**Правила перевозки пассажиров-инвалидов железнодорожным транспортом.**

Правила перевозки пассажиров-инвалидов в поездах дальнего следования регламентируются Распоряжением ОАО «Российские железные дороги» от 11.03.2014 № 622р «Об утверждении и вводе в действие технологии резервирования мест и организации перевозки пассажиров на местах для инвалидов в поездах дальнего следования».

Для организации поездки на специализированных местах, оборудованных для проезда инвалидов, использующих для передвижения кресла-коляски, в поездах, в составе которых предусмотрен вагон с указанными местами, рекомендуется подать заявку в Центр содействия мобильности ОАО «РЖД» по бесплатному федеральному телефонному номеру или обратиться в билетную кассу. Заявки принимаются с момента открытия продаж в поездах дальнего следования за 45 (60) суток.

При отсутствии в поезде вагона со специализированными местами, оборудованными для проезда инвалидов, такой вагон может быть включен в состав поезда по заявке пассажира, поданной через билетную кассу или Центр содействия мобильности ОАО «РЖД» по телефону.

Заявки рассматриваются индивидуально исходя из технических возможностей. Сбор за резервирование таких мест не взимается.

По результатам рассмотрения заявки работники ОАО «РЖД» должны проинформировать пассажира о возможных вариантах организации поездки, а также согласовать срок и место оформления билета.

Документы, необходимые для оформления билета инвалиду, использующему кресло-коляску:

- документ, удостоверяющий личность;

- индивидуальная программа реабилитации с отметкой о необходимости либо фактическом обеспечении техническим средством реабилитации в виде кресла-коляски.

Оформление билетов на места для инвалидов инвалидам иных категорий производится за 3 суток до отправления поезда. Для этого потребуются:

- документ, удостоверяющий личность;

- любой документ, подтверждающий инвалидность (справка ВТЭК, справки МСЭ, индивидуальная программа реабилитации).

Заявки на оказание ситуационной помощи на железнодорожных вокзалах принимаются Центром содействия мобильности ОАО «РЖД» по телефону за трое суток, но не менее чем за 24 часа до момента оказания услуг.

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

Обслуживание ведется по бесплатному федеральному телефонному номеру 8-800-510-11-11 в круглосуточном режиме без выходных дней.

Маломобильным пассажирам предоставляются следующие услуги:

- организация встречи маломобильного пассажира на территории вокзального комплекса;

организация сопровождения пассажира от/до транспортного средства;

- сопровождение ко всем функциональным зонам вокзального комплекса: привокзальная территория, здание вокзала, включая кассовые залы, залы ожидания, туалетные комнаты, камеры хранения, медпункты и иные санитарно-бытовые помещения и помещения обслуживания, пассажирские платформы, выходы и переходы на них;

- 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;

- оказание услуг по перемещению багажа;

- оказание помощи при посадке (высадке) в поезда дальнего следования.

В случаях нарушения прав потребителей из числа лиц с ограниченными физическими возможностями граждане имеют право обращаться в Роспотребнадзор и органы прокуратуры.