



**Руководство для пассажиров программы
перевозок “SF Paratransit”
“SF Access”, программа “SF Paratransit Taxi” и другие услуги**

Руководство для пассажиров программы перевозок “San Francisco Paratransit”

Октябрь 2025 года

Это руководство имеется в форматах расширенного доступа для лиц с ограниченными возможностями.

Звоните в “SF Paratransit” по номеру телефона 415-351-7000, а на телефонное устройство с текстовым выходом (TTY) - по номеру 415-351-3942

415-351-7000: Free language assistance / 免費語言協助 /Ayuda gratis con el idioma/Бесплатная помощь переводчиков/Troy giúp Thông dịch Miễn phí/Assistance linguistique gratuite/無料の言語支援/

무료 언어 지원/Libreng tulong para sa wikang Filipino

Администрация “SF Paratransit”

Главный номер/Центр управления транспортом	415-351-7000
Подача заявлений и услуги для посетителей	415-351-7050
Финансы: Покупка дебетовой карты и ее потеря или кража...	415-351-7051
Служба по работе с клиентами: Вопросы, похвала и жалобы	415-351-7052
Услуги по дебетовым картам такси (автоматизированные)	877-738-2941
Справочная служба такси (для подтверждения зарегистрированных компаний такси)	415-351-7090

“SF Access”

Заказы	415-285-6945
Где мой транспорт?/Бюро находок	добавочный 2

Другие услуги по перевозке

Информация о перевозках в Области залива	511
Услуги системы городского транспорта (Muni), оборудованного для инвалидов.	415-646-2260
Карточки скидки региональной транспортной связи (Regional Transit Connection - RTC) системы городского транспорта (Muni)	415-646-2224
Центр обслуживания клиентов Управления городского транспорта Сан-Франциско (SFMTA)/Пополняемые многофункциональные карточки оплаты проезда на транспорте для пожилых (Senior Clipper Cards)	415-646-2500 или наберите 311 в Сан-Франциско

Зайти в Интернете

Сайт: SFMTA.com/Paratransit
Эл. почта: Paratransit@SFMTA.com

Table of Contents

Информация о "SF Paratransit"	1
Добро пожаловать в "SF Paratransit"	1
Часы работы службы "SF Paratransit" и район обслуживания....	2
Управление городского транспорта "SFMTA"	5
Перевозки "Paratransit" для приезжих-гостей Сан-Франциско...	6
Подача заявления на использование услуг "SF Paratransit"	9
Соответствие требованиям/Заполнение и подача заявления....	9
Доказательство права на пользование "SF Paratransit"	13
Поездки за пределы Сан-Франциско.....	14
Программа "SF Access Paratransit"	17
Пользование "SF Access"/	
Покупка билетов на поездку с SF Access	17
Заказ транспорта	19
Подписные поездки.....	24
Правила и процедуры "SF Access"	25
Программа поездок на такси "SF Paratransit Taxi"	35
Пользование такси "SF Paratransit Taxi/	
Дебетовая карта "SF Paratransit Taxi".....	35
Потерянные, украденные или поврежденные	
дебетовые карты	40
Заказ такси для поездки на такси "SF Paratransit Taxi"	41
Поездка на такси и оплата поездки	43
Другие услуги для пожилых и инвалидов	47
Услуга по перевозке групп в микроавтобусах	47
Услуга поездки по магазинам "Shop-a-Round"	48
Маршрутный автобус "Van Gogh Shuttle"	52
Карта для самых необходимых поездок	55
Правила, процедуры и обязанности	57
Правила и процедуры	57
Обязанности	60
Приостановление оказания услуги.....	62
"Helping Wheels"	63
Другие виды перевозок для пользователей "SF Paratransit" ...	63
Рекомендации по подготовленности к чрезвычайной	
ситуации	66
Дополнительная информация/	
Целесообразные модификации	67

ИНФОРМАЦИЯ О "SF PARATRANSIT"



ИНФОРМАЦИЯ О "SF PARATRANSIT"

ИНФОРМАЦИЯ О "SF PARATRANSIT"

Добро пожаловать в "SF Paratransit"

- San Francisco Paratransit ("SF Paratransit") - программа перевозок в автофургонах и такси, предназначенная для тех людей, которые иногда или всегда не в состоянии самостоятельно пользоваться общественным транспортом или иметь к нему доступ вследствие инвалидности или инвалидизирующего заболевания.
- Начиная с 1990 года, Закон о правах американцев с инвалидностью (Americans with Disabilities Act, ADA) требует от всех организаций общественного транспорта предоставлять услуги по перевозке лицам с ограниченными возможностями, соответствующим установленным требованиям на получение этих услуг.
- Управление городского транспорта Сан-Франциско (San Francisco Municipal Transportation Agency, SFMTA) предоставляет услуги по перевозкам с 1978 года. Управление SFMTA сотрудничает с компанией-подрядчиком для организации работы этой службы и предоставления услуг. Компания-подрядчик в какой-то степени сама обеспечивает услуги перевозок в микроавтобусах, а для предоставления дополнительных услуг привлекает на договорной основе компании такси и другие компании микроавтобусов.

“SF Paratransit” предлагает как услуги, требуемые в силу Закона о правах американцев с инвалидностью (ADA), так и дополнительные услуги, чтобы наилучшим образом удовлетворять потребности лиц, имеющих на них право. Для того чтобы пользоваться какими-либо услугами “SF Paratransit”, необходимо заполнить заявление на сертификацию (см. информацию о подаче заявления на 9 странице).

Мы предоставляем две основные услуги

[“SF Access”](#)

Это заранее заказываемая, соответствующая требованиям Закона о правах американцев с инвалидностью услуга перевозок в микроавтобусах, которая обеспечивает перевозку от двери до двери лицам, имеющим на это право согласно этому закону. “SF Access” - это служба перевозок нескольких пассажиров одновременно. Заказывать транспорт необходимо за 1-7 дней до дня поездки.

[Услуги перевозок на такси “Paratransit Taxi Services”](#)

Это услуга перевозок на такси для широкой публики в день поездки от места до места, предоставляемая пассажирам, имеющим право на эту услугу согласно Закону о правах американцев с инвалидностью. Эта служба не работает в рамках Закона о правах американцев с инвалидностью, однако многие пассажиры, пользующиеся ею, находят, что она лучше удовлетворяет их потребности в транспорте.

ИНФОРМАЦИЯ О "SF PARATRANSIT"

Мы также предоставляем некоторым организациям услуги перевозок групп в автофургонах

Услуга перевозок групп в автофургонах "Paratransit Group Van Service"

Это заранее заказываемая услуга перевозок в автофургонах с частыми остановками. Эта услуга предлагается группам пассажиров, имеющим на это право согласно Закону о правах американцев с инвалидностью, которые посещают программы, организуемые учавствующими организациями, например, дневной стационар для взрослых (Adult Day Health Care), центры для пожилых или места защищенной работы для

Часы работы службы "SF Paratransit" и район обслуживания

Услуги "SF Access" и "SF Paratransit Taxi" предоставляются круглосуточно, семь дней в неделю и круглый год. Эта услуга предлагается по всему городу Сан-Франциско, в районы Treasure Island, Marin Headlands в рабочие часы обслуживания городским транспортом Muni маршрута Route 76X (только "SF Access") и в северную часть Daly City в округе San Mateo County.

Не уверены, находится ли место, куда вы едете, в районе обслуживания "SF Paratransit"? Позвоните в наш отдел обслуживания клиентов.

415-351-7052

Офис "SF Paratransit"

Местонахождение

68 12th St. (между улицами Market и Mission). Ближайшая станция метро Muni Metro - Van Ness. Ближайшая станция метро в Области залива (BART) - Civic Center. Поблизости от офиса также ходят автобусы системы муниципального транспорта (Muni) маршрутов 6, 7, 9/9L, 14/14L и 49 и трамвай F Market.

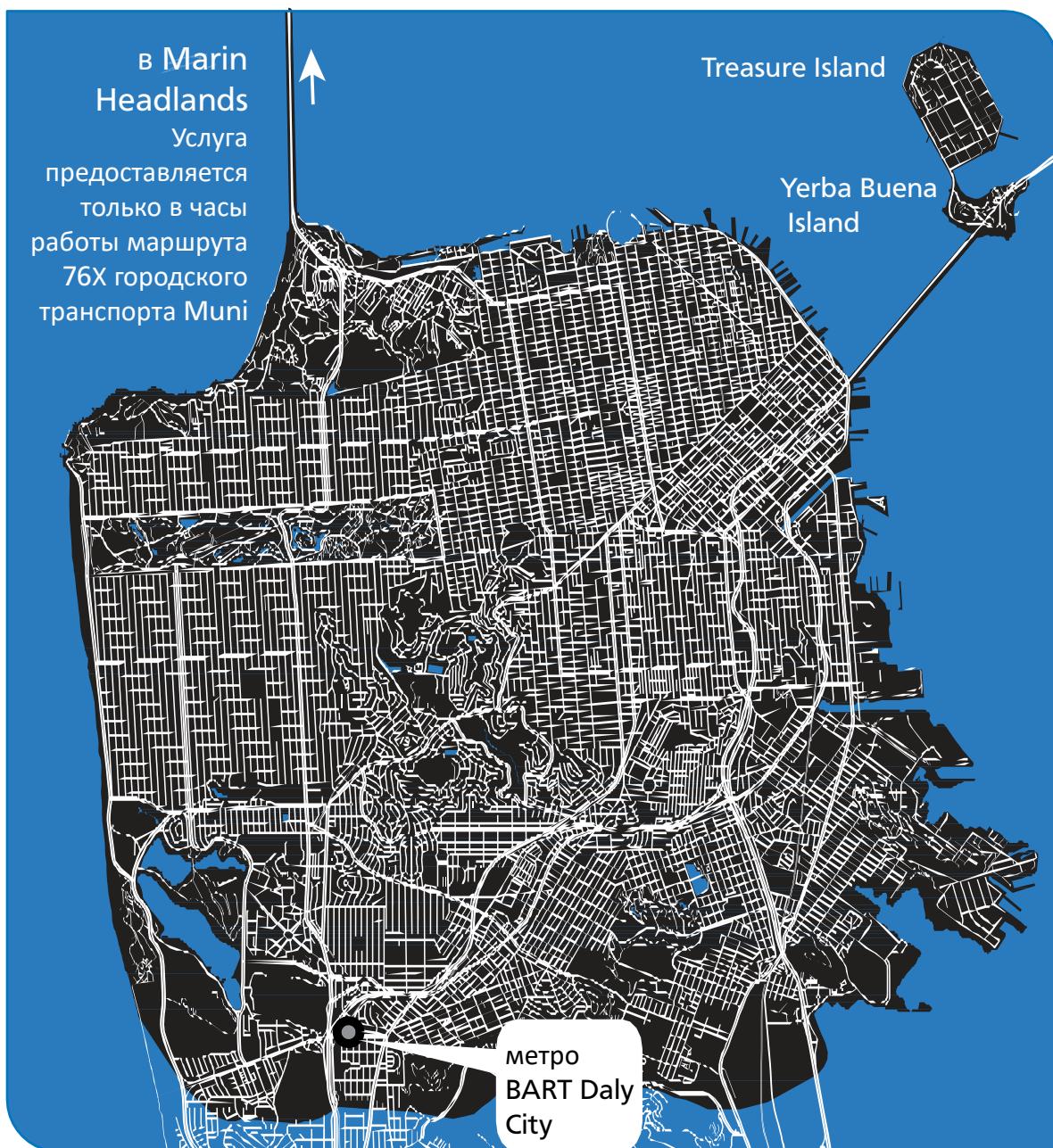
Часы работы

С понедельника по пятницу, 9.00-16.45

Праздники

Офис закрыт в общенациональные праздники и на следующий день после Дня благодарения.

ИНФОРМАЦИЯ О "SF PARATRANSIT"



Район обслуживания транспортом
San Francisco Paratransit

Для получения дополнительной информации зайдите на сайт SFMTA.com/Maps

ИНФОРМАЦИЯ О "SF PARATRANSIT"

Предлагаемые услуги

- В офисе "SF Paratransit" можно:
- получить информацию об услугах "SF Paratransit";
- получить бланк заявления на услуги перевозок согласно Закону о правах американцев с инвалидностью и подать это заявление;
- купить билеты на поездки через службу "SF Access";
- пополнить свою дебетовую карту для поездок на такси "SF Paratransit Taxi";
- подать официальную жалобу или похвалу;
- получить новую или повторную идентификационную карточку с фотографией (для этого требуется записаться на прием);
- обновить свою личную информацию (адрес, номер телефона и т.д.);
- сообщить об изменениях в вашей инвалидности или болезни;
- подать запрос на получение права пользования услугами "SF Access" в качестве приезжего (если ваша сертификация согласно Закону о правах американцев с инвалидностью была оформлена транспортной организацией, находящейся за пределами Области залива Сан-Франциско);
- Принять участие в обучающем семинаре по поездкам (для этого требуется записаться на прием).



ИНФОРМАЦИЯ О "SF PARATRANSIT"

Центр управления использованием транспорта Управления городского транспорта Сан-Франциско (SFMTA Mobility Management Center)

Дополнительные услуги для пожилых и людей с инвалидностью.

Центр управления использованием транспорта находится в офисе "SF Paratransit" и представляет собой универсальный справочно-информационный центр для пожилых и людей с инвалидностью. Услуги этого центра помогают принять информированное решение о выборе вариантов поездки. В число услуг входят следующие:

Помощь с подачей заявления

- Бесплатный городской транспорт (**Muni**) для пожилых и людей с инвалидностью
- Пополняемые многофункциональные карточки оплаты проезда на транспорте для пожилых (**Senior Clipper Cards**)
- Месячный проездной на городской транспорт (**Muni**) для людей с низким доходом (**Lifeline Pass**)
- Пополняемые карточки скидки региональной транспортной связи (**Regional Transit Connection, RTC**) для людей с инвалидностью

Зачисление на программы

- Услуга развозки по магазинам (**Shop-a-round**): Удобный, недорогой маршрутный автобус или такси, облегчающее поход в магазин за продуктами.
- Карта для самых необходимых поездок (**Essential Trip Card, ETC**): Оплачивает около двух или трех поездок в оба конца в месяц для пожилых (в возрасте 65 лет и старше) и людей с инвалидностью.
- Маршрутный автобус "**Van Gogh Shuttle**": Маршрутный автобус, который обеспечивает транспорт для поездок групп на общественные пикники или экскурсии, культурные и массовые общественные мероприятия.

Обучение умению пользоваться транспортом и ездить в поездки

- Обучение умению ездить на городском транспорте предназначено для отдельных лиц или групп пожилых и людей с инвалидностью, желающих улучшить свое умение пользоваться транспортом или приобрести опыт использования системы городского транспорта (**Muni**).

За дополнительной информацией о любой из этих услуг и с дополнительными вопросами о видах транспорта для пожилых и людей с инвалидностью обратитесь в Центр управления использованием транспорта Управления городского транспорта Сан-Франциско (SFMTA Mobility Management Center).

415.351.7053

MobilityOptions@SFMTA.com

ИНФОРМАЦИЯ О "SF PARATRANSIT"

Услуги Paratransit для приезжих, посещающих Сан-Франциско

- Приезжим рекомендуется заранее до приезда в Сан-Франциско позвонить в "SF Paratransit" по номеру телефона 415-351-7050.
- Приезжие могут представить информацию о своем пользовании услугами транспортной службы в месте своего проживания. Приезжих, не имеющих документацию, к примеру потому, что в месте их проживания нет программы предоставления транспорта в силу Закона о правах американцев с инвалидностью, могут попросить описать их неспособность пользоваться обычной транспортной системой автобусов или электричек в связи с инвалидностью, и им понадобится предоставить другую основную информацию, в том числе о месте своего проживания.

Если вы приезжий, имеющий право на услуги транспортной службы для людей с инвалидностью, но не позвонили в "SF Paratransit" заранее до своего приезда, чтобы предупредить о приезде, а вам понадобится воспользоваться этой услугой на следующий день, звоните в "SF Access" по номеру телефона 415-285-6945, чтобы сделать заказ. Когда будете звонить, скажите работнику, принимающему заказы, что вы приезжий. Вы должны уведомить офис "SF Paratransit" на следующий рабочий день, чтобы вам можно было продолжать пользоваться этой системой на протяжении вашего пребывания в городе.

Для приезжего, приехавшего в Область залива, право на пользование этой услугой будет предоставлено на срок до 21 дня за учетный двенадцатимесячный период. Если эта услуга вам понадобится дольше 21 дня, вам нужно подать заявление на получение права пользования услугами службы перевозки пожилых и людей с инвалидностью в силу Закона о правах американцев с инвалидностью в Области залива.



ИНФОРМАЦИЯ О "SF PARATRANSIT"

Предоставление мнения и отзывов о службе "SF Paratransit"

Сообщайте в офис "SF Paratransit" свои отзывы и впечатления от использования наших услуг.

Для того чтобы официально подать жалобу или оставить похвалу о каком-либо аспекте наших услуг, свяжитесь с нами и предоставьте как можно более подробную информацию. Полезна следующая информация о вашей поездке: дата, номер автомобиля, во сколько забрали или высадили, кто водитель и название компании такси или номер такси. Чем подробнее указанная вами информация, тем лучше мы сможем расследовать вашу жалобу.

- **По телефону:** 415-351-7052, по телефонному устройству с текстовым набором (TTY): 415-351-3942
- **По эл. почте:** Paratransit@SFMTA.com
- **По почте:**
SF Paratransit
Customer Service Department
68 12th Street, Suite 100
San Francisco, CA 94103-1297

Открытки для жалоб или похвалы с оплаченным почтовым сбором имеются в вестибюле офиса "SF Paratransit" и в автомобилях "SF Access" по запросу.

Обычно мы связываемся с вами по следам вашей жалобы и отвечаем вам в течение 14 дней. Анонимные жалобы и похвала принимаются тоже, однако письменный ответ на них не посыпается.

ПОДАЧА ЗАЯВЛЕНИЯ НА ПОЛУЧЕНИЕ УСЛУГ "SF PARATRANSIT"



ПОДАЧА ЗАЯВЛЕНИЯ НА ПОЛУЧЕНИЕ УСЛУГ "SF PARATRANSIT"

ПОДАЧА ЗАЯВЛЕНИЯ НА ПОЛУЧЕНИЕ УСЛУГ "SF PARATRANSIT"

Соответствие установленным требованиям

- Для соответствия требованиям Закона о правах американцев с инвалидностью человек должен иногда или всегда быть неспособен пользоваться оборудованными для инвалидов автобусами, электричками или трамваями без посторонней помощи вследствие инвалидности или инвалидизирующей болезни.
- Вы имеете право пользоваться услугами перевозки пожилых и людей с инвалидностью, если подпадаете под одну из следующих категорий:
- Вы не в состоянии иногда или всегда самостоятельно сесть в оборудованный для инвалидов автобус, электричку или трамвай, ехать в нем или выйти из него.
- Транспортная система не оборудована для инвалидов согласно требованиям Закона о правах американцев с инвалидностью.
- У вас есть особое заболевание, связанное с нарушением функций, которое иногда или всегда не позволяет вам добраться до автобусной остановки или станции электрички или от нее.

Заполнение и подача заявления на получение услуг

Для того чтобы получить бланк заявления:

- **Звоните в "SF Paratransit"** по номеру телефона 415-351-7050 или по телефонному устройству с текстовым набором (TTY) по номеру телефона 415-351-3942.
- **Возьмите бланк заявления** в офисе "SF Paratransit", находящемся по адресу 68 12th Street.
- **Загрузите бланк заявления с сайта** SFMTA.com/Paratransit.

Если вам нужен бланк заявления расширенного доступа для лиц с ограниченными возможностями или на другом языке, или если вас нужно направить туда, где кто-то вам поможет заполнить ваше заявление, звоните по номеру телефона 415-351-7050 или обратитесь на сайт SFMTA.com/Paratransit.

ПОДАЧА ЗАЯВЛЕНИЯ НА ПОЛУЧЕНИЕ УСЛУГ "SF PARATRANSIT"

Когда вы получите бланк заявления, заполните его и проверьте, чтобы оно было заполнено разборчиво и полно. Для того чтобы заявление считалось заполненным полностью, вы должны ответить на все вопросы и расписаться везде, где требуется.

Поданное в "SF Paratransit" заявление, которое заполнено не полностью, будет возвращено подателю заявления.

Процесс рассмотрения заявления

После того, как вы подадите полностью заполненное заявление, предоставленная вами информация будет оценена.

В большинстве случаев проводится оценивание второго уровня, которое может быть выполнено в виде собеседования, телефонной беседы и (или) профессиональной медицинской проверки.

В личное собеседование может входить проверка функционирования с целью определения вашей способности ездить в общественном транспорте. Например, можете ли вы дойти до автобусной остановки? Сумеете ли вы самостоятельно найти свой автобус?

В некоторых случаях нам может не понадобиться дополнительная информация, чтобы выполнить оценивание.

Если вам понадобится транспорт, чтобы добраться до места встречи по установлению соответствия требованиям на получение этих услуг, то транспорт будет вам предоставлен бесплатно.

Заявление, заполненное правильно и полностью, будет оформляться в течение 21 дня. Если потребуется, вас попросят пройти оценивание второго уровня, и ваш медицинский специалист должен будет вернуть форму медицинского подтверждения в течение семи дней со дня получения.

Если установление вашего права на получение услуг займет дольше 21 дня, вы будете иметь предполагаемое право на получение услуг, которое позволит вам пользоваться услугами "SF Paratransit" до тех пор, пока не будет принято окончательное решение. У вас не будет предполагаемого права, если вследствие задержки или бездействия с вашей стороны или со стороны медицинского специалиста мы не сможем окончить оформление вашего заявления.

ПОДАЧА ЗАЯВЛЕНИЯ НА ПОЛУЧЕНИЕ УСЛУГ "SF PARATRANSIT"

Установление соответствия требованиям

После того, как будет установлено ваше соответствие требованиям, мы пришлем вам об этом письмо, в котором подробно указывается предлагаемая вам степень права на получение услуг.

- **Полное право:** Если будет установлено, что вы полностью соответствуете требованиям на получение этих услуг, вам разрешается совершать все свои поездки, используя эту транспортную программу.
- **Условное право:** Если будет установлено, что вы соответствуете требованиям на получение этих услуг на определенных условиях, то вам разрешается пользоваться услугами этой транспортной программы только для определенных поездок. Все ограничения пользования на определенных условиях будут отмечены в письме о соответствии требованиям и войдут в ваше дело.

Если вам дадут право пользоваться этими услугами на определенных условиях, работники "SF Paratransit" могут помочь вам определить, в какие поездки вы имеете право ехать, пользуясь услугами этой транспортной программы, а в какие вы должны ехать на общественном транспорте, например городском транспорте Muni или метро BART.

Условное право на пользование этими услугами означает, что вы в состоянии ездить в автобусе или электричке в некоторые поездки. Однако вследствие своей инвалидности вы не можете пользоваться общественным транспортом для других поездок. Примерами может служить следующее:

- Добираясь до определенного места, может понадобиться идти вверх по крутым склонам от автобусной остановки, а его инвалидность может помешать человеку идти вверх по склону. Такой человек будет иметь право воспользоваться услугами этой транспортной программы, чтобы добраться именно до этого места.
- Некоторые люди в состоянии приехать на общественном транспорте на сеансы диализа, однако им необходимо воспользоваться услугами этой транспортной программы, чтобы вернуться домой, из-за слабости, которая начинается после сеанса лечения.

Вот какое правило нужно помнить, если установлено, что вы соответствуете требованиям на определенных условиях: Если я в состоянии ехать на общественном транспорте, то мне необходимо ехать в эту поездку на общественном транспорте.

Если сочтут, что вы **не имеете права на получение этих услуг**, то в письме с отказом будет приведена причина(-ы) этого.

ПОДАЧА ЗАЯВЛЕНИЯ НА ПОЛУЧЕНИЕ УСЛУГ "SF PARATRANSIT"

Окончание срока действия права пользования услугами транспортной программы Paratransit

Обычно право пользования этими услугами действительно в течение пяти лет.

- В некоторых случаях это право может основываться на временном заболевании, например, при переломе тазобедренного сустава, и, следовательно, будет ограничено более коротким периодом времени.
- Срок действия вашего права пользования этими услугами будет указан в регистрационном письме, которое вы получите.
- Если вы желаете продолжать пользоваться услугами "SF Paratransit", вы должны снова подать на это заявление до того, как истечет срок действия вашего права.
- Для тех, чьё состояние вряд ли изменится со временем, может иметься укороченный процесс продления получения услуги.

Если произойдут какие-то изменения в вашей инвалидности или состоянии здоровья, вы должны нам об этом сообщить. Если в состоянии вашего здоровья произошло такое улучшение, которое повлияет на статус вашего правомочия на получение этих услуг, а вы нам об этом не сообщили, то ваше право на эти услуги может быть приостановлено или отменено до тех пор, пока вы снова не подадите заявление на получение услуг или пока не придете в наш офис на повторное оценивание. Если ваше право на услуги будет отменено, вы имеете право подать апелляцию.

Возможность обжаловать отказ в праве получать услуги "SF Paratransit"

Если вам откажут в праве получать эти услуги, вам автоматически дадут бланк запроса о подаче апелляции. Кроме того, вы можете подать апелляцию в том случае, если вы не согласны с нашим решением о наличии условного или временного права на получение этих услуг. Запрос о подаче апелляции должен быть заполнен и возвращен в течение 60 дней со дня принятия нашего решения о соответствии требованиям.

Вашу апелляцию будет разбирать независимая коллегия, не участвовавшая в принятии решения о вашем соответствии требованиям. В состав коллегии обычно входит медицинский специалист, социальный работник, инвалид-представитель общественности и специалист по транспорту, каждый из которых прошел обучение по проведению процесса слушания по апелляциям. На слушании будут присутствовать работники "SF Paratransit", чтобы объяснить то, как они пришли к выводу о том, чтобы отказать в праве получения услуг "SF Paratransit", и вам отведут время на объяснение того, почему вы считаете, что имеете право на их получение этих услуг.

По получении вашего запроса на подачу апелляции вас известят о времени и месте проведения вашего слушания.

Вам настоятельно рекомендуется присутствовать на слушании по апелляции, однако ваше присутствие на нем не является обязательным требованием.

ПОДАЧА ЗАЯВЛЕНИЯ НА ПОЛУЧЕНИЕ УСЛУГ "SF PARATRANSIT"

Если вы приедете на слушание, вы можете привести с собой представителя, который будет помогать вам изложить вашу апелляцию. Слушание по разбору апелляций проводится в свободной неофициальной форме и не является судебным разбирательством.

При необходимости вам предоставят языкового переводчика или переводчика американского языка жестов, если вы запросите это заблаговременно. Эта услуга для вас бесплатна. Вы можете также попросить обеспечить вам транспорт на поездку на слушание и обратно домой, который будет для вас бесплатным.

Конфиденциальность

Поставщикам транспорта сообщается только информация, необходимая для обеспечения адекватного обслуживания транспортом. Если вы будете обжаловать решение о соответствии требованиям на получение транспортных услуг, вашу личную информацию могут передать в коллегию по разбору апелляций, чтобы можно было вам обеспечить полное и объективное разбирательство. Коллегия по разбору апелляций тоже должна соблюдать ваше право на конфиденциальность информации.

Подтверждение права на пользование услугами "SF Paratransit"

Каждому человеку, получившему право пользоваться услугами этой транспортной программы, будет выдано письмо-подтверждение, которое служит доказательством вашего права на получение этих услуг.

- Для пользования услугой такси "SF Paratransit Taxi" вам выдадут дебетовую карту такси "SF Paratransit Taxi", представляющую собой идентификационную карточку с фотографией, которую вы будете использовать для оплаты своего проезда на такси. Она служит дополнительным подтверждением права на пользование услугами "SF Paratransit" согласно Закону о правах американцев с инвалидностью.
- Для пользования услугой "SF Access" по запросу будет выдана необязательная идентификационная карточка с фотографией. На этой карточке указан срок окончания действия и степень права на эту услугу - полное или условное. Эту карточку нельзя использовать для поездки на такси "SF Paratransit Taxi".

Для пользования услугой поездок на такси -SF Paratransit Taxi вам необходимо использовать свою дебетовую карту такси -SF Paratransit Taxi (см. страницу 35). Вам может также понадобиться предъявить свою идентификационную карточку или письмо-подтверждение, когда поедете в другие части страны, в качестве доказательства своего права на пользование услугами транспортной программы для инвалидов согласно Закону о правах американцев с инвалидностью.

ПОДАЧА ЗАЯВЛЕНИЯ НА ПОЛУЧЕНИЕ УСЛУГ "SF PARATRANSIT"

Поездки за пределы Сан-Франциско

Получив подтверждение своего права на пользование услугами "SF Paratransit", вы также можете пользоваться транспортными услугами в силу Закона о правах американцев с инвалидностью по всей Области залива и по всем Соединенным Штатам.

Поездки транспортом "Paratransit" в соседние округи

Имеется прямое обслуживание этим транспортом между Сан-Франциско и East Bay, а также в Marin. Для получения услуг за пределами района обслуживания "SF Paratransit" требуется пересадка в округе San Mateo County. Звоните в следующие программы, чтобы заказать транспорт, узнать правила программ и плату:

- **Alameda County | East Bay Paratransit**
• 510-287-5000
- **Marin County | Marin Access Paratransit**
415-454-0902
- **San Mateo County | Redi-Wheels/RediCoast**
Администрация: 650-508-6241
Заказ Redi-Wheels: 650-482-9360
Заказ RediCoast : 650-560-0360
- **Santa Clara County | VTA ACCESS**
Администрация: 408-321-2381
Заказ транспорта: 408-321-2380

Для получения информации звоните по номеру 511 с любого кода города или зайдите на сайт www.511.org.

"SF Paratransit" не обслуживает ни один аэропорт Области залива. За получением этих транспортных услуг для поездки в аэропорт обращайтесь в соответствующую организацию: транспортная служба "Redi-Wheels" обслуживает международный аэропорт Сан-Франциско San Francisco International Airport, "East Bay Paratransit" обслуживает аэропорт Oakland Airport, а "VTA ACCESS" обслуживает аэропорт Mineta San Jose International Airport.

ПОДАЧА ЗАЯВЛЕНИЯ НА ПОЛУЧЕНИЕ УСЛУГ "SF PARATRANSIT"

Поездки с использованием транспортной службы для пожилых и инвалидов за пределами Области залива

Будучи подтвержденным пользователем службы транспортной перевозки инвалидов согласно Закону о правах американцев с инвалидностью, вы также имеете право получать эти транспортные услуги в других городах и штатах в течение 21 дня (после 21 дня пользования может потребоваться местное подтверждение согласно Закону о правах американцев с инвалидностью). Прежде чем заказывать транспорт на свою поездку, советуем вам сообщить в наш отдел установления соответствия требованиям на получение этих услуг о том, куда и когда вы поедете, чтобы мы могли послать вашу информацию в соответствующую организацию. Вам также рекомендуется позвонить в транспортную организацию того города, в который вы едете, для получения дополнительной информации. Там вам объяснят, как заказывать транспорт, какая полагается плата, часы работы и расписания.



ПРОГРАММА ТРАНСПОРТНЫХ ПЕРЕВОЗОК «SF ACCESS»



ПРОГРАММА ТРАНСПОРТНЫХ ПЕРЕВОЗОК "SF ACCESS"

ПРОГРАММА ТРАНСПОРТНЫХ ПЕРЕВОЗОК "SF ACCESS"

Как пользоваться услугами "SF Access"

- "SF Access" предоставляет услуги перевозок нескольких людей в микроавтобусах от двери до двери с частыми остановками для тех, кто вследствие своей инвалидности иногда или всегда не в состоянии самостоятельно пользоваться автобусами, электричками и трамваями городского транспорта Muni, оборудованными для инвалидов.
- Эти услуги призваны соответствовать требованиям к транспортным перевозкам, предъявляемым Законом о правах американцев с инвалидностью от 1990 года.

Плата за проезд

Стоимость услуг "SF Access" для подтвержденного документально пассажира составляет 2.85 доллара за поездку в один конец (возможно изменение цены). Все пассажиры должны платить водителю наличными (точную сумму, без сдачи), разовым билетом на одну поездку или с помощью мобильного приложения MuniMobile. Вся плата за проезд с "SF Access" должна платиться при входе в автомобиль. Для получения самой свежей информации о плате за проезд зайдите на сайт [Visit SFMTA.com/Paratransit](http://VisitSFMTA.com/Paratransit).

Покупка билетов на поездку с "SF Access"

В офисе "SF Paratransit" можно купить неограниченное количество разовых билетов на поездки с "SF Access" стоимостью 2.85 доллара за билет (возможно изменение цены). Бумажные билеты бессрочные.

- Придя лично, можно заплатить за билеты с помощью кредитной карты, наличными, чеком или платежным ордером.
- По телефону плата принимается по номеру 415-351-7051 с помощью кредитной карты.
- Отправьте по почте чек или платежный ордер (получатель платежа - "SF Paratransit" или заполненный корешок оплаты с помощью карточки в офис "SF Paratransit". Запишите на чеке свой

ПРОГРАММА ТРАНСПОРТНЫХ ПЕРЕВОЗОК "SF ACCESS"

идентификационный номер пассажира. Отведите достаточно времени на то, чтобы ваша плата была получена и оформлена, а также на то, чтобы почтовая служба доставила вам билеты. "SF Paratransit" не несет ответственность за утерю или задержку материалов, посылаемых по почте.

- Разовые билеты на поездку можно купить с помощью мобильного приложения MuniMobile на смартфоне. Для того чтобы загрузить это приложение, поищите MuniMobile в магазине приложений App Store или на Google Play. Когда нажмете на Buy Tickets (Купить билеты) в приложении, выберите категорию "SF Access" (Paratransit). Если у вас появятся вопросы об использовании мобильного приложения MuniMobile, звоните в Центр управления использованием транспорта (Mobility Management Center) по номеру телефона 415-351-7053 или свяжитесь по электронной почте по адресу MobilityOptions@SFMTA.com.

Сопровождающие

Сопровождающий - это человек, оказывающий пассажиру помощь, необходимую для завершения заказанной ему поездки или в месте назначения. Обычно сопровождающий помогает пассажиру в его повседневной жизни или оказывает особую помощь, которую водительовать не может. Если официально признано, что вы нуждаетесь в сопровождающем, то этот сопровождающий может ехать с вами бесплатно. Заказывая транспорт, конкретно оговорите, поедет ли ваш сопровождающий с вами. Сопровождающий может ехать наряду с компаньоном. И сопровождающий, и компаньон должны начинать и заканчивать поездку вместе с пассажиром, официально нуждающимся в помощи.

Компаньоны

Как лицо, официально признанное нуждающимся в помощи, вы имеете право договориться, заказывая транспорт на свою поездку, взять с собой в каждую поездку 1 (одного) компаньона или гостя, заплатив 2.85 доллара за каждого компаньона за одну поездку (возможно изменение цены). Плату за проезд компаньонов можно платить наличными, билетами на поездку,

ПРОГРАММА ТРАНСПОРТНЫХ ПЕРЕВОЗОК "SF ACCESS"

приобретенными в офисе "SF Paratransit", или с помощью мобильного приложения MuniMobile. Добавить больше одного оплачивающего проезд companьона к поездке можно только в день поездки и при наличии свободных мест. Вы должны позвонить работнику, принимающему заказы на транспорт, в день поездки, чтобы удостовериться, что свободное место есть, и добавить еще одного companьона к своему заказу.

Заказ транспорта на поездку

Для того чтобы заказать транспорт, зарегистрированные пользователи должны позвонить по телефону или заказать транспорт на свою поездку в Интернете.

415-285-6945

SFAccess.SFMTA.com

Заказ транспорта по телефону

Для заказа транспорта "SF Access" звоните по номеру телефона 415-285-6945

Заказывать транспорт для получения услуг "SF Access" следует, как минимум, за день до своей поездки или до семи дней заранее. Заказы принимаются семь дней в неделю с 7.00 до 18.00. Нужно звонить не позднее 18.00 накануне дня своей поездки. Получив подтверждение приема вашего заказа, работник, оформляющий заказы, даст вам номер заказа.

Когда будете звонить, чтобы заказать транспорт, подготовьте следующую информацию:

- Либо свой идентификационный номер пассажира, либо свое полное имя и фамилию;
- свой домашний адрес;
- адрес, с которого вас нужно забрать, в том числе номер дома, название улицы, название здания, например, "Western Medical Clinic" или "Bay Bank" номер кабинета, если известен, почтовый индекс, входной код закрытого на замок входа и номер телефона.
- Во сколько вас забирать или во сколько нужно быть на месте, если вам необходимо приехать на место к определенному часу.
- Запрошенное вами время возвращения, если вы заказываете транспорт в оба конца.

ПРОГРАММА ТРАНСПОРТНЫХ ПЕРЕВОЗОК "SF ACCESS"

- Адрес, куда вас нужно отвезти, в том числе номер дома, название улицы, номер кабинета, почтовый индекс и номер телефона вашего места назначения, например, номер вашего мобильного телефона или номер телефона офиса вашего врача.

Предупредите работника, принимающего заказы, если:

- вам необходимо приехать на место назначения к определенному времени, отведя дополнительное время на поездку, чтобы добраться от автомобиля в свой конечный пункт назначения к назначенному времени;
- вы заказываете транспорт на поездку в несколько этапов;
- вы будете пользоваться инвалидной коляской или иным приспособлением для передвижения;
- вы приведете с собой служебное животное;
- с вами поедет сопровождающий и (или) компаньон;
- вы хотите получить звонок службы "SF Access" с информацией о поездке (см. Справочная служба TriplInfo Line "SF Access" на странице 32 для получения дополнительной информации).
- есть другая информация, которую, по вашему мнению, следует иметь водителю транспортной службы, чтобы помочь вам доехать безопасно и вовремя.

Когда вы будете звонить, чтобы заказать транспорт на свою поездку, работник, принимающий заказы, может вас спросить, можете ли вы согласиться на другое время подачи автомобиля, чтобы удовлетворить ваш запрос на поездку. По закону о правах американцев с инвалидностью нам разрешается договариваться о другом времени подачи автомобиля, которое может быть на час раньше или позже запрошенного вами времени. Однако, если вы дадите нам твердо установленное время прибытия в место назначения, мы будем договариваться только об изменении времени до одного часа раньше необходимого времени подачи автомобиля. Все изменения расписания поездки должны делаться через работника, принимающего заказы. Не просите водителя изменить вашу обратную поездку, место или время.

ПРОГРАММА ТРАНСПОРТНЫХ ПЕРЕВОЗОК "SF ACCESS"

Если вы едете на прием, знайте, во сколько вы должны приехать на место назначения, и отведите не меньше пятнадцати минут до начала приема на неожиданные задержки и время на то, чтобы добраться от автомобиля "Paratransit" до своего конечного места назначения. Это дает возможность "SF Paratransit" определить подходящее для вас время подачи автомобиля. Если вы принимаете лекарство, советуем вам взять его с собой на тот случай, если ваша поездка задержится.

Если у вас сложилась угрожающая жизни экстренная ситуация, всегда набирайте номер службы оказания неотложной помощи 911. "SF Paratransit" не оказывает услуги в ситуациях, опасных для жизни.

Заказ транспорта на поездку в Интернете: "SF Access Online"

Для заказа транспорта "SF Access Online" в Интернете зайдите на сайт SFAccess.SFMTA.com.

Прежде чем начинать, подготовьте следующее:

- Компьютер, смартфон или электронный планшет с доступом в Интернет;
- свой идентификационный номер пассажира;
- свою дату рождения;
- действующий адрес электронной почты.

Если вы новый пользователь, вам необходимо зарегистрироваться:

1. Зайдите на сайт SFAccess.SFMTA.com.
2. Нажмите на **New user? (Новый пользователь?)** Зарегистрируйтесь под кнопкой Sign In (Войти в систему).
3. Введите свой идентификационный номер пассажира "SF Paratransit", свой адрес электронной почты и дату рождения. Дата рождения должна соответствовать той, которая указана в деле "SF Paratransit".
4. Нажмите **Enroll (Зарегистрироваться)**.
5. Проверьте получение письма по электронной почте от "SF Paratransit" и нажмите

ПРОГРАММА ТРАНСПОРТНЫХ ПЕРЕВОЗОК "SF ACCESS"

на ссылку в этом письме, чтобы подтвердить, что учетный счет пользователя проверен. Ваш Интернет-браузер откроет новую страницу, на которой вас попросят создать пароль.

6. Выберите пароль, который вы запомните, и введите его еще раз для подтверждения. Потом нажмите **Create Password (Создать пароль)**, и вас вернут на страницу входа в систему.
7. Теперь можете войти в систему. Введите свой идентификационный номер пассажира и пароль и нажмите на **Sign In**.

Для того чтобы заказать транспорт на поездку в Интернете, нажмите **Book Trip (Заказать транспорт)** в главном меню. На странице Book Trip вы должны ввести следующие данные:

- Адрес, с которого вас нужно забирать и куда отвозить. Можно печатать адрес, а потом выбрать правильное место из списка вариантов, который появится, когда вы будете печатать. Или можно выбрать адрес, нажав на место на карте. Прежде чем продолжать, проверьте детали на правильность. Если необходимо, введите номер квартиры, кабинета и т.д. и номер телефона, по которому лучше всего к вам дозвониться в месте, откуда вас забирают или куда отвозят, например, номер вашего мобильного телефона или номер телефона офиса вашего врача.
- Автоматические звонки справочной службы информации о поездках TripInfo Line. Можно согласиться получить звонок из справочной службы информации о поездках TripInfo "SF Access" (для получения информации об этом смотрите раздел "SF Access" TripInfo Line на странице 32).
- Дата поездки. Выберите дату своей поездки. Заказывать транспорт можно заранее за 1-7 дней до своей поездки.
- Вид поездки. Можно запросить желаемое время, во сколько вас нужно забрать, или время прибытия на место, если вам необходимо приехать в пункт назначения к определенному времени.
- Время поездки. Выберите желаемое время, во сколько вас нужно забрать или во сколько нужно приехать на место. Запрашивая время прибытия на место, учитывайте дополнительное время, которое вам понадобится, чтобы выйти из автомобиля и дойти до нужного места внутри здания.
- Дополнительный выбор. Укажите, поедете ли вы в поездку в инвалидной коляске, со служебным животным или каким-нибудь другим приспособлением для передвижения, которое вы

ПРОГРАММА ТРАНСПОРТНЫХ ПЕРЕВОЗОК "SF ACCESS"

намереваетесь взять с собой.

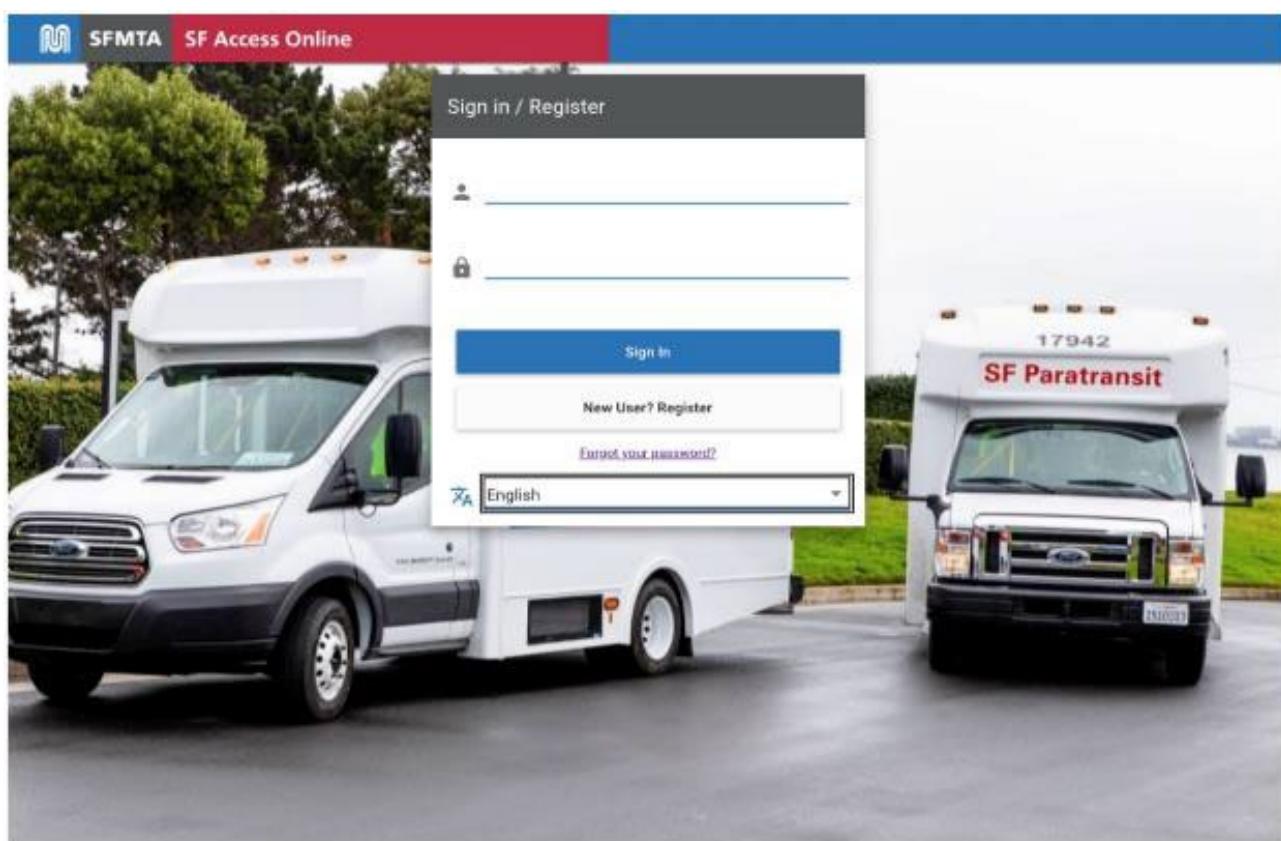
- Поедет ли кто-нибудь с вами? Укажите, едете ли вы с сопровождающим и (или) компаньоном.

Нажмите на **Book Trip (Заказать транспорт)**, чтобы перейти на следующую страницу, где вас попросят подтвердить свою поездку.

"SF Access Online" предложит вам время поездки, основанное на запрошенном времени, введенном вами.

Используя SF Access Online, заказывать транспорт в день поездки нельзя.

Заказом транспорта, подаваемым в день поездки, считается любой заказ, сделанный после 18.00, на поездку на следующий день или заказ, подаваемый в тот день, когда вам нужно куда-то ехать. Для того чтобы сделать заказ на предоставление транспорта на тот же день, вы должны позвонить в диспетчерский офис по номеру телефона 415-285-6945, добавочный 3. За более подробной информацией о заказе транспорта для поездки в тот же день и внесении изменений в свою поездку обратитесь на страницу 30.



ПРОГРАММА ТРАНСПОРТНЫХ ПЕРЕВОЗОК "SF ACCESS"

Просмотрите предлагаемую поездку, чтобы убедиться, что она соответствует вашим потребностям для поездки. Для того чтобы внести изменения, нажмите **Edit Trip Details** (Изменить детали поездки), чтобы вернуться на предыдущий экран, или нажмите **Schedule Earlier** (Назначить раньше) или **Schedule Later** (Назначить позже), чтобы поискать среди других имеющихся вариантов времени.

Если все выглядит хорошо, нажмите **Confirm Booking** (Подтвердить заказ).* Ваша поездка будет заказана. Затем вам предоставят выбор заказать обратную поездку, заказать еще одну поездку, просмотреть подробности этой поездки или просмотреть все свои запланированные поездки.

Закон о правах американцев с инвалидностью позволяет нам предлагать время подачи автомобиля в течение часа до или после запрашиваемого вами времени подачи автомобиля. Однако, если вы запросили определенное время приезда в место назначения, "SF Access Online" определит самое позднее время, когда наша служба сможет забрать вас, чтобы вовремя приехать в место назначения, и вам предложат время подачи автомобиля не ранее, чем за час до этого времени.

Подписные поездки

Можно запросить оформить подписное обслуживание, если вы ездите в одно и то же место туда и обратно в тот же день (дни) недели, в то же самое время, как минимум, раз в неделю и планируете так ездить не меньше месяца. После того, как подписное обслуживание запланировано, вам понадобится звонить только тогда, когда захотите отменить поездку в определенный день (дни).

- Нет гарантии, что новые запросы на подписное обслуживание будут удовлетворены.
- О времени подписной поездки можно договориться вплоть до одного часа до запрошенного вами времени, точно так же, как и для поездок, использующих "SF Access".
- Подписное обслуживание не предоставляется в некоторые места нахождения организаций, которые уже получают услуги перевозки групп в микроавтобусах.
- Подписное обслуживание не предоставляется в федеральные праздники и на следующий день после Дня благодарения, за исключением для поездок в центры проведения диализа и обратно. Для поездок, назначенных на один

*В некоторых случаях "SF Access Online" может не найти транспорт на запрошенное вами время. Когда такое случается, кнопка **Confirm Booking** (Подтвердить заказ) не будет действовать, и вы не сможете оформить этот заказ в Интернете. На сайте вас попросят позвонить в отдел заказов "SF Access" по номеру телефона 415-285-6945, добавочный 2, чтобы заказать транспорт на свою поездку по телефону.

ПРОГРАММА ТРАНСПОРТНЫХ ПЕРЕВОЗОК "SF ACCESS"

из этих праздников, необходимо делать обычный заказ транспорта заранее за 1-7 дней.

Запросить или обновить подписку можно обратившись на сайт "SF Access Online" или позвонив в отдел заказов по номеру телефона 415-285-6945. Ваш запрос будет оформлен в течение 21 дня; если запрос утвердят, вас уведомят о дате начала действия вашей новой подписки. А пока продолжайте заказывать транспорт на свои отдельные поездки с помощью "SF Access Online" или позвонив по номеру телефона 415-285-6945.

Если ваш запрос на подписку не смогут удовлетворить, подождите не меньше четырех недель, прежде чем подавать еще один запрос.

Принципы и правила "SF Access"

Правила посадки и высадки пассажиров

- Независимо от того, заказали ли вы транспорт по телефону или в Интернете, вас известят об обещанном времени подачи автомобиля или позвонят вам, чтобы сообщить это время. Вы должны быть готовы сесть в машину в течение 20-минутного интервала времени, отведенного на посадку пассажиров: от пяти минут до обещанного времени подачи автомобиля до 15 минут после него.
- Водитель всегда старается приехать в течение 20-минутного интервала времени, отведенного на прибытие автомобиля. Прибытие транспорта считается своевременным, если он приезжает забирать вас в течение этого интервала времени. Транспорт считается опоздавшим, если прибывает позже этого интервала.
- Для того чтобы избежать неявки, вы должны подтвердить прибытие водителя и начать садиться в автомобиль в течение 5 (пяти) минут после прибытия водителя. Если водитель приедет рано, от вас не требуется начинать посадку, пока не наступит 5 (пять) минут до обещанного вам времени прибытия.

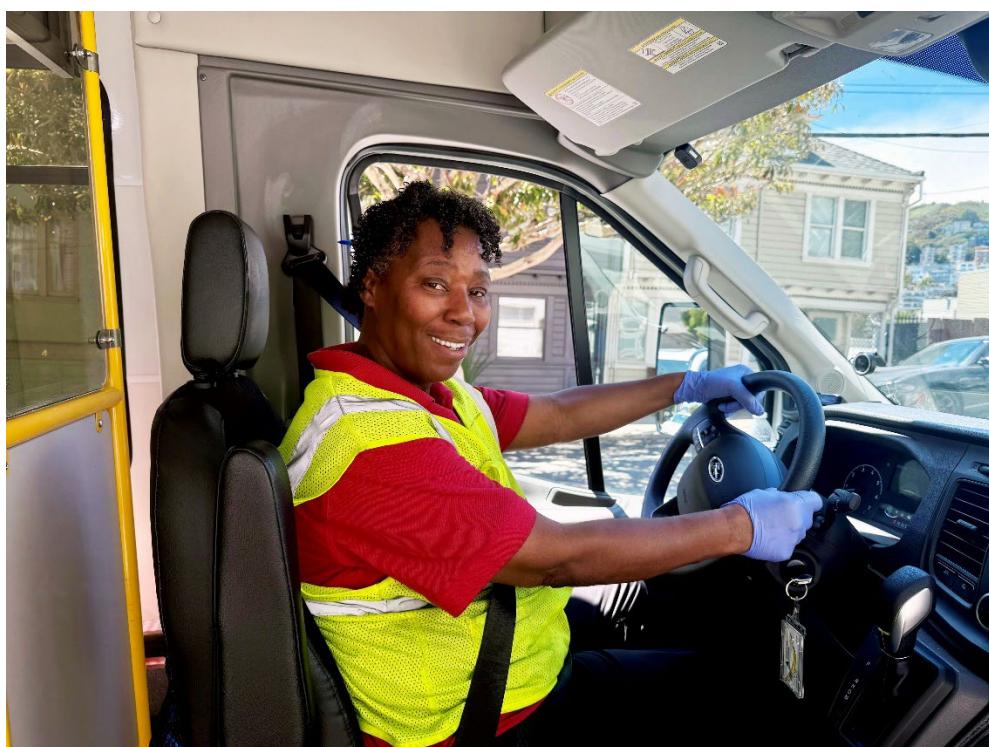
Водитель не уедет, когда вы подтвердите его прибытие и начнете посадку в автомобиль, даже если это займет у вас больше пяти минут, если процесс посадки начинается в течение пяти минут после прибытия водителя.

- Если водитель не увидит вас по прибытии в назначенное место посадки, он попытается найти вас, постучав в вашу дверь, вызвав вас

ПРОГРАММА ТРАНСПОРТНЫХ ПЕРЕВОЗОК "SF ACCESS"

по домофону или попросив диспетчера позвонить вам.

- Если водитель приехал в течение отведенного для приезда интервала времени, но не может найти вас в течение 5 (пяти) минут по прибытии, водителя могут отправить ехать в следующее по графику место взятия пассажиров.
- Нет гарантии в том, что водитель сможет вернуться, чтобы забрать вас, после вашей неявки. Приоритет будет отдан пассажирам по графику, хотя работник, принимающий заказы, приложит усилия постараться вернуть водителя за вами.
- Мы всегда стремимся никогда не оставлять пассажира, которого мы увезли из дома, в затруднительном положении без транспорта.
- При посадке в автомобиль будьте готовы показать свой идентифицирующий документ, заплатить за проезд и подписать список пассажиров водителя, если вы в состоянии это сделать. Если расписаться вы не можете, водитель отметит это в бланке своей формы.
- Водители должны оставаться в пределах видимости своего автомобиля. Водителю не разрешается сопровождать вас дальше вестибюля нижнего этажа любого здания. Водителям не разрешается входить в личное жилье.



ПРОГРАММА ТРАНСПОРТНЫХ ПЕРЕВОЗОК "SF ACCESS"

Помните:

- Вы не обязаны садиться в автомобиль до тех пор, пока не начнется ваш 20-минутный интервал прибытия. Водители должны ждать наступления обещанного времени подачи автомобиля, прежде чем отмечать вашу неявку и уезжать в следующий пункт взятия пассажира.
- Водитель, приезжающий в течение интервала, отведенного на взятие пассажира или позже, всегда будет ожидать в течение полных пяти минут. Вас не сочтут неявившимся, если вы отказались ехать на транспорте, который приехал позже 20-минутного интервала прибытия.
- Если автомобиль службы "Paratransit" не приехал к концу интервала прибытия, позвоните в отдел «Где мой транспорт» (Where's My Ride) по номеру телефону 415-285-6945, чтобы сообщить об опоздании транспорта и получить дальнейшую помощь.
- Если ваш транспорт опаздывает больше, чем на 30 минут, советуем вам также позвонить в офис "SF Paratransit" по номеру телефона 415-351-7052, чтобы подать жалобу.

Продолжительность поездки

Поездка на транспорте "SF Access" должна занимать примерно столько же времени, что и поездка на городском транспорте Muni, включая то время, которое уходит на то, чтобы дойти до остановки, чтобы пересесть в другой автобус, и обратно, а также на все пересадки. Например, если вы живете в Outer Sunset District и едете к Ferry Building, эта поездка займет около 50 минут езды на городском транспорте. Та же поездка на транспорте "SF Access" тоже должна занять около 50 минут. "SF Access" - это служба перевозки нескольких людей сразу, это значит, что в автомобиле вместе с вами могут ехать другие пассажиры, и что автомобиль может часто останавливаться, чтобы другие пассажиры могли войти или выйти.

ПРОГРАММА ТРАНСПОРТНЫХ ПЕРЕВОЗОК "SF ACCESS"

Отмена поездок

Всегда отменяйте запланированную поездку сразу же, как только узнаете, что она вам больше не нужна. Свою поездку можно отменить в Интернете на сайте SFAccess.SFMTA.com, позвонив в отдел заказа транспорта, чтобы отменить заранее, или позвонив в отдел 'Where's My Ride' (Где мой транспорт), чтобы сделать отмену в день поездки. Если вы не отменили поездку или отменили ее меньше чем за два часа до запланированной поездки, вам могут засчитать неявку. Если у вас накопится чрезмерное количество подтвержденных неявок или отмен поездок, ваша услуга пользования транспортом может быть приостановлена.

Чрезмерно частая отмена поездок

Не заказывайте транспорт на поездку с единственной целью обеспечить себе место в автомобиле для возможного использования, которую потом отменяете. Чрезмерное количество отмен поездок определяется тем, что пассажир устанавливает систематически повторяющуюся или частую отмену поездок на протяжении долгого времени. Частая отмена поездок приведет к вынесению предупреждения, а если вы будете продолжать это делать, может привести к приостановлению получения услуг. Прежде чем приостанавливать получение услуги, пассажиров об этом предупредят.

Неявка

- Неявка случается тогда, когда автомобиль приезжает в назначенное исходное место в промежуток времени, отведенный для взятия пассажира, а пассажир с официально подтвержденным правом пользования услугами транспорта:
- не начал садиться в машину в течение пяти минут после ее приезда, причем водитель объявил о своем приезде у дверей.
- отказывается ехать в поездку (за исключением случаев, когда отказ основан на опоздании автомобиля или отсутствии помощи со стороны водителя).
- отменяет поездку в дверях.

ПРОГРАММА ТРАНСПОРТНЫХ ПЕРЕВОЗОК "SF ACCESS"

- отсутствует в назначенному месте и в назначенное время после того, как водитель объявляет о своем приезде у дверей и прождал пять минут.
- не готов ехать в обещанное время приезда машины или безосновательно задерживает микроавтобус дольше стандартного периода ожидания, составляющего пять минут.
- не платит за проезд и не может ехать в поездку вследствие прошлых неуплат за проезд.

Штрафные санкции за неявку и позднюю отмену поездок назначаться не будут, если сложится ситуация медицинского характера, которая не дает пассажиру сесть в машину, или если подтвердится, что неявка случилась по причине, не зависящей от пассажира.

Приостановление получения услуг за неявку и позднюю отмену поездок

Неявка и поздняя отмена поездок обходятся дорого и могут помешать другим пассажирам заказывать транспорт. Они усложняют процесс планирования и причиняют неудобство другим пассажирам.

За любой тридцатидневный период, за который у пассажира наберется три неявки или поздней отмены поездки или более, пассажиру могут приостановить обеспечение транспортом, если неявки и поздняя отмена поездок составляют более 10% от общего числа запланированных поездок. Например, пассажиру с 30 или менее запланированными поездками и тремя необъясненными неявками или тремя случаями поздней отмены поездки за 30-дневный период может грозить приостановление услуги. Пассажир с 40 запланированными поездками за 30-дневный период и тремя необъясненными неявками или тремя случаями поздней отмены поездки не подлежит приостановлению услуги.

За неявки или позднюю отмену поездок, произошедших за 30-дневный период, могут установить следующее наказание:

- Первое нарушение: устное напоминание пассажиру.
- Второе нарушение: письменное предупреждение пассажиру.

ПРОГРАММА ТРАНСПОРТНЫХ ПЕРЕВОЗОК –"SF ACCESS"

- Третье нарушение: приостановление получения услуги.

Продолжительность приостановления будет прогрессирующей:

- Первое приостановление: на семь дней.
- Второе приостановление: на 14 дней.
- Третье приостановление: на 21 день.
- Четвертое и последующие приостановления на 30 дней.

По поводу каждого планируемого приостановления получения услуги офис "SF Paratransit" пришлет пассажиру письмо, указывающее период приостановления услуги и его причины. Пассажиры, обжалующие планируемое приостановление получения услуги, могут продолжать ездить в поездки пока не будет принято решение по апелляции. В ходе этого процесса пассажиры могут оспорить обоснованность их неявок и случаев поздней отмены поездки. Если апелляция получит отказ, приостановление услуги будет наложено со дня получения отказа на апелляцию в ожидании окончательного уведомления пассажира. Приостановление услуг в рамках этого правила касается всех услуг "SF Paratransit".

После окончания периода приостановления получения услуги у пассажира начнется новый тридцатидневный повторяющийся период без нарушений (без неявок или случаев поздней отмены поездки).

Запросы на заказ транспорта, подаваемые в день поездки, и изменения

Имеется очень ограниченное количество заказов, принимаемых в день поездки, предназначенных для удовлетворения неожиданно возникших потребностей, например, неожидано назначенных медицинских приемов или поездки с целью ремонта вспомогательных средств передвижения. Удовлетворение подобных запросов не гарантируется - их очередность устанавливается согласно цели поездки и способности "SF Access" удовлетворить этот запрос.

Если у вас есть действующая дебетовая карточка "SF Paratransit Taxi", то для поездки в тот же день хорошо подходит такси.

Если вы позвоните в день оказания услуги, чтобы изменить время отвоза или привоза пассажира или адрес, это изменение считается запросом,

ПРОГРАММА ТРАНСПОРТНЫХ ПЕРЕВОЗОК "SF ACCESS"



подаваемым в день оказания услуги, и будет зависеть от наличия свободных мест. В Интернете подавать запрос на заказ транспорта на тот же день нельзя.

Заказом транспорта, подаваемым в день поездки, считается любой заказ, сделанный после 18.00, на поездку на следующий день или заказ, подаваемый в тот день, когда вам нужно куда-то ехать. Подав заказ на транспорт на поездку в тот же день, вы должны позвонить диспетчеру по номеру телефона 415-285-6945, добавочный 3, за два часа до желаемого времени, когда вас нужно забирать, чтобы получить подтверждение того, сможет "SF Access" удовлетворить ваш запрос на получение транспорта и предоставить эту услугу.

ПРОГРАММА ТРАНСПОРТНЫХ ПЕРЕВОЗОК "SF ACCESS"

Справочная служба информации о поездке "SF Access TripInfo Line"

Справочная "SF Access TripInfo Line" обеспечивает автоматическое напоминание о поездке по телефону накануне вашей запланированной поездки и свежую информацию о приближающемся приезде в день оказания услуги. При заказе транспорта "SF Access" по телефону или в Интернете, вас спросят, желаете ли вы получить телефонный звонок-напоминание о поездке вечером накануне вашей поездки и звонок со свежей информацией о приближающемся приезде транспорта в день вашей поездки.

Вам позвонят на домашний телефон, номер которого вы предоставили, когда зарегистрировались у нас, разве что вы укажете для этой цели другой номер телефона. Если вы не ответите на звонок, "SF Access TripInfo Line" оставит вам на автоответчике автоматическое сообщение.

Все сообщения, оставленные на автоответчике справочной службой "SF Access TripInfo", воспроизводятся дважды, так что оставайтесь у телефона, и автоматическое сообщение повторится.

Для внесения изменений в информацию о поездке "TripInfo" по существующим поездкам или подпискам звоните в отдел приема заказов по номеру телефона 415-285-6945.

Телефонный звонок-напоминание о поездке. Справочная служба "SF Access TripInfo Line" позвонит вам с 18.00 до 21.00 вечером накануне вашей поездки, чтобы напомнить вам о запланированной поездке.

Свежая информация о приближающемся приезде транспорта. Справочная служба "SF Access TripInfo Line" позвонит вам за 10 минут до вашего запланированного времени приезда транспорта, чтобы известить вас о том, вовремя ли приезжает микроавтобус или опаздывает.

Программа помощи передвижения по лестнице "Stair-Assist"

"Stair-Assist" - это услуга оказываемая исключительно тем пассажирам с официально подтвержденным правом пользования услугами транспорта в рамках Закона о правах американцев с инвалидностью, которые ездят в транспорте "SF Access" в немоторизованной инвалидной коляске, и которым требуется дополнительная помощь с передвижением вверх и вниз по лестнице снаружи зданий. В рамках программы "Stair-Assist" водитель и помощник помогают вам передвигать вас в вашей инвалидной коляске вверх и вниз по вашей лестнице во время поездки на транспорте "SF Access trip". Эта услуга оказывается только в вашем основном месте жительства и предполагается оказываться временно, пока вы живете в доме, не оборудованном для нужд передвижения инвалидов. Поездки в рамках программы "Stair-Assist" не требуются в силу Закона о правах американцев с инвалидностью и вследствие этого могут ограничиваться или иным образом

контролироваться программой "SF Paratransit".

ПРОГРАММА ТРАНСПОРТНЫХ ПЕРЕВОЗОК "SF ACCESS"

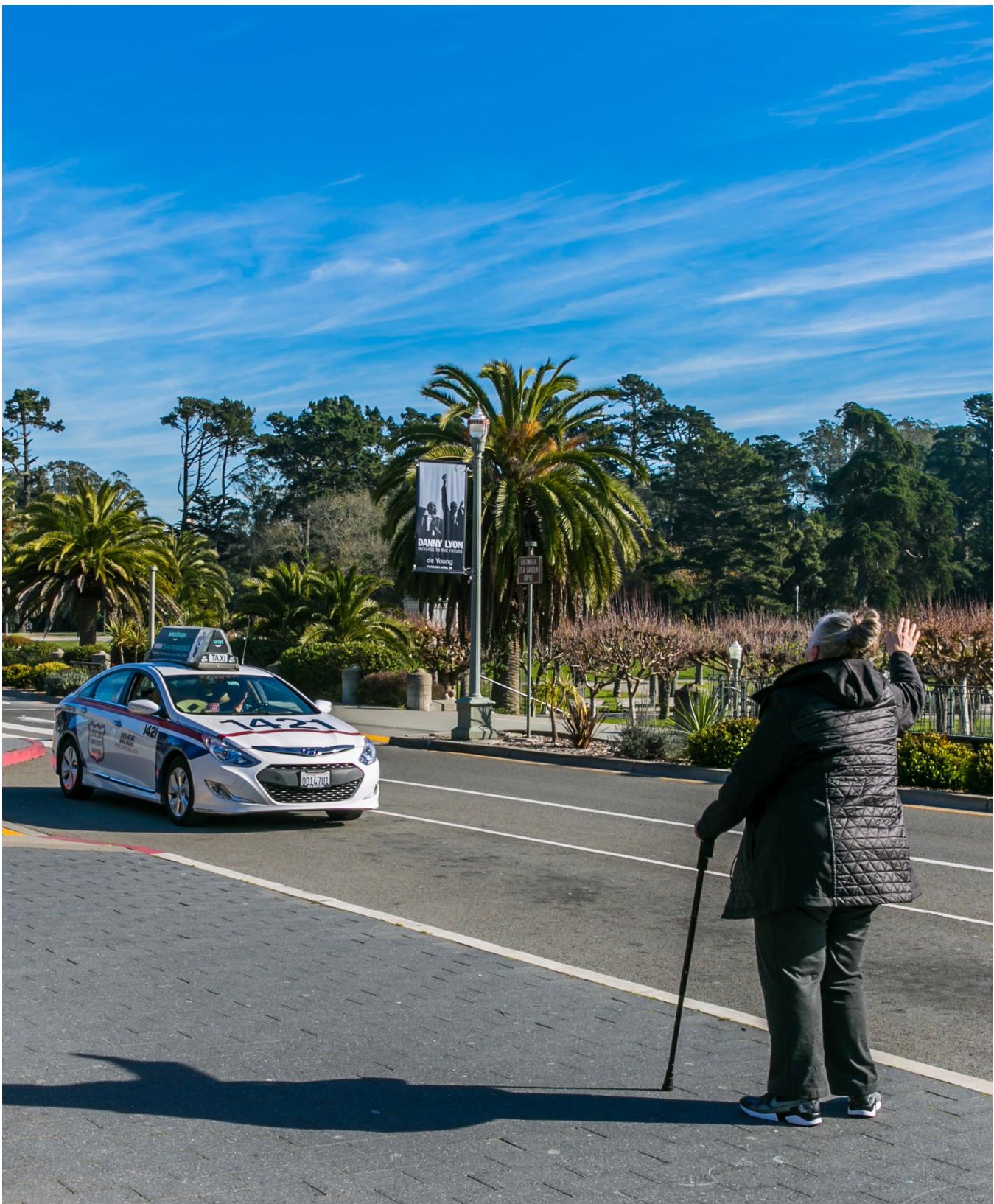
Услуги программы "Stair-Assist" могут оказываться только при условии выполнения следующих условий:

- Общий вес - ваш вместе с вашей немоторизованной инвалидной коляской - не должен превышать 250 фунтов.
- Лестница открыта для общего пользования.
- Лестница не находится за дверью или запертыми воротами.
- Ступенек меньше 24.
- В каждом лестничном пролете не больше двух поворотов, каждый из которых составляет не более 180 градусов.
- На лестнице должны быть лестничные площадки размером не менее 30 дюймов на 48 вверху, внизу и на каждом повороте с углом 90 градусов или более.
- Лестница оборудована перилами в хорошем состоянии.
- Лестница не покрыта ковровым покрытием и находится в хорошем состоянии.
- Ступеньки снаружи дома должны быть оборудованы противобуксовочными полосками, если поверхность ступенек не обеспечивает достаточного сцепления с их поверхностью в сухом или мокром состоянии.

Для подачи нового запроса на получение услуги программы "Stair-Assist" служба "SF Paratransit" должна сначала посетить место оказания услуги, чтобы убедиться, что ваше жилье соответствует требованиям этой программы. В вашем праве на получение услуги "Stair-Assist" может быть отказано, или эта услуга может быть прекращена, если требования к условиям больше не удовлетворяются. Для получения дополнительной информации или подачи запроса звоните по номеру телефона 415-351-7052.

Доступность программы "Stair-Assist". "Stair-Assist" в настоящее время предлагается только по рабочим дням (с понедельника по пятницу) и предназначена для поездок медицинского характера. Другие запросы могут рассматриваться на индивидуальной основе, если позволяют имеющиеся ресурсы.

ПРОГРАММА ПЕРЕВОЗОК НА ТАКСИ "SF PARATRANSIT TAXI"



ПРОГРАММА ПЕРЕВОЗОК НА ТАКСИ "SF PARATRANSIT TAXI"

ПРОГРАММА ПЕРЕВОЗОК НА ТАКСИ "SF PARATRANSIT TAXI"

Использование такси "SF Paratransit Taxi"

- Программа "SF Paratransit Taxi" не является услугой перевозок пожилых и инвалидов в силу Закона о правах американцев с инвалидностью, но предлагается большинству лиц, имеющих право на такие перевозки в рамках этого закона, которые официально подтверждены как имеющие право пользоваться службой перевозок в автобусах "SF Access". Многие пассажиры, пользующиеся услугами "SF Paratransit", находят, что услуги перевозок на такси лучше удовлетворяют их потребности в транспорте.
- Услуги перевозок на такси "Paratransit" обеспечивают гибкость, поскольку их оказывают по первому требованию круглосуточно, семь дней в неделю, круглый год. Эту услугу оказывают для поездок по всему Сан-Франциско и в северный район Daly City в округе San Mateo County. "SF Paratransit Taxi" не обслуживает аэропорты.
- Для поездок в места за пределами района обслуживания необходимо использовать другие региональные службы перевозок пожилых и инвалидов, описанные на странице 14. Если вы не уверены, находится ли ваш пункт назначения в районе обслуживания "SF Paratransit Taxi", можете позвонить в "SF Paratransit" по номеру телефона 415-351-7052 или посмотреть карту нашего района обслуживания на сайте SFMTA.com/Maps.

Дебетовая карта "SF Paratransit Taxi"

Участникам программы "SF Paratransit Taxi" выдадут дебетовую карту "SF Paratransit Taxi". Все пассажиры, пользующиеся такси "SF Paratransit Taxi", должны иметь удостоверение личности с фотографией для своей дебетовой карты "SF Paratransit Taxi".

Дебетовая карта "SF Paratransit Taxi" представляет собой уникально закодированную дебетовую карту, на которой имеется ваша фотография, дата истечения срока действия права, идентификационный номер пассажира "SF Paratransit" и 16-значный номер дебетовой карты. Ее используют для оплаты ваших поездок на такси "SF Paratransit Taxi", и она также служит

ПРОГРАММА ПЕРЕВОЗОК НА ТАКСИ "SF PARATRANSIT TAXI"

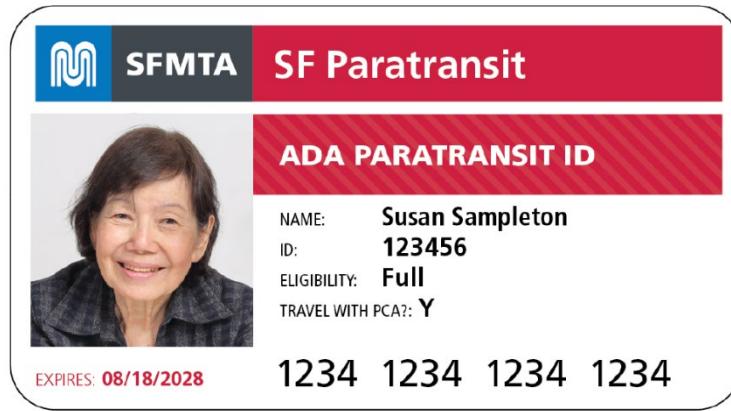
идентификационной карточкой "SF Paratransit". Когда вы только что получили свою дебетовую карту "SF Paratransit Taxi", вы должны ее активировать, позвонив на бесплатный номер, предоставленный с вашей новой картой. Выполните подсказки инструкции.

Прежде чем использовать эту карту, вы должны пополнить ее деньгами и расписаться на обратной стороне своей карты. Если вы не в состоянии расписаться на карте, напишите печатными буквами или попросите кого-то написать за вас UTS (не могу расписаться) в графе для подписи.

Вашей дебетовой картой "SF Paratransit Taxi" можно пользоваться только для того, чтобы оплачивать поездки на такси, когда вы сами присутствуете в салоне такси. Если вы позволите кому-то другому использовать вашу карту, это может привести к приостановлению или отмене вашей привилегии поездок на такси, а вы можете подлежать уголовному преследованию. Полицейское управление "San Francisco Police Department" сотрудничает с "SF Paratransit" для выявления случаев мошенничества в рамках этой программы.

Ежемесячное выделение средств и запрос о добавлении средств

Когда вы впервые зачисляетесь на участие в программе "SF Paratransit Taxi", вы будете получать стандартное ежемесячное выделение средств: сумму денег на поездки на такси, которую вам разрешается покупать каждый



месяц. Можно запросить более высокую сумму ежемесячного выделения средств, заполнив форму, в которой задокументированы ваши обычные ежемесячные поездки, и работники "Paratransit" будут рассматривать ваш запрос, исходя из поездок, на которые вы имеете право.

От людей, имеющих условное право, ожидается пользование услугами такси службы "Paratransit" только для тех поездок, в которые они не могут ехать в городском транспорте Muni или в метро BART. Ежемесячные нормы дебетовой карты "SF Paratransit Taxi" строго соблюдаются. Если у вас имеется недостаточно средств на вашей дебетовой карте "SF Paratransit Taxi", чтобы заплатить за свою поездку, от вас ожидается, что вы заплатите любую недостающую сумму из своего кармана.

Для того чтобы подать запрос о выделении дополнительной суммы на конкретный месяц в связи с

ПРОГРАММА ПЕРЕВОЗОК НА ТАКСИ "SF PARATRANSIT TAXI"

неожиданно возросшей потребностью в поездках, заполните специальную форму, имеющуюся в офисе "San Francisco Paratransit" или на сайте SFMTA.com/ParatransitTaxi.

Дата покупки и добавление денег

Для того чтобы пользоваться своей дебетовой картой "SF Paratransit Taxi", вы должны добавлять на нее деньги. Вы будете получать услуги поездок на такси стоимостью 30 долларов за каждые 6 долларов, заплаченных вами (сумма может меняться).

Существует несколько способов добавлять деньги:

- Зайдя в Интернете в "SF Paratransit Taxi Online" (на сайт SFParatransitTaxi.SFMTA.com), чтобы добавить средства, используя свою кредитную карту.
- Позвонив в наш финансовый отдел (Finance Department) по номеру телефона 415-351-7051 (в рабочие часы), чтобы добавить средства, используя свою кредитную карту.
- Отправив по почте чек или платежный ордер (подлежащий выплате службе "SF Paratransit") или заполненный корешок оплаты с помощью кредитной карты в офис "SF Paratransit". На своем чеке напишите номер своей дебетовой карты "SF Paratransit Taxi" или идентификационный номер пассажира. Отведите достаточно времени на то, чтобы ваша плата была получена и оформлена. "SF Paratransit" не несет ответственность за потерю или задержку материалов, посылаемых по почте.
- Придя в наш офис, чтобы произвести оплату. Личная оплата принимается в виде платы с помощью кредитной карты, наличными, чеком или платежным ордером. Делая оплату лично, необходимо предъявить свою дебетовую карту "SF Paratransit Taxi". Если кто-то другой придет в офис заплатить за вас, от него потребуется предъявить вашу дебетовую карту "SF Paratransit Taxi", а также свой документ с фотографией, удостоверяющий личность, выданный государственными органами.

ПРОГРАММА ПЕРЕВОЗОК НА ТАКСИ "SF PARATRANSIT TAXI"

Ваша ежемесячная дата покупки и период даты покупки, составляющий до десяти дней после покупки, включая вашу дату покупки, будет установлен в день вашей первой покупки.

Если вы добавили деньги на свою дебетовую карту "SF Paratransit Taxi" после вашего периода даты покупки, вам назначат новую дату покупки. Например, если ваша дата покупки приходилась на 5 число месяца, а вы не сделали покупку до 18 числа, то ваш новый период покупки начнется 18 числа следующего месяца.

Свою дату покупки можно проверить в Интернете на сайте SFParatransitTaxi.SFMTA.com или позвонив по бесплатному номеру 1-877-SFTAXI-1 (1-877-738-2941) и следуя подсказкам.

Оплата вперед и сбережение денег: ваш резервный счет

Вам необязательно ждать, пока начнется ваш период даты покупки, чтобы произвести оплату. Если желаете, можно заранее приобрести средства до начала периода даты покупки. Эти средства будут храниться в вашем резервном счете (Reserve Account), а затем будут автоматически переведены на вашу дебетовую карту "SF Paratransit Taxi", как только начнется ваш очередной период даты покупки. Например, если ваша дата покупки приходится на 18 число месяца, а вы заранее купили средства 5 числа, то эти средства будут храниться на вашем резервном счете, а потом будут автоматически переведены на вашу дебетовую карту 18 числа.

Предварительная покупка является полезным вариантом, помогающим иметь средства на своем счете дебетовой карты "SF Paratransit Taxi" независимо от своей даты покупки.



Предоплату можно сделать до 12 месяцев вперед. Каждый месяц в течение вашего периода даты покупки сумма вашего ежемесячного выделения средств будет автоматически появляться к вашим услугам на вашей дебетовой карте "SF Paratransit Taxi".

ПРОГРАММА ПЕРЕВОЗОК НА ТАКСИ "SF PARATRANSIT TAXI"

Неиспользованная сумма

Если у вас накопится трехмесячная сумма неиспользованных средств дебетовой карты "SF Paratransit Taxi" на действующей карте, туда нельзя добавлять деньги до тех пор, пока не будет израсходована, по крайней мере, месячная сумма ежемесячного выделения средств (неиспользованная сумма, имеющаяся на действующей карте, отличается от предварительно купленной, хранящейся суммы). Например, если сумма вашей покупки составляет 90 долларов, и вы купили свое полное ежемесячное выделение средств на три месяца (270 долларов), то вы должны израсходовать не меньше 90 долларов, прежде чем вам можно будет добавлять деньги на свою дебетовую карту "SF Paratransit Taxi". Любые покупки, сделанные тогда, когда сумма денег на вашей карте находится на своем максимальном пределе, будут храниться на вашем резервном счете (Reserve Account).

Проверить остаток на своей дебетовой карте "SF Paratransit Taxi"

Есть четыре способа проверки остатка на своей дебетовой карте "SF Paratransit Taxi":

- Войдите в "SF Paratransit Taxi Online" в Интернете на сайте SFTaxi.SFMTA.com и нажмите на My Cards (Мои карты). В колонке Card Balance (Остаток средств) указано, какая сумма на поездки имеется на счету вашей карты на данный момент. Если вы пополнили сумму, которая еще не поступила на вашу карту, вы можете увидеть эту сумму в колонке Reserve Balance (Остаток резерва). В колонке Monthly Allotment (Ежемесечное выделение средств) указано, какую сумму средств вы имеете право получать ежемесячно, если решите ее купить.
- Позвоните в автоинформатор по бесплатному номеру телефона 1-877-SFTAXI-1 (1-877-738-2941) и следуйте подсказкам.
- Попросите любого таксиста в Сан-Франциско провести вашей картой по считывающему устройству, чтобы сказать вам, какой у вас остаток на карте. Если у вас на карте больше 75 долларов, то на квитанции будет указано 75+ долларов из соображений конфиденциальности.

ПРОГРАММА ПЕРЕВОЗОК НА ТАКСИ "SF PARATRANSIT TAXI"

- Позвоните в офис "SF Paratransit" по номеру телефона 415-351-7052 (в рабочие часы) и попросите работника службы проверить ваш остаток.

Потерянные, украденные или поврежденные дебетовые карты

О потерянных, украденных или поврежденных дебетовых картах "SF Paratransit Taxi" необходимо как можно скорее сообщать в офис "SF Paratransit". О потерянной, украденной или поврежденной карте можно сообщить следующим образом:

- Зайдя в систему "SF Paratransit Taxi Online" в Интернете на сайте SFParatransitTaxi.SFMTA.com и нажав на Report Lost/Stolen (Сообщить о потере или краже карты).
- Позвонив в нашу автоматизированную систему по номеру телефона 1-877-738-2941 (круглосуточно, 7 дней в неделю).
- Позвонив в наш финансовый отдел по номеру телефона 415-351-7051 (в рабочие часы).

Как только сообщается о том, что карта потеряна, украдена или повреждена, ее немедленно дезактивируют, а имеющийся на тот момент остаток будет прибавлен к вновь выданной дебетовой карте "SF Paratransit Taxi". Новую карту можно будет лично забрать в офисе "SF Paratransit", или ее могут выслать зарегистрированному пассажиру почтой США первого класса. Новые карты или карты на замену можно отсыпать только на почтовый адрес зарегистрированного пасажира, имеющийся в деле в офисе "SF Paratransit".

"SF Paratransit" не несет ответственность ни за какую сумму остатка денег на счете, который мог быть использован до того, как пассажир сообщил о потере или краже карты. Дебетовую карту "SF Paratransit Taxi" пассажира могут заменить бесплатно только раз в пять лет. Для того чтобы получить карту на замену, вы должны позвонить в "SF Paratransit" по номеру 415-351-7000 в

ПРОГРАММА ПЕРЕВОЗОК НА ТАКСИ "SF PARATRANSIT TAXI"

рабочие часы. После первой бесплатной замены карты будет взиматься плата 5 долларов за каждую последующую замену. Пассажирам следует держать дебетовые карты "SF Paratransit Taxi" подальше от всех магнитов и мобильных телефонов, чтобы уменьшить потенциальную возможность повреждения карт.

Неправильное использование дебетовой карты "SF Paratransit Taxi"

От вас ожидается постоянное выполнение правил программы "SF Paratransit Taxi". К числу нарушений программы могут относиться, помимо прочего, следующие:

- Пользование своей дебетовой картой "SF Paratransit Taxi", не имея на ней достаточно денежных средств.
- Пользование недействующей дебетовой картой "SF Paratransit Taxi".
- Пользование своей дебетовой картой "SF Paratransit Taxi" для поездки туда и обратно или поездки с ожиданием.
- Пользование своей дебетовой картой "SF Paratransit Taxi" для оплаты проезда, превышающей разрешаемый лимит.
- Пользование своей дебетовой картой "SF Paratransit Taxi" для поездки, которая начинается или заканчивается за пределами района обслуживания "SF Paratransit".
- Пользование своей дебетовой картой "SF Paratransit Taxi" кем-то другим, а не вами.

Доказательство возможного неправильного пользования или злоупотребления программой "SF Paratransit Taxi" может привести к приостановлению получения услуг или их прекращению. Для получения дополнительной информации о нарушениях программы звоните в офис "Paratransit" по номеру телефона 415-351-7052.

Заказ поездки на такси "SF Paratransit Taxi"

Выбор компании такси

Зарегистрировавшись на программу "SF Paratransit Taxi", можно звонить в любую компанию такси в этой программе или вызвать такси на смартфоне, используя приложение электронного вызова (e-hail app). Постановление

ПРОГРАММА ПЕРЕВОЗОК НА ТАКСИ –SF PARATRANSIT TAXI

муниципального органа требует от всех компаний такси в Сан-Франциско участвовать в программе “SF Paratransit” и обязывает их принимать плату с дебетовой карты “SF Paratransit Taxi”.

Следует отметить, что иногда какая-то компания такси может прекратить соответствовать требованиям правил программы и временно быть неспособной участвовать в программе “SF Paratransit”.

Для того чтобы убедиться, что выбранная вами компания такси на текущий момент взаимодействует с программой “SF Paratransit Taxi”, позвоните на горячую линию “SF Paratransit Taxi”. 415-351-7090

Заказ такси

- **По телефону.** Известите компанию такси, как только вы узнаете, что вам понадобится такси, но не позднее, чем за 30 минут до того, как вам совершенно необходимо ехать. Если вам заранее назначен прием, обязательно отведите достаточно времени на то, чтобы туда добраться. Хотя такси едет прямо на место, отведите водителю достаточно времени на то, чтобы проехать через дорожное движение. Поскольку имеется ограниченное количество такси с рампой, оборудованных для использования людьми на инвалидных колясках, советуем вам заказывать такси, как минимум, за час до желаемого времени приезда такси за вами.

Лично. Прежде чем садиться в такси, скажите водителю, что собираетесь платить за проезд, используя свою дебетовую карту “SF Paratransit Taxi”. Если в этом такси не принимают эту карту, позвоните в офис “Paratransit” по номеру телефона 415-351-7052 или наберите 311.

- **С помощью приложения на своем смартфоне.** Приложения электронного вызова такси (e-hail) могут позволить пользователям выбирать обычное такси или такси с рампой для въезда инвалидной коляски. Позвоните в “SF Paratransit”, чтобы убедиться, какие электронные приложения вызова такси имеются в настоящий момент или зайдите на сайт SFMTA.com/Taxi.

Когда звоните заказать такси, внимательно слушайте вопросы, которые задает диспетчер. Чем больше деталей вы сообщите, тем лучше компания такси сможет вас обслужить.
Если вы предпочитаете ехать в легковом автомобиле типа седан, попросите прислать седан. Если вы или ваш компаньон пользуетесь инвалидной коляской и не можете пересесть на сидение машины, попросите прислать такси с рампой для въезда инвалидной коляски.

ПРОГРАММА ПЕРЕВОЗОК НА ТАКСИ "SF PARATRANSIT TAXI"

Для получения дополнительной информации зайдите на сайт SFMTA.com/Taxi.

Добираться до места вовремя

В праздники, предпраздничные дни, после обеда по пятницам или в плохую погоду поймать такси труднее. Помните об этом, заказывая машину-седан или такси с рампой для въезда инвалидной коляски, и отведите на это больше времени.

Считается, что такси приехало вовремя, если оно приезжает в течение 30 минут с момента подачи заказа. Для того чтобы сообщить о постоянной задержке такси или каких-то других проблемах со службой такси, звоните в офис "Paratransit" по номеру телефона 415-351-7052 или наберите 311. Это поможет нам улучшить наше обслуживание.

Если вы используете приложение, чтобы поймать такси, можно отслеживать время прибытия такси на своем экране. Если вы позвонили, чтобы вызвать такси, а оно не приехало через 30 минут, перезвоните, чтобы проверить статус его продвижения.

Если планы у вас изменились, не забудьте отменить свой первоначальный заказ такси. Водители такси и диспетчеры благодарны, когда клиенты заранее предупреждают их об изменении графика.

Поездка на такси и оплата проезда на такси

Садясь в такси

Покажите водителю свою дебетовую карту "SF Paratransit Taxi" до начала поездки и скажите, куда нужно ехать. Водитель проведет вашей картой по считывающему устройству, чтобы убедиться, что на вашем счету достаточно денег, чтобы оплатить поездку. Если денег на карте у вас недостаточно, вы можете использовать оставшуюся на вашей дебетовой карте "SF Paratransit Taxi" сумму и заплатить дополнительно за стоимость поездки наличными или кредитной картой. Если денег на счете у вас не осталось, вы должны заплатить за всю поездку другим способом оплаты.

В конце поездки

Водитель назовет вам стоимость поездки со счетчика такси. Дайте водителю свою дебетовую карту "SF Paratransit Taxi".

ПРОГРАММА ПЕРЕВОЗОК НА ТАКСИ "SF PARATRANSIT TAXI"

Водитель проведет картой по считывающему устройству, а затем спросит вас, хотите ли вы дать на чай. В настоящее время разрешается давать на чай, используя дебетовую карту "SF Paratransit" (возможны изменения).



Давать чаевые или нет решать вам. Если вы решите дать на чай, система автоматически рассчитает сумму чаевых в виде 15% от стоимости поездки, округленную до десяти центов, и составляющую не больше 4 долларов, и вычтет ее из остатка счета дебетовой карты "SF Paratransit Taxi" вместе с платой за проезд.

Водитель распечатает две квитанции: одну вам под роспись и возврат, а другую - для вас для вашего сведения. На вашей квитанции будет указан остаток на счете вашей дебетовой карты "SF Paratransit Taxi" после только что закончившейся поездки. Из соображений конфиденциальности, если остаток у вас составляет больше 75 долларов, на вашей квитанции будет указано 75+ долларов.

Если ваша дебетовая карта не действует, или устройство, считывающее дебетовую карту, не принимает ее:

- Проверьте, используете ли вы активированную дебетовую карту "SF Paratransit Taxi", которую вы показали водителю в начале поездки.
- Напомните своему водителю такси проехать пару футов вперед, поскольку вы можете находиться в мертвой зоне, препятствующей приему сигнала сотовой связи, чтобы оформить платеж.
- Если плата по-прежнему не оформляется, водитель такси должен вручную заполнить бумажную квитанцию и позвонить в Интерактивный автоответчик (Interactive Voice Response, IVR) по номеру, внесенному в телефонный справочник, чтобы получить код подтверждения транзакции.

Если в начале вашей поездки вы проверили, что на вашей дебетовой карте "SF Paratransit Taxi" имеется достаточно денег, то от вас не должно требоваться оплатить всю стоимость проезда по счетчику из своих личных денег. О любых проблемах с оплатой можно сообщить в "SF Paratransit", позвонив нам по номеру телефона 415-351-7052 (в рабочие часы).

ПРОГРАММА ПЕРЕВОЗОК НА ТАКСИ "SF PARATRANSIT TAXI"

Совместные поездки на такси с другими пассажирами

Кодекс транспортных правил Сан-Франциско (San Francisco Transportation Code) позволяет ездить на такси с максимальным количеством пассажиров, которых можно надежно пристегнуть ремнями безопасности и перевозить, обычно составляющим четыре взрослых человека. Дополнительной платы за сопровождающего или дополнительных пассажиров не требуется при условии, что они начнут и закончат поездку вместе с вами. Иметь дебетовую карту –SF Paratransit Taxi¹ и пользоваться ею может только пассажир с официально подтвержденным соответствием требованиям Закона о правах американцев с инвалидностью. Ни сопровождающему, ни компаньону ни при каких обстоятельствах не разрешается использовать вашу дебетовую карту –SF Paratransit Taxi¹



Совместные поездки на такси с другими пассажирами "Paratransit"

Некоторые пассажиры –Paratransit¹ живущие по соседству или в одном квартирном комплексе, ездят вместе в одном такси. Когда двое пассажиров едут вместе, один пассажир использует свою дебетовую карту –SF Paratransit Taxi¹ чтобы заплатить за поездку туда, а второй² за обратную поездку. Когда три или более пассажиров, имеющих право на эту услугу, едут вместе, они часто платят, используя свою дебетовую карту –SF Paratransit Taxi¹ по очереди. Планируя заранее, эти пассажиры –Paratransit¹ могут сэкономить деньги, поехав в торговый центр, супермаркет, театр или музей. Некоторые люди ездят на прием друг с другом тоже.

Звоните нам для получения дополнительной информации о совместных поездках на такси, используя дебетовую карту –SF Paratransit Taxi¹ **415-351-7052**

Другие услуги "SF Paratransit"



Другие услуги "SF Paratransit"

ДРУГИЕ УСЛУГИ ДЛЯ ПОЖИЛЫХ И ИНВАЛИДОВ

Услуги, полагающиеся в силу Закона о правах американцев с инвалидностью (ADA)

Перевозка групп в микроавтобусе

"SF Paratransit Group Van" - это заранее заказываемая услуга, обеспечивающая перевозку от двери до двери групп пассажиров, имеющих на это право в силу Закона о правах американцев с инвалидностью, которые посещают определенные программы организаций, например, дневной стационар для взрослых (Adult Day Health Care), центры для пожилых или места защищенной работы для инвалидов.

Право на получение услуги и зачисление

Для того чтобы вам могли предложить услуги "SF Paratransit Group Van", сначала необходимо установить, имеете ли вы право на получение услуг "SF Paratransit" в силу Закона о правах американцев с инвалидностью и посещаете ли вы программу агентства, обслуживаемую программой "SF Paratransit Group Van". Программа агентства должна подать от вашего имени заявление согласно Закону о правах американцев с инвалидностью в офис "SF Paratransit".

Когда будет одобрено ваше право на получение услуги "Paratransit", из офиса "SF Paratransit" известят об этом участвующую организацию и поставщика услуг. Затем участвующая организация и поставщик услуг согласуют для вас график посадки, который совпадает с существующими маршрутами поставщика услуг, насколько позволяет наличие мест и ресурсов.

Услуга

Услуги "SF Paratransit Group Van" строятся на параметрах, определяемых протоколом о намерениях (Memoranda of Understanding, MoU), заключенным между участвующей организацией, поставщиком транспортных услуг и офисом "SF Paratransit". Служба перевозки групп в микроавтобусах подчиняется правилам, процедурам и обязанностям "SF Paratransit" (см. стр. 57). Могут применяться дополнительные ограничения.

Другие услуги "SF Paratransit"

За дополнительной информацией обращайтесь в свою участвующую организацию.

Участвующие организации

"SF Paratransit" ведет список организаций, для которых предоставляются услуги перевозок групп пассажиров в микроавтобусах. В число этих организаций входят услуги дневного стационара для взрослых, программы помощи пожилым, некоторые центры для пожилых и групповые занятия для людей с физическими и умственными нарушениями развития. Организациям, желающим узнать более подробно о получении услуг перевозок групп в микроавтобусах, следует обратиться в "SF Paratransit" по номеру телефона 415-351-7065.

Услуги, не ограничивающиеся обслуживанием только пассажиров, имеющих на них право в силу Закона о правах американцев с инвалидностью

Услуга "Shop-a-Round"

"Shop-a-Round" - это удобная, недорогая услуга, облегчающая покупку продуктов в магазине.

- Маршрутный автобус "**Shop-a-Round Shuttle**" отвозит группы пассажиров в продуктовые магазины или супермаркеты в Сан-Франциско, где они хотят делать покупки.
- Такси "**Shop-a-Round Taxi**" обеспечивает пассажиров дебетовой картой, чтобы съездить на такси в выбранный ими продуктовый магазин и обратно.

Эта служба предлагает зарегистрированным пожилым людям и инвалидам индивидуальную помощь, которой не имеется в городском транспорте Muni и электричках.

Регистрация на программу

Зарегистрированные пассажиры должны соответствовать хотя бы одному из следующих требований:

Другие услуги "SF Paratransit"

- Быть в возрасте 65 лет или старше.
- Иметь инвалидность и идентификационную карту скидки RTC Discount ID Card.
- Иметь право на пользование услугами "Paratransit" в силу Закона о правах американцев с инвалидностью.

Если вы удовлетворяете одному из этих трех критериев, заполните регистрационную форму, запросив бумажный бланк заявления в отделе управления использованием транспорта, или зайдите в Интернет, чтобы заполнить заявление электронным способом. Подавая свою регистрационную форму, вам понадобится предоставить подтверждение своего права на участие в этой программе. Вы можете также указать, какая из двух программ Shop-a-Round - поездки на маршрутном автобусе или такси - может лучше всего удовлетворять ваши потребности.

- Для того чтобы запросить и подать свою регистрационную форму, можно запросить или доставить эту форму по обычной почте или принести лично в офис "SF Paratransit".
- Отправить нам форму по факсу на номер 415-351-3135.
- Послать форму по электронной почте в Центр управления использованием транспорта (Mobility Management Center) на адрес MobilityOptions@SFMTA.com.
- Зайти на сайт SFMTA.com/ShopaRound

Если требуется, обязательно приложите сопроводительные документы к своей регистрационной форме. После окончания регистрации вы получите подтверждение по электронной или обычной почте.

Маршрутный автобус "Shop-a-Round Shuttle"

Заказ транспорта

Когда ваша регистрация будет подтверждена, можно начинать заказывать поездки на маршрутном автобусе "Shop-a-Round Shuttle". Ознакомьтесь с

Другие услуги "SF Paratransit"

расписанием маршрутного автобуса "Shop-a-Round Shuttle", а потом позвоните по номеру телефона, предоставленному в материалах с информацией о регистрации, чтобы сообщить работнику службы о том, куда вы хотите ехать за продуктами. При оформлении вашего запроса работник службы может сразу предложить вам время, когда вас будут забирать, или может перезвонить вам позже, чтобы сказать вам запланированное время приезда транспорта на вашу поездку. Для получения этой услуги в понедельник необходимо подать свой запрос до пятницы перед своей поездкой.

График маршрутного автобуса "Shop-a-Round Shuttle" регулярно обновляется и рассыпается по почте зарегистрированным пассажирам.

**Поехав в маршрутном автобусе "Shop-a-Round Shuttle", вы
будете находиться в микроавтобусе с другими пассажирами,
едущими в тот же продуктовый магазин.**

Плата за проезд

Поездка на маршрутном автобусе "Shop-a-Round Shuttle" стоит 2.85 доллара в один конец (5.70 долларов в оба конца, цена может измениться). Платить за проезд требуется при входе в автобус; платить можно одним из следующих способов:

- Наличными: Только без сдачи, плата дается водителю.
- Разовым билетом на одну поездку: Билет дается водителю. Разовые билеты нужно покупать заранее по обычной почте, зайдя в офис "SF Paratransit" или позвонив по номеру телефона 415-351-7000.
- Мобильным билетом "MuniMobile Ticket": Мобильный разовый билет на одну поездку нужно покупать заранее в приложении MuniMobile, а потом активировать на своем смартфоне и показать водителю во время посадки в микроавтобус.

Если вы пользуетесь услугами "SF Access" или имеете карточку RTC, и вам назначено иметь сопровождающего, то ваш сопровождающий может сесть в микроавтобус с вами бесплатно.

**Услуга "Shop-a-Round Shuttle" планируется заранее и
основывается на наличии мест.**

Поездка в маршрутном автобусе "Shop-a-Round Shuttle"

- Разрешается ехать с одним компаньоном, если в автобусе есть место.

Другие услуги "SF Paratransit"

- Хотя водителям "Shop-a-Round" не разрешается заходить к вам в дом, по просьбе они предложат помочь сесть в автобус от входа в ваш дом или здание, в котором вы живете.
- По дороге в продуктовый магазин микроавтобус будет останавливаться, чтобы забрать других пассажиров у их домов. Вы проведе около часа в продуктовом магазине.
- По дороге домой микроавтобус будет останавливаться, чтобы высадить других пассажиров у их домов.
- Когда приедете в место назначения, соберите все свои вещи и приготовьтесь выйти из микроавтобуса. Можете попросить воспользоваться подъемником или рампой съезда или попросить помочь выйти из машины и дойти до своей входной двери. Если вы едете со средством мобильности, водитель сначала снимет все крепления, прежде чем помогать вам выйти из микроавтобуса.
- Водитель отнесет до 3 (трех) сеток с продуктами на каждого зарегистрированного пассажира от микроавтобуса до вашей входной двери.
- Обязательно поблагодарите водителя, если вы довольны поездкой.

Такси "Shop-a-Round Taxi"

Некоторые податели заявления находят, что услуга "Shop-a-Round Taxi" может лучше удовлетворять их потребности, так как в их районе обслуживание маршрутным автобусом ограничено.

Пользуясь услугой "Shop-a-Round Taxi", вам выдадут дебетовую карту "Shop-a-Round Taxi", которую можно использовать для оплаты стоимости поездок на такси в продуктовые магазины и обратно.

Дебетовая карта "Shop-a-Round Taxi" подчиняется правилам программы

Другие услуги "SF Paratransit"

такси "SF Paratransit Taxi Program". Смотрите информацию о программе "SF Paratransit Taxi Program" на странице 35. Дебетовая карта программы "Shop-a-Round Taxi" отличается от дебетовой карты программы "SF Paratransit Taxi" в нескольких отношениях:

- Для того чтобы иметь право ездить на такси "Shop-a-Round Taxi", пассажирам не нужно соответствовать требованиям Закона о правах американцев с инвалидностью. Смотрите информацию о регистрации на программу на странице 48.
- Дебетовую карту "Shop-a-Round Taxi" можно использовать только для поездок в утвержденные продовольственные магазины и обратно.

Маршрутный автобус "Van Gogh Shuttle"

"Van Gogh" - это услуга перевозок в маршрутных автобусах, предоставляемая службой "SF Paratransit" группам пожилых и (или) инвалидов для поездок на общественные или культурные мероприятия в Сан-Франциско.

Нам хотелось бы услышать о ваших положительных или отрицательных впечатлениях от услуг перевозок "Shop-a-Round" или "Van Gogh Shuttle"!

Обратитесь в Центр управления использованием транспорта (Mobility Management Center), чтобы задать свои вопросы или высказать свое мнение. 415-351-7000.

MobilityOptions@SFMTA.com

Выполните следующие действия, чтобы заказать "Van Gogh" на свою следующую поездку в культпоход:

Советы о том, как заказывать поездку

1. **Найдите координатора для своей поездки.** Каждая поездка с "Van Gogh" должна иметь координатора, назначаемого на одну поездку, который отвечает за организацию группы, заказ и планирование поездки и выступает в качестве посредника между "SF Paratransit" и группой в день поездки.
2. **Подайте форму запроса.** Координатор может заказать поездку, используя бланк формы запроса, которую можно найти в Интернете на сайте SFMTA.com/Accessibility. Для того чтобы запросить распечатанный экземпляр формы запроса поездки, обратитесь в Центр управления использованием транспорта по номеру телефона 415-351-7000 или по электронной почте MobilityOptions@SFMTA.com.

Другие услуги "SF Paratransit"

Координатор поездки должен заполнить форму запроса со всеми подробностями поездки, а также все формы регистрации клиентов не позднее 7 (семи) рабочих дней до запрашиваемой даты поездки. Запросы о поездке удовлетворяются в порядке поступления запросов, если позволяет вместимость.



Услуга “Van Gogh” заказывается заранее и исходит из графика загруженности. В число примеров поездок входит следующее:

Музеи

Концерты

Театр

Парк “Golden Gate Park”

Культурные или религиозные мероприятия или встречи

Публичные выступления

Когда запрос о поездке будет одобрен, Центр управления использованием транспорта свяжется с координатором поездки, чтобы подтвердить все детали поездки.

3. **Зарегистрируйте своих пассажиров на поездку.** Заказ “Van Gogh” требует наличия не менее 7 (семи) человек, которые соответствуют, как минимум, одному из следующих требований:

- В возрасте 65 лет или старше.
- Иметь инвалидность и идентификационную карточку скидки RTC.
- Иметь право на получение услуг “Paratransit” в силу Закона о правах американцев с инвалидностью.
- Быть зарегистрированными на программу “Shop-a-Round” “SF Paratransit”.

Пассажиры могут зачислиться, заполнив форму регистрации клиентов, имеющуюся в Интернете на сайте SFMTA.com/Accessibility. Для того чтобы получить распечатанный экземпляр формы регистрации клиентов, обратитесь в Центр управления использованием транспорта по номеру телефона 415-351-7000 или пошлите сообщение на электронную почту MobilityOptions@SFMTA.com.

Плата за проезд

Каждый пассажир “Van Gogh” платит 2.85 доллара в один конец (5.70 долларов в оба конца). Платить необходимо при посадке в автобус любым из следующих способов:

- Наличными: Плата без сдачи дается водителю.

Другие услуги "SF Paratransit"

- Разовым билетом: Дается водителю. Разовые билеты необходимо покупать заранее по обычной почте, прия в офис "SF Paratransit" или позвонив по номеру телефона 415-351-7000.
- Мобильным билетом MuniMobile: Мобильный билет на одну поездку необходимо покупать в приложении "MuniMobile" заранее, а потом активировать на своем смартфоне и показать водителю при посадке. Координатор поездки может купить несколько разовых билетов на одну поездку для любого количества пассажиров, используя свой смартфон. Обладатель билетов должен показать водителю все билеты.

Квитанции за любую плату за проезд, сделанную в день поездки, не выдаются. Квитанция выдается за билеты "SF Paratransit", купленные заранее до запланированной поездки.

Поездка в маршрутном автобусе "Van Gogh"

- Маршрутный автобус "Van Gogh Shuttle" приедет в заранее назначенное место и время, чтобы забрать всех пассажиров и координатора поездки. Группа пассажиров должна быть готова сесть в автобус вовремя.
- Координатор поездки группы отвечает за то, чтобы проследить, чтобы все пассажиры заплатили за проезд. Водитель соберет плату за проезд в оба конца со всех пассажиров.
- На обратную поездку домой "Van Gogh Shuttle" будет уезжать из первоначального места высадки пассажиров в заранее назначенное время.



Другие услуги "SF Paratransit"

Карта для самых необходимых поездок

Программа карт для самых необходимых поездок (Essential Trip Card, ETC) финансирует от двух до трех поездок в оба конца на такси в месяц для пожилых в возрасте 65 лет и старше и людей с ограниченными физическими или психическими возможностями. Имеющие на эту услугу участники платят 20% от стоимости обычной платы за проезд в такси для самых необходимых поездок. Эта программа использует такси, чтобы отвезти людей в самые необходимые поездки, например, в продуктовый магазин, аптеку или другую необходимую поездку медицинского характера. Клиенты, заплатившие 6 долларов, получат сумму 30 долларов на дебетовую карту на поездки в такси.

Для того чтобы иметь право на участие в этой программе, клиенты должны соответствовать, как минимум, одному из следующих требований:

- Быть в возрасте 65 лет или старше
- Иметь инвалидность
- Иметь болезни или проблемы с передвижением, не дающие человеку пользоваться городским транспортом Muni или добираться до близлежащих транзитных остановок или станций

Пожилые или люди с инвалидностью могут подать заявление на участие в программе ETC следующим образом:

- Позвонив по номеру телефона 415-351-7053 и упомянув эту программу. Работники к вашим услугам с 9.00 до 16.45.
- Зачислившись, придя лично в офис "SF Paratransit" на адрес 68 12 стрит. Офис открыт с 9.00 до 16.45.

Те, кто имеет право на участие в этой программе, будут зачислены на программу автоматически, и им вышлют по почте дебетовую карту. Обратите внимание на то, что поскольку карты на необходимые поездки придут по почте, пройдет несколько дней между зачислением на программу и получением своей карты. За дополнительной информацией обращайтесь на сайт SFMTA.com/ETC.

ПРОЦЕДУРЫ, ПРАВИЛА И ОБЯЗАННОСТИ



ПРОЦЕДУРЫ, ПРАВИЛА И ОБЯЗАННОСТИ

ПРОЦЕДУРЫ, ПРАВИЛА И ОБЯЗАННОСТИ

Правила и процедуры

Использование ремней безопасности и закрепление инвалидных колясок

Все пассажиры должны пристегиваться поясным и плечевым ремнем безопасности в соответствии с требованиями автомобильного законодательства штата Калифорния. Люди в инвалидной коляске могут использовать свой собственный 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 в машине "Paratransit" или такси с рампой с помощью системы крепления в четырех точках или аналогичного приспособления. Мы можем отказаться перевозить вас на транспорте "SF Access", если вы не дадите надлежащим образом закрепить вашу коляску перед поездкой.

Приспособления для передвижения и инвалидные коляски

Пассажиры могут пользоваться приспособлениями для передвижения, например тростью, ходунком и инвалидной коляской, пользуясь услугами "SF Paratransit Access", "Group Van" и "Paratransit Taxi". Если вы пересадете на сиденье машины, водитель поможет вам правильно и безопасно расположить ваше приспособление и устройство(-а), в том числе инвалидную коляску.

Все автомобили в наших программах "SF Access" и "Group Van", используемые для перевозки людей в инвалидных колясках, доступны для въезда инвалидных колясок и оборудованы пассажирскими подъемниками или рампами, соответствующими спецификациям Закона о правах американцев с инвалидностью. В них помещаются такие приспособления для передвижения как инвалидные коляски и трехколесные скутеры размером до 48 дюймов на 30 дюймов. Полный вес не должен превышать 600 фунтов, включая вес пассажира, что является максимальным весом, дозволяемым производителем подъемника или рампы. Приспособления для движения, которые невозможно внести в автомобиль из-за

ПРОЦЕДУРЫ, ПРАВИЛА И ОБЯЗАННОСТИ

обоснованных требований по технике безопасности, могут быть нетранспортабельны.

Если вам необходимо использовать пассажирский подъемник, чтобы сесть в автомобиль, водитель вам с этим поможет. Вы можете также сесть в автомобиль, стоя на подъемнике или сев на стул, помогающий сесть в автомобиль (если вы это запросите во время оформления заказа).

Для своей же безопасности обеспечьте, чтобы ваша инвалидная коляска или другое приспособление для передвижения, поддерживались в хорошем состоянии в соответствии со спецификацией изготовителя. Мы можем отказаться перевозить любое приспособление для передвижения, которое содержится в плохом состоянии и может представлять опасность для пассажира, водителя или нашего оборудования.

Перевозка аппаратуры жизнеобеспечения

Можно взять с собой респиратор, переносной кислород и (или) другую аппаратуру жизнеобеспечения; это оборудование не должно нарушать законы или правила, касающиеся перевозки опасных материалов.

Оборудование должно быть надлежащего размера, чтобы поместиться в наши автомобили, и находиться под постоянным контролем пассажира или сопровождающего. Пассажиры должны знать свои потребности, например, длительность поездки или мероприятия, когда выбирают объем кислородного баллона.

Перевозка свертков

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, относя только одну охапку свертков или эквивалентную двум пакетам с продуктами, вес которых не должен превышать 25 фунтов. Вы сами, ваш сопровождающий или компаньон должны нести все дополнительные пакеты. Водители такси могут помогать нести дополнительные пакеты или другими вещами, которые могут перевозиться в багажнике автомобиля и (или)

ПРОЦЕДУРЫ, ПРАВИЛА И ОБЯЗАННОСТИ

в пассажирском салоне только в той мере, в которой такая помощь по силам водителю. В целях обеспечения безопасности всех пассажиров запрещается перевозить взрывчатые вещества, кислоты, огнеопасные жидкости или иные опасные или запрещенные материалы.

Перевозка детей

Дети в возрасте пяти лет и старше могут ехать без сопровождения взрослого только в том случае, если они могут продемонстрировать, что умеют самостоятельно пользоваться общественным транспортом, если этому не мешает их инвалидность. Дети, являющиеся зарегистрированными пассажирами, должны платить полную плату за проезд, и все правила, касающиеся взрослых пассажиров, к детям относятся тоже. Дети, едущие в качестве компаний, тоже должны платить полную плату за проезд, 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 штата Калифорния. Любое детское автокресло, используемое в автомобилях "SF Paratransit", должно соответствовать стандартам штата Калифорнии, установленным для ребенка такого роста и возраста (зайдите на сайт www.chp.ca.gov и поищите информацию о детских автокреслах). При необходимости водитель окажет помощь.

Перевозка животных

Разрешается ехать с животным-поводырем, например, собакой-поводырем. Заказывая транспорт на поездку по телефону или в Интернете, скажите нам, что вы поедете с животным-поводырем.

Животное-поводырь должно находиться под непрерывным контролем своего хозяина или тренера.

Домашних питомцев и других животных, не являющихся поводырями, можно перевозить в "SF Paratransit" только в надежно запертой клетке или контейнере.



Служебным животным является животное, специально обученное помогать инвалиду.

ПРОЦЕДУРЫ, ПРАВИЛА И ОБЯЗАННОСТИ

Перевозка других вещей

В целях обеспечения вашей безопасности и безопасности других пассажиров и водителя только приспособления для передвижения, аппаратура жизнеобеспечения, детские автокресла и пакеты, описанные выше, можно перевозить, когда их сопровождает пассажир, оплачивающий проезд. Все другие предметы перевозить запрещается.

Обязанности

Ниже приведены здравомыслящие обязанности, предназначенные для обеспечения безопасности и удобства всех пассажиров и водителей.

Обязанности пассажира

- Внимательно прочитать Руководство для пассажира.
- Всегда пристегиваться ремнями безопасности во время перевозки.
- Не отвлекать водителя и не вести себя неподобающе в отношении к другим пассажирам.
- Поддерживать исправное безопасное состояние инвалидных колясок или других приспособлений для передвижения в соответствии со спецификациями изготовителя.
- Быть готовым сесть в автомобиль в течение пяти минут после его прибытия. Любая задержка во время посадки повлияет на способность водителя подобрать других пассажиров вовремя.
- Ожидайте, что в микроавтобусах "SF Access" вы будете ехать с другими пассажирами вместе. После вас могут забрать других пассажиров и (или) высаживать других прежде, чем вы доберетесь до места назначения.
- Придерживайтесь приемлемых норм личной гигиены; просим вас воздержаться от использования душистой продукции, чтобы оберечь пассажиров, имеющих чувствительность к химическим веществам.
- Выполняйте следующие общепринятые правила воспитанности:

ПРОЦЕДУРЫ, ПРАВИЛА И ОБЯЗАННОСТИ

- В автомобиле не разрешается кушать, пить или курить.
- Нельзя ехать в автомобиле, находясь под воздействием алкоголя или запрещенных наркотиков.
- Нельзя мусорить в автомобиле.
- В автомобиле нельзя громко включать музыку по радио, плейеры с громкой музыкой или иные устройства, издающие звуки.
- Сообщите свой отзыв в "SF Paratransit", если вас обслужили неудовлетворительно, позвонив по номеру телефона 415-351-7052 или послав сообщение по электронной почте на адрес Paratransit@SFMTA.com.

Обязанности водителей "SF Paratransit":

Чего ожидать от водителей

- Водители являются профессионалами: они носят форму с идентификационным значком на видном месте, всегда водят машину осторожно и относятся к пассажирам уважительно.
- Водители несут ответственность за свой автомобиль и будут всегда держаться в пределах прямой видимости от машины.
- Водитель будет оказывать целесообразную помощь.
- Пассажирам, садящимся в автомобиль или выходящим из него.
- Пассажирам, сидящим в инвалидной коляске, подняться вверх или спуститься вниз по двум наружным ступенькам не более (за исключением того пассажира, который зачислен на программу помощи с подъемом и спуском по лестницам "Stair-Assist").
- До главной двери и от нее места посадки и высадки пассажира, по просьбе, и если это безопасно.
- При необходимости водители предложат поддержать под руку или окажут иную подходящую помощь. Водителям запрещается поднимать или нести пассажиров.
- Водители помогут людям в инвалидной коляске въехать на стандартную рампу.

Водителям запрещается оказывать какому-то пассажиру какую-либо помощь с уходом за собой, ждать пассажира, который остановился, чтобы заняться каким-то делом, или выполнять поручения пассажиров, например, получить лекарства по рецептам или купить продукты. Водители не принимают чаевые или иное вознаграждение, за исключением водителей такси.

ПРОЦЕДУРЫ, ПРАВИЛА И ОБЯЗАННОСТИ

Приостановление получения услуги

“SF Paratransit” имеет программу последовательных дисциплинарных мер, имеющих целью ограничить неправильное пользование, злоупотребление и неподобающее и (или) противозаконное поведение, одновременно защищая права пассажиров. Приостановление получения услуг нашей программы “Paratransit” может произойти в тех случаях, когда пассажир поступает следующим образом:

- Получает или использует услугу “Paratransit” обманным путем, например, предоставив ложную информацию в заявлении на получение услуги, позволяя другим людям ездить вместо себя или неправильно пользуясь дебетовой картой “SF Paratransit”.
- Проявляет агрессивное или мешающее другим поведение, например, угрожает нанести физический вред водителям, работникам программы или другим пассажирам или занимается противозаконной деятельностью, находясь в наших автомобилях, например, купля или продажа запрещенных наркотиков, совершает какое-либо преступление и т.д.
- Проявляет поведение, имеющее предвзятый или дискриминационный оттенок, по отношению к водителю или другим пассажирам на почве расы, цвета кожи, религии (вероисповедания), пола, гендерного выражения, возраста, национального происхождения (родословной), инвалидности, семейного положения, сексуальной ориентации или статуса военной службы.
- Незаконно продает, неправильно использует или передает дебетовую карту “SF Paratransit Taxi” другому человеку, включая водителя.

Наш процесс применения дисциплинарных мер нарастает, начиная с предупреждения до приостановления оказания услуги, в зависимости от поведения. Сначала пассажира могут предупредить с помощью телефонного звонка работника “SF Paratransit”. Если это поведение или поступок будет продолжаться, пассажир получит письменное предупреждение с объяснением нарушения. Наконец, если поведение не прекратится, “SF Paratransit” известит пассажира о предстоящем приостановлении услуги.

Приостановление получения услуги может быть сделано немедленно, если поведение по отношению к другим людям очень агрессивное, противозаконное или потенциально ставит под угрозу безопасность наших водителей, других пассажиров или нашего оборудования.

ПРОЦЕДУРЫ, ПРАВИЛА И ОБЯЗАННОСТИ

Пассажир может подать апелляцию на приостановление оказания услуги или предлагаемое приостановление. Любой пассажир, чья услуга подлежит приостановлению, получит полное объяснение этого процесса в письменном виде, которое также предоставляется любому пассажиру по запросу.

Приостановление услуг программы “SF Paratransit Taxi” может быть временным или постоянным.

“Helping Wheels”

Фонд “Helping Wheels Fund” предоставляет ограниченную помощь с уплатой стоимости проезда на транспорте “Paratransit” в пределах Сан-Франциско, пользуясь услугами “SF Access” или такси “SF Paratransit Taxi”. Для того чтобы иметь на это право, необходимо следующее:

- Иметь небольшой доход, основанный на нормах дополнительного социального дохода (SSI) или общей помощи (General Assistance, GA).
- Быть пассажиром “Paratransit”, соответствующим требованиям Закона о правах американцев с инвалидностью.
- Иметь неожиданно появившуюся потребность медицинского характера, например, начинает проходить гемодиализ, иметь неожиданную потерю жилья или имущества, например, вследствие пожара или ограбления, задокументированную финансовую нужду или иную значительную потребность.

Фонд “Helping Wheels” финансируется отдельными пожертвованиями.

Средства не всегда имеются.

За дополнительной информацией о фонде “Helping Wheels Fund” звоните в офис “SF Paratransit” по номеру телефона 415-351-7070.

Другие варианты транспорта для пользователей “SF Paratransit”

Для получения дополнительной информации о транспортных услугах в Области залива звоните по бесплатному номеру 511 или зайдите на сайт 511.org.

Набрав 511 (код города набирать не нужно) или зайдя на сайт 511.org, можно получить информацию о маршруте, расписании и плате за проезд в городском транспорте Muni и о других

ПРОЦЕДУРЫ, ПРАВИЛА И ОБЯЗАННОСТИ

транспортных организациях Области залива, изменениях услуг и информации об оборудованности для людей с инвалидностью, например, отчеты о состоянии лифтов и эскалаторов для станций метро BART и Muni. Имеется также информация о “Paratransit”. Зайдите на сайт и посмотрите состояние лифтов метро Muni (Muni Metro Elevator Status) в разделе Новости поездок и транспорта (Travel & Transit Updates).

Поездки по городу Сан-Франциско: Обычные маршруты транспорта Muni и BART

В Сан-Франциско имеется комплексная система автобусных маршрутов, оборудованных для людей с инвалидностью, линии наземного метро и электрички. Многие пассажиры “Paratransit” используют городской транспорт Muni и метро BART для некоторых или большинства своих поездок.

Городской транспорт Muni имеет много достоинств, в том числе:

- Более 100 маршрутов автобусов, скоростных трамваев, электричек и исторических трамваев проходят через Сан-Франциско с остановками на расстоянии нескольких кварталов от большинства адресов, в том числе обслуживание Treasure Island и Daly City.
- Автобусы, оборудованные для въезда инвалидных колясок на всех автобусных линиях.
- Оборудованное для людей с инвалидностью городское электрическое метро Muni Metro ко многим станциям и остановкам, включая все станции вдоль линии Muni Metro T.

**За получением дополнительной информации об услугах
городского транспорта, оборудованного для людей с
инвалидностью, “Muni Accessible Services” звоните по номеру
телефона 415-646-2260.**

Кроме того, метро BART обеспечивает обслуживание электричками, оборудованными для людей с инвалидностью, в округах Сан-Франциско, Alameda, Contra Costa, San Mateo и Santa Clara. Услуги включают парковку для людей с инвалидностью, лифты и эскалаторы на станциях и плату за проезд со скидкой для пожилых и людей с инвалидностью через программы Senior Clipper Card и RTC Discount ID. Для получения дополнительной информации об услугах метро BART, оборудованного для людей с инвалидностью, зайдите на сайт bart.gov/guide/accessibility.

ПРОЦЕДУРЫ, ПРАВИЛА И ОБЯЗАННОСТИ

Экономия на плате за проезд на другом общественном транспорте

Для пожилых и инвалидов имеются скидки с платы за проезд. Те, кто имеет пополняемую многофункциональную карточку оплаты проезда на транспорте для пожилых (Senior Clipper Card), идентификационную карточку скидки региональной транспортной связи (RTC Discount ID Card), имеют право на скидку с платы за проезд и месячные проездные и наклейки для использования в маршрутных автобусах, электричках и паромах по всей Области залива Сан-Франциско:

Люди в возрасте 65 лет и старше, имеющие непросроченное удостоверение личности, имеют право на карточку Senior Clipper Card.

Все, кому меньше 65 лет, имеющие установленную инвалидность, могут иметь право на карточку RTC Discount ID Card.

Подходящие по доходу жители Сан-Франциско, имеющие карточку Senior Clipper Card или RTC Discount ID Card могут иметь право на программу бесплатного городского транспорта Free Muni, предлагающую им бесплатно ездить на маршрутных автобусах и электричках.

Для получения дополнительной информации:

- RTC Discount ID Card: Звоните в офис Muni RTC по номеру телефона 415-646-2224.
- Senior Clipper Card: 415-646-2500 или наберите 311 в пределах Сан-Франциско.
- Обратитесь в Центр обслуживания клиентов Управления городского транспорта (SFMTA Customer Service Center), находящегося по адресу 11 South Van Ness Avenue, с понедельника по пятницу, 8.00-17.00 (кроме общенациональных и местных праздников).

ПРОЦЕДУРЫ, ПРАВИЛА И ОБЯЗАННОСТИ

Рекомендации по подготовленности к чрезвычайной ситуации для пользователей –SF Paratransit

Поездка в транспорте “SF Paratransit” в условиях чрезвычайной ситуации
Если вы будете ехать в автомобиле “SF Access”, когда случится стихийное бедствие или сложится чрезвычайная ситуация, первоочередной ответственностью водителя будете вы, пассажир. Водители обучены выполнить следующие действия:

- 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 сделать невозможно, поедет в заранее назначенное место ожидания, где может быть обеспечена дальнейшая помощь.
- Места ожидания для водителей и пассажиров для сбора и встречи назначены по всему городу Сан-Франциско и в округе Northern San Mateo County.

Важно, чтобы все были подготовлены к чрезвычайной ситуации. Тогда как способности и потребности каждого человека присущи только ему одному, каждый человек может предпринять действия, чтобы подготовиться ко всякого рода чрезвычайным ситуациям от пожаров до землетрясений. Оценив свои личные потребности и составив план на случай чрезвычайной ситуации, который подходит к этим потребностям, вы будете лучше подготовлены.

Пассажиры могут ожидать, что обычное обеспечение услугами транспортной службы “Paratransit” изменится на три дня, а возможно и дольше, в зависимости от характера стихийного действия. Ваша запланированная поездка на транспорте “Paratransit”, возможно, доступна не будет. Вследствие ограниченности ресурсов после стихийного бедствия приоритет будет отдаваться в следующем порядке:

- Медицинские приемы, предназначенные для поддержания жизни, например, диализ, химиотерапия и т.д.
- Получение лекарств по рецептам.
- Продукты и продовольственные кладовые.
- Экстренная помощь, запрошеннная Управлением городского транспорта Сан-Франциско (SFMTA) в связи с чрезвычайной ситуацией или стихийным бедствием.
- Другие запросы, поступающие в центр приема звонков от пассажиров.
- Предварительно заказанные постоянные поездки, например, в школу, на работу и т.д.

ПРОЦЕДУРЫ, ПРАВИЛА И ОБЯЗАННОСТИ



В первые 72 часа после стихийного бедствия звоните только в том случае, если ваша поездка связана с медицинскими приемами для поддержания жизни или другими потребностями обеспечения жизнедеятельности.

Дополнительная информация

Если вам понадобится дополнительная информация о правилах транспортной службы “Paratransit”, можете запросить SF Paratransit Rules of Operation (Правила эксплуатации “SF Paratransit”), позвонив в офис “SF Paratransit” по номеру телефона 415-351-7000; TTY (Телефонное устройство с текстовым набором) 415-351-3942. Информация, представленная в этом руководстве, может измениться.

Целесообразные модификации

“SF Paratransit” полностью соответствует требованиям к транспортной службе по перевозке пожилых и инвалидов Закона о правах американцев с инвалидностью. Мы стремимся обеспечить полный доступ к нашей услуге.

Если вам требуется модификация к нашей услуге, чтобы она была вам доступна, позвоните в наш отдел по обслуживанию клиентов по номеру телефона 415-351-7052 или напишите на адрес электронной почты Paratransit@SFMTA.com. Если эту модификацию можно сделать в разумных пределах, мы постараемся удовлетворить ваш запрос. Если мы не сможем удовлетворить ваш запрос, мы предоставим вам объяснение и информацию о том, как подать апелляцию на наше решение.