



**Ниже представлены некоторые важные обновления, направленные на повышение безопасности и удобства пользователей службы Access.**

## **Улучшения программы Rider's Choice (Выбор пассажира)**

Служба Metro округа Кинг и компания MV Transportation понимают необходимость своевременного приезда транспорта для передвижения маломобильных граждан Access. Мы всегда готовы помочь, если вам нужна поездка на прием к врачу или для выхода в люди.



Access — это система совместных поездок, которая предполагает, что с вами едут и другие пассажиры, поэтому мы понимаем важность своевременного приезда в пункт назначения. Тщательно изучив текущие политики и процедуры, служба Access совместно с консультативным комитетом Access по вопросам транспортных услуг для маломобильных лиц (Access Paratransit Advisory Committee, APAC) делает программу Rider's Choice более гибкой и удобной для наших пассажиров.

Начиная с прошлого декабря программа Rider's Choice дает пассажирам возможность высаживаться в пункте назначения до открытия 30-минутного периода высадки.

В январе 2024 года мы улучшим программу Rider's Choice, сделав ее еще более удобной и давая нашим клиентам больше контроля во время поездки.

- Если мы рассчитаем, что вы прибудете в пункт назначения раньше, чем ожидалось, и вы находитесь в микроавтобусе Access, мы позвоним вам (вскоре также будет доступна функция оповещения с помощью текстовых сообщений).
- Ответив на звонок, вы получите возможность сохранить первоначальный период высадки или высадиться раньше. Вы также можете связаться с диспетчером, который ответит на любые ваши вопросы. Если вы не получили звонок или выбрали первоначальный период высадки, вы можете подождать либо высадиться раньше. Сообщите о своем решении водителю.

Благодаря этим улучшениям у вас будет четыре различных способа сделать свой выбор:

- Уведомьте отдел бронирования о своем решении во время бронирования поездки по подписке или разовой поездки.
- В любое время до начала поездки попросите соединить вас с диспетчером.
- Во время поездки ответьте на автоматический звонок или текстовое сообщение.
- Во время высадки проинформируйте водителя.

Поделитесь впечатлениями от использования программы Rider's Choice с нашей командой по работе с клиентами, позвонив по номеру 206-553-3000!

### **Состояние Access на начало 2024 года** **Gwen Clemens, управляющий директор по контрактным услугам**

Мы начинаем 2024 год с подготовки к переменам; идут дни, меняется температура, мы проводим время с семьей и друзьями и с нетерпением ждем начала нового года. Все это, как и много другое, объединяет нас и мотивирует становиться лучше.

Хочу выразить благодарность за ваше терпение, пока мы работаем над улучшением надежности службы Access и улучшением ваших впечатлений от ее использования. Мы хотим поделиться с вами ключевыми целями, которых мы достигли в этом году, и вкратце рассказать о том, что ожидается в 2024 году!

Среди ключевых достижений 2023 года можно выделить следующие.

- Переговоры о продлении на 2 года текущего контракта Access. Это продление важно для возобновления стимулов и антистимулов ключевых показателей эффективности (Key Performance Indicator, KPI). Стимулы и антистимулы KPI — главный способ обеспечить достижение компанией Metro рабочих показателей, стимулировать нашего подрядчика, MV Transportation, к достижению эффективности, которая превышает минимальные требования контракта и стандартов обслуживания клиентов.



Gwen Clemens

- Реагирование на повышение затрат на заработную плату, пособия, топливо и транспортные запчасти, с которым столкнулись MV Transportation и их партнеры, такие как Solid Ground.
- Обновление нашей структуры ценообразования для соответствия измененным требованиям наших пассажиров. Контракт основан на рабочих часах, обусловленных потребностями пассажиров. Количество наших пассажиров сейчас составляет 69 % от их количества в 2019 году.
- Начало работы над новым проектом технологической модернизации процедуры определения соответствия клиентов критериям Access (Access Customer Eligibility, ACE). Этот проект усовершенствует процедуру подачи заявок на транспортные услуги Access.
- Планирование пилотного проекта по обслуживанию в день обращения. Инициатива позволит пассажирам Access получать транспортные услуги в день обращения. За этот пилотный проект отвечает подрядчик, компания VIA. Дополнительная информация будет доступна в первом квартале 2024 года.
- Федеральная администрация по пассажирским перевозкам (Federal Transit Administration, FTA) совместно с Sound Transit провела трехлетний аудит и проверку на соответствие требованиям Закона о защите прав граждан США с инвалидностью (Americans with Disabilities Act, ADA). В ходе этого в перевозках Access не было обнаружено никаких нарушений ADA.
- Корректировка некоторых изменений, примененных во время пандемии COVID.

### Ключевые проекты на 2024 год

- Полная реализация пилотного проекта обслуживания в день обращения.
- Распространение опроса среди пассажиров Access. Этот опрос даст нам необходимое понимание того, как предоставляются услуги.
- Подготовка к эксплуатации первых полностью электрических транспортных средств Access для маломобильных граждан. Пилотный проект предусматривает ввод в эксплуатацию четырех полностью электрических транспортных средств для маломобильных граждан, что поможет Metro лучше понимать воздействие на экологическую среду и обслуживание клиентов.
- Новые способы участия пассажиров в программе Rider's Choice (см. раздел «Улучшения программы Rider's Choice» на первой странице).
- Внедрение новой региональной службы планирования поездок **FindARide.org** для лиц с особыми потребностями в перевозках. Эта работа ведется Hopelink совместно с Metro округа Кинг.

## Присоединяйтесь к АРАС, чтобы принять участие в дальнейшем развитии Access!

Консультативный комитет Access по вопросам транспортных услуг для маломобильных лиц (Access Paratransit Advisory Committee, АРАС) службы Metro округа Кинг консультирует службу Metro, Главу исполнительной власти округа Кинг и совет округа Округ Кинг о проблемах перевозок и политике обеспечения равного доступа к общественным перевозкам для лиц с инвалидностью. В состав АРАС входят пассажиры Access со всего округа, члены семей пассажиров Access, представители организаций, которые предоставляют услуги пассажирам Access, и представители организаций, помогающих пассажирам Access, для которых английский является вторым языком.

В 2023 году комитет АРАС дал службе Metro рекомендации, которые помогли улучшить показатели своевременного прибытия транспортных средств Access и расширить охват и вовлечение членов нашего сообщества в работу над Переходным планом Metro по внедрению требований ADA. Комитет АРАС продолжает давать рекомендации касательно инновационного проекта обслуживания в день обращения и постоянно предоставляет общие рекомендации персоналу Metro о том, как улучшить услуги перевозок Access для всех пассажиров.

**АРАС активно набирает новых членов.** Если вы живете в указанных ниже районах Совета округа Кинг, являетесь пассажиром Access либо соответствуете вышеперечисленным требованиям и хотите поделиться знаниями, общественными связями и жизненным опытом, заполните заявку. В настоящее время проводится открытый набор в следующих районах:

- Совет округа Кинг, район 2
  - Включая Renton, Tukwila, часть Неинкорпорированного округа Кинг и Центральный/Южный Seattle.
- Совет округа Кинг, район 3
  - Включая Bothell, Carnation, Duvall, Issaquah, North Bend, Redmond, Sammamish, Skykomish, Snoqualmie, Woodinville и Северо-восток Неинкорпорированного округа Кинг.
- Совет округа Кинг, район 6
  - Включая Beaux Art Village, Bellevue, Clyde Hill, Hunts Point, Kirkland, Medina, Mercer Island, Redmond, Yarrow Point и часть Неинкорпорированного округа Кинг.

Прием заявок открыт до 11 февраля 2024 г. Посетите страницу [kingcounty.gov/metro/APAC](http://kingcounty.gov/metro/APAC), чтобы узнать больше.