

**МЕЖВЕДОМСТВЕННЫЙ РЕГЛАМЕНТ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ОРГАНОВ
И ОРГАНИЗАЦИЙ В РАМКАХ ОКАЗАНИЯ ЭКСТРЕННОЙ ПОМОЩИ
ВСЛЕДСТВИЕ
НЕИСПОЛНЕНИЯ, НАНЕДЛАЖЕЩГО ИСПОЛНЕНИЯ ИЛИ
НЕВОЗМОЖНОСТИ ИСПОЛНЕНИЯ ТУРОПЕРАТОРОМ
ОБЯЗАТЕЛЬСТВ ПЕРЕД ГРАЖДАНАМИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ,
НАХОДЯЩИМИСЯ ЗА РУБЕЖОМ**

1. Предмет регулирования.

1.1. Настоящий Межведомственный регламент (далее – регламент) регулирует принципы и порядок взаимодействия органов и организаций при оказании экстренной помощи в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации (далее – действующее законодательство).

1.2. Термины, используемые в регламенте, при отсутствии в регламенте специальных определений, понимаются в соответствии с понятиями, содержащимися в действующем законодательстве, а при отсутствии таковых – в соответствии с их буквальным смыслом.

2. Принципы взаимодействия в рамках оказания экстренной помощи:

- приоритет защиты прав граждан Российской Федерации;
- открытость и доступность информации об оказании экстренной помощи, в том числе о порядке получения экстренной помощи;
- оперативное реагирование всех компетентных органов и организаций на ситуации необходимости оказания экстренной помощи;
- оперативное и эффективное взаимодействие всех компетентных органов и организаций в направлении защиты прав граждан Российской Федерации;
- неукоснительное соблюдение требований действующего законодательства, регламента, норм деловой этики при реагировании на ситуации необходимости оказания экстренной помощи.

3. Цели взаимодействия в рамках оказания экстренной помощи:

- обеспечение граждан Российской Федерации полной и достоверной информацией в доступной и понятной форме о порядке защиты своих прав путем получения экстренной помощи при неисполнении, ненадлежащем исполнении или невозможности исполнения туроператором обязательств;
- своевременное предоставление гражданам Российской Федерации экстренной помощи согласно требованиям действующего законодательства;
- недопущение нарушения прав граждан Российской Федерации, находящихся за рубежом.

4. Порядок взаимодействия при оказании экстренной помощи.

4.1. Факт возникновения ситуации необходимости оказания экстренной помощи устанавливается объединением туроператоров в сфере выездного туризма (далее – «Объединение»), учрежденным и осуществляющим свою деятельность на основании Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 № 132-ФЗ и иных

правовых актов. Факт возникновения ситуации необходимости оказания экстренной помощи устанавливается Объединением на основании обращений физических и юридических лиц, органов государственной власти Российской Федерации, субъекта Российской Федерации, органов местного самоуправления, полученных и рассмотренных в порядке, предусмотренном действующим законодательством и локальными актами Объединения.

4.1.1. Решение об оказании/отказе в оказании экстренной помощи принимается Объединением в течение 24 часов с момента получения Объединением обращения и размещается в сети Интернет в порядке, предусмотренном действующим законодательством и локальными актами Объединения. В случае принятия решения об оказании экстренной помощи считается установленным факт возникновения ситуации необходимости оказания экстренной помощи (далее – экстренная ситуация).

4.1.2. Деятельность Объединения при оказании экстренной помощи регулируется, помимо действующего законодательства и настоящего регламента, регламентом предоставления экстренной помощи Объединения. Указанный регламент является приложением к настоящему регламенту.

4.2. При возникновении экстренной ситуации Объединение незамедлительно (в течение 24 часов):

4.2.1. Обеспечивает возможность обработки телефонных звонков повышенного объема путем активации работы колл-центра в порядке, предусмотренном локальными актами Объединения.

4.2.2. Информирует о возникновении экстренной ситуации компетентные органы государственной власти Российской Федерации путем направления электронного или факсимильного сообщения с обязательным (в обоих случаях) дублированием информации посредством телефонной связи.

Под компетентными органами государственной власти Российской Федерации в целях настоящего Регламента понимаются Министерство культуры Российской Федерации (далее – Минкульт РФ), Федеральное агентство по туризму (далее – Ростуризм), Министерство иностранных дел Российской Федерации (далее – МИД РФ), Министерство транспорта Российской Федерации (далее – Минтранс РФ), Федеральное агентство воздушного транспорта (далее – Росавиация), Центральный Банк Российской Федерации (далее – ЦБ РФ).

4.2.3. Информирует о возникновении экстренной ситуации председателей и членов комиссий, комитетов, рабочих и экспертных групп Объединения;

4.2.4. Всеми доступными способами, в том числе через соответствующие комитеты, комиссии, рабочие и экспертные группы получает полные сведения о городах и странах, где находятся граждане Российской Федерации, которым должна быть оказана экстренная помощь или в отношении которых может возникнуть необходимость оказания экстренной помощи в соответствии с действующим законодательством (далее – туристы), о количестве туристов, о видах необходимой экстренной помощи, о пунктах назначения перевозки (в соответствии с местом жительства и условиями договора о реализации туристского продукта) таких граждан.

4.2.5. В случае необходимости ходатайствует о созыве Росавиацией экстренного совещания. С этой целью Объединение обращается в Росавиацию путем

направления электронного или факсимильного сообщения с обязательным (в обоих случаях) дублированием обращения посредством телефонной связи.

4.3. После получения информации Объединения о возникновении экстренной ситуации Ростуризм в течение 12 часов в порядке, предусмотренном действующим законодательством и локальными актами Ростуризма:

- путем издания распорядительного акта создает оперативный штаб, включающий в себя руководителя Ростуризма в качестве председателя, руководителя Объединения в качестве заместителя председателя, а также представителей Минтранса РФ, ЦБ РФ, МИД РФ, Ростуризма и иных лиц, в том числе сотрудников компетентных органов государственной власти Российской Федерации для технического сопровождения работы оперативного штаба;
- размещает на своем официальном сайте в сети Интернет информацию о возникшей ситуации с разъяснением порядка действий граждан Российской Федерации при возникновении необходимости получения экстренной помощи.

4.4. После получения информации Объединения о возникновении экстренной ситуации МИД РФ в течение 12 часов уведомляет все посольства и консульские учреждения Российской Федерации за рубежом, обеспечивает силами указанных организаций в порядке, предусмотренном действующим законодательством и внутренними регламентами, информационную поддержку граждан Российской Федерации и защиту их прав в соответствии со своей компетенцией, в том числе обеспечивает:

- оперативное взаимодействие с туристами, включая подробное информирование туристов о порядке предоставления экстренной помощи, действиях туриста, необходимых для получения экстренной помощи, номере контактного телефона колл-центра Объединения, предоставление иной информации, необходимой туристу для защиты своих прав в случае неисполнения, ненадлежащего исполнения или невозможности исполнения туроператором своих обязательств перед туристом;
- меры по недопущению выселения граждан Российской Федерации из гостиниц и иных средств размещения до предоставления в установленные сроки услуг по перевозке в Российскую Федерацию или альтернативного варианта размещения;
- меры по недопущению вторичного взимания с граждан Российской Федерации платы за размещение, перевозку и иные услуги в составе оплаченного ими туристского продукта;
- иные меры по защите прав граждан Российской Федерации в связи со сложившейся ситуацией.

4.5. МИД РФ и иные компетентные органы в течение всего периода оказания экстренной помощи оперативно и регулярно (не реже двух раз в сутки) передают в Объединение и в оперативный штаб информацию о всех ставших им известных (в том числе из обращений граждан Российской Федерации в посольства и консульские учреждения) случаях необходимости оказания экстренной помощи туристам (в том числе о количестве таких туристов, фамилии, имени, отчестве при наличии таких данных, местах и странах их пребывания, видах необходимой экстренной помощи, иные сведения).

4.6. После получения информации Объединения о возникновении экстренной ситуации ЦБ РФ в течение 12 часов своим распорядительным актом определяет срок, в течение которого лицо, предоставившее соответствующему туроператору финансовое обеспечение, должно разместить на своем сайте в сети Интернет информацию о порядке и форме обращения заказчика туристского продукта с требованием о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо уплате денежной суммы по банковской гарантии. Информация о данном сроке размещается на официальном сайте ЦБ РФ в сети Интернет. Порядок принятия указанного распорядительного акта и размещения информации в сети Интернет регламентируется действующим законодательством и локальными актами ЦБ РФ.

4.7. После получения информации Объединения о возникновении экстренной ситуации каждый из компетентных органов государственной власти Российской Федерации сообщает в Объединение и в оперативный штаб данные о номере телефона для оперативной связи в данном органе в целях взаимодействия в ходе экстренной ситуации. По данному номеру круглосуточно должна быть доступна оперативная связь с компетентным сотрудником соответствующего органа.

4.8. После получения информации Объединения о возникновении экстренной ситуации Росавиация по ходатайству Объединения и при его содействии в течение 12 часов созывает экстренное совещание (и в последующем руководит им) в следующем порядке:

4.7.1. К участию в совещании приглашаются представители Объединения, Ростуризма, авиакомпаний, авиаброкеров, туроператоров, имеющих чартерные программы. К участию в совещании могут быть приглашены также иные лица, в том числе члены комиссий, комитетов, рабочих и экспертных групп Объединения.

4.7.2. На совещании (либо до него) Объединение предоставляет всем участникам совещания информацию о городах и странах, где находятся туристы, имеющие необходимость в оказании экстренной помощи в виде предоставления перевозки к месту жительства, о количестве таких туристов, о пунктах назначения перевозки (в соответствии с местом жительства и условиями договора о реализации туристского продукта) таких туристов.

4.7.3. В ходе совещания выявляются варианты и возможности перевозки туристов, в том числе определяются авиакомпании и иные лица, готовые предоставить услуги по перевозке по необходимым маршрутам, определяется наличие или отсутствие препятствий к осуществлению перевозки по всем или отдельным маршрутам (в том числе необходимость получения различных разрешительных документов, согласований и т.п.), варианты и возможности преодоления данных препятствий.

4.9. Взаимодействие Объединения с лицами, предоставляющими услуги по перевозке туристов в рамках оказания экстренной помощи, осуществляется на основании договоров, заключенных Объединением с данными лицами, в порядке, установленном действующим законодательством и условиями данных договоров.

4.10. В ходе оказания экстренной помощи Объединением в соответствии с локальными актами ведется учет туристов, перевезенных в соответствующий пункт назначения на территории Российской Федерации.

5. Завершение мероприятий по оказанию экстренной помощи.

5.1. Оказание экстренной помощи считается завершенным в момент завершения перевозки в соответствующий пункт назначения на территории Российской Федерации последнего из туристов, заключивших договор о реализации туристского продукта или в отношении которых заключен договор о реализации туристского продукта с соответствующим туроператором или с турагентом, действующим на основании договора с данным туроператором, согласно данным Объединения.

5.2. После завершения оказания экстренной помощи Объединение прекращает работу колл-центра в соответствии с порядком, установленным локальными актами.

5.3. О завершении оказания экстренной помощи Объединение уведомляет в течение 12 часов оперативный штаб, председателей и членов Наблюдательного Совета, комитетов, комиссий, рабочих и экспертных групп Объединения, компетентные органы.

5.4. После получения информации Объединения о завершении оказания экстренной помощи Ростуризм в течение 24 часов публикует соответствующую информацию на своем официальном сайте и принимает решение о прекращении работы оперативного штаба.

5.5. После получения информации Объединения о завершении оказания экстренной помощи компетентные органы государственной власти Российской Федерации принимают необходимые меры по информированию своих подразделений и вышестоящих органов в порядке, установленном действующим законодательством и локальными актами.