

ГОСУДАРСТВЕННАЯ ДУМА
ФЕДЕРАЛЬНОГО СОБРАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ШЕСТОГО СОЗЫВА

**ВЫПИСКА ИЗ ПРОТОКОЛА от 19.01.2015 № 216
ЗАСЕДАНИЯ СОВЕТА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ДУМЫ**

" 19 " января 2015 г.

75. О проекте федерального закона № 650250-6 "О внесении изменений в отдельные законодательные акты в части повышения удобства обслуживания граждан в общественных местах" - вносит депутат Государственной Думы М.В.Дегтярев

Принято решение:

1. Направить указанный проект федерального закона Президенту Российской Федерации, в комитеты, комиссию Государственной Думы, фракции в Государственной Думе, Совет Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Правительство Российской Федерации, Счетную палату Российской Федерации, Общественную палату Российской Федерации, Верховный Суд Российской Федерации, законодательные (представительные) и высшие исполнительные органы государственной власти субъектов Российской Федерации для подготовки отзывов, предложений и замечаний, а также на заключение в Правовое управление Аппарата Государственной Думы.

Назначить ответственным в работе над проектом федерального закона Комитет Государственной Думы по экономической политике, инновационному развитию и предпринимательству.

Отзывы, предложения и замечания направить в Комитет Государственной Думы по экономической политике, инновационному развитию и предпринимательству до 19 февраля 2015 года.

2. Комитету Государственной Думы по экономической политике, инновационному развитию и предпринимательству с учетом поступивших отзывов, предложений и замечаний подготовить указанный проект федерального закона к рассмотрению Государственной Думой.

3. Включить указанный проект федерального закона в проект примерной программы законопроектной работы Государственной Думы в период весенней сессии 2015 года (апрель).

Председатель Государственной Думы
Федерального Собрания
Российской Федерации



С.Е.Нарышкин

Законодательное Собрание
Приморского края
Управление делопроизводства и
ведения электронного документооборота
Входящий № 16/105
Дата: 27.01.2015 Время: 09:25

ГОСУДАРСТВЕННАЯ ДУМА
ФЕДЕРАЛЬНОГО СОБРАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ШЕСТОГО СОЗЫВА

ДЕПУТАТ
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ДУМЫ

13 11 2014г.

№ _____

Председателю
Государственной думы
Федерального Собрания
Российской Федерации

С.Е.НАРЫШКИНУ

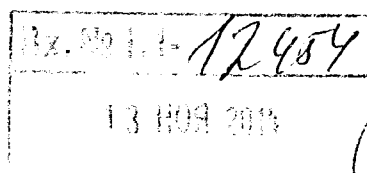
Уважаемый Сергей Евгеньевич!

В соответствии со статьей 104 Конституции Российской Федерации вношу в Государственную Думу проект федерального закона «О внесении изменений в отдельные законодательные акты в части повышения удобства обслуживания граждан в общественных местах».

Приложения:

1. Проект федерального закона «О внесении изменений в отдельные законодательные акты в части повышения удобства обслуживания граждан в общественных местах» на 9 листах.
2. Пояснительная записка к законопроекту на 4 листах.
3. Финансово-экономическое обоснование к законопроекту на 1 листе.
4. Перечень актов федерального законодательства, подлежащих признанию утратившими силу, приостановлению, изменению или принятию в связи с принятием Федерального закона на 1 листе.
5. Копии текста законопроекта и материалов к нему на магнитном носителе.

С уважением,



М.В.Дегтярев



Государственная Дума ФС РФ
Дата 13.11.2014 Время 11:53

Вносится
депутатом Государственной Думы
М.В.Дегтяревым

Проект
650250-6

ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ЗАКОН

**О внесении изменений в отдельные законодательные акты в части
повышения удобства обслуживания граждан в общественных местах**

Статья 1

Федеральный закон «О банках и банковской деятельности» (в редакции Федерального закона от 3 февраля 1996 года № 17-ФЗ) (Ведомости Съезда народных депутатов РСФСР и Верховного Совета РСФСР, 1990, № 27, ст. 357; Собрание законодательства Российской Федерации, 1996, № 6, ст. 492; 2007, № 31, ст. 4011; 2011, № 27, ст. 3873; 2012, № 50, ст. 6954; 2012, № 27, ст. 3588; № 53, ст. 7605; 2013, № 11, ст. 1076; № 19, ст. 2329; № 26, ст. 3207; № 27, ст. 3438; № 30, ст. 4084; № 51, ст. 6699; 2014, № 30, ст. 4219) дополнить статьей 25¹ следующего содержания:

**«Статья 25¹ Обязательные требования к высоте места
взаимодействия с клиентом кредитной организации**

Место (нижняя часть окна обслуживания, верхняя часть поверхности прилавка, стойки, стола) через которое осуществляется

взаимодействие между клиентами, находящимися в положении стоя, и работниками кредитной организации должно располагаться на высоте не ниже 130 см и не выше 140 см от уровня поверхности, на которой стоит клиент кредитной организации.

Если место (нижняя часть окна обслуживания, окна кассы, верхняя часть поверхности прилавка, стойки, стола), через которое осуществляется взаимодействие между клиентами и работниками кредитной организации располагается на высоте ниже 130 см от уровня поверхности, на которой стоит потребитель, то для потребителя должно быть оборудовано место для сидения».)»

Статья 2

Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» (в редакции Федерального закона от 9 января 1996 года № 2-ФЗ) (Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1992, № 15, ст. 766; Собрание законодательства Российской Федерации, 1996, № 3, ст. 140; 1999, № 51, ст. 6287; 2004, № 45, ст. 4377; № 52, ст. 5275; 2006, № 43, ст. 4412; № 48, ст. 4943; 2007, № 44, ст. 5282; 2008, № 30, ст. 3616; 2009, № 48, ст. 5711; 2011, № 30, ст. 4590; 2013, № 27, ст. 3477; № 51, ст. 6683; 2014, № 19, ст. 2317) дополнить статьей 11.1 следующего содержания:

«Статья 11¹ **Обязательные требования к высоте места взаимодействия с потребителями**

Место (нижняя часть окна обслуживания, верхняя часть поверхности прилавка, стойки, стола) через которое работник исполнителя или продавца либо индивидуальный предприниматель, являющийся исполнителем или продавцом, осуществляет коммуникацию, приём, регистрацию и выдачу заявлений потребителей, находящихся в положении стоя, должно располагаться на высоте не ниже 130 см и не выше 140 см от уровня поверхности, на которой будет стоять потребитель.

Если место (нижняя часть окна обслуживания, верхняя часть поверхности прилавка, стойки, стола), через которое работник исполнителя или продавца либо индивидуальный предприниматель, являющийся исполнителем или продавцом, осуществляет коммуникацию, приём, регистрацию и выдачу заявлений потребителей располагается на высоте ниже 130 см от уровня поверхности, на которой стоит потребитель, то для потребителя должно быть оборудовано место для сидения».

Статья 3

Статью 21 Федерального закона от 17 июля 1999 года № 176-ФЗ «О почтовой связи» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1999, № 29, ст. 3697; 2008, № 30, ст. 3616) дополнить частью десятой следующего содержания:

«Статья 10 **Обязательные требования к высоте места взаимодействия с пользователями услуг почтовой связи**

«Место (нижняя часть окна обслуживания, верхняя часть поверхности прилавка, стойки, стола) через которое осуществляется взаимодействие между пользователями услуг почтовой связи, находящимися в положении стоя, и работниками операторов почтовой связи должно располагаться на высоте не ниже 130 см и не выше 140 см от уровня поверхности, на которой будет стоять пользователь услуг почтовой связи.

Если место (нижняя часть окна обслуживания, верхняя часть поверхности прилавка, стойки, стола), через которое осуществляется взаимодействие между пользователями услуг почтовой связи, находящимися в положении стоя, и работниками операторов почтовой связи располагается на высоте ниже 130 см от уровня поверхности, на которой стоит потребитель, то для потребителя должно быть оборудовано место для сидения».

Статья 4

Внести в Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях (Собрание законодательства Российской Федерации, 2002, № 1, ст. 1; № 30, ст. 3029; 2003, № 27, ст. 2700, 2708, 2717; № 46, ст. 4434; № 50, ст. 4847, 4855; 2004, № 31, ст. 3229; № 34, ст. 3533; 2005, № 1, ст. 13, 45; № 13, ст. 1075, 1077; № 19, ст. 1752; № 27, ст. 2719, 2721; № 30, ст. 3104, 3131; № 50, ст. 5247; 2006, № 17, ст. 1776; № 18, ст. 1907; № 31, ст. 3438; № 45, ст. 4641; № 52, ст. 5498; 2007, № 16, ст. 1825; № 17, ст. 1930; № 26, ст. 3089; № 30, ст. 3755; № 31, ст. 4007, 4008, 4015; № 41, ст.



4845; № 46, ст. 5553; 2008, № 20, ст. 2251; № 30, ст. 3604; № 49, ст. 5745; № 52, ст. 6235, 6236; 2009, № 7, ст. 771, 777; № 23, ст. 2759; № 26, ст. 3120; № 29, ст. 3597, 3642; № 30, ст. 3735, 3739; № 48, ст. 5711, 5724; № 52, ст. 6412; 2010, № 1, ст. 1; № 21, ст. 2525; № 23, ст. 2790; № 27, ст. 3416; № 30, ст. 4002, 4006, 4007; № 31, ст. 4158, 4164, 4191, 4193, 4206, 4207, 4208; № 41, ст. 5192; 2011, № 1, ст. 10, 23; № 15, ст. 2039; № 17, ст. 2310; № 19, ст. 2715; № 23, ст. 3267; № 27, ст. 3873; № 29, ст. 4290, 4291; № 30, ст. 4585, 4590, 4598, 4600, 4601, 4605; № 46, ст. 6406) следующие изменения:

1) главу 5 дополнить статьей 5.64 следующего содержания:

«Статья 5.64. Невыполнение требований к высоте мест взаимодействия с гражданами

Невыполнение требований законодательства об обязательности соблюдения требований закона о высоте расположения мест взаимодействия с гражданами влечет предупреждение или наложение административного штрафа на должностных лиц - от двадцати тысяч до тридцати тысяч рублей; на юридических лиц - от пятидесяти тысяч до ста тысяч рублей.»;

2) часть 1 статьи 23.1 цифры «5.56 - 5.63» заменить цифрами «5.56 - 5.64»;

3) пункт 1 части 2 статьи 28.3 после цифр «5.49,» дополнить цифрами «5.64,».

Статья 5

Внести в статью 4 Федерального закона от 22 мая 2003 года № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2003, № 21, ст. 1957; 2013, № 19, ст. 2316) следующие изменения:

пункт 1 дополнить абзацем шестым следующего содержания:

«Клиентское оборудование контрольно-кассовой техники должно располагаться на высоте не ниже 130 см от уровня поверхности, на которой стоит покупатель (клиент).»

Статья 6

Статью 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179; 2011, № 27, ст. 3880; № 29, ст. 4291; № 30, ст. 4587; № 49, ст. 7061; 2012, № 31, ст. 4322) дополнить частью 1¹ следующего содержания:

«1¹. Место (нижняя часть окна обслуживания, верхняя часть поверхности стойки, стола) через которое осуществляется взаимодействие между заявителями, находящимися в положении стоя, и работниками органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления, государственных внебюджетных фондов, подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении

предусмотренных частью 1 статьи 1 настоящего Федерального закона государственных и муниципальных услуг, многофункциональных центров, организаций, указанных в части 1.1 статьи 16 настоящего Федерального закона, организаций, предоставляющих услуги, являющиеся необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг, должно располагаться на высоте не ниже 130 см и не выше 140 см от уровня поверхности, на которой стоит заявитель.

Если место (нижняя часть окна обслуживания, окна кассы, верхняя часть поверхности, стойки, стола), через которое осуществляется взаимодействие между заявителями, находящимися в положении стоя, и работниками располагается на высоте ниже 130 см от уровня поверхности, на которой стоит заявитель, то для заявителя должно быть оборудовано место для сидения».

Статья 7

Статью 12 Федерального закона от 7 февраля 2011 года № 3-ФЗ «О полиции» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 7, ст. 900; № 27, ст. 3880, 3881; № 30, ст. 4595; № 49, ст. 7020, 7067; 2013, № 14, ст. 1645; № 27, ст. 3477; 2014, № 6, ст. 566) дополнить примечанием следующего содержания:

«Примечание. Место (нижняя часть окна обслуживания, верхняя часть поверхности стойки, стола) через которое сотрудники полиции, правомочные осуществлять прием и регистрацию заявлений и сообщений о преступлениях, об административных правонарушениях, о

происшествиях, а также выдавать заявителям на основании личных обращений уведомления о приеме и регистрации их письменных заявлений о преступлениях, об административных правонарушениях, о происшествиях, осуществляют взаимодействие с заявителями, находящимися в положении стоя, должно располагаться на высоте не ниже 130 см и не выше 140 см от уровня поверхности, на которой будет стоять заявитель.

Если место (нижняя часть окна обслуживания, верхняя часть поверхности стойки, стола), через которое осуществляется взаимодействие между заявителем, находящимся в положении стоя, и работниками полиции располагается на высоте ниже 130 см от уровня поверхности, на которой стоит заявитель, то для заявителя должно быть оборудовано место для сидения».

Статья 8

Федеральный закон от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 48, ст. 6724; 2013, № 27, ст. 3477; № 48, ст. 6165; 2014, № 30, ст. 4257) дополнить статьей 69¹ следующего содержания:

«Статья 69¹ Обязательные требования к месту взаимодействия с гражданином (пациентом)

Место (нижняя часть окна обслуживания, верхняя часть поверхности прилавка, стойки, стола) через которое осуществляется


взаимодействие между гражданами (пациентами), находящимися в положении стоя, и медицинскими работниками и фармацевтическими работниками должно располагаться на высоте не ниже 130 см и не выше 140 см от уровня поверхности, на которой стоит гражданин (пациент).

Если место (нижняя часть окна обслуживания, верхняя часть поверхности стойки, стола), через которое осуществляется взаимодействие между гражданином (пациентом), находящимся в положении стоя, и медицинскими работниками располагается на высоте ниже 130 см от уровня поверхности, на которой стоит гражданин (пациент), то для гражданина (пациента) должно быть оборудовано место для сидения».

Статья 9

Настоящий Федеральный закон вступает в силу со дня его официального опубликования.

Президент Российской Федерации



ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

к проекту федерального закона

«О внесении изменений в отдельные законодательные акты в части повышения удобства обслуживания граждан в общественных местах»

Проект федерального закона разработан с целью установления обязательных требований к местам взаимодействия граждан с работниками сферы услуг, розничной торговли и различных учреждений, подведомственных органам государственной власти и местного самоуправления.

Исследователи в сфере маркетинга отмечают, что качество обслуживания порою более важное условие для привлечения клиентов и покупателей, чем стоимость услуг и товаров.

В связи с этим руководители многих частных и государственных организаций в последние годы стали уделять большое внимание повышению комфортабельности помещений, в которых непосредственно выставлены товары и продукты либо оказываются услуги населению.

Благодаря данной тенденции граждане, посещающие торговые центры, магазины, офисы и салоны привыкли видеть там кондиционеры, сидения для отдыха, растения в клумбах, туалеты для посетителей.

Тем не менее, одна важная составляющая удобства получения гражданином услуг и приобретения им товаров не претерпела существенных изменений: высота мест через которые потребитель (заявитель) вынужден общаться, передавать/получать денежные средства и иные предметы.

В России отсутствует единый стандарт для этого параметра, поэтому, как и в прошлые столетия, оптимальная высота окон в регистратурах, прилавков, столов и стоек определяется по усмотрению собственника соответствующего объекта.

К сожалению лица, принимающие решения, чаще всего не задумываются о выборе удобной для среднестатистического посетителя

высоты будущего прилавка. Их в первую очередь беспокоят его стоимость, дизайн и эргономика, удобство сотрудников.

В результате этого покупатель, подходя к окну кассы, банкомату или столу выдачи заказа, расположенным невысоко относительно уровня пола, вынужден наклоняться, чтобы произвести необходимые действия.

Кланяются в России все и везде: пациенты в регистратуре в больнице, потерпевшие в полиции, пенсионеры на почте, покупатели в магазинах, работники в кассах бухгалтерий предприятий.

Значительные неудобства многим гражданам доставляет также недостаточная высота банкоматов и платежных терминалов.

Согласно информации Центрального банка Российской Федерации по состоянию на 1 июля 2014 года кредитными организациями было эмитировано около 220 млн расчетных и кредитных карт.

По несколько раз в месяц десятки миллионов жителей России используют возможности банкоматов и платежных терминалов для получения наличных денег с зарплатных счетов, оплаты услуг мобильной связи, доступа в сеть Интернет, жилищно-коммунальных услуг и т.д.

Очень большое количество подобных устройств, принадлежащих разным банкам и операторам моментальных платежей, хотя и позиционируются как комфортная альтернатива операциям через кассу, но в полной мере таковой не являются.

На данный момент в России функционируют несколько моделей устройств (в том числе устаревшего типа), у которых экран или клавиатура расположены ниже пояса взрослого человека.

Среди них есть миллионы людей, у которых малогабаритное платежное оборудование вызывает неприятные эмоции, так как заставляет изворачиваться всем телом, сгибаться, чтобы правильно набрать номер, пароль, выбрать на экране устройства необходимую услугу, дотянуться до разъема ввода / выдачи денежных средств.

Раздражение накапливается, поскольку граждане повсеместно имеют шанс столкнуться с низкими магазинными прилавками, банкоматами, стойками администраторов и окнами регистратур.

К числу негативных последствий регулярного посещения гражданами мест с невысокими коммуникационными объектами относятся возможное появление или усугубление симптомов сутулости, растяжения связок позвоночника из-за вынужденных наклонов и изгибания тела.

Следует отметить, что по данным Всемирной организации здравоохранения средний рост жителей России в 60-е годы XX века составлял 1,68 м, а сегодня - 1,78 м.

Таким образом, граждан нашей страны в целом можно признать высокорослыми представителями человечества с ярко выраженной тенденцией к дальнейшему увеличению среднего роста с каждым новым поколением.

Дальнейшая эксплуатация мест взаимодействия с частными, государственными и муниципальными структурами, несоответствующих росту среднестатистического гражданина России, грозит снижением общего уровня социально-психологического благополучия населения, увеличением случаев деформации позвоночника и жалоб граждан на болевые ощущения в области шеи, позвоночника и поясницы.


В связи с этим законопроектом предлагается обязать собственников частных организаций, индивидуальных предпринимателей, государственные и муниципальные учреждения и структуры обеспечить высоту мест (нижняя часть окна обслуживания, верхняя часть поверхности прилавка, стойки, стола) через которое осуществляется взаимодействие между посетителями и работниками соответствующих объектов не ниже 130 см и не выше 140 см от уровня поверхности, на которой стоит пришедший за товаром или услугой гражданин или же оборудование места для сидения, если этот параметр не соблюдается.

Одновременно с этим законопроектом предусматривается установление административной ответственности за невыполнение требований законодательства об обязательности расположения мест (нижняя часть окна обслуживания, верхняя часть поверхности прилавка, стойки, стола) взаимодействия с гражданами на высоте не ниже 130 см и не выше 140 см от уровня поверхности, на которой стоит гражданин, в виде предупреждения или наложение административного штрафа на должностных лиц - от двадцати тысяч до тридцати тысяч рублей; на юридических лиц - от пятидесяти тысяч до ста тысяч рублей.

ФИНАНСОВО-ЭКОНОМИЧЕСКОЕ ОБОСНОВАНИЕ

**проекта федерального закона
«О внесении изменений в отдельные законодательные акты в части
повышения удобства обслуживания граждан в общественных местах»**

Введение в действие федерального закона «О внесении изменений в отдельные законодательные акты в части повышения удобства обслуживания граждан в общественных местах» не потребует дополнительных расходов, покрываемых за счет федерального бюджета.



ПЕРЕЧЕНЬ

актов федерального законодательства, подлежащих признанию утратившими силу, приостановлению, изменению или принятию в связи с принятием федерального закона «О внесении изменений в отдельные законодательные акты в части повышения удобства обслуживания граждан в общественных местах»

Принятие федерального закона «О внесении изменений в отдельные законодательные акты в части повышения удобства обслуживания граждан в общественных местах» не потребует признания утратившими силу, приостановления, изменения или принятия иных актов федерального законодательства.

