



Общественный уполномоченный по правам отдельных категорий авиапассажиров (многодетных семей и участников СВО)

- ✓ Избранное или назначенное лицо, чья деятельность направлена на защиту прав и интересов отдельных категорий авиапассажиров (многодетных семей и участников СВО);
- ✓ Деятельность уполномоченного является дополнительным механизмом защиты прав и интересов авиапассажиров;
- ✓ Деятельность уполномоченного осуществляется в соответствии со Стандартами деятельности уполномоченного по права авиапассажиров.





Права авиапассажиров

Права авиапассажиров регламентируются Гражданским кодексом Российской Федерации, Воздушным кодексом Российской Федерации, Законом «О защите прав потребителей», Федеральными авиационными правилами, утвержденными Приказом Минтранса России № 82, другими нормативными актами.

Права многодетных семей регламентируются ФЗ «О дополнительных мерах государственной поддержки семей, имеющих детей», Указом Президента РФ «О мерах социальной поддержки многодетных семей», иными федеральными нормативными актами, нормативными актами субъектов Российской Федерации, локальными правилами авиаперевозчиков.

Права участников специальной военной операции регламентируются ФЗ «О статусе военнослужащих», ФЗ «О социальном обеспечении граждан, проходивших военную службу», Указами Президента РФ, Постановлениями Правительства РФ, иными федеральными региональными нормативными актами, локальными правилами авиаперевозчиков.



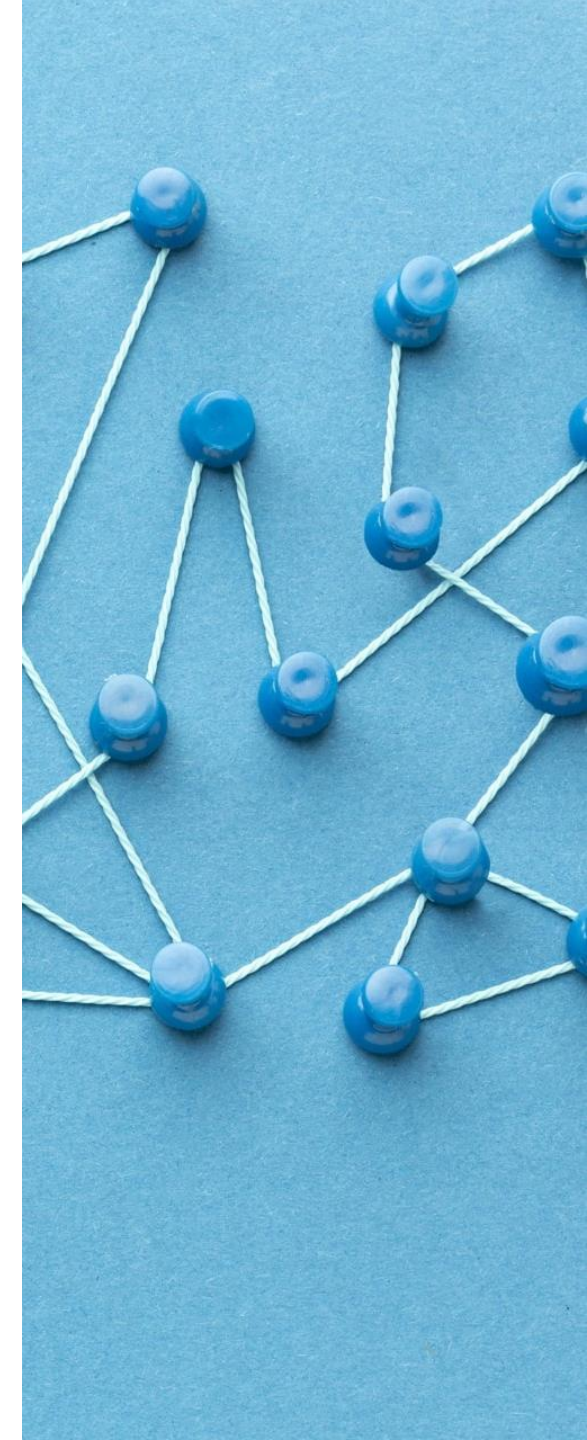
Общественный уполномоченный

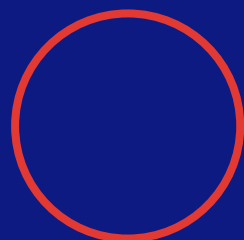
- ❑ Осуществляет прием обращений от авиапассажиров - многодетных семей и участников СВО, готовит свое заключение и направляет его уполномоченному адресату (авиаперевозчик, аэропорт), а также, в случае необходимости, информирует уполномоченный орган государственной власти;
- ❑ Оказывает всемерное содействие по восстановлению нарушенных прав авиапассажиров (многодетных семей и участников СВО);
- ❑ Готовит предложения для внесения поправок в действующее законодательство Российской Федерации, регламентирующее защиту прав авиапассажиров (многодетных семей и участников СВО);
- ❑ Готовит предложения по корректировке локальных правил авиаперевозчиков;
- ❑ Выступает общественным примирителем (медиатором) в спорах между авиапассажирами (многодетными семьями и участниками СВО) и авиаперевозчиком, аэропортом.;
- ❑ Взаимодействует с федеральными и региональными органами государственной власти, общественными объединениями и иными некоммерческими организациями, средствами массовой информации.

Структура

- **Общественный уполномоченный в авиакомпании** – назначается / избирается* совместным решением авиаперевозчика и Российской национальной ассоциации авиапассажиров по представлению уполномоченного органа Общественной палаты Российской Федерации, Общественного совета при Минтрансе Российской Федерации, Общественного совета Росавиации, Общественного совета Роспотребнадзора;
- **Общественный уполномоченный в аэропорту** – назначается/избирается совместным решением администрации аэропорта и Российской национальной ассоциации авиапассажиров по представлению уполномоченного органа Общественной палаты Российской Федерации, Общественного совета при Минтрансе Российской Федерации, Общественного совета Росавиации, Общественного совета Роспотребнадзора;
- **Общественный уполномоченный в субъекте Российской Федерации** – назначается/избирается совместным решением Общественной палаты субъекта Российской Федерации и Российской национальной ассоциации авиапассажиров по представлению уполномоченного органа Общественной палаты Российской Федерации, Общественного совета при Минтрансе Российской Федерации, Общественного совета Росавиации, Общественного совета Роспотребнадзора;
- **Российская национальная ассоциация авиапассажиров** – общедоверительный администратор – координатор деятельности всех общественных уполномоченных по защите прав авиапассажиров в Российской Федерации.
- **Координационный совет общественных уполномоченных** – совет, сформированный из представителей некоммерческих организаций, осуществляющих деятельность в сфере защиты прав потребителей, авиапассажиров, многодетных семей и участников (ветеранов) СВО.

* в соответствии со стандартами деятельности





Стандарты деятельности:

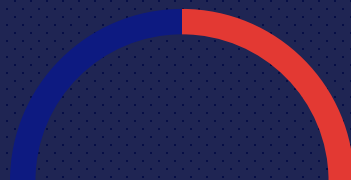
- Принимаются совместным решением уполномоченного органа Общественной палаты Российской Федерации, Общественного совета при Министерстве транспорта Российской Федерации, Общественного совета при Росавиации, Общественного совета при Роспотребнадзоре
- Разрабатываются рабочей группой, проект направляется на общественное обсуждение
- Авиаперевозчик и аэропорт присоединяется к программе деятельности общественных уполномоченных и принимает стандарты деятельности путем подписания соответствующего соглашения с Российской национальной ассоциацией авиапассажиров
- Предусматривают наличие бесплатного информационного ресурса для жалоб и предложений потребителей, информация о деятельности которого должна размещаться в доступных местах в зонах вылета и прилета аэропортов и в информационных материалах авиакомпаний



Информационная открытость

- Деятельность Общественных уполномоченных является открытой;
- Вся информация о деятельности Общественных уполномоченных размещается на ресурсах соответствующих авиаперевозчиков, аэропортов, Общественных советов, участвующих в программе и на сайте Общественной палаты России, а также в средствах массовой информации.





Спасибо

