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)](http://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 (носилок) 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](http://pass.rzd.ru/static/public/ru?STRUCTURE_ID=5284&layer_id=3290&refererLayerId=162&id=2574) (доступно для пассажиров, передвигающихся в креслах-колясках или на носилках).

# Прием заявок на [регистрацию в Центре содействия мобильности](http://pass.rzd.ru/static/public/ru?STRUCTURE_ID=5284&layer_id=3290&refererLayerId=3290&id=2574)

# 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 (носилок) 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 (носилок).

**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 наличие 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.