

ПОРЯДОК

организации перевозки и обслуживания инвалидов-колясочников железнодорожным транспортом

Глава 1

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Работники железной дороги должны принимать надлежащие меры для обеспечения возможности инвалидам пользования услугами железнодорожного транспорта, как до отправления поезда и после его прибытия, так и в пути следования поездов.

2. Право льготного либо бесплатного проезда в поездах предоставляется инвалиду и лицу его сопровождающему в соответствии с законодательными актами Республики Беларусь.

3. Прием инвалидов, их законных представителей или сопровождающих лиц по вопросам пользования услугами железнодорожного транспорта осуществляется вне очереди начальником вокзала (станции) или иным уполномоченным лицом в часы, определенные для приема граждан. В период, когда вышеуказанными лицами прием граждан не осуществляется, на вокзалах обеспечивается возможность решения вопросов другим уполномоченным лицом (дежурным администратором, дежурным по вокзалу, старшим билетным кассиром и т.п.).

Глава 2

ОБСЛУЖИВАНИЕ НА ВОКЗАЛАХ

4. На внеклассных вокзалах и вокзалах первого класса назначаются специальные работники, в чьи обязанности входит оказание помощи инвалидам при оформлении проездного документа, информационное обеспечение, и иные вопросы, связанные с предоставлением услуг транспорта при обслуживании инвалидов. Информация о должности работника, ответственного за обслуживание инвалидов, его телефон и место расположения в здании вокзала, размещается на доске информации в помещениях вокзалов (кассы, залы ожидания, вестибюли и т.д.).

5. Для обслуживания инвалидов, которые передвигаются на колясках, на вокзалах могут выделяться кассы, окна для продажи проездных документов которых, размещены на высоте, удобной для общения. При отсутствии на вокзале или станции специализированной кассы, оформление проезда инвалиду-колясочнику осуществляется через работников вокзала (станции).

6. Сотрудники железной дороги, при обращении инвалидов-колясочников должны предоставить необходимую информацию о приобретении билетов, правилах проезда, расположении соответствующих помещений вокзала (станции), оказать содействие в

оформлении проездных документов, расчетах с кассиром, определении маршрута следования, дальнейшем передвижении к и т.п.

7. На вокзалах внеклассных и первого класса для инвалидов и лиц их сопровождающих могут выделяться отдельные помещения для ожидания поезда.

8. Для пассажиров с ограниченными физическими возможностями оформляются проездные документы на нижние места в вагонах с местами для лежания. При оформлении документов учитываются пожелания инвалида к местам размещения в вагоне с целью предоставления наиболее удобных условий проезда.

9. Если инвалиду необходима помощь при посадке в вагон, он предупреждает об этом ответственное лицо на вокзале, по телефону или в письменной форме, а также должен устно подтвердить эту информацию в день отправления. Если аналогичная помощь необходима и при высадке, сотрудники пункта на котором осуществлялось оформление проезда инвалиду, информируют об этом станцию назначения пассажира с использованием служебного телеграфа.

Глава 3

ПРИЕМ ЗАЯВОК НА ПЕРЕВОЗКУ В СПЕЦИАЛЬНЫХ ВАГОНАХ

10. Белорусская железная дорога, исходя из выявленного спроса, определяет перечень направлений и поездов, в составе которых курсируют специальные вагоны, которые имеют оборудование для посадки инвалида в поезд и специализированное купе для проезда.

11. Лица, передвигающиеся в инвалидных колясках, по заявлению могут получить место в специальном вагоне, предназначенном для перевозки пассажиров с ограниченными физическими возможностями. При наличии технической возможности осуществляется прицепка указанного вагона для последующей посадки инвалида в поезд и его размещения в специализированном купе.

12. Письменные заявления на перевозку инвалида-колясочника в специальном вагоне принимаются начальником железнодорожной станции или вокзала в период от 45 до 5 суток до отправления поезда. В заявлении указывается фамилия, имя и отчество пассажира, дата и время отправления, адрес места проживания и контактный номер телефона. При необходимости следует также указать необходимость оказания помощи в подъеме и опускании коляски в/из вагона, а также сопровождении по территории вокзала (станции).

13. В течение 15 суток с момента получения заявки, но не позднее двух суток до отправления поезда, пассажира уведомляют о возможности прицепки специального вагона. В случае отсутствия специального вагона, например, если на одну дату поступает несколько заявлений, пассажиру

предлагается перенести дату поездки либо следовать в купейном вагоне поезда.

Глава 4 ОБСЛУЖИВАНИЕ В ПУТИ СЛЕДОВАНИЯ

14. В случае, если лицо, передвигающееся в инвалидной коляске, совершает поездку без сопровождающего, работники поезда оказывают содействие в занятии соответствующего места в вагоне, проводники размещают ручную кладь, застилают и убирают постельное белье, предлагают продукцию чайной торговли, а при наличии в поезде вагона-ресторана или буфета, заказывают и доставляют еду.

15. Если во время поездки ухудшается состояние здоровья инвалида и он нуждается в оказании квалифицированной медицинской помощи, работники поезда установленным порядком осуществляют вызов медицинских работников на ближайшую по ходу следования поезда станцию.