

**ПОРЯДОК**  
**оформления электронных билетов на корпоративном веб-портале**  
**ОАО «РЖД» на места для инвалидов в поездах дальнего следования и**  
**скоростных поездах.**

**1. Общие положения**

Порядок оформления электронных билетов на корпоративном веб-портале ОАО «РЖД» на места для инвалидов в поездах дальнего следования и скоростных поездах (далее – порядок) разработан для организации продажи электронных билетов на корпоративном веб-портале ОАО «РЖД» на места в купе для инвалидов поездов дальнего следования и на специализированные места скоростных поездов (далее места для инвалидов). Срок его действия устанавливается на период правового урегулирования возможности использования сведений, содержащихся в федеральной государственной информационной системой «Федеральный реестр инвалидов» (далее ФГИС ФРИ) и обеспечения информационного взаимодействия с ФГИС ФРИ после завершения оцифровки бумажных архивов медико-социальной экспертизы, в том числе индивидуальных программ реабилитации или абилитации инвалидов (далее ИПРА).

Порядок учитывает требования приказа Министерства транспорта Российской Федерации от 6 ноября 2015 г. № 329 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для пассажиров из числа инвалидов пассажирских вагонов, вокзалов, поездов дальнего следования и предоставляемых услуг на вокзалах и в поездах дальнего следования» в части ограничения в свободной продаже мест для инвалидов, а так же установления приоритетных условий для инвалидов, использующих для передвижения кресла-коляски при приобретении проездных документов (далее - билетов) на места для инвалидов в поездах дальнего следования и скоростных поездах.

На корпоративном веб-портале ОАО «РЖД» (далее – КВП РЖД) производится продажа электронных билетов на места для инвалидов только инвалидам, использующим для передвижения кресла-коляски и их сопровождающим. Приобретение билетов на указанные места инвалидами других категорий, а так же лицами с временными ограничениями здоровья осуществляются в соответствии с Технологией резервирования мест и организации перевозки пассажиров на местах для инвалидов в поездах дальнего следования, утвержденной распоряжением ОАО «РЖД» от 11 марта 2014 г. №622р.

## **2. Регистрация инвалидов, использующих для передвижения кресла-коляски**

Регистрация инвалидов, использующих для передвижения кресла – коляски (далее – пользователь) осуществляется через Центр содействия мобильности ОАО «РЖД» (далее - ЦСМ).

### **2.1. Прием заявок на регистрацию**

Предусмотрено два варианта приема заявок на регистрацию:

1. в ЦСМ на электронный адрес ([info@rzd.ru](mailto:info@rzd.ru)) направляются сканированные или сфотографированные следующие документы:

- заполненная Анкета регистрации в Центре содействия мобильности ОАО «РЖД» инвалида, использующего для передвижения кресла – коляски (далее - Анкета) (Приложения № 1, 2). Бланк Анкеты доступен для скачивания на КВП РЖД (в том числе в англоязычной версии сайта), ЦСМ по просьбе пользователя может направить бланк на указанный им адрес электронной почты, так же Анкету можно оформить самостоятельно (от руки) ПЕЧАТНЫМИ БУКВАМИ с сохранением всех обязательных для заполнения полей, отмеченных знаком\*.

- ИПРА, допускается направить копии 1-ой страницы, страницы, с указанием необходимости использования кресла – коляски и страницы с подписью руководителя бюро медико-социальной экспертизы, а так же в виде электронного документа (оформленного в соответствии с приказом Минтруда России от 31.07.2015 №528),

2. в билетную кассу предоставляется ИПРА и в случае наличия в ней информации о необходимости использования для передвижения кресла – коляски, кассир предлагает заполнить Анкету для регистрации в ЦСМ.

После заполнения пользователем Анкеты, при условии согласия на обработку персональных данных, подтвержденных личной подписью пользователя билетный кассир делает отметку в Анкете о предоставлении ИПРА и подтверждает своей подписью. Анкета направляется в сканированном виде на электронный адрес ЦСМ представителями перевозчика в срок не более 2 рабочих дней с даты подачи пользователем Анкеты.

Для иностранных граждан доступен только 1-й вариант регистрации через ЦСМ. Вместо ИПРА пассажир предоставляет копию документа, подтверждающего необходимость для передвижения кресла – коляски на русском или английском языке. Проверку правомерности использования мест для инвалидов по представленным документам ЦСМ проводит только при наличии представленной ОАО «РЖД» информации о документах, подтверждающих инвалидность в различных государствах.

## **2.2. Регистрация пользователей**

ЦСМ в срок не более 2 суток с даты получения Анкеты по электронной почте и не более 4 суток с даты подачи Анкеты в билетной кассе проверяет документы (Анкеты и ИПРА) и в случае положительного решения регистрирует пользователя и через АРІ КВП РЖД передает данные по пользователю (для граждан РФ: ФИО, дата рождения, пол, вид и номер документа, удостоверяющего личность, а также номер СНИЛС; для иностранных граждан: ФИО, дата рождения, вид и номер документа, удостоверяющего личность, государство, выдавшее документ, удостоверяющий личность, а также сгенерированный номер, количество знаков и структура которого соответствует СНИЛС, при этом исключает возможность совпадения с существующим номером СНИЛС) в АСУ «Экспресс-3».

ЦСМ после регистрации информирует пользователя (по телефону или электронному адресу) о факте регистрации в ЦСМ и возможности приобрести электронный билет на места для инвалидов на КВП РЖД.

Для иностранных граждан по электронной почте.

Пользователю направляется информационное письмо с номером, который вводится в строку СНИЛС при оформлении билета на места для инвалидов на КВП РЖД.

## **3. Оформление билетов на сайте**

Регистрация и вход в личный кабинет КВП РЖД осуществляется установленным порядком.

Пользователь на стартовой странице сайта «Пассажирам» КВП РЖД заполняет форму поиска поезда (вводит станции отправления и назначения, требуемую дату поездки) и нажимает кнопку «Купить билет».

Пользователь направляется на шаг «Выбор поезда и места», где отображается список поездов, в котором соответствующей иконкой отмечены поезда, в составе которых имеется вагон с местами для инвалидов.

Пользователь при необходимости, устанавливает параметры фильтрации для ограничения списка поездов по признаку наличия в поезде вагонов с местами для инвалидов (доступно только в новой версии сервиса продажи электронных билетов), выбирает необходимый поезд, находит в списке вагонов вагон, помеченный как вагон с местами для инвалидов и переходит на шаг заполнения персональных данных.

Места для инвалидов на КВП РЖД в АСУ «Экспресс» имеют отдельный признак «И».

При оформлении электронного билета в вагон с местами для инвалидов в состав обязательных полей заполнения персональных данных добавляется поле СНИЛС.

После ввода пользователем всех необходимых для оформления электронного билета данных, включая номер СНИЛС, либо сгенерированный для иностранных граждан номер, КВП РЖД делает запрос резервирования в АСУ «Экспресс-3».

АСУ «Экспресс-3» проверяет полученные данные и, либо резервирует места на пользователя, либо отвечает ошибкой.

В случае получения от АСУ «Экспресс-3» отказа в резервировании мест КВП РЖД отображает пользователю информацию об ошибке, полученную от АСУ «Экспресс-3» и информацию о необходимости пройти регистрацию в ЦСМ с ссылкой на порядок ее проведения.

В случае успешного резервирования мест в АСУ «Экспресс-3» КВП РЖД предоставляет пользователю возможность оформить и оплатить электронный билет на зарезервированные места для инвалидов.

Пользователю так же доступно оформление электронного билета на лицо, его сопровождающее. При наличии сопровождающего электронные билеты оформляются одним заказом.

По аналогичному сценарию пользователю доступно оформление премиального билета с оплатой баллами программы лояльности «РЖД-бонус».

После успешного оформления, электронные билеты становятся доступны в разделе «Мои заказы».

Электронная регистрация пассажиров на поезд на места для инвалидов осуществляется по установленной технологии.

Отдельный билет на лицо, сопровождающее инвалида, в случае, когда уже приобретен электронный билет на место для инвалида без оформления в одном заказе билета на сопровождающее лицо, оформляется только в билетной кассе при предъявлении контрольного купона к электронному билету на место для инвалида. В случае, если на поезде применяется электронная регистрация, то и при предъявлении посадочного купона к электронному билету.

Возврат электронных билетов инвалидам, оформленных в одном заказе с сопровождающим, осуществляется по всему заказу в целом. Возврат электронных билетов сопровождающим может осуществляться отдельно.





**Памятка-информирование инвалидов, передвигающихся в кресле-коляске и лиц, их сопровождающих о возможности оформления электронных билетов через Интернет на специализированные места для инвалидов-колясочников**

(не распространяется на поездки по талонам ФСС, УСЗН)

С 28 февраля 2017 г. АО "ФПК" предлагает зарегистрированным пассажирам дистанционное оформление электронных билетов через Интернет на поезда дальнего следования, а также скоростные поезда (перевозчиков АО "ФПК" и Дирекции скоростного сообщения - филиала ОАО "РЖД") с отложенной оплатой.

Для оформления электронного билета дистанционно зарегистрированному пассажиру<sup>1</sup> необходимо подать заявку на приобретение билета для себя (и при необходимости для сопровождающего) в ЦСМ по телефону 8-800-510-11-11, эл.адрес [info@rzd.ru](mailto:info@rzd.ru).

Заявка рассматривается, после чего пассажиру направляется номер ID-заказа электронного билета с заполненными реквизитами электронного билета, электронный счет на оплату, в котором содержится ссылка на платежную страницу. Заказ необходимо оплатить в суточный срок. **Оплата производится банковской картой.** Прием заявок прекращается за 48 часов до отправления поезда с начальной станции маршрута следования.

**Дополнительная информация о порядке приобретения проездных документов размещена на сайте [www.rzd.ru](http://www.rzd.ru) в разделе «Пассажирам с ограниченными физическими возможностями».**

<sup>1</sup> регистрацию можно пройти одним из двух способов:

- в билетной кассе, заполнив Анкету и предъявив "Индивидуальную программу реабилитации или абилитации инвалида" (ИПР), с отметкой о необходимости использования кресла-коляски для передвижения. Доступно только для граждан России. Срок регистрации не более 4 суток.

- через Центр содействия мобильности ОАО "РЖД" (далее - ЦСМ) ([info@rzd.ru](mailto:info@rzd.ru), 8-800-510-11-11). Необходимо направить в виде отсканированной или сфотографированной копии заполненную анкету, и ИПР (копия первой страницы, страницы с указанием технических средств реабилитации, а также страницы с подписью руководителя бюро медико-социальной экспертизы), а для иностранных граждан - документ, подтверждающий необходимость использования для передвижения кресла-коляски, и его перевод. Анкета доступна для скачивания с сайта ОАО «РЖД», по запросу может быть направлена ЦСМ на указанную электронную почту. Заполненную анкету заверить личной подписью. Срок регистрации не более 2 суток.

О регистрации Вас проинформируют работники Центра содействия мобильности ОАО "РЖД" по указанным в анкете контактными данными.

**Памятка-информирование инвалидов, передвигающихся в кресле-коляске и лиц, их сопровождающих о возможности оформления электронных билетов через Интернет на специализированные места для инвалидов-колясочников**

(не распространяется на поездки по талонам ФСС, УСЗН)

С 28 февраля 2017 г. АО "ФПК" предлагает зарегистрированным пассажирам дистанционное оформление электронных билетов через Интернет на поезда дальнего следования, а также скоростные поезда (перевозчиков АО "ФПК" и Дирекции скоростного сообщения - филиала ОАО "РЖД") с отложенной оплатой.

Для оформления электронного билета дистанционно зарегистрированному пассажиру<sup>1</sup> необходимо подать заявку на приобретение билета для себя (и при необходимости для сопровождающего) в ЦСМ по телефону 8-800-510-11-11, эл.адрес [info@rzd.ru](mailto:info@rzd.ru).

Заявка рассматривается, после чего пассажиру направляется номер ID-заказа электронного билета с заполненными реквизитами электронного билета, электронный счет на оплату, в котором содержится ссылка на платежную страницу. Заказ необходимо оплатить в суточный срок. **Оплата производится банковской картой.** Прием заявок прекращается за 48 часов до отправления поезда с начальной станции маршрута следования.

**Дополнительная информация о порядке приобретения проездных документов размещена на сайте [www.rzd.ru](http://www.rzd.ru) в разделе «Пассажирам с ограниченными физическими возможностями».**

<sup>1</sup> регистрацию можно пройти одним из двух способов:

- в билетной кассе, заполнив Анкету и предъявив "Индивидуальную программу реабилитации или абилитации инвалида" (ИПР), с отметкой о необходимости использования кресла-коляски для передвижения. Доступно только для граждан России. Срок регистрации не более 4 суток.

- через Центр содействия мобильности ОАО "РЖД" (далее - ЦСМ) ([info@rzd.ru](mailto:info@rzd.ru), 8-800-510-11-11). Необходимо направить в виде отсканированной или сфотографированной копии заполненную анкету, и ИПР (копия первой страницы, страницы с указанием технических средств реабилитации, а также страницы с подписью руководителя бюро медико-социальной экспертизы), а для иностранных граждан - документ, подтверждающий необходимость использования для передвижения кресла-коляски, и его перевод. Анкета доступна для скачивания с сайта ОАО «РЖД», по запросу может быть направлена ЦСМ на указанную электронную почту. Заполненную анкету заверить личной подписью. Срок регистрации не более 2 суток.

О регистрации Вас проинформируют работники Центра содействия мобильности ОАО "РЖД" по указанным в анкете контактными данными.