

Информация для пациентов 8-800-755-00-00 добавочный 1

Центр содействия мобильности ОАО «РЖД»

ЦСМ «РЖД» организован для информирования пассажиров с ограниченными физическими возможностями и других маломобильных граждан об услугах, оказываемых им на железнодорожном транспорте. С его помощью маломобильные пассажиры могут подать заявки на следующие услуги:

1. Сопровождение и оказание помощи на вокзалах пассажирам с нарушениями функций опорно-двигательного аппарата, слуха и зрения;
2. Резервирование мест для инвалидов в поездах дальнего следования и скоростных поездах;
3. Регистрацию инвалидов, передвигающихся в кресле-коляске, для продажи электронных билетов на места для инвалидов в поездах дальнего следования и скоростных поездах на сайте ОАО «РЖД»;
4. Включение в состав пассажирского поезда вагона с местами для инвалидов;

***КАК ВОСПОЛЬЗОВАТЬСЯ УСЛУГОЙ?***

Оформить заявку на оказание услуг можно круглосуточно без выходных дней, позвонив по бесплатному федеральному номеру — 8-800-755-00-00 добавочный 1 (в тоновом режиме). Оператор задаст Вам ряд вопросов для оформления заявки, после чего она будет направлена на реализацию.

***ПОМОЩЬ НА ВОКЗАЛЕ***

Заявки на оказание ситуационной помощи на железнодорожных вокзалах принимаются ЦСМ РЖД по телефону 8-800-755-00-00 добавочный 1 (в тоновом режиме) или электронному адресу info@rzd.ru не менее чем за 24 часа до предстоящей поездки.

Кто может оформить заявку: маломобильные пассажиры с инвалидностью Iи II группы, имеющие стойкие расстройства функции зрения, слуха и самостоятельного передвижения, а также пассажиры, следующие на носилках и имеющие временные ограничения здоровья с выраженными нарушениями функций зрения или передвигающиеся в креслах-колясках с использованием костылей, ходунков, других технических средств передвижения.

**Услуги, оказываемые на вокзале при оформлении заявки:**

1. Организация встречи на территории вокзального комплекса;
2. Сопровождение от/до транспортного средства по территории вокзального комплекса, его основным зонам (кассовые залы, залы ожидания, камеры хранения, медпункты и иные помещения обслуживания пассажиров, пассажирские платформы);
3. оказание помощи при получении предоставляемых на вокзале услуг (оформление проездных документов, пользование камерой хранения и т.д.);
4. предоставление места на вокзале для временного пребывания пассажира на период ожидания транспортного средства;
5. предоставление кресла-коляски, вспомогательных технических средств для передвижения;
6. оказание содействия при перемещении ручной клади, размер которой по сумме трех измерений не превышает 180 см, бесплатно для маломобильных пассажиров:

- следующих в общих, плацкартных и купейных вагонах — не более 2 мест ручной клади общим весом не более 36 кг;

- следующих в вагонах СВ — не более З мест ручной клади общим весом не более 50 кг.

1. оказание помощи в передвижении инвалидам по зрению при выгуле собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего специальное обучение собаки;
2. оказание помощи при посадке (высадке) в поезда дальнего следования.

*Примечание: Работники железнодорожного транспорта, оказывающие услуги по сопровождению и помощи маломобильным пассажирам, не являются медицинскими работниками.*

**Работники вправе отказать маломобильному пассажиру в предоставлении услуг по сопровождению помощи в случаях:**

1. Отказа от предъявления документа, подтверждающего инвалидность, или документов лечебного учреждения при отсутствии видимых признаков ограничения физических возможностей пассажира;
2. Если он (она) нарушает общественный порядок и мешает спокойствию других пассажиров.

**При сопровождении маломобильных пассажиров оказании им помощи работники не должны:**

1. Постоянно находиться рядом с пассажиром во время поездки в поезде, во время ожидания поезда или транспортного средства инвалида на вокзале;
2. Распаковывать или хранить личные вещи пассажира, принимать денежные средства с целью передачи (например, для оплаты услуг). При необходимости, возможно сопровождение пассажира к кассе, к камере хранения и т.д.;
3. Оказывать помощь в уходе за пассажиром и в проведении медицинских процедур (принятии пищи, выполнении санитарно-гигиенических процедур, смене одежды, приеме лекарств, обработке ран, наложении повязок, компрессов и др.).