

PARATRANSIT

Руководство
пользователя



Приветствие



Spokane Transit — это ваш поставщик услуг общественного транспорта в округе Spokane. Независимо от того, пользуетесь ли вы обычным автобусом, микроавтобусом Paratransit или обоими видами транспорта, мы рады обслуживать вас. Наша цель — предоставлять качественное, безопасное и вежливое обслуживание.

Социальный транспорт Paratransit от STA не похож ни на обычный автобус, ни на такси. Это попутные поездки от двери до двери для людей с инвалидностью, которым инвалидность мешает в некоторых случаях или все время пользоваться обычным автобусом.

Эта брошюра — ваше руководство по услугам Paratransit. Она содержит информацию, необходимую для поездок на транспорте Paratransit и понимания ваших обязанностей как клиента Paratransit.

Надеемся, что приведенная здесь информация исчерпывающая, но если возникнут вопросы, позвоните нам или отправьте письмо. Контактная информация указана на следующей странице.

Приветствуем в Paratransit от STA! Приятной поездки!



E. Susan Meyer, генеральный директор STA

Миссия и визия Spokane Transit

Мы стремимся предоставлять безопасные, удобные, доступные и эффективные услуги по перевозки между районами, предприятиями и центрами трудовой деятельности округа Spokane.

Мы являемся лидером в сфере перевозок и авторитетным партнером в социальном устройстве, экономической инфраструктуре и качестве жизни сообщества.

Мы стремимся быть поводом для гордости округа.

В Spokane Transit гарантируют отсутствие дискриминации в соответствии с Главой VI Civil Rights Act (Закон США «О гражданских правах») от 1964 г. и Americans with Disabilities Act (Закон США «О защите прав граждан США с инвалидностью»). Дополнительная информация приведена на сайте www.spokanetransit.com.

Люди, страдающие нарушением слуха, могут звонить по любому номеру телефона через службу ретрансляции 711.

По запросу мы выпустим этот документ в других форматах для людей с инвалидностью.

Позвоните по номеру 509-325-6094 или напишите уполномоченному по правам человека в STA по адресу: ombudsman@spokanetransit.com.

© Spokane Transit Authority, 2018. Все права защищены

Комментарии о Paratransit

Для нас важны ваши комментарии, предложения, жалобы, благодарности и замечания. Поделитесь своими мыслями. Мы постараемся ответить в течение 72 часов. Оставить отзывы о нашем обслуживании можно следующими способами:

- 1. Позвоните на горячую линию Paratransit для пассажиров по номеру:**
509-325-6026
(телетайп ретрансляционной службы 711)
- 2. Отправьте письмо по адресу:**
Управляющий Paratransit
1212 W Sharp Avenue
Spokane, WA 99201
- 3. Перейдите на сайт www.spokanetransit.com и нажмите «Contact Us» (Связаться с нами), чтобы поделиться своими мыслями по электронной почте, или**
- 4. Свяжитесь с уполномоченным по правам человека/специалистом по вопросам обеспечения доступности в сообществе STA**
509-325-6094
(телетайп ретрансляционной службы 711)
Факс: 509-325-6036
Адрес электронной почты:
ombudsman@spokanetransit.com
Почтовый адрес: 1230 West Boone Avenue
Spokane, WA 99201

При желании вы можете сохранить анонимность.

Полезные адреса и номера телефонов

**Spokane Transit
Услуги Paratransit
1212 W. Sharp Avenue
Spokane, WA 99201-2686**

Чтобы запланировать или отменить поездку или проверить ее статус, позвоните в службу бронирования по телефону **509-328-1552 (телетайп ретрансляционной службы 711)** в любой день недели с 8:00 до 17:00 и выберите один из следующих вариантов:

- 1 — забронировать поездку;
- 2 — отменить поездку;
- 3 — проверить статус;
- 4 — запросить постоянную поездку;
- 5 — информация о праве на обслуживание/
подать заявку.

Чтобы отменить поездку или проверить ее статус до 8:00 или после 17:00, выберите вариант 1.

Если у вас нет телефона с кнопками, оставайтесь на линии для связи со следующим освободившимся специалистом по бронированию.

Если у вас есть смартфон или доступ к сети, свяжитесь с отделом бронирования, чтобы узнать о том, как



проверить статус поездки с помощью Mobi Link. Чтобы задать вопрос или оставить отзыв об обслуживании, позвоните на горячую линию для пассажиров с 8:00 до 17:00, с понедельника по пятницу.

Выберите один из следующих вариантов:

**Горячая линия для пассажиров: 509-325-6026
(телетайп ретрансляционной службы 711)**

- 1 — ответить на почтовую карточку или письмо;
- 2 — информация о праве на обслуживание/подача заявки
- 3 — обучение передвижению на автобусе;
- 4 — оставить отзыв, благодарность, жалобу или рассказать о проблеме;
- 5 — вопросы об обслуживании.

Если у вас нет телефона с кнопками, оставайтесь на линии для связи со следующим освободившимся сотрудником.

**Mobility Center – STA Plaza
701 W Riverside – Second Floor
509-232-6303**

Особые указания по использованию этого руководства

Для вашего удобства и по просьбе наших клиентов этот документ напечатали более крупным шрифтом.

Это руководство можно получить в других форматах, позвонив уполномоченному по правам человека/специалисту по вопросам обеспечения доступности по номеру 509-325-6094 (телетайп ретрансляционной службы 711).

Информация для помощников по уходу и агентств социального обеспечения

Это руководство составлено так, чтобы его мог прочитать клиент Paratransit. Мы знаем, что во многих случаях за клиента ознакомлением с этой информацией, а также бронированием и другими организационными вопросами занимаются помощники по уходу и другие лица.

Обратите внимание: если человек, за которым вы ухаживаете, будет ездить на микроавтобусе Paratransit без сопровождающего, он или она обязан(а) быть в состоянии выполнять основные обязанности клиента и соблюдать правила поведения Spokane Transit Authority (STA) (см. стр. 59).

Обратите особое внимание на примечания в конце некоторых разделов. Эти абзацы содержат важную информацию, которая может повлиять на обслуживание Paratransit.

СОДЕРЖАНИЕ

Содержание

Приветствие	2
Миссия и визия Spokane Transit	4
Комментарии о Paratransit	5
Полезные адреса и номера телефонов	6
Особые указания по использованию этого руководства	8
Информация для помощников по уходу и агентств социального обеспечения.....	8
Приветствуем в Paratransit	
Сервис попутных поездок на микроавтобусе	15
Что такое Paratransit?.....	15
Право на обслуживание	16
Paratransit предоставляет три уровня обслуживания: ...	17
Как получить заявку?.....	18
Определение права на обслуживание.....	18
Право на ситуативное обслуживание.....	19
Проверка пути следования	20
Процесс обжалования решения касательно права на обслуживание	20
Обучение передвижению на автобусе	22
Время работы.....	23
Окно посадки	26
Когда планировать поездку?	26

Как планировать поездку?	27
Отправка заказов по факсу или электронной почте	29
Советы по заказу поездок	29
Постоянные поездки (поездки по подписке).....	33
Отмена поездок	34
Если вы задерживаетесь на встрече.....	35
Обслуживание день в день	35
Зоны ожидания и общие вестибюли	37
Помощники по персональному уходу.....	38
Условия, при которых рекомендуются услуги помощника по персональному уходу.....	38
Поездки с сопровождающими.....	39
Перевозка детей	40
Служебные и домашние животные	40
Домашние животные	42
Кресла-коляски и другие вспомогательные средства для передвижения	42
Другие вспомогательные средства	44
Подъемник	45
Ремни безопасности	45
Информация о тарифах.....	46
Водители Paratransit	47

Поездки в аэропорт	48
Иногородние посетители.....	50
Непогода и локальные бедствия	50
Несколько правил.....	51
Важная информация.....	53
Забутые вещи.....	53
Политика в отношении неявки	54
Политика в отношении поздней отмены	54
Отмена в последний момент.....	55
Предупреждения и приостановка обслуживания ...	55
Административная проверка	56
Варианты обслуживания в Spokane Transit	57
Свяжитесь с нами	57
Правила поведения STA.....	59



ПОЕХАЛИ!



Приветствуем в Paratransit Сервис попутных поездок на микроавтобусе

Это руководство содержит пошаговые инструкции по поездкам на микроавтобусе Paratransit, а также правила, описание процесса, полезную контактную информацию и советы для наших клиентов.

Что такое Paratransit?

Paratransit — это сервис попутных поездок с возможностью размещения кресел-колясок для людей, которые не могут пользоваться обычными маршрутными автобусами по причине инвалидности. То есть человек должен быть неспособным добраться до или от автобусной остановки, сесть на автобус, оборудованный пандусом, сойти с него или благополучно совершать поездки на автобусе до или из места назначения по причине инвалидности.



Микроавтобусы Paratransit можно сравнить с маршрутными автобусами с той же зоной обслуживания и аналогичным временем работы. В Paratransit особое значение придают безопасности, надежности и комфорту клиента.



Мы гордимся тем, что предлагаем наилучшие услуги по перевозке на микроавтобусах клиентам, которые имеют право на обслуживание Paratransit согласно положениям Americans with Disabilities Act (ADA).

Автопарк Paratransit из более чем 100 микроавтобусов обслуживает более 8000 клиентов, имеющих право на обслуживание согласно ADA, их сопровождающих и помощников по персональному уходу. Услуги по перевозке на микроавтобусах Paratransit доступны 365 дней в году. Ежегодно совершается более 470 000 поездок.

Право на обслуживание

Основным видом общественного транспорта, доступным каждому в нашей зоне обслуживания, являются маршрутные автобусы Spokane Transit.

Поэтому пассажиры, которые нуждаются в социальном транспорте Paratransit, должны подать заявку на обслуживание. В зависимости от конкретной инвалидности, кандидат может получить право на временное, ситуативное и неограниченное (полное) обслуживание. Так как со временем проявления инвалидности могут меняться, в большинстве случаев право на обслуживание предоставляется на период от одного (1) до трех (3) лет. Уведомление и форма для повторной проверки отправляются не менее чем за 60 дней до истечения срока действия права. Услуги Paratransit предоставляются лицам старше шести (6) лет.

Paratransit предоставляет три уровня обслуживания:

- 1.** Неограниченное (полное) обслуживание дает имеющим право клиентам возможность пользоваться микроавтобусом для всех поездок в рабочее время и в пределах зоны обслуживания.
- 2.** Ситуативное обслуживание предназначено для клиентов, которые иногда могут перемещаться на автобусе, а иногда нуждаются в перевозке на микроавтобусе. Дополнительная информация приведена в разделе о праве на ситуативное обслуживание.
- 3.** Временное обслуживание предназначено для людей, у которых возникла временная потребность в перевозке вследствие чрезвычайного события, например инсульта, замены тазобедренного сустава, перелома ноги и пр.



На вашей идентификационной карте и в письме будет указан срок действия разрешения. Если вы будете считать, что по-прежнему имеете право на обслуживание по истечении этого срока, вам

нужно будет заполнить новую заявку.

Как получить заявку?

Чтобы запросить форму заявки, свяжитесь с отделом по вопросам правомочности Paratransit в Spokane Transit по номеру 509-325-6052 (телетайп ретрансляционной службы 711) или скачайте ее с веб-страницы: www.spokanetransit.com/Paratransit

Заполните форму заявки, вписав исчерпывающие ответы на все вопросы, и отправьте ее по почте в Spokane Transit. Перед отправкой проверьте, подписали ли вы форму заявки и заполнили ли медицинскую часть. Spokane Transit не будет обрабатывать не полностью заполненные заявки.

Определение права на обслуживание

Всем кандидатам на обслуживание Paratransit необходимо заполнить квалификационную форму, и большинству понадобится пройти очное оценивание, посетив Mobility Center на втором этаже STA Plaza. Если сотрудникам Paratransit потребуется провести очное оценивание, после получения вашей заявки мы свяжемся с вами и назначим встречу.

При необходимости мы обеспечим вас бесплатным транспортом, чтобы добраться до Mobility Center на очное оценивание. После получения всей необходимой информации сотрудники Spokane Transit определяют, имеете ли вы право на обслуживание, в течение 21 календарного дня. Мы сообщим вам о результатах в письменном виде.

Если мы определим, что вы имеете право на обслуживание Paratransit, вы получите письмо и идентификационную карту с уведомлением о нашем решении. На идентификационной карте будут указаны ваш номер клиента, срок действия и уровень права на обслуживание. Если вас не будет устраивать решение, вы можете подать апелляцию в течение 60 дней с даты, указанной на письме. Информацию о процессе обжалования решения см. на стр. 20.



Право на ситуативное обслуживание

Этот уровень учитывает возможности каждого отдельного человека согласно указанной в заявке информации и результатам очного оценивания когнитивных и/или физических способностей. Условия, при которых вы можете пользоваться микроавтобусом, будут указаны в письме, подтверждающем ваше право на обслуживание. Со временем возможности меняются. Чтобы скорректировать уровень обслуживания, можно в

любое время подать повторную заявку. Этот уровень обслуживания предназначен для клиентов, которые иногда могут перемещаться на автобусе, а иногда нуждаются в микроавтобусе. Письмо будет содержать объяснение условий, касающихся вас.

Проверка пути следования

Некоторые критерии ситуативного обслуживания основаны на дальности или условиях пути до или от ближайшей автобусной остановки. Если вы получили право на ситуативное обслуживание и часто совершаете одинаковые поездки, сотрудники Paratransit проверят такую поездку на соответствие критериям. Это называют проверкой пути следования. Если проверка покажет, что поездка не соответствует критериям обслуживания Paratransit, вам придет письмо с уведомлением. Если вы не согласны с результатами проверки пути следования, то можете обжаловать решение, связавшись с уполномоченным по правам человека/специалистом по вопросам обеспечения доступности:

**1230 W. Boone Avenue
Spokane, WA 99201-2686
ombudsman@spokanetransit.com
509-325-6094**

(телетайп ретрансляционной службы 711)

Процесс обжалования решения касательно права на обслуживание

Если вы не согласны с решением о праве на обслуживание, вы можете обжаловать его в течение

60 календарных дней с даты, указанной в письме. Форма для подачи апелляции прилагается к письму с решением.

Обжалование решения о праве на обслуживание дает вам возможность предоставить информацию и аргументировать, почему, по вашему мнению, решение не является правильным. Вам потребуется предоставить информацию, демонстрирующую, как ваша инвалидность препятствует независимо: (1) добираться до ближайшей автобусной остановки; (2) садиться и совершать поездки на обычном маршрутном автобусе; и/или (3) сойти с автобуса и успешно добираться до места назначения.

Вы можете запросить очное апелляционное слушание в Spokane Transit. По желанию вы можете взять на слушание стороннего человека. STA обеспечит вас транспортом Paratransit до места проведения слушания и обратно.



Если вы хотите обжаловать решение в письменном виде, вы можете отправить апелляционное письмо.

В течение 30 дней с даты слушания или получения сотрудниками Spokane Transit всей информации по вашей апелляции вы получите окончательное решение касательно вашего права на обслуживание Paratransit в письменном виде.

Уведомление об апелляции и любую дополнительную информацию отправляйте по адресу:

**Appeals, Paratransit Services
Spokane Transit
1230 W. Boone Avenue
Spokane, WA 99201-2686
ombudsman@spokanetransit.com**

Обучение передвижению на автобусе

Бесплатное обучение передвижению на автобусе от Spokane Transit помогает пожилым людям и людям с инвалидностью научиться ездить на маршрутных автобусах и стать более независимыми. Тренеры знакомят вас с тем, как работает система, от маршрутов автобусов до тарифов, а также, что важнее всего, как можно использовать эту систему для удовлетворения ваших индивидуальных потребностей.

Если вы не решаетесь поехать на автобусе, обучение передвижению придаст вам уверенности и вы сможете более точно планировать свои поездки. Тренер по вопросам подвижности прошел специализированное

обучение работе с людьми с разными видами инвалидности. Тренер определит ваши потребности и разработает индивидуальный план обучения, который включает персональный инструктаж во время совместной поездки на автобусе.

Если вас заинтересовало это предложение, свяжитесь с отделом обучения передвижению на автобусе по номеру 509-232-6303 (телетайп ретрансляционной службы 711).

Время работы

В соответствии с требованием Americans with Disabilities Act время работы Paratransit совпадает со временем работы маршрутных автобусов. Сейчас поездки на микроавтобусе Paratransit доступны семь дней в неделю, в том числе в праздники.

Если поездка начинается рано утром или заканчивается поздно вечером, специалист по бронированию от Paratransit определит наиболее подходящее вам время посадки/высадки. Обратите внимание, что забронированное время также зависит от продолжительности поездки.

Помните об актуальных праздниках, которые мы отмечаем. Они указаны ниже. В праздничные дни время работы сокращено и может меняться в будущем:

- Новый год
- Президентский день

- День поминовения
- 4 июля*
- День труда
- День благодарения
- Рождество



*Возможна организация специальных челночных рейсов до места запуска фейерверков в центр города и обратно.

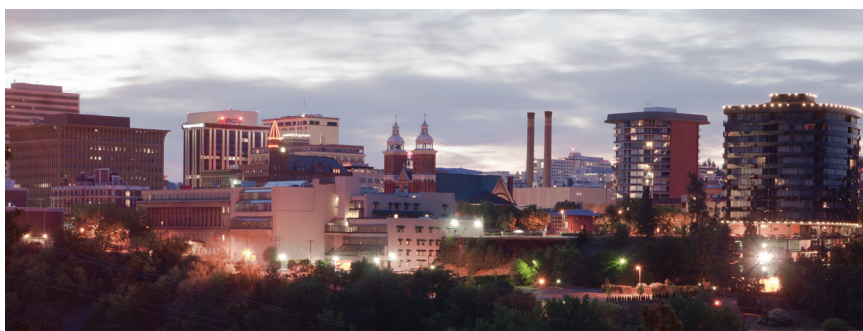
Зона обслуживания

Все поездки должны начинаться и заканчиваться в зоне обслуживания социального транспорта Paratransit. В настоящий момент в нее входит большинство районов в городах Cheney, Medical Lake, Airway Heights, Liberty Lake, Spokane, Spokane Valley и Millwood. Помимо этого, мы обслуживаем Fairchild Air Force Base и Spokane International Airport.

Зона обслуживания Paratransit совпадает с зоной обслуживания системы обычных маршрутных автобусов и соответствует требованиям, изложенным в Americans with Disabilities Act. Зона обслуживания — это коридор протяженностью $\frac{3}{4}$ мили (1,2 км) по каждому фиксированному маршруту. Однако зона обслуживания Paratransit никогда не выходит за официальные границы Spokane Transit, района Public Transportation Benefit Area (Зона льготного общественного транспорта).

Изменения зоны и времени обслуживания маршрутных автобусов повлекут аналогичные изменения зоны и времени обслуживания Paratransit.

Если вы не можете точно определить, входит ли ваш дом или место назначения в актуальную зону обслуживания Paratransit, позвоните в отдел по вопросам правомочности по номеру 509-325-6052 (телетайп ретрансляционной службы 711).



Планирование поездки на микроавтобусе

Микроавтобус Paratransit от Spokane Transit совершает более 1800 поездок каждый рабочий день. Это не служба такси, а скорее сервис попутных поездок на микроавтобусе, который перевозит нескольких пассажиров в разные места назначения. Ваши потребности будут удовлетворяться наравне с потребностями других клиентов. Так как количество микроавтобусов ограничено, не всегда возможно запланировать поездку именно на то время, которое вы запрашиваете.

Согласование поездок — это самая сложная составляющая процесса доставки вас в нужное место и время. Во время звонка специалисты по бронированию сделают все возможное, чтобы удовлетворить ваш запрос. Чем гибче ваш запрос по времени, тем легче обслужить большее количество клиентов. Поездки планируются с учетом времени на дорогу от одной остановки до другой. Время в пути рассчитывается так, чтобы оно соответствовало времени, предлагаемому маршрутными автобусами.

Окно посадки

При планировании поездки на микроавтобусе вам сообщат 30-минутный период, в течение которого за вами приедет микроавтобус Paratransit. Этот 30-минутный период называется «окном посадки». Микроавтобус может приехать в любое время в пределах этого окна. Прибытие до истечения 30-минутного окна не считается опозданием. Правило 30-минутного окна применяется ко всем запланированным поездкам, в том числе обратным. Например, если вы договоритесь о посадке в 9:00, транспортное средство приедет за вами с 9:00 до 9:30.

Когда планировать поездку?

Поездку на микроавтобусе Paratransit можно запланировать заранее, в период от одного (1) до семи (7) дней до нужной даты.

Служба бронирования работает с 8:00 до 17:00, без выходных, включая праздничные дни.

Как планировать поездку?

Позвоните в службу бронирования по номеру телефона 509-328-1552 (телетайп ретрансляционной службы 711). Для контроля качества обслуживания все звонки записываются.

Наша цель — как можно быстрее ответить на ваш звонок. Однако, если вам приходится ожидать специалиста по бронированию, сохраняйте терпение и оставайтесь на линии. Звонки принимают в порядке поступления, специалист по бронированию ответит вам в кратчайшие сроки.



Специалист по бронированию поможет вам спланировать поездку. Перед звонком подготовьте следующее:

- идентификационный номер клиента Paratransit;
- ваши имя и адрес;
- карандаш и бумагу;
- полный адрес места посадки, включая квартиру и/или название или номер здания;
- точный адрес и описание места назначения (например, магазин Fred Meyer по адресу 400 S. Thor, вход в магазин);
- время и даты поездок;
- время назначенных вам встреч, чтобы мы могли запланировать время высадки и посадки;
- будет ли ехать с вами помощник по персональному уходу или кто-либо еще;
- будет ли вас сопровождать служебное или домашнее животное;
- будете ли вы использовать вспомогательные средства для передвижения (кресло-коляску, ходунки, кислородный аппарат);
- используемую форму оплаты (наличные или проездной).

Подтверждение запросов на поездки

По окончании планирования поездки специалист по бронированию совместно с вами проверит всю информацию. Для вас обоих полезно проверить точность информации. Держите под рукой карандаш (или ручку) и бумагу, чтобы записать информацию, которую предоставит специалист по бронированию. Рекомендуем записать имя специалиста по бронированию, который помогал запланировать вашу поездку. Для контроля качества обслуживания все звонки записываются.

Отправка заказов по факсу или электронной почте

Чтобы узнать об этой возможности, свяжитесь со службой бронирования по номеру 509-328-1552 (телетайп ретрансляционной службы 711).

Советы по заказу поездок

Следуйте указанным ниже советам, чтобы получать наиболее качественное обслуживание:

Звоните заранее. Чем раньше вы позвоните (не ранее чем за семь (7) дней до нужной даты), чтобы запланировать поездку, тем больше времени будет у сотрудников Spokane Transit для планирования маршрута.

Выделите больше времени на дорогу. Поездки планируются с учетом потребностей попутчиков.

Транспортное средство может совершать остановки для посадки или высадки других пассажиров, прежде чем довезти вас до места назначения. Помимо этого, время в пути может меняться из-за задержек в часы пик, времени суток, проведения местных мероприятий, дорожных работ, аварий, плохих погодных условий или дня недели.

Проявляйте гибкость. Возможно, сотрудники Paratransit не смогут запланировать поездку на нужное вам время. Так как Paratransit — это услуга совместных поездок, возможно, нам придется запланировать посадку не более чем на один (1) час раньше или позже запрашиваемого вами времени.

Помните об окне посадки. При планировании поездки на микроавтобусе вам сообщат 30-минутный период, в течение которого вас заберет микроавтобус Paratransit. Этот 30-минутный период называется «окном посадки». Микроавтобус может прибыть в любое время в пределах этого окна. Прибытие до истечения 30-минутного окна не считается опозданием. Правило 30-минутного окна применяется ко всем запланированным поездкам, в том числе обратным. Например, если вы договоритесь о посадке в 9:00, транспортное средство прибьет за вами с 9:00 до 9:30.

Будьте готовы. После прибытия транспортного средства водитель может подождать не дольше пяти (5) минут. Чтобы избежать задержек, опозданий на встречи и штрафных санкций за неявку, будьте готовы к посадке, когда транспортное средство прибьет к месту отправления. Обратите внимание, что водители Paratransit не будут помогать вам собираться в поездку.

Попросите помощника по персональному уходу поехать с вами. Учитывайте, что вы можете оставаться одни в транспортном средстве Paratransit каждый раз, когда водитель помогает другим клиентам. В таких случаях транспортное средство не всегда будет в пределах видимости водителя. Вас высадут в месте назначения, даже если вас там никто не ожидает. Мы не можем ждать, пока кто-нибудь приедет. Если вы не можете оставаться одни, попросите помощника по персональному уходу поехать с вами.

Ограничьтесь планированием 5 поездок за один звонок. За один звонок можно запланировать не более пяти (5) поездок в оба направления. Мы ограничиваем количество поездок, которое можно запланировать за один звонок, чтобы дать возможность дозвониться другим. При необходимости вы можете перезвонить нам, чтобы запланировать дополнительные поездки.

Несколько поездок. Можно запланировать несколько поездок на один день. Однако, так как вы будете ехать с попутчиками, важно отвести достаточно времени между высадками и посадками. Мы рекомендуем оставлять не менее одного (1) часа и 15 минут перед каждой запланированной посадкой. Запрещено бронировать больше поездок, чем вы планируете совершить.

Выбирайте магазины и другие места недалеко от дома. Когда вы едете за покупками или чем-то еще, выбирайте места недалеко от дома. Это сократит время на дорогу и расходы, что позволит Paratransit эффективнее обслуживать всех клиентов.

Ограничьте количество поклажи. Водителям разрешено помогать клиентам, имеющим право на обслуживание согласно ADA, которые имеют при себе не более четырех (4) сумок или предметов (каждый не тяжелее 25 фунтов (11 кг)) или одну личную тележку для продуктов (на ней не должны висеть дополнительные сумки с продуктами).

По причине нехватки места в микроавтобусе Paratransit оставляет за собой право отказать в транспортировке предметов, превышающих ограничение по весу, или крупногабаритных предметов.

Возьмите с собой документ, удостоверяющий личность. Чтобы попасть на объект Fairchild Air Force Base, необходима дополнительная идентификация. При посадке в транспортное средство имейте при себе документ, удостоверяющий личность, и подготовьте его, когда подъезжаете к базе.

Кислородные аппараты. Если вы используете кислородный аппарат, берите с собой достаточный запас кислорода.

Уведомляйте сотрудников Paratransit об изменении личной информации. Если вы сменили адрес проживания, квартиру, номер домашнего телефона или контактный номер телефона для экстренных случаев, позвоните в отдел по вопросам правомочности по номеру 509-325-6052 (телетайп ретрансляционной службы 711).

Нам важно иметь ваш актуальный почтовый адрес. Он может отличаться от адреса места посадки.

Только лицам, имеющим право на обслуживание согласно ADA, разрешается пользоваться идентификационной картой Paratransit. В случае утери или кражи идентификационной карты позвоните в отдел по вопросам правомочности Paratransit по номеру 509-325-6052 (телетайп ретрансляционной службы 711). За замену утерянных, украденных или поврежденных идентификационных карт Paratransit взимается плата.

Имейте при себе необходимые лекарства на случай задержки. Если у вас диабет или гипогликемия, берите с собой небольшой перекус на случай, если поездка окажется более продолжительной, чем ожидается.

В экстренных медицинских случаях ЗВОНИТЕ 911. Водители Paratransit не проходили обучение парамедиков и не могут обеспечивать перевозку в экстренных случаях.

Постоянные поездки (поездки по подписке)

Если вам нужно быть в одном и том же месте, в одно и то же время не менее одного раза в неделю на протяжении трех (3) или более месяцев, настройте постоянные поездки.

После этого вам больше не придется звонить для заказа поездки, так как компьютерная система автоматически планирует такие поездки за вас. Однако, если вы не собираетесь ехать, не забудьте отменить поездку. Планирование постоянных поездок должно быть долгосрочным, с минимальным количеством изменений и отмен.

Чтобы узнать об организации постоянной поездки, свяжитесь со службой бронирования по номеру 509-328-1552 (телетайп ретрансляционной службы 711).

Постоянные поездки автоматически отменяются в такие праздничные дни:

Новый год	Президентский день
День поминовения	4 июля
День труда	День благодарения
Рождество	

Примечание. Если праздник приходится на субботу или воскресенье, постоянная поездка будет автоматически отменена в день федерального праздника. Если вы хотите совершить свою обычную поездку в праздничный день, для ее планирования необходимо позвонить не позднее чем за один (1) день до нужной даты.

Отмена поездок

Если вам больше не нужна поездка, ее необходимо отменить. При необходимости не забудьте отменить поездку в оба направления (с места посадки и обратно). Чтобы избежать наложения штрафных санкций за неявку, клиенты должны отменять поездки не позднее чем за один (1) час до назначенного времени. Если нужно отменить более одной (1) поездки, обязательно скажите специалисту по бронированию, какие из них подлежат отмене. Водителям микроавтобусов Paratransit не разрешается запрашивать, изменять или отменять поездки за вас.

Вы обязаны самостоятельно звонить в службу бронирования по номеру 509-328-1552 (телетайп ретрансляционной службы 711).

Примечание. Если вы не позвоните не позднее чем за один (1) час до назначенного времени посадки, чтобы отменить поездку, это могут расценить как неявку. Дополнительная информация о неявке приведена на стр. 54.

Если вы задерживаетесь на встрече

Если вы задерживаетесь на встрече и можете не успеть к назначенному времени возвращения или уже пропустили микроавтобус, позвоните в службу бронирования по номеру 509-328-1552 (телетайп ретрансляционной службы 711) при первой возможности. Специалист по бронированию поможет запланировать обратную поездку.



Обслуживание день в день

При наличии свободных мест мы можем обеспечить вас транспортом день в день. Тем не менее не стоит полагаться на обслуживание день в день для обычных поездок по делам.

Примечание. В экстренных медицинских случаях мы рекомендуем воспользоваться другим видом транспорта. Мы не можем оказывать экстренную медицинскую помощь.

Прибытие микроавтобуса

- Будьте готовы ехать, как только подъедет микроавтобус. Мы прикладываем все возможные усилия, чтобы забрать вас в течение 30 минут с запланированного времени посадки.
- Микроавтобус может приехать в любое время в пределах 30-минутного окна посадки.
- Водитель может ждать вас не дольше пяти (5) минут. Если водитель приедет раньше, вы не обязаны уезжать раньше назначенного времени.
- Водитель отвечает за вашу безопасность от двери в начале поездки до двери в месте назначения. Это услуга «от двери до двери».
- Водители не являются помощниками по уходу и не предоставляют услуги сопровождающего. Если вам нужно индивидуальное обслуживание, возьмите с собой помощника по персональному уходу или сопровождающего.
- Водители не обязаны приближаться к дому, если существует вероятность столкнуться с животным не на привязи.
- Для обеспечения безопасности дорога от двери до микроавтобуса не должна быть обледенелой, заснеженной или замусоренной.
- Подготовьте плату за проезд и держите ее на виду. У водителей нет сдачи, и им запрещается

брать деньги из сумок, карманов или рюкзаков. Если вы пользуетесь проездным, предъявляйте его водителю при каждой поездке.

- Все водители Paratransit носят униформу с вышитым на ней названием компании. Водитель назовет свое имя и будет иметь при себе идентификатор сотрудника.

Зоны ожидания и общие вестибюли

- Чтобы встретить вас, водители зайдут в зону общего пользования вашей квартиры или офисного здания.
- Клиентов сопровождают **ИСКЛЮЧИТЕЛЬНО** до/ из мест общего пользования.
- Водителям запрещено проходить внутрь зданий, подниматься на лифте, по лестнице или заходить в личные помещения для оказания помощи клиентам или в их поисках.
- Водителям запрещено заходить в дом, даже чтобы помочь вам с креслом-коляской, пакетами, продуктами или пальто.



Помощники по персональному уходу

- Помощник по персональному уходу — это лицо, которое сопровождает вас в поездке и помогает с уходом за собой и/или разными видами деятельности.
- Если вам нужны услуги помощника по персональному уходу и в настоящее время вы не зарегистрированы для их получения, позвоните в отдел по вопросам правомочности по номеру 509-325-6052 (телетайп ретрансляционной службы 711) и спросите, как зарегистрироваться.
- Помощник по персональному уходу проезжает бесплатно и обязан совершать посадку и высадку вместе с вами.
- Помощник по персональному уходу также может встречать вас в месте посадки и высадки.
- Помощник по персональному уходу также может сопровождать вас в поездках на маршрутном автобусе и проезжать бесплатно. Предъявите водителю микроавтобуса свою идентификационную карту Paratransit с пометкой «РСА».
- Сотрудники Paratransit не могут выступать в роли помощников по персональному уходу.

Условия, при которых рекомендуются услуги помощника по персональному уходу

- Вы не можете оставаться одни.
- Вы не можете самостоятельно перемещаться за пределами двери в месте посадки или высадки.
- Вы пользуетесь креслом-коляской, и вам

необходимо подниматься или спускаться больше чем на одну ступеньку.

- Вы перемещаетесь по пересеченной или неровной местности или в условиях, представляющих угрозу безопасности.
- Вам необходим присмотр во время перемещения на транспорте Paratransit.

Поездки с сопровождающими

- Каждый пассажир, имеющий право на обслуживание, может брать в поездку не только помощника по персональному уходу, но и одного сопровождающего. Другие сопровождающие могут ехать при наличии свободного места.
- Сопровождающие обязаны совершать посадку и высадку вместе с вами.
- При планировании поездки обязательно сообщите специалисту по бронированию, что с вами будут сопровождающие.
- Водители не могут перевозить пассажиров, если их присутствие не было оговорено при планировании поездки.
- Сопровождающие оплачивают поездку по тому же тарифу, что и вы.
- Если вы запланировали поездку для сопровождающего и он/она не поедет, позвоните специалисту службы бронирования по номеру 509-328-1552 (телетайп ретрансляционной службы 711), чтобы отменить их поездку. Тогда мы сможем предложить освободившееся место другому клиенту.

Перевозка детей

- Детей до шести (6) лет должен сопровождать клиент, который имеет право на обслуживание согласно ADA.
- Клиента, который имеет право на обслуживание согласно ADA, могут бесплатно сопровождать не более трех (3) детей до шести (6) лет.
- Остальные дети или дети старше шести (6) лет обязаны оплачивать поездку по текущему тарифу Paratransit.
- Дети до четырех (4) лет или весом менее 40 фунтов (18 кг) обязаны перемещаться в соответствующем детском кресле. Дети до одного (1) года или весом менее 20 фунтов (9 кг) обязаны перемещаться в одобренном детском кресле, повернутом против движения. Ремни безопасности в транспортном средстве Paratransit подходят для использования с детскими автомобильными креслами.
- В зону вашей ответственности входит фиксация автомобильного кресла и пристегивание в нем ребенка.
- Вы несете ответственность за своего ребенка во время поездок.

Служебные и домашние животные

- Служебные животные — это животные, обученные выполнять конкретные задачи для помощи клиентам в их ежедневной деятельности.
- Служебным животным рады в микроавтобусах Paratransit.

- Служебное животное может ехать на полу, рядом со своим владельцем или, если оно небольшого размера, на его/ее коленях.
- Вы постоянно должны контролировать служебное животное.



- Водители не будут заниматься вашим служебным животным.
- Если вам нужна помощь с посадкой на микроавтобус или высадкой с него со служебным животным, запланируйте поездку с помощником по персональному уходу или сопровождающим.
- На транспортных средствах Paratransit запрещено ездить с неконтролируемыми животными и/или животными, которые проявляют агрессию.

Домашние животные

- Если вы берете в поездку домашнее животное, его следует перевозить в надежной переноске.
- Вес домашнего животного вместе с переноской не должен превышать 25 фунтов (11 кг), и у вас должна быть возможность самостоятельно управляться с переноской.
- Переноска для домашнего животного должна помещаться под сидением или на ваших коленях.

Кресла-коляски и другие вспомогательные средства для передвижения

- Согласно положениям ADA сотрудники Spokane Transit обязаны перевозить устройства для передвижения с ручным или электрическим приводом (кресла-коляски и скутеры), используемые людьми с инвалидностью и ограниченной подвижностью.
- Клиент Paratransit и его/ее кресло-коляска должны помещаться на подъемнике и в зоне крепления кресел-колясок.
- Если вы не уверены, что ваше устройство для передвижения соответствует по длине, ширине или весу, свяжитесь с сотрудниками горячей линии для пассажиров или отдела мобильности по номеру 509-325-6026 (телетайп ретрансляционной службы 711) для получения дополнительной информации.
- Если вы и устройство для передвижения в совокупности весите более 600 фунтов (272 кг), свяжитесь с сотрудниками горячей линии для

пассажиров или отдела мобильности по номеру 509-325-6026 (телетайп ретрансляционной службы 711).

- Водитель может помочь поднять или спустить кресло-коляску с ручным приводом на одну (1) ступеньку над уровнем земли. Это правило также применимо к свободным креслам-коляскам с ручным приводом.
- Для обеспечения безопасности водители не могут помогать людям, использующим кресла-коляски с электрическим приводом или скутеры, поднимать или спускать эти устройства по ступеням или перевозить их через бордюры.
- Водители не будут управлять креслами-колясками с электрическим приводом или скутерами.
- Водители не будут перевозить нефункционирующие кресла-коляски с электрическим приводом или скутеры.
- Если ваше кресло-коляска с электрическим приводом или скутер выходят из строя, когда вы находитесь вне дома, и у вас запланирована поездка, позвоните в службу бронирования по номеру 509-328-1552 (телетайп ретрансляционной службы 711), чтобы сообщить сотруднику Paratransit о случившемся.
- Если в месте вашего проживания есть пандус, он должен соответствовать требованиям ADA к углу наклона, иметь надежную конструкцию и не быть заблокированным.
- Если водитель определит, что пользоваться вашим пандусом небезопасно, он сообщит об этом инспектору Paratransit. Водители не будут

проводить вас по пандусу, пока инспектор не признает его безопасным.

- Если у вас возникли вопросы о безопасности или конструкции пешеходной дороги или пандуса в месте посадки или высадки, позвоните на горячую линию для пассажиров по номеру 509-325-6026 (телетайп ретрансляционной службы 711), чтобы получить помощь.
- Управлять подъемником для кресел-колясок или устройствами для фиксации в транспортном средстве может только водитель.
- Если вы пользуетесь креслом-коляской или другим вспомогательным средством для передвижения, просим содержать его в чистоте и исправном состоянии.
- Некоторые скутеры и кресла с электрическим приводом может быть сложно зафиксировать или небезопасно использовать во время поездки. Поэтому водитель может порекомендовать вам в целях безопасности пересесть на пассажирское сидение. Вы не обязаны перемещаться на пассажирское сидение, но если водитель рекомендует пересесть, призываем сделать это.

Другие вспомогательные средства

- Водитель фиксирует ходунки в транспортном средстве. Суммарный вес ходунков с любыми дополнениями, например корзинами, сумками или бутылками с водой, не должен превышать 25 фунтов (11 кг).
- Если в поездке вам необходим кислородный

аппарат, желательно, чтобы он был переносным.

- Если у вас есть кислородный баллон, его необходимо перевозить в держателе для баллонов, надежно закрепленном на вспомогательном средстве для передвижения или в специальной тележке на колесах. Водитель фиксирует тележку для кислородных баллонов в транспортном средстве.
- Водитель погрузит и зафиксирует вашу тележку для продуктов в транспортном средстве. Товары необходимо положить в тележку, вешать их на нее нельзя.
- Если у личной тележки для продуктов есть колеса, и ее загружают по подъемнику, ограничение по весу в 25 фунтов (11 кг) не действует.

Подъемник

Клиенты, не использующие кресла-коляски, могут пользоваться подъемником для посадки в микроавтобус. При заказе поездки сообщите специалисту по бронированию, что вы хотели бы воспользоваться подъемником. Эту информацию передадут водителю. Если вы не договаривались об использовании подъемника, но нуждаетесь в этом, сообщите водителю, и он/она опустит подъемник.

Ремни безопасности

- Для уверенности и надежности все клиенты, сопровождающие и помощники по персональному уходу обязаны использовать ремни безопасности и оставаться пристегнутыми во время поездки.

- Для вашего удобства мы предоставляем удлинители ремней безопасности. Если вы хотите воспользоваться удлинителем, сообщите об этом водителю.
- Сотрудники Spokane Transit рекомендуют клиентам в креслах-колясках использовать личный поясной ремень, чтобы избежать падений с сидения во время поездки.
- Для клиентов, перемещающихся в креслах-колясках, доступны плечевые ремни безопасности. Использование плечевого ремня необязательно. Если вы хотите воспользоваться удлинителем, сообщите об этом водителю.

Информация о тарифах

Спросите специалиста по бронированию о текущем тарифе на поездку Paratransit в одну сторону. Тарифы могут меняться.

Оплатить поездку можно различными способами. Чтобы узнать о доступных вариантах оплаты, позвоните в отдел обслуживания клиентов по номеру 509-456-7277 (телетайп ретрансляционной службы 711).

- Подготовьте точную сумму к оплате. У водителей нет сдачи, и им запрещается брать деньги из сумок, карманов или рюкзаков.
- Внесите точную сумму в автомат для оплаты проезда или отдавайте ее водителю во время посадки в транспортное средство.
- Если вы пользуетесь месячным проездным, его

нужно будет предъявлять водителю во время посадки в транспортное средство.

- Сопровождающие и дети старше шести (6) лет обязаны оплачивать поездку по тарифу.
- Помощники по персональному уходу и трое и меньше детей младше шести (6) лет могут не оплачивать поездку.
- Перевозка служебных и домашних животных бесплатна.

Водители Paratransit

Водителей Paratransit обучают контраварийному вождению, оказанию помощи пассажирам, информируют по вопросам инвалидности и готовят к безопасной эксплуатации транспортных средств Paratransit. Слушайте водителей и следуйте их инструкциям.

- В первую очередь водитель должен обеспечить безопасность и защиту всех клиентов и транспортного средства.
- Старайтесь не отвлекать водителя. Водители не будут вовлекаться в ненужные разговоры. Чтобы не мешать водителю сосредоточиться на вождении, ограничьте беседу вопросами или замечаниями по поводу вашей поездки.
- Когда есть возможность, водителям рекомендуют оставаться в пределах видимости из транспортного средства, но делать это получается не всегда.
- Учитывайте, что вы можете оставаться одни

в транспортном средстве Paratransit, когда водитель помогает другим клиентам.

- Водителям разрешено помогать клиентам, имеющим право на обслуживание согласно ADA, которые имеют при себе не более четырех (4) сумок (каждая не тяжелее 25 фунтов (11 кг)) или одну личную тележку для продуктов (на ней не должны висеть дополнительные сумки с продуктами).
- Водители не могут забирать и приносить ваши заказы (например, препараты по рецепту).
- Водителям запрещено ожидать, если вы ненадолго отлучаетесь по делам.
- Водителям запрещено брать у вас лекарства или деньги, кроме платы за проезд.
- Водители не могут брать чаевые; но они очень ценят письма с благодарностями за хорошее обслуживание.
- Водители не приблизятся к дому, если существует вероятность столкнуться с животным, настроенным недружелюбно или находящимся не на привязи. Убедитесь, что к моменту прибытия водителя ваше животное находится в вольере или на поводке.

Поездки в аэропорт

Если вы будете ехать в Spokane International Airport, водитель с радостью перенесет ваш багаж от двери до микроавтобуса.

Одному пассажиру, имеющему право на обслуживание согласно ADA, разрешено брать не более четырех предметов багажа, каждый из которых весит не более 25 фунтов (11 кг).

Помощники по персональному уходу и сопровождающие могут иметь с собой не более четырех предметов багажа, каждый из которых весит не более 25 фунтов (11 кг) и должны переносить их самостоятельно.

Согласно правилам, прибыв в Spokane International Airport, водитель должен оставаться у обочины. Водитель высадит вас и выгрузит ваш багаж на тротуар как можно ближе ко входу в зону авиакомпании, которой вы летите.

Когда вы будете ехать из аэропорта, водитель подберет вас у обочины. Сотрудники Spokane Transit рекомендуют ожидать возле окна в зоне у багажной ленты. Когда вы заметите подъезжающий микроавтобус, проследуйте к обочине.



ПРИМЕЧАНИЕ. Если вы заказали поездку из аэропорта, по приземлении самолета рекомендуем позвонить в службу бронирования по номеру 509-328-1552 (телетайп ретрансляционной службы 711), чтобы в Paratransit знали, что вы ожидаете прибытия микроавтобуса. Из-за возможных задержек рейсов мы не будем отправлять микроавтобус, пока вы не позвоните.

Иногородние посетители

Если вы планируете поездку за город и хотите воспользоваться обслуживанием ADA Paratransit в другой зоне, свяжитесь с отделом по вопросам правомочности STA по номеру 509-325-6052 (телетайп ретрансляционной службы 711), чтобы вам помогли с организацией.

Посетители округа Spokane, чье соответствие критериям ADA подтвердила другая транспортная компания, а также посетители, предоставившие документальное подтверждение инвалидности или самостоятельно подтвердившие наличие инвалидности, из-за которой они не могут пользоваться обычными автобусами STA, могут пользоваться транспортом Paratransit от Spokane Transit не более 21 дня в год.

Если посетители нуждаются в транспорте в округе Spokane более 21 дня в год, им необходимо подать заявку для получения права на обслуживание в Spokane Transit. Чтобы подать заявку, свяжитесь с отделом по вопросам правомочности по номеру 509-325-6052 (телетайп ретрансляционной службы 711) с 8:00 до 17:00, с понедельника по пятницу.

Непогода и локальные бедствия

Если неблагоприятные погодные условия создают угрозу безопасности клиентов и водителей или транспортные средства не могут безопасно добраться до вашего места жительства или пункта назначения, Spokane Transit может задержать или отменить движение общественного транспорта.

Некоторые поездки могут быть отменены без заблаговременного уведомления. Мы сделаем все возможное, чтобы не отменять жизненно важные поездки, например на диализ или химиотерапию, если транспортные средства могут безопасно доехать до вашего места жительства и пункта назначения.

Об изменениях в работе Paratransit будут сообщать по радио и телевидению вместе с информацией о закрытии школ. Если погодные условия ухудшатся после того, как водитель Paratransit высадит вас в пункте назначения, мы организуем для вас обратную поездку домой.

Если начальный или конечный пункт вашей поездки расположен на холме или в переулке, возможно, водителю Paratransit не удастся добраться туда, пока улицу не очистят от снега и льда и не создадут условий для безопасной поездки. Чтобы водители могли безопасно провожать клиентов к микроавтобусу и обратно, тротуары, проезжую часть и пандусы необходимо очищать от снега, льда и мусора.

Несколько правил

Paratransit — это сервис попутных поездок. Наша цель — сделать так, чтобы поездки были безопасными и комфортными для всех наших клиентов. Spokane Transit хочет донести до вашего внимания несколько важных правил поездок с Paratransit.

Полный текст правил, регулирующих поведение в транспортных средствах и на объектах транспортной инфраструктуры STA, можно найти в разделе «Правила поведения, установленные STA» на странице 59.

Далее следует краткое изложение запрещенных действий:

- Пить из стаканов без защиты от проливания, курить, есть и включать аудиотехнику без наушников или использовать другие шумные устройства в микроавтобусе.
- Шуметь, нарушать порядок, проявлять жестокость или угрожать кому-либо в микроавтобусе или во время посадки и высадки.
- Совершать противоправные или другие действия, которые могут причинить вред окружающим.
- Отказываться надежно фиксировать кресло-коляску или пристегиваться нужным ремнем безопасности.
- Перевозить легковоспламеняющиеся жидкости.
- Показывать оружие с намерением запугать другого человека.
- Задерживать или затруднять процесс предоставления транспортных услуг.
- Отстегивать ремень безопасности и/или ходить по транспортному средству во время его движения.



Важная информация

- Духи и одеколоны могут вызывать у других клиентов аллергические реакции, которые приводят к нарушению сердечно-дыхательной деятельности. Не пользуйтесь парфюмированными предметами во время поездок.
- Для комфорта и сохранения здоровья всех наших клиентов необходимо соблюдать правила личной гигиены в рамках принятых стандартов. Сильный запах, шерсть животных и другие аллергены могут причинить неудобство другим клиентам.



Забутые вещи

Сотрудники Spokane Transit не несут ответственности за вещи, оставленные в микроавтобусе. Клиенты несут ответственность за сохранность всех личных вещей, занесенных в микроавтобус. Если вы обнаружили, что оставили личную вещь в транспортном средстве, позвоните в службу бронирования по номеру 509-328-1552 или на горячую линию для пассажиров по номеру 509-325-6026 (телетайп ретрансляционной службы 711) при первой возможности. Вещи, найденные в микроавтобусе, будут храниться не дольше 30 дней.

Политика в отношении неявки

Неявкой считаются случаи, когда клиент:

- отсутствует по адресу посадки, и водитель не может найти клиента; или
- не готов к посадке в транспортное средство в течение (5) минут с момента его прибытия, если микроавтобус прибыл вовремя; или
- не позвонил, чтобы отменить поездку не позднее чем за один (1) час до запланированного времени посадки.

Если вы заказали поездку, но не можете ехать, вы обязаны отменить запланированную поездку. Не отмененные поездки задерживают микроавтобус, обходятся налогоплательщикам в тысячи долларов в год и влияют на попутчиков.

Многократные случаи неявки могут привести к наложению штрафных санкций, включая приостановку обслуживания.

Политика в отношении поздней отмены

Отмена поездки в последний момент может замедлить обслуживание и повысить наши расходы. Если вы вынуждены отменить поездку из-за чрезвычайной ситуации, позвоните нам при первой возможности.

Об отмене поездки Paratransit необходимо уведомлять не менее чем за один (1) час. Отмена с уведомлением менее чем за один (1) час будет рассматриваться как неявка. Когда вы звоните по поводу отмены, отмените все ненужные поездки, запланированные на тот день, включая обратные.

Отмена в последний момент

Отмена, сделанная в последний момент, если микроавтобус прибыл для посадки вовремя, будет рассматриваться как неявка. Отмена, сделанная в последний момент из-за того, что микроавтобус опоздал, не будет рассматриваться как нарушение.

ПРИМЕЧАНИЕ. О случаях неявки или поздней отмены, которые возникают из-за обстоятельств, не зависящих от воли клиента, необходимо сообщать на горячую линию для пассажиров по номеру 509-325-6026 (телетайп ретрансляционной службы 711) при первой возможности.

Предупреждения и приостановка обслуживания

Регулярные случаи неявки приведут к штрафным санкциям в виде предупреждений и приостановки обслуживания. Штрафные санкции носят накопительный характер, то есть их строгость возрастает, пока клиент продолжает практиковать неявку. Время применения штрафных санкций рассчитывается на основе истории неявок клиента за последние 12 месяцев.

Административная проверка

Spokane Transit оставляет за собой право приостановить обслуживание в случае грубых и/или неоднократных нарушений правил поведения STA. Вы получите уведомление в случае зафиксированного нарушения.

Если вы не согласны с предупреждением или решением Spokane Transit о приостановке обслуживания, вы можете подать заявку на проведение административной проверки в письменном или другом виде в течение 15 календарных дней с даты предупреждения или принятия решения. Чтобы подать заявку на проведение административной проверки, свяжитесь с менеджером Paratransit Services:

**Manager, Paratransit Services
Spokane Transit
1212 W. Sharp Avenue
Spokane, WA 99201-2686
509-325-6015
(телетайп ретрансляционной службы 711)**

ПРИМЕЧАНИЕ. Если вы не согласны с результатами административной проверки, то можете подать официальную апелляцию.

Как только вы получите уведомление о результатах проведенной административной проверки, как можно раньше и не позднее чем за три (3) рабочих дня до запланированной приостановки обслуживания свяжитесь с уполномоченным по правам человека/специалистом по вопросам обеспечения доступности:

Spokane Transit
1230 W. Boone Avenue
Spokane, WA 99201-2686
ombudsman@spokanetransit.com
509-325-6094
(телетайп ретрансляционной службы 711)

Варианты обслуживания в Spokane Transit

Исходя из производственных нужд, Spokane Transit Authority определит, обслуживать ли вас самостоятельно или через поставщика транспортных услуг, с которым у STA заключен контракт.

Свяжитесь с нами

Мы рады отзывам, предложениям и комментариям о нашем обслуживании. Позвоните нам на горячую линию для пассажиров по номеру 509-325-6026 (телетайп ретрансляционной службы 711) или напишите:

Manager, Paratransit Services
Spokane Transit
1212 W Sharp Avenue
Spokane, WA 99201-2686
jstowe@spokanetransit.com

Когда вы связываетесь с управлением Paratransit, говорите по существу и предоставьте следующую информацию:

- ваши имя, идентификационный номер, адрес, номер телефона;

- дата, время и место происшествия;
- номер транспортного средства или имя водителя;
- благодарность, предложение или жалоба.

Если вы хотите связаться с кем-то из Spokane Transit, кто не является сотрудником отдела Paratransit, или хотите сохранить анонимность, свяжитесь с уполномоченным по правам человека/специалистом по вопросам обеспечения доступности:

**Ombudsman/Accessibility Officer
Spokane Transit
1230 W. Boone Avenue
Spokane, WA 99201-2686
ombudsman@spokanetransit.com
509-325-6094**

или телетайп ретрансляционной службы 711

Вы оперативно получите точные ответы на свои вопросы и замечания.

Мы надеемся, что это руководство помогло вам найти ответы на вопросы о сервисе попутных поездок на микроавтобусе Paratransit от Spokane Transit.

ПРИМЕЧАНИЕ. Если после прочтения этого руководства у вас остались вопросы, позвоните в управление Paratransit по номеру 509-328-1552 (телетайп ретрансляционной службы 711) и выберите 5. Наши сотрудники будут рады помочь.

Правила поведения СТА

SPOKANE TRANSIT: СТАТЬЯ III. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ



A. ЗАПРЕЩЕННОЕ ПОВЕДЕНИЕ

Описанные ниже действия запрещены в общественном транспорте или на территории объектов транспортной инфраструктуры STA и применительно к предоставляемым STA услугам общественного транспорта:

- 1.** Совершать действия, запрещенные главой 9.91.025 Revised Code of Washington (RCW, Свод законов штата Вашингтон с поправками) или главой 10.10.100 Spokane Municipal Code (SMC, Муниципальный кодекс города Spokane).
- 2.** Употреблять жевательный табак, за исключением специально обозначенного места; использовать любое устройство для курения или употребления

никотина, которое выделяет дым, аэрозоль, пар или подобные выбросы во время использования, на расстоянии менее двадцати пяти (25) футов (8 м) от любого транспортного средства STA, навеса, другого объекта транспортной инфраструктуры или на расстоянии менее двадцати пяти (25) футов (8 м) от любого входа, окна или воздухозаборного отверстия в зданиях STA; курить или держать зажженной или тлеющей трубку, сигару или сигарету на расстоянии менее двадцати пяти (25) футов (8 м) от любого транспортного средства STA, навеса, другого объекта транспортной инфраструктуры или на расстоянии менее двадцати пяти (25) футов (8 м) от любого входа, окна или воздухозаборного отверстия в зданиях STA (RCW 9.91.025, RCW 70.160.020(1)(2) и RCW 70.160.030).

- 3.** Выбрасывать мусор в любых местах, кроме специально отведенных контейнеров (RCW 9.91.025/SMC 10.10.100).
- 4.** Выбрасывать что-либо на территории транспортного предприятия, включая, помимо прочего, опасные вещества и автомобильные жидкости (RCW 9.91.025).
- 5.** Включать радиоприемник, проигрыватель или другое звуковоспроизводящее устройство, однако ни одно из положений настоящего документа не запрещает использование подобных устройств, к которым подключены наушники или ушной монитор, ограничивающие звук до восприятия только одним слушателем, или использование устройств связи сотрудниками и подрядчиками STA или сотрудниками служб общественного правопорядка, находящимися при исполнении

обязанностей, а также использование личных устройств связи, предназначенных для вызова и уведомления других людей или связи с ними (например, пейджеры, биперы или мобильные телефоны) (RCW 9.91.025).

- 6.** Плевать, отхаркиваться, мочиться или испражняться не в соответствующие сантехнические приспособления в туалетных комнатах (RCW 9.91.025/SMC 10.10.100).
- 7.** Перевозить легковоспламеняющуюся жидкость, взрывчатое вещество, кислоту или другое изделие или вещество, которое может нанести вред другим, однако ни одно из положений настоящего документа не запрещает перевозку сигареты, сигары или зажигалки для трубок или перевозку огнестрельного оружия или боеприпасов способом, не запрещенным законом (RCW 9.91.025/SMC 10.10.100).
- 8.** Препятствовать или создавать помехи движению общественного транспорта STA или пассажиров, затруднять или ограничивать доступ к общественному транспорту или территории STA, в том числе создавать неоправданные задержки во время посадки или высадки, полностью или частично блокировать проход или ступени сумкой или объектом, размещаться на более чем одном сидении или способом, мешающим предоставлению или получению транспортных услуг или серьезно нарушающим этот процесс (RCW 9.91.025/SMC 10.10.100/ADA).
- 9.** Нарушать спокойствие других, издавая громкие, резкие звуки, проявляя неуправляемость, агрессию, жестокость, причиняя вред или домогаясь кого-

либо (RCW 9.91.025/SMC 10.10.100/ADA).

- 10.** Уничтожать, портить имущество STA или повреждать иным способом, а также размещать любые таблички, объявления или рекламу на территории объектов транспортной инфраструктуры (RCW 9.91.025/SMC 10.10.100).
- 11.** Распивать алкогольные напитки или иметь при себе открытую емкость с напитком, содержащим алкоголь в любом транспортном средстве. Перевозить любые алкогольные напитки или неподлежащие свободному обращению вещества в любом транспортном средстве, если это не предусмотрено законом (RCW 46.61.519).
- 12.** Распивать алкогольные напитки или иметь при себе открытую емкость с алкоголем на объектах транспортной инфраструктуры STA, кроме мест, где это разрешено на основании владения действительной лицензией на продажу алкогольных напитков (штата и/или местной) и одобрено STA (RCW 9.91.025).
- 13.** Употреблять марихуану, засушенные цветы и листья марихуаны, продукты с добавлением марихуаны или концентраты марихуаны, а также открывать и перевозить в открытом виде упаковки с вышеперечисленным на объектах инфраструктуры или в общественном транспорте STA; в том числе перевозить марихуану или продукты, содержащие марихуану, в общественном транспорте за исключением перевозки в упаковках, емкостях или сосудах, если их не открывали, не снимали пломбу и не вынимали часть содержимого (RCW 46.61.745/RCW 69.50.445/SMC 10.15.220).
- 14.** Перевозить, демонстрировать или извлекать

любое огнестрельное оружие, кинжалы, мечи, ножи или другие режущие и колющие инструменты, биты или любое другое оружие, способное нанести телесные повреждения, способом, в обстоятельствах, во время и в месте, которые указывают на намерение напугать другого человека или сигнализируют об угрозе безопасности других людей, если это не предусмотрено законом (RCW 9.41.270).

- 15.** Бросать предметы в общественный транспорт или объекты транспортной инфраструктуры STA, а также в любого человека, пребывающего на объекте транспортной инфраструктуры STA или использующего общественный транспорт (RCW 9.91.025).
- 16.** Пускать любых животных, в том числе служебных, на сидения в общественном транспорте или на объектах транспортной инфраструктуры STA, отпускать с поводка, разрешать беспричинно беспокоить других, оставлять мусор на объектах инфраструктуры STA или вмешиваться в транспортную деятельность. Присутствие животных, за исключением служебных, на объектах транспортной инфраструктуры или в общественном транспорте STA запрещено, если они не находятся в предназначенной для животных переноске с простилкой из абсорбирующего материала на дне.
- 17.** Кататься, выполнять трюки на роликовых коньках или скейтборде на объектах транспортной инфраструктуры STA (RCW 9.91.025/SMC 16.61.787).
- 18.** Кататься на велосипедах, моноциклах, мопедах и мотоциклах, за исключением мест, где разрешен

проезд и доступ (SMC 16.61.787).

- 19.** Парковать личные или коммерческие транспортные средства на территории объектов транспортной инфраструктуры STA, за исключением случаев, когда это разрешено STA или уполномоченным лицом организации.
- 20.** Эксплуатировать, останавливать или парковать транспортное средство на любой дороге или в месте, где движение разрешено только общественному транспорту или наложены другие ограничения.
- 21.** Употреблять пищу в общественном транспорте или запрещенных зонах объектов транспортной инфраструктуры STA; STA позволяет перевозить или употреблять напитки в общественном транспорте при наличии емкости с крышкой. Использовать систему оповещения общественности, громкоговоритель или другое звукоусиливающее устройство, за исключением случаев, когда это разрешено STA или уполномоченным лицом организации (RCW 9.91.025).
- 22.** Сидеть или лежать на полу общественного транспорта, подставках, поручнях, ступенях, стойках, подоконниках и других поверхностях или сооружениях, непредназначенных для сидения, а также на полу, тротуарах, асфальте или другом наземном покрытии на объектах транспортной инфраструктуры STA.
- 23.** Спать, размещать палатки или хранить личное имущество на скамьях и полу в общественном транспорте и на территории объектов транспортной инфраструктуры STA, если это не

предусмотрено законом.

- 24.** Входить или пребывать в любых закрытых зонах объектов транспортной инфраструктуры STA, включая, помимо прочего, зоны производства, места проведения работ и помещения для хранения оборудования, если это не разрешено STA или уполномоченным лицом организации.
- 25.** Входить или пребывать в зоне, предназначенной для пожилых людей или клиентов Paratransit без подтверждения своего возраста или бронирования поездки с Paratransit.
- 26.** Садиться в общественный транспорт или входить на объекты транспортной инфраструктуры STA без рубашки, обуви или при несоблюдении правил личной гигиены на уровне, который не принесет неудобств другим клиентам.
- 27.** Вести коммерческую деятельность на объектах транспортной инфраструктуры STA или в общественном транспорте, за исключением случаев, когда STA или уполномоченное лицо организации выдает письменное разрешение на ведение такой деятельности, лицензию, заключает договор концессии или аренды или выдает письменное разрешение в другом виде.
- 28.** Вести деятельность по налаживанию связей с общественностью на объектах транспортной инфраструктуры STA или в общественном транспорте, за исключением случаев, когда такая деятельность разрешена в соответствии со статьями IV и V настоящего документа.
- 29.** Проводить общественные, культурные или другие торжественные мероприятия, не включенные в определения коммерческой

деятельности или мероприятий по налаживанию связей с общественностью в статье II настоящего документа, за исключением случаев, когда STA или уполномоченное лицо организации выдает письменное разрешение на проведение таких мероприятий, лицензию, заключает договор концессии или аренды или выдает письменное разрешение в другом виде.

- 30.** Совершать действия, которые могут немедленно создавать или провоцировать (или создают или провоцируют) нарушение порядка, включая, помимо прочего, (a) драки, (b) бег наперегонки, (c) использование нецензурной лексики или поведение, которое может привести к нарушению порядка, и (d) использование оскорбительных эпитетов личного характера или обидных, неприятных или унижительных слов и выражений, которые, как общеизвестно, при обращении к обычному человеку могут вызывать бурную реакцию страха, злости или тревоги по своей природе.
- 31.** Совершать действия сексуального характера по отношению к себе или другим во время пребывания или поездки в общественном транспорте или на объектах транспортной инфраструктуры STA.
- 32.** Играть в азартные или любые другие игры для получения денег или ценностей в общественном транспорте или на объектах транспортной инфраструктуры STA (RCW 9.91.025).
- 33.** Использовать общественный транспорт или объекты транспортной инфраструктуры STA для деятельности, не связанной с перемещениями, кроме случаев,

когда это разрешено STA (RCW 9.91.025).

- 34.** Использовать электрические зарядные станции [или розетки], расположенные в Plaza, дольше тридцати (30) минут в день или блокировать доступ к электрическим зарядным станциям [или розеткам].
- 35.** Садиться в общественный транспорт или входить на объекты транспортной инфраструктуры STA в состоянии, вызванном болезнью, отравлением или приемом препаратов, при котором человек не может позаботиться о себе.
- 36.** Выставлять предмет или часть человеческого тела из двери или окна общественного транспорта.
- 37.** Висеть или раскачиваться с отрыванием ног от земли на перекладинах или опорах в общественном транспорте или на другом объекте транспортной инфраструктуры STA; висеть или цепляться другим способом за внешние части общественного транспорта или других объектов транспортной инфраструктуры STA при любых обстоятельствах.
- 38.** Заниматься любым видом физической активности на объектах транспортной инфраструктуры STA.
- 39.** Не оплачивать полную стоимость проезда, установленную STA, в том числе не предъявлять доказательство оплаты в случае соответствующей просьбы от лица, уполномоченного следить за оплатой проезда, или отказываться сойти с автобуса или другого вида общественного транспорта в случае соответствующего требования от лица, уполномоченного следить за оплатой проезда

(RCW 36.57A.230/RCW 9.91.025).

- 40.** Выдавать себя за другое лицо, у которого есть право на оплату проезда по специальному или сниженному тарифу, или использовать поддельное разрешение или пропуск, имеющий отношение к общественному транспорту (RCW 9.91.025).
- 41.** Выдавать себя за водителя общественного транспорта, другого сотрудника организации или работника на добровольных началах; или с помощью слов, действий и/или использования одежды, отличительных знаков или инвентаря, сходных с выдаваемыми департаментом униформой и инвентарем, создавать ложное впечатление, что он или она является водителем общественного транспорта, другим сотрудником организации или работником на добровольных началах (RCW 9.91.025).
- 42.** Отказываться надежно фиксировать кресло-коляску в общественном транспорте.
- 43.** Отказываться использовать личные средства фиксации/ремни безопасности в общественном транспорте Paratransit, если только клиент прежде не предоставил сотрудникам STA письменное уведомление о законном освобождении от использования таких средств (RCW 46.61.688).
- 44.** Вмешиваться в работу мобильных компьютеров, камер, терминалов для оплаты или другого оборудования в общественном транспорте или на объектах транспортной инфраструктуры STA (RCW 9.91.025).
- 45.** Превышать количество случаев неявики, разрешенное правилами Paratransit в

отношении сервиса попутных поездок, учитывая, что поездки, пропущенные по причинам, независящим от воли клиента, не рассматриваются как неявка.

- 46.** Мешать работе службы Paratransit через невыполнение требований, изложенных в Руководстве для пассажиров Paratransit.
- 47.** Нарушать постановление о запрете, выданное в соответствии с разделом B.2 статьи III настоящего документа (RCW 9A.52.070/080).
- 48.** Совершать другие действия, несоответствующие предполагаемому использованию и назначению общественного транспорта или объектов транспортной инфраструктуры STA, и отказываться следовать законным распоряжениям представителя администрации общественного транспорта или приказам сотрудника правопорядка прекратить такие действия (RCW 9.91.025).
- 49.** Допускать враждебные, оскорбительные, угрожающие или неприятные высказывания в адрес сотрудников STA, в том числе во время телефонных звонков по номеру 509-328-RIDE(7433) или номерам администрации, службы Paratransit или системы управления.
- 50.** Нарушать любые федеральные законы, законы штата или муниципального гражданского и уголовного права.

Опубликовано в январе 2018 г.

