



# ВНЕДРЕНИЕ СЕРВИСА ДИСТАНЦИОННОЙ ПРОДАЖИ БИЛЕТОВ ДЛЯ ЛЬГОТНОЙ КАТЕГОРИИ ГРАЖДАН

**Ножкина Мария Брониславовна**

заместитель начальника отдела развития  
безбарьерной среды Департамента  
пассажирских перевозок ОАО «РЖД»

Центр моделирования  
бизнес-процессов  
ОАО «РЖД»

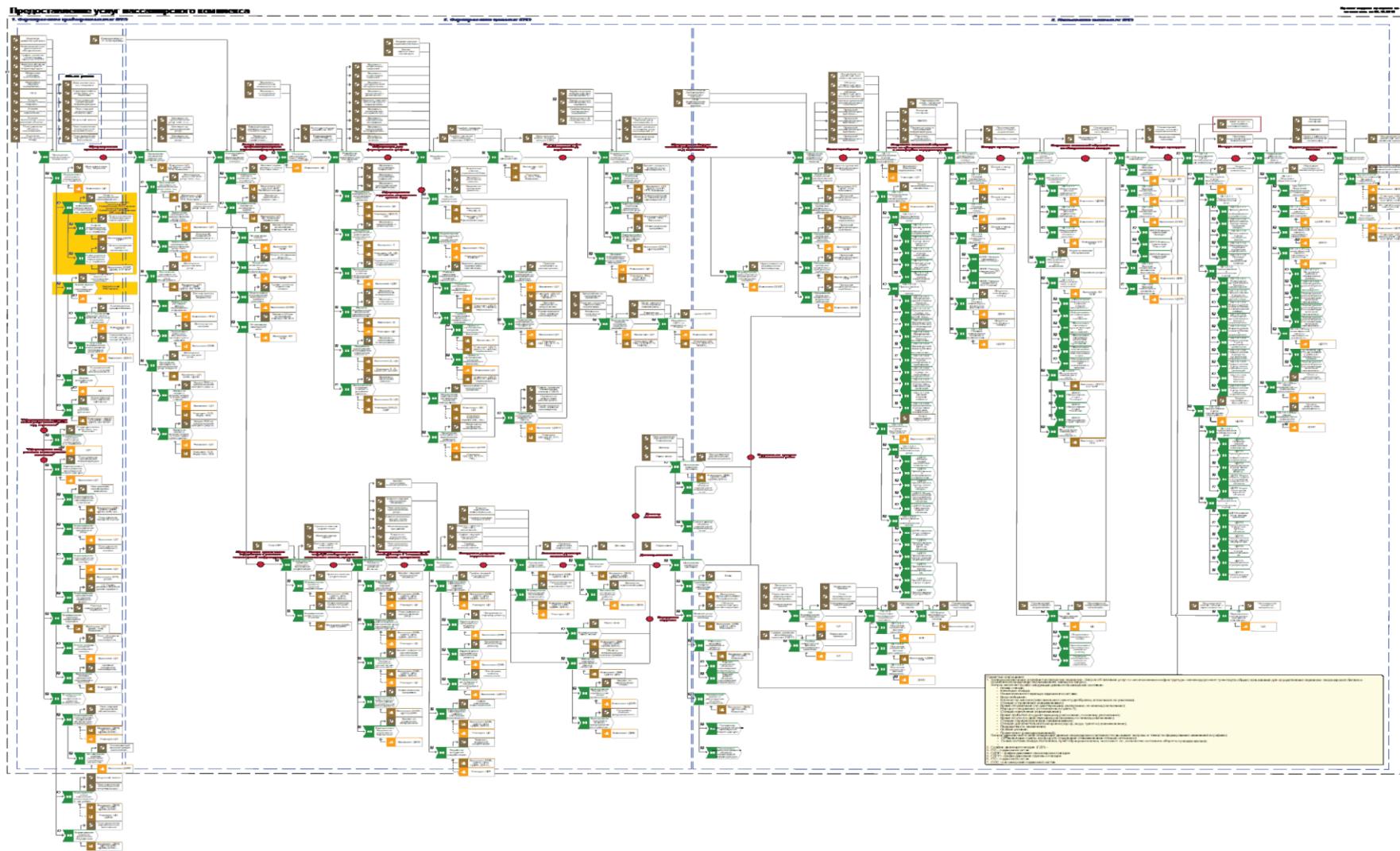
Департамент  
пассажирских перевозок  
ОАО «РЖД»

# ИНТЕГРАЦИЯ ПРОЦЕССОВ ПАССАЖИРСКОГО БЛОКА В СИСТЕМУ ПРОЦЕССОВ ХОЛДИНГА «РЖД»

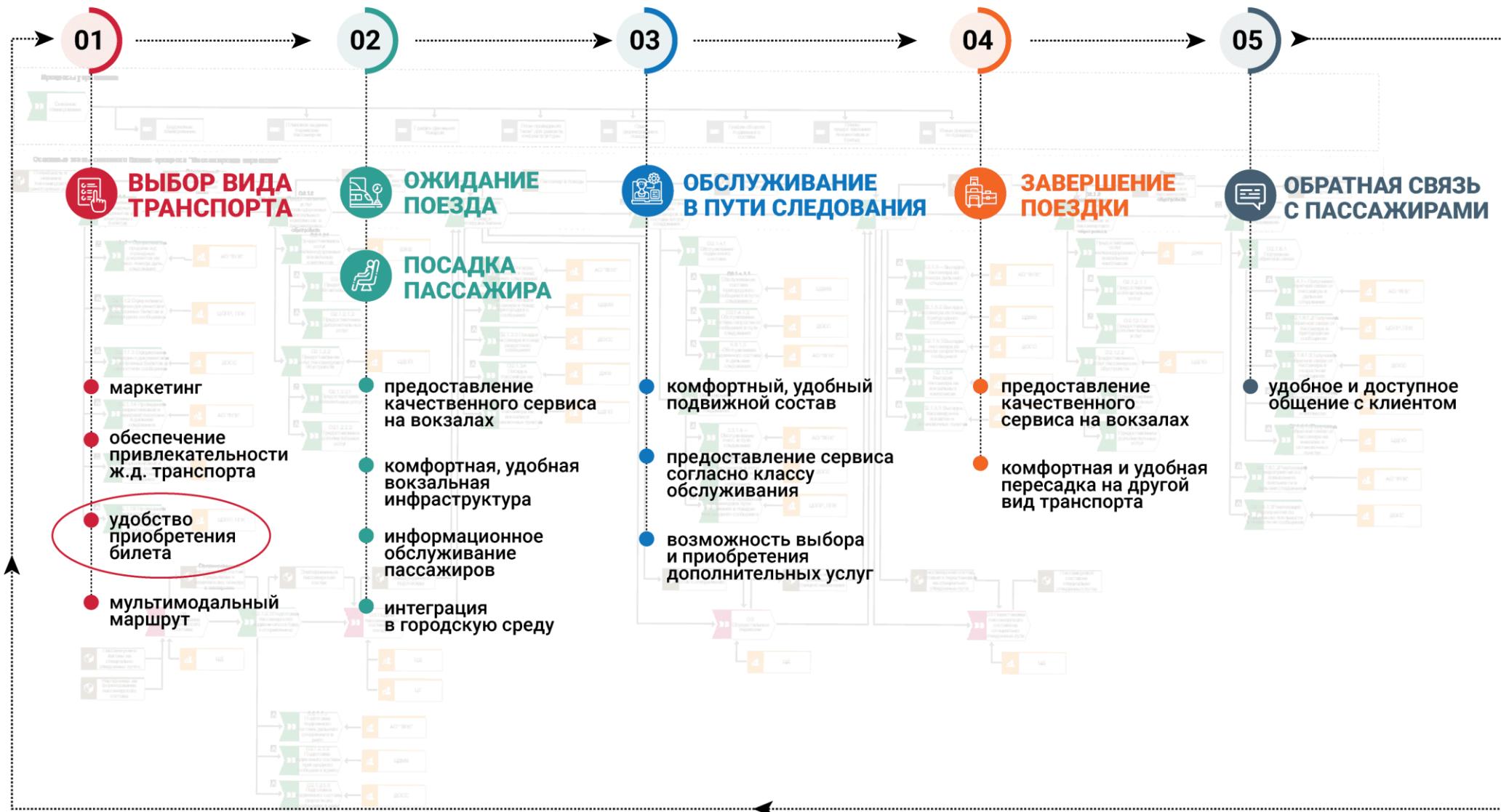


# СКВОЗНОЙ ПРОЦЕСС «ОКАЗАНИЕ ПАССАЖИРСКИХ И ТРАНСПОРТНЫХ УСЛУГ»

Функционирование системы перевозочных процессов и их элементов рассматривается во взаимосвязи с установленной со стороны государства регуляторной системой, а также учитывает необходимые процедуры корпоративного управления и взаимодействия в рамках договорных обязательств



# АНАЛИЗ УСЛУГ И ТОЧЕК ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ «ПО ПУТИ ПАССАЖИРА»



# ЦЕЛЬ ПРОЕКТА



ВНЕДРЕНИЕ СЕРВИСА ДИСТАНЦИОННОЙ ПРОДАЖИ БИЛЕТОВ ДЛЯ ЛЬГОТНОЙ КАТЕГОРИИ ГРАЖДАН С ПРИМЕНЕНИЕМ СКИДОК И МАРКЕТИНГОВЫХ АКЦИЙ

# 11,3

млн. чел

ИНВАЛИДОВ

# 14,2

млн. чел

ЛЬГОТНИКИ



# ЛЬГОТЫ И СКИДКИ



- **БЕСПЛАТНЫЙ ПРОЕЗД  
В МЕЖДУГОРОДНОМ ТРАНСПОРТЕ  
К МЕСТУ ЛЕЧЕНИЯ И ОБРАТНО  
ПО ТАЛОНАМ СОЦИАЛЬНОГО  
ФОНДА РОССИИ**
- **БЕСПЛАТНЫЙ ПРОЕЗД  
НА ПРИГОРОДНОМ  
ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ТРАНСПОРТЕ**
- **МАРКЕТИНГОВЫЕ АКЦИИ  
ПЕРЕВОЗЧИКОВ**

# КАК ЭТО БЫЛО РЕАЛИЗОВАНО РАНЬШЕ



## ТРУДНОСТИ ДЛЯ ОАО «РЖД»

- Отсутствие правовых оснований для возможности использования сведений отдельных государственных информационных систем при оформлении проездных документов (билетов)
- Продажа билетов регулируется Правилами оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 27 мая 2021 г. № 810
- Сведения, которые необходимы для реализации процесса, формируются в информационных системах, владельцами которых являются Минтруд России, Минцифры России и Социальный фонд России.

**Оформление билетов для льготных категорий граждан в обязательном порядке осуществлялось в билетных кассах (с личным присутствием)**



## ТРУДНОСТИ ДЛЯ ПассажиРОВ Льготных Категорий

- Поездка на вокзал в билетную кассу
- Риск выкупа проездных документов другими пассажирами онлайн
- Предъявление бумажных документов (ИПРА – 5-12 листов, МСЭ, ВТЭК)
- Риск допущения ошибки кассиром при оформлении билетов

# ПРАВОВЫЕ ОСНОВАНИЯ.

## ОСНОВНЫЕ ЗАДАЧИ РЕАЛИЗАЦИИ

СОЦИАЛЬНЫЙ ФОНД  
РОССИИ

2017–2018



Формирование баз  
государственных  
информационных  
систем

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ РЖД  
С МИНТРАНСОМ

2019–2020



Подготовка пакета  
документов для  
внесения изменений  
в Правила



Включение  
положения  
в Правила

ВНЕСЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ  
В ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВО РФ

27.05.2021



Утверждение Правил  
постановлением  
Правительства Российской  
Федерации от 27.05.2021  
№810

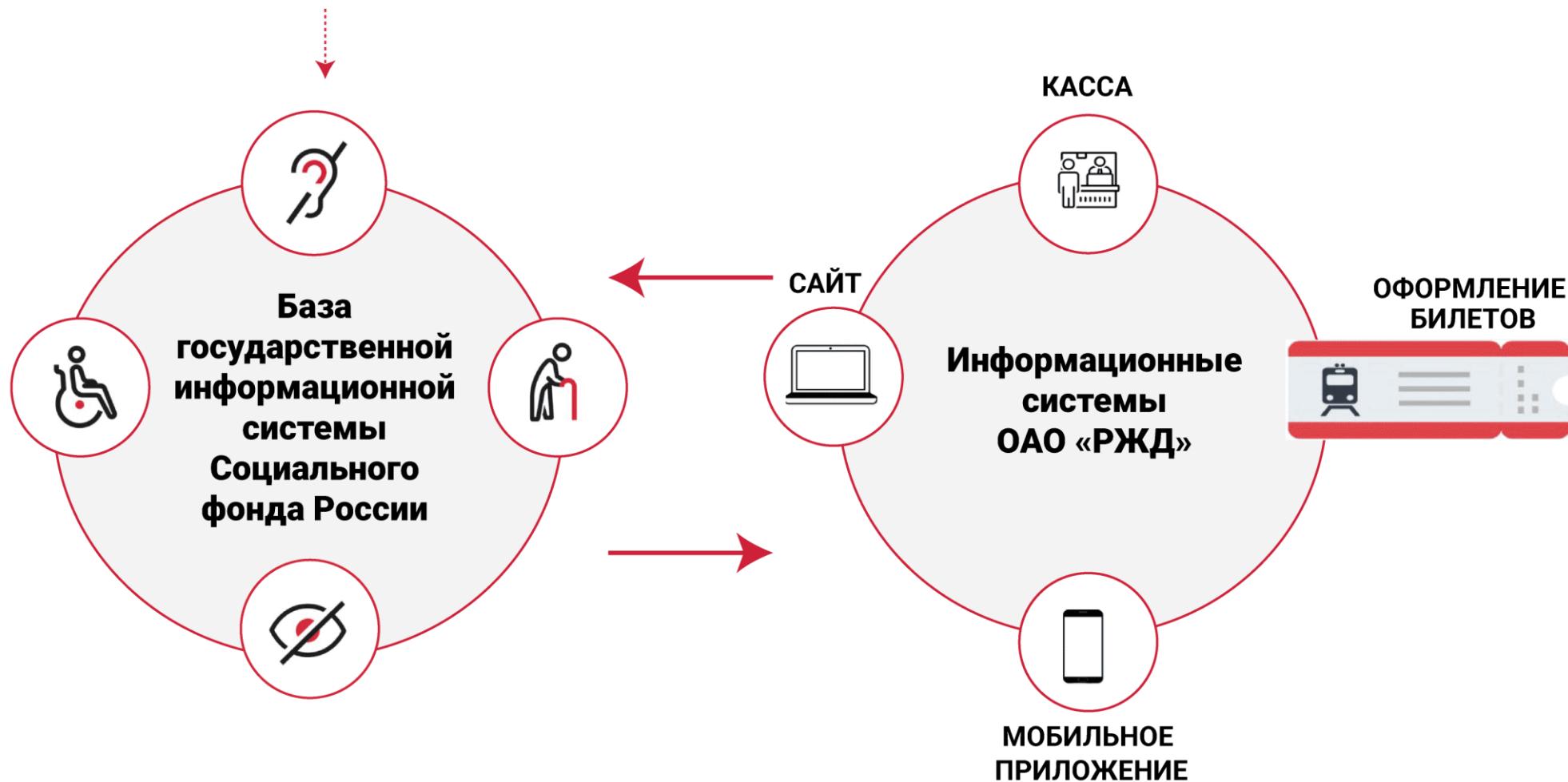
ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С СОЦИАЛЬНЫМ  
ФОНДОМ РФ



ПОДПИСАНИЕ МЕЖВЕДОМСТВЕННОГО  
СОГЛАШЕНИЯ ОБ ОБМЕНЕ ДАННЫМИ

# РЕШЕНИЕ

В 2018 году было завершено формирование базы «Федеральный реестр инвалидов и системы», содержащей сведения о получателях социальных услуг



# К МЕСТУ ЛЕЧЕНИЯ И ОБРАТНО



# БЕСПЛАТНЫЙ ПРОЕЗД НА ПРИГОРОДНОМ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ТРАНСПОРТЕ



# СКИДКИ ПЕРЕВОЗЧИКОВ

Специализированное купе для инвалидов

# 50%

На места в специализированном купе для инвалидов и одного сопровождающего в поездах дальнего следования

Места ограничены в свободной продаже  
приоритетные условия для инвалидов-колясочников

## ВАГОНЫ ОСНАЩЕНЫ

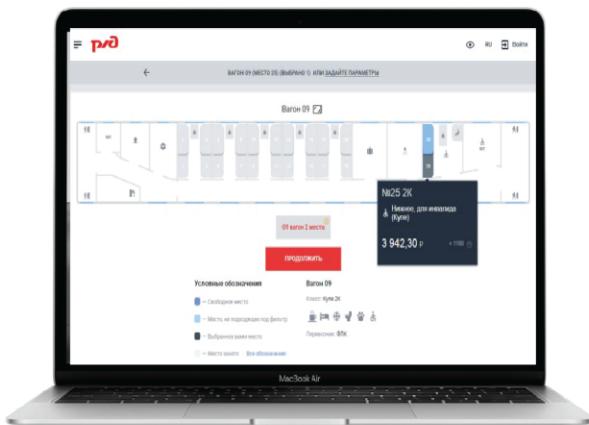
- вспомогательные посадочные устройства для пассажиров, использующих кресла-коляски
- оборудованные специализированные купе
- доступный санузел
- увеличенная ширина дверей и проходов



# ОФОРМЛЕНИЕ НА САЙТЕ

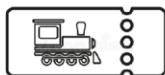
## Специализированное купе для инвалидов

**1** указать СНИЛС  
в личном кабинете



**2** Запрос наличия  
инвалидности  
и необходимости  
использования  
кресла-коляски

**4** Ответ на запрос



Электронный  
проездной документ

# РЕЗУЛЬТАТЫ И ЭФФЕКТЫ



## ПЕРВЫМИ ИЗ РОССИЙСКИХ ТРАНСПОРТНЫХ КОМПАНИЙ

реализовали интеграцию  
с государственными  
информационными системами



## СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

исключили признаки  
дискриминации



## УДОБСТВО

предоставили возможность  
дистанционно оформлять  
электронные билеты на поезда  
пригородного сообщения



## СОКРАТИЛИ ВРЕМЯ

оформление льготных билетов  
на пригородные поезда в кассах



## ДОСТУПНОСТЬ

преодоление цифрового  
неравенства



## СКИДКИ

возможность участия в программе  
лояльности «РЖД Бонус»

## РЕЗУЛЬТАТЫ В ЦИФРАХ

**77%**

.....  
пассажиры выбирают оформление билетов через интернет

ЕЖЕГОДНО БОЛЕЕ ЧЕМ:

**284 тыс.**

.....  
человек осуществляют поездки по электронным талонам Социального фонда России

**3 млн.**

.....  
поездов совершается в пригородном сообщении по льготным билетам

**380 тыс.**

.....  
маломобильных пассажиров участвуют в акциях перевозчиков



# НАЦИОНАЛЬНАЯ ИНКЛЮЗИВНАЯ ДЕКЛАРАЦИЯ



Подписана **Национальная инклюзивная декларация**



ОАО «РЖД» приняло участие в организационной Агентством стратегических инициатив работе по формированию сообщества инклюзивного бизнеса «Открыто для всех»



Инклюзивная практика размещена на платформе «Смартека»

# СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!



Департамент  
пассажирских  
перевозок ОАО «РЖД»

