

Центр содействия мобильности ОАО «РЖД»

Центр содействия мобильности ОАО «РЖД» (далее – ЦСМ РЖД) обеспечивает информационно-сервисное обслуживание маломобильных пассажиров.

КОНТАКТЫ (круглосуточно, без выходных дней):
8 (800) 775-00-00 доб. 1 (в тоновом режиме) по России бесплатно;
+7 (499) 605-20-00 по всему миру, оплата в соответствии с тарифами вашего оператора связи;
по электронному адресу **info@rzd.ru**;
на сайте ОАО «РЖД» в разделе «Пассажирам» – подраздел «Пассажирам с ограниченными физическими возможностями» прием заявок в электронной форме.

Подробная информация об услугах для маломобильных пассажиров размещена на сайте компании ОАО «РЖД» (www.rzd.ru) в разделе «Пассажирам», подраздел «Пассажирам с ограниченными физическими возможностями».

Основные задачи ЦСМ РЖД:

- информирование об услугах, предоставляемых на железнодорожном транспорте маломобильным пассажирам;
- прием заявок на резервирование мест для инвалидов в поездах дальнего следования и скоростных поездах;
- прием заявок на 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» и в мобильном приложении «РЖД-Пассажирам»;
- прием заявок на включение в состав пассажирского поезда вагона с местами для инвалидов (при отсутствии такого вагона в составе поезда);
- прием заявок на сопровождение и оказание помощи на вокзалах пассажирам с нарушениями функций опорно-двигательного аппарата, слуха и зрения.

Оформление билетов

Пассажиры, передвигающиеся в креслах-колясках (на носилках) могут оформить билеты на места для инвалидов с момента открытия продаж.

Билеты можно оформить в кассе предъявив «Индивидуальную программу реабилитации или абилитации инвалида» (далее – ИПРА) или иной документ (в том числе лечебного учреждения) с отметкой о необходимости использования кресла-коляски (носилки) или на сайте ОАО «РЖД», предварительно зарегистрировавшись в ЦСМ РЖД.

Инвалиды всех категорий и пассажиры, следующие при неотложных поездках в/из лечебных учреждений, когда по медицинским показаниям требуется исключение контактов с возможными носителями инфекционных заболеваний могут оформить билеты на места для инвалидов за 10 дней до отправления поезда и с даты открытия продаж в скоростные поезда "Сапсан". Билеты можно оформить только в билетной кассе, предъявив документ подтверждающий инвалидность (удостоверение инвалида или справка ВТЭК или МСЭ, ИПРА) или документ лечебного учреждения.

Для оформления электронных билетов на сайте ОАО «РЖД» необходимо зарегистрироваться в ЦСМ РЖД (доступно для пассажиров, передвигающихся в креслах-колясках или на носилках).

Прием заявок на регистрацию в Центре содействия мобильности ОАО «РЖД»

Кто может оформить заявку: пассажиры, передвигающиеся в креслах-колясках или на носилках.

Бланк анкеты для регистрации в ЦСМ РЖД размещён на сайте ОАО «РЖД» в разделе «Пассажирам» – подраздел «Пассажирам с ограниченными возможностями» – «Регистрация в Центре содействия мобильности». Также по обращению заявителя в ЦСМ РЖД бланк анкеты может быть направлен на электронную почту.

Анкету можно заполнить в электронном виде на компьютере и распечатать или оформить самостоятельно (от руки) печатными буквами. Поля, отмеченные знаком *, обязательны для заполнения.

При регистрации в билетной кассе необходимо предоставить «Индивидуальную программу реабилитации или абилитации инвалида». При наличии с указанием в ней информации о необходимости использования кресла-коляски (носилки) для передвижения.

Регистрация в билетной кассе доступна только для граждан России.

При регистрации через электронный адрес info@rzd.ru заполненную анкету, заверенную личной подписью, необходимо направить на электронный адрес info@rzd.ru в виде отсканированного или сфотографированного документа. К анкете необходимо приложить ИПРА; для иностранных граждан – иной документ, подтверждающий необходимость использования для передвижения кресла-коляски (носилки).

При регистрации через электронную заявку на сайте ОАО «РЖД» следует использовать аналогичные инструкции, указанные в электронной форме.

Срок регистрации в ЦСМ РЖД – не более 2 суток при направлении документов на электронный адрес и не более 4 суток – при подаче документов в билетную кассу.

Оформление электронных билетов доступно только после получения от ЦСМ РЖД уведомления о регистрации с указанием персонального номера (по указанному в анкете телефону или эл. адресу).

Прием заявок на резервирование мест для инвалидов в поездах дальнего следования и скоростных поездах

Кто может оформить заявку: пассажиры в соответствии с порядком оформления билетов (с момента открытия продаж для пассажиров, передвигающихся в креслах-колясках (на носилках) и за 10 дней до отправления поезда при наличии инвалидности или следовании в/из лечебного учреждения).

Срок подачи заявки: не менее 3 суток до даты отправления поезда.

Срок рассмотрения заявки: не более 3 суток со дня получения.

Прием заявок на включение в состав пассажирского поезда вагона с местами для инвалидов

Кто может оформить заявку: пассажиры, передвигающиеся в креслах-колясках или на носилках, при отсутствии такого вагона в составе поезда. При оформлении проездных документов в кассе необходимо предъявить документ, подтверждающий необходимость использования кресла-коляски или носилок (ИПРА или иной документ).

Срок подачи заявки: более чем за 60 (90) суток до отправления поезда. Заявки, поданные после начала продажи билетов, рассматриваются, но технические возможности включения вагона в состав поезда в этом случае существенно ограничены.

Прием заявок прекращается за 14 рабочих дней до отправления поезда.

Срок рассмотрения: заявки рассматриваются индивидуально, исходя из наличия указанных вагонов и возможности включения в состав поезда дополнительного вагона или замены вагона одного типа на другой:

- не более 5 рабочих дней – в случае подачи заявки до даты открытия продажи проездных документов;
- не более 10 рабочих дней – в период продажи проездных документов.

Прием заявок на сопровождение и оказание помощи на вокзалах и остановочных пунктах

Кто может оформить заявку:

Маломобильные пассажиры с инвалидностью I и II группы, имеющие стойкие расстройства функции зрения, слуха и самостоятельного передвижения, дети-инвалиды, 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.

Срок подачи заявки: не менее чем за 24 часа до предстоящей поездки.