

ЦЕНТР СОДЕЙСТВИЯ МОБИЛЬНОСТИ ОАО «РЖД»



8 (800) 775-00-00

Добавочный 1 (в тоновом режиме)

Проект Центр содействия мобильности ОАО «РЖД» (ЦСМ РЖД) был запущен в 2012 году Дирекцией железнодорожных вокзалов в пилотном режиме на полигоне Северо-Западного региона. Сегодня в проекте задействовано уже более 520 вокзалов по всей России, перевозчики дальнего, в том числе скоростного, сообщения.

В рамках развития ЦСМ РЖД ведется работа по организации обслуживания пассажиров пригородного железнодорожного транспорта за счет участия в работе региональных перевозчиков - пригородных пассажирских компаний. Подробнее о пригородных компаниях, задействованных в проекте, можно уточнить у операторов call-центра ЦСМ РЖД.

КАКИЕ УСЛУГИ ПРЕДОСТАВЛЯЕТ ЦЕНТР?

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:

- сопровождение и оказание помощи на вокзалах пассажирам с нарушениями функций опорно-двигательного аппарата, слуха и зрения;
- резервирование мест для инвалидов в поездах дальнего следования и скоростных поездах;
- 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";
- 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. Перечень вокзалов,

задействованных в работе ЦСМ РЖД, постоянно расширяется, за уточнением обращайтесь к оператору.

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 I и 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.

В настоящее время ситуационная помощь оказывается преимущественно на крупных железнодорожных вокзалах, перечень которых можно уточнить у оператора call-центра.

Услуги, оказываемые на вокзале при оформлении заявки:

- организация встречи на территории вокзального комплекса;
- 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);
- оказание помощи при получении предоставляемых на вокзале услуг (оформление проездных документов, пользование камерой хранения и т.д.);
- предоставление места на вокзале для временного пребывания пассажира на период ожидания транспортного средства;
- предоставление кресла-коляски, вспомогательных технических средств для передвижения;
- 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 3 мест ручной клади общим весом не более 50 кг.

- оказание помощи в передвижении инвалидам по зрению при выгуле собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего специальное обучение собаки;
- 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 и помощи в случаях:

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

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

- постоянно находиться рядом с пассажиром во время поездки в поезде, во время ожидания поезда или транспортного средства инвалида на вокзале;
- 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.;
- 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.).