



РОСПОТРЕБНАДЗОР

**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@gсен.ru
ОКПО 76011578 ОГРН 1057746107242
ИНН 7701579036 КПП 770501001

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

А.Ю. Поповой

04.03.2021 99-00-02/01-08-274-2021

О представлении информации для
подготовки Государственного доклада
о защите прав потребителей за 2020 год

Уважаемая Анна Юрьевна!

В соответствии с поручением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 19.02.2021 № 02/3395 - 2021-27 «О представлении информации, необходимой для подготовки Государственного доклада о защите прав потребителей в Российской Федерации за 2020 год» докладываю о реализации, в пределах компетенции, государственной политики в сфере защиты прав потребителей на объектах железнодорожного транспорта.

по 4.2

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, Управлением Роспотребнадзора по железнодорожному транспорту (далее - Управление) организована система консультирования и информирования потребителей услуг железнодорожного транспорта.

Территориальными отделами Управления совместно с руководством железных дорог - филиалов ОАО «Российские железные дороги» на железнодорожных вокзалах организованы совместные общественные приемные, приуроченные к проведению Всемирного дня прав потребителя, в которых проводились консультации по вопросам защиты прав пассажиров на железнодорожном транспорте.

Услугами общественных приемных в 2020 г. воспользовались 104 пассажира.

В период с 12 по 18 марта 2020 г. (по местному времени) в рамках сетевой акции ОАО «Российские железные дороги», приуроченной к Всемирному дню прав потребителя, на железнодорожных вокзалах станций Ростов-Главный, Лихая Северо -



Кавказской железной дороги специалистами Управления проводилась акция «Защита прав потребителей - пассажиров электрички».

В рамках акции прошло анкетирование пассажиров пригородного комплекса. Пассажиры выразили свое мнение о качестве предоставляемых хозяйствующими субъектами услуг в пригородном сообщении, внесли свои замечания и предложения по улучшению работы пригородного железнодорожного транспорта.

Полученная информация доведена до руководства АО «Северо - Кавказская пригородная пассажирская компания».

Ветераны Великой Отечественной войны в канун 75-летия Великой Победы проконсультированы о возможности бесплатного пользования пригородным железнодорожным транспортом на всем полигоне обслуживания АО «Северо - Кавказская пригородная пассажирская компания».

На Витебском вокзале г. Санкт-Петербурга проведена социально - профилактическая акция «Час пассажира», в которой сотрудники Управления приняли участие совместно с Витебским линейным отделом МВД России на транспорте.

На станциях Хабаровск, Владивосток, Комсомольск - на - Амуре, железнодорожных вокзалах Дальневосточной региональной дирекции в 2020 г. проведено 12 социально-профилактических мероприятий «Час пассажира» с участием сотрудников Управления, АО «Федеральная пассажирская компания», органов МВД России на транспорте.

Подобные встречи помогают Управлению в пределах компетенции анализировать вопросы, связанные с качеством внутригосударственных перевозок пассажиров и предоставляемых услуг, в случаях ухудшения их качества оперативно реагировать в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

В ходе проведения Акции пассажиры проинформированы о возможности напрямую обращаться по вопросам качества предоставляемых услуг в пригородном пассажирском сообщении, обеспечения безопасности пассажирских перевозок железнодорожным транспортом, санитарно-эпидемиологического благополучия при перевозке детских организованных групп к начальникам территориальных отделов Управления, руководителям линейных отделов на транспорте МВД России.

Ежегодно с 2014 г. в период с 11 по 15 ноября проходит сетевая социально - профилактическая акция «Общественная приемная: добро пожаловать!» (далее - Акция), организованная ОАО «Российские железные дороги» совместно с Управлением.

В ходе Акции в пригородных кассах Ярославского, Казанского и Ленинградского железнодорожных вокзалов г. Москвы были установлены специальные стойки для сбора информации; ежедневно работала Общественная приемная.

Обратившимся даны исчерпывающие разъяснения по всем вопросам. Обращения, в которых содержались сведения о нарушениях законодательства Российской Федерации, Управлением приняты для рассмотрения в рамках компетенции.

Одним из приоритетных направлений развития пассажирского комплекса в 2020 г. оставалось повышение уровня сервиса для маломобильных групп населения. В



целях формирования доступной для них среды на объектах вокзальной инфраструктуры и в поездах дальнего следования Управлением принимались меры; в случаях выявления нарушения прав, выданы предписания об устранении нарушений, внесены предложения, направленные на улучшение качества оказываемых услуг по перевозке, и предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований.

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» рассмотрены на рабочих совещаниях и итоговых заседаниях правления ОАО «Российские железные дороги», в том числе с участием генерального директора ОАО «Российские железные дороги» и заслушиванием структурных подразделений.

В 2020 г. структурными подразделениями ОАО «Российские железные дороги» проведены мероприятия по установлению на железнодорожных вокзалах пандусов, лифтов, эскалаторов, касс с пониженными прилавками, оборудованными индукционными петлями для слабослышащих, нанесены тактильные линии для слабовидящих, в туалетных комнатах оборудованы специализированные кабины.

В 2020 г. на 70 % увеличено число железнодорожных вокзалов и остановочных пунктов с доступной специализированной помощью для пассажиров с ограниченными физическими возможностями; количество вокзалов и остановочных пунктов, на которых оказывается специализированная помощь маломобильным пассажирам, превысило 1500 (в начале 2020 г. – 900 вокзалов).

Пассажиры могут получить помощь в оформлении билетов, при перемещении ручной клади и багажа, а также в сопровождении по территории вокзала (кассовые залы, залы ожидания, камеры хранения, медпункт, платформы и т. д.).

По состоянию на 01.01.2021 в полном объеме адаптирован 101 железнодорожный вокзал (в начале 2020 г. - 84)

Для создания комфортной среды на железнодорожных вокзалах обеспечивается доступ к основным функциональным зонам, в местах перепада высот устанавливаются пандусы, лифты и другие подъемные устройства; для ориентирования слабовидящих пассажиров обустраиваются тактильно-контрастные указатели, пиктограммы, мнемосхемы, тактильные таблички, выполненные рельефно-точечным шрифтом Брайля. Кассовые залы и залы ожидания оборудуются индукционными системами для слабослышащих. Для пассажиров, передвигающихся в кресле-коляске, адаптируются билетные кассы, обеспечивается доступность санитарных комнат, оборудуются места отдыха в залах ожидания.

В сентябре 2020 г. на Казанском, Ярославском, Белорусском и Ленинградском вокзалах г. Москвы установлены справочные видеотерминалы, поддерживающие технологию обслуживания пассажиров с нарушением слуха, в последствии этот инновационный проект, будет реализован на всех вокзалах центральной дирекции ОАО «Российские железные дороги».

С помощью терминалов пассажиры могут получить информацию об отправлении и прибытии поездов, а также об услугах и сервисах, представленных на вокзалах, для посетителей с нарушениями органов слуха предусмотрен видеовывод



оператора, владеющего жестовым языком, который сможет оказать квалифицированную помощь.

Ежегодно увеличивается и количество пассажирских вагонов со специализированным купе для маломобильных пассажиров, приобретаются новые вагоны и модернизируются уже эксплуатируемые. Конструкция таких вагонов позволяет пассажиру передвигаться на кресле-коляске, в вагонах предусмотрены подъемные посадочные устройства и увеличена ширина дверей вагона, тамбурных зон и коридора. Зрительная информация в них дублируется азбукой Брайля.

В настоящее время на сети железных дорог Российской Федерации эксплуатируется 992 пассажирских вагона со специализированным купе для маломобильных пассажиров.

Скоростные и высокоскоростные поезда – «Ласточка» (231 состав), «Сапсан» (16 составов), «Стриж» (7 составов) и «Аллегро» (4 состава) соответствуют требованиям обеспечения условий доступности для маломобильных пассажиров.

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 «Российские железные дороги», при условии предварительной регистрации в Центре содействия мобильности.

По п. 5

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

В 2020 г. в результате совместных проверочных мероприятий на объектах железнодорожного транспорта к ответственности привлечено 17 юридических лиц и индивидуальных предпринимателей за нарушения требований Технических регламентов Таможенного союза, санитарно-эпидемиологического законодательства Российской Федерации и законодательства в сфере защиты прав потребителей. По выявленным нарушениям вынесено 25 постановлений о наложении административных штрафов на общую сумму 106 тыс. руб.

Управлением предложено внести в совместный План мероприятие по обеспечению при получении из органов внутренних дел на транспорте, территориальных отделов Управления Роспотребнадзора по железнодорожному транспорту материалов по фактам нарушений законодательства со стороны арендаторов объектов торговли, расторжения в одностороннем порядке договоров аренды объектов недвижимого имущества ОАО «Российские железные дороги».

В декабре 2020 г. ОАО «Российские железные дороги» в рамках реализации совместного Плана направило в адрес Московской железной дороги поручение о необходимости расторгнуть договоры аренды с отдельными владельцами объектов нестационарной торговли на вокзалах Москвы и железнодорожных платформах Московской области.



Кроме того, во исполнение постановлений Правительств Новосибирской, Омской, Кемеровской областей, Алтайского края, Указа Губернатора Свердловской области, с целью предупреждения распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19 в период с апреля по июнь 2020 г. на железнодорожных вокзалах станций Новосибирск - Главный, Омск, Кемерово, Барнаул, Екатеринбург специалистами территориальных отделов Управления совместно с линейными отделами ГУТ МВД России проводились мероприятия по предотвращению распространения новой коронавирусной инфекции COVID - 19; пассажирам, прибывающим из Москвы, Московской области и Санкт-Петербурга, вручено 9017 постановлений главных государственных санитарных врачей по железным дорогам об изоляции на 14 календарных дней по месту проживания и обсервации.

Во втором полугодии 2020 г. специалисты Управления приняли участие в 103 рейдовых мероприятиях, проводимых линейными отделами ГУТ МВД России, на железнодорожных вокзалах, пригородных электропоездах по соблюдению требований постановления Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 16.10.2020 №31 «О дополнительных мерах по снижению рисков распространения COVID-19 в период сезонного подъема заболеваемости острыми респираторными вирусными инфекциями и гриппом» и постановления Главного государственного санитарного врача по железнодорожному транспорту Российской Федерации от 30.10.2020 №10 «О дополнительных мерах по снижению рисков распространения COVID-2019 при организации зимних пассажирских перевозок железнодорожным транспортом в период сезонного подъема заболеваемости острыми респираторными вирусными инфекциями 2020 - 2021 гг.» в части использования гражданами средств индивидуальной защиты.

Специалистами территориальных отделов Управления среди пассажиров и граждан велась разъяснительная работа об обязательном исполнении гражданами правил поведения при введении режима повышенной готовности, соблюдении всеми физическими лицами правил личной гигиены (мытьё рук, использование антисептиков, масок).

В ходе рейдовых мероприятий по выявленным нарушениям составлено 20 протоколов по ст. 20.6.1 Кодекса Российской Федерации об административном правонарушении (материалы об административных правонарушениях направлены на рассмотрение в суды) и 1 протокол по ч. 1 ст. 6.3 Кодекса Российской Федерации об административном правонарушении на сотрудника ОАО «Российские железные дороги» (выполнение служебных обязанностей без средств индивидуальной защиты).

С уважением,
Руководитель



Ю.Н. Каськов

Л.Ч. Карпович
(495) 633-26-59
Ф.А. Сохиева
(495) 633-28-14



Лист согласования к документу № 99-00-02/01-08-274-2021 от 04.03.2021. В ответ на № 99-883-2021 (19.02.2021)

Инициатор согласования: Карпович Л.Ч. Заместитель начальника отдела

Согласование инициировано: 02.03.2021 16:30

Краткое содержание: О предоставлении информации, необходимой для подготовки государственного доклада "Защита прав потребителей в РФ в 2020 году"

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Тип согласования: **смешанное**

№	ФИО	Срок согласования	Результат согласования	Замечания/Комментарии
Тип согласования: последовательное				
1	Раимова Н.Ф.		Согласовано 04.03.2021 13:00	-
2	Логинова В.А.		Согласовано 04.03.2021 13:09	-
Тип согласования: последовательное				
3	Каськов Ю.Н.		ЭП Подписано 04.03.2021 17:48	-