

ПРАВИЛА

ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В СИСТЕМЕ

**«АВТОМАТИЗИРОВАННАЯ СИСТЕМА УЧЕТА И ОПЛАТЫ ПРОЕЗДА
ПАССАЖИРОВ И ПЕРЕВОЗКИ БАГАЖА НА АВТОМОБИЛЬНОМ И
НАЗЕМНОМ ЭЛЕКТРИЧЕСКОМ ТРАНСПОРТЕ ОБЩЕГО ПОЛЬЗОВАНИЯ
НА ТЕРРИТОРИИ МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ»
ТРАНСПОРТНАЯ КАРТА ЕСПБ**

1. ПРАВИЛА СИСТЕМЫ

Настоящие правила (далее «Правила») разработаны в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, определяют условия и порядок функционирования автоматизированной системы учета и оплаты проезда пассажиров и перевозки багажа на автомобильном и наземном электрическом транспорте общего пользования на территории Мурманской области с участием Оператора и других Участников.

2. СИСТЕМА

«Автоматизированная система учета и оплаты проезда пассажиров и перевозки багажа на автомобильном и наземном электрическом транспорте общего пользования на территории Мурманской области» (АСУОП МО) (www.карта51.рф) (далее - «Система») – единое информационное пространство, предназначенное для обеспечения информационного и технологического взаимодействия между участниками Системы (далее – «Участники») при оказании Пользователям услуг по перевозке в общественном пассажирском транспорте с использованием Транспортной карты.

3. ТЕРМИНОЛОГИЯ СИСТЕМЫ

3.1. **Организатор** – Участник Системы – исполнительный орган государственной власти Мурманской области, уполномоченный в сфере организации транспортного обслуживания населения.

3.2. **Оператор** – ОАО «КГИЛЦ» – Участник Системы, заключивший по результатам конкурса договор с Организатором на выполнение работ по внедрению, организации и обеспечению функционирования автоматизированной системы учета и оплаты проезда на пассажирском транспорте общего пользования на территории Мурманской области. Является правообладателем, имеющим имущественные права на знак обслуживания (товарный знак), документальный, программно-аппаратный комплекс и дизайн Системы. Оператор осуществляет координацию действий Агентов и Перевозчиков по организации распространения и обращения в Системе Транспортных карт; принимает к исполнению поручения Перевозчиков организовать с привлечением Агентов Системы прием от Пользователей предоплаты за услуги перевозки, оказываемые Перевозчиками Пользователям; обеспечивает информационное и технологическое взаимодействие между Участниками в Системе посредством оказания Пользователям Процессинговых услуг за вознаграждение, выплачиваемое в соответствии с настоящими Правилами, договорами и соглашениями к ним.

Поставляемые товары или оказываемые услуги, осуществляемые в части оплаты проезда на общественном пассажирском транспорте Мурманской области Пользователям Оператор производит на основании договора, заключенного по результатам конкурса.

3.3. **Агент** – Участник Системы, осуществляющий пополнение Транспортных карт на условиях настоящих Правил. С момента присоединения к Системе и на основании Договора присоединения, Агент обязуется исполнять поручение Оператора по организации в Пунктах пополнения обслуживания Пользователей в соответствии с Правилами Системы.

3.4. **Перевозчик** – Участник Системы – имеющий право на осуществление регулярных пассажирских перевозок на территории Мурманской области и предоставляющий услуги пассажирам с использованием Транспортных карт на условиях настоящих Правил.

3.5. **Пользователи** – Участники Системы – физические, юридические лица и ИП, осуществляющие оплату стоимости услуг перевозки, оказываемых Перевозчиками, с использованием Транспортных карт, зарегистрированных в Системе.

3.6. **Транспортная карта** – микропроцессорная бесконтактная пластиковая карта, оснащенная Приложением Оператора.

Транспортная карта является собственностью Оператора и предоставляется Оператором Пользователю. Размеры тарифных планов стоимости проезда в пассажирском транспорте общего пользования с использованием Транспортной карты определены в соответствии с действующим законодательством.

Гарантийный срок службы Транспортной карты с момента подключения к Системе - 10 (десять) лет.

3.7. Единый социальный проездной билет (далее «ЕСПБ») – это вид единого социального проездного билета на основе персональной бесконтактной микропроцессорной пластиковой карты, оснащенной Приложениями Оператора – инструмент, позволяющий осуществлять регистрацию проезда Пользователей в пассажирском транспорте общего пользования с использованием Транспортных терминалов. ЕСПБ предоставляется гражданам, проживающим на территории Мурманской области и указанным в Перечне отдельных категорий граждан, включенных в федеральный и региональный регистры лиц и имеющих право на приобретение единого социального проездного билета, утвержденном постановлением Правительства Мурманской области от 13.07.2005 № 275-ПП "О едином льготном социальном проездном билете" (с последующими изменениями).

3.8. Транспортный терминал – специализированное устройство, переносное (находящееся в транспортных средствах у кондукторов или водителей) или стационарно- установленное (оборудованный терминал для прохода пассажиров (турникет)) в транспортном средстве Перевозчика, предназначенное для считывания информации, хранящейся в памяти Транспортной карты, печати чека, учета проезда и количества поездок пассажиров, оплачивающих проезд наличными денежными средствами, операции регистрации проезда в данном транспортном средстве по конкретному Проездному билету, установленному и зарегистрированному Перевозчиком в Справочниках о тарифах и маршрутах на соответствующем обслуживаемом маршруте.

3.9. Терминал пополнения – специализированное устройство, оборудованное считывателем Транспортных карт, предназначенное для чтения и записи данных Транспортной карты. Терминалы пополнения используются Агентами для записи в память карты информации о внесенные денежные средства в пользу Перевозчиков и в качестве предоплаты за услуги пассажирской перевозки.

3.10. Пункт пополнения – специализированный пункт Агента, предназначенный для обслуживания Транспортных карт Пользователей Системы, пополнения Транспортных карт с помощью Терминалов пополнения, включая принятие денежных средств, предоставленных Пользователем Транспортной карты.

3.11. Процессинговый центр – специализированный вычислительный центр, состоящий из программно-аппаратных средств, каналов связи, прикладного и системного программного обеспечения, необходимых для обеспечения в автоматическом режиме информационного взаимодействия между Участниками системы по обслуживанию Транспортных карт, обработки Транзакций, формируемых при функционировании Системы, формирования отчетов и уведомлений Участникам Системы о взаиморасчетах.

3.12. Процессинговые услуги (Процессинг) – деятельность Оператора по приему, обработке, формированию и предоставлению отчетов на основании данных, полученных от Участников по поводу исполнения их обязательств перед другими Участниками, а также по обеспечению доступа участников к информации, обращающейся в Системе.

3.13. Транзакция – запись (информационный файл) о результатах информационного обмена данными между Терминалом пополнения, Транспортным терминалом Кондуктора (водителя), Транспортной картой, Терминалом Контролёра КРС и программно-аппаратным комплексом Системы. Транзакция формируется в Системе в результате совершения операции с использованием Транспортной карты и является подтверждением факта совершения Пользователем операции с использованием Транспортной карты.

3.14. **Файл транзакций** – формализованный электронный документ, сформированный устройством, взаимодействующим с картами, принадлежащими (используемыми) соответствующими Участниками в определенном Оператором технологическом формате, содержащими необходимые данные для формирования Оператором реестров Транзакций за соответствующий Операционный день.

3.15. **Реестр транзакций** – список Транзакций, сформированных в результате совершения всеми Участниками и Пользователями в Системе операций с использованием Транспортных карт за Операционный день.

3.16. **Центр обработки транспортных транзакций** (далее «ЦОТТ») – Программно-аппаратный комплекс, который обеспечивает обработку полученных от терминальных устройств данных, формирует отчеты для Участников Системы, осуществляет обновление Блок-листов, учет продления (пополнения) Пользователями Транспортной карты, формирует информацию необходимую для проведения взаиморасчетов между Участниками Системы.

3.17. **Операционный день** – период времени, равный 22 часам (с 5:00 одних календарных суток до 03:00 следующих за ними календарных суток), в течение, которого совершаются операции в Системе с использованием Транспортных карт. В течение операционного дня и по его завершению Перевозчики инкассируют Транспортные терминалы, а Агенты - Терминалы пополнения, выгружая в Систему информацию об обслуженных за Операционный день Транспортных картах в виде Файлов транзакций. Процесс выгрузки в Систему информации об обслуженных за Операционный день Транспортных картах должен быть завершен Агентами и Перевозчиками в период до 03:00 календарных суток, следующих за Операционным днем. На основании выгруженной в Систему информации формируется Реестр транзакций за соответствующий Операционный день.

3.18. **Реестр Транспортных карт** – совокупность обслуженных на соответствующий Операционный день персональных Транспортных карт. Реестры Транспортных карт подразделяются на группы: Блок-лист и Деблок-лист.

3.19. **Блок-лист** – перечень утраченных (утерянных, украденных) Транспортных карт, заблокированных к обслуживанию в Системе.

3.20. **Деблок-лист** – Перечень Транспортных карт, ранее заблокированных к обслуживанию в Системе, но теперь разрешенных для использования.

3.21. **Официальное уведомление Оператора** – заверенное уполномоченным лицом Оператора письменное или в форме электронного документа сообщение Участникам по вопросам, связанным с их работой в Системе, опубликованное на Интернет-ресурсе по адресу: www.карта51.рф и продублированное на адреса электронной почты Участников Системы.

3.22. **Авторизация** – технически реализованная в Системе процедура подтверждения правомочий Участника на совершение операций по обслуживанию Транспортных карт.

3.23. **Колл-центр** – информационно-консультационный (телефонный) центр, организованный Оператором, и предназначенный для сбора информации и консультирования Участников по вопросам функционирования Системы, приема предложений и замечаний. Условия работы Колл-центра размещаются на постоянной основе в общедоступном режиме в сети интернет по адресу: www.карта51.рф (Правила работы Колл-центра и порядок обращения в него приведены в (Приложении 5).

Термины, не определенные в договорах, Правилах применяются в том значении, в каком они используются в соответствующей отрасли законодательства Российской Федерации.

4. ПОРЯДОК ЗАПИСИ ПРИЛОЖЕНИЯ, ПОПОЛНЕНИЯ И ОБСЛУЖИВАНИЯ ТРАНСПОРТНЫХ КАРТ

4.1. Подключение Пользователя к Системе происходит автоматически при получении пластиковой Транспортной карты.

Для использования пластиковой Транспортной карты для оплаты проезда необходимо записать на карту проездной билет.

4.2. Пользователь может обратиться в любой из действующих Пунктов пополнения для записи проездного билета на выбранный календарный месяц, для чего Пользователь передает Агенту денежные средства в счет предоплаты за услуги Перевозчиков, а Агент производит на Транспортную карту запись о принятых денежных средствах и выдает Пользователю документ (чек), подтверждающий прием денежных средств Пользователя в счет предоплаты стоимости услуг Перевозчиков на Транспортную карту.

4.3. Пополнение Транспортной карты возможно только на сумму стоимости проездного билета ЕСПБ, установленную уполномоченными органами исполнительной власти Мурманской области.

4.4. При осуществлении операции регистрации проезда или регистрации получения услуги с использованием Транспортной карты Пользователю необходимо предъявить сотруднику Перевозчика – кондуктору (водителю) Транспортную карту для проведения операции регистрации получения услуги с использованием Транспортной карты. Либо Пользователь самостоятельно регистрирует получение услуги, приложив Транспортную карту к ридеру (считываемому устройству) Транспортного терминала.

4.5. Проверка состояния и срока действия проездного на Транспортной карте осуществляется в Пункте пополнения с использованием Терминала пополнения, на сайте Оператора карта51.рф в разделе «Проверить баланс» и печатается на чеке при совершении поездки в транспортном средстве.

4.6. Порядок действий Пользователей в случае возникновения неисправности Транспортной карты изложен в разделе 6 настоящих правил.

4.7. Правила Системы размещены в общедоступном режиме в сети Интернет по адресу: www.карта51.рф.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

6.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение принятых на себя обязательств в соответствии с действующим законодательством, настоящими Правилами.

6.2. Оператор не несет ответственность за нарушения в работе Системы и убытки Участников, возникшие в следствии:

6.2.1. Неполноты или несвоевременности ввода Участником (Оператор, Перевозчик, Агент, Субагент) информации в Систему.

6.2.2. Обслуживания или использования Рабочего места Участника, или использования Участником программно-аппаратного комплекса Системы с нарушением переданных Оператором эксплуатационных и рабочих инструкций, а также несогласованной с Оператором модификации программного обеспечения Системы или установки на Рабочее место Участника несогласованного с Оператором дополнительного оборудования или программного обеспечения.

В случае установки нелегального программного обеспечения и отсутствия лицензионных антивирусных программ на рабочих местах Участника, Оператор не несёт ответственности за некорректное выполнение функционала Системы.

6.2.3. Незаконного доступа к Системе неуполномоченного лица или воздействия на программное обеспечение Системы вирусной программы с Рабочих мест участников.

6.3. Все споры сторон, связанные с Договором или работой в Системе, должны быть урегулированы в досудебном (претензионном) порядке путем переговоров, если возникший спор невозможно разрешить путем переговоров в течение 30 (тридцати) рабочих дней с момента его возникновения, сторона, считающая свои права нарушенными, вправе передать его на рассмотрение Арбитражного суда Мурманской области в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.4. Если иная мера ответственности не установлена Правилами, при нарушении Участником или Оператором срока уплаты любого установленного Правилами или тарифами Участника вознаграждения, сторона, которой причитается такое вознаграждение, вправе предъявить нарушителю требование об уплате пени в размере 1/300 ставки рефинансирования от суммы, подлежащей уплате, за каждый день просрочки вплоть до момента погашения задолженности, а нарушитель обязан оплатить обоснованное требование об уплате пени.

7. ФОРС-МАЖОР

7.1. Участники Системы освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение принятых на себя обязательств при возникновении обстоятельств непреодолимой силы, влияющих на исполнение Участниками Системы принятых на себя обязательств, возникших вследствие событий чрезвычайного характера, которые невозможно было ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами.

7.2. К обстоятельствам непреодолимой силы относятся события, на которые Участники Системы не могут оказать влияния и за возникновение которых они не несут ответственность, например, землетрясения, наводнения, ураганы и другие стихийные бедствия, войны, военные действия, пожары, а также постановления или распоряжения органов государственной власти и управления.

7.3. Участник Системы, который не в состоянии выполнить принятые на себя обязательства в силу возникновения обстоятельств непреодолимой силы, обязан немедленно информировать Оператора и других Участников Системы, чьи интересы могут быть нарушены, о наступлении таких обстоятельств, сообщить данные о характере обстоятельств, дать оценку их влияния на исполнение своих обязательств и сообщить возможный срок их исполнения. Оператор размещает данную информацию в Системе в течение 1 (Одного) рабочего дня с момента ее получения.

7.4. При поломке Транспортного терминала на линии кондуктор обязан производить выдачу билетов из катушки. Данные вносятся в Систему согласно регламенту.

ИНСТРУКЦИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ ТРАНСПОРТНОЙ КАРТОЙ «ЕСПБ»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. До момента получения Транспортной карты и началом ее использования Пользователю необходимо ознакомиться с настоящими Правилами АСУОП.

1.2. «ЕСПБ» распространяются через ГОБУ МФЦ гражданам, указанным в Перечне отдельных категорий граждан, включенных в федеральный и региональный регистры лиц и имеющих право на приобретение единого социального проездного билета, утвержденном постановлением Правительства Мурманской области от 13 июля 2005 года № 275-ПП «О едином льготном социальном проездном билете» (с последующими изменениями).

1.3. «ЕСПБ» выпускается в виде пластиковой транспортной карты, действующей до 10 лет.

1.4. С момента получения «ЕСПБ» Пользователь в полном объеме и безусловно соглашается с условиями настоящих Правил и обязуется их исполнять. Факт получения «ЕСПБ» является подтверждением факта полного и безусловного согласия Пользователя с условиями настоящих Правил и является офертой Пользователя, данной Оператору на заключение договора поручения, а акцептом являются действия Оператора, обеспечивающие Пользователю «ЕСПБ» доступ к услуге, предлагаемой в Системе Оператором.

1.5. «ЕСПБ» предоставляет возможность оплаты услуг по проезду Пользователей на городском (автобус, троллейбус) и пригородном транспорте общего пользования на территории Мурманской области.

1.6. Настоящее предложение, согласно пункту 2 статьи 437 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее - ГК РФ), является публичной офертой.

1.6.1. Настоящая оферта (далее – Оферта) вступает в силу с момента размещения в сети Интернет по адресу www.карта51.рф, и действует до момента отзыва Оферты Оператором.

1.6.2. Оператор вправе в любое время по своему усмотрению изменить условия Оферты или отозвать ее. В случае изменения Оператором условий Оферты, изменения вступают в силу с момента размещения измененных условий Оферты в сети Интернет по адресу www.карта51.рф, если иной срок не указан Оператором при таком размещении.

2. ПОРЯДОК ПОЛУЧЕНИЯ «ЕСПБ»

2.1. Для первичного установления права на приобретение ЕСПБ и (или) первичного получения транспортной карты Заявители представляют лично либо через представителя Заявителя в многофункциональный центр по месту жительства или месту пребывания личное заявление на изготовление транспортной карты.

2.2. Необходимые документы (сведения):

а) документы, удостоверяющие личность Заявителя либо личность и полномочия представителя Заявителя;

б) сведения, подтверждающие проживание заявителя на территории Мурманской области;

в) документы установленного образца, подтверждающие отнесение заявителя к одной из категорий граждан, включенных в Перечень (удостоверение, справка, свидетельство);

г) документы, подтверждающие сведения о доходах Заявителя, начисленных за шесть месяцев, предшествующих месяцу первичного обращения, в дальнейшем - месяцу продления (для работающих на дату обращения граждан, указанных в пунктах 34 – 37 Перечня).

2.3. Сведения, указанные в подпунктах «б» и «в» пункта 2.2, запрашиваются ЦСПН в государственных органах, органах местного самоуправления и организациях, в распоряжении которых они имеются, в том числе, при наличии технической возможности, в электронной форме с

применением системы межведомственного электронного взаимодействия, в случае если заявитель не представил указанные документы по собственной инициативе.

2.4. Результат предоставления государственной услуги:

- подтверждение права Заявителя на приобретение (пополнение) единого социального проездного билета и выдача транспортной карты;
- направление Заявителю уведомления об отказе в выдаче транспортной карты.

2.5. Право граждан, указанных в пунктах 34 – 37 Перечня (ветераны труда; реабилитированные лица и лица, признанные пострадавшими от политических репрессий; труженики тыла; лица старшего возраста – женщины с 55, мужчины с 60 лет; далее - региональные льготники), на приобретение (пополнение) ЕСПБ устанавливается на двенадцать месяцев с месяца обращения.

Продление права региональных льготников на приобретение (пополнение) ЕСПБ на очередные 12 месяцев осуществляется в месяце начала следующего года без истребования от них заявления.

При этом региональным льготникам из числа работающих на дату обращения граждан необходимо в месяце начала следующего года обратиться в ЦСПН и представить справку о заработной плате, начисленной за шесть месяцев, предшествующих месяцу продления.

При отсутствии права карта блокируется. Картой снова можно будет пользоваться при возобновлении льготы.

3. ПОРЯДОК ИСПОЛЬЗОВАНИЯ «ЕСПБ»

3.1. На карту можно записать только единый социальный проездной билет с неограниченным числом поездок в течение календарного месяца.

3.2. Для оплаты проезда Пользователю необходимо предъявить кондуктору (водителю) Транспортную карту. Далее кондуктор (водитель) производит регистрацию проезда, прикладывая Транспортную карту к терминалу. Либо Пользователь, войдя в транспортное средство, самостоятельно производит регистрацию проезда по Транспортной карте при помощи терминала кондуктора (водителя) или терминала, установленного на борту транспортного средства. Для этого Пользователю необходимо приложить (на 2-3 секунды) Транспортную карту к терминалу. В это время Транспортная карта фиксирует факт проезда.

3.3. В качестве подтверждения оплаты проезда Пользователь получает Билет, удостоверяющий факт оплаты проезда Пользователем в транспортном средстве Перевозчика, на котором будет обозначено время, дата, маршрут и срок действия проездного. Пользователь обязан сохранять Билет до конца поездки.

3.4. Проездной не даёт права на бесплатный провоз багажа.

3.5. Денежные средства на следующий месяц не переносятся и не возвращаются.

3.6. Если Транспортная карта не фиксирует поездку на терминале кондуктора (водителя):

- «Карта бланк, пополните карту» - Пользователь обязан оплатить поездку наличными денежными средствами. Для использования Транспортной карты необходимо ее пополнить.

- «Истек срок действия карты» - Пользователь обязан оплатить поездку наличными денежными средствами. Для использования Транспортной карты необходимо ее пополнить.

- карта заблокирована – истек срок действия льготы/карта заблокирована по заявлению владельца. Пользователь обязан оплатить поездку наличными денежными средствами.

- «Данные разрушены», «Чип разрушен» - получите от кондуктора нулевой билет и в незамедлительном порядке обратитесь на перевыпуск Транспортной карты (Раздел 6).

- терминал не считывает Транспортную карту и не выдает ошибку на дисплее – приложите Транспортную карту повторно ближе к дисплею терминала, удерживайте Транспортную карту 2-3 сек. Если поездка не фиксируется и терминал не выдает информацию на дисплее, получите от кондуктора нулевой билет и в незамедлительном порядке обратитесь на перевыпуск Транспортной карты (Раздел 6).

3.7. Оплата проезда с использованием Транспортной карты возможна только после ее пополнения.

4. ПОРЯДОК ПОПОЛНЕНИЯ «ЕСПБ»

4.1. Пополнение в пунктах пополнения Транспортных карт.

4.1.1. Пользователю необходимо предъявить кассиру Транспортную карту и денежные средства, равные стоимости проездного билета ЕСПБ.

4.1.2. Запись информации о новом тарифе на Транспортную карту поступает моментально. Кассир обязан передать Пользователю чек о пополнении и фискальный чек.

4.2. Пополнение на сайте Оператора <https://karta51.ru/replenishment/>

4.2.1. Пошаговая инструкция размещена на сайте Оператора https://karta51.ru/manuals/manuals_2/

4.2.2. Новый срок действия записывается на карту в первую после пополнения поездку, но не ранее, чем через 24 часа после пополнения. Первую поездку нужно совершить до 19 числа, чтобы проездной записался на текущий месяц. Если приложить карту к валидатору с 19 по 31 число, проездной запишется на следующий месяц.

4.2.3. Если поездка совершена раньше, чем через 24 часа после пополнения Транспортной карты и Транспортная карта не фиксируется терминалом кондуктора (водителя), Пользователь обязан оплатить поездку наличными денежными средствами.

4.2.4. За пополнение Транспортной карты на сайте Оператора с Пользователя взимается банковская комиссия.

4.3. Пополнение через Сбербанк: в банкоматах и терминалах самообслуживания, через Сбербанк Онлайн и мобильное приложение.

4.3.1. Пошаговая инструкция размещена на сайте Оператора https://karta51.ru/manuals/manuals_1/

4.3.2. Новый срок действия записывается на карту в первую после пополнения поездку, но не ранее, чем через 24 часа после пополнения. Первую поездку нужно совершить до 19 числа, чтобы проездной записался на текущий месяц. Если приложить карту к валидатору с 19 по 31 число, проездной запишется на следующий месяц.

4.3.3. Если поездка совершена раньше, чем через 24 часа после пополнения Транспортной карты и Транспортная карта не фиксируется терминалом кондуктора (водителя), Пользователь обязан оплатить поездку наличными денежными средствами.

4.3.4. За пополнение Транспортной карты через сервисы Сбербанка с Пользователя взимается банковская комиссия.

4.4. Если на карте есть действующий проездной, его можно продлить на следующий месяц в любой день. Если проездной закончился, его можно продлить с 1 по 18 число – на текущий месяц, с 19 по 31 число – на следующий месяц.

5. ПОЛЬЗОВАТЕЛЮ ЗАПРЕЩАЕТСЯ

5.1. Сгибать, рвать, мочить, пачкать или иным способом изменять целостность и форму «ЕСПБ», включая все способы воздействия, приводящие к повышенному физическому износу Транспортной карты.

5.2. Подвергать действию экстремально низких и/или высоких температур (ниже - 50° С и выше +50° С), термической и химической обработке, воздействию электромагнитных полей и электрических разрядов, не связанных с технологией распространения и обслуживания «ЕСПБ».

5.3. Наносить на «ЕСПБ» металлосодержащие покрытия, экранирующие радиосигналы или помещать «ЕСПБ» в чехлы или другие приспособления, содержащие экранирующие материалы и не позволяющие обеспечить взаимодействие «ЕСПБ» и терминалов при ее обслуживании;

5.4. Изменять дизайн и внешний вид «ЕСПБ».

5.5. Использовать «ЕСПБ» не по ее прямому назначению, включая несанкционированное считывание, копирование и модификацию информации, содержащейся в «ЕСПБ», делать ее копии и дубликаты.

6. ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ ПРИ ОБНАРУЖЕНИИ НЕИСПРАВНОСТЕЙ «ЕСПБ» И ПРИ ЕЁ УТРАТЕ

6.1. Транспортная карта утеряна/транспортная карта сломана.

6.1.1. Изготовление дубликата транспортной карты осуществляется за счет средств заявителя. Плата за изготовление дубликата транспортной карты перечисляется Оператору, осуществляющему выпуск микропроцессорных многофункциональных транспортных карт на территории Мурманской области.

Реквизиты для перечисления:

ИНН 5101600300 КПП 511801001

ОГРН 1025100507046 ОКПО 27930425 ОКАТО 47405000000

Получатель: Открытое акционерное общество «Кольский геологический информационно-лабораторный центр»

Расчетный счет № 40702810441050000075 в Отделении № 8627 ПАО Сбербанк г. Мурманск
БИК 044705615

Назначение платежа (статья): Плата за изготовление дубликата транспортной карты.

6.1.2. Обратитесь в МФЦ по месту жительства или месту пребывания.

6.1.3. Предоставьте сотруднику МФЦ квитанцию об оплате повторного выпуска и документ, удостоверяющий личность гражданина либо личность и полномочия представителя гражданина.

6.1.4. Основанием для отказа в приеме документов на восстановление транспортной карты является отсутствие документального подтверждения платы за изготовление дубликата транспортной карты.

6.1.5. Дождитесь изготовления транспортной карты.

6.2. Транспортная карта не работает при отсутствии физических повреждений (целостность карты не нарушена).

6.2.1. Обратитесь на бесплатную линию консультаций 8-800-200-600-5.

6.3. Срок повторного изготовления транспортной карты 10 календарных дней.

7. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ

7.1. В случае возникновения претензий по обслуживанию «ЕСПБ» Пользователю необходимо обратиться к оператору Колл-центра (информационно-консультационный телефонный центр) по тел.:8-800-200-60-05. Условия работы колл-центра размещаются в общедоступном режиме в сети Интернет по адресу: www.карта51.рф. Оператор Колл-центра информирует Пользователя «ЕСПБ» о месте нахождения и режиме работы Центра обслуживания Транспортных карт. Для обращения Пользователю необходимо иметь при себе «ЕСПБ», а в случае ее изъятия в связи с неисправностью – документ, удостоверяющий личность.

7.2. В том случае, если замечания Пользователя касается порядка деятельности Оператора, Пользователь может направить копию указанного заявления доступными для него средствами (электронной почтой, факсом) по адресу:
[e-mail: support@kgilc.ru](mailto:support@kgilc.ru), [fax 8 \(815-55\) 76606](tel:8(815)5576606).

7.3. Неурегулированные споры рассматриваются судебными органами в соответствии с действующим законодательством.

7.4. Настоящая Инструкция может быть дополнена и (или) изменена в случае появления новых нормативных актов и (или) внесения изменений в Систему.

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

8.1. В случае нанесения Системе и (или) Участникам ущерба путем несанкционированного использования «ЕСПБ», Пользователь несет ответственность и возмещает такой причиненный

ущерб в полном объеме.

8.2. Перевозчик несет ответственность перед Пользователем за правомерность установления тарифа на проезд и обязан размещать информацию о смене тарифа в своих транспортных средствах, на официальном сайте предприятия и пунктах пополнения.

8.3. При обнаружении Транспортной карты, предоставляющей право льготного проезда, вызывающие сомнения в ее подлинности, кондуктор имеет право оставить «ЕСПБ» у себя до прибытия на конечную станцию и через систему связи вызвать полицию для принятия мер в соответствии с действующим законодательством. При закрытии смены у Администратора составить Акт изъятия Транспортной карты (в свободной форме).

8.3.1. Должностное лицо Перевозчика направляет Оператору информацию об изъятых транспортных картах в течении 3-х рабочих дней (e-mail: support@kgilc.ru, fax 8 (815-55) 76606).

З А Я В Л Е Н И Е № _____ НА ИЗГОТОВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛЬНОЙ ЛЬГОТНОЙ ТРАНСПОРТНОЙ КАРТЫ

(Наименование образовательной организации / пункта МФЦ, место их расположения (населённый пункт))

Я,

(Ф.И.О. субъекта персональных данных или его законного представителя полностью)

проживающий(ая) по адресу _____

(Место регистрации)

на основании _____

(Реквизиты документа, подтверждающего полномочия законного представителя субъекта персональных данных)

прошу изготовить персональную льготную транспортную карту (далее – Транспортную карту), подключить её к автоматизированной системе учёта и оплаты проезда на пассажирском транспорте Мурманской области (АСУОП МО) и зарегистрировать _____

(Ф.И.О. субъекта персональных данных полностью)

в качестве пользователя услугами, предоставляемых ОАО «КГИЛЦ» (далее – Оператор), расположенному по адресу: 184209, Мурманская область, г. Апатиты, ул. Ферсмана, д.26В).

В соответствии со статьей 9 Федерального закона от 27.07.2006 № 152 «О персональных данных» настоящим



даю свое согласие Оператору на обработку с использованием средств автоматизации и без использования таких средств (далее – Согласие) предоставленных мною персональных данных пользователя Транспортной карты, которые включают:

Фамилия _____ Имя _____ Отчество _____

Дата рождения (число, месяц, год) _____ пол _____

Документ, удостоверяющий личность _____ серия _____ № _____

Страховой номер индивидуального лицевого счёта (СНИЛС) _____

Адрес электронной почты: _____

Контактный телефон: _____

Наименование льготы: _____

Документ, подтверждающий льготу _____ № _____

Адрес для отправки

корреспонденции: _____

Я проинформирован(на), о том, что персональные данные, в отношении которых даётся настоящее Согласие, необходимы исключительно для достижения целей по изготовлению, выдаче и обслуживанию Оператором Транспортной карты, зарегистрированной в АСУОП МО.

Настоящее Согласие предоставляется на осуществление любых действий в отношении предоставленных мною персональных данных, включая (без ограничения) сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, передачу, обезличивание, блокирование, уничтожение и нанесение на поверхность Транспортной карты фотографии, фамилии, имени, отчества, даты рождения, а также осуществление иных действий с предоставленными мной персональными данными, предусмотренных действующим законодательством РФ.

Своим Согласием подтверждаю право Оператора на осуществление обмена (в том числе и с третьими лицами) информацией, содержащей предоставленные мною персональные данные, по защищенным информационно-телекоммуникационным сетям, включая защищенные локальные сети.

Настоящее Согласие вступает в силу с даты заполнения заявления и действует до достижения целей обработки персональных данных или до момента отзыва его на основании заявления в простой письменной форме в соответствии с законодательством РФ.

Давая такое Согласие, я действую сознательно, своей волей и в своих интересах. Достоверность указанных сведений подтверждаю.

Мне известно, что заведомо ложные сведения, предоставленные в заявлении о пользователе Транспортной карты или его представителе, могут повлечь отказ Оператора в изготовлении и обслуживании Транспортной карты.

Условия договора Поручения между заявителем и Оператором и правилами пользования Транспортной картой, размещенные на официальном сайте Оператора АСУОП МО <http://www.карта51.pф>, принимаю и обязуюсь их соблюдать. Я предупрежден(а), что в случаях прекращения права пользования льготным проездом с использованием Транспортной карты на основании постановления Правительства Мурманской области № 275-ПП от 13 июня 2017 года «О едином льготном социальном проездном билете» / постановления Правительства Мурманской области № 342-ПП от 6 июня 2017 года «Об утверждении порядка предоставления льготного проезда на городском электрическом и автомобильном транспорте общего пользования обучающимся образовательных организаций Мурманской области», либо нарушения правил пользования Транспортной картой, Оператор имеет право в одностороннем порядке произвести блокировку Транспортной карты.

_____ (Дата подачи заявления)

_____ (Подпись)

_____ (Расшифровка подписи)

ОТРЫВНОЙ ТАЛОН К ЗАЯВЛЕНИЮ № _____ НА ИЗГОТОВЛЕНИЕ ТРАНСПОРТНОЙ КАРТЫ

_____ (Дата подачи заявления)

_____ (Наименование образовательной организации / пункта МФЦ, место их расположения (населённый пункт))

_____ получил(ла) Транспортную карту _____

_____ (Фамилия и инициалы пользователя или его представителя)

_____ (Номер Транспортной карты)

_____ (Дата выдачи Транспортной карты)

_____ (Подпись о получении)

_____ (Фамилия и инициалы специалиста, выдавшего Транспортную карту)

_____ (Подпись специалиста)

Срок изготовления 20 календарных дней с момента подачи заявления. Справки по телефону: 8-800-200-600-5
Требования к фотографии:

Параметры:

цветная или чёрно-белая фотография 35 x 45 мм;
70 – 80 % от фотографии должен занимать овал лица;

Лицо

Гражданин на фотографии должен соответствовать своему возрасту на момент подачи заявления.

Лицо — анфас, в фокусе от нижней точки подбородка до линии волос и от носа до ушей. Выражение лица — нейтральное, закрытый рот и открытые глаза. Смотреть нужно прямо на камеру. Ничего не должно закрывать лица.

Для граждан, постоянно носящих очки, обязательно фотографироваться в очках. Глаза при этом должны быть отчётливо видны.

Фон

Фон белый, ровный, без полос, пятен, рисунков, посторонних предметов и теней.

Одежда

Фотографии в форме не принимаются.

Разрешается фотография в головном уборе, не скрывающем овал лица, если религия гражданина не позволяет показываться перед посторонними без покрытой головы.

ПРАВИЛА РАБОТЫ КОЛЛ-ЦЕНТРА

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Колл-центр (информационно-консультационный центр) – справочно-информационная служба, занимающаяся обработкой входящих телефонных звонков от Клиентов и Пользователей. Сотрудник Колл-центра осуществляет взаимосвязь с Клиентами и Пользователями для получения ими необходимой информации, оказания им технических консультаций и оперативного решения возникших проблем.

1.2. Телефонные обращения Клиентов/Пользователей в Колл-центр подлежат аудиозаписи, количественному учету и регистрации.

1.3. Вопросы, обрабатываемые Колл-центром, подразделяются на категории:

– техническая консультация (для сотрудников Системы (Агентов, сотрудников Перевозчиков));

– консультативно-информационная консультация (для Клиентов/Пользователей).

1.4. В зависимости от возникших вопросов или запрашиваемой информации сотрудник Колл-центра для поиска и предложения оптимальных решений может перенаправить принятый вызов соответствующему специалисту, о чём предварительно проинформирует абонента.

1.5. Номер контактного телефона Колл-центра 8 (800)-200-60-05. Звонок по Мурманской области бесплатный.

2. ТЕРМИНОЛОГИЯ

АСУОП – автоматизированная система учёта и оплаты проезда (далее «Система»).

Сотрудник Колл-центра – сотрудник информационно-консультационного центра, непосредственно выполняющий работу по обслуживанию вызовов.

Клиент – гражданское или юридическое лицо, обратившееся в Колл-центр по телефону, с использованием электронной почты, факса или через Интернет-сайт www.карта51.рф.

Пользователь – Участник Системы – гражданское или юридическое лицо (владелец Транспортной карты), обратившееся в Колл-центр по телефону, с использованием электронной почты, факса или через Интернет-сайт www.карта51.рф.

Специалисты Системы–Участники Системы – специалисты по сбору и обработке информационных данных и технической поддержке оборудования, работающие в Системе.

Вызов – любое обращение Клиента/Пользователя в Колл-центр, независимо от способа обращения: посредством телефонного звонка, пользования электронной почтой, факсом или через Интернет-сайт www.карта51.рф.

Очередь – группа вызовов, которые в настоящий момент не могут быть обслужены из-за занятости Сотрудников Колл-центра и находятся «на удержании», ожидая обслуживания.

Система интерактивного речевого взаимодействия – интерактивное Голосовое Меню (IVR) — это система предварительно записанных голосовых сообщений, выполняющая функцию маршрутизации звонков внутри Колл-центра, пользуясь информацией, вводимой клиентом с помощью тонального набора.

База знаний – логически структурированный набор информации в определенной области знаний, выполненный с целью обеспечения полноты и актуальности процесса анализа и заключений. База знаний может содержать актуальные решения, необходимые Сотруднику Колл-центра для решения вопросов, связанных с повторяющимися проблемами и ошибками.

3. РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ СОТРУДНИКА КОЛЛ-ЦЕНТРА

3.1. Сотрудник Колл-центра осуществляет следующие виды деятельности:

- вход в справочно-информационную систему;
- прием вызова;
- регистрация вызова;
- формирование запроса об информационной поддержке;
- консультативная поддержка Клиентов/Пользователей;
- поиск и предложение оптимальных решений, в связи с возникшими вопросами;
- предоставление всей нужной информации клиенту по услугам, тарифам, процедурам и акциям Системы;
- оформление заказов от Клиентов/Пользователей;
- работа с клиентскими жалобами и пожеланиями, их передача к соответствующим специалистам;
- ввод в базу данных полученной информации;
- формирование баз данных по различным направлениям;

3.2. Вход в справочно-информационную систему:

3.2.1. Перед началом работы Сотрудник Колл-центра должен войти в систему– ввести свой логический идентификатор и пароль.

3.3. Прием вызова:

3.3.1. Работа Сотрудника Колл-центра определяется алгоритмом распределения вызовов по свободным Сотрудникам Колл-центра и механизмом формирования очереди, заданными функциональными возможностями и объемом обращений Клиентов/Пользователей в Колл-центр.

3.3.2. Результатом приема вызова является:

- прием вызова свободным Сотрудником Колл-центра;
- формирование очереди;
- формирование Клиентом/Пользователем речевого сообщения;
- информирование Клиентов/Пользователей посредством интерактивного речевого взаимодействия.

3.3.3. Посредством интерактивного речевого взаимодействия, Клиент/Пользователь может получить справочную информацию:

- о режиме работы Системы;
- о перечне услуг, предоставляемых в рамках Системы;
- о порядке предоставления услуг;
- о маршрутах перевозок, участвующих в Системе;
- об адресах расположения территориальных Пунктов пополнения и приема предоплаты Пользователей за услуги перевозки и провоза багажа и режиме их работы;
- об адресах территориальных Социальных Центров обслуживания Пользователей Транспортных карт и режиме их работы;
- об адресах территориальных Центров обслуживания Пользователей Транспортных карт и режиме их работы;
- о видах Транспортных карт, реализуемых тарифов на них;
- об инструкциях пользования всех видов Транспортных карт;
- о размерах тарифных планов стоимости проезда в пассажирском транспорте общего пользования Перевозчиков с использованием Транспортной карты.

3.3.4. При отсутствии необходимой Клиенту/Пользователю информации в системе автоинформирования Клиент/Пользователь может посредством интерактивного речевого взаимодействия связаться с Сотрудником Колл-центра или в случае, когда все Сотрудники Колл-центра заняты, ожидать ответа в автоматически формируемой очереди.

3.3.5. Оператор при подготовке ответа использует информацию, предоставленную Специалистами Системы, справочной информацией и базами знаний.

3.3.6. Свободный сотрудник Колл-центра принимает вызов Клиента/Пользователя и полно в пределах своей компетенции и возможностей доступной Базы знаний, справочной информации и

информационных баз данных дает ответ на заданный вопрос или предоставляет интересующую информацию. В случае, когда ответ на вопрос не может быть найден исключительно собственными силами Сотрудника Колл-центра или ответ невозможно сформировать в данный, Сотрудник Колл-центра формирует информационный запрос и уведомляет Клиента/Пользователя о сроках выполнения работы по подготовке ответа на его обращение.

3.3.7. Порядок формирования очереди определяется функциональными возможностями и объемом обращений Клиентов/Пользователей в Колл-центр. При ожидании ответа на вызов Клиент/Пользователь имеет возможность:

- прослушать справочную информацию о работе Системы;
- прослушать объявления работы Системы;
- прослушать сообщение о расчетном времени ожидания ответа в очереди;
- переключиться на систему интерактивного речевого взаимодействия.

3.4. Регистрация вызова.

3.4.1. На основании данных, поступающих от Клиента/Пользователя, Сотрудник Колл-центра осуществляет регистрацию и запись основных сведений о вопросе Клиента/Пользователя в журнале регистрации и контроля за обращениями в Колл-центр.

3.4.2. Анонимные обращения (т.е. обращения без указания контактной информации абонента: ФИО, вид и номер Транспортной карты) регистрируются (записываются), но не обрабатываются.

3.5. Формирование информационного запроса.

3.5.1. При формировании информационного запроса Сотрудник Колл-центра сообщает Клиенту/Пользователю максимальный срок подготовки ответа. Для телефонных обращений Клиентов/Пользователей, поступивших в Колл-центр, устанавливаются следующие контрольные сроки подготовки ответа с учетом информации по информационному запросу:

- по вопросам неотложного характера (статус «Срочно») – в течение 15 минут;
- по вопросам долговременного контроля (статус «Контроль») – в течение одного рабочего дня.

3.5.2. Сотрудник Колл-центра устанавливает наиболее удобную для Клиента/Пользователя форму получения ответа на вопрос:

- электронная почта;
- устное сообщение по телефону, указанному Клиентом/Пользователем.

3.5.3. Руководитель отдела Колл-центра контролирует статус информационного запроса и сроки получения ответов по информационным запросам различной степени срочности.

3.5.4. При не возможности получения ответа в установленные сроки Сотрудником Колл-центра направляется Клиенту/Пользователю (указанным им способом) промежуточный ответ с указанием всех причин задержки формирования полного ответа на вопрос и ожидаемого сроков исполнения.

3.5.5. Сотрудник Колл-центра формирует ответ Клиенту/Пользователю с учетом полученной информации по запросу в пределах максимальных сроков подготовки ответа.

4. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ В КОЛЛ-ЦЕНТР

4.1. Клиент/Пользователь, обратившийся в Колл-центр, имеет возможность связаться с Сотрудником Колл-центра, оставить голосовое сообщение или найти ответ в системе интерактивного речевого взаимодействия, позвонив на ее номер.

4.2. В случае, если в системе интерактивного речевого взаимодействия Клиент/Пользователь не нашел ответ, то связавшись с Сотрудником Колл-центра или оставляя голосовое сообщение Клиент/Пользователь должен сообщить свою контактную информацию (ФИО, вид и номер Транспортной карты, контактный телефон) и подробно изложить описание вопроса или проблемы. Для Агентов и сотрудников Перевозчика – должность, номер маршрута, далее изложить описание вопроса или проблемы.

5. ГРАФИК РАБОТЫ КОЛЛ-ЦЕНТРА

5.1. Колл-центр работает с понедельника по пятницу с 09.30 до 16.00 по Московскому времени.

5.2. Информация о режиме работы Колл-центра размещена на Интернет-сайте по адресу:
www.карта51.рф