



Федеральная служба по надзору в сфере защиты  
прав потребителей и благополучия человека

**УПРАВЛЕНИЕ ФЕДЕРАЛЬНОЙ СЛУЖБЫ  
ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ  
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА  
ПО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМУ ТРАНСПОРТУ**  
(УПРАВЛЕНИЕ РОСПОТРЕБНАДЗОРА  
ПО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМУ ТРАНСПОРТУ)

ул. Дубининская, 17, г. Москва, 115054  
Тел.: (499) 623-36-04; тел./факс: (499) 235-25-72  
e-mail: urpngt@gsen.ru  
ОКПО 76011578, ОГРН 1057746107242,  
ИНН/КПП 7701579036/770501001

Руководителю Федеральной  
службы по надзору в сфере  
защиты прав потребителей и  
благополучия человека

А.Ю. Поповой

28.02.2020 № 99-00-02/01-08-323-2020

на № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

О представлении информации для  
подготовки Государственного доклада  
о защите прав потребителей за 2019 год

Уважаемая Анна Юрьевна!

В соответствии с поручением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 21.02.2020 № 02/2663-2020-27 «О представлении информации, необходимой для подготовки Государственного доклада о защите прав потребителей в Российской Федерации за 2019 год» докладываю о реализации, в пределах компетенции, государственной политики в сфере защиты прав потребителей на объектах железнодорожного транспорта.

**по 4.2**

Реализация Соглашения о сотрудничестве между Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека и ОАО «Российские железные дороги» (далее - ОАО «РЖД») от декабря 2015 г. позволила повысить качество услуг, предоставляемых пассажирам железнодорожного транспорта дальнего следования и пригородного сообщения.



В рамках Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 г., утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 28.08.2017 №1837-р, организованная Управлением Роспотребнадзора по железнодорожному транспорту (далее - Управление) система консультирования и информирования потребителей находит поддержку в ОАО «РЖД».

Важнейшим в области защиты прав потребителей является возможность прямого диалога. Компаниями - перевозчиками в дальнем следовании и пригородном сообщении при взаимодействии с территориальными отделами Управления для потребителей услуг железнодорожного транспорта проведены 11 акций «Общественная приемная – «Защита прав потребителя - пассажира железнодорожного транспорта».

Общественная приемная – это один из наиболее эффективных способов взаимодействия и обмена информацией в цепочке «пассажир - перевозчик - владелец инфраструктуры».

Территориальными отделами Управления совместно с руководством железных дорог - филиалов ОАО «РЖД» на железнодорожных вокзалах организованы совместные общественные приемные, приуроченные к проведению Всемирного дня прав потребителя, на которых проводились консультации по вопросам защиты прав пассажиров на железнодорожном транспорте. Услугами общественных приемных в 2019 г. воспользовался 301 пассажир.

С 12 по 18 марта 2019 г. в рамках сетевой акции ОАО «РЖД», приуроченной к Всемирному дню прав потребителя, с 08:00 до 20:00 по местному времени на вокзалах стст. Ярославль-Главный, Вологда -1 Северной железной дороги, Челябинск Южно-Уральской железной дороги сотрудниками ОАО «РЖД», специалистами Управления проводилась акция «Защита прав потребителей - пассажиров электрички».

В рамках акции прошло анкетирование пассажиров пригородного комплекса. Пассажиры поделились своим мнением о качестве предоставляемых услуг в пригородном сообщении, оставили свои замечания и



предложения по улучшению работы пригородного железнодорожного транспорта.

Полученная информация доведена до руководства Северной и Свердловской пригородных пассажирских компаний, а также в региональные органы исполнительной власти.

12.12.2019 в рамках Общероссийского дня приема граждан на Ленинградском вокзале г. Москвы Управлением совместно с Московской межрегиональной транспортной прокуратурой, Северной транспортной прокуратурой, АО «Московско-Тверская пригородная пассажирская компания», линейным отделом Главного управления на транспорте МВД России проведен выездной прием граждан.

За консультациями обратились 40 граждан. Пассажиры были ознакомлены с правилами проезда на поездах дальнего следования и пригородного сообщения, возврата проездных документов.

Особое внимание было уделено проблеме несанкционированной торговли на объектах железнодорожного транспорта и проведению контроля за соблюдением норм, установленных Федеральным законом 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака».

По всем вопросам обратившимся даны исчерпывающие разъяснения. Вопросы, требующие проведения проверки и принятия решения, приняты к сведению и к исполнению в рамках компетенции.

Представителям коммерческих организаций, осуществляющим деятельность на Ленинградском вокзале г. Москвы был разъяснен порядок проведения плановых и внеплановых проверок органами государственного контроля и надзора.

В период с 30 по 31 мая 2019 г. в Санкт - Петербурге состоялся общественный форум «Безопасность на транспорте», посвященный развитию транспортных услуг в сфере дальних и пригородных пассажирских перевозок, а также современных сервисов для пассажиров.



В мероприятии приняли участие представители Минтранса России, Управления, ОАО «РЖД», представители общественных организаций.

На форуме обсуждались вопросы комплексной безопасности и улучшения качества обслуживания пассажиров, особенно в период летних массовых перевозок.

Ежегодно с 2014 г. в период с 11 по 15 ноября ОАО «РЖД» проводит сетевую социально-профилактическую акцию «Общественная приемная: Добро пожаловать!» (далее - Акция), в которой активное участие принимают сотрудники Управления.

В ходе проведения Акции представители Управления, транспортной полиции проинформировали пассажиров о возможности напрямую обращаться к начальникам территориальных отделов Управления, руководителям линейных отделов на транспорте МВД России по вопросам улучшения обслуживания в пригородном пассажирском сообщении, а также ответили на вопросы пассажиров, касающиеся обеспечения безопасности на вокзалах, в пригородном транспорте и пассажирских поездах дальнего следования, обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия при перевозке детских организованных групп.

Участникам Акции на входе в здания вокзалов демонстрировали рентгеновские интроскопы и рамки металлодетекторов, кабину дополнительного индивидуального рентгеновского контроля, напомнили о правилах личной и имущественной безопасности во время путешествий железнодорожным транспортом и дали советы, как не стать жертвой противоправных действий.

В период подготовки и проведения XXIX Всемирной зимней универсиады 2019 г. в г. Красноярске создана Межведомственная рабочая группа по вопросам транспортного обеспечения при подготовке и проведении соревнований, в состав которой вошли специалисты Управления.

Основной задачей Межведомственной рабочей группы была разработка комплекса мер по созданию для гостей и участников соревнований безопасной и качественной транспортной инфраструктуры.



За период с 2 по 12 марта 2019 г. на железнодорожных вокзалах Красноярской железной дороги организована работа консультационных пунктов по информированию и консультированию пассажиров в период проведения Всемирной зимней универсиады. Пассажиры и болельщики универсиады проконсультированы по вопросам ценообразования стоимости гостиничных номеров, реализации продукции с символикой универсиады, рисков при приобретении билетов «с рук», а также обеспечивались информационными материалами по профилактике заболеваний, здорового образа жизни.

Одним из приоритетных направлений развития пассажирского комплекса в 2019 г. оставалось повышение уровня сервиса для маломобильных групп населения. С учетом роста востребованности таких перевозок Управлением принимаются системные меры по выдаче предписаний, предложений и предостережений в целях формирования доступной среды для маломобильных групп населения на объектах вокзальной инфраструктуры и в поездах дальнего следования.

Результаты контрольно-надзорных мероприятий Управления по соблюдению требований постановления Правительства Российской Федерации от 01.12.2015 №1297 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Доступная среда» на 2011-2020 годы» регулярно рассматриваются на рабочих совещаниях с руководством ОАО «РЖД», в т.ч. с генеральным директором ОАО «РЖД», на итоговых заседаниях правления ОАО «РЖД» с заслушиванием причастных структурных подразделений.

По итогам рассмотрения материалов проверок, обращений граждан, в соответствии с которыми должностными лицами Управления выдаются предписания, структурными подразделениями ОАО «РЖД» проведены и проводятся мероприятия по установлению пандусов, лифтов, эскалаторов, касс с пониженными прилавками, оборудованными индукционными петлями для слабослышащих, наносятся тактильные линии для слабовидящих, в туалетных комнатах оборудуются специализированные кабины.



В настоящее время на сети железных дорог России эксплуатируется 883 пассажирских вагона, оборудованных специализированным купе для пассажиров с ограниченными возможностями (в 2018 - 719 вагонов).

Услугами по перевозке в специализированных купе поездов дальнего следования в 2019 г. воспользовались 235 тыс. пассажиров с ограниченными возможностями здоровья. Это на 43,6% больше, чем за весь период 2018 г. (163,7 тыс. пассажиров). Из них поездами дальнего следования АО «Федеральная пассажирская компания» перевезено 213 тыс. маломобильных пассажиров (на 50% больше, чем в 2018 г.), в том числе в высокоскоростных поездах «Сапсан» – 22 тыс. пассажиров (на 11 % больше, чем в 2018 г.).

Для пассажиров, которые не имеют возможности самостоятельно подать заявку на перевозку в специализированных купе в кассах железнодорожных вокзалов, появилась возможность ее оформления онлайн на официальном сайте ОАО «РЖД», при условии предварительной регистрации в Центре содействия мобильности.

По состоянию на 01.01.2020 необходимую помощь в оформлении билетов, перемещении ручной клади и багажа, а также в сопровождении по территории вокзала (кассовые залы, залы ожидания, камеры хранения, медпункт, платформы и т.д.) маломобильные пассажиры могут получить более, чем на 900 вокзалах и остановочных пунктах по сети железных дорог Российской Федерации (в конце 2018 г. их количество составляло 540).

Появились выделенные места в залах ожидания для маломобильных пассажиров, в которых созданы комфортные условия для инвалидов.

В декабре 2019 г. состоялся открытый форум Дальневосточной транспортной прокуратуры по теме «Защита социальных прав граждан. Профилактика правонарушений и преступлений несовершеннолетних».

В форуме принимали участие специалисты Управления, уполномоченные по правам человека, по правам ребенка в Хабаровском крае, специалисты Министерства образования и науки Хабаровского края, работники Дальневосточной железной дороги – филиала ОАО «РЖД», представители правоохранительных органов, общественных организаций.



Управлением обращено внимание участников форума, что за последние годы подготовлено и направлено в суды 20 исковых заявлений в защиту неопределенного круга лиц. Благодаря указанной работе, железнодорожные вокзалы оборудованы передвижными подъемниками, переносными рампами для посадки инвалидов с платформы в вагон, комнатами матери и ребенка, туалетами для инвалидов.

В ходе работы форума принято решение о разработке совместных информационных материалов, разъясняющих порядок перевозки детских организованных групп, оказание лицам с ограниченными возможностями услуг на объектах железнодорожной инфраструктуры.

### **По п. 5**

Результатом взаимодействия МВД России на транспорте, ОАО «РЖД и Управления является утвержденный совместным приказом План мероприятий по пресечению фактов незаконной торговли на объектах транспортной инфраструктуры на 2019-2020 гг. (далее - План мероприятий), предусматривающий проведение комплекса совместных мероприятий Главного Управления на транспорте МВД России (далее - ГУТ МВД России), ОАО «РЖД» и Управления, направленных на обеспечение охраны потребительского рынка, объектов железнодорожной инфраструктуры от незаконного оборота фальсифицированных, некачественных товаров.

В 2019 г. проведено 47 совместных проверочных мероприятий на объектах железнодорожного транспорта; по выявленным нарушениям наложено 67 штрафов на общую сумму 271, 4 тыс.руб. (в 2018 г. соответственно 50 мероприятий, 92 штрафа на общую сумму 483,5 тыс.руб.).

В период подготовки к мировому чемпионату по профессиональному мастерству по стандартам «WorldSkills» (с 22 по 27 августа 2019 г. в г. Казань) специалисты Управления приняли участие в профилактическом мероприятии «Торговля», проводимом Казанским ЛУ ГУТ МВД России на вокзалах ст.ст. Казань-1, Казань-2, Чебоксары. Проведены обследования торговых павильонов, расположенных на вокзалах, а также вагона-ресторана пассажирского поезда №1/2 сообщением «Казань-Москва». По выявленным



нарушениям санитарного законодательства и в сфере защиты прав потребителей составлены протоколы об административном правонарушении, наложено 6 штрафов на общую сумму 41,5 тыс.руб.

Аналогичные мероприятия проведены совместно с Средневолжским ЛУ ГУТ МВД России, Приволжским ЛУ ГУТ МВД России, Курганским ЛО ГУТ МВД России, Восточно-Сибирским ЛУ ГУТ МВД России, Хабаровским ЛУ ГУТ МВД России, Тындинским ЛО ГУТ МВД России, Комсомольским ЛО ГУТ МВД России.

Проверены вагоны-рестораны ООО «ТрансРесторанСервис», предприятия розничной торговли, предприятия общественного питания, расположенные в зданиях железнодорожных вокзалов.

Московским территориальным отделом Управления совместно с линейными отделами полиции на транспорте и транспортной прокуратурой в рамках подготовки к проведению 25.12.2019 Общероссийской новогодней елки в Государственном Кремлевском Дворце проверены объекты торговли, общественного питания и аптечные киоски на железнодорожных вокзалах г. Москвы.

По выявленным нарушениям наложено 5 штрафов на общую сумму 44,5 тыс.руб., вынесены представления по устранению причин и условий, способствовавших совершению административных правонарушений.

*С уважением,  
Каськов*

Руководитель

Ю.Н. Каськов

Н.Ф. Раймова  
(495)633-28-47  
Ф.А. Сохиева  
(495)633-28-14

