**Додаток 1**

**до рішення виконавчого**

**комітету міської ради**

**28.08.2018 № 437/17**

**ПОРЯДОК**

**функціонування автоматизованої системи оплати проїзду в міському електричному транспорті у м. Чернівцях**

1. **Визначення термінів**

**Автоматизована система оплати проїзду** (АСОП) – програмно-технічний комплекс, призначений для здійснення обліку наданих транспортних послуг та розрахунків з пасажирами за допомогою електронного квитка.

**Безконтактна картка кондуктора** (БКК) – транспортна карта (ТК), яка знаходиться в кондуктора, за допомогою якої проводиться валідація разового проїзду пасажира, після оплати готівковими коштами такого проїзду кондуктору.

**Валідатор** – пристрій для реєстрації проїзду та справляння/списання плати з пасажира (ручний термінал та/або стаціонарний термінал).

**Валідація** – реєстрація проїзду шляхом списання кількості або вартості їздок за допомогою валідатора, наслідком якої є друк паперового квитка.

**Вартість тарифного пакету** – величина вартості поповнення конкретного типу ЕК за встановлену кількість їздок.

**Електронний квиток** (ЕК) – проїзний документ встановленої форми, який після реєстрації в автоматизованій системі обліку оплати проїзду дає право пасажиру на одержання транспортних послуг.

**Їздка** - транспортна послуга, що отримується пасажиром в одному транспортному засобі в межах одного рейсу з моменту посадки до висадки пасажира.

**Квитковий сервер** –інтернет-ресурс, за допомогою якого пасажир має можливість віддаленого доступу до даних по електронному квитку та керування ним, поповнення електронного квитка через автомати самообслуговування.

**Кондуктор** – особа, яка збирає плату за проїзд (здійснює реєстрацію проїзду за допомогою валідатора), та видає підтверджуючий реєстрацію паперовий квиток, перевіряє наявність документів на право пільгового проїзду.

**Контролер** – особа, уповноважена здійснювати перевірку оплати пасажирами транспортних послуг.

**Неперсоніфікована ТК** – транспортна картка, що не містить персональних даних пасажира.

**Паперовий квиток** – проїзний документ встановленої форми, який надає право пасажиру на одержання транспортних послуг та виготовлений друкарським способом за допомогою обладнання АСОП, при здійсненні оплати кондуктору/водію з використанням БКК або в результаті успішної валідації через валідатор.

**Перевізник** – Комунальне підприємство «Чернівецьке тролейбусне управління» Чернівецької міської ради, що надає послуги з перевезення міським електричним транспортом.

**Персоніфікована ТК** – транспортна картка, що може містити персональні дані пасажира, виготовляється на основі пакету визначених документів та згоди особи на збір, обробку та використання персональних даних з нанесенням їх друкарським способом на носії.

**Пільгова ТК** – транспортна карта, що дає право на зменшення вартості транспортних послуг, і емітується, як правило, у вигляді картки Чернівчанина.

**Пункти видачі, продажу та поповнення ТК** – місця/об’єкти, де пасажири та юридичні особи мають змогу отримати, придбати та поповнити ТК кількістю або вартістю їздок.

**Оператор** – суб'єкт господарювання, Чернівецьке комунальне підприємство “Муніципальний інфоцентр” Чернівецької міської ради, що створене, зокрема, для забезпечення управління та організацію роботи АСОП, інших електронних систем, пов’язаних із контролем та моніторингом наданням послуг з перевезення пасажирів у міському пасажирському транспорті.

**Студентська ТК** – транспортна карта, що дає право на пільговий проїзд студентам денної форми навчання вищих навчальних закладів I-IV рівнів акредитації та учням професійно-технічних навчальних закладів, незалежно від форм власності.

**Транспортна карта** – пластикова картка встановленого зразка, що емітується Оператором та призначена для фіксації попередньо оплачених транспортних послуг.

**Транспортні послуги** – послуги, що надає пасажирам Перевізник (зокрема, проїзд, перевезення багажу).

**Уповноважена особа Перевізника** – особа, яка має право справляти платежі за транспортні послуги всіма доступними способами, та/чи перевіряти/контролювати право пасажира на проїзд (водій, кондуктор, контролер, інші, визначені Перевізником).

**Учнівська ТК** – транспортна карта, що дає право учням загальноосвітніх навчальних закладів міста Чернівців на пільговий проїзд.

**Центр обробки даних/транзакцій** (ЦОД/Т) – сукупність апаратних і програмних засобів призначених для збору, обробки та зберігання інформації про всі проведені дії в АСОП у центральній базі даних (ЦБД), що управляється Оператором з автоматизованого робочого місця (АРМ).

**Near Field Communication (NFC) –** ближнє поле зв’язку – технологія бездротового високочастотного зв’язку малого радіусу дії «в один дотик». Ця технологія дає можливість обміну даними між пристроями, насамперед смартфонами, іншими пристроями з технологією NFC та валідатором, який проводить стягнення плати за проїзд за фактом отримання послуги.

Наведені вище терміни є уточненнями, що пов’язані із особливістю транспортної інфраструктури та наявністю автоматизованої системи обліку оплати проїзду, вони не підмінюють терміни, визначені законодавством України. Терміни, не наведені у Порядку, застосовуються у значеннях, що викладені у законодавстві України, нормативно-правових актах органів місцевого самоврядування.

1. **Відносини, що регулюються цим порядком**
   1. Цей порядок розроблено на основі статей 30 і 59 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», Закону України «Про міський електричний транспорт», Закону України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо впровадження автоматизованої системи обліку оплати проїзду в міському пасажирському транспорті», Закону України «Державні цільові програми», Цивільного кодексу України, Правил надання населенню послуг з перевезень міським електротранспортом, Правил користування трамваєм і тролейбусом у містах України, Програми розвитку міського електротранспорту м. Чернівців на 2017-2020 роки, затвердженої рішенням Чернівецької міської ради VII скликання від 20.04.2017 р. №685 (із змінами та доповненнями), Програми впровадження автоматизованої системи обліку оплати проїзду в громадському пасажирському транспорті в м. Чернівцях на 2017-2020 роки, затвердженої рішенням Чернівецької міської ради VII скликання від 08.12.2017 р. №1014.
   2. Даний порядок не змінює принципів оплати проїзду, що встановлені нормативно-правовими актами України, та не обмежує права споживачів послуг.
   3. Порядок встановлює механізм функціонування автоматизованої системи оплати за проїзд, справляння плати за проїзд та правила реєстрації пасажирами свого проїзду у автоматизованій системі оплати проїзду з використанням електронних квитків.
2. **Принцип дії АСОП**
   1. Одним з основних елементів забезпечення функціонування громадського транспорту є збір оплати проїзду, і АСОП дозволяє істотно підвищити його ефективність.

Автоматизація процесу оплати за проїзд дозволяє зменшити число зловживань як із боку персоналу, так і з боку пасажирів, отримувати точні дані про пасажиропотік, кількість перевезених пільгових категорій пасажирів (у тому числі про кількість поїздок).

Завдяки введенню безготівкових способів оплати за допомогою безконтактних носіїв ЕК (ТК, банківські карти, мобільні платежі, NFC, тощо) знижується собівартість транспортних послуг у частині збору, обліку і зберігання готівки, а також зменшенню чисельності працівників залучених до її збору.

Використання АСОП дозволяє впровадити гнучку тарифну політику, що значно підвищує зручність і привабливість громадського транспорту для пасажирів.

Крім того, аналіз даних, що акумулює АСОП щодо пасажиропотоку, дає можливість оптимізувати використання рухомого складу, маршрути його руху, тощо.

* 1. Метою впровадження є:
     1. поступове вилучення готівки як способу оплати за проїзд в салоні транспорту шляхом впровадження та розвитку сучасних методів безготівкової оплати проїзду за допомогою ЕК на різних типах носіїв, в тому числі, карт сімейств Mifare та Cipurse, пристроїв з підтримкою технології NFC тощо.
     2. Впровадження єдиного електронного квитка на всі види пасажирського транспорту.
     3. Електронний облік, збір та аналіз даних про надані транспортні послуги, пасажиропотік, в тому числі за категоріями пасажирів.
     4. Запровадження чіткого обліку транспортних послуг на пільгових умовах, а також контролю фінансування цих послуг.
     5. Підвищення обсягів збору виручки.
  2. Складовими елементами АСОП є:
     1. Центр обробки даних/транзакцій – апаратне та програмне забезпечення для збору і обробки даних у ЦБД.
     2. Автоматизоване робоче місце – апаратне та програмне забезпечення, за допомогою якого здійснюється управління АСОП.
     3. Валідатори – мобільні, стаціонарні термінали з відповідним програмним забезпеченням.
     4. Засоби оплати проїзду – ЕК на безконтактних носіях інформації та паперових разових квитках.
     5. Інфраструктура обслуговування клієнтів – пункти продажу, видачі, поповнення ЕК на безконтактних носіях у вигляді проїзних квитків тривалого користування, термінали самообслуговування тощо.

1. **Вимоги до автоматизованої системи обліку оплати**

**проїзду в міському пасажирському транспорті**

* 1. АСОП впроваджується на всьому громадському транспорті м.Чернівців та охоплює електротранспорт, а також може поширюватись на інші види пасажирського транспорту в Чернівцях. АСОП відповідає стандартам роботи транспортних підприємств – початок і закінчення зміни, випуск на маршрут транспортних засобів, зміна рейсу, централізована зміна тарифів.
  2. В АСОП використовується і враховується як готівкова, так і безготівкова форми оплати проїзду. Для безготівкової форми повинні бути доступні різні способи оплати.
  3. Придбання ЕК може здійснюватись із широким використанням сучасних технологій, зокрема через:
     1. Термінали оплати платіжних систем, зареєстрованих в Україні та розповсюджених по місту.
     2. Центральний офіс Оператора та контрагентів.
     3. Мережу Інтернет.
     4. Банкомати та термінали банків за готівку, безготівково.
     5. Мережу пунктів продажу й поповнення.
  4. Складові АСОП (крім серверного обладнання) повинні забезпечувати функціонування всіх компонентів у діапазоні температур від - 25 до + 50 градусів Цельсія. Живлення транспортного терміналу в межах 20-35 В.
  5. Для АСОП використовуються методи захисту, які повинні бути важкодосяжними для підробки.
  6. АСОП безперебійно забезпечує реєстрацію проїзду протягом роботи транспортного засобу.
  7. Сервер дозволяє здійснювати віддалений контроль за роботою обладнання: інформація про відмови, порушення в роботі, відновлення роботи, низький рівень використання обладнання.
  8. Пристрій контролю оплати проїзду однозначно встановлювати факт валідації засобів оплати проїзду у конкретному транспортному засобі.
  9. Пристрій контролю зберігає та передає на сервер дані про перевірені засоби оплати проїзду та виявлені випадки безоплатного проїзду.
  10. Контролер має можливість перед початком контролю здійснити блокування пристроїв валідації засобів оплати проїзду.
  11. Все обладнання, яке встановлено в салоні транспортних засобів, є власністю територіальної громади в особі Оператора. Монтаж та демонтаж обладнання відбувається за кошти цього підприємства.
  12. Сервісне обслуговування АСОП забезпечує усунення претензій щодо роботи обладнання впродовж доби після звернення. У випадку відмов обладнання, що забезпечує оплату проїзду (валідаторів та інших) його ремонт (заміна) здійснюється в кінці оборотного рейсу транспортного засобу на кінцевих зупинках транспорту протягом часу відстою транспортного засобу (не більше 60 хв).

1. **Функції суб’єктів АСОП**
   1. Виконавчий комітет Чернівецької міської ради в межах повноважень приймає рішення щодо:
      1. Порядку функціонування АСОП у м. Чернівцях, використання її Оператором та Перевізником при наданні послуг пасажирам.
      2. Вартості транспортних послуг, видів та строків дії електронних квитків, заставної вартості ТК.
      3. Погодження типового договору, що укладається Оператором із суб’єктами господарювання щодо роботи пунктів продажу та поповнення ТК.
      4. Погодження типового договору, що укладається Оператором із перевізником щодо функціонування АСОП.
   2. Оператор, в межах обов’язків та договірних умов:
      1. Здійснює організацію функціонування АСОП.
      2. Здійснює, надає послуги з користування та обслуговування складових АСОП на основі договірних зобов’язань перед Перевізником.
      3. Надає довідкову та роз'яснювальну інформацію стосовно придбання, поповнення та користування ЕК, а також з питань функціонування АСОП та її складових.
      4. Здійснює адміністрування коштів від продажу, поповнення ЕК за допомогою організованої ним інфраструктури обслуговування клієнтів.
      5. Формує звітність про надані транспортні послуги (в розрізі періодів, маршрутів, транспортних одиниць, типів транспортних послуг тощо).
      6. Проводить друк, програмування безконтактних карт, блокування та розблокування, розповсюдження та поповнення ТК встановлених видів в т. ч. через пункти продажу, термінали самообслуговування, мережу Інтернет на сайті Оператора.
      7. Укладає відповідні договори на користування базами персональних даних із власниками таких баз.
      8. Приймає, розглядає та надає ґрунтовні відповіді на звернення пасажирів щодо роботи системи та користування ЕК.
      9. Здійснює інші технічні дії із безконтактними картками, що дозволені системою та узгоджені із власником такої картки.
      10. Забезпечує безперебійну роботу, синхронізацію роботи усіх елементів системи, усуває збої та недоліки в її роботі.
      11. Здійснює оперативне обслуговування складових АСОП та консультування Перевізника при їх впровадженні та застосуванні.
      12. Здійснює контроль за оплатою/фіксацією проїзду пасажирами при наданні йому таких повноважень.
      13. Всіма засобами сприяє можливості придбання/поповнення пасажирами ТК у всіх мікрорайонах м.Чернівців.
      14. Оператору забороняється вносити будь-які зміни у звіти, сформовані на основі даних, що зібрані при функціонуванні складових АСОП, та вносити зміни у програмне забезпечення АСОП, з метою спотворення реальних даних по транспортних транзакціях.
      15. Узагальнює статистичні дані та проводить їх аналіз. На основі них подає пропозиції з покращення якості надання транспортних послуг, вартості, видів і строку дії разових квитків, проїзних квитків тривалого користування, заставної вартості ТК.
      16. Неухильно дотримується вимог законодавчих та інших нормативно-правових актів щодо перевезень пасажирів.
   3. Перевізник, в межах обов’язків та договірних умов:
      1. Надає доступ для монтування та налагодження обладнання АСОП в транспортних засобах.
      2. Сприяє проведенню навчання працівників Перевізника роботі з АСОП.
      3. Забезпечує дотримання вимог експлуатації обладнання АСОП в транспортних засобах та не допускає самовільного його налагодження та втручання у роботу.
      4. Забезпечує надання користувачам транспортних послуг кваліфікованої сервісно-інформаційної підтримки з приводу користування ЕК та отримання транспортних послуг.
      5. Неухильно дотримується даного порядку, законодавчих та інших нормативно-правових актів щодо перевезень пасажирів, несе відповідальність за їх порушення.
      6. Перевізник забезпечує можливість придбання пасажирами ТК у всіх транспортних засобах міського пасажирського транспорту м.Чернівців.
2. **Види електронних квитків, порядок**

**їх придбання та поповнення**

* 1. На міському електричному транспорті діють різні види електронних квитків. Вичерпний перелік діючих видів електронних квитків та їх тарифи затверджуються виконавчим комітетом Чернівецької міської ради.
  2. Види електронних квитків:
     1. Одноразовий – квиток, що купується за готівкові кошти через стаціонарний чи мобільний валідатор на одну поїздку в одному транспортному засобі.
     2. Часовий – квиток з обмеженим терміном дії та без обмеження кількості їздок.
     3. На визначену кількість їздок – квиток, що поповнюється визначеною кількістю їздок за визначену вартість з обмеженим терміном дії (тижневий, місячний, річний, до певної дати).
     4. Вільний гаманець - на рахунку знаходяться і списуються гроші.
     5. Пільговий - на рахунку знаходяться і списуються їздки. Порядок функціонування та видачі пільгових квитків описаний у розділі 8.
  3. Придбання ТК відбувається у пунктах видачі, продажу та поповнення ТК у місцях з найбільшим пасажиропотоком, а після створення квиткового сервера – також за допомогою мережі Інтернет та автоматів самообслуговування.
  4. На окремих видах ТК, з метою мінімізувати зловживання у використанні знижок та пільг пасажирами, може встановлюватись час, впродовж якого неможливо повторно здійснити валідацію – “тайм-аут” реєстрації проїзду.
  5. Усі ТК мають чітко визначений термін дії. По закінченні терміну дії ТК невикористаний обсяг послуг не зберігається, та не повертається.
  6. У випадку втрати пасажиром неперсоніфікованої ТК, тарифний пакет та сама ТК не поновлюються.
  7. У випадку втрати персоніфікованої ТК, за заявою власника така транспортна картка повинна бути заблокована впродовж 3-х робочих днів з дня звернення.
  8. Після повторної видачі персоніфікованої ТК, на неї переноситься вся інформація з втраченої ТК. При цьому термін дії транспортних послуг не продовжується.
  9. Повторна видача транспортної картки, незалежно від способу її отримання, проводиться за рахунок особи, що її втратила.
  10. Інформація про види і вартість ТК, про пункти видачі, продажу та поповнення, правила користування ЕК розміщується і розповсюджується у міському електричному транспорті та у пунктах видачі, продажу та поповнення, сайті Оператора.
  11. Обов’язковими реквізитами паперового квитка є дата та час видачі, номер транспортного засобу та його маршрут, вартість проїзду, право на пільговий проїзд, залишок коштів чи їздок на ЕК, термін дії ЕК.

1. **Порядок пред’явлення ЕК,**

**оплати проїзду та його валідації**

* 1. Пасажир, зайшовши у транспортний засіб, не чекаючи наступної зупинки, зобов'язаний здійснити оплату за транспортні послуги одним із наступних способів:
     1. Валідація транспортної картки.
     2. Оплата банківською карткою з використанням транспортного модуля.
     3. Оплата банківською карткою.
     4. Оплата готівкою водію або кондуктору.
     5. Оплата пристроєм з технологією NFC.
  2. Незалежно від способу оплати, пасажир отримує паперовий квиток, який є підставою для отримання транспортних послуг та підтвердженням їх оплати.
  3. Пасажир зобов’язаний зберігати паперовий квиток до завершення проїзду, та пред’являти на вимогу уповноваженої особи Перевізника.
  4. Пасажир, що має право на пільгу на транспортні послуги, зобов’язаний на вимогу контролера пред’явити документ, що посвідчує право пільгового проїзду (студентський чи учнівський квиток, посвідчення тощо).
  5. За відсутності документа, що посвідчує право пільгового проїзду, пасажир зобов’язаний здійснити оплату повного квитка.
  6. Наявність у пасажира паперового квитка дає йому право на безоплатне перевезення двох одиниць ручної поклажі або одну одиницю багажу за умови, що його розміри не перевищують 100 х 50 х 30 сантиметрів, вагою до 20 кілограмів. За перевезення ручної поклажі та багажу понад норму, що дає право на безоплатне її перевезення, пасажир оплачує уповноваженій особі Перевізника вартість разового проїзду або проводить повторну валідацію ЕК, у разі відсутності “тайм-ауту” його реєстрації.
  7. Квиток підтверджує право пасажира на проїзд виключно у тому транспортному засобі, де він отриманий і у межах рейсу такого транспортного засобу. Квиток може мати термін дії, впродовж якого пасажир має право на здійснення безплатної пересадки до іншого транспортного засобу.
  8. У разі виходу транспортного засобу з ладу під час роботи на маршруті (лінії) пасажири, що мають відповідний паперовий квиток, при пересадці на інший транспортний засіб Перевізника повторно реєстрацію та оплату проїзду не проводять. У інших випадках реєструються всі факти користування пасажирами транспортними послугами.
  9. Перевізник забезпечує надання користувачам транспортних послуг кваліфікованої сервісно-інформаційної підтримки з приводу користування ЕК та отримання транспортних послуг.

1. **Порядок функціонування та видачі пільгових квитків**

**8.1.** Пільгові квитки, як правило, емітуються у формі “Картки Чернівчанина”. Порядок видачі, обігу та припинення дії «Картки чернівчанина» визначається розділом 6 Положення про багатофункціональну електронну платіжну картку «Картка Чернівчанина», затвердженого рішенням виконавчого комітету Чернівецької міської ради від 27.02.2018р. №104/5 “Про схвалення Положення про багатофункціональну електронну платіжну картку “Картка чернівчанина”.

**8.2.** Студентські ТК емітуються Оператором на замовлення вищих навчальних закладів I-IV рівнів акредитації та професійно-технічних навчальних закладів, незалежно від форм власності, та видаються/продаються студентам та учням денної форми навчання таких навчальних закладів. Для отримання знижки в оплаті проїзду така ТК повинна бути активована згідно замовлення вищих навчальних закладів I-IV рівнів акредитації та професійно-технічних навчальних закладів на термін, вказаний у замовленні. Активовані картки згідно з реєстрами передаються у навчальні заклади для розповсюдження/продажу. Активована картка дає право на проїзд після поповнення коштів на ТК. Паперовий квиток, отриманий у результаті валідації студентської ТК, дає право на проїзд тільки при пред’явленні дійсного студентського квитка.

**8.3.** Учнівські ТК емітуються Оператором на замовлення управління освіти Чернівецької міської ради та видаються/продаються учням загальноосвітніх навчальних закладів міста. Для отримання знижки в оплаті проїзду така ТК повинна бути активована згідно з замовленням управління освіти на термін, вказаний у замовленні. Активовані картки згідно з реєстрами передаються у управління освіти Чернівецької міської ради для подальшої передачі у загальноосвітні навчальні заклади для розповсюдження/продажу. Активована картка дає право на проїзд після поповнення коштів на ТК. Паперовий квиток, отриманий у результаті валідації учнівської ТК, дає право на проїзд тільки при пред’явленні дійсного учнівського квитка.

1. **Контроль за оплатою та реєстрацією проїзду,**

**відповідальність пасажира**

* 1. Контроль за оплатою проїзду, реєстрацією проїзду та перевірку наявності документів, що підтверджують право користування ТК, здійснюють уповноважені особи Перевізника та інші уповноважені рішеннями Чернівецької міської ради та її виконавчих органів особи.
  2. За наявності відповідних підстав, суб’єкти які здійснюють контроль, вправі залучати до контролю правоохоронні органи.
  3. За незареєстрований (безквитковий) проїзд пасажир несе відповідальність, у порядку визначеному чинним законодавством України.

**Секретар Чернівецької міської ради В.Продан**