Advocates for Children of New York
Protecting every child's right to learn

Решение проблем с транспортом

Для получения подробной информации о праве на транспорт, ознакомьтесь с руководством AFC по Организации транспортных услуг и основывайтесь на веб-сайте DOE.

Основная контактная информация: Служба поддержки клиентов OPT (718) 392-8855
Компании автобусных перевозок • приложение NYC School Bus
Подать жалобу OPT • Служба транспортной связи района

Я не знаю где мой школьный автобус.

Вы можете просматривать ежедневный список задержек школьного автобуса OPT в приложении NYC School Bus, которое можно установить из Apple app store и Google Play. Чтобы пользоваться приложением, у вас должен быть аккаунт муниципальных школ Нью-Йорка (NYCSA). Если у вас нет аккаунта NYCSA, попросите Координатора по работе с родителями вашего учащегося направить вам код для создания аккаунта и следуйте подсказкам AFC NYCSA.

Я не знаю маршрута или времени посадки в мой школьный автобус.

Чтобы уточнить маршрут автобуса для вашего ребенка, позвоните в школу ребенка или проверьте по ссылке "транспорт" в своём аккаунте муниципальных школ Нью-Йорка (NYCSA). Если ваш ребенок посещает муниципальную школу в Нью-Йорке и у вас нет аккаунта NYCSA, попросите Координатора по работе с родителями вашего учащегося направить вам код для создания аккаунта и следуйте подсказкам AFC NYCSA. Если ваш ребенок учится в чартерной, частной или не общественной школе, а ваша школа не может помочь вам получить код для создания аккаунта NYCSA, обратитесь в AFC.

Компания автобусной перевозки должна позвонить вам и сообщить информацию о расписании прибытия автобуса за неделю до начала школьных занятий. Если вам не позвонили, обратитесь в компанию автобусных перевозок напрямую и уточните время посадки для вашего ребенка (номер телефона можно найти здесь: Компании автобусных перевозок. Убедитесь, что знаете номер маршрута вашего ребенка, когда позвоните в компанию автобусных перевозок.

Я не могу дозвониться в компанию автобусных перевозок, чтобы уточнить время посадки.

Убедитесь, что звоните по номеру, указанному для компаний автобусных перевозок на сайте DOE. Звоните в менее загруженное время дня, как середина дня, когда диспетчер не занят звонками в отношении утренних и послеобеденных автобусов. Если ваш звонок перевели и звонок продолжается без ответа, постарайтесь оставаться на линии. Диспетчер может разговаривать по другой линии с другими дозвонившимися, а вы можете быть в очереди. Если у вас всё же не получается дозвониться,

обратитесь в OPT (по номеру 718-392-8855 или онлайн) и подайте жалобу. Автоответчик на линии OPT может посоветовать вам обратиться в школу вашего ребёнка. Однако, если вы останетесь на линии OPT, вы в итоге дозвонитесь кому-то, с кем сможете поговорить напрямую. Подайте свою жалобу и уточните регистрационный номер жалобы. Запишите номер жалобы для каждой из жалоб, направленных OPT, и сохраняйте снимки экрана любых жалоб, которые подаёте онлайн. Затем обратитесь в Службу связи транспорта района, приложить номер жалоб(ы) и сообщите им, что не смогли дозвониться в ваше компанию автобусных перевозок для уточнения времени посадки ребенка. Семьям детей, которые получают услуги автобусной перевозки в рамках программы Раннего вмешательства и дошкольного специального образования, должны обратиться в DOE на сайте EarlyChildhoodBusing@schools.nyc.gov и их офис CPSE для дополнительной поддержки.

У компании автобусной перевозки неверный адрес посадки моего учащегося или у них его нет вообще.

Обратитесь к Транспортному координатору вашей школы и подтвердите, что Отчёт о перевозке содержит верный адрес. Если в нём не содержится верный адрес, попросите школу обновить его в системе (ATS), и, если это необходимо, в системе специального образования SESIS. Если вы проживаете по конфиденциальному адресу, попросите Транспортного координатора убедиться, что адрес вашего АЯ указан корректно в ATS, и, при необходимости, SESIS. Если всё указано верно в ATS/SESIS, обратитесь в Службу транспортных связей вашего района и попросите их передать компании автобусных перевозок корректный адрес. Примечание: Если адрес был указан неверно когда вашего ребенка поставили в маршрут, возможно его маршрут будет необходимо изменить, а это занимает некоторое время.

Если учащийся посещает чартерную, частную или не общественной школу, обратитесь и в CSE и в Службу транспортных связей вашего района для корректировки адреса.

Моего учащегося забирают с опозданием или не забирают вообще.

Позвоните и в компанию автобусных перевозок и в OPT для подачи жалобы. Попросите школьного Транспортного координатора подать жалобы в OPT и попросить у них номер жалобы. Чтобы подать жалобу в OPT, позвоните по номеру 718-392-8855 и запишите номер жалобы. Вы также можете пожаловаться онлайн. Подавайте жалобу каждый раз, когда автобус приезжает с опозданием или не приезжает вообще. Если автоответчик линии OPT рекомендует вам связаться со школой, а вы останетесь на линии OPT, в итоге вы дозвонитесь кому-то, с кем сможете поговорить напрямую. Если проблема не решена по истечении 1 недели, обратитесь и к вашему школьному Транспортному координатору, и в Службу транспортных связей вашего района, приложив номера жалоб(ы), и попросите новый маршрут.

Мой учащийся прибывает в школу с опозданием или его забирают до окончания школьного дня.

Ваш ребёнок не должен пропускать занятия из-за опоздания или раннего приезда автобуса, чтобы не пропустить его. Если это происходит, попросите школьного Транспортного координатора вашего ребенка и Службу транспортных связей вашего района и OPT поработать с компанией автобусных перевозок для определения более позднего времени послеобеденной посадки. Подайте жалобу по телефону в OPT (718-392-8855) или онлайн для уведомления их о происходящем.

Мой учащийся слишком долго едет на автобусе.

Если маршрут вашего учащегося составлен некорректно согласно рекомендациям ограничения времени перевозки IEP, обратитесь в OPT (позвоните по номеру 718-392-8855 или подайте жалобу онлайн), к Транспортному координатору вашей школы и Службу транспортных связей вашего района.

Для учащихся без рекомендованного ограничения времени перевозки IEP подайте жалобу OPT (позвоните по номеру 718-392-8855 или подайте жалобу онлайн) и запишите номер жалобы. Подавайте жалобу каждый раз, когда возникает проблема. Попросите вашего школьного Транспортного координатора также делать это. Если автоответчик OPT советует вам связаться со своей школой, вы можете оставаться на линии OPT и в итоге вас соединят с кем-нибудь, с кем вы сможете поговорить напрямую. Если проблемы не будут решены по истечении 1 недели, свяжитесь с вашим школьным Транспортным координатором и Службой транспортной связи вашего района, приложив номера жалоб(ы), и попросите новый маршрут.

Мой учащийся имеет право на автобусную перевозку, но ему(ей) не был назначен маршрут.

Для учащихся с правом на автобусную перевозку на основе класса или расстояния до школы, обратитесь к вашему школьному Транспортному координатору и Службой транспортной связи вашего района.

Для учащихся с регламентируемым IEP автобусным транспортом, обратитесь к вашему школьному Транспортному координатору и Службой транспортной связи вашего района. Если у вашего учащегося есть предоставляемый IEP автобус, и он(она) посещает чартерную или не общественную школу, свяжитесь с Комитетом по специальному образованию (CSE).

Для учащихся, посещающих не общественную школу по программе родительского размещения, свяжитесь с Транспортным координатором NPS, Службой транспортной связи района школы и CSE.

Для учащихся класса К-6 и ^{7} и ^{8} классов с IEP, которые не включают автобусную перевозку, и которые живут в приюте DHS, свяжитесь с Семейным помощником STH приюта, Общественным Координатором приюта и Региональным Менеджером STH.

Для учащихся класса К-6 и ^{7} и ^{8} классов с IEP, которые не включают автобусную перевозку, и которые живут в других типах временного жилища, переезжают в постоянное жилище, или учащиеся во временных жилищах в классах К-3 или Pre-K, убедитесь, что школа вашего ребёнка заполнила запрос на автобусную перевозку онлайн (также известную как Исключительный запрос). Если запрос на автобусную перевозку был заполнен, но не был одобрен через 7-10 рабочих дней, напишите по электронному адресу BusingExceptions@schools.nyc.gov, Семейному помощнику STH, Общественному Координатору приюта, Региональному Менеджеру STH и Службе транспортной связи. Если по истечении 7-10 рабочих дней после одобрения запроса вы всё ещё ждёте маршрут, напишите по электронному адресу Transportation@schools.nyc.gov или позвоните в кол-центр OPT по номеру (718) 392-8855 или подайте жалобу онлайн.

Для получения подробной информации ознакомьтесь с Подсказками для учащихся во временном жилище.

Для учащихся в приёмных семьях, попросите школу заполнить запрос на автобусную перевозку онлайн, который также известен как Исключительный запрос для Приёмных семей. Если адрес ребёнка необходимо обновить в школьной системе, попросите агентство по приёмным семьям ребёнка отправить в школу новую форму размещения.

Я отправил(а) Исключительный запрос, но мой учащийся не получил права на перевозку или я пока что не получил(а) ответа.

Отправьте электронное письмо по адресу BusingExceptions@schools.nyc.gov.

Мы переехали; как мне добиться того, чтобы автобус приезжал по моему новому адресу?

Как только вы переедете, передайте вашей школе новый адрес и попросите их обновить ATS, и, при необходимости, SESIS. Если ваш учащийся посещает чартерную, частную или не общественную школу и имеет право на специальную автобусную перевозку на основе IEP, свяжитесь с вашим CSE , чтобы передать ваш новый адрес. Если вашему ребёнку положена автобусная перевозка по IEP, он должен получать новый маршрут автоматически, как только адрес будет обновлен. Если ваш учащийся имеет право на автобусную перевозку и он(она) живёт в приюте DHS, ему(ей) должны автоматически предложить новый маршрут. Если ваш учащийся имеет право на автобусную перевозку, поскольку вы проживаете во временном жилище (иного типа, чем приют DHS), вы или ваша школа, или Общественный координатор приюта должны заполнить новый запрос на автобусную перевозку (т.е. Исключительный запрос). Для учащихся в приёмных семьях, агентство по приёмным семьям отправить школе форму размещения с новым адресом учащегося. Как только школа получит форму, попросите их отправить Исключительный запрос для приёмных семей. Для всех учащихся процесс добавления новой остановки в существующий маршрут или добавление их остановки в иной маршрут занимает примерно неделю.

Я ожидаю автобусную перевозку, но мне необходим иной способ доставить моего учащегося в школу.

Все учащиеся, проживающие далее, чем в полумиле от их школы, имеют право на получение карт OMNY. Все учащиеся, ожидающие автобусную перевозку, также имеют право на карту OMNY, пока ожидают. Дополнительно, родители всех учащихся во временном жилище или в приёмных семьях имеют право на получение MetroCard для взрослого, чтобы привозить своего ребёнка в школу, вне зависимости от возраста их ребёнка, а также для того, чтобы забирать их в конце дня. Обратитесь к Транспортному координатору вашей школы для получения карт.

Если учащийся с правом на автобусную перевозку на основе их IEP, STH или статуса приёмного ребёнка, он(она) могут иметь право на оплаченный групповой проезд в такси. Если вам необходимо воспользоваться оплаченным групповым проездом в такси, обратитесь к Транспортному координатору и в Службу транспортной связи района вашей школы. Это относится к учащимся с регламентируемым IEP автобусным транспортом, которым не назначили маршрут после 10 школьных дней, маршрут которых снят с обслуживания или кому услуги по автобусной перевозке не предлагались. Учащиеся, которым требуется групповая перевозка в такси из-за нехватки сотрудников автобусного транспорта по IEP, могут найти коды групповых поездок в их аккаунте NYCSA.

Право на групповую перевозку относится к учащимся, которые имеют право на автобусную перевозку на основании STH или статуса приёмного ребёнка, которым не назначили маршрут по истечении 10 рабочих дней в том числе. Для получения подробной информации посетите веб-сайт DOE.

Если учащийся имеет право на автобусную перевозку по IEP, STH или согласно статусу приёмного ребёнка, а оплаченная групповая перевозка в такси не была подготовлена, он(она) может иметь право на возмещение транспортных затрат, если их автобус не приехал или в случае, когда обслуживание

стало невозможным после даты начала маршрута. Если вам пришлось тратить деньги на транспорт, сохраняйте чеки и отправьте Запрос на возмещение.

Школа моего учащегося не может/не предоставляет OMNY или MetroCards.

Обратитесь в Службу транспортной связи района. Если ваша семья проживает во временном жилище, свяжитесь с Региональным менеджером STH

Моему учащемуся не предоставили требуемые IEP услуги по автобусной перевозке.

Если учащемуся не предоставили услуги по автобусной перевозке, например, помощь парапрофессионального сотрудника автобуса, обратитесь в specialeducation@schools.nyc.gov. Убедитесь, что указали имя учащегося, дату его рождения и/или идентификационный номер учащегося, имя родителя/опекуна, название школы и какие именно услуги не были предоставлены.

Если ваш ребёнок не получает регламентированные IEP услуги медработника в автобусе, свяжитесь с OPT (718-392-8855 или онлайн), а также со Службой транспортной связи района. Вы также можете пожаловаться по телефону по номеру 311. Также, позвоните на Линию Поддержки AFC по номеру (866) 427-6033.

Если учащийся посещает чартерную или не общественную школу, свяжитесь с CSE.

Если ваш учащийся не может ездить на автобусе из-за отсутствия регламентированной его IEP помощи парапрофессионала или медработника, либо ему небезопасно ездить в автобусе без ограничения времени в пути, обратитесь к Транспортному координатору и в Службу транспортной связи района, чтобы подать запрос на оплаченный групповой проезд в такси до того момента, пока в автобусе не буде присутствовать парапрофессионал или медработник.

Если маршрут учащегося был выстроен некорректно согласно ограничения времени в пути, свяжитесь с OPT (718-392-8855 или онлайн) и поговорите с Транспортным координатором вашей школы и/или со Службой транспортной связи вашего района.

К моему учащемуся нехорошо относится водитель или сопровождающий автобуса.

Ваш ребёнок имеет право на безопасную и уважительную обстановку по пути в школу. Если к вашему ребёнку нехорошо относятся сотрудники, свяжитесь с Транспортным координатором школы и OPT (718-392-8855 или онлайн) и доложите о каждом таком случае после его возникновения, и запишите номер жалобы. OPT обязаны расследовать и предпринимать меры в случаях с компаниями автобусных перевозок.

У моего учащегося проблемы с другими детьми в автобусе.

Свяжитесь с Транспортным координатором школы и доложите о каждом таком возникшем случае. Если существует проблема с буллингом от других учащихся в автобусе, вы можете устно или письменно доложить об этом любому сотруднику школы, а они обязаны подать формальный отчёт, а директор обязан провести расследование в течение 5 дней. Если вы желаете сообщить о случаях буллинга анонимно, заполните форму жалобы онлайн, позвоните по номеру 718-935-2288 или напишите на электронный адрес respectforall@schools.nyc.gov.

Я переживаю за безопасность моего учащегося в автобусе.

Если существует угроза безопасности или неотложная ситуация, позвоните 911, а затем свяжитесь с OPT (718-392-8855 или онлайн). По любым вопросам о безопасности свяжитесь с жалобой с OPT (718-392-8855 или онлайн) и сохраните запись номера жалобы.

Я пытался(ась) решить свою проблему посредством вышеуказанных путей, но она осталась нерешённой.

Если автобусная перевозка вашего ребёнка регламентируется его(её) IEP, у вас есть право подать запрос на медиацию или независимое слушание по вопросам автобусной перевозки. Вы также можете подать жалобу в Отдел Образования Штата или офисе Защиты прав человека.

Если учащийся проживает во временном жилище: свяжитесь с региональным менеджером STH района, в котором живёт учащийся.

Если учащийся живёт в приёмной семье, свяжитесь с Координатором по вопросам приёмных семей того района, в котором ваш учащийся посещает школу.

Семьи и дети, получающие услуги автобусной перевозки по программе Раннего вмешательства и дошкольного специального образования, должны связаться с DOE по адресу EarlyChildhoodBusing@schools.nyc.gov и их Координатором Службы раннего вмешательства, либо офисом CPSE для дополнительной поддержки.

Всё ещё есть вопросы? Пожалуйста, позвоните на линию Образовательной поддержки Джил Чайфетц:

С понедельника по четверг • 10:00 до 16:00 • 1-866-427-6033 (звонок бесплатный)

www.advocatesforchildren.org

В данной инструкции не приводится юридической консультации. Здесь приведена основная информация о существующих правилах или законах, без приведения мнения Advocates for Children. Если у вас существует юридическая проблема, пожалуйста, свяжитесь с адвокатом или правозащитником.

Обновлено в августе 2026