

Проект:

НАЦИОНАЛЬНАЯ ОБЩЕСТВЕННАЯ ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ УРОВНЯ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В СФЕРЕ АВИАПАССАЖИРСКИХ ПЕРЕВОЗОК

1. Программа является общественным предложением к уполномоченным федеральным органам государственной власти.
2. Основной задачей программы является подготовка и принятие нормативно-правовых актов уполномоченными государственными органами в целях совершенствования защиты прав потребителей при осуществлении ими авиапассажирских перевозок, повышения уровня качества и доступности авиаперевозок. Программа ориентирована на выполнение поручений Президента Российской Федерации, сформулированных в послании к Федеральному Собранию «О повышении авиационной мобильности граждан», а также на иные поручения Президента РФ, касающиеся пассажирских авиаперевозок.
3. Реализация Программы предусматривает внесение изменений в Воздушный кодекс РФ, федеральные законы, подзаконные нормативные акты, регулирующие деятельность авиаперевозчиков, аэропортов, а также регулирующие общественные отношения в социальной сфере и сфере защиты прав потребителей.
4. Программой поддерживаются общественные инициативы, направленные на повышение уровня защиты прав потребителей и создания механизмов, необходимых для повышения качества и доступности авиапассажирских перевозок.

ОСОБЕННАЯ ЧАСТЬ

1. Льготные категории граждан РФ, чьи расширенные права должны быть закреплены в изменениях и дополнениях в Воздушный кодекс Российской Федерации и **Федеральные авиационные правила:**
 - 1.1. Многодетные семьи
 - 1.2. Участники СВО и приравненные к ним лица
2. Повышение уровня информированности потребителей, регулярные публикации информации общественных объединений в сфере защиты прав потребителей в сфере авиаперевозок на федеральных ресурсах – **нормативный акт Министерства транспорта Российской Федерации**, локальные акты авиаперевозчиков
3. Работа с обращениями и заявлениями потребителей. Создание полноценной системы «обратной связи» с пассажирами – **Общественная палата Российской Федерации, Общественные советы при ФОИВ**, локальные акты авиаперевозчиков
4. Работа с обращениями и заявлениями льготных категорий граждан – локальные акты авиаперевозчиков

5. Создание системы рассмотрения споров между потребителем и авиаперевозчиками в претензионном порядке, досудебного урегулирования и урегулирования споров с участием омбудсмена - внесение **изменений и дополнений в ГПК РФ, Воздушный кодекс Российской Федерации, ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг»**
6. Создание системы общественных уполномоченных по защите прав многодетных семей и участников СВО при осуществлении ими авиаперевозок – **Общественная палата Российской Федерации, Общественные советы при ФОИВ**, нормативные акты региональных органов государственной власти, локальные акты авиаперевозчиков и аэропортов
7. Внедрение института добровольного страхования как дополнительного инструмента защиты прав потребителей – локальные акты авиаперевозчиков
8. Внедрение института добровольных потребительских стандартов в сфере пассажирских авиаперевозок – локальные акты авиаперевозчиков, **Общественная палата Российской Федерации**
9. Повышение потребительской грамотности авиапассажиров – **Министерство транспорта Российской Федерации, Роспотребнадзор**
10. Современные тарифные линейки. Овербукинг – **внесение изменений в Воздушный кодекс Российской Федерации, Федеральные авиационные правила**
11. Повышение уровня качества услуг и защиты прав потребителей в аэропортовой зоне:
 - 11.1. работа такси и общественного транспорта – **Министерство транспорта Российской Федерации, Роспотребнадзор**
 - 11.2. определение перечня товаров, реализация которых на территории аэропорта производится по фиксированной цене – питьевая вода, медикаменты, детское питание и пр. – **Роспотребнадзор, Федеральная антимонопольная служба**