**Общественный транспорт округа Флаглер**

***Rider's Guide***

 ****

***1769 East Moody B oule v ARD , дом 5***

***Баннелл , Флорида 32110***

***(386) 313 - 4100 / (386) 313 - 414 3 (факс)***

[***www.flaglercounty.org***](https://translate.google.com/translate?hl=en&prev=_t&sl=auto&tl=ru&u=http://www.flaglercounty.org)

**Общественный транспорт округа Флаглер**

**Контактная информация**

 Колл-центр для бронирования

*Открыт с 9:00 до 14:00 с понедельника по пятницу.*

( 386) 313 - 4100

Бронирование может быть сделано только в это время. Пожалуйста, не пытайтесь делать резервирование вне этих часов, так как они не могут быть завершены. Бронирование не может быть сделано, оставив голосовую почту. Вы ***должны*** поговорить с специалистом по бронированию, чтобы завершить запланированное бронирование.

**Флорида Реле Система**

Бесплатный номер, используемый для помощи в общении людям с нарушениями слуха, слуха, глухоты, нарушениями речи или для которых английский не является их родным языком:

Наберите 7 - 1 - 1

**TTY**

800 - 955 - 8771

**ASCII**

800 - 955 - 1339

**факс**

(386) 313 - 4143

Вы можете позвонить в любое время дня или ночи, чтобы отменить бронирование. Если вы оставите подробную голосовую почту, включающую ваше имя, дату и время бронирования, специалист по бронированию отменит ее как можно скорее.

**Оглавление**

[**Миссия**](https://translate.googleusercontent.com/translate_f#_Toc15996398)**………………………………………………………………………………………………………………………….**

[**Введение**](https://translate.googleusercontent.com/translate_f#_Toc15996399)**………………………………………………………………………………………………………………………**

[**Обзор услуг**](https://translate.googleusercontent.com/translate_f#_Toc15996400)**…………………………………………………………………………………………………………………..**

[**Время обслуживания**](https://translate.googleusercontent.com/translate_f#_Toc15996401)**…………………………………………………………………………………………………..**

[**Применение и право**](https://translate.googleusercontent.com/translate_f#_Toc15996402)**…………………………………………………………………………………………………….**

[**Помощь в путешествии**](https://translate.googleusercontent.com/translate_f#_Toc15996403)**…………………………………………………………………………………………………**

[**Транспорт кислорода**](https://translate.googleusercontent.com/translate_f#_Toc15996404)**…………………………………………………………………………………………………………….**

[**Личные вещи**](https://translate.googleusercontent.com/translate_f#_Toc15996405)**…………………………………………………………………………………………………………………………**

[**Требования к возрасту**](https://translate.googleusercontent.com/translate_f#_Toc15996406)**………………………………………………………………………………………………………….**

[**Спутники**](https://translate.googleusercontent.com/translate_f#_Toc15996407)**………………………………………………………………………………………………………………………………..**

[**Служебные животные**](https://translate.googleusercontent.com/translate_f#_Toc15996408)**…………………………………………………………………………………………………………..**

[**Обслуживающий персонал личной гигиены**](https://translate.googleusercontent.com/translate_f#_Toc15996409)**………………………………………………………………………..**

[**Бронирование вашей поездки**](https://translate.googleusercontent.com/translate_f#_Toc15996410)**……………………………………………………………………………………..**

[**Принимая вашу поездку**](https://translate.googleusercontent.com/translate_f#_Toc15996411)**……………………………………………………………………………………………….**

[**Политика отмены**](https://translate.googleusercontent.com/translate_f#_Toc15996412)**…………………………………………………………………………………………………………………..**

[Нет - Показать](https://translate.googleusercontent.com/translate_f#_Toc15996413)…………………………………………………………………………………………………………………………

[Отмена в тот же день](https://translate.googleusercontent.com/translate_f#_Toc15996414)…………………………………………………………………………………………………………….

[Предварительная отмена](https://translate.googleusercontent.com/translate_f#_Toc15996415)……………………………………………………………………………………………………….

[Штрафы](https://translate.googleusercontent.com/translate_f#_Toc15996416)……………………………………………………………………………………………………………………………………

[**Права и обязанности**](https://translate.googleusercontent.com/translate_f#_Toc15996417)**……………………………………………………………………………………………………..**

[**безопасности**](https://translate.googleusercontent.com/translate_f#_Toc15996418)**………………………………………………………………………………………………………………………….**

[**учтивость**](https://translate.googleusercontent.com/translate_f#_Toc15996419)**…………………………………………………………………………………………………………………………………**

[**обслуживание**](https://translate.googleusercontent.com/translate_f#_Toc15996420)**…………………………………………………………………………………………………………………………**

[**Транспорт во время чрезвычайных ситуаций**](https://translate.googleusercontent.com/translate_f#_Toc15996421)**………………………………………………………………**

**Миссия**

Миссия общественного транспорта округа Флаглер состоит в том, чтобы предоставлять населению безопасные, надежные, эффективные и вежливые услуги по транзиту, поддерживая разнообразную рабочую силу, которая вдохновляет на общение, честность, превосходство, сотрудничество и высокий уровень обслуживания клиентов посредством расширения прав и возможностей.

**Введение**

FCPT - это служба правительства округа Флаглер, обеспечивающая неэкстренную транспортировку в пределах округа.

FCPT - это служба совместного проезда от двери до двери. Поскольку услуга предоставляется от двери к двери, вы должны быть готовы к пикап на первом этаже , в холле , или главного входа. Кроме того, *совместная поездка* означает, что ваша поездка может включать остановку, чтобы забрать или отвезти других клиентов по пути.

Чтобы получить право на эту специальную услугу, заполненная заявка должна быть подана в FCPT для обработки и определения права на участие. Во многих случаях вам может потребоваться предоставить подтверждающую документацию, соответствующую вашим потребностям. Пожалуйста, свяжитесь с нашими офисами по телефону 386.313.4100 для более подробной информации.

При бронировании услуг, пожалуйста, имейте в виду, что все поездки могут занять до одного часа. FCPT не обеспечивает транспортировку, поддерживаемую Medicaid.

**Обзор услуг**

Общественный транспорт округа Флаглер - это служба совместного проезда от двери до двери, которая специализируется на своевременном и эффективном доставке клиентов в пункты назначения. Независимо от того, предназначена ли ваша поездка для отдыха, посещения врача, похода по магазинам или поездок с целью повышения качества жизни, FCPT поможет вам в этом!

FCPT работает по часовому циклу. Это означает, что если вы забронируете пикап на 10:00 утра , это гарантирует, что вы прибудете к месту назначения в течение часа. Вы должны забронировать поездку как минимум за час до запланированного времени, чтобы обеспечить своевременное прибытие.

Поскольку FCPT услуга разделяемой езды, мы имеем окно Срабатывание thir ти (3 0) минут для того , чтобы разместить несколько клиентов одновременно бронирования : пятнадцать (15 ) минут до графика д времени срабатывания и до тридцати ( 3 0) минут после. Это означает, что если вы забронировали заблаговременно до 10:00, мы просим вас быть готовыми с 9:45 до 10:15 , поскольку автобус может прибыть в любое время. Клиент в конечном счете несет ответственность за то, чтобы быть по заранее запланированному адресу получения в течение выделенного периода времени. FCPT не может гарантировать телефонный звонок и / или напоминание о том, что ваш автобус прибыл.

**Структура тарифа**

Все поездки, начинающиеся и завершаемые в округе Флаглер, стоят $ 2,00 в одну сторону , оплачиваются точным изменением или токеном FCPT. Токены можно приобрести в нашем главном офисе, или вы можете приобрести токены у водителя FCPT в любое время. Токены стоят $ 20,00 за сумку из десяти. *Дополнительные тарифы применяются для выездных медицинских поездок.*

**Зоны обслуживания**

FCPT действует в пределах границ округа Флаглер, за исключением основных медицинских приемов, которые не могут быть выполнены в пределах округа Флаглер. FCPT предлагает услуги Volusia Countty по вторникам и четвергам с 9:00 до 13:00, а Сент-Огастин, Джексонвилл и Гейнсвилл - с пятницы с 9:00 до 13:00 . Дополнительные тарифы будут применяться в зависимости от пункта назначения. Пожалуйста, свяжитесь с нашими специалистами по бронированию по телефону (386) 313-4100 для получения подробной информации.

**Время обслуживания**

FCPT работает с понедельника по пятницу с 5:00 до 18:00 и предоставляет субботние услуги с 8:00 до 18:00. Наш первый пикап Мо Nday по пятницу будет в 5:00 утра в цель 6 : 00a м времени прибытия . То же самое относится к любому часу в течение недели. Пожалуйста, спланируйте свои поездки соответственно.

Резервисты доступны с понедельника по пятницу с 9:00 до 14:00. Новые заказы могут быть выполнены только в эти часы. Вы можете отменить поездку в любое время, оставив подробную голосовую почту, включающую ваше имя, дату и время отмененной поездки .

**Применение и право**

Дополнительные электронные приложения ligibility являются ау ailable от FCPT, подписавшись на flaglercounty.org и заполнять собой приложение всасываемого и подачи онлайн или печати и отправки по электронной почте или обычной почтой. Заявка на получение права должна быть **ЗАПОЛНЕНА** ПОЛНОСТЬЮ, чтобы FCPT рассмотрела ее для транспортных услуг. Если вам нужна помощь в заполнении вашего заявления, сотрудники FCPT всегда готовы помочь. Заполненная заявка будет рассмотрена FCPT, и определение права будет основано на предоставленной информации. Для завершения процесса может потребоваться собеседование или оценка персонала. Процесс отбора может занять до двадцати одного (21) дня. Если вы имеете право на услугу FCPT, планирование будущих поездок является быстрым и простым процессом.

**Помощь в путешествии**

FCPT - это не медицинская / не экстренная служба совместного пользования. Многие из наших клиентов нуждаются в помощи во время путешествия. В то время как операторы FCPT способны помочь и от транспортного средства, некоторые клиенты s требуют более персонализированного ухода. В этом разделе руководства рассматриваются потребности клиентов, выходящие за рамки ответственности оператора FCPT.

**Транспорт кислорода**

Путешествие с кислородным оборудованием разрешается при условии, что оно управляется самостоятельно и может быть безопасно размещено, когда транспортное средство находится на маршруте. Операторам FCPT не разрешается поставлять, подключать или отключать кислород. Для пассажиров, которые используют кислород и инвалидную коляску, кислородный баллон должен перевозиться пассажиром или прикрепляться к инвалидной коляске.

**Личные вещи**

Разрешается перевозить имущество пассажира, которое может безопасно перевозиться пассажиром и / или водителем за одну поездку *и* может быть надежно уложено и закреплено вместе с пассажиром или под сиденьем пассажира . Это включает в себя личные вещи, такие как сумки, подушки и т. Д., А также продукты. Если пассажир не может безопасно обезопасить свои вещи, как считает оператор FCPT, товары и / или клиенты могут быть не в состоянии завершить поездку. Личные вещи не могут занимать места или места на полу, которые блокируют посадку или высадку другого пассажира.

**Требования к возрасту**

Все лица в возрасте до пятнадцати (15) лет должны сопровождаться правомочным взрослым. Все дети в возрасте до шести (6) лет и / или весом менее 45 фунтов. будет REQ uested использовать детские удерживающее устройство. По санитарным причинам, связанным с передачей инфекционных заболеваний, эти устройства должны предоставляться сопровождающим взрослым или сопровождающим лицом.

**Спутники**

Один спутник может сопровождать участника, отвечающего требованиям ADA Paratransit. Однако оба должны быть подобраны и отправлены по одному и тому же адресу. Сопровождающие спутники платят тот же тариф, что и гонщик. При бронировании вы должны указать, что спутник путешествует с вами.

**Служебные животные**

Служебные животные приветствуются на всех объектах FCPT и на всех транспортных средствах FCPT в соответствии с Флоридским статутом 413.08 и в соответствии с Законом об американцах-инвалидах 1990 года. Все другие животные без животных запрещены.

**Обслуживающий персонал личной гигиены**

Лица Requir ИНГ специальной помощи при е п маршрут будет предложено иметь личную гигиену обслуживающего персонал (PCA). СПС должен быть в состоянии оказать необходимую помощь пассажиру и будет транспортироваться бесплатно.

Только один PCA может ездить бесплатно. В случаях, когда не очевидно, что пассажиру требуется сопровождение, потребуется медицинская документация с указанием причины необходимости сопровождения. PCA будет путешествовать с пассажиром, чтобы облегчить жизненные функции и облегчить путешествие. Alt поджилки на PCA может путешествовать с клиентом, оператор FCPT все еще несет ответственность за содействие от двери до двери. Как PCA, так и гонщик должны быть подняты и отправлены по одному адресу.

**Бронирование вашей поездки**

Вы можете позвонить в колл-центр FCPT по номеру (386) 313 - 4100 в рабочее время, указанное на первой странице данного руководства, чтобы забронировать услуги.

Вы можете отправить заказ по факсу в нерабочие часы по номеру (386) 313 - 414 3 в любое время. Пожалуйста, обязательно укажите ваше имя, контактную информацию, дату и время вашего назначения, а также адрес отправления и назначения. Резервист свяжется с вами, чтобы подтвердить как можно скорее.

Служба в тот же день недоступна. Из-за количества запросов на поездку, которые FCPT обрабатывает ежедневно, резервирование поездки по крайней мере за одну неделю обеспечит гарантированное бронирование. Однако вам может быть отказано в обслуживании по любому из следующих:

* Недостаточное количество доступных транспортных средств ;
* Недостаточное количество доступных операторов ;
* Неуплата соответствующих налогов или сборов ;
* Приостановление за нарушение политики отмены .

**Принимая вашу поездку**

**Политика отмены**

**Нет - Показать**

Нет-шоу происходит , когда человек забронировал поездку , а затем не принимает поездку ж ithin я повторно е минут прибытия транспортного средства . No-Show также применяется к человеку, который отменяет свою поездку в течение двух часов после запланированного времени получения. За несоблюдение правил взимается плата в размере 8 долларов США независимо от типа услуги или структуры тарифа. Дополнительные бронирования и / или поездки не могут быть сделаны, пока эти штрафы не будут оплачены. Я е по какой - либо причине клиент не может связаться и No-шоу сообщается на начальной поездки, обратный путь ***не будет*** автоматически отменен. Это означает, что клиент может понести два штрафа за неявку в один и тот же день .

**Отмена в тот же день**

Отмена в тот же день происходит, когда человек зарезервировал поездку, а затем отменяет поездку в тот же день, когда она была запланирована, перед окном двухчасовой отмены.

**Предварительная отмена**

Предварительная отмена - это когда забронировавшая поездка забронировала поездку и отменила эту поездку *как минимум за* один день до даты бронирования.

**Штрафы**

Частные лица, их опекуны или спонсоры агентства должны отменить поездки, как только им станет известно, что поездка не будет совершена. Гонщики, у которых общий суммарный процент превышает тридцать процентов (30%) от их общего количества бронирований в течение разумного периода, определенного руководством FCPT, зарегистрированного как незаезды и / или отмены в тот же день, получат письмо с уведомлением, информирующее их о испытательном сроке для служба. Если после получения испытательного срока гонщик отменяет или регистрирует неявку в течение тридцати (30) дней, он будет подчиняться прогрессивному плану действий .

**Клиенты, у которых выявлен тип злоупотребления системой, будут подвергаться следующим прогрессивным действиям:**

1. Первое нарушение приведет к приостановке обслуживания на срок 3 дня. Все поездки в течение периода приостановки обслуживания будут отменены, и начнется испытательный срок в течение 30 (тридцати) дней .

1. Второе нарушение в рамках испытательного статуса гонщика приведет к приостановке службы на семь (7) дней. Опять же, все поездки будут отменены в течение этого периода приостановки и 30-дневный испытательный срок будет возобновлен.

1. Третье преступление в состоянии испытательного срока приведет к прекращению действия индивид транспортных льгот с FCPT на неопределенный срок. Для того, чтобы быть восстановленным, все сборы за неявку в дополнение к плате за восстановление в размере 20 долларов должны быть оплачены до бронирования поездки. Возможно, необходимо подать новую заявку на обслуживание.

Если человек отвечает на любое уведомление о неявке и может предоставить приемлемые и проверяемые доказательства того, что неявка произошла из-за непредвиденных и неизбежных обстоятельств, пропущенная поездка не будет оштрафована.

 **ВСЕ КЛИЕНТЫ FCPT ОТВЕТСТВЕННО ОТВЕТСТВЕННЫ ЗА ОТМЕНУ ТРИПСОВ**

**Права и обязанности**

Флоридская комиссия по перевозкам для инвалидов установила следующий набор прав и обязанностей для обслуживания таких агентств, как FCPT. Пожалуйста, помните, что FCPT действует в качестве координатора общественного транспорта (CTC) для округа Флаглер.

**безопасности**

***Клиенты FCPT имеют право:***

1. Поездки в кондиционированных или отапливаемых транспортных средствах;
2. Безопасные, чистые, правильно оборудованные и бездымные транспортные средства;
3. Правильно функционирующие ремни безопасности и устройства ограничения подвижности;
4. Правильно идентифицированный водитель;
5. Адекватное размещение, чтобы включить достаточно места для служебных животных;
6. Помощь в маневрировании мобильных устройств вверх / вниз максимум на один шаг;

***Клиенты FCPT несут ответственность за:***

1. Готовность и ожидание транспортного средства в безопасном месте в течение заранее запланированного пятидесяти ( 30) минутного времени погрузки;
2. Обеспечение безопасности ремней безопасности и ограничений мобильных устройств во время движения автомобиля;
3. Оставайтесь на месте, пока автомобиль находится в движении;
4. Содержание инвалидных колясок или других средств передвижения в хорошем рабочем состоянии;
5. Не вмешиваться или не использовать оборудование FCPT;
6. Информирование CTC о физических и / или психических состояниях клиента перед транспортировкой ;
7. Придерживаться политики насильственного и / или разрушительного поведения

 **учтивость**

***Клиенты FCPT имеют право:***

1. Профессиональные, вежливые и правильно обученные водители;
2. Помощь при посадке / высадке на транспортное средство и посадке;
3. Помощь с таким количеством посылок, которое может быть безопасно доставлено пассажиром и оператором за одну поездку. Пожалуйста, ограничьте пакеты теми, которые можно хранить под вашим сидением и на коленях, чтобы избежать блокирования проходов или других пассажирских сидений.

***Клиенты FCPT несут ответственность за:***

1. Вызвать отмены поездки как можно скорее, но не менее, чем за 2 часа до запланированного периода вывоза, чтобы избежать штрафов за незаезд;
2. Информирование КТК обо всей необходимой информации о поездке;
3. Представление правильного тарифа во время посадки;
4. Быть готовым во время погрузки, и;
5. Обеспечение личной гигиены.

**обслуживание**

***Клиенты FCPT имеют право:***

1. Пикапы в пределах установленного тридцатидневного ( 30- минутного) окна вашего заблаговременного бронирования.
2. Ожидание водителя ждать до трех (3) минут после прибытия ;
3. Бесплатный доступ к КТК и ;
4. Быть доставленным на встречу вовремя .

***Клиенты FCPT несут ответственность за:***

1. Консультирование агентов по бронированию о назначении и правильном времени возврата в момент составления графика;
2. Принятие общей службы езды;
3. Предоставление собственного мобильного устройства и / или сопровождения.

Закон штата Флорида определяет, что все пассажиры на транспортных средствах для перевозки пассажиров **должны носить ремни безопасности** . Пассажиру, который отказывается сидеть с пристегнутым ремнем безопасности, будет отказано в обслуживании. Если у вас есть медицинская документация о том, что использование ремня безопасности может нанести вред вашему здоровью, регулирование ремня безопасности будет отменено. Пожалуйста, сообщите агенту Call Center или специалисту по бронированию о вашей ситуации, когда вы планируете свою первую поездку. Вы должны будете предоставить письменную документацию, чтобы отменить требование о ремне безопасности.

Пассажиры не могут есть, пить, курить (включая личные испарители или электронные сигареты) или плевать на любое транспортное средство FCPT. Пассажиры несут ответственность за то, чтобы быть внимательными к другим пассажирам при совместной поездке, соблюдать правила личной гигиены и воздерживаться от чрезмерного шума, постоянной смены сидений, бросания предметов, драки, высовывания головы / рук из окон, непристойного поведения и / или речи и общего характера. ди sruptive поведение.

В соответствии с политикой общественного транспорта округа Флаглер, службе может быть отказано, приостановлено или прекращено из-за: деструктивного поведения, установленного оператором FCPT; незаконное поведение; угрозы или насильственное / оскорбительное отношение к оператору или другим пассажирам. Обратите внимание, что подрывное поведение не включает в себя поведение или внешний вид, которые только оскорбляют, раздражают или причиняют неудобства другим водителям или сотрудникам.

Когда будет установлено, что приостановка обслуживания будет начата, сообщение о приостановке будет осуществляться по телефону и / или по почте пассажиру или родителю / опекуну пассажира.

Служебные животные, разрешенные на транспортных средствах FCPT и на объектах FCPT, должны демонстрировать соответствующее поведение при езде на транспортном средстве. Любое служебное животное, которое представляет прямую угрозу здоровью и безопасности других людей, может быть исключено из поездки на транспортном средстве FCPT или въезда в учреждение FCPT (согласно Флоридскому статуту 413.083 (c) и Акту об американцах- инвалидах 1990 года).

**Транспорт во время чрезвычайных ситуаций**

Когда Управление по чрезвычайным ситуациям округа Флаглер объявляет приказ об экстренной эвакуации, FCPT может помочь вам с доставкой в ​​приют. Если вы проживаете в доме престарелых, в доме для престарелых или в групповом доме, ваше учреждение несет ответственность за организацию частного транспорта в чрезвычайных ситуациях. Вы не будете иметь право на перевозку с FCPT.

Если вы человек с особыми потребностями, вы можете найти заявку на экстренную эвакуацию и регистрацию в приюте для особых нужд на ***floridadisaster.org***

Во время объявленных чрезвычайных ситуаций FCPT будет использовать следующие процедуры:

1. Транспорт бесплатный во время эвакуации, объявленной Центром чрезвычайных операций округа Флаглер (EOC);
2. Свяжитесь с отделом бронирования FCPT, если вам понадобится транспортировка в приют. Специалисты по бронированию предоставят вам любую информацию, включая информацию о том, что взять, когда быть готовым к вывозу и т. Д . ;
3. Водитель FCPT поможет вам с вашими вещами. Допускается ограниченное количество ручной клади, включая подушку, одеяло, одну сумку до 22 "x16" x8 "и кислородный баллон (до 2) и / или концентратор. Вы попадете в соответствующий ближайший приют. Пожалуйста, позвоните как можно скорее, потому что автобусы останавливаются, когда ветер достигает 35 миль в час;
4. Когда вы звоните, будьте готовы сообщить свое имя, адрес, название жилого комплекса, подразделение или любую дополнительную информацию, которая поможет водителю найти вас. Также сообщите агенту, будете ли вы пользоваться инвалидной коляской, тростью, ходунком, пользоваться кислородом, обслуживать ли имама, домашнее животное или PCA;
5. Домашние животные могут перевозиться, пока они находятся в клетке или ящике и могут быть подняты в транспортное средство. Если ваш питомец крупный или у него нет ящика, обратитесь в Службу животных округа Флаглер (386) 246-8612.