

# ОАО «РОССИЙСКИЕ ЖЕЛЕЗНЫЕ ДОРОГИ»

## РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 23 июля 2018 г.

№ 1554/р

### Об утверждении Технологии оформления проездных документов на места для инвалидов в поездах дальнего следования

В целях повышения доступности для пассажиров из числа инвалидов поездов дальнего следования:

1. Утвердить и ввести в действие с 1 августа 2018 г. прилагаемую Технологию оформления проездных документов на места для инвалидов в поездах дальнего следования.

2. Начальникам Дирекции железнодорожных вокзалов Вотолевскому В. Л., Центральной дирекции пассажирских обустройств Гуляеву А. В., Дирекции скоростного сообщения Петрову А. Ю., генеральному директору АО «Федеральная пассажирская компания» Иванову П. В. (по согласованию) довести до сведения причастных работников требования Технологии, утвержденной настоящим распоряжением, и обеспечить ее исполнение.

3. Признать утратившим силу с 1 августа 2018 г. распоряжение ОАО «РЖД» от 11 марта 2014 г. № 622р «Об утверждении и вводе в действие Технологии резервирования мест и организации перевозки пассажиров на местах для инвалидов в поездах дальнего следования» и распоряжение ОАО «РЖД» от 18 января 2017 г. № 101р «О внесении изменений в Технологию резервирования мест и организации перевозки пассажиров на местах для инвалидов в поездах дальнего следования».

Директор ОАО «РЖД»  
по пассажирским перевозкам

Д. В. Пегов

Утверждена  
распоряжением ОАО «РЖД»  
от 23 июля 2018 г. N 1554/р

**Технология  
оформления проездных документов на места для инвалидов  
в поездах дальнего следования**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящая Технология устанавливает основные положения резервирования и оформления проездных документов (билетов) на места для инвалидов в поездах дальнего следования, а также механизм взаимодействия работников структурных подразделений ОАО «РЖД», АО «ФПК», других перевозчиков.

Технология обеспечивает реализацию положения приказа Минтранса России от 6 ноября 2015 г. N 329, в соответствии с которым места для инвалидов и сопровождающих их лиц в поездах дальнего следования ограничены в свободной продаже, приоритетные условия установлены для инвалидов, использующих для передвижения кресла-коляски.

1.2. Оплата перевозки пассажиров на местах для инвалидов в поездах дальнего следования осуществляется согласно действующим тарифам с учетом льгот и преимуществ, предусмотренных федеральным законодательством.

1.3. При необходимости, исходя из местных условий, на основе настоящей Технологии в технологическом процессе работы вокзала (станции) и железнодорожного агентства разрабатывается порядок взаимодействия работников структурных подразделений филиалов ОАО «РЖД» и перевозчиков.

1.4. Применение настоящей Технологии сторонними организациями должно быть предусмотрено соответствующими договорами и соглашениями, заключенными с ОАО «РЖД».

## 2. Термины, определения и сокращения

2.1. Места для инвалидов — два спальных места (для инвалида и сопровождающего) в купе для инвалида в штабном вагоне в поездах дальнего следования или специализированные места для сидения в общих (межобластных вагонах) скоростных и высокоскоростных поездов.

2.2. Маломобильные пассажиры — пассажиры с инвалидностью I и II группы, имеющие стойкие расстройства функций зрения, слуха и самостоятельного передвижения, а также пассажиры, имеющие временные ограничения здоровья с выраженными нарушениями функций зрения, передвигающиеся в креслах-колясках, с использованием костылей, ходунков, других технических средств передвижения и следующие на носилках.

2.3. Справка ВТЭК или МСЭ — справка, выданная врачебно-трудовой экспертной комиссией или медико-социальной экспертизой.

2.4. В настоящем документе используются следующие сокращения:

АО «ФПК» — Акционерное общество «Федеральная пассажирская компания»;

АСУ «Экспресс» — автоматизированная система управления пассажирскими перевозками «Экспресс»;

ДОСС — Дирекция скоростного сообщения — филиал ОАО «РЖД»;

ЖА — железнодорожное агентство — структурное подразделение филиала АО «ФПК»;

ИПРА — индивидуальная программа реабилитации и абилитации инвалида, выдаваемая федеральным учреждением медико-социальной экспертизы;

КВП — корпоративный веб-портал ОАО «РЖД»;

ОАО «РЖД» — Открытое акционерное общество «Российские железные дороги»;

ЦСМ РЖД — Центр содействия мобильности ОАО «РЖД» подразделение Единого информационно-сервисного центра.

### **3. Основные положения хранения, передачи и резервирования мест для инвалидов в поездах дальнего следования**

3.1. Сроки продажи проездных документов (билетов) на места для инвалидов в поездах дальнего следования регламентируются «Правилами перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом» (утверждены Приказом Минтранса России от 19 декабря 2013 г. N 473).

Места для инвалидов в поездах дальнего следования в АСУ «Экспресс» имеют системный признак «И».

3.2. Проездные документы (билеты) на места для инвалидов в поездах дальнего следования, скоростных и высокоскоростных поездах оформляются:

3.2.1. С даты открытия продаж в поезда дальнего следования, скоростные и высокоскоростные поезда пассажирам из числа инвалидов, передвигающихся в креслах-колясках (на носилках), и пассажиров, не имеющих инвалидности, но следующих при неотложных поездках в (из) лечебное учреждение, передвигающихся в кресле-коляске (на носилках).

3.2.2. С даты открытия продаж на места для инвалидов в высокоскоростные поезда «Сапсан» пассажирам из числа инвалидов всех категорий и пассажирам, следующих при неотложных поездках в (из) лечебные учреждения по документам лечебных учреждений.

3.2.3. За 10 суток до отправления поезда пассажирам из числа инвалидов всех категорий и пассажирам, следующих при неотложных поездках в (из) лечебные учреждения, когда по медицинским показаниям требуется исключение контактов с возможными носителями инфекционных заболеваний.

3.3. Допускается оформление проездных документов на нереализованные места для инвалидов пассажирам, не имеющим инвалидности. Срок и условия устанавливаются указанием перевозчиков, при этом срок не должен превышать:

- 5 суток до отправления поезда дальнего следования из пункта формирования;
- 10 суток до отправления высокоскоростного поезда «Сапсан».

3.4. Для пассажиров из числа инвалидов, передвигающихся в креслах-колясках (на носилках), и пассажиров, не имеющих инвалидности, но следующих при неотложных поездках в (из) лечебное учреждение, передвигающихся в кресле-коляске (на носилках), доступна услуга резервирования мест через ЦСМ РЖД. При этом процедура резервирования не является обязательной. Порядок приема

и обработки заявок на резервирование мест для инвалидов в поездах дальнего следования осуществляется в соответствии с «Регламентом взаимодействия Центра содействия мобильности ОАО «РЖД» с участниками перевозочного процесса при обслуживании маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте» (утвержден распоряжением ОАО «РЖД» от 25 июня 2018 г. N 1338р).

3.5. Выполнение заявок на резервирование мест производится через пункт продажи, в который обратился пассажир. Заявка, направленная ЦСМ РЖД в ЖА, обрабатывается в течение 3 суток в установленном порядке. Информация о выполнении заявки и сроке выкупа проездного документа передается пассажиру ответственным лицом ЖА в срок не позднее 3 суток с момента оформления заявки. В случае если клиент испытывает трудности в общении, на предоставленную им электронную почту сотрудником ЖА направляется письмо с информацией, указанной в Приложении N 1.

3.6. При резервировании мест клиентам, не владеющим русским языком, возможно информирование на английском языке. Ответственный сотрудник ЖА направляет в ЦСМ РЖД информацию, указанную в Приложении N 1, для перевода на английский язык и направления письма клиенту, письмо клиенту направляет ЦСМ РЖД в соответствии с «Регламентом взаимодействия Центра содействия мобильности ОАО «РЖД» с участниками перевозочного процесса при обслуживании маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте» (утвержден распоряжением ОАО «РЖД» от 25 июня 2018 г. N 1338р).

#### **4. Оформление проездных документов (билетов) на места для инвалидов в поездах дальнего следования**

4.1. Оформление проездных документов (билетов) на места для инвалидов в поездах дальнего следования в билетной кассе билетный кассир производит при предъявлении документа, удостоверяющего личность, и документов, подтверждающих наличие у пассажира инвалидности и определенных ограничений возможностей здоровья:

4.1.1. При предъявлении ИПРА или иного документа (в том числе лечебного учреждения) с отметкой о необходимости использования кресла-коляски, с даты открытия продаж пассажирам, указанным в пункте 3.2.1.

4.1.2. Любого из указанных документов — удостоверения инвалида, справки ВТЭК, справки МСЭ, ИПРА или документа лечебного учреждения, подтверждаю-

щего необходимость исключения контактов с возможными носителями инфекционных заболеваний, за 10 суток до отправления поездов дальнего следования и с даты открытия продаж на скоростные поезда «Сапсан» пассажирам, указанным в пунктах 3.2.2 и 3.2.3.

4.2. Для пассажиров из числа инвалидов, передвигающихся в кресле-коляске, зарегистрированных в ЦСМ РЖД, доступны дополнительные варианты оформления электронных билетов на места для инвалидов:

4.2.1. На корпоративном веб-портале в соответствии с «Порядком оформления электронных билетов на корпоративном веб-портале ОАО «РЖД» на места для инвалидов в поездах дальнего следования и скоростных поездах» (N ЦЛ-3 от 15 февраля 2017 г.).

4.2.2. Дистанционно с отложенной оплатой в соответствии с «Временным порядком оформления электронных билетов на места для инвалидов, использующих для передвижения кресла-коляски, и их сопровождающих через веб-портал «Инновационная мобильность» (N ФПКБА-2 от 27 февраля 2017 г.).

4.3. В случае если места были зарезервированы в ЦСМ РЖД клиентом, не владеющим русским языком или испытывающим трудности в общении, он может предъявить информационное письмо на русском и, при необходимости, на английском языке, для преодоления языкового барьера (Приложение N 1).

4.4. Продажа проездных документов (билетов) на места для инвалидов в поездах дальнего следования производится в специализированных билетных кассах или иных, в зависимости от местных условий, с информационным оповещением об этом пассажиров из числа инвалидов и предоставлением им права на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.5. При оформлении проездных документов, имеющих системный признак «И», сбор за резервирование мест не взимается.

4.6. ЖА обеспечивает ведение книги регистрации оформления мест для инвалидов в поездах дальнего следования с указанием следующих данных: фамилия, имя, отчество, маршрут следования, даты отправления и прибытия, N поезда и N вагона, наименование документа, подтверждающего право на проезд на местах для инвалидов (для инвалидов и пассажиров, следующих при неотложных поездках в (из) лечебные учреждения), при отсутствии подтверждающего документа указать, в связи с чем оформлен проездной документ, номер оформленного проездного документа.

## **5. Включение вагона со специализированным купе для инвалидов в поезда, схемой которых указанный вагон не предусмотрен**

5.1. Включение вагона со специализированным купе в поезда, схемой которых указанный вагон не предусмотрен, осуществляется по заявке, поданной в ЦСМ РЖД или в билетную кассу. Заявки принимаются от инвалидов, передвигающихся в креслах-колясках (на носилках), и пассажиров, не имеющих инвалидности, но следующих при неотложных поездках в (из) лечебное учреждение, передвигающихся в кресле-коляске (на носилках). Порядок приема и обработки заявок на включение вагона со специализированным купе в поезда, схемой которых указанный вагон не предусмотрен, осуществляется в соответствии с «Регламентом взаимодействия Центра содействия мобильности ОАО «РЖД» с участниками перевозочного процесса при обслуживании маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте» (утвержден распоряжением ОАО «РЖД» от 25 июня 2018 г. N 1338р).

5.2. В случае если вагон с купе для инвалидов не предусмотрен в схеме поезда, заявки принимаются за периодом резервирования — более чем за 60—90 суток до отправления поезда (рекомендованное время оформления заявок) и после начала продажи билетов, но не позднее четырнадцати рабочих дней до отправления поезда.

5.3. Срок рассмотрения заявок не более 5 рабочих дней в случае подачи заявки до открытия продажи билетов и не более 10 рабочих дней в период продажи билетов.

5.4. Заявки рассматриваются индивидуально, исходя из наличия вагонов с купе для инвалидов и технической возможности включения в состав поезда дополнительного вагона или замены вагона одного типа на другой. При рассмотрении заявки пассажиру могут быть предложены иные варианты проезда. О проводимой работе ЖА информирует пассажира в срок не менее 5 рабочих дней.

## **6. Организация перевозки**

6.1. При оформлении в билетной кассе билетов на места для инвалидов кассир должен проинформировать маломобильного пассажира или его представителя о возможности бесплатной организации встречи, сопровождения и оказания помощи на вокзале при оформлении заявки в ЦСМ РЖД заблаговременно — не позднее

24 часов до оказания услуги. Предупредить пассажира, что оформление им билета на места для инвалидов, не является основанием для оказания услуг по сопровождению и оказанию помощи в пункте отправления и прибытия. Для получения услуги необходимо самостоятельно оформить заявку. Перечень вокзалов, на которых предоставляются услуги помощи и сопровождения, рекомендовать уточнять в ЦСМ РЖД.

6.1.1. При оформлении проездных документов на места для инвалидов в общих (межобластных) вагонах скоростных и высокоскоростных поездов кассир также должен проинформировать пассажира, что в поездке он может находиться в кресле-коляске или пересесть на пассажирское сидение. В случае если состояние здоровья не позволяет пассажиру в течении всей поездки находиться в положении сидя рекомендовать оформить проездные документы на спальные места.

6.2. Пассажиру вместе с проездными документами выдается уведомление с номером телефона ЦСМ РЖД и условиями оформления заявки на сопровождение и оказание помощи на вокзалах и остановочных пунктах. Примерный текст информации, выдаваемой пассажиру при оформлении проездных документов (билетов) на места для инвалидов, приведен в Приложении N 2.

6.3. Предупреждение о посадке (высадке) инвалида на вокзалы (станции) пункта отправления, назначения и пересадки не направляется. Информирование работников вокзала, остановочного пункта осуществляется через ЦСМ РЖД посредством заявок, оформленных маломобильными пассажирами или их доверенными лицами, в соответствии с «Регламентом взаимодействия Центра содействия мобильности ОАО «РЖД» с участниками перевозочного процесса при обслуживании маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте» (утвержден распоряжением ОАО «РЖД» от 25 июня 2018 г. N 1338р).

6.4. Ответственный работник пункта продажи ЖА организует отправку предупреждения о посадке (высадке) инвалида с указанием даты отправления, N поезда, N вагона, N места, станции отправления и станции назначения пассажира в адрес филиалов АО «ФПК» формирования поезда (поездов в случае, когда маршрут предусматривает следование более чем на одном поезде) для информирования начальника поезда.

Информация об оформленных маломобильными пассажирами электронных билетах на корпоративном веб-портале передается ответственным работником ЖА начальнику поезда в сутки отправления поезда на начальной станции маршрута следования.

6.5. В случае, когда пункт отправления (прибытия) находится за пределами Российской Федерации и имеются договоренности об обмене информацией с соответствующими зарубежными железнодорожными администрациями, ЖА направляет предупреждение о посадке (высадке) инвалида с указанием даты отправления, N поезда, N вагона, N места, станции отправления, станции назначения диспетчеру ситуационного центра АО «ФПК» для последующего направления причастным специалистам иностранных железнодорожных администраций по электронной почте.

6.6. Разграничение зоны ответственности работников инфраструктуры и перевозчика на вокзалах (остановочных пунктах) при посадке в вагон и высадке из него маломобильного пассажира определяется в соответствии со статьей 80.1 Федерального закона N 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации» и пунктом 7.5 СТО РЖД 03.001-2014 «Услуги на железнодорожном транспорте. Требования к обслуживанию маломобильных пассажиров».

6.7. В случае исключения из состава поезда по техническим причинам вагона с купе для инвалидов, штатное инвалидное кресло-коляска (стул-каталка) остается в составе поезда. Подразделение Филиала, принявшее решение об исключении вагона, информирует работников ЖА, вокзала (станции) и поездной бригады об организации размещения пассажира-инвалида в другом вагоне. Места рассадки указывает ЖА.

## **7. Информация для пассажиров**

7.1. Актуальные сведения о курсировании пассажирских вагонов с местами для инвалидов в поездах дальнего следования, порядке оформления проезда в них размещаются на информационных стендах вокзалов, в пунктах продажи, на сайте ОАО «РЖД». На вокзалах организуется звуковое информирование.

Ответственные работники перевозчика предоставляют указанную информацию в Департамент корпоративных коммуникаций ОАО «РЖД» для ее размещения на сайте ОАО «РЖД» и другим участникам перевозочного процесса, обеспечивают ее актуальность.

7.2. При оформлении проездных документов (билетов) на места для инвалидов пассажиру выдается информация в соответствии с Приложением N 2

## **8. Контроль выполнения Технологии**

Контроль выполнения настоящей Технологии возлагается на:

- работников Центра контрольно-ревизионной деятельности при проведении контроля пассажирских перевозок и клиентских услуг АО «ФПК»;
- работников групп технологического контроля ДОСС при организации перевозки, резервировании и оформлении проездных документов (билетов) для проезда в поездах формирования ДОСС.

**Информационное письмо**  
**на русском и английском языке (для преодоления языкового барьера),**  
**которое ЦСМ РЖД направляет пассажиру для предъявления в кассу**

В Центре содействия мобильности ОАО «РЖД» зарезервированы места для инвалидов

ЗАЯВКА N \_\_\_\_\_

Фамилия, инициалы пассажира \_\_\_\_\_

Пароль \_\_\_\_\_

Реквизиты поездки:

маршрут следования \_\_\_\_\_

дата отправления \_\_\_\_ \_

N поезда \_\_\_\_\_

N вагона \_\_\_\_\_

N места \_\_\_\_\_

**Информация,  
которая выдается пассажиру при оформлении проездных документов (билетов)  
на места для инвалидов**

Услуги по сопровождению и оказанию помощи на вокзалах предоставляются по предварительной заявке в Центр содействия мобильности ОАО «РЖД»:

— пассажирам с инвалидностью I и II группы, имеющим стойкие расстройства функции зрения, слуха и самостоятельного передвижения;

— пассажирам с временными ограничениями здоровья, с выраженными нарушениями функций зрения или передвигающимся в креслах-колясках, с использованием костылей, ходунков, других технических средств передвижения и следующим на носилках.

Перечень вокзалов, на которых предоставляются услуги по сопровождению и оказанию помощи на вокзалах, необходимо уточнить в Центре содействия мобильности ОАО «РЖД».

Заявку можно оформить не позднее 24 часов до оказания услуги по телефону 8-800-775-00-00 (доб. 1), на сайте ОАО «РЖД», через мобильное приложение «РЖД Пассажирам».

Подробная информация размещена на сайте ОАО «РЖД» <http://www.rzd.ru/> в разделе «Пассажирам / Пассажирам с ограниченными физическими возможностями».