Приложение к Приказу
от «15» 06 2021 г.
№ 1061

ПОРЯДОК

работы транспортных карт «ВОЛНА БАЛТИКИ» в муниципальном казенном учреждении городского округа «Город Калининград» «Центр организации движения и пассажирских перевозок»

Волна Балтики

г. Калининград
2021 г.

Нормативные правовые акты, регламентирующие работу транспортной карты «Волна Балтики»

1) Бюджетный кодекс Российской Федерации от 31.07.1998 № 145-ФЗ.

2) Приказ Министерства финансов Российской Федерации от 01.12.2010 № 157н «Об утверждении Единого плана счетов бухгалтерского учета для органов государственной власти (государственных органов), органов местного самоуправления, органов управления государственными внебюджетными фондами, государственных академий наук, государственных (муниципальных) учреждений и Инструкции по его применению».

3) Решение Городского Совета депутатов Калининграда от 23.12.2020 № 282 «О льготном проезде отдельных категорий граждан на всех видах городского транспорта общего пользования всех форм собственности с нумерацией маршрутов до 99 в городском округе «Город Калининград» (с изменениями и дополнениями).

4) Решение Городского Совета депутатов Калининграда от 23.12.2020 № 256 «О предоставлении права льготного проезда на всех видах транспорта общего пользования всех форм собственности с нумерацией маршрутов до 99 (кроме автобусов малого класса) многодетным родителям в 2021 году».

5) Постановление администрации городского округа «Город Калининград» от 08.10.2018 № 996 «О создании автоматизированной системы учета оплаты проезда пассажиров на муниципальных маршрутах регулярных перевозок городского округа «Город Калининград».

6) Постановление администрации городского округа «Город Калининград» от 04.06.2019 № 494 «Об утверждении Положения об автоматизированной системе учета оплаты проезда пассажиров на муниципальных маршрутах регулярных перевозок городского округа «Город Калининград».

7) Постановление администрации городского округа «Город Калининград» от 27.05.2021 № 403 «Об утверждении Порядка пользования льготной транспортной картой «Волна Балтики» для льготного проезда отдельных категорий граждан в городском транспорте общего пользования всех форм собственности с нумерацией маршрутов до 99».

8) Приказ комитета развития дорожно-транспортной инфраструктуры администрации городского округа «Город Калининград» от 25.07.2019 № П-КРДТИ-55 «Об утверждении Положения об оказании платных услуг муниципальными казенными учреждениями, подведомственными комитету развития дорожно- транспортной инфраструктуры».

9) Решение Правления АО «Объединенный резервный банк» от 11.06.2019 «Об утверждении Публичной оферты - «Соглашение по осуществлению переводов денежных средств без открытия счета и переводов электронных денежных средств, с использованием электронного средства платежа – Электронного кошелька «Калининград-Транспорт».

10) Приказ от 14.05.2019 № 107 «Об утверждении Публичной политики МКУ «ЦОДИПП» по обработке и защите персональных данных граждан».

11) Настоящий Порядок.

12) Иные нормативные акты, в части касающейся работы АСУОП.

Термины и сокращения

Автоматизированная система учета оплаты проезда пассажиров (далее – АСУОП, Система) – совокупность программного обеспечения и оборудования, обеспечивающего учет оплаты проезда пассажиров, в том числе льготных категорий, на пассажирском транспорте общего пользования с помощью электронных средств оплаты проезда и наличных денежных средств, а также автоматизацию расчетов между участниками Системы. АСУОП предназначена для осуществления информационно-технологического взаимодействия. Финансовые расчеты между участниками Системы осуществляются на основании отдельных документов.

Оператор Системы – муниципальное казенное учреждение городского округа «Город Калининград» «Центр организации движения и пассажирских перевозок» (далее – Оператор, МКУ «ЦОДИПП», Учреждение), являющееся эксплуатирующей организацией Процессингового центра, а также обеспечивающее централизованное управление Системой.

Транспортная карта (смарт-карта, ТК) – электронный носитель, микропроцессорная бесконтактная карта стандарта Mifare, предоплаченная платежная карта, используемая для удостоверения и передачи платежных распоряжений в качестве электронного средства платежа, позволяющая осуществлять оплату проезда и перевозки багажа, также применяемая для идентификации при получении доступа к платежному или информационному сервису АСУОП, отвечающая требованиям одного из стандартов ГОСТ Р ИСО/МЭК 14443 (ч. 1-4) «Карты идентификационные. Карты на интегральных схемах бесконтактные. Карты близкого действия». Эмиссия Транспортных карт «Волна Балтики» осуществляется МКУ «ЦОДИПП» для работы в АСУОП.

Пользователь (Пассажир) – физическое лицо, перевозка которого осуществляется транспортным средством предприятия-перевозчика по Договору перевозок пассажиров и багажа (ГК РФ Статья 786) с выдачей каждому Пассажиру билета установленного образца при оплате проезда с помощью Транспортных карт, банковских карт или за наличный расчет.

Заявитель – физическое лицо, обратившееся в Учреждение с обращением в части работы АСУОП.

Обращение (заявление) – письменное обращение Заявителя по вопросам работы АСУОП.

Льготополучатель – Пользователь, которому предоставлено право льготного проезда на транспорте общего пользования всех форм собственности в соответствии с действующими нормативными правовыми актами.

Льготная транспортная карта (ЛТК) – персонифицированная транспортная карта, предназначенная для записи на нее электронного проездного билета и/или электронных денежных средств, которая выдается Льготополучателю, и позволяющая осуществлять оплату проезда и перевозки багажа в пассажирском транспорте общего пользования с учетом действующих льготных тарифов.

Банк (Расчетный Банк) – кредитная организация, действующая на основании лицензии Банка России, контракта (соглашения), заключенного с Оператором Системы, имеющая право на осуществление переводов электронных денежных средств с использованием данных Системы и обеспечивающая функционирование Системы в соответствии с Федеральным законом от 27.06.2011 № 161-ФЗ «О национальной платежной системе».

Лицевой счет Транспортной карты (электронного кошелька) – учетная запись в базе данных Банка, содержащая сведения об истории переводов денежных средств, а также иную информацию, учтенную для соответствующего Электронного кошелька на текущий момент.

Электронные денежные средства (ЭДС) – безналичные денежные средства в рублях, учитываемые кредитными организациями без открытия банковского счета и переводимые с использованием электронных средств платежа в соответствии с Федеральным законом от 27.06.2011 № 161-ФЗ «О национальной платежной системе».

Банковский баланс ТК – информация о количестве денежных средств на лицевом счете ТК в Банке.

Аппаратный баланс ТК – информация об остатке ЭДС, записанная на Транспортную карту.

Системный баланс ТК – информация о количестве денежных средств, актуализированных Системой для каждой конкретной Транспортной карты, который увеличивается при пополнениях Банковского баланса и уменьшается при списаниях с Аппаратного баланса.

Упрощенная идентификация – совокупность мероприятий по установлению определенных Федеральным законом от 07.08.2001 № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» сведений о клиентах, их представителях, выгодоприобретателях, бенефициарных владельцах, по подтверждению достоверности этих сведений с использованием оригиналов документов и (или) надлежащим образом заверенных копий. Проведение идентификации возможно всеми способами, перечисленными в статье 3 указанного закона.

Транзакция (операция) – запись о результатах информационного обмена данными между оборудованием Системы, а также с Банком. Транзакция формируется в Системе в результате совершения операции оплаты проезда и подлежит регистрации в Процессинговом центре, а при использовании безналичных способов оплаты проезда и в Банке (Транспортная карта, банковская карта).

Электронный список – реестр лиц, имеющих право на пользование льготой на оплату проезда в общественном транспорте г. Калининграда, формируемый в электронной форме управлением социальной поддержки населения комитета по социальной политике администрации городского округа «Город Калининград» на основании заявлений граждан, которым установлена (назначена) пенсия в соответствии с Федеральным законом от 17.12.2001 № 173-ФЗ «О трудовых пенсиях в Российской Федерации» и (или) Федеральным законом от 28.12.2013 № 400-ФЗ «О страховых пенсиях»

(мужчинам, достигшим возраста 60 лет, и женщинам, достигшим возраста 55 лет, и не имеющим льгот по федеральному и региональному законодательству), а также лицам, достигшим возраста 55 лет для женщин и 60 лет для мужчин, до установления (назначения) им пенсии в соответствии с Федеральным законом от 28.12.2013 № 400-ФЗ «О страховых пенсиях» и не имеющим льгот по федеральному и региональному законодательству.

Телекоммуникационные каналы связи – электронная почта, телефонная связь, факсимильная связь.

Раздел I. Общие положения

1) Сервисная служба МКУ «ЦОДИПП» находится по адресу: 236038, г. Калининград, ул. Ю. Гагарина, д. 103-103А.

График работы: Пн-пт: 08:00-20:00, сб: 10:00-17:00. Воскресенье – выходной.

Телефон для справок: +7 (4012) 31-20-30.

2) МКУ «ЦОДИПП» осуществляет выпуск Транспортных карт «Волна Балтики» двух видов: неперсонифицированная («Единая», «Временная», «Служебная») и персонифицированная («Льготная», «Льготная плюс», «Школьная», «Многодетный родитель»). Перечень наименований персонифицированных карт может быть расширен в соответствии с установлением новых категорий льгот на проезд в общественном транспорте.

3) Неперсонифицированная карта приобретается неограниченным кругом лиц без предоставления каких-либо документов, за плату, в местах реализации Транспортных карт.

4) Персонифицированная (льготная) карта оформляется на основании заявления Льготополучателя (или законного представителя), имеющего право на льготу на проезд в общественном транспорте в соответствии с действующими нормативно-правовыми актами, содержит персональные данные Льготополучателя, не требует предъявления Льготополучателем при проезде в общественном транспорте дополнительных документов, подтверждающих льготу на проезд. Первичная выдача ЛТК осуществляется бесплатно, повторная выдача (в случае утраты, порчи льготной транспортной карты либо изменения персональных данных Льготополучателя) осуществляется по заявлению Льготополучателя за плату в соответствии с действующим прейскурантом.

5) Стоимость льготного проезда на муниципальных маршрутах регулярных перевозок городского округа «Город Калининград» для Льготополучателей устанавливается на основании Решения городского Совета депутатов Калининграда.

6) Стоимость льготного проезда взимается с Льготополучателя единовременно при оплате (продлении) очередного периода действия льготного проезда либо в момент оплаты проезда в размере, установленном льготным тарифом.

7) Оплата (продление) очередного периода действия льготного проезда осуществляется с 20-го числа предыдущего месяца по 10-е число текущего месяца в местах, определенных Оператором Системы, в соответствии с графиком работы. Сведения о местах для оплаты (продления) опубликованы в газете «Гражданин», на официальном сайте администрации городского округа «Город Калининград» в сети Интернет и на сайте оператора volna39.ru.

8) Возможен прием оплаты (продление) на несколько периодов действия льготного проезда при выполнении следующих требований:

- не более 4-х периодов действия льготного проезда следующих за очередным периодом (при наличии технической возможности);

- каждый следующий период активируется только в том случае, если был активирован период ему предшествующий (не допускается разрывов).

9) Временные транспортные карты (ВТК) предназначены для выдачи Льготополучателям на период оформления персонифицированных транспортных карт, вводятся в обращение на муниципальных маршрутах регулярных перевозок городского округа «Город Калининград» и обязательны к приему при оплате/учете проезда с одновременным предъявлением документа, удостоверяющего личность, а также документа, подтверждающего право на льготный проезд. Временные транспортные карты не предназначены для пополнения электронными денежными средствами.

10) Для оплаты/учета проезда Транспортную карту необходимо приложить к терминалу оплаты (мобильному или стационарному) на 1-2 секунды и получить билет (чек). Количество регистраций оплаты соответствует количеству распоряжений, данных Пользователем путем прикладывания Транспортной карты к считывателю терминала оплаты.

11) В целях исключения неправомерного использования льготы Льготные транспортные карты регистрируются терминалом оплаты единожды за рейс.

12) Транспортную карту нельзя: сгибать, переламывать, изменять иным способом ее целостность и форму, подвергать действию очень низких и/или высоких температур, химической обработке, воздействию электромагнитных полей и электрических разрядов, не связанных с технологией распространения и обслуживания транспортной карты, наносить на транспортную карту покрытия, в составе которых есть металл, помещать транспортную карту в чехлы или другие приспособления, содержащие экранирующие материалы.

13) Отрыв Транспортной карты от считывателя терминала оплаты до момента завершения операции (многократное нарушение цикла чтение/записи Транспортной карты) считается некорректным ее использованием со стороны Пользователя.

14) Категорически запрещено использовать Транспортную карту не по ее прямому назначению, в том числе несанкционированно считывать, копировать и модифицировать информацию, содержащуюся на Транспортной карте, делать ее копии и дубликаты.

15) Категорически запрещено передавать персонифицированную (льготную) транспортную карту третьим лицам. При выявлении подобных случаев, Оператор Системы вправе осуществить блокировку Льготной транспортной карты.

16) Гарантийный срок службы Транспортной карты (при соблюдении пунктов 12-14 Раздела I) составляет 12 (двенадцать) месяцев со дня реализации Транспортной карты Пользователю. При невозможности определения даты реализации Транспортной карты Пользователю, срок исчисляется с даты первого пополнения Транспортной карты.

17) Срок действия Льготной транспортной карты составляет 5 лет с даты выдачи либо до окончания срока действия льготного статуса.

18) Оператор вправе осуществить блокировку Льготной транспортной карты в случаях:

– изменения (прекращения) статуса Льготополучателя;

– смерти Льготополучателя.

Раздел II. Порядок приема анкет-заявлений на оформление и выдачу Льготных транспортных карт «Волна Балтики»

1. Прием анкет-заявлений на оформление и выдачу льготной транспортной карты

1.1. Прием заявлений на оформление Льготной транспортной карты осуществляют специалисты отдела автоматизированного учета проезда (далее – Специалисты) в Сервисной службе МКУ «ЦОДИПП».

1.2. Подать заявление на оформление Льготной транспортной карты может физическое лицо, достигшее 14 лет и имеющее паспорт гражданина Российской Федерации (или иной документ, предусмотренный законодательством Российской Федерации в качестве удостоверяющего личность), либо его законный представитель, либо представитель по нотариальной доверенности.

1.3. При приеме заявления Специалист выдает Льготополучателю бланк анкеты-заявления установленной формы (приложение № 1).

1.4. Полученная от Специалиста анкета-заявление заполняется собственноручно Льготополучателем либо его законным представителем и в заполненном виде возвращается Специалисту.

1.5. Одновременно с анкетой-заявлением Льготополучатель предоставляет Специалисту следующие документы:

– паспорт гражданина Российской Федерации (либо иной документ, предусмотренный законодательством Российской Федерации в качестве удостоверяющего личность) и копию страниц (разворот страниц 2 и 3; страница с отметкой о действующей регистрации по месту жительства в городском округе «Город Калининград»);

– документ, подтверждающий право льготного проезда, и его копию;

– справку о регистрации по месту пребывания в городском округе «Город Калининград» либо вступившее в законную силу решение суда об установлении факта проживания на территории городского округа «Город Калининград» (при наличии) и копию;

– СНИЛС и его копию;

– документы, подтверждающие право законного представителя Льготополучателя (в случае обращения законного представителя – паспорт законного представителя и документ, подтверждающий данное право) и их копии;

– согласие на обработку персональных данных (приложение № 1).

1.6. Специалист обязан сверить представленные копии с оригиналами документов и сведениями, содержащимися в анкете-заявлении.

На копиях документов Специалист проставляет свою подпись в качестве подтверждения проведенной сверки, копии документов подшивает к анкете-заявлению.

1.7. Копии представленных документов возврату не подлежат.

1.8. При подаче анкеты-заявления пенсионером, которому установлена (назначена) пенсия в соответствии с Федеральным законом от 17.12.2001 № 173-ФЗ «О трудовых пенсиях в Российской Федерации» и (или) Федеральным законом от 28.12.2013 № 400-ФЗ «О страховых пенсиях» (мужчинам, достигшим возраста 60 лет, и женщинам, достигшим возраста 55 лет, и не имеющим льгот по федеральному и региональному законодательству), а также лицам, достигшим возраста 55 лет для женщин и 60 лет для мужчин, до установления (назначения) им пенсии в соответствии с Федеральным законом от 28.12.2013 № 400-ФЗ «О страховых пенсиях» и не имеющим льгот по федеральному и региональному законодательству, Специалист обязан сверить предоставленные данные с Электронным списком.

1.9. Льготополучатель предоставляет свою фотографию на бумажном носителе со следующими параметрами:

– цветная или чёрно-белая фотография 30 х 40 мм;
– 70 – 80 % от фотографии должен занимать овал лица;
– 25 – 27 мм высота головы, 17 – 20 мм ширина;
– 3 (±1) мм свободное от изображения верхнее поле.

Льготополучатель на фотографии должен соответствовать своему возрасту на момент подачи заявления, качество фотографии должно позволять идентифицировать Льготополучателя.

Лицо – анфас, в фокусе от нижней точки подбородка до линии волос и от носа до ушей. Выражение лица – нейтральное, закрытый рот и открытые глаза, взгляд должен быть направлен прямо на камеру, ничего не должно закрывать лица.

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

1.10. После проверки анкеты-заявления и представленных документов, Специалист регистрирует анкету-заявление в журнале регистрации входящих документов, проставляет на отрывной части анкеты-заявления входящий номер, свою подпись и ориентировочную дату получения Льготной транспортной карты, после чего передает Льготополучателю отрывную часть анкеты-заявления и возвращает оригиналы документов.

1.11. Специалист вклеивает полученную на бумажном носителе фотографию в анкету-заявление (если Льготополучатель не сделал этого самостоятельно) и сохраняет обработанный файл сканированной копии фотографии в новый каталог.

1.12. В целях оформления Льготной транспортной карты на основании представленных документов, Специалист в течение 5 рабочих дней с даты подачи анкеты-заявления вносит в электронный реестр Льготных транспортных карт следующие сведения:

– фамилию, имя и отчество (при наличии) Льготополучателя;
– номер СНИЛС Льготополучателя;
– дату рождения Льготополучателя;

– паспортные данные Льготополучателя: серию и номер паспорта, когда выдан, код подразделения, адрес регистрации по месту жительства. В случае регистрации Льготополучателя по месту пребывания указываются номер и дата выдачи свидетельства о регистрации по месту пребывания, а также наименование органа, его выдавшего. В случае установления факта проживания Льготополучателя на территории городского округа «Город Калининград» на основании вступившего в законную силу решения суда указываются номер судебного дела, дата принятия решения суда, дата вступления решения суда в законную силу. При оформлении Льготной транспортной карты для проезда учащихся общеобразовательных учреждений, не достигших возраста 14 лет, указываются данные свидетельства о рождении: серия, номер, кем и когда выдано;

– наименование и реквизиты документа, подтверждающего льготу, срок действия льготы;

– фотографию Льготополучателя;

– номер контактного телефона;

– адрес электронной почты (при наличии).

1.13. При наличии полного комплекта документов на оформление ЛТК на период изготовления постоянной Льготной транспортной карты Льготополучателю выдается Временная транспортная карта без персонализации.

1.14. При выдаче Временной транспортной карты Специалистом проводится проверка ее работоспособности, соответствие внешнего и внутреннего номера Временной транспортной карты, льготного тарифа.

1.15. По желанию Льготополучателя Специалистом может быть активирована льгота на проезд на Временной транспортной карте на очередной период (при наличии технической возможности).

1.16. Временная транспортная карта подлежит возврату Оператору при получении постоянной Льготной транспортной карты. В случае утери/порчи Временной транспортной карты ее стоимость подлежит возмещению в соответствии с действующим прейскурантом.

1.17. Данные об имеющемся на Временной транспортной карте льготном проезде подлежат переносу на постоянную Льготную транспортную карту Льготополучателя.

1.18. Специалист обязан при выдаче Временной транспортной карты довести до Льготополучателя информацию о том, что пополнение Временной транспортной карты электронными денежными средствами не допускается.

1.19. Возврат электронных денежных средств и/или денежных средств за неиспользованный льготный проезд с Временной транспортной карты не осуществляется.

1.20. По окончании срока действия Льготной транспортной карты Льготополучателю (его законному представителю) необходимо обратиться к Оператору с письменным заявлением в целях актуализации сведений о статусе Льготополучателя и продления (перевыпуска) Льготной транспортной карты на новый срок с предъявлением документов, подтверждающих право льготного проезда.

2. Выдача готовых льготных транспортных карт

2.1. Выдачу готовых Льготных транспортных карт осуществляют Специалисты Сервисной службы.

2.2. Специалист выдает готовую Льготную транспортную карту Льготополучателю (его законному представителю) при предъявлении документа, удостоверяющего личность и получает подпись Льготополучателя в реестре выдачи Льготных транспортных карт в получении ЛТК.

Выдача готовых Льготных транспортных карт осуществляется только в МКУ «ЦОДИПП» при предъявлении отрывной части анкеты-заявления и после проведения идентификации Льготополучателя.

2.3. При выдаче Льготной транспортной карты Специалист дает Льготополучателю необходимые устные пояснения в части порядка активации, пополнения и использования Льготной транспортной карты.

2.4. На основании устного обращения Льготополучателя Специалист может осуществить активацию очередного периода льготного проезда на Транспортной карте (в соответствии с п.5 Раздела I настоящего Порядка).

При активации очередного периода льготного проезда на Транспортной карте Специалист обязан выдать Льготополучателю кассовый чек, подтверждающий операцию активации льготы на проезд на очередной период. В случае оплаты Льготополучателем услуги по активации льготной транспортной карты безналичным способом, Специалист обязан получить от Льготополучателя документ, подтверждающий факт оплаты (копия чека, слип-чек, отрезная часть квитанции и т.п.).

Раздел III. Перевыпуск транспортной карты «Волна Балтики»

1. Замена неперсонифицированной транспортной карты

1.1. Утерянные или испорченные неперсонифицированные транспортные карты «Волна Балтики», которые не могут быть идентифицированы по номеру, не блокируются, не обмениваются и не восстанавливаются, их стоимость и остаток денежных средств на них Пользователю не возмещается.

1.2. В случае неисправности транспортной карты «Волна Балтики» «Единая» ее замена может быть осуществлена исключительно при наступлении гарантийного случая в течение гарантийного срока службы в соответствии с пунктом 16 Раздела 1 настоящего Порядка.

1.3. Для диагностики и замены неисправной неперсонифицированной Транспортной карты Пользователь обращается с заявлением (приложение № 2) в Сервисную службу МКУ «ЦОДИПП».

1.4. При подаче заявления Пользователь предъявляет документ, удостоверяющий личность, и неисправную Транспортную карту, а также документ, подтверждающий факт пополнения Транспортной карты Пользователем в любой форме, позволяющей идентифицировать номер Транспортной карты и Пользователя.

1.5. Неисправная ТК подлежит прохождению первичной диагностики (визуальный осмотр, считывание информации) на предмет наличия механических повреждений (трещин, деформаций, температурных воздействий).

1.6. На основании принятого от Пользователя заявления в течение двух рабочих дней Оператором Системы выполняется блокировка Лицевого счета Транспортной карты.

1.7. Специалист, осуществивший блокировку Транспортной карты, проставляет на заявлении служебные отметки о дате блокировки, а также о размере остатка денежных средств на момент блокировки по данным АСУОП, свои ФИО и подпись.

1.8. Не ранее чем через сутки с момента блокировки Транспортная карта подлежит выводу из эксплуатации. Специалист, осуществивший вывод транспортной карты из эксплуатации, проставляет на заявлении служебные отметки о дате вывода, а также о размере остатка денежных средств на момент вывода из эксплуатации по данным АСУОП, свои ФИО и подпись.

1.9. Оператор Системы не несет ответственность за сохранность средств на Лицевом счете поврежденной или утерянной Транспортной карты до момента ее блокировки.

1.10. При отсутствии видимых повреждений ТК подлежит прохождению полной диагностики в течение двух рабочих дней, по результатам которой вносится отметка в заявлении (приложение № 2), содержащая информацию о причинах выхода ТК из строя.

1.11. В случае выявлении механических повреждений или причин, свидетельствующих о выходе из строя ТК по вине Пользователя, карта считается утраченной и гарантийной замене не подлежит.

1.12. Информация о результате обработки заявления вносится в электронный реестр. При наличии в заявлении (приложение № 2) отметки об информировании результат рассмотрения заявления сообщается Пользователю в указанном виде (электронный или письменный ответ).

2. Перевыпуск персонифицированной транспортной карты

2.1. В случае утраты, порчи Льготной транспортной карты либо изменения персональных данных Льготополучателя Оператором Системы осуществляется замена Льготной транспортной карты на возмездной основе.

2.2. Для замены (перевыпуска) Льготной транспортной карты Льготополучатель (или его законный представитель) обращается с заявлением (приложение № 2) в Сервисную службу МКУ «ЦОДИПП».

2.3. При подаче заявления:

– в случае неисправности ЛТК Льготополучатель предъявляет документ, удостоверяющий личность, документ, подтверждающий льготу и неисправную Льготную транспортную карту;

– в случае утраты ЛТК Льготополучатель предъявляет документ, удостоверяющий личность, документ, подтверждающий льготу и квитанцию, подтверждающую оплату изготовления новой Льготной транспортной карты.

2.4. Стоимость перевыпуска ЛТК устанавливается приказом комитета развития дорожно-транспортной инфраструктуры администрации городского округа «Город Калининград».

2.5. Поврежденная ЛТК подлежит прохождению первичной диагностики (визуальный осмотр, считывание информации) на предмет наличия механических повреждений (трещин, деформаций, температурных воздействий).

2.6. При отсутствии видимых повреждений ЛТК подлежит прохождению полной диагностики в течение двух рабочих дней, по результатам которой вносится отметка в заявлении (приложение № 2), содержащая информацию о причинах выхода ЛТК из строя.

2.7. В случае выявления механических повреждений или причин, свидетельствующих о выходе из строя ЛТК по вине Льготополучателя, карта считается утраченной, перевыпуск осуществляется за счет Льготополучателя.

2.8. На период перевыпуска Льготополучателю может быть предоставлена Временная транспортная карта, соответствующая льготному статусу Льготополучателя с обязательным уведомлением о недопустимости пополнения Временной транспортной карты электронными денежными средствами.

2.9. Временная транспортная карта подлежит возврату при получении постоянной (перевыпущенной) Льготной транспортной карты.

2.10. В случае утери или повреждения (неисправности) Временной транспортной карты по вине Пользователя последний обязан возместить ее стоимость в соответствии с действующим прейскурантом.

2.11. Возврат электронных денежных средств и/или неиспользованного льготного проезда с Временной транспортной карты не осуществляется.

2.12. Специалист, осуществивший прием заявления и выдачу Временной транспортной карты, проверяет полноту и достоверность указанных в заявлении данных Льготополучателя, проставляет на заявлении служебные отметки о дате приема заявления и выдаче ВТК, данные об оплате перевыпуска ЛТК, свои ФИО/подпись и направляет заявление для осуществления диагностики, блокировки, вывода из эксплуатации и перевыпуска ЛТК в соответствии с настоящим Порядком.

2.13. На основании принятого от Льготополучателя заявления в течение двух рабочих дней Специалистом выполняется блокировка Лицевого счета Льготной транспортной карты.

2.14. Специалист, осуществивший блокировку ЛТК, проставляет на заявлении служебную отметку о дате блокировки, а также о размере остатка денежных средств на момент блокировки по данным АСУОП, свои ФИО/подпись.

2.15. Не ранее чем через сутки с момента блокировки ЛТК подлежит выводу из эксплуатации. Специалист, осуществивший вывод ЛТК из эксплуатации, проставляет на заявлении служебную отметку о дате вывода, а также о размере остатка денежных средств на момент вывода из эксплуатации по данным АСУОП, свои ФИО/подпись, в случае наличия остатка ЭДС, передает заявление ведущему юрисконсульту для подготовки документов для осуществления возврата остатка ЭДС в соответствии с Разделом IV настоящего Порядка.

2.16. Оператор Системы не несет ответственность за сохранность средств на Лицевом счете утраченной/поврежденной Льготной транспортной карты до момента ее блокировки.

2.17. В течение 10 (десяти) рабочих дней с даты получения заявления Специалист осуществляет перевыпуск ЛТК и передает готовую ЛТК в Сервисную службу для выдачи Льготополучателю.

2.18. При выдаче ЛТК Льготополучателю Специалист обязан потребовать возврата Временной транспортной карты

В случае необходимости, Специалист осуществляет активацию/перенос льготы на проезд в соответствии с настоящим Порядком.

2.19. Информация о результате обработки заявления вносится в электронный реестр. При наличии в заявлении (приложение № 2) отметки об информировании результат рассмотрения заявления предоставляется Льготополучателю в указанном виде (электронный или письменный ответ).

Раздел IV. Прием и возврат денежных средств при продаже, активации (продлении) транспортных карт «Волна Балтики»

1. Общие условия

1.1. Прием и возврат денежных средств при продаже и/или активации (продлении) транспортных карт «Волна Балтики», уточнение вида и принадлежности платежей, администрирование которых закреплено за муниципальным казенным учреждением городского округа «Город Калининград» «Центр организации движения и пассажирских перевозок», сроки и последовательность процедур и действий должностных лиц МКУ «ЦОДИПП» при исполнении данных действий осуществляются в соответствии с Бюджетным кодексом РФ от 31.07.1998 № 145-ФЗ, приказом Министерства финансов Российской Федерации от 01.12.2010 № 157н «Об утверждении Единого плана счетов бухгалтерского учета для органов государственной власти (государственных органов), органов местного самоуправления, органов управления государственными внебюджетными фондами, государственных академий наук, государственных (муниципальных) учреждений и Инструкции по его применению».

1.2. Перечень платных услуг, оказываемых МКУ «ЦОДИПП», утверждается приказом комитета развития дорожно-транспортной инфраструктуры администрации городского округа «Город Калининград».

1.3. Оплата услуг, оказываемых Учреждением населению, осуществляется путем внесения денежных средств на расчетный счет МКУ «ЦОДИПП» наличным либо безналичным способом, в том числе с привлечением платежных агентов.

1.4. Денежные средства, зачисленные на расчетный счет МКУ «ЦОДИПП», подлежат перечислению в бюджет городского округа «Город Калининград» в течение 2 (двух) рабочих дней с даты поступления на расчетный счет МКУ «ЦОДИПП».

2. Прием и возврат денежных средств по льготной транспортной карте «Волна Балтики»

2.1. Льгота на проезд в общественном транспорте г. Калининграда (за исключением льгот для учащихся) реализуется путем записи в электронной форме информации об объеме и сроке действия (продлении) льготы на проезд (далее - активация) на Льготную транспортную карту.

2.2. При активации льготы на Льготную транспортную карту Льготополучателю выдается кассовый чек, в котором отражена информация о сумме, оплаченной за продление (активацию) льготы на проезд.

2.3. В случае утери либо повреждения (при наличии механических, термических, химических или других повреждений) Льготной транспортной карты по вине Пользователя, Льготная транспортная карта может быть восстановлена путем ее перевыпуска, за плату в соответствии с действующим прейскурантом.

2.4. При изменении статуса Льготополучателя (исключение из Электронного списка, прекращение льготного статуса и т.п.), Льготополучатель обязан сообщить об этом в Учреждение в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты изменения, а также предоставить Льготную транспортную карту для изменения ее статуса.

2.5. Изменение вида льготы на Льготной транспортной карте осуществляется путем перевыпуска на возмездной основе Льготной транспортной карты по заявлению Льготополучателя с приложением подтверждающих документов.

2.6. Измененный вид льготы вступает в силу с 01 числа месяца, следующего за месяцем обращения.

2.7. В случае неявки Льготополучателя для изменения статуса льготы на Льготной транспортной карте (исключение из Электронного списка, прекращение льготного статуса и т.п.), Льготная транспортная карта подлежит блокировке.

2.8. Стоимость неиспользованного льготного проезда возврату и/или переносу на следующий период не подлежит.

3. Прием и возврат денежных средств по неперсонифицированной транспортной карте «Волна Балтики»

3.1. Пополнение баланса Лицевого счета Транспортной карты (электронного кошелька) осуществляется через агентов пополнения Банка Системы (банки и организации по приему платежей). Пользователь самостоятельно вносит информацию о платеже (номер Транспортной карты, сумма пополнения) и самостоятельно несет риски при указании неверных данных.

3.2. Пополнение баланса Транспортной карты является безотзывным переводом денежных средств (п. 7 статьи 5 Федерального закона от 27.06.2011 № 161-ФЗ «О национальной платежной системе»), возврат денежных средств осуществляется только владельцу Транспортной карты при закрытии Лицевого счета (блокировка и вывод из эксплуатации Транспортной карты).

3.3. Утерянные или испорченные неперсонифицированные Транспортные карты, которые не могут быть идентифицированы по номеру, не обмениваются, не блокируются и не восстанавливаются, их стоимость и остаток денежных средств на них Пользователю не возмещается.

3.4. Возврат остатка денежных средств с утраченной/испорченной Транспортной карты осуществляется в размере, установленном на дату вывода Транспортной карты из эксплуатации.

3.5. Возврат остатка денежных средств на Транспортной карте осуществляется в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней на основании заявления Пользователя об упрощенной идентификации и возврате остатка денежных средств в адрес МКУ «ЦОДИПП» и Расчетного банка (АО «ОРБАНК»). Подача заявления осуществляется Пользователем в письменном виде в Сервисную службу МКУ «ЦОДИПП».

3.6. В качестве Заявителей выступают физические лица или их представители (далее - Заявители).

3.7. В заявлении на возврат денежных средств (приложение № 3) указываются:

– фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии);

– адрес регистрации по месту жительства/пребывания;

– номер контактного телефона;

– документ, удостоверяющий личность Заявителя (паспорт гражданина Российской Федерации либо иной документ, предусмотренный законодательством Российской Федерации в качестве удостоверяющего личность (с оригинала документа снимается копия разворота страниц с фотографией и с отметкой о действующей регистрации по месту жительства, а оригинал возвращается Заявителю);

– номер Транспортной карты, с которой осуществляется возврат денежных средств;

– причина возврата денежных средств;

– реквизиты банковского счета Заявителя, на который будет осуществлен возврат денежных средств.

3.8. К заявлению прилагаются документы, подтверждающие факт пополнения Транспортной карты Заявителем (в любой форме, позволяющей идентифицировать номер Транспортной карты и Заявителя).

3.9. Специалистом, принимающим заявление, на копиях документов проставляются отметки «С оригиналом сверено», текущая дата, свои ФИО/подпись.

4. Подача и рассмотрение заявления на возврат денежных средств

4.1. Заявление на блокировку/возврат денежных средств подается только лично Заявителем либо его законным представителем, в бумажном виде в Сервисную службу МКУ «ЦОДИПП».

4.2. В случае подачи заявления с комплектом документов представителем Заявителя, к заявлению прилагается документ, подтверждающий его полномочия (нотариально удостоверенная доверенность либо доверенность, удостоверенная иным предусмотренным законодательством Российской Федерации способом).

4.3. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в исполнении:

– отсутствие в заявлении информации о Заявителе (фамилии, имени, отчества (последнего - при наличии), подписи Заявителя;

– отсутствие у представителя Заявителя документа, подтверждающего его полномочия;

– отсутствие сведений о регистрации Заявителя по месту регистрации/пребывания либо заявления об отсутствии регистрации;

– отсутствие в заявлении реквизитов Транспортной карты и/или банковской карты.

4.4. Плата за блокировку, возврат денежных средств, перенос льготы с Временной транспортной карты на постоянную, предоставление бланков заявлений не взимается.

4.5. В случае исполнения/отказа в исполнении заявления Заявителю направляется уведомление в соответствии с выбором Заявителя (по почте, по электронной почте, либо не направляется).

Раздел V. Рассмотрение жалоб, претензий, обращений по вопросам работы АСУОП

1. Настоящий Раздел определяет общие правила приема и рассмотрения жалоб, претензий и других обращений, поступающих в Учреждение по вопросам работы АСУОП, а также подготовку и направление ответов на них.

2. Информационные каналы поступлений обращений в Учреждение по вопросам работы АСУОП:

– Сервисная служба – письменные обращения, предоставленные непосредственно Специалисту Сервисной службы, оформленные на бланке заявления или в свободной форме (ведется аудио- и видеозапись приема);

– телефонная связь – обращение Заявителя в Учреждение по телефону +7 (4012) 31-20-30 (прием звонков осуществляется Специалистами Сервисной службы, ведется запись телефонных разговоров);

– электронная почта – обращения направляются Заявителем на адрес электронной почты Учреждения 338868@klgd.ru;

– почтовая корреспонденция – обращения, направленные заявителем по почте в адрес Учреждения: г. Калининград, ул. Ю. Гагарина, 103-103А.

3. Обращение должно содержать:

– наименование Учреждения (за исключением обращений, поступивших по телекоммуникационным каналам связи);

– фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) Заявителя;

– адрес (адрес регистрации или электронный адрес) Заявителя;

– изложение предмета обращения;

– дату;

– личную подпись Заявителя (за исключением обращений, поступивших по телекоммуникационным каналам связи);

– контактный номер телефона;

– необходимый объем приложений, соответствующий сути обращения.

3.1. К обращениям по вопросам предоставления отчета по транспортной карте «Волна Балтики» «Единая» Заявителем дополнительно предоставляются:

– копия документа, удостоверяющего личность заявителя (паспорт гражданина Российской Федерации либо иной документ, предусмотренный законодательством Российской Федерации в качестве удостоверяющего личность (при представлении оригинала с него снимается копия, а оригинал возвращается Заявителю);

– номер Транспортной карты;

– документы, подтверждающие факт пополнения Транспортной карты Заявителем (в любой форме, позволяющей идентифицировать номер Транспортной карты и Заявителя).

3.2. К обращениям по вопросам предоставления отчета по транспортной карте «Волна Балтики» «Льготная» Заявителем дополнительно предоставляются:

– копия документа, удостоверяющего личность Заявителя (паспорт гражданина Российской Федерации либо иной документ, предусмотренный законодательством Российской Федерации в качестве удостоверяющего личность (при представлении оригинала с него снимается копия, а оригинал возвращается Заявителю).

4. В случае недостаточности сведений для рассмотрения обращения, Учреждение вправе запросить их у Заявителя.

5. Все письменные обращения подлежат регистрации в журнале учета входящей корреспонденции отдела автоматизированного учета проезда.

6. Письменные обращения должны содержать указание на способ получения ответа либо отказ от получения ответа.

7. Сроки и форма предоставления ответа Заявителю определены Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

8. При поступлении обращения посредством телефонных каналов связи Специалист, принявший звонок, предоставляет устный ответ в пределах своей компетенции.

9. На устные обращения, полученные Специалистом от Заявителя на приеме в Сервисной службе, дается ответ в устной форме в пределах своей компетенции.

Приложение № 1
к Порядку

Место для фото (3 х 4 см)	В МКУ «Центр организации движения и пассажирских перевозок» от гражданина(-ки) _____ _____ Адрес регистрации _____ _____ Номер телефона _____ Адрес электронной почты_____

АНКЕТА–ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу выдать мне льготную транспортную карту «Льготная», «Многодетный родитель», «Школьная» (не нужное зачеркнуть) для проезда в общественном транспорте г. Калининграда.

Персональные данные получателя льготной транспортной карты:

Фамилия_____

Имя_____

Отчество_____

Дата рождения _____

С заявлением предоставляю следующие документы (в копиях):

- ☐ Паспорт гражданина РФ либо иной документ, предусмотренный законодательством Российской Федерации в качестве удостоверяющего личность гражданина
- ☐ СНИЛС
- ☐ Документ, подтверждающий право на льготу _____
  _____
  (указать наименование и реквизиты документа)
- ☐ Справка о регистрации по месту пребывания в городском округе «Город Калининград» (при наличии)
- ☐ Вступившее в законную силу решение суда об установлении факта проживания на территории городского округа «Город Калининград» (при наличии)

В соответствии со статьей 9 Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» даю согласие на обработку с правом передачи третьим лицам на срок назначения данной меры социальной поддержки моих персональных данных. Согласие на обработку персональных данных прилагаю.

_____ _____
Ф.И.О подпись

Действие согласия прекращается по моему письменному заявлению (отзыву) согласно п. 2 ст. 9 Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

_____ _____ _____
Дата Ф.И.О подпись

Данные, указанные в заявлении, соответствуют
документу, удостоверяющему личность _____
(подпись специалиста, принявшего заявление)

ЛИНИЯ ОТРЫВА

Заявление на оформление льготной транспортной карты «Льготная», «Многодетный родитель», «Школьная» (не нужное зачеркнуть) получено:

_____ _____
(место для штампа вх. № и даты приема заявления) (подпись специалиста, принявшего заявление)

Ориентировочный срок получения транспортной карты « » 202 г. по адресу: г. Калининград, ул. Ю.Гагарина, 103, сервисный центр, понедельник-пятница с 08.00 до 20.00, суббота с 10.00 до 17.00.

Справочная информация по телефону: **31-20-30**

СОГЛАСИЕ на обработку персональных данных

Я, _____,
(фамилия, имя, отчество субъекта персональных данных)

паспорт _____, выданный _____
(серия и номер) (дата и место выдачи)

_____

проживающий по адресу: _____

_____
(индекс, область (республика, край), район, город (село, станица), улица, дом, строение)

в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 г. №152-ФЗ «О персональных данных» даю согласие МКУ «Центр организации движения и пассажирских перевозок (МКУ «ЦОДИПП») на обработку, в том числе на сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу третьим лицам (предоставление заводу-изготовителю карт, банку-эмитенту, органу социальной поддержки населения), обезличивание, блокирование, удаление и уничтожение, моих персональных данных и/или персональных данных моего несовершеннолетнего ребенка/подопечного (нужное подчеркнуть).

Цель обработки персональных данных:

– сбор, систематизация и передача для выпуска (обновления, замены, продления) электронной
ненужное зачеркнуть

транспортной карты на мое имя (на имя моего ребенка/подопечного) для автоматической оплаты проезда в общественном транспорте города Калининграда;

– соблюдение действующего законодательства при предоставлении услуг по безналичной оплате проезда на транспорте общего пользования;

– составление отчетности о поездках на транспорте общего пользования с использованием карт для безналичной оплаты проезда (далее - транспортная карта) для пользователя транспортной карты уполномоченных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, организаций с целью получения достоверных статистических данных об объемах льготных поездок;

– перенос баланса денежных средств по транспортной карте при замене транспортной карты.

Для достижения цели обработки персональных данных предоставляю следующие персональные данные:

- фамилию, имя, отчество; дату рождения;
- данные свидетельства о рождении/паспорта: серию и номер, кем и когда выдан, дату выдачи, адрес регистрации;
- страховой номер индивидуального лицевого счета в системе обязательного пенсионного страхования (СНИЛС);
- адрес места жительства;
- фотографию;
- образец личной подписи;
- номер телефона; адрес электронной почты;
- данные об учебном заведении.

Для проверки соответствия предоставленных персональных данных предъявляю оригиналы и передаю копии следующих документов: страхового свидетельства государственного (обязательного) пенсионного страхования (СНИЛС), паспорта заявителя, свидетельства о рождении/паспорта ребенка, документа законного представителя об опеке, документа о льготе (нужное подчеркнуть).

МКУ «ЦОДИПП» вправе обрабатывать персональные данные самостоятельно и поручать обработку персональных данных третьим лицам (заводу-изготовителю карт, банку-эмитенту, органу социальной поддержки населения) с целью оптимизации условий достижения цели обработки персональных данных. При этом лица, которым поручена обработка персональных данных, обязаны соблюдать принципы и правила обработки персональных данных, предусмотренные Федеральным законом от 27 июля 2006 г. №152-ФЗ «О персональных данных».

По окончании срока эксплуатации электронной транспортной карты (5 лет) в случае отсутствия заявления на обновление, замену, продление транспортной карты персональные данные подлежат уничтожению.

Оригиналы документов мне возвращены в полном объеме.

_____ _____ _____
(дата) (подпись субъекта персональных данных) (Фамилия и инициалы)

Приложение № 2
к Порядку

рег. _____

Директору МКУ «ЦОДИПП»
Думанской О.С.
ФИО: _____
Адрес: _____
_____
Эл.почта: _____
Телефон: _____

Заявление

Прошу осуществить [_] блокировку, [_] перевыпуск, [_] гарантийную замену
ТК «Волна Балтики» [_] «Школьная» / [_] «Льготная» / [_] «Единая» / [_] _____

№	2	1	5									

на имя: _____ | _____
Причина: [_] утеря, [_] неисправность, [_] изменение статуса
Баланс: [_] эл.кошелек _____ руб., [_] проездной _____
Реквизиты для возврата денежных средств прилагаю [_]
От возврата денежных средств с баланса ТК отказываюсь [_] _____/_____/
Ответ на заявление: [_] не требуется, [_] на эл.почту, [_] письменно
Согласен (а) на обработку персональных данных в соответствии с требованиями статьи 9 Федерального закона от 27.07.2006 №152-ФЗ . _____
Получена [_] временная / [_] постоянная транспортная карта «Волна Балтики»

№ **2 1 5** | срок действия до: «__» _____ 202__г.

С условиями недопустимости пополнения электронного кошелька (в том числе онлайн) полученной временной транспортной карты ознакомлен(а) _____

_____ (дата) _____ (подпись) /_____/ (расшифровка)

Отдел АУП:
Принял(а): _____ /_____/
(подпись) (расшифровка)

Сведения об оплате:
_____ руб. [_] наличные / [_] безналичные

Блокировка: _____|_____
[_] выполнено: «___» ____ 202_г. _____

Вывод из системы: _____|_____
баланс при выводе _____ рублей
[_] выполнено: «___» ____ 202_г. _____

Возврат ден.средств: _____|_____
[_] выполнено: «___» ____ 202_г. _____

Ответ заявителю: _____|_____
[_] выполнено: «___» ____ 202_г. _____

Замена: _____|_____
гарантийный случай: [_] да / [_] нет,
причина: _____
[_] выполнено: «___» ____ 202_г. _____

МКУ ЦОДИПП
заявление от «__» _____ 202_г. №_____
специалист: _____ /_____/
ориентир готовности: «__» _____ 202_г.
Справки по телефону: **31-20-30**

Приложение № 3
к Порядку

В МКУ «Центр организации движения и пассажирских перевозок»
В АО «Объединенный резервный банк»

Заявление
на проведение упрощенной процедуры идентификации и перевод остатка денежных средств со счета транспортной карты / электронного кошелька

Я,

(фамилия)

(имя)

(отчество)

Паспорт

(серия) (номер)

Прошу провести мою упрощенную идентификацию по транспортной карте

и перечислить остаток денежных средств, находящихся на моем электронном кошельке, на мой банковский счет со следующими реквизитами:

(номер счета, 20 знаков)

(наименование банка получателя)

(БИК банка получателя)

(наименование платежа, например «для зачисления на банковскую карту № …»)

Мой ИНН

Мой адрес:

(наименование населенного пункта, улицы, номера дома/квартиры адреса регистрации)

Контактный телефон:

Дата подпись заявителя