

ЗАТВЕРДЖЕНО  
Розпорядження виконавчого  
органу Київської міської  
ради (Київської міської  
державної адміністрації)  
\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

Порядок  
функціонування автоматизованої системи обліку  
оплати проїзду в міському пасажирському транспорті міста Києва  
незалежно від форм власності

**1. Загальні положення**

1.1. Цей Порядок регулює питання функціонування автоматизованої системи обліку оплати проїзду в міському пасажирському транспорті міста Києва незалежно від форм власності, визначає учасників відносин, їх права та обов'язки, види та форми носіїв електронного квитка, процедуру реєстрації та обігу електронного квитка.

1.2. Порядок розроблений відповідно до законів України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про автомобільний транспорт», «Про міський електричний транспорт», «Про інформацію», «Про телекомунікації», «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах», «Про захист персональних даних», «Про банки і банківську діяльність», «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», постанов Кабінету Міністрів України від 29 березня 2006 року № 373 «Про затвердження Правил забезпечення захисту інформації в інформаційних, телекомунікаційних та інформаційно-телекомунікаційних системах», від 23 грудня 2004 року № 1735 «Про затвердження Правил надання населенню послуг з перевезень

міським електротранспортом», від 18 лютого 1997 року № 176 «Про затвердження Правил надання послуг пасажирського автомобільного транспорту» та інших нормативно-правових актів.

1.3. Дія цього Порядку поширюється на юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців, а також фізичних осіб, які є учасниками автоматизованої системи обліку оплати проїзду в міському пасажирському транспорті міста Києва незалежно від форм власності.

1.4. У цьому Порядку терміни вживаються в такому значенні:

автоматизована система обліку оплати проїзду в міському пасажирському транспорті міста Києва незалежно від форм власності (АСОП) – програмно-технічний комплекс, призначений для здійснення обліку наданих транспортних послуг з використанням електронного квитка;

активація носія електронного квитка – операція першого підключення електронного носія до АСОП;

електронний квиток – проїзний документ встановленої форми, який після реєстрації в АСОП дає право пасажирові на одержання транспортних послуг;

носій електронного квитка – матеріальний або віртуальний засіб, що забезпечує доступ до транспортного ресурсу, який зберігається в АСОП;

інформаційно-довідковий центр – інформаційно-консультаційний центр оператора, призначений для збору інформації, консультування та надання допомоги користувачам (пасажирам) з питань продажу, заміни, поповнення, активації та блокування в АСОП носія електронного квитка, прийняття заяв та скарг, пов'язаних з використанням електронного квитка та функціонуванням АСОП;

номер транспортної картки – унікальний номер, що нанесений на транспортну картку та який дає можливість її візуально ідентифікувати та обліковувати;

перевірка ліміту – операція з перевірки залишку транспортного ресурсу в АСОП, що здійснюється користувачем (пасажиром) на транспортному терміналі, в особистому кабінеті користувача;

платіжний пристрій – технічний пристрій (банківський автомат, платіжний термінал, програмно-технічний комплекс самообслуговування тощо), що дає можливість користувачеві (пасажиру) виконувати операції з ініціювання переказу коштів, а також інші операції згідно з функціональними можливостями цього пристрою;

реєстр носіїв електронного квитка – сукупність відомостей про дійсні та заблоковані в АСОП носії електронного квитка;

реєстрація електронного квитка – операція, яка за допомогою транспортного терміналу фіксує та перевіряє в АСОП факт оплати пасажиром транспортної послуги, що надається перевізником;

соціальна картка (пільгова картка) – іменний носій електронного квитка, що зареєстрований в АСОП та є матеріальним носієм персональних даних утримувача картки та підтримує додатки, пов'язані з наданням і обліком заходів соціальної підтримки та інших інформаційних сервісів і послуг, в тому числі багатофункціональна електронна пластикова картка «Картка киянина»;

транспортна картка – носій електронного квитка, що зареєстрований в АСОП та призначений для оплати проїзду за рахунок транспортного ресурсу;

транспортний ресурс – електронний ресурс, що знаходиться на носії електронного квитка, зберігається в АСОП та містить інформацію про наявну у користувача (пасажира) кількість поїздок, проїзні квитки та/або баланс грошових коштів;

транспортний термінал – спеціалізований комплект обладнання (у тому числі валідатори), що встановлений в рухомому складі наземного транспортного засобу або інтегрований з турнікетом, призначений для реєстрації електронного квитка, перевірки транспортного ресурсу та оплати проїзду, який взаємодіє з іншим бортовим електронним інформаційним обладнанням та центром обробки транспортних транзакцій.

## 2. Мета, завдання та структура АСОП

2.1. Метою впровадження АСОП є забезпечення зручності оплати проїзду пасажирів в міському пасажирському транспорті міста Києва незалежно від форм власності, покращення якості транспортного обслуговування мешканців та гостей міста Києва, здійснення обліку оплати за проїзд та кількості перевезень пасажирів, в тому числі пільгових категорій.

2.2. Завданнями АСОП є:

запровадження електронного квитка на всіх видах міського пасажирського транспорту;

здійснення автоматизованого обліку оплати проїзду в міському пасажирському транспорті міста Києва незалежно від форм власності;

запровадження безготівкової оплати проїзду в міському пасажирському транспорті міста Києва незалежно від форм власності;

забезпечення економічної привабливості та зручної для пасажирів на основі сучасних технологій системи розрахунків за проїзд;

сприяння підвищенню культури та зручності обслуговування пасажирів;

здійснення автоматизованого моніторингу пасажиропотоку на маршрутах та лініях міського пасажирського транспорту міста Києва незалежно від форм власності, в тому числі пільгової категорії громадян;

отримання даних пасажиропотоку для оптимізації мережі міського пасажирського транспорту загального користування.

2.3. Структура АСОП складається з таких елементів:

автоматизована інформаційна система, що здійснює управління АСОП в цілому та забезпечує взаємодію її елементів;

апаратне, програмно-апаратне та програмне забезпечення збору та обробки даних;

транспортні термінали та інше спеціалізоване обладнання АСОП;

інфраструктура обслуговування користувачів – пункти продажу транспортних карток, пункти поповнення транспортних ресурсів, платіжні пристрої, інформаційно-довідковий центр;

комплексна система захисту інформації (далі – КСЗІ) – взаємопов’язана сукупність організаційних та інженерно-технічних заходів, засобів і методів захисту інформації.

### **3. Учасники відносин в АСОП**

3.1. Учасники відносин в АСОП (далі – учасники) – юридичні особи, фізичні особи – підприємці та фізичні особи, що взаємодіють в АСОП.

3.2. Учасниками є:

власник;

розпорядник;

оператор;

перевізники;

агенти;

банки;

фінансові установи;

користувачі (пасажери).

3.3. Власником є територіальна громада міста Києва в особі Київської міської ради.

3.4. Розпорядником є Департамент інформаційно-комунікаційних технологій виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації).

3.5. Оператором є комунальне підприємство «Головний інформаційно-обчислювальний центр».

3.6. Перевізниками є суб'єкти господарювання, що здійснюють на комерційній основі перевезення пасажирів транспортними засобами загального користування та в установленому законодавством порядку надають транспортні послуги, здійснюючи експлуатацію та утримання об'єктів міського пасажирського транспорту міста Києва незалежно від форм власності.

3.7. Агентами є суб'єкти господарювання, що мають необхідну інфраструктуру обслуговування (користувачів) пасажирів, обладнання та відповідні права для здійснення операцій з продажу електронних квитків, поповнення транспортного ресурсу, що залучені оператором для здійснення окремих операцій щодо справляння плати за транспортні послуги.

3.8. Банками відповідно до абзацу четвертого частини першої статті 2 Закону України «Про банки і банківську діяльність» є юридичні особи, які на підставі банківської ліцензії мають виключне право надавати банківські послуги, відомості про яких внесені до Державного реєстру банків.

3.9. Фінансовими установами відповідно до пункту 1 частини першої статті 1 Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» є юридичні особи, які відповідно до закону надають одну чи декілька фінансових послуг, а також інші послуги (операції), пов'язані з наданням фінансових послуг, у випадках, прямо визначених законом, та внесені до відповідного реєстру в установленому законом порядку, що здійснюють надання фінансових послуг.

3.10. Користувачами (пасажирями) є фізичні особи, що використовують електронний квиток для сплати транспортних послуг у пасажирському транспорті загального користування, користуються транспортним засобом, перебуваючи в ньому, але не причетні до керування ним.

3.11. Приєднання перевізників, агентів, банків, фінансових установ до АСОП здійснюються на підставі договорів про надання послуг в АСОП, що укладаються з оператором.

#### **4. Права та обов'язки розпорядника**

4.1. Розпорядник має право:

вносити пропозиції щодо зміни структури АСОП;

приймати рішення щодо оновлення програмно-апаратного комплексу АСОП;

приймати рішення щодо впровадження нових програмних засобів обробки даних в АСОП;

надавати методичні рекомендації з питань застосування цього Порядку.

4.2. Розпорядник зобов'язаний:

забезпечувати виконання робіт (надання послуг) з обслуговування, налаштування, модернізації, технічної підтримки АСОП;

забезпечити розробку необхідних методичних документів для користування та функціонування АСОП.

#### **5. Права та обов'язки оператора**

5.1. Оператор має право надавати послуги з користування та обслуговування елементів АСОП на підставі договорів про надання послуг в АСОП, що укладаються оператором з перевізниками, агентами, банками, фінансовими установами.

5.2. Оператор зобов'язаний:

забезпечувати інформаційну, технологічну взаємодію та відповідний обмін даними між учасниками щодо функціонування носіїв електронного квитка та розподілу грошових коштів між учасниками;

розробити технічні вимоги щодо приєднання перевізників до АСОП;

забезпечувати функціонування всіх елементів АСОП та у разі виявлення порушень в роботі усувати їх;

здійснювати виконання робіт (надання послуг) з обслуговування, налаштування, модернізації та інших робіт (послуг) з технічної підтримки АСОП у встановленому порядку та центру обробки транспортних транзакцій;

здійснювати облік наданих послуг з перевезення пасажирів;

забезпечувати роботу інформаційно-довідкового центру;

формувати зведені звіти, форма яких визначена договорами про надання послуг в АСОП, що укладаються між оператором та перевізниками, агентами, банками, фінансовими установами, в тому числі зведений звіт перевізникам щодо видів та обсягів пільгових перевезень;

організувати мережу розповсюдження електронних квитків та поповнення транспортного ресурсу;

надавати інформацію стосовно придбання та користування електронним квитком;

забезпечувати навчання відповідальних осіб перевізників, агентів щодо роботи в АСОП;

забезпечувати емісію транспортної картки, соціальної картки (пільгової картки), учнівського та студентського квитків, їх розповсюдження та заміну у разі виявлення несправностей не з вини користувача (пасажира);

забезпечувати обробку та захист персональних даних відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних»;

розглядати звернення користувачів (пасажирів), пов'язані з використанням електронного квитка та функціонуванням АСОП, та вживати відповідних заходів до усунення причин, що їх породжують;

забезпечувати роботу веб-порталу АСОП;

розробляти та забезпечувати перевізників, агентів, банки та фінансові установи програмним забезпеченням та експлуатаційними інструкціями, необхідним для роботи в АСОП;

вести реєстр носіїв електронного квитка;



здійснити побудову КСЗІ АСОП;  
забезпечувати функціонування системи комерційної безпеки;  
забезпечувати збереження інформації в АСОП при аваріях, катастрофах, стихійних лихах, відключенні електроживлення, порушеннях ліній зв'язку та/або інших відмовах технічних засобів та обладнання.  
виконувати інші обов'язки, які впливають із цього Порядку.

## **6. Права та обов'язків перевізників**

### **6.1. Перевізники мають право:**

отримувати від оператора технічні вимоги на обладнання та програмне забезпечення АСОП для забезпечення їх інтеграції в АСОП;

отримувати від оператора АСОП технічну підтримку для забезпечення функціонування АСОП;

отримувати від оператора звітність та інші дані відповідно до умов договору про надання послуг в АСОП, що укладається з оператором.

### **6.2. Перевізники зобов'язані:**

укласти договори про надання послуг в АСОП з оператором;

обладнати рухомий склад міського пасажирського транспорту, а також станції Київського метрополітену, швидкісного трамваю, фунікулера, міської електрички обладнанням, необхідним для забезпечення роботи АСОП, на підставі технічних вимог, отриманих від оператора;

розповсюджувати відповідні інформаційні матеріали про АСОП та інформувати користувачів (пасажирів) про правила користування носіями електронного квитка для оплати проїзду.

## **7. Права та обов'язки агентів**

### **7.1. Агенти мають право:**

брати участь в інформаційній та технологічній взаємодії з оператором;

отримувати від оператора технічні вимоги на обладнання та програмне забезпечення АСОП для забезпечення їх інтеграції в АСОП;

отримувати від оператора технічну підтримку для забезпечення функціонування АСОП;

отримувати від оператора звітність та інші дані відповідно до умов договору про надання послуг в АСОП, що укладається з оператором.

#### 7.2. Агенти зобов'язані:

здійснювати продаж електронного квитка та забезпечувати організацію перевірки ліміту;

організовувати пункти поповнення транспортного ресурсу;

здійснювати операції щодо активації носіїв електронного квитка.

### **8. Права та обов'язки користувачів (пасажирів)**

#### 8.1. Користувачі (пасажирів) мають право:

придбати електронний квиток;

здійснювати поповнення транспортного ресурсу для оплати проїзду в міському пасажирському транспорті міста Києва незалежно від форм власності;

здійснювати перевірку ліміту;

отримувати інформацію про функціонування АСОП та використання носіїв електронного квитка;

звертатися в інформаційно-довідкові центри для вирішення питань та отримання роз'яснень, пов'язаних з використанням електронного квитка та функціонуванням АСОП.

#### 8.2. Користувачі (пасажирів) зобов'язані:

zareєструвати електронний квиток після входу до транспортного засобу, станції Київського метрополітену, швидкісного трамваю, фунікулеру, міської електрички;

дбайливо поводитися з носієм електронного квитка;

перевіряти час та дату здійснення реєстрації електронного квитка;  
забезпечувати збереження розрахункового документа при придбанні електронного квитка та поповненні транспортного ресурсу у випадках, передбачених пунктами 10.3, 10.4, 11.5, 11.6, 11.8 цього Порядку.

## **9. Види та форми носіїв електронного квитка, порядок реєстрації проїзних документів**

9.1. Право пасажир на проїзд підтверджує зареєстрований в АСОП електронний квиток з використанням носія електронного квитка.

9.2. Реєстрація електронного квитка здійснюється через транспортні термінали шляхом піднесення носія електронного квитка до нього.

9.3. Після реєстрації електронного квитка на екрані транспортного терміналу з'явиться інформація про оплату проїзду у вигляді текстового, звукового, графічного чи іншого повідомлення та про залишок транспортного ресурсу.

Якщо на транспортному терміналі з'явилося повідомлення про неможливість здійснення реєстрації електронного квитка, пасажир не звільняється від обов'язку оплати проїзду.

9.4. Оплата проїзду здійснюється шляхом використання носія електронного квитка пасажиром за наявності на транспортному ресурсі електронного квитка або суми грошових коштів, достатніх для оплати проїзду згідно з встановленими тарифами та вартістю проїзного квитка.

9.5. Форми носіїв електронного квитка, що використовуються в АСОП:

транспортна картка;

банківська картка;

соціальна картка (пільгова картка);

QR-код (на паперових носіях або в електронному вигляді);

учнівський квиток;

студентський квиток;

електронний портативний засіб з встановленим програмним додатком АСОП.

9.6. Види електронного квитка, що використовуються в АСОП:

разовий квиток;

багаторазовий квиток з відновлюваним ресурсом;

проїзний квиток на повний календарний місяць без обмеження кількості поїздок на один або декілька видів міського пасажирського транспорту;

проїзний квиток на другу половину календарного місяця без обмеження кількості поїздок на один або декілька видів міського пасажирського транспорту;

проїзний квиток на визначену кількість поїздок в одному або декількох видах міського пасажирського транспорту;

проїзний квиток, що використовується в обмежений період часу з моменту першої реєстрації в АСОП на визначену кількість поїздок;

проїзний квиток на обмежений період часу з моменту продажу на визначену кількість поїздок в усіх видах комунального транспорту;

проїзний квиток для всіх видів комунального транспорту на визначений час з моменту першої реєстрації в АСОП;

проїзний квиток на один або декілька видів транспорту в залежності від дальності поїздки;

проїзний квиток на один або декілька видів транспорту на визначений час поїздки.

9.7. Вартість проїзду списується з транспортного ресурсу автоматично згідно із встановленими тарифами та вартістю проїзних квитків.

9.8. Перевірка ліміту здійснюється користувачем (пасажиром) на транспортному терміналі, в особистому кабінеті користувача тощо.

## 10. Порядок обігу електронного квитка

10.1. Придбання електронного квитка та поповнення транспортного ресурсу здійснюється:

- у пунктах придбання електронного квитка;
- через платіжні пристрої;
- через пункти поповнення транспортного ресурсу;
- через веб-сайт оператора;
- в інших пунктах продажу (поповнення).

10.2. Перелік пунктів придбання електронного квитка та поповнення транспортного ресурсу розміщується на офіційному веб-сайті оператора.

10.3. При придбанні електронного квитка та поповненні транспортного ресурсу видається розрахунковий документ в паперовому чи електронному вигляді.

10.4. Користувач (пасажир) може повернути грошові кошти, які знаходяться на транспортному ресурсі носія електронного квитка, протягом одного року з дати останньої реєстрації електронного квитка в АСОП.

Для повернення грошових коштів користувач (пасажир) звертається до оператора із заявою, до якої додаються документ, що посвідчує його особу, та розрахунковий документ, що підтверджує купівлю електронного квитка або поповнення транспортного ресурсу.

У разі, якщо сума грошових коштів, зазначена користувачем (пасажиром) у заяві, перевищує фактичний залишок, що знаходиться на транспортному ресурсі, оператор здійснює повернення фактичного залишку грошових коштів.

10.5. Розгляд заяви користувача (пасажир) щодо повернення грошових коштів здійснюється у строки, встановлені законодавством.

Повернення грошових коштів здійснюється за результатами розгляду заяви протягом 10 робочих днів з моменту прийняття такого рішення оператором

шляхом перерахування грошових коштів на розрахунковий рахунок, зазначений користувачем (пасажиром) у заяві, або в інший спосіб, зазначений у заяві.

10.6. У разі, якщо користувач (пасажир) не використовував транспортний ресурс носія електронного квитка більше одного року з дати останньої реєстрації електронного квитка в АСОП, носій електронного квитка блокується в АСОП та відповідна інформація вноситься до реєстру носіїв електронного квитка.

У такому разі вартість невикористаних поїздок, що залишилися на транспортному ресурсі носія електронного квитка, не повертається.

## **11. Порядок користування транспортною карткою**

11.1. Оплата проїзду транспортною карткою здійснюється після її активації.

11.2. Транспортна картка виконує функцію запису інформації в АСОП щодо реєстрації електронного квитка.

11.3. Транспортна картка може використовуватись, якщо вона не пошкоджена та не знаходиться в реєстрі носіїв електронного квитка як заблокована, а залишок на транспортному ресурсі достатній для оплати проїзду згідно з встановленими тарифами та вартістю проїзного квитка.

11.4. Користувачам (пасажиром) забороняється використовувати транспортну картку не за призначенням, включаючи несанкціоноване зчитування, копіювання та модифікацію транспортного ресурсу, розміщеного на ній.

У разі порушення зазначених умов здійснюється блокування транспортної картки в АСОП.

11.5. У випадку втрати чи пошкодження транспортної карти оператор здійснює її блокування та включення відповідного запису до реєстру носіїв електронного квитка.

Блокування транспортної картки здійснюється оператором на підставі повідомлення користувача (пасажира) із зазначенням інформації про розрахунковий документ, що підтверджує купівлю транспортної картки або поповнення транспортного ресурсу, та про номер транспортної картки.

11.6. Розблокування транспортної картки здійснюється оператором на підставі повідомлення користувача (пасажира) із зазначенням інформації про розрахунковий документ, що підтверджує купівлю транспортної картки або поповнення транспортного ресурсу, та про номер транспортної картки.

11.7. Гарантійний строк експлуатації транспортної картки становить один рік з дати продажу.

11.8. У разі виявлення користувачем (пасажиром) несправності в роботі транспортної картки, що виникла не з вини користувача (пасажира), протягом гарантійного строку, користувач (пасажир) має право звернутися до інформаційно-довідкового центру із заявою про заміну транспортної картки, до якої додається розрахунковий документ, що підтверджує купівлю транспортної картки або поповнення транспортного ресурсу, а також несправна транспортна картка.

У разі встановлення оператором несправності транспортної картки, яка виникла не з вини користувача (пасажира), протягом гарантійного строку, оператор видає нову транспортну картку з відновленим транспортним ресурсом.

11.9. У разі надання оператору несправної транспортної картки після закінчення гарантійного строку або якщо буде виявлено, що пошкодження

сталося з вини користувача (пасажира), відновлення транспортної картки здійснюється за рахунок користувача (пасажира).

11.10. За заявою користувача (пасажира) оператор може здійснити відновлення транспортного ресурсу на транспортній картці у разі встановлення фактів збою або порушень роботи АСОП при активації транспортної картки або поповненні транспортного ресурсу.

У разі якщо збій транспортного ресурсу виник у зв'язку із несправністю транспортної картки, оператор видає користувачу (пасажиру) нову транспортну картку з відновленим транспортним ресурсом.

## **12. Функціонування та технічний захист АСОП**

12.1. Заходи щодо накопичення, обробки та зберігання інформації в АСОП здійснює оператор.

12.2. Модернізація, налагодження та внесення змін до програмного забезпечення на всіх стадіях життєвого циклу АСОП здійснюється оператором за погодженням з розпорядником та завчасним інформуванням перевізників, агентів, банків, фінансових установ та відповідно до умов договорів про надання послуг в АСОП, що укладаються з оператором.

12.3. Оператор забезпечує конфіденційність, цілісність, доступність, спостережність інформаційних ресурсів АСОП у встановленому порядку.

12.4. Оператор відповідає за функціонування КСЗІ.

Директор Департаменту інформаційно-комунікаційних технологій

Юрій НАЗАРОВ