

ВСЕРОССИЙСКАЯ ХАРТИЯ ЗАЩИТЫ ПРАВ МНОГОДЕТНЫХ ПУТЕШЕСТВЕННИКОВ, АВИАПАССАЖИРОВ И ЧЛЕНОВ ИХ СЕМЕЙ

Мы, представители многогранного транспортного комплекса, многопрофильной туристической индустрии, институтов развивающегося гражданского общества, ведущие эксперты и аналитики рынка,

- **выражая** глубокое и искреннее признание фундаментальной роли многодетных семей в контексте стратегического демографического развития, долгосрочного процветания и сохранения незыблемых традиционных ценностей Российской Федерации;
- **руководствуясь** высокими принципами социальной ответственности бизнеса и стремясь к созданию гармоничной, безопасной, безбарьерной и максимально благоприятной среды для путешествий, авиаперелетов и всестороннего досуга больших семей;
- **всецело осознавая** историческую необходимость качественной модернизации существующих сервисных подходов, а также планомерного и консолидированного устранения ментальных и инфраструктурных барьеров на пути развития внутреннего туризма;
- **подчеркивая** важность синергии между общественными инициативами, государственными приоритетами, коммерческими интересами участников рынка и ведущими средствами массовой информации;

настоящим провозглашаем принятие данной Всероссийской Хартии (далее – Хартия), выражая свою добрую волю и искреннее намерение следовать ее высоким идеалам.

РАЗДЕЛ I. ОБЩИЕ ПРИНЦИПЫ

1. **Добровольность, открытость и инклюзивность.** Присоединение к настоящему документу базируется исключительно на принципах осознанной добровольности, взаимного уважения и партнерства. Хартия открыта для абсолютно любых предприятий, организаций и индивидуальных предпринимателей, осуществляющих свою деятельность в транспортной, авиационной, гостиничной, экскурсионной и смежных сферах. Хартия приветствует участие зарубежных и иностранных компаний, разделяющих ее философию. Подача заявлений на вступление осуществляется напрямую в адрес Координационного совета по защите прав многодетных путешественников, авиапассажиров и членов их семей (далее –

- Координационный совет) через официального оператора Координационного совета (далее – оператор Хартии).
2. **Абсолютная публичность, прозрачность и медиа-активность.** Вся деятельность, связанная с реализацией положений Хартии, функционированием Координационного совета, а также текущей работой Общественного уполномоченного по защите прав многодетных путешественников, авиапассажиров и членов их семей (далее – Уполномоченный) строится на принципах максимальной гласности. Предусматривается тесное и постоянное взаимодействие с федеральными и региональными средствами массовой информации, информационными агентствами и профильными медиа-ресурсами для широкого освещения правоприменительной практики и успехов участников рынка. Информационная открытость является залогом доверия со стороны общества и потребителей.
 3. **Добровольное совершенствование и верификация.** Участники Хартии заявляют о своем стремлении к непрерывному самосовершенствованию и выражают готовность проходить процедуры добровольного аудита и верификации на соответствие рекомендательным стандартам семейного комфорта.
-

РАЗДЕЛ II. РЕКОМЕНДАТЕЛЬНЫЕ СОЦИАЛЬНЫЕ ОТРАСЛЕВЫЕ ОРИЕНТИРЫ И СТАНДАРТЫ

1. Участники Хартии заявляют о намерении приложить максимальные усилия для достижения социальных ориентиров гостеприимства и придерживаться в своей работе рекомендованных Хартией стандартов деятельности по работе с многодетными путешественниками, авиапассажирами и членами их семей:
 - в области гражданской авиации и воздушных перевозок;
 - в области аэропортового обслуживания и инфраструктуры;
 - в индустрии гостеприимства и размещения туристов;
 - в области страховой защиты путешественников;
 - области образовательных стандартов и подготовки персонала.
2. Координационный совет в течение 60 дней с момента утверждения настоящей Хартии разрабатывает проекты стандартов, проводит их обсуждение в профессиональном и экспертном сообществах, выставляет на народное обсуждение. Прошедшие общественную и профессиональную экспертизы стандарты становятся неотъемлемой частью Хартии.

РАЗДЕЛ III. КУЛЬТУРА ДИАЛОГА И ДОСУДЕБНОЕ РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ

1. **Приоритет мирного и оперативного урегулирования.** Участники Хартии декларируют, что интересы и эмоциональное спокойствие путешествующей семьи являются наивысшей ценностью. В связи с этим внедряются механизмы максимально быстрого досудебного рассмотрения любых возникающих рекламаций и жалоб, использования процедуры медиации.
 2. **Партнерское взаимодействие.** Рассмотрение обращений базируется на принципах доверия к общественному мониторингу и осуществляется в тесном содружестве с Уполномоченным. Стороны стремятся решать любые спорные ситуации в кратчайшие сроки, не доводя дело до длительных судебных тяжб, используя для этого весь потенциал современных цифровых платформ и горячих линий правовой поддержки.
-

РАЗДЕЛ IV. СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ, ОПЕРАТОРСТВО И ПУБЛИЧНЫЙ УЧЕТ

1. **Оператор Хартии.** В целях обеспечения системности, порядка и непрерывности процессов реализации Хартии, от имени Координационного совета функции официального Оператора Хартии принимает на себя юридическое лицо – учредитель Координационного совета, утвержденное Координационным советом. Оператор Хартии утверждается сроком на три года. Полномочия Оператора Хартии могут быть продлены неограниченное количество раз.
2. **Оператор Хартии** наделяется исключительным правом ведения переговоров, проверки готовности соискателей и непосредственного подписания документов о присоединении к Хартии. Официальное вступление в силу статуса участника оформляется путем подписания двустороннего Протокола присоединения, который содержит в себе безоговорочное, юридически закрепленное обязательство присоединившейся стороны строго и в полном объеме соблюдать все стандарты и правила настоящей Хартии.
3. **Оператор Хартии** наделяется полномочиями от имени Координационного совета заключать соглашения о стратегическом сотрудничестве с Генеральными партнерами Хартии — ведущими медиахолдингами, общественными институтами, финансовыми организациями и крупными игроками рынка, обеспечивающими

масштабную информационную, экспертную и ресурсную поддержку целей Хартии.

4. **Национальный реестр участников Хартии.** Оператор Хартии формирует, актуализирует и осуществляет ведение единого Национального реестра участников Хартии. Данный реестр является абсолютно открытым, прозрачным и публикуется в информационно-телекоммуникационной сети Интернет для всеобщего сведения всех потребителей, общественных институтов и средств массовой информации. Включение в Реестр является главным публичным подтверждением социальной ответственности бизнеса.
5. **Оператор Хартии** выступает организатором Ежегодного общероссийского форума многодетных путешественников, авиапассажиров и членов их семей.

РАЗДЕЛ V. НАЦИОНАЛЬНОЕ ПРИЗНАНИЕ, РЕЙТИНГОВАНИЕ И МАРКИРОВКА

Для морального поощрения лидеров рынка и создания наглядных ориентиров для потребителей учреждается многоуровневая система признания:

1. **Национальный знак отличия «Одобрено для большой Семьи» «Family Travel Pro»** . Субъекты рынка, подтвердившие внедрение стандартов Хартии, безвозмездно наделяются правом использовать в своей публичной деятельности, рекламе, на фасадах зданий, стойках регистрации и сайтах узнаваемый графический символ — знак отличия «Одобрено для большой Семьи» и «Family Travel Pro». Данная маркировка призвана служить для потребителя маяком качества и безопасности.
2. **Национальный рейтинг заботы.** Координационный совет совместно с Оператором Хартии на основе анализа отзывов потребителей и данных публичного мониторинга осуществляет ежегодное составление независимого Национального рейтинга предприятий транспортной и туристической сферы.
3. **Ежегодное чествование.** Торжественное оглашение результатов рейтинга и официальная церемония вручения Национальных знаков отличия лидерам рынка за вклад в развитие семейного и многодетного туризма проводятся публично на площадке Ежегодного общероссийского форума многодетных путешественников, авиапассажиров и членов их семей.

РАЗДЕЛ VI. ВСТУПЛЕНИЕ В СИЛУ ХАРТИИ

1. **Вступление Хартии в силу.** Хартия вступает в силу с момента ее утверждения на Общероссийском форуме многодетных путешественников, авиапассажиров и членов их семей в Общественной палате Российской Федерации 01 июня 2026 года. Стандарты, предусмотренные разделом II Хартии, вступают в силу с момента их утверждения Координационным советом, но не позднее 03 августа 2026 года.
2. **Порядок внесения изменений.** Дальнейший порядок внесения изменений в утвержденный текст определяется Координационным советом по представлению Оператора Хартии и утверждается в рамках очередной сессии Ежегодного общероссийского форума.

*Общественная палата Российской Федерации
01 июня 2026 года, город Москва,*