

**ПРОЕКТ
УТВЕРЖДЕНО**

Решением Координационного совета
Протокол № 1 от 01 июня 2026 г.

**стандарты деятельности
Общественного уполномоченного по защите прав многодетных
авиапассажиров, путешественников и членов их семей**

1. Общие принципы деятельности

1.1. Настоящие Стандарты определяют порядок работы, права, обязанности и алгоритмы взаимодействия Общественного уполномоченного по защите прав многодетных авиапассажиров, путешественников и членов их семей (далее — Уполномоченный) с гражданами, органами государственной власти, общественными структурами и субъектами туристического и авиационного рынка.

1.2. В своей деятельности Уполномоченный руководствуется следующими базовыми принципами:

- **законность:** строгое соблюдение действующего законодательства Российской Федерации;
- **безвозмездность:** правовая помощь и защита интересов многодетных семей осуществляются на общественных началах и полностью бесплатно;
- **объективность:** беспристрастный и всесторонний анализ каждого инцидента;
- **конфиденциальность:** обеспечение сохранности и неразглашение персональных данных заявителей без их письменного (электронного) согласия.

2. Цифровой формат деятельности Уполномоченного:

2.1. Основным форматом деятельности Уполномоченного является **исключительно цифровой (онлайн) формат** сбора, обработки, ведения учета и контроля исполнения обращений граждан.

2.2. Базовой цифровой платформой для фиксации инцидентов, подачи жалоб и ведения реестра обращений является специализированный информационный ресурс www.контрольтуризм.рф и официальный сайт Уполномоченного.

2.3. В качестве дополнительных цифровых каналов коммуникации используются:

- официальная электронная приемная Координационного совета по защите прав многодетных авиапассажиров, путешественников и членов их семей;
- онлайн-формы приемные общественных советов – учредителей Координационного совета;
- цифровые платформы рассмотрения досудебных споров, имеющие соглашения с координационным советом;
- верифицированные чат-боты и личные кабинеты в мессенджерах.

2.4. Заявитель получает автоматические уведомления о ходе, статусе и результатах рассмотрения его жалобы по электронной почте или в личном кабинете интегрированной цифровой платформы.

3. Интеграция с очными общественными приемными советов-учредителей

3.1. Общественные советы при федеральных ведомствах (Минтранс России, Росавиация, Роспотребнадзор, Ространснадзор) осуществляют личный прием граждан в своих действующих очных общественных приемных.

3.2. При обращении многодетных путешественников или членов их семей в очные приемные сотрудники и члены указанных Общественных советов:

- принимают письменные заявления, жалобы и обращения, касающиеся транспортного обслуживания;
- оказывают содействие заявителю в цифровизации сопутствующих документов (сканирование чеков, билетов, посадочных талонов, письменных отказов авиакомпаний);
- в течение 5 (пяти) рабочих дней переводят полученную жалобу в электронный вид и передают её Уполномоченному через платформу контрольтуризм.рф / официальный сайт Уполномоченного или официальные цифровые каналы связи Совета.

3.3. Все переданные из очных приемных жалобы регистрируются в единой цифровой системе Координационного совета с обязательным указанием ведомства, принявшего обращение, для последующего совместного контроля за решением проблемы.

4. Основания для отказа в рассмотрении обращений

4.1. Уполномоченный имеет право вынести мотивированное решение об отказе в рассмотрении электронной или переданной из приемных жалобы по следующим основаниям:

- **Анонимность:** отсутствие в цифровой форме фамилии, имени, отчества заявителя или подтвержденного адреса электронной почты для обратной связи;

- **Ненормативная лексика:** наличие в тексте обращения оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью или имуществу сотрудников транспортных служб и членов Совета;
- **Неподведомственность:** предмет жалобы не касается защиты прав многодетных путешественников, авиапассажиров и членов их семей;
- **Повторность:** повторная подача обращения по одному и тому же инциденту, по которому ранее Уполномоченным уже был предоставлен исчерпывающий ответ;
- **Судебное производство:** по факту, изложенному в обращении, уже вынесено решение суда или дело находится на стадии судебного разбирательства.

5. Взаимодействие с региональными общественными палатами

5.1. Уполномоченный выстраивает оперативное взаимодействие с общественными палатами субъектов Российской Федерации для оперативного решения инфраструктурных и правовых проблем на местах.

5.2. В рамках взаимодействия Уполномоченный:

- направляет электронные запросы в региональные палаты для проведения локального мониторинга (например, проверки доступности комнат матери и ребенка, наличия очередей, доступности парковок для многодетных в конкретном региональном аэропорту);
- привлекает представителей профильных комиссий региональных палат к разбору резонансных нарушений прав семей в субъектах РФ;
- проводит совместные онлайн-слушания, вебинары и экстренные цифровые совещания;
- включает аналитическую информацию от региональных палат в итоговый ежегодный доклад Совета.

6. Алгоритм оперативного онлайн-реагирования

6.1. **Фиксация и классификация (до 5 рабочих дней):** автоматическая регистрация обращения на платформе kontrolturizm.rf/ официальном сайте Уполномоченного, проверка на отсутствие оснований для отказа и присвоение категории срочности.

6.2. **Цифровое досудебное урегулирование (до 10 рабочих дней):** направление официального запроса на бланке Совета руководству авиакомпании, аэропорта или туроператора через их официальные цифровые каналы (с фиксацией статуса получения).

6.3. **Ведомственная эскалация (до 15 рабочих дней):** в случае игнорирования цифрового запроса или получения неудовлетворительного ответа от перевозчика, Уполномоченный через систему электронного

документооборота передает материалы в уполномоченный федеральный орган исполнительной власти и/или прокуратуру для проведения надзорных проверок.

6.4. Судебная защита: при невозможности урегулировать спор в досудебном порядке Уполномоченный содействует в подготовке типовых электронных исков или участвует в процессах в качестве эксперта на стороне многодетной семьи.

7. Отчетность и мониторинг

7.1. Уполномоченный ведет непрерывный цифровой реестр всех поступивших, находящихся в работе и успешно решенных обращений.

7.2. На основе данных платформы контрольтуризм.рф/ своего официального сайта Уполномоченный формирует ежеквартальные аналитические срезы о характере и динамике жалоб для демонстрации на заседаниях Координационного совета.

7.3. По итогам календарного года Уполномоченный готовит всероссийский доклад о состоянии дел в сфере соблюдения прав многодетных путешественников и авиапассажиров, который утверждается Советом и направляется руководителям профильных министерств и ведомств.
