



Нижче наведені деякі важливі оновлення, спрямовані на підвищення безпеки та зручності користувачів послуги Access.

Вдосконалення програми Rider's Choice (Вибір пасажирів)

Служба Metro округу Кінг та компанія MV Transportation розуміють необхідність вчасного прибуття транспорту Access для маломобільних груп населення. Незалежно від того, чи ви їдете на прийом до лікаря або по інших своїх справах, ми завжди готові допомогти вам.



Оскільки Access — це система спільних поїздок, яка передбачає поїздки разом з іншими пасажирами, ми усвідомлюємо важливість вчасного прибуття до місця призначення. Після ретельного перегляду поточної політики та процедур, а також координації з Консультативним комітетом Access із питань транспорту для маломобільних груп населення (Access Paratransit Advisory Committee, APAC) Access робить програму Rider's Choice гнучкішою та зручнішою для наших пасажирів.

Починаючи з грудня минулого року, програма Rider's Choice надає пасажирів можливість діставатися до пункту призначення до початку 30-хвилинного періоду для висадки.

У січні 2024 року ми вдосконалюватимемо програму Rider's Choice, щоб вона стала ще зручнішою, а наші пасажирів отримали ще більше контролю над своїми поїздками.

- Якщо за нашими оцінками ваш транспорт прибуде на місце призначення раніше, ніж очікувалося, а ви перебуваєте в мікроавтобусі Access, ви можете отримати телефонний дзвінок (незабаром стануть доступні текстові повідомлення).
- Під час цього дзвінка вам буде запропоновано вибір: зберегти початковий період висадки або погодитися на ранішу висадку. Вас також можуть з'єднати безпосередньо з диспетчером, якщо у вас виникнуть запитання. Якщо ви не отримаєте дзвінка або виберете початковий період висадки, у вас однаково буде вибір: зачекати або залишити транспортний засіб раніше. Повідомте водія про своє рішення під час висадки.

Завдяки цим покращенням вам будуть доступні чотири різні способи зробити *свій* вибір.

- Повідомте відділ бронювання про свій вибір під час бронювання поїздки за підпискою або окремої поїздки.
- У будь-який час до початку поїздки попросіть з'єднати вас із диспетчером.
- Під час поїздки прийміть автоматичний дзвінок або дайте відповідь на текстове повідомлення.
- Під час висадки повідомте водія.

Поділіться своїми враженнями від користування Rider's Choice із нашою службою обслуговування клієнтів за номером 206-553-3000!

Стан Access на початок 2024 року **Gwen Clemens, керуюча директорка з контрактних послуг**

Ми починаємо 2024 рік із підготовки до змін, як-от тривалості світлового дня та температури, а також із нетерпінням чекаємо початку нового року та проводимо час із родиною та друзями. І це лише частина того, що об'єднує нас і мотивує працювати краще.

Я хочу висловити подяку за ваше терпіння, поки ми працюємо над підвищенням надійності системи Access і покращенням ваших вражень від користування нею. Ми хочемо поділитися з вами деякими ключовими цілями, яких ми досягли цього року, і стисло розповісти, чого ми всі можемо з нетерпінням чекати у 2024 році!

Серед основних досягнень у 2023 році можна виділити такі.

- Переговори про продовження на 2 роки поточного договору Access. Це продовження було критично важливим для відновлення стимулів і антистимулів, пов'язаних із ключовими показниками ефективності (Key Performance Indicator, KPI). Стимули та антистимули KPI — це основний спосіб Metro забезпечити дотримання стандартів роботи та заохотити нашого підрядника, MV Transportation, до досягнення ефективності, що перевищує мінімальні вимоги контракту та обслуговування пасажирів.



Gwen Clemens

- Реагування на збільшення витрат на заробітну плату, пільги, паливо та запчастини для транспортних засобів, з якими зіткнулася компанія MV Transportation і її партнери, як-от Solid Ground.
- Оновлення нашої структури ціноутворення відповідно до мінливих потреб пасажирів. Контракт насамперед базується на прибуткових годинах, які залежать від попиту пасажирів. Наразі рівень пасажиропотоку становить 69 % від рівня пасажиропотоку 2019 року.
- Розпочато роботу над новим проектом із технологічної модернізації процедури визначення відповідності клієнтів критеріям Access (Access Customer Eligibility, ACE). Завдяки цьому проекту буде модернізовано процес подання заявок на послуги Access Transportation.
- Планування пілотного проекту з обслуговування в день звернення. Ця ініціатива дасть змогу пасажирам Access отримувати послуги з транспортування в день звернення. Відповідатиме за цей пілотний проект компанія-підрядник VIA. Додаткова інформація стане доступною в першому кварталі 2024 року.
- Трирічний аудит і перевірка Федеральною адміністрацією з пасажирських перевезень (Federal Transit Administration, FTA) у координації з Sound Transit на відповідність вимогам Закону про захист прав громадян США з інвалідністю (Americans with Disabilities Act, ADA). Жодних порушень ADA із боку Access Transportation не виявлено.
- Коригування деяких змін, запроваджених під час пандемії COVID.

Ключові проекти, на які слід звернути увагу у 2024 році

- Повна реалізація пілотного проекту з обслуговування в день звернення.
- Розповсюдження опитування серед пасажирів Access. Це опитування дає нам необхідне розуміння того, як надаються послуги.
- Підготовка до експлуатації перших повністю електричних транспортних засобів Access для маломобільних груп населення. Цей пілотний проект передбачає запуск чотирьох повністю електричних транспортних засобів для маломобільних груп населення, які допоможуть Metro краще зрозуміти вплив на операційну діяльність і обслуговування клієнтів.
- Нові способи участі пасажирів у програмі Rider's Choice (див. розділ «Покращення програми Rider's Choice» на першій сторінці).
- Упровадження нової регіональної служби планування поїздок для людей з особливими транспортними потребами **FindARide.org**. Цю роботу веде Hopelink у партнерстві з Metro округу Кінг.

Приєднуйтеся до APAC. Будуймо майбутнє Access разом!

Консультативний комітет Access із питань транспорту для маломобільних груп населення (Access Paratransit Advisory Committee, APAC) служби Metro округу Округ Кінг консультує службу Metro, виконавчу владу округу Округ Кінг та Раду округу Округ Кінг з питань перевезень і політики, пов'язаних із забезпеченням рівного доступу до громадського транспорту для людей з інвалідністю. До складу APAC входять пасажирів Access з усього округу, члени сімей пасажирів Access, представники організацій, які надають послуги пасажирам Access, і представники організацій, які підтримують пасажирів Access, що володіють англійською мовою як другою мовою.

У 2023 році APAC надав службі Metro рекомендації, які допомогли покращити показники вчасного прибуття транспортних засобів Access, а також сприяли розширенню охоплення та залучення громадськості до Перехідного плану Metro з упровадження ADA. Крім того, APAC надав консультації щодо нового інноваційного проекту обслуговування в день звернення та постійно надає загальні рекомендації співробітникам Metro щодо того, як покращити транспортні послуги Access Transportation для всіх пасажирів.

APAC активно набирає нових членів. Якщо ви живете в зазначених далі районах Рада округу Кінг, користуєтеся транспортом Access або відповідаєте будь-якому з перерахованих вище критеріїв і хочете поділитися своїми знаннями, зв'язками з громадою та досвідом, подайте заявку на участь. Зараз триває відкритий набір у таких районах.

- Рада округу Кінг Округ 2:
 - зокрема Renton, Tukwila, частини некорпорованого округу Кінг та центрального й південного районів міста Seattle.
- Рада округу Кінг Округ 3:
 - зокрема Bothell, Carnation, Duvall, Issaquah, North Bend, Redmond, Sammamish, Skykomish, Snoqualmie, Woodinville і Північно-східний некорпорований округ Кінг.
- Рада округу Кінг Округ 6:
 - зокрема Beaux Art Village, Bellevue, Clyde Hill, Hunts Point, Kirkland, Medina, Mercer Island, Redmond, Yarrow Point і частини некорпорованого округу Кінг.

Заявки прийматимуться до 11 лютого 2024 року. Докладніше про те, як подати заявку, див. на веб-сторінці kingcounty.gov/metro/APAC.