

Проект «Центр содействия мобильности ОАО «РЖД» (ЦСМ) был запущен Дирекцией железнодорожных вокзалов в 2012 году в пилотном режиме на полигоне Северо-Западного региона.

ДЛЯ КОГО ПРЕДНАЗНАЧЕНЫ УСЛУГИ ЦСМ?

Для пассажиров с выраженными нарушениями:



опорно-двигательного аппарата (передвигающихся на носилках, креслах-колясках, костылях);



органов слуха;



органов зрения.

КАК ВОСПОЛЬЗОВАТЬСЯ УСЛУГАМИ?

Оформить заявку на оказание услуг можно круглосуточно без выходных дней, позвонив по бесплатному федеральному номеру **8 (800) 510-11-11**.

Для оформления заявки оператор задаст вам несколько уточняющих вопросов, после чего заявка будет направлена на исполнение.

 **8 (800) 510-11-11**

Подробную информацию о порядке предоставления услуг «Центром содействия мобильности ОАО «РЖД» можно уточнить по телефону или на сайте www.rzd.ru в разделе «Пассажирам с ограниченными физическими возможностями».

Звонок по России бесплатный.



**ЦЕНТР СОДЕЙСТВИЯ
МОБИЛЬНОСТИ ОАО «РЖД»**

Барьеров больше нет

Услуги на железнодорожном транспорте стали доступнее для маломобильных пассажиров





ЗАКАЗ БИЛЕТОВ

Заказать билеты в купе для инвалидов и на специализированные места для проезда во внутреннем и международном сообщении инвалидам-колясочникам и пассажирам, следующим при неотложных поездках в лечебные учреждения на носилках или колясках, можно с момента открытия продаж на выбранный поезд.

За 3 суток до отправления поезда продажа билетов на указанные места производится пассажирам с инвалидностью всех категорий. **Услуга бронирования бесплатна.** Оформление билетов производится при предъявлении соответствующих подтверждающих документов.



Если схемой поезда не предусмотрен вагон со специализированными местами, оборудованными для проезда пассажиров на креслах-колясках, такой вагон **может быть**

включен в состав поезда по заявке, поданной через билетную кассу или Центр содействия мобильности ОАО «РЖД». Заявки рассматриваются индивидуально, исходя из имеющихся технических возможностей. Заявки рекомендуется подавать до начала продажи билетов **за 45 (60) суток.**

ПОМОЩЬ НА ВОКЗАЛЕ

ОАО «РЖД» делает всё возможное, чтобы создать безбарьерное пространство на всех своих вокзалах. Многие из них уже стали доступными для маломобильных пассажиров, организована работа по оказанию помощи данной категории граждан.

Вы можете подать заявку на оказание помощи и сопровождения на вокзале за 3 суток, но не менее чем за 24 часа до отправления Вашего поезда.

О РАЗВИТИИ ЦЕНТРА

Услугами Центра содействия мобильности ОАО «РЖД» можно воспользоваться **на 416 вокзалах России.**

Ежемесячно свои заявки оставляют уже более **650 человек**, эта цифра постоянно растёт.

В 2014 году помощь получили более **3500 пассажиров.**

Количество заявок в 2014 году по сравнению с прошлым годом **выросло в 10 раз.**

ОСНОВНОЕ НАЗНАЧЕНИЕ

Call-центр ЦСМ ОАО «РЖД» организован для информирования маломобильных граждан об услугах и льготах, которыми они могут воспользоваться на железнодорожном транспорте. С его помощью маломобильные пассажиры могут подать заявки на следующие услуги:

- **организация бесплатного сопровождения** по всем функциональным зонам вокзального комплекса (парковки, кассы, комнаты отдыха, платформы и т. п.) и помощи при посадке/высадке в поезд;
- **резервирование мест в купе для инвалидов** поездов дальнего следования и на специализированные места для инвалидов скоростных поездов.

Звонок по России бесплатный.

 **8 (800) 510-11-11**