**ПОРЯДОК**

**действий при обслуживании инвалидов и**

**маломобильных групп населения на вокзальном**

**комплексе Пермь-II Свердловской региональной**

**дирекции железнодорожных вокзалов**

**ПЕРМЬ-2015г.**

1. **Общие положения**

Настоящий порядок разработан с целью обеспечения удовлетворения минимальных потребностей и комфортных условий для инвалидов и маломобильных групп населения (далее МГН), в случаях использования как средство передвижения железнодорожным транспортом, предварительно, находясь на территории железнодорожного вокзала при отсутствии необходимых технических средств и условий.

Маломобильные группы населения (МГН) – люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации и при ориентировании в пространстве. К МНГ отнесены: инвалиды, люди с ограничениями по слуху, зрению, люди на инвалидных колясках, люди с нарушениями опорно-двигательного аппарата, люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди старших возрастов, люди с детскими колясками и т.п.

1. **Информационное сопровождение**

В целях установления порядка обмена информацией о предстоящих намерениях инвалидов и МГН воспользоваться услугами железнодорожного транспорта инвалиды и другие маломобильные группы населения сообщают информацию о предстоящих поездках дежурному помощнику начальника вокзала Пермь-2 круглосуточно по телефону Центра содействия мобильности ОАО «РЖД» 8-800-510-11-11 или дежурному помощнику начальника вокзала 8 (982) 434-44-57.

Полученная информация передается:

* начальнику станции Пермь-II, который принимает меры для приема пассажирского поезда, с которым следует инвалид или МГН, к перрону главного или горнозаводского направления.

На вокзале имеются навигационные указатели о нахождении функциональных зон, информация о технических средствах, предназначенных для МГН и порядок вызова дежурного помощника начальника вокзала, в ведении которого находятся вопросы обслуживания инвалидов и МГН.

При отсутствии заблаговременной информации о предстоящих намерениях инвалидов и МГН воспользоваться услугами железнодорожного транспорта и появлении их на вокзале или привокзальной площади, сотрудники вокзала выясняют – необходимо ли им оказание какой либо помощи, и при ее необходимости передают информацию дежурному помощнику начальника вокзала, который организует помощь и сопровождение по территории вокзала, включая все функциональные зоны, посадку/высадку в подвижной состав и автотранспорт.

1. **Технические средства**

При главном входе со стороны горнозаводского направления по проезжей части привокзальной площади имеется подъем, позволяющий обеспечить доступ на перрон и в здание железнодорожного вокзала с оказанием помощи сотрудником вокзала. Вызов помощи осуществляется постпредством кнопки вызова расположенной на торце парапетной части центрального лестничного марша.

Для перемещения по территории вокзального комплекса пассажиров с ограниченными возможностями имеются две инвалидных коляски, одна из которых хранится в помещении дежурного помощника начальника вокзала, вторая в медицинском пункте вокзала.

Для передвижения инвалидов на колясках по лестничным маршам вокзала оказывается помощь сотрудниками вокзала с использованием подъемника лестничного ROBY T09.

При входе в вокзал со стороны города установлена кнопка вызова сотрудников**,** выведенная на рабочее место дежурного по залу, расположена на парапетной части лестничного марша центрального входа в вокзал со стороны города, и обозначена тактильной пиктограммой. При поступлении звонка ответственный сотрудник направляется к маломобильному пассажиру, организовывает помощь и его сопровождение по территории вокзального комплекса.

В цокольном этаже вокзала Пермь-II имеется камера хранения, вход осуществляется с привокзальной площади.

Туалет расположен на 1 этаже вокзала, вход осуществляется с центрального коридора первого этажа.

На первом этаже располагаются: зоны ожидания, буфеты, торговые павильоны, мед. пункт, транспортная полиция. На данные объекты доступ осуществляется с центрального коридора первого этажа вокзала.

Для удобства использования инвалидами-колясочниками один из кассовых блоков оборудован пониженным прилавком.

Для слабовидящих размещены визуальные навигационные тактильные указатели всех подразделений вокзалов, со шрифтом брайля. Дополнительно наклеены предупредительные знаки в виде желтых кругов на стеклянные поверхности дверей и контрастная лента на верхней и нижней вертикальной части ступеней лестничных маршей.

1. **Порядок обслуживания инвалидов и МГН на вокзале**

Билетный кассир вокзала (администратор), после оформления в специализированной кассе № 7 проездного документа для инвалида или МГН, сообщает об оформлении проездных документов оператору объединенного дорожного бюро далее (ОДБ) и дежурному помощнику начальника вокзала. Оператор ОДБ в адреса станции отправления/назначения поезда направляет телеграмму (факсограмму) для выдачи предупреждения начальнику поезда о посадке инвалида или МГН и для начальника вокзала (дежурного помощника начальника вокзала) для организации посадки/высадки пассажира в поезд/из поезда.

Для учета и контроля за информацией передвижения инвалидов или МГН, дежурный помощник начальника вокзала ведет журнал регистрации, в котором указывает следующие данные: фамилия, имя, отчество пассажира, маршрут следования, даты отправления или прибытия, № поезда и вагона.

При получении информации о пассажире инвалиде или МГН, дежурный помощник начальника вокзала сообщает дежурному по станции о необходимости принять поезд к перрону главного и горнозаводского направления. При невозможности принять поезд к перрону главного или горнозаводского направления, работники вокзала организуют доставку инвалида или МГН к поезду на платформы, через технологические переезды, тоннель.

Дежурный помощник начальника вокзала организует посадку или высадку инвалида или МГН с применением технических средств медицинской реабилитации (инвалидной коляски, волокушки).

Уведомление медицинского персонала медицинского пункта вокзала о поездке инвалида или МГН производится при обращении пассажира или для оказания неотложной помощи.

При нахождении пассажира инвалида или МГН на вокзале он может обратиться к дежурному по залу, находящемуся в зале ожидания транзитных пассажиров, дежурному помощнику начальника вокзала, который организует помощь данному пассажиру в передвижении по вокзалу и окажет содействие в приобретении проездных документов.

При следовании инвалидов с ограниченными способностями передвижения в реабилитационные центры г. Перми и Пермского края и обратно, руководителями этих центров отправляются факсограммы начальнику вокзала о необходимости встречи инвалида. Начальник вокзала факсограммы передает дежурному помощнику начальника вокзала, который регистрирует информацию в журнале. Организует пропуск специализированного автотранспорта, которым доставляется или встречается инвалид, на территорию вокзала и контролирует посадку/высадку инвалида.

* 1. *Организация парковки автотранспорта, доставившего/ожидающего инвалида или МГН.*

При въезде на парковку расположен информационный указатель расположения парковочных мест обозначенными знаками и схема движения на вокзал.

Водитель автотранспорта, доставившего/ожидающего инвалида или МГН, информирует дежурного помощника начальника вокзала о необходимости пропустить транспорт на территорию вокзала со стороны города на парковку для инвалидов или на перроны.

Въезд транспорта на территорию вокзала осуществляется согласно «Правил пропускного режима на территории вокзала Пермь-II» по разовым пропускам, которые выписывает дежурный помощник начальника вокзала. Контроль за соблюдением пропускного режима осуществляют сотрудники частного охранного агентства.

* 1. *Организация сопровождения инвалидов и МГН от транспортного средства, доставившего/ожидающего инвалида или МГН до вокзала, сопровождение от/в здание вокзала на посадку в/из поезда.*

Сопровождение инвалидов и МГН на территории вокзального комплекса осуществляется работниками вокзала, при получении информации о прибытии его на вокзал, до посадки в поезд или транспортное средство. Ответственным лицом за сопровождение инвалида или МГН является дежурный помощник начальника вокзала.