица, прошедшие сертификацию согласно Закону об американцах-инвалидах, приехавшие из мест, находящихся за пределами района обслуживания общественного транспорта Muni, будут обслуживаться программой “SF Paratransit”. Для получения дополнительной информации просим Вас звонить в “SF Paratransit” по телефону 1-415-

351-7050 до своего приезда. Как прошедший сертификацию согласно Закону об американцах-инвалидах приезжий, приехавший из-за пределов района Bay Area, Ваше право на пользование этими услугами будет действительно в течение периода до 21 дня за учетный двенадцатимесячный период. Если эти услуги понадобятся Вам дольше 21 дня, Вам понадобится подать заявление на соответствие требованиям программы “Paratransit” на получение ее услуг согласно Закону об американцах-инвалидах в районе Bay Area.

Если Вы имеете право на пользование услугами программы перевозок “Paratransit” и приехали в Сан-Франциско, но не позвонили в офис “SF Paratransit”, чтобы предупредить о своем приезде, а Вам нужно воспользоваться этими услугами на следующий день, позвоните прямо в “SF Access” по телефону 1-415-285-6945, чтобы сделать заказ транспорта. Когда будете звонить, скажите работнику, принимающему заказы, что Вы приезжий. Тогда Ваш заказ можно будет оформить под общим идентификационным номером пассажира “Приезжий”. На следующий рабочий день Вы должны сообщить в офис “SF Paratransit”, чтобы обеспечить себе продолжение пользования этой системой на протяжении своего пребывания в городе.

Программа “SF Paratransit” не обслуживает ни один аэропорт района Bay Area. “Redi-Wheels” обслуживает аэропорт Сан-Франциско, “East Bay Paratransit” обслуживает аэропорт Oakland Airport и “Outreach” обслуживает международный аэропорт Mineta San Jose International Airport.

Как можно сообщить свое мнение и отзывы о программе “SF Paratransit”?

Жалобы и похвала

Мы приглашаем Вас сообщать в офис “SF Paratransit” в тех случаях, когда Вы получили исключительно хорошее или плохое обслуживание. Если Вы хотите подать официальную жалобу или оставить похвалу о каком-либо аспекте наших услуг, это можно сделать, написав нам на адрес:

**SF Paratransit
Quality Service Department
68 12th Street, Suite 100
San Francisco, CA 94103-1297**

Почтовые открытки для жалоб или похвал с предоплаченным почтовым сбором можно взять в вестибюле офиса “SF Paratransit” и в машинах “SF Access”.

Вы можете позвонить непосредственно нам с жалобой или похвалой, набрав номер 1-415-351-7052, по телефону с текстовым индикатором (TTY) 1-415-351-3942.

Официальную жалобу или похвалу можно также послать по электронной почте на адрес: sfparatransit@sfparatransit.com.

Когда будете звонить или писать, просьба сообщить как можно больше подробностей. Полезна такая информация о Вашей поездке как дата, время, название компании такси

или номер такси. Если у Вас есть жалоба по поводу “SF Access”, укажите дату и время, когда Вас забрали или высадили, номер машины и т.д. Чем больше информации Вы сообщите, тем лучше мы сможем расследовать Вашу жалобу.

Мы свяжемся с Вами по следам Вашей жалобы, ответив Вам обычно в течение 14 дней. Анонимные комплименты и жалобы тоже принимаются, однако на них письменные ответы не даются.

Координационный совет “Paratransit Coordinating Council”

Координационный совет “Paratransit Coordinating Council” (PCC) – это консультативный орган, состоящий из клиентов, поставщиков услуг, представителей агентства социальных услуг и прочих, для предоставления отзывов в программу перевозок “Paratransit”. Исполнительный комитет Координационного совета (PCC) регулярно собирается для обсуждения и предоставления отзывов об услугах “Paratransit” в Управление городского транспорта Сан-Франциско (SFMTA). Для того чтобы принять участие, позвоните в “SFMTA Accessible Services” по телефону 1-415-701-4485, по телефону с текстовым индикатором (TTY) 1-415-701-4730.

Опросы пассажиров

Мы можем также иногда связаться с Вами для проведения опроса наугад, чтобы расспросить Вас о получаемых Вами услугах. Такой контакт может произойти только по телефону или по почте США. Вас никогда не попросят дать личную информацию, и Вам не следует давать никакую личную информацию, которой Вы не хотите делиться.

Участие в опросе абсолютно добровольное. Если Вы ответите на вопросы наших опросов, Ваша фамилия никогда не будет использована ни в какой информации, которую мы публикуем. Информация, которую мы собираем у Вас о наших услугах, используется для того, чтобы помочь нам создавать новые или улучшать существующие услуги. Программа “SF Paratransit” никогда не будет пытаться продать Вам какие-либо товары или услуги.

Краткий обзор правил и процедур “Paratransit”

Ниже приводятся общие правила “SF Paratransit”. Для ознакомления с конкретной информацией и правилами о программах “SF Access” и “SF Paratransit Taxi” прочитайте соответственно Руководство 2 и Руководство 3.

Время поездки

Поездка на транспорте “SF Access” должна занимать примерно столько же времени, сколько занимает поездка на городском автобусе Muni, включая время, которое уходит на то, чтобы дойти до автобусной остановки и обратно, и на любые пересадки.

Например, если Вы живете в округе Outer Sunset District и едете к Ferry Building, эта поездка займет около 50 минут на городском автобусе Muni. Та же поездка на транспорте “SF Access” должна тоже занять около 50 минут. Поездка на такси “SF Paratransit”

должна занять столько же времени, сколько такая же поездка занимает у пассажира такси, платящего наличными.

Окно прибытия вовремя

Для “SF Access” считается, что микроавтобус прибыл вовремя, если он приезжает в течение от 5 до 15 минут после обещанного Вам времени. Например, если у Вас есть заказ на 10.00, машина будет считаться приехавшей вовремя, если она приедет между 9.55 и 10.15. Этот 20-минутный период времени известен под названием “окна прибытия вовремя”.

Считается, что такси пришло вовремя, если оно приезжает забрать пассажира в течение 30 минут с момента подачи Вами заказа.

Отмена заказа

Вы должны отменить поездку сразу же, как только узнаете, что Ваша поездка не нужна. Для программы “SF Access” Вы должны отменить поездку, как минимум, за два часа до обещанного времени приезда машины*, отмена поездки менее чем за два часа до обещанного времени приезда машины считается “Поздней отменой”. Ваши привилегии на поездки могут быть отменены, если Вы будете систематически чрезмерно часто поздно отменять поездки (см. правило ниже).

Неявка

Неявка случается тогда, когда машина приезжает на место забрать пассажира в пределах отведенного на это периода времени (которое составляет за пять минут до назначенного времени или пятнадцать минут после обещанного времени взятия пассажира*), а сертифицированный пассажир:

- Не начинает садиться в машину в течение пяти минут после приезда машины (и водитель объявляет о своем приезде у двери);
- Отказываеться от поездки (за исключением случаев, когда машина приехала поздно или водитель не помогает);
- Отменяет поездку у двери;
- Не находится в назначенном месте в назначенное время после того, как водитель объявил о своем приезде у двери;
- Не готов ехать на машине в обещанное время взятия пассажира* или безосновательно задерживает машину дольше, чем на стандартные пять минут периода ожидания; или
- Не платит за проезд и не может ехать в поездку из-за прошлых неуплат за проезд.

*Обещанное время – это время взятия пассажира, которое сообщили сертифицированному пассажиру в момент оформления заказа или позже измененное время, которое сообщили пассажиру до поездки.

“Неявка” не будет засчитана, если сложилась медицинская ситуация, которая не дала пассажиру сесть в машину, или если подтверждено, что неявка не зависела от пассажира.

Ваши привилегии на поездки могут быть отменены, если Вы будете систематически чрезмерно часто не являться к прибывшей машине и (или) поздно отменять поездки (см. правило ниже).

Отмена услуг за неявку и позднюю отмену заказа транспорта по программам “SF Access” или “Group Van”

Неявка и поздняя отмена заказа обходятся дорого и могут лишить других пассажиров возможности заказать транспорт на поездку. Кроме того, они осложняют процесс планирования и без надобности создают неудобства другим пассажирам. С целью обеспечения наличия адекватных ресурсов накопление трех подтвержденных неявок и (или) поздних отмен заказа поездок по программе “SF Access” за месяц (30 дней) может привести к отмене услуги, если составит более 10% услуг, запланированных пассажиром.

Следующие штрафы будут определяться за неявки и позднюю отмену заказа, которые произошли за 30-дневный период:

<u>Нарушение</u>	<u>Штраф</u>
Первое	Устное напоминание пассажиру
Второе	Письменное предупреждение пассажиру
Третье*	Отмена услуги на 30 дней

*За любой 30-дневный период, за который у пассажира произошло три или более неявок или поздних отмен заказов на поездку, услуги пассажира могут быть временно приостановлены, если эти неявки или поздние отмены поездок представляют собой более 10% от запланированных поездок пассажира. Например, если у пассажира 40 запланированных поездок за 30-дневный период, и у него есть три необъяснимые неявки или отмены заявок, его услуги не подлежат приостановке. Однако если у него 30 запланированных поездок или менее, и у него есть три необъяснимые неявки или отмены заявок за 30-дневный период, ему может грозить временная приостановка услуг.

Наказание не будет назначено, если произошла медицинская ситуация, которая не дала пассажиру сесть в машину или если подтверждено, что неявка не зависела от пассажира.

В отношении всех предлагаемых отмен офис “SF Paratransit” пошлет пассажиру письмо, в котором указывается период отмены услуг и причины этой отмены. Пассажиры, которые подают апелляцию по поводу предлагаемой отмены услуг, могут продолжать ездить на этом транспорте, пока ожидается решение по поводу апелляции. Во время этого процесса пассажиры могут оспаривать свои неявки и поздние отмены заказов. Если в апелляции откажут, отмена услуг будет налагаться с того дня, когда в апелляции было отказано, в ожидании окончательного уведомления пассажира.

Отмена услуг в рамках этого правила будет касаться всех услуг “SF Paratransit”.

Подписные поездки

Вы можете попросить оформить подписное обслуживание, если Вы ездите в одно и то же место в один и тот же день (дни) недели, как минимум, раз в неделю, и если Вы планируете ездить так, как минимум, в течение одного месяца. После того, как подписное обслуживание будет запланировано, Вам придется звонить только тогда, когда захотите отменить поездку в определенный день (дни). Нет гарантии, что новые запросы на подписное обслуживание будут удовлетворены. Мы не предоставляем подписное обслуживание на поездки в определенные организации потому, что их уже обслуживает по подписке служба перевозок групп в микроавтобусах.

Подписное обслуживание для услуги программы “SF Access” не предоставляется в праздничные дни, соблюдаемые в офисе “Paratransit”, которые перечислены на 6 странице, за исключением поездок в центры гемодиализа и обратно. Если у Вас есть подписная поездка, и Вы все же хотите поехать в один из этих праздничных дней, Вам понадобится позвонить за 1-7 дней заранее, чтобы сделать заказ.

Использование ремней безопасности и закрепление инвалидных колясок

Все пассажиры должны пристегиваться поясным и плечевым ремнем безопасности в соответствии с требованиями автомобильного законодательства штата Калифорния. Лица в инвалидной коляске могут использовать свой поясной и плечевой ремень безопасности, если они соответствуют стандартам штата Калифорния. Отказ закрепиться надлежащим образом перед перевозкой может привести к потере услуги.

Если Вы едете в инвалидной коляске, Ваша коляска будет закреплена к транспортному средству службы перевозки “Paratransit” или такси с рампой с помощью системы крепления в четырех точках или аналогичного приспособления. Мы можем отказаться перевозить Вас, если Вы не позволите, чтобы Ваша инвалидная коляска была надлежащим образом закреплена перед поездкой.

Вспомогательные приспособления для передвижения и инвалидные коляски

Пассажиры могут пользоваться вспомогательными приспособлениями для передвижения, например тростью, ходунком и инвалидной коляской, когда едут в микроавтобусах и такси служб перевозки “SF Paratransit”. Если Вы пересядете на сиденье машины, водитель поможет Вам надлежащим образом и безопасно поместить в машине Ваше приспособление(-я) для передвижения, в том числе инвалидную коляску.

Все оборудованные для инвалидных колясок транспортные средства в наших программах перевозки в микроавтобусах оборудованы подъемниками пассажиров или рампой, которые соответствуют спецификациям Закона об американцах-инвалидах (ADA). В них помещаются такие приспособления для передвижения, как инвалидные коляски и трехколесные скейтборды размером до 48 дюймов на 30 дюймов с полным весом до 600 фунтов, включая пассажира, вплоть до максимального веса, установленного

изготовителем. Общий вес пассажира и вспомогательного приспособления для передвижения не должен превышать максимальный вес подъемника или рампы, установленный изготовителем. Приспособления для передвижения, которые нельзя погрузить в машину из-за оправданных требований техники безопасности, могут быть нетранспортабельны.

Если Вам требуется использовать подъемник для пассажиров, чтобы сесть в машину, водитель Вам с этим поможет. Вы можете также сесть в машину, стоя на подъемнике или сев на специальный стул для посадки, если Вы его запросили, когда заказывали транспорт.

Для обеспечения Вашей безопасности следите за поддержанием хорошего состояния Вашей инвалидной коляски или иного приспособления для передвижения согласно спецификации изготовителя. Мы можем отказаться перевозить любое приспособление для передвижения, которое содержится в плохом состоянии и может представлять какую-то опасность пассажиру, водителю или нашему оборудованию.

Перевозка аппаратуры жизнеобеспечения

Вы можете принести с собой респиратор, переносной кислород и (или) другую аппаратуру жизнеобеспечения; это оборудование не должно нарушать законы или правила в отношении перевозки опасных материалов. Оборудование должно быть надлежащего размера, чтобы поместиться в транспортные средства нашей службы перевозки "Paratransit", и находиться под постоянным контролем пассажира или сопровождающего его лица.

Перевозка свертков и пакетов

Все пассажиры должны ограничивать количество своих свертков разумным числом. Поскольку водители должны придерживаться графика, они могут помочь Вам донести Ваши свертки до Вашей двери или от нее только один раз, неся эквивалент двух пакетов с продуктами, общим весом не превышающих 11 кг. Вы или Ваш сопровождающий или компаньон должны нести все остальные пакеты. В целях обеспечения безопасности всех пассажиров запрещается перевозить взрывчатые вещества, кислоты, огнеопасные жидкости или другие опасные или запрещенные материалы.

Перевозка детей

Дети в возрасте 5 лет и старше могут ехать без сопровождающего взрослого только в том случае, если они могут продемонстрировать, что они смогут самостоятельно пользоваться общественным транспортом, если этому не мешает их инвалидность. Дети, являющиеся зарегистрированными пассажирами, должны платить полную стоимость, и все правила, касающиеся взрослых пассажиров, также относятся к детям. Дети, едущие как компаньоны, тоже должны платить полную стоимость (за исключением поездок на такси).

Если Вы едете с ребенком младше 8 лет, рост которого меньше 4 футов и 9 дюймов, Вы должны обеспечить детское автокресло и надежно пристегнуть в нем ребенка в соответствии с законодательством Калифорнии. Любое детское автокресло, используемое в машинах программы “SF Paratransit”, должно соответствовать стандартам Калифорнии для ребенка этого роста и возраста. Если понадобится, водитель окажет помощь.

Перевозка животных

Вы можете ехать с животным-поводырем, например, собакой-поводырем. Заказывая машину на поездку, Вы должны сказать работнику, оформляющему заказы, что Вы поедете с животным-поводырем.

Животное-поводырь – это животное, индивидуально обученное помогать инвалиду. Животное-поводырь должно постоянно находиться под контролем своего хозяина или тренера.

Домашних животных и других животных, не являющихся поводырями, можно везти в транспортной системе “San Francisco Paratransit” только в надлежащим образом запертой клетке или контейнере.

Целесообразные изменения

Услуга программы “SF Access” полностью отвечает требованиям Закона об американцах-инвалидах (ADA) к службе перевозки “Paratransit”. Мы ориентированы на обеспечение полного доступа к нашей услуге. Если Вам требуется изменение нашей услуги “SF Access”, чтобы она была более оборудована для Вас, звоните в нашу группу обслуживания клиентов по телефону 1-415-351-7052 или пишите нам на адрес электронной почты sfparatransit@sfparatransit.com. Если это изменение можно приемлемо сделать, мы приложим усилия, чтобы удовлетворить Ваш запрос. Если мы не сможем удовлетворить Ваш запрос, Вам предоставят информацию о порядке подачи апелляции, если Вы захотите обжаловать наше решение.

Обязанности

Ниже приводятся отвечающие здравому смыслу обязанности, созданные для обеспечения безопасности и для удобства всех пассажиров и водителей.

Обязанности пассажира:

- Внимательно прочитать все материалы в Руководстве для пассажира.
- Услуги микроавтобуса: делайте заказ на поездку, как минимум, за 1 (один) день и, как максимум, за 7 (семь) дней вперед. Услуги “SF Access”: скажите либо время, когда Вас забирать, либо время начала приема.
- Вовремя будьте в назначенном месте, откуда Вас будут забирать, и обеспечьте машине свободный проезд, если Вы живете в доме, окруженном забором с закрытыми воротами, или если есть специальные требования к проезду.

- Если микроавтобус не приехал к концу окна прибытия вовремя, позвоните в службу “Где моя машина?” (Where’s My Ride) по телефону 1-415-285-6945, добавочный 3.
- Для поездок через “SF Access” заплатите правильную плату наличными без сдачи или с помощью купона оплаты проезда “SF Paratransit”. Не забывайте, что водители не могут давать сдачу.
- Как можно скорее позвоните, чтобы отменить ненужную поездку, чтобы избежать неявки и любого прерывания обслуживания для других пассажиров. Для заказа такси: заказывайте такси не менее чем за 30 минут до нужного Вам времени начала поездки, отведя достаточно времени на то, чтобы добраться до назначенного приема.
- Если Ваше такси не приехало через 20-30 минут после заказа Вами такси, позвоните в компанию такси, чтобы узнать последнюю информацию о положении дел.
- Если Вы едете на такси, покажите свою платежную карточку “SF Paratransit” в начале своей поездки, чтобы водитель мог проверить, достаточно ли денег на карточке для оплаты поездки.
- На протяжении всей поездки всегда будьте пристегнуты ремнем безопасности.
- Страйтесь не отвлекать водителя и не раздражать других пассажиров неподобающим поведением.
- Содержите инвалидные коляски или другие приспособления для передвижения в рабочем и безопасном состоянии в соответствии со спецификациями изготовителя.
- Ожидайте получить обслуживание нескольких пассажиров сразу в микроавтобусах программы “SF Access”. Других пассажиров могут подобрать после Вас или высадить, прежде чем Вы доберетесь до своего места назначения (за исключением поездок в программе такси).
- Придерживайтесь приемлемых норм соблюдения личной гигиены; воздержитесь от использования душистой продукции, чтобы пойти навстречу пассажирам, имеющим чувствительность к химическим веществам.
- Следуйте следующим общим правилам вежливости:
 - В машине нельзя кушать, пить или курить.
 - Нельзя ехать в машине в нетрезвом виде или под влиянием запрещенных наркотиков.
 - В машине нельзя мусорить.
 - В машине нельзя громко включать радио, плейеры с громкой музыкой или иные устройства, издающие звуки.

- Если Вас обслужили неудовлетворительно, сообщите свои отзывы в “SF Paratransit”, позвонив по телефону 1-415-351-7052 или послав сообщение на адрес электронной почты sfparatransit@sfparatransit.com.

- Общаясь с офисом “SF Paratransit”, будьте подготовлены, приготовив необходимое удостоверение личности и деньги, а также будьте тактичны по отношению к окружающим.

Обязанности водителя: Что можно ожидать от водителей.

Водители должны:

- Придерживаться тех же норм общепринятой вежливости и личной гигиены, что и нормы, которые требуются от пассажиров.
- Всегда вести машину осторожно.
- Вежливо обращаться с пассажирами.
- Носить соответствующую форму (кроме водителей такси, к которым не предъявляются требования носить форму).
- Выставить надлежащий идентификационный знак на видное место.
- Перед поездкой проводить тщательный осмотр машины, в том числе проверять работу подъемника. О любых неисправностях немедленно сообщить своему начальнику.
- Всегда держать машину в пределах прямой видимости в целях обеспечения безопасности.
- Для удобства всех пассажиров придерживаться назначенного графика.
- Обеспечивать целесообразную помощь пассажирам, садящимся в машину и выходящим из нее.
- Помогать пассажирам в инвалидной коляске подняться вверх или спуститься вниз по лестнице не более двух пролетов, за исключением пассажиров, записанных в программу помощи подниматься или спускаться по лестнице.
- По просьбе пассажиров (если это безопасно) помогать пассажирам выйти из главной двери или войти через дверь в начале поездки и в месте назначения.
- Водителю нельзя пользоваться личным сотовым телефоном, радио, устройством iPod™ или аналогичным устройством, издающим звуки, или слушать музыку при исполнении служебных обязанностей.

“Помощь” включает, помимо прочего:

- Поддержать под руку ходячих пассажиров или оказать другую подходящую помощь при ходьбе или на лестнице.

- Помогать человеку в инвалидной коляске въехать на стандартную рампу и подъехать к главной двери или от нее в начале поездки или в месте назначения.
- Поднести не более двух сумок с продуктами или пакетов аналогичного размера, вес которых не должен превышать 11 кг.

Водителям запрещается:

- Входить в жилье пассажира.
- Оказывать какому-то пассажиру какую-либо помощь с уходом за собой, например, помогать одеться.
- Поднимать или нести пассажира.
- Помогать пассажиру идти или вести инвалидную коляску вверх или вниз по внутренней лестнице или по лестнице, состоящей из более двух ступенек снаружи дома, за исключением случаев, когда пассажир записан на программу помощи идти по лестнице, в каковом случае выполнять только правила этой программы.
- Ждать пассажира, который остановился, чтобы выполнить какое-то дело, например у банкомата, аптеки или магазина.
- Провожать пассажира дальше вестибюля первого этажа общественного здания или дальше парадного входа частного дома.
- Принимать чаевые или любое другое вознаграждение, за исключением водителей такси, которым можно получать чаевые в виде наличных денег или разрешаемые чаевые с помощью платежной карточки “Paratransit”.
- Выполнять поручения для пассажиров, например, получить лекарства по рецептам или купить продукты.
- Управлять машиной, отвлекаясь сотовым телефоном, компьютером или аналогичными устройствами.

Отмена услуги

“SF Paratransit” имеет программу прогрессивных дисциплинарных мер, имеющих целью ограничить неправильное пользование, злоупотребление и неподобающее и (или) запрещенное поведение, одновременно защищая права пассажиров. Отмена услуги нашей программы перевозки “Paratransit” может произойти тогда, когда пассажир:

1. получает или использует услугу перевозки “Paratransit” обманным путем, например, предоставив ложную информацию в заявлении на получение услуги, позволяя другим людям ездить вместо себя или неправильно пользуясь платежной карточкой такси “SF Paratransit”;
2. накапливает чрезмерное количество проверенной неявки или чрезмерное число отмен поездок;

3. проявляет агрессивное или мешающее другим поведение (например, угрожает нанести физический вред водителям, работникам программы или другим пассажирам) или занимается запрещенными делами, находясь в нашей машине (например, продает или покупает запрещенные наркотики, совершает какое-либо преступление и т.д.);
4. проявляет поведение, имеющее расистский или сексуальный оттенок, по отношению к водителю или другим пассажирам.
5. незаконно продает, неправильно использует или передает платежную карточку такси “SF Paratransit” другому человеку, включая водителя.

Наш процесс применения дисциплинарных мер нарастает, начиная с предупреждения до отмены услуг, в зависимости от поведения. Сначала пассажира могут предупредить с помощью телефонного звонка работника службы “SF Paratransit”. Если это поведение или действия не прекратятся, пассажир получит письменное предупреждение с объяснением нарушения. Наконец, если поведение продолжается, не меняясь, “SF Paratransit” известит пассажира о предстоящей отмене услуг. Отмена может произойти сразу же, если поведение является противозаконным или потенциально ставит под угрозу безопасность нашего водителя, других пассажиров или нашего оборудования.

Пассажиру разрешается подать апелляцию по поводу отмены услуги или предлагаемой отмены. Пассажиру, услуга которого отменяется, будет предоставлено полное объяснение этого процесса в письменном виде. Такое полное объяснение будет также предоставлено любому пассажиру по его просьбе. Отмена услуги пользования программой поездок на такси может быть временной или постоянной. Пассажиров, которым отменили услугу поездок на такси, зачислят на программу поездок на микроавтобусах “SF Access”.

“Helping Wheels”

Фонд “Helping Wheels Fund” предоставляет ограниченную помощь с уплатой стоимости проезда службы перевозки “Paratransit” для поездок в пределах Сан-Франциско на машинах нашей службы “SF Access” или на такси. Для того чтобы соответствовать требованиям на участие, человек должен:

- иметь низкий доход, основанный на нормах вспомогательного дохода (SSI) или GA;
- быть клиентом “Paratransit”, соответствующим требованиям Закона об американцах-инвалидах (ADA);
- иметь неожиданную потребность медицинского характера, требующую многочисленных поездок (например, начинает проходить гемодиализ), неожиданную потерю жилья или имущества (например, из-за пожара или ограбления), задокументированную финансовую нужду или иную существенную потребность.

Поскольку “Helping Wheels” финансируется отдельными пожертвованиями, помощь имеется только тогда, когда имеются средства.

Для получения дополнительной информации о фонде Helping Wheels Fund, звоните в офис “SF Paratransit” по телефону 1-415-351-7070.

Дополнительная информация

Это первое руководство из комплекта из трех руководств, предназначенного для предоставления Вам информации о программе “SF Paratransit”.

Руководство 1: Общая информация

Руководство 2: Служба “SF Access” перевозки на микроавтобусах

Руководство 3: Служба перевозки на такси

Если Вам понадобится дополнительная информация о правилах перевозки “Paratransit”, Вы можете запросить “Справочное руководство по правилам работы” (“SF Paratransit Rules of Operation”), позвонив в офис “SF Paratransit” по телефону 1-415-351-7000; по телефону с текстовым индикатором (TTY) 1-415-351-3942. Информация, изложенная в этих руководствах, может изменяться.

Польза от использования системы постоянных маршрутов городского транспорта Muni и метро BART

Поскольку многие пассажиры службы перевозки “Paratransit” пользуются городским транспортом Muni и метро BART для многих своих поездок, мы предоставляем некоторую ограниченную информацию о комплексной системе доступных услуг постоянных маршрутов автобусов, скоростных трамваев и электричек Сан-Франциско.

Городской транспорт Muni имеет много достоинств, в том числе:

- **Более 100 маршрутов автобусов, скоростных трамваев, электричек и исторических трамваев** проходят через город и округ Сан-Франциско с остановками на расстоянии двух кварталов от большинства адресов, в том числе обслуживание Treasure Island и Daly City. Городской транспорт Muni обеспечивает связь с другими транспортными системами района Bay Area, включая метро BART, Caltrain, AC Transit, SamTrans и Golden Gate Transit.
- **Автобусы, оборудованные для инвалидных колясок**, в настоящее время обслуживают все автобусные линии и имеют подъемники инвалидных колясок, подставки для колен, автоматическое объявление остановок и другие функции, облегчающие проезд для пожилых пассажиров и лиц с ограниченными возможностями.

Оборудованные для лиц с ограниченными возможностями городские электрические метро Muni в четырех подземных станциях в центре города, объединенных с метро BART, а также в пяти дополнительных подземных станциях только городского метро Muni и во многих специально выделенных наземных станциях. Историческая линия F полностью доступна вдоль набережной и на выделенных остановках на улице Market Street между набережной и улицей Castro Street. Для получения дополнительной информации об услугах городского транспорта Muni (**Muni Accessible Services**)

звоните по телефону 1-415-701-4485 или по телефону с текстовым индикатором (TTY) 1-415-701-4730

• Плата за проезд со скидкой для пожилых и лиц с ограниченными возможностями.

Все пожилые люди (в возрасте 65 лет и старше) с действительным удостоверением личности имеют право на карточку Senior Clipper Card. Все другие лица с ограниченными возможностями младше 65 лет могут иметь право на идентификационную карточку скидки региональной транспортной связи (Regional Transit Connection - RTC). Те, кто имеет карточку Senior Clipper Card, карточку скидки региональной транспортной связи (Regional Transit Connection - RTC) или другие соответствующие требованиям документы, имеют право на плату за проезд со скидкой и ежемесячные проездные или наклейки.

Начиная с 1 марта 2015 года, пожилые и лица с ограниченными возможностями с низким и средним доходом, которые живут в Сан-Франциско и имеют либо карточку Senior Clipper Card, либо идентификационную карточку скидки региональной транспортной связи (Regional Transit Connection - RTC), могут иметь право на бесплатную программу городского транспорта Free Muni, позволяющую им бесплатно ездить по постоянным маршрутам городского транспорта Muni.

Для получения дополнительной информации о том, как подать заявление на получение и как использовать карточку RTC, звоните в офис “Muni RTC”, расположенный по адресу 27A Van Ness Avenue, по телефону 1-415-252-3291; по телефону с текстовым индикатором (TTY) 1-415-701-4730. Заявления на получение карточек RTC принимаются с понедельника по среду с 10.30 до 16.00.

Для получения дополнительной информации о том, как подать заявление на получение и как использовать карточку Senior Clipper Card, звоните в офис обслуживания клиентов агентства “SFMTA”, расположенный по адресу 11 South Van Ness Avenue, по телефону 1-415-701-3000. Часы работы офиса: с понедельника по пятницу с 8.00 до 17.00. Офис закрыт во все общегосударственные и местные праздники.

Метро BART обеспечивает оборудованное для инвалидов обслуживание городскими электричками в округах Сан-Франциско, Alameda, Contra Costa и San Mateo. Удобства включают оборудованную для инвалидов близлежащую парковку, текстовые телефоны-автоматы на многих станциях, лифты и эскалаторы на станциях и плату за проезд со скидкой для пожилых и лиц с ограниченными возможностями через программу “RTC Program”.

Для получения дополнительной информации о транспортных услугах в районе Bay Area звоните по телефону 511: бесплатный номер справочной службы Bay Area о поездках.

Набрав номер “511” (код города набирать не нужно), можно узнать информацию о маршруте, расписании и плате за проезд на городском транспорте и других транспортных агентствах Bay Area, изменениях услуг и доступности, например, отчет о состоянии лифтов

и эскалаторов для станций метро BART и Muni Metro. Информацию о “Paratransit” также можно получить, набрав 511.

Пассажир: Рекомендации по подготовленности к чрезвычайной ситуации “SF Paratransit”

Если Вы будете находиться в машине “SF Paratransit”, когда случится стихийное бедствие или сложится чрезвычайная ситуация, первоочередной ответственностью водителя будете Вы, пассажир. Водители обучены делать следующее:

- ✓ Немедленно проверить состояние пассажиров.
- ✓ Если водитель сочтет, что продолжать ехать по маршруту небезопасно, он свяжется со своим центром диспетчерского контроля, предоставит последнюю информацию о своем статусе и запросит дальнейшие инструкции.
- ✓ Если связи ни с кем не будет, водитель попытается отвезти Вас домой, а если это невозможно, поедет в заранее назначенное место ожидания, где может быть получена дальнейшая помощь.
- ✓ Места ожидания для водителей и пассажиров для сбора и встречи назначены по всему городу и в округе Northern San Mateo County.

Подготовленность к чрезвычайной ситуации требует от всех быть готовыми.

Тогда как способности и потребности каждого человека присущи только ему, каждый человек может предпринять действия к подготовке к всякого рода чрезвычайным ситуациям от пожаров до землетрясений. Оценив свои личные потребности и составив план на случай чрезвычайной ситуации, который соответствует этим потребностям, Вы будете лучше подготовлены. В этом руководстве излагаются логичные меры, которые могут принять инвалиды, пожилые и лица, ухаживающие за ними, чтобы начать подготавливаться к чрезвычайным ситуациям до того, как они произойдут.

Шаг 1: Приготовьте комплект аварийных запасов

Первый шаг – это задуматься о том, как чрезвычайная ситуация может повлиять на Ваши личные потребности. Специалисты рекомендуют планировать продержаться без помощи, как минимум, три дня. Вполне возможно, что у Вас не будет доступа к медицинскому учреждению или даже аптеке. Очень важно, чтобы Вы и Ваша семья подумали о том, что Вы используете ежедневно, и что Вам придется делать, если эти ресурсы будут ограничены или недоступны.

Рекомендуемый комплект основных запасов на случай чрезвычайной ситуации включает следующее:

- Вода: как минимум, один галлон на человека в день, как минимум, на три дня для питья и санитарной гигиены

- Еда: как минимум, трехдневный запас непортящихся продуктов и консервный нож, если в комплекте есть консервы
- Радио, работающее от батареек или от проворачивания рукой рукоятки и запасные батарейки
- Фонарик и запасные батарейки
- Аптечка первой помощи
- Свисток для подачи сигнала о том, что нужна помощь
- Пылезащитная маска, которая будет фильтровать загрязненный воздух, полимерная пленка и клейкая лента для укрытия на месте
- Влажные салфетки, мешки для мусора и пластмассовые стяжки для личной гигиены
- Гаечный ключ или плоскогубцы, чтобы отключить газ, воду, электричество
- Местные карты

Шаг 2: Составьте план

Реальность ситуации стихийного бедствия такова, что Вы, вероятнее всего, не будете иметь доступ к повседневным бытовым удобствам. Для того чтобы планировать наперед, продумайте мелочи своей повседневной жизни.

- Если есть люди, которые каждый день Вам помогают, перечислите их на бумаге и то, как Вы с ними будете связываться в экстренной ситуации.
- Создайте свой круг помощи и поддержки, указав тех, кто будет Вам помогать в чрезвычайной ситуации.
- Подумайте о том, какие виды транспорта Вы используете, и какие альтернативные виды транспорта могут послужить запасным вариантом.
- Если у Вас есть приспособления, помогающие Вам передвигаться, или средства, специально для Вашей инвалидности, спланируйте, как Вы сможетеправляться без них. Например, если Вы пользуетесь устройством связи для общения, приспособлением для передвижения или животным-поводырем, что Вы будете делать, если они не будут доступны?
- Если Вы зависите от оборудования жизнеобеспечения или лечения, например, диализа, найдите место и доступность нескольких таких лечебниц и узнайте, собираются ли они работать, если не будет подачи электроэнергии.
- Запланируйте альтернативное действие для каждого аспекта Вашей ежедневной жизнедеятельности.
 - Составьте план и запишите его.

- Составьте список всех своих лекарств.
- Положите экземпляр своего плана и список важной информации и контактных лиц в комплект аварийного запаса и в свой бумажник.
- Поделитесь своим планом со своими родными, друзьями, лицами по уходу и другими людьми из Вашего личного круга поддержки.

- **Создайте личный круг поддержки**

Если Вы предвидите, что во время стихийного бедствия Вам понадобится помошь, составьте список родных, друзей и других людей, которые будут составной частью Вашего плана.

- **Составьте план связи с родными**

Возможно, Ваши родные будут не с Вами, когда разразится стихийное бедствие, поэтому запланируйте заранее, как Вы будете друг с другом связываться, а также продумайте, как Вы будете поступать в разных ситуациях. У Вас, возможно, будут трудности дозвониться, или телефонная система может вообще перестать работать – наберитесь терпения. Если возможно, пошлите текстовое сообщение вместо того, чтобы пытаться дозвониться по телефону. Рекомендуется посыпать именно текстовые сообщения, потому что они используют меньший объем данных и не перегружают телефонные линии так, как это сделает использование обычного телефона.

- **Принятие решения о том, чтобы оставаться или уходить**

В любой чрезвычайной ситуации местные власти, возможно, не смогут сразу предоставить информацию о том, что происходит, и что Вам следует делать.

Следите за новостями по телевизору или радио, чтобы получить информацию или официальные инструкции по мере их поступления.

- **Подумайте о своем животном-поводыре или домашнем животном**

Если Вы собираетесь пойти в коллективное убежище, важно понимать, что по закону разрешается впускать в убежище только животных-поводырей. В некоторых случаях коллективные аварийные убежища могут находиться вблизи аварийных питомников для животных. Запланируйте заранее альтернативные убежища, которые подойдут и для Вас, и для Ваших животных.

- **Убежище на месте**

Находитесь ли Вы дома или где-то еще, могут возникнуть ситуации, когда лучше всего оставаться там, где Вы находитесь, и избежать неизвестности, таящейся снаружи.

Шаг третий: Быть подготовленным

Будьте готовы адаптировать эту информацию к своим личным обстоятельствам и приложить все усилия к тому, чтобы выполнить инструкции, полученные от органов власти на месте. Самое главное – сохраняйте спокойствие, наберитесь терпения и

подумайте, прежде чем что-то делать. Подготовившись, можно быть готовым к любым неожиданностям.

Приоритеты службы “Paratransit” после стихийного бедствия или чрезвычайной ситуации

Пассажиры могут ожидать, что обычное обслуживание этой службы перевозок изменится дня на три, а может быть и дольше, в зависимости от характера стихийного бедствия. Запланированная Вами поездка через эту службу может не состояться. В связи с ограниченными ресурсами после стихийного бедствия приоритет будет отдаваться в следующем порядке:

- ✓ Медицинские приемы для поддержания жизни, например, диализ, химиотерапия и т.д.
- ✓ Получение лекарств по рецептам
- ✓ Продовольственные продукты и продуктовый банк
- ✓ Оказание чрезвычайной помощи, запрошенной управлением “SFMTA” в связи с чрезвычайной ситуацией или стихийным бедствием
- ✓ Другие запросы клиентов, поступающие в центр приема звонков
- ✓ Предварительно заказанные регулярные поездки, например, в школу, на работу и т.д.

В течение первых 72 часов после стихийного бедствия звоните только в том случае, если Ваша поездка нужна для того, чтобы добраться до медицинского приема или иных потребностей для поддержания жизни.

Краткий справочник номеров телефонов

“SF Paratransit”

Главная администрация	1-415-351-7000
Административный факс	1-415-351-3134
Телефон с текстовым индикатором (TTY)	1-415-351-3942
Счета клиентов такси, билеты на “SF Access”	1-415-351-7051
Отдел по подтверждению права/соответствию требованиям на получение услуг транспорта	1-415-351-7050
Факс отдела подтверждения права/соответствия требованиям	1-415-351-3135
Отдел по работе с клиентами и официальным жалобам	1-415-351-7052

Центр сообщений “Helping Wheels” 1-415-351-7070

Информация о “Shop-A-Round” или “Van Gogh” 1-415-351-7094

Адрес офиса:

68 12th Street

San Francisco, CA 94103-1297

Сайт: www.sfparatransit.com

Наш адрес эл. почты: sfparatransit@sfparatransit.com

Управление городского транспорта Сан-Франциско (San Francisco Municipal Transportation Agency – SFMTA)

Офис доступных услуг 1-415-701-4485

Телефон с текстовым индикатором (TTY) 1-415-701-4730

Номер факса 1-415-701-4728

Информация о Muni Bus и метро 311

Офис Muni идентификационных карточек RTC 1-415-252-3291

Офис Muni по работе с клиентами 1-415-701-3000

Жалобы и похвала услуг Muni или такси 311

Информация о региональных перевозках 511

Почтовый адрес “Muni Accessible Services”:

Muni Accessible Services

One South Van Ness Avenue, 7th Floor

San Francisco, California 94103-1267

www.sfmta.com

Транспортные услуги

“SF Access”

Предварительный заказ транспорта и “Где моя машина?” 1-415-285-6945

Информационная справочная линия о такси

Текущий список названий и номеров телефонов участвующих компаний такси

1-415-351-7090

Для того чтобы сообщить о махинациях или неправильном использовании платежных карточек такси,

звоните по бесплатному номеру 1-877-477-2747

(можно сообщать информацию анонимно).

**В СЛУЧАЕ КРИТИЧЕСКОЙ СИТУАЦИИ, УГРОЖАЮЩЕЙ ЖИЗНИ, НАБЕРИТЕ
9-1-1!!**

Лето 2015 года