

УТВЕРЖДЕНО

Решением Координационного совета
Протокол № от «___» _____ 2026 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

о Национальном индексе заботы о многодетных путешественника, авиапассажирах и членах их семей.

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет цели, задачи, порядок формирования, процедуру отбора и методологию оценки участников **Национального индекса заботы о многодетных путешественниках и авиапассажирах** (далее — Индекс).

1.2. Индекс является инструментом независимой общественной оценки и признания заслуг участников рынка и органов власти в сфере поддержки института многодетности, продвижения традиционных семейных ценностей, защиты прав потребителей и создания комфортной среды для внутренних и международных путешествий семей с детьми.

1.3. Индекс формируется и ведется Координационным советом по защите прав многодетных путешественников, авиапассажиров и членов их семей (далее — Координационный совет) совместно с Общественным уполномоченным по защите прав многодетных авиапассажиров, путешественников и членов их семей (далее — Уполномоченный) и **ведущими федеральными средствами массовой информации (СМИ).**

1.4. Исследовательский контур Индекса охватывает пять ключевых категорий участников:

- Авиакомпании;
- Туроператоры и турагенты;
- Субъекты Российской Федерации (Регионы);
- Муниципальные образования (Города);
- Гостиницы и средства размещения.

1.5. Участие в Индексе является открытым и добровольным. Результаты Индекса публикуются ежегодно в ведущих СМИ и на официальном ресурсе Уполномоченного

1.6. Высшим коллегиальным экспертным органом, принимающим окончательные решения по расчету, утверждению и распределению мест в Индексе, является **Жюри Национального индекса заботы** (далее — Жюри).

1.7. Настоящее Положение **носит рамочный характер** и задает концептуальные основы функционирования Индекса. В целях детализации процедур, методик и регламентов Координационным советом по представлению Уполномоченного будут разрабатываться и утверждаться **более конкретные отдельные положения**, регламенты, инструкции и методические материалы, являющиеся неотъемлемой частью нормативной базы Индекса.

2. Философия оценки: Концепция «4Д»

2.1. Методология расчета Индекса базируется на четырех фундаментальных ценностных осях, в которые интегрированы практические критерии безопасности, качества и инфраструктурного развития транспортной и туристической отраслей:

Доступность — финансовая и физическая достижимость услуг, наличие безбарьерной среды для маломобильных групп населения

Доверие — прозрачность ценообразования, отсутствие скрытых сборов, активное информационное взаимодействие со СМИ и в соцсетях

Добросовестность — правовая чистота, наличие горячих линий обратной связи и контроля качества, действующие страховые программы защиты туристов и авиапассажиров, эффективное досудебное урегулирование конфликтных ситуаций и недопущение нарушения прав потребителей

Доброжелательность — высокий уровень клиентоориентированности персонала, наличие комфортной психологической атмосферы, организация приоритетного обслуживания, наличие семейных стоек регистрации, детских игровых пространств и анимационных сервисов.

3. Интеграция со Знаком отличия и Всероссийской Хартией защиты многодетных путешественников, авиапассажиров и членов их семей

3.1. Принятие добровольных стандартов Хартии является условием для включения коммерческого участника, города или региона в исследовательский контур Индекса.

3.2. Наличие у коммерческого участника (авиакомпания, туроператора, гостиницы) действующего знака отличия «Одобрено для больших семей» является **базовым квалификационным требованием** для попадания в высшие строки Индекса и автоматически начисляет соискателю максимальный балл по оси «Добросовестность».

3.3. Количество предприятий на территории города или региона, подписавших Хартию и получивших знак отличия «Одобрено для больших семей», напрямую влияет на итоговый показатель этого муниципального образования

или субъекта РФ в Индексе (показатель рассчитывается с учетом проживающих жителей и туристического потока).

3.4. Лишение участника знака отличия или зафиксированный факт грубого нарушения принципов Хартии влечет за собой исключение организации из Индекса текущего периода.

4. Критерии оценки по категориям участников

Помимо критериев, установленных разделом 2 настоящего Положения, устанавливаются критерии для следующих категорий:

4.1. Категория «Авиакомпания»

Доступность: Наличие собственных (сверх субсидируемых государством) тарифных линеек для многодетных семей; увеличенные нормы бесплатного провоза багажа и детских колясок. Внедрение гарантированных скидок на покупку билетов «единым пакетом» на всю семью. Наличие безбарьерной среды для маломобильных групп населения на всем пути следования пассажира (от стойки регистрации до выхода из самолета).

Доверие: Гарантированное автоматическое закрепление совместных мест для родителей и детей в салоне самолета на этапе бронирования без взимания дополнительной платы. Прозрачные и понятные правила вынужденного возврата или обмена билетов в случае внезапной болезни ребенка. Информационное взаимодействие в соцсетях. Предоставление возможности приобретения страховки, соответствующей стандартам Хартии.

Добросовестность: Отсутствие инцидентов с немотивированным отказом в посадке (овербукинг) семейных пассажиров; минимальное время реагирования на претензии. Возможность дистанционного досудебного рассмотрения споров. Отсутствие случаев принудительного разделения багажа членов одной семьи при регистрации на рейс. Работа горячих линий качества. Минимальное количество подтвержденных жалоб на платформе контрольтуризм.рф

Доброжелательность: Наличие детских бортовых наборов, специального питания, приветственное отношение экипажа к пассажирам с младенцами. Организация приоритетного обслуживания и отдельной стойки регистрации (Family Check-in) для пассажиров с детьми в базовых аэропортах. Регулярное обучение персонала (члены экипажа, в чьи обязанности входит непосредственное общение с пассажирами, агент (специалист) регистрации, представители авиакомпании в аэропортах) специфике и психологии работы с многодетными семьями.

4.2. Категория «Туроператоры и турагенты»

Доступность: Наличие пакетных предложений, разработанных специально для многодетных семей (включая фиксированные скидки на экскурсионные программы при групповом бронировании от 5 человек). Предоставление беспроцентной/с минимальными процентами рассрочки на раннее бронирование туров для больших семей.

Доверие: Полная прозрачность при формировании тура, исключая скрытые доплаты за детские трансферы, страховки или топливные сборы после подписания договора. Четкое соблюдение принципов Хартии в части подбора отелей, реально соответствующих критериям семейного отдыха. Предоставление туристам возможности приобретения страховки, соответствующей стандартам Хартии

Добросовестность: Эффективная работа круглосуточной службы поддержки («горячей линии») для оперативного дистанционного разрешения экстренных ситуаций в ходе поездки. Минимальное количество подтвержденных жалоб клиентов на платформе контрольтуризм.рф. Возможность дистанционного досудебного урегулирования споров.

Доброжелательность: Регулярное обучение персонала (менеджеров продаж, гидов, сопровождающих) специфике и психологии работы с многодетными семьями. Предоставление бесплатных адаптированных путеводителей.

4.3. Категория «Регионы»

Доступность: Наличие региональных программ субсидирования семейного туризма; бесплатный проезд или льготы на пригородном и межмуниципальном транспорте для многодетных путешественников. Развитие сети доступных экскурсионных маршрутов, адаптированных для поездок с детьми, безбарьерной среды на туристических природных, исторических и культурных объектах.

Доверие: Стабильность и предсказуемость мер поддержки, отсутствие бюрократических преград при получении местных туристических льгот. Создание понятных региональных цифровых гидов и навигаторов по мерам поддержки традиционной многодетной семьи. Наличие ТИЦ, с информационными материалами, ориентированными на многодетные путешествующие семьи.

Добросовестность: Плотность инфраструктуры заботы; доля бизнеса, прошедшего верификацию Координационного совета. Отсутствие системных нарушений прав многодетных потребителей на туристических объектах региона.

Доброжелательность: Проведение масштабных семейных фестивалей и праздников, продвигающих культ многодетности. Организация единых служб поддержки для консультирования многодетных туристов, прибывающих в регион.

4.4. Категория «Муниципальные образования»

Доступность: Выделение мэриями городов бесплатных семейных парковочных мест возле аэропортов, ж/д вокзалов и транспортно-пересадочных узлов для многодетных путешественников. Субсидирование из местных бюджетов посещения муниципальных музеев, выставок и парков для организованных многодетных групп. Наличие безбарьерной среды в местах массового посещения туристов.

Доверие: Понятная и доступная процедура оформления льгот на парковку и посещение городских объектов через муниципальные порталы услуг без избыточных справок. Открытость администрации к диалогу с общественными объединениями многодетных семей, развитие локальных каналов информации.

Добросовестность: Наличие оборудованных и чистых комнат матери и ребенка на автовокзалах, в городских парках и пешеходных зонах. Обеспечение безопасности и высокого технического состояния детских игровых пространств в городе.

Доброжелательность: Регулярность личного участия руководства города в знаковых акциях, включая акцию «Глава встречает гостей». Готовность городских волонтерских служб оказывать содействие большим семьям при перемещении через крупные городские транспортные узлы.

4.5. Категория «Гостиницы и средства размещения»

Доступность: Специальные условия размещения многодетных семей, гибкая сетка семейных тарифов. Наличие специальных тарифов или специальных предложений на длительное проживание больших семей. Наличие пандусов и безбарьерных зон.

Доверие: Гарантия предоставления смежных номеров (connect-rooms) или просторных семейных номеров (family-rooms) без скрытых доплат при заселении. Фиксация конечной стоимости проживания на этапе бронирования без навязывания дополнительных платных услуг за детей. Возможность приобретения страховки, соответствующей стандартам Хартии.

Добросовестность: Строгое соблюдение стандартов детской безопасности (наличие заглушек на розетках, блокираторов окон, детских кроваток и

защитных бортиков по запросу). Чистая и регулярная санитарная обработка зон общего пользования, предназначенных для детей. Наличие возможности дистанционного досудебного урегулирования споров. Минимальное количество подтвержденных жалоб на портале контрольтуризм.рф

Доброжелательность: Наличие бесплатных игровых комнат, детской анимации, проката колясок и приветственных подарков для юных гостей при заезде. Наличие детской шведской линии или сбалансированного детского меню в службе питания гостиницы. Регулярное обучение линейного персонала специфике и психологии работы с многодетными семьями.

5. Порядок отбора и верификации участников

5.1. Этап 1. Самостоятельное анкетирование соискателей.

Организации, регионы и муниципальные образования, желающие принять участие в расчете Индекса, осуществляют самостоятельно в личном кабинете на официальном ресурсе Уполномоченного заполнение специализированных интерактивных анкет, требования к которым устанавливаются отдельными методическими материалами.

В анкете соискатель указывает подробные сведения о соответствии критериям концепции «4Д» (с детальным подтверждением по каждому пункту Раздела 4) и подгружает верифицирующие документы (копии внутренних регламентов, тарифных сеток, ссылки на нормативные акты, фотографии семейной инфраструктуры). Соискатель несет персональную ответственность за достоверность предоставленной информации.

5.2. Этап 2. Оценочная проверка Оргкомитета.

Экспертная рабочая группа (Оргкомитет Индекса) проводит первичную проверку и валидацию поступивших анкет.

В рамках этого этапа Оргкомитет сопоставляет анкетные данные с информационными материалами соискателя, сайтом и страницами в соцсетях, автоматической цифровой выгрузкой официального ресурса Уполномоченного, платформы контрольтуризм.рф на предмет наличия нерешенных жалоб или официальных штрафов ведомств за последние 12 месяцев. Заявки соискателей, имеющих грубые нарушения прав многодетных потребителей, аннулируются.

6. Регламент проведения выездных проверок («Тайный гость» / «Тайный пассажир»)

6.1. Для окончательной верификации сведений, заявленных в анкетных формах, и объективной оценки параметров Оргкомитет организует проведение независимых выездных проверок. Детальный порядок проведения проверок утверждается отдельной Инструкцией Оргкомитета.

6.2. К проверкам на конфиденциальной основе привлекаются профессиональные аудиторы качества сервиса, эксперты Координационного совета, а также реальные многодетные семьи из числа активистов общественных объединений-учредителей, выступающие в роли «**Тайного гостя**» (для отелей, туроператоров, городов и регионов) и «**Тайного пассажира**» (для авиакомпаний).

6.3. В ходе проведения полевой проверки «Тайный гость / Тайный пассажир» без предварительного уведомления соискателя осуществляет реальную закупку услуг и прохождение всего/ части клиентского пути по контрольным критериям Индекса:

6.4. Результаты полевой проверки фиксируются «Тайным гостем» в закрытом цифровом чек-листе на официальном ресурсе Уполномоченного с приложением скрытых фото-, аудио- или видеоматериалов. На основе чек-листа соискателю выставляется итоговый корректирующий балл, который влияет на финальное значение Индекса.

7. Порядок формирования и состав Жюри

7.1. Жюри формируется на один отчетный цикл расчета Индекса (1 год) Координационным советом по представлению Уполномоченного.

7.2. В состав Жюри на добровольной и безвозмездной основе входят: Члены Координационного совета и Экспертной рабочей группы, руководители и профильные редакторы ведущих федеральных средств массовой информации (СМИ) — партнеров Индекса, признанные российские и зарубежные эксперты в сфере транспорта, авиации, индустрии гостеприимства и туризма, представители общероссийских общественных организаций и ассоциаций многодетных семей.

7.3. Председателем Жюри по должности является Председатель Координационного совета.

7.4. Персональный состав Жюри утверждается ежегодно не позднее 1 марта текущего года и публикуется в открытом доступе на официальном ресурсе Уполномоченного. Члены Жюри обязаны соблюдать принципы беспристрастности и заявлять о наличии конфликта интересов при оценке соискателей.

8. Полномочия и регламент работы Жюри

8.1. К исключительным полномочиям Жюри относятся:

- рассмотрение итоговых аналитических отчетов и сводных баллов, сформированных Экспертной рабочей группой на основе анкетирования и проверок «Тайных гостей»;
- принятие окончательных решений о присвоении баллов, ранжировании участников и утверждении финальных списков лауреатов и лидеров Индекса;
- принятие решений об отказе в верификации анкет соискателей при обнаружении признаков предоставления недостоверных сведений;
- принятие экстренных решений о досрочном исключении участников из Индекса в случае подтвержденных грубых нарушений прав больших семей в течение года;
- утверждение и пересмотр весовых коэффициентов для каждого из критериев концепции «4Д».

8.2. Заседания Жюри проводятся в очно-дистанционном формате или путем закрытого онлайн-голосования.

8.3. Заседание Жюри считается правомочным, если в нем принимает участие более половины его утвержденного состава. Решения Жюри принимаются простым большинством голосов. При равенстве голосов голос Председателя Жюри является решающим.

8.4. Итоговое решение Жюри оформляется протоколом за подписью Председателя Жюри и передается в СМИ-партнеры для официальной публикации.

9. Срок действия результатов Индекса

9.1. Результаты Национального индекса заботы, присвоенные участникам места и статусы лауреатов действуют в течение **1 (одного) года** — с момента официальной публикации до момента публикации следующего ежегодного Индекса.

9.2. В течение всего срока действия результатов лауреаты имеют право использовать символику Индекса и статус «Лидер Индекса заботы» в своих рекламных и маркетинговых кампаниях.

9.3. В случае если в течение года действия статуса на официальный ресурс Уполномоченного или платформу контрольтуризм.рф поступает подтвержденная жалоба на грубое и не урегулированное в досудебном порядке нарушение прав многодетной семьи со стороны лауреата, Координационный совет имеет право досрочно аннулировать его позицию в Индексе и исключить организацию из списков лидеров.