

Ответы на часто задаваемые вопросы по вопросам реализации проекта по внедрению автоматизированной системы оплаты проезда на маршрутах регулярных перевозок Республики Крым

Как получить меру социальной поддержки для льготного проезда?

В настоящее время льготный проезд предоставляется в беззаявительном порядке на основании удостоверения о праве на меры социальной поддержки.

С 1 сентября 2020 года будет изменен способ подтверждения права на льготный проезд, данная мера социальной поддержки станет заявительной.

Льготный проезд будет предоставляться на основании **бесконтактной банковской карты** платежной системы МИР и удостоверения установленного образца на меру социальной поддержки.

Пассажиры льготной категории смогут воспользоваться льготой на бесплатный проезд, прикладывая бесконтактную банковскую карту к устройству в транспортном средстве.

Лицам, имеющим право на льготный проезд, необходимо подать заявление на назначение льготного проезда в орган труда и социальной защиты до 01.09.2020. Такие заявления принимаются ежедневно в рабочее время.

Как выглядит бесконтактная банковская карта и где ее можно оформить?

Распознать карту, имеющую функцию **бесконтактной оплаты** легко, для этого необходимо посмотреть на лицевую сторону карты, в верхнем углу будет изображен значок



Если у гражданина нет банковской карты или банковская карта не оснащена возможностью бесконтактных платежей, необходимо обратиться в ближайшее отделение банка, присоединившегося к проекту «Цифровая среда гражданина», для её получения или замены имеющейся на карту с возможностью бесконтактного платежа.

Для оформления карты в отделении РНКБ Банк (ПАО) необходимо иметь с собой **паспорт, СНИЛС, мобильный телефон**. Карта будет оформлена бесплатно, за одно посещение.

Если у лица, имеющего право на льготный проезд, уже есть бесконтактная банковская карта платежной системы «МИР», то необходимо только подать заявление на назначение льготного проезда в орган труда и социальной защиты до 01.09.2020.

Нужна ли отдельная карта для льготного проезда?

Проект «Цифровая среда гражданина» предполагает использование **одной банковской карты** для получения всех социальных выплат и льгот.

Подтверждение льготы и повседневные покупки совершаются одной и той же картой. Расширение проекта будет направлено на предоставление скидок и бонусов для льготных категорий граждан в торгово-сервисных предприятиях, где использование второй карты также не предусмотрено.

Как оформить бесконтактную банковскую карту ребенку?

Детям с 6 до 18 лет оформить карту может родитель, без присутствия ребенка. Для оформления Детской карты Родителю необходимо предоставить в Банк свой паспорт, свидетельство о рождении Ребенка, СНИЛС Родителя и Ребенка. Родителю будет оформлена основная карта (если её нет) и дополнительные на детей. Родитель может управлять лимитами детей и назначать Детские карты льготными.

Несовершеннолетним детям в возрасте с 14 до 18 лет возможно оформить бесконтактную карту при обращении в любой офис Банка самостоятельно, при наличии паспорта, СНИЛС и письменного разрешения одного из родителей/опекуна.

Как оформить бесконтактную банковскую карту для маломобильной категории льготников?

В РНКБ Банк (ПАО) предусмотрено выездное обслуживание маломобильной категории клиентов на основании заявления клиента/представителя клиента, поданного в операционном офисе РНКБ. Дата и время выезда назначаются в удобные для клиента и сотрудника офиса сроки.

Как оформить бесконтактную банковскую карту гражданам, проживающим в удаленных населенных пунктах?

У РНКБ Банка есть возможность выехать в удаленные населённые пункты передвижным Мобильным офисом, в котором совершаются банковские операции.

График выездов Мобильных офисов составляется заранее с учетом полученной от органов труда и социальной защиты населения информации.

Граждане льготной категории уведомляются о дате и времени приезда Мобильного офиса.

Насколько безопасно использование банковской карты?

Проект разработан с учетом современных требований по обеспечению безопасности. Дополнительно в РНКБ Банк (ПАО) успешно функционируют внутренние системы борьбы с мошенничеством.

Владельцы карт должны помнить, что потеря карты совсем не означает потерю денежных средств, находящихся на карте. В случае утери карты необходимо позвонить на горячую линию Банка по тел.: **8 800 234-27-27** для блокировки карты или заблокировать карту, обратившись в ближайший офис Банка, либо самостоятельно – в Мобильном приложении или Интернет-банке.

Соблюдение элементарных правил безопасного использования банковских карт (исключение записи ПИН-кода на обратной стороне карты, быстрое уведомление банка о факте утери/краже карты, передача карты третьему лицу и пр.) позволит обеспечить сохранность денежных средств на карте, несмотря на активность ее использования.

Необходимо отметить, что ПИН-код клиент назначает себе сам, а не получает распечатанный, что исключает необходимость носить ПИН-код вместе с картой.

Кроме того, отслеживать все операции, осуществляемые с использованием карты, позволяет подключение СМС-информирования.

Также, РНКБ Банком (ПАО) реализована система управления лимитами по картам на операции с использованием беспиновой технологии.

Это значит, что держатель карты имеет возможность самостоятельно установить в мобильном приложении удобную для него максимальную сумму бесконтактного платежа, осуществляемого без введения ПИН-кода.

Что такое региональный проект «Цифровые технологии»?

Региональный проект «Цифровые технологии» в части внедрения автоматизированной системы оплаты проезда на территории Республики Крым является частью национального проекта «Цифровая экономика» и первым этапом реализации республиканской Концепции проекта «Многофункциональная карта жителя Республики Крым на 2019-2024 годы».

Ход реализации регионального проекта контролируется Аналитическим центром при Правительстве Российской Федерации.

Чем этот проект уникален, если в крупных городах России уже давно происходит оплата проезда картами?

Действительно, в крупных городах России оплата проезда давно осуществляется по пластиковым картам. В основном это дополнительные карты, требующие отдельного пополнения через специальные терминалы или кассы.

Реализуемый в Республике Крым проект уникален в первую очередь тем, что позволяет пассажиру оплачивать проезд обычной бесконтактной банковской картой, которая имеется у него в наличии.

Какими нормативными документами регламентируется внедрение автоматизированной системы оплаты проезда на территории Республики Крым?

- постановление Совета министров Республики Крым от 28 октября 2016 года № 528 «О создании автоматизированной системы оплаты проезда на маршрутах регулярных перевозок» (в редакции постановления от 18.08.2020), которым утверждено новое Положение об автоматизированной системе оплаты проезда на маршрутах регулярных перевозок на территории Республики Крым;

- распоряжение Совета министров Республики Крым от 15.04.2019 №433-р «Об утверждении Концепции проекта «Многофункциональная карта жителя Республики Крым на 2019-2024 годы»;

- постановление Совета министров Республики Крым от 15.07.2019 №395 «Об утверждении Положения о порядке проведения открытого конкурса на право заключения договора на оказание услуг в качестве оператора автоматизированной системы оплаты проезда на маршрутах регулярных перевозок на территории Республики Крым»;

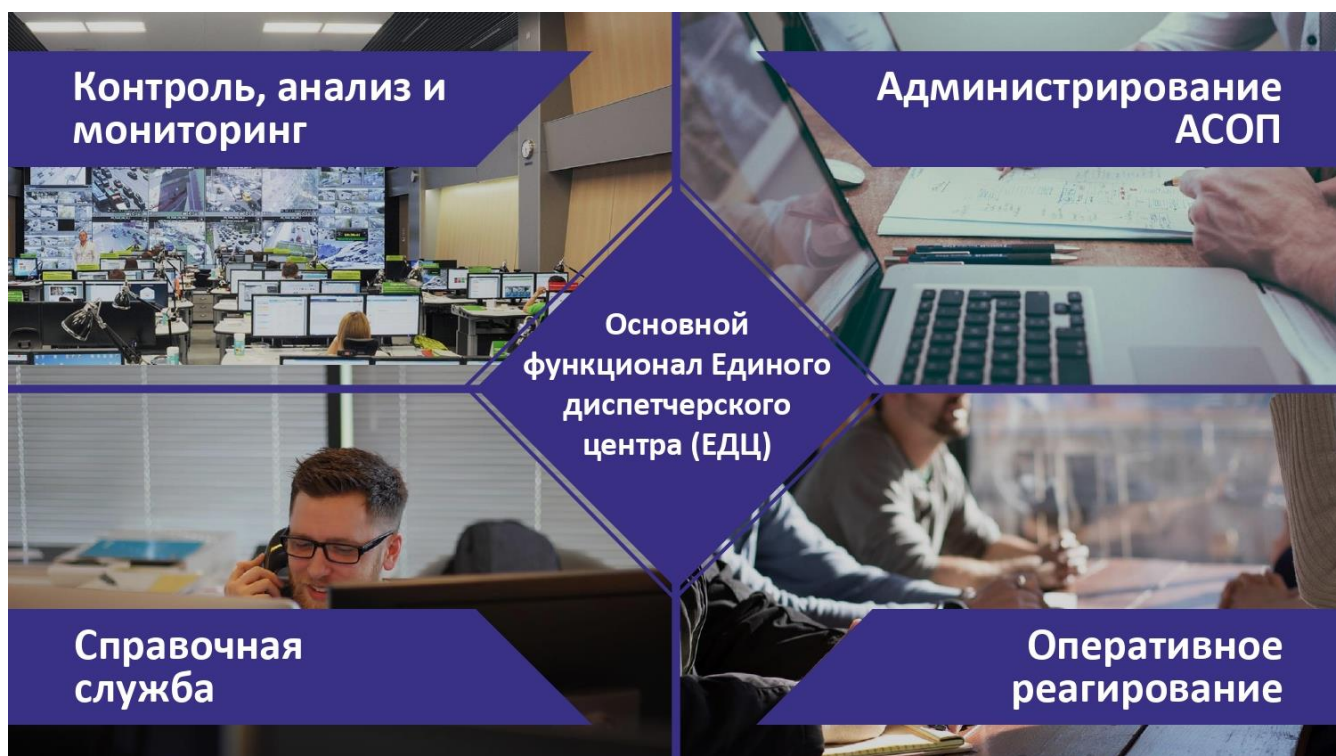
- постановление Совета министров Республики Крым от 19.08.2019 №447 «Об утверждении Положения о порядке проведения открытого конкурса на право заключения инвестиционного договора о реализации инвестиционного проекта по созданию, вводу в эксплуатацию и обеспечению функционирования автоматизированной системы оплаты проезда на маршрутах регулярных перевозок на территории Республики Крым».

Будет ли валидатор выдавать билет?

При осуществлении безналичной оплаты проезда валидатор билет не выдает, фискализация проведённой оплаты будет осуществляться с использованием «облачных» технологий. При осуществлении наличной оплаты проезда у водителя, будет выдаваться билет.

В чём заключается работа Единого диспетчерского центра?

Работа единого диспетчерского центра заключается в осуществлении контроля за передвижением пассажирского транспорта с помощью систем GPS и ГЛОНАСС. Система позволит обеспечить слаженную работу общественного транспорта, повысить качество обслуживания пассажиров и безопасность дорожного движения и создаст единую систему мониторинга пассажирского автомобильного транспорта.



Основной функционал Единого диспетчерского центра (ЕДЦ):

1 Контроль, анализ и мониторинг

- Обработка, актуализация и анализ информации о количестве совершенных поездок и провоза багажа с использованием наличного и безналичного расчета, а также поездок, совершенных льготными категориями граждан с использованием бесконтактных банковских карт.
- Анализ пассажиропотока по данным, получаемым от Оборудования автоматизированной системы оплаты проезда (далее – АСОП), установленного в транспортных средствах Перевозчиков.
- Мониторинг выхода и движения транспорта по маршрутам регулярных перевозок на территории Республики Крым.
- Формирование оперативной управленческой отчетности для Министерства транспорта Республики Крым и Перевозчиков.

2 Справочная служба

- Прием и обработка телефонных обращений, поступающих на номер «горячей линии» и электронный адрес от участников АСОП.
- Предоставление информации справочного характера по вопросам функционирования АСОП.

3 Администрирование АСОП

- Обеспечение правильности, полноты ввода, своевременности обработки и актуализации, хранения в АСОП информации, необходимой для функционирования АСОП, в том числе об Участниках АСОП, маршрутах регулярных перевозок, тарифах на проезд по маршрутам регулярных перевозок.
- Администрирование и мониторинг работоспособности подсистем АСОП.

4 Оперативное реагирование

- Регистрация, обработка, анализ и систематизация жалоб и предложений Участников АСОП по вопросам функционирования АСОП, использования электронных средств оплаты проезда.
- Обеспечение оперативных мер реагирования при возникновении штатных и нештатных ситуациях, чрезвычайных ситуациях.

Что такое Многофункциональная карта жителя Республики Крым?

Многофункциональная карта жителя Республики Крым (МФК) - банковская платежная контактная/бесконтактная карта национальной платежной системы "МИР", эмитированная Банками, выдаваемая физическим лицам для получения услуг при оплате за проезд и провоз багажа, по безналичному расчету, учету проданных билетов и совершенных поездок в общественном транспорте гражданами, отнесенными к льготным категориям, прошедшая соответствующую идентификацию для применения в АСОП.

Как смогут оплачивать проезд гости Крыма - туристы?

Туристы имеют возможность произвести оплату проезда с помощью мобильного терминала, расположенного у водителя, за наличный и безналичный расчет с помощью любой контактной и бесконтактной банковской карты, выданной российскими банками.

Валидаторы, расположенные на поручнях, рассчитаны на оплату проезда только с использованием бесконтактных технологий оплат банковскими картами, выданными российскими банками.

Как оплатить проезд бесконтактной банковской картой?

Для успешной оплаты проезда необходимо иметь действующую бесконтактную банковскую карту, на которой должно быть достаточное количество денежных средств (не менее стоимости одной поездки, согласно действующим тарифам).

Порядок оплаты:

1. Необходимо убедиться, что валидатор готов к приему оплаты.
2. Приложить карту и удерживать карту до отображения результата на экране.

В случае отказа в приеме карты необходимо дождаться отображения на экране терминала текстового сообщения с информацией о причине отказа. Во избежание проблем с оплатой поездки рекомендуется заранее проверить остаток денежных средств на банковской карте, которой планируется оплатить проезд. Если не удастся произвести оплату проезда бесконтактной банковской картой на терминале, можно оплатить проезд у водителя за наличный расчёт.

Что делать если не удалось оплатить проезд картой?

Если Ваша банковская карта не принимается для оплаты проезда, даже если вы пользовались ей ранее, это может быть по следующим причинам:

- Карта находится в стоп-листе
 - Необходимо внести средства на карту для погашения задолженности
 - Ошибка чтения карты/карта повреждена
- Обратиться в банк для перевыпуска карты

Валидатор не может считать или обработать информацию с карты по следующим причинам:

- карту слишком быстро забрали или отвели от платежного терминала;
- имеются механические повреждения карты;
- приложено несколько карт одновременно;
- истек срок действия карты.

Необходимо попробовать еще раз провести оплату и в случае невозможности оплаты, обратиться в отделение банка.

Валидаторы/платежные терминалы будут установлены в салонах или находиться у водителей?

Мобильные терминалы, расположенные у водителей, позволяют произвести оплату проезда за наличный и безналичный расчет с помощью контактной и бесконтактной банковской карты.

Валидаторы, расположенные в салонах транспортных средств рассчитаны на оплату проезда бесконтактными банковскими картами.

Будет ли отличаться стоимость проезда при оплате банковской картой от стоимости оплаты наличными? Как можно будет пополнить баланс карты? Будет ли разработано для нее отдельное мобильное приложение?

На начальном этапе внедрения АСОП стоимость проезда при оплате бесконтактной банковской картой будет такой же, как и при оплате наличными средствами согласно действующим на территории Республики Крым тарифам. Безусловный плюс такой оплаты – удобство и оперативность для пассажиров и водителей.

Система АСОП предусматривает возможность установления дифференцированных тарифов на проезд пассажиров и провоз багажа по маршрутам регулярных перевозок по регулируемым тарифам в зависимости от способа оплаты проезда (наличный или безналичный).

Главное условие для успешной оплаты проезда – наличие средств на банковской карте пассажира. Бесконтактная банковская карта пополняется всеми доступными способами, как и обычная банковская карта.

Для максимального удобства пассажиров планируется разработать мобильное приложение, в котором основной акцент будет сделан на возможность безналичной оплаты проезда.

Будет ли приходить смс-оповещение об оплате проезда бесконтактной банковской картой?

Оповещение будет приходить в виде push-уведомлений. Информацию об оплате проезда также можно посмотреть в мобильном приложении или в интернет-банке.

Есть ли гарантия, что в случае предъявления бесконтактной карты контролерам, не произойдет списание дополнительных средств?

Устройство контролеров осуществляет только проверку оплаты/регистрации проезда на конкретном рейсе.

Что делать в случае утраты карты, как максимально быстро ее заблокировать, ведь при оплате проезда валидатор не запрашивает пароль?

Утерянную карту нужно в срочном порядке заблокировать, используя дистанционные каналы обслуживания. Например, через мобильное приложение или контактный центр обслуживающего банка.

Как происходит списание средств, если маршрут пригородный и имеет разный тариф, в зависимости от километража?

Техническим заданием на выполнение работ по созданию, вводу в эксплуатацию и обеспечению функционирования АСОП предусмотрено два сценария оплаты проезда в зависимости от тарифа, установленного на конкретном маршруте – зонального и фиксированного.

Для фиксированного тарифа оплата проезда осуществляется следующими способами: с помощью валидаторов в салоне транспортного средства либо через терминал у водителя. Для зонального тарифа на данном этапе внедрения, оплата может осуществляться только через терминал водителя, поскольку именно терминал оснащён возможностью фиксировать зону посадки и высадки пассажиров. Благодаря функции фиксации зоны посадки и высадки конкретного пассажира, водитель освобождается от необходимости считать стоимость проезда вручную – система самостоятельно посчитывает нужную стоимость проезда.

Что такое оборудование АСОП?

Оборудование АСОП - программируемые технические устройства, обеспечивающие эксплуатацию АСОП и подлежащие размещению в общественном транспорте, включающие в себя стационарные терминалы оплаты проезда пассажиров и провоза багажа, мобильные терминалы кондуктора/контролера, оборудование по подсчету пассажиропотока и иные устройства.

К оборудованию, устанавливаемому в пассажирский транспорт, предъявляются специфические требования по функционалу (например, подсчёт пассажиропотока, работа с системой диспетчерского управления и т.д.) и условиям работы (вибрации, температурный режим, качество электропитания, пиковые пассажиропотоки).

Возможно ли приобрести валидаторы самостоятельно?

АСОП – программно-аппаратный комплекс для обеспечения взаимодействия при оказании услуг по приёму оплаты за проезд пассажиров и провоз багажа по наличному и безналичному расчёту, учёту проданных билетов и поездок, совершенных гражданами, отнесёнными к льготным категориям, на общественном транспорте с использованием электронных средств оплаты проезда. Применение АСОП предусматривает внедрение специальной техники, но и разработку и внедрение программного обеспечения к нему.

Техническим заданием предусмотрено, что Инвестор обязан обеспечить разработку системного и прикладного программного обеспечения АСОП, приобретение лицензий, необходимых для его использования в соответствии с требованиями указанного задания. Соответственно, Инвестор является собственником права на использование результата интеллектуальной деятельности – программного обеспечения АСОП.

Программное обеспечение изготовлено по техническому заданию специально для устанавливаемого оборудования АСОП. Таким образом, самостоятельно приобретённый валидатор без установленного на него программного обеспечения не будет обеспечивать оказание предусмотренных услуг по приёму платежей и учёту поездок льготных категорий граждан.

За чей счёт будет происходить обслуживание в случае гарантированного случая, замена различных блоков, подлежащих регламентным заменам?

Согласно техническому заданию на выполнение работ по созданию, вводу в эксплуатацию и обеспечению функционирования АСОП, на маршрутах регулярных перевозок на территории Республики Крым (далее – Инвестиционный договор), для отдельных компонентов оборудования предусматривается плановая, обязательная замена, в соответствии с установленной периодичностью.

При этом, согласно п. 3.3.4. Договора оказания услуг, заключённого в рамках реализации Инвестиционного договора, в случае возникновения ущерба, вызванного действиями работников Перевозчиков или третьих лиц, замена и ремонт указанного имущества осуществляется Перевозчиком за счёт собственных средств.