



Выдача ЕТК льготной тарификации в МФЦ

август, 2018

Карты «Стрелка льготной тарификации»



ЕТК «Стрелка» учащегося

оформляется лицам, обучающимся в общеобразовательных организациях, обучающихся по очной форме обучения в профессиональных образовательных организациях и образовательных организациях высшего образования, а также детям, обучающимся в организациях дополнительного образования любых форм собственности.



ЕТК «Стрелка» учащегося сельской местности

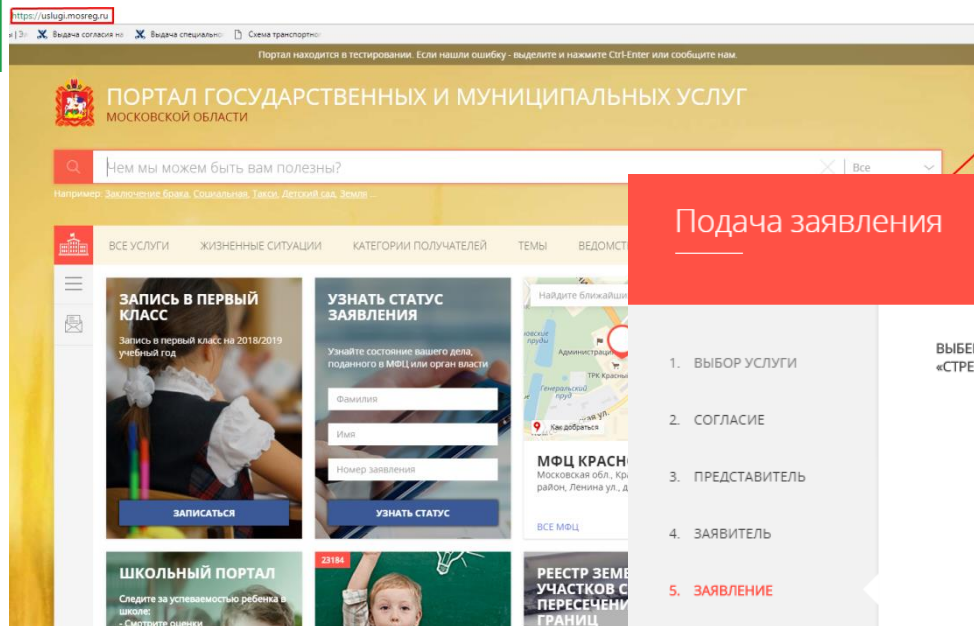
оформляется детям, обучающимся в муниципальных образовательных организациях по очной форме обучения, проживающих в сельских поселениях.



Льготная ЕТК «Стрелка»

оформляется лицам, получающим пенсию в соответствии с законодательством Российской Федерации о пенсионном обеспечении лиц, проходивших военную службу, службу в органах внутренних дел, в Государственной противопожарной службе, в органах по контролю за оборотом наркотических средств и психотропных веществ, в учреждениях и органах уголовно-исполнительной системы, имеющие место жительства в Московской области.

Оформление заявления через РПГУ



Подача заявления

ЗАПОЛНЕНО НА 80%

1. ВЫБОР УСЛУГИ
2. СОГЛАСИЕ
3. ПРЕДСТАВИТЕЛЬ
4. ЗАЯВИТЕЛЬ
5. ЗАЯВЛЕНИЕ
6. ВЫБОР МФЦ
7. ПРЕДПРОСМОТР

ВЫБЕРИТЕ КАТЕГОРИЮ КАРТЫ
«СТРЕЛКА» *

Выберите

Выберите

- Карта «Стрелка учащегося»
- Карта «Стрелка учащегося, проживающего в сельской местности»
- Карта «Стрелка льготная»

< Назад

Далее >

Получение решения по заявлению через РПГУ

Обращения 1 АКТИВНАЯ УСЛУГА | 3 УСЛУГИ ОКАЗАНО | 13 ЧЕРНОВИКОВ СОХРАНЕНО

УЗНАТЬ СТАТУС ЗАЯВЛЕНИЯ В МФЦ

Фамилия Имя Номер **НАЙТИ**

СЕГОДНЯ ТЕКУЩИЙ МЕСЯЦ ТЕКУЩИЙ ГОД **ЗА ВСЁ ВРЕМЯ** за период ☐ Только активные

Рег. номер	Наименование	Дата	Статус	Оценить
P001-3293656297-11051610	ВЫДАЧА ЕДИНЫХ ТРАНСПОРТНЫХ КАРТ ЛЬГОТНОЙ ТАРИФИКАЦИИ	15.02.2018 18:12	Принято ведомством	☆☆☆☆☆ ПРОГОЛОСОВАТЬ
СВЕРНУТЬ ИНФОРМАЦИЮ ↑				
Услуга будет оказана не позднее		26.02.2018		
ПРОЦЕСС ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ:				
① Принято ведомством 15.02.2018 18:12				
Услуга будет оказана не позднее		26.02.2018		

Обработка заявления до
5 рабочих дней

Заявитель обращается в МФЦ, предъявляя:

1. Номер заявки из РПГУ.
2. Документ, удостоверяющий личность заявителя, а в случае подачи заявления представителем заявителя, также документ удостоверяющий личность представителя, и документ, подтверждающий право действовать от лица заявителя.
3. Документ, подтверждающий право на льготу, если это требуется по статусу в заявке:
 - документ образовательной организации, подтверждающий факт обучения для получения карт «Стрелка учащегося», «Стрелка учащегося, проживающего в сельской местности» (**документ действителен в течение 30 календарных дней с даты выдачи**).
 - документ, подтверждающий отсутствие образовательного учреждения по месту жительства Заявителя для получения карты «Стрелка учащегося, проживающего в сельской местности» (**документ действителен в течение 30 календарных дней с даты выдачи**).
 - пенсионное удостоверение либо справка, подтверждающая право на льготу, для военных пенсионеров получающих карту «Стрелка льготная».
 - документ, подтверждающий проживание заявителя в Московской Области.

Проверяемый документ	Сотрудник проверяет
Заявка РПГУ	статус заявки в РПГУ должен быть - «Услуга исполнена»
Документ, удостоверяющий личность заявителя, либо удостоверяющий личность представителя заявителя, и документ, подтверждающий право действовать от лица заявителя	- ФИО в документе - номер и дата документа заявителя и/или его представителя с данными, указанными в заявке
Документ, подтверждающий проживание заявителя в Московской Области *	- ФИО в документе - регион проживания (Московская область) с данными по заявителю, указанными в заявке
Документ, подтверждающий обучение заявителя*	- ФИО в документе - наименование образовательного учреждения в документе - населенный пункт, в котором находится образовательное учреждение с данными по заявителю, указанными в заявке - срок действия справки (не должен превышать 30 дней)/ срок действия студенческого билета
Справку об отсутствии образовательных организаций по месту жительства обучающегося, выданной администрацией муниципального образования Московской Области *	- ФИО в документе - населенный пункт в документе с данными по заявителю, указанными в заявке - срок действия документа (не должен превышать 30 дней)
Пенсионное удостоверение либо справка, подтверждающая право на льготу, для военных пенсионеров*	- ФИО в документе с данными заявителя, указанными в заявке - срок действия документа (если указан)

Как проверить статус заявки?

Номер заявления: P001-5859951120-13049472

Общее Получатель Заявление Документы История статусов

Обновить информацию по заявке

- ▶ 2018-05-17 09:47:59 Принято ведомством
- ▶ 2018-05-17 09:50:10 Услуга исполнена
- ▶ 2018-05-17 09:50:10 Результат оказания услуги получен сотрудником МФЦ и готов для выдачи заявителю

СТРЕЛКА
Поехали!

8



В случае успешной проверки документов

Сотрудник МФЦ:

- Выбирает **тип карты**, которая указана в заявке заявителя.
- Прикрепляет к заявке скан-образы документов, предоставленных заявителем.
- В заявлении выбирает **«Выдача документов»** и указывает одиннадцатизначный номер карты в заявке XXXXXXXXXX в поле **Номер документа**.
- Передает карту заявителю.

Где указывать номер выданной карты?

Закрытие заявки: номер карты «Стрелка» XXXXXXXXXXXX обязательно указывать только в поле Номер документа.

Мастер выдачи документов

Выдача документов

Заполните необходимые поля

Реквизиты документа

Номер документа:

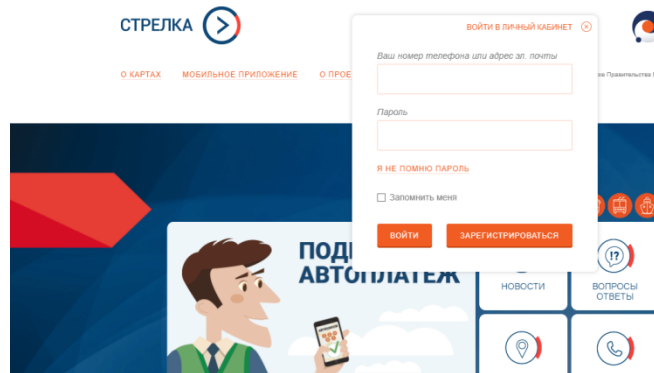
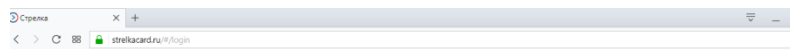
При необходимости, укажите комментарий:

Поле комментариев не заполнять!



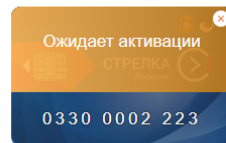
После получение карты в МФЦ

Выданная карта требует активации: Необходимо оплатить залоговую стоимость карты в размере 80 рублей на портале карты Стрелка strelkacard.ru.



Действующие карты

0330 0002 223



ИСТОРИЯ ПЛАТЕЖЕЙ

Оплата залога

Баланс

--

АКТИВИРОВАТЬ

Услуги

✕ Уведомления **ВЫКЛЮЧЕНЫ**

> Другие услуги

🟢 Подключить автоплатеж

Случаи отказа в выдаче карты

1. Неуспешный статус заявления: «Отказ в оказании услуги».
2. Заявитель не предъявил необходимые документы.
3. Несоответствие данных в представленных документах, информации указанной в заявке.
4. Неверно выбранная заявителем категория карты в заявке.
5. Отсутствие карты нужного типа в МФЦ.

При наличии хотя бы одной из указанных причин, сотрудник МФЦ отказывает в выдаче карты заявителю и нажимает кнопку «Документы не получены заявителем».

Номер заявления: P001-5859951120-13049472

Общее Получатель Заявление Документы История статусов

ДОКУМЕНТЫ ВЫДАНЫ ДОКУМЕНТЫ НЕ ПОЛУЧЕНЫ ЗАЯВИТЕЛЕМ

Номер заявки: P001-5859951120-13049472

Уникальный номер: 5afd259fa78e67b3bf8d1615

Услуга: Выдача единых транспортных карт льготной тарификации

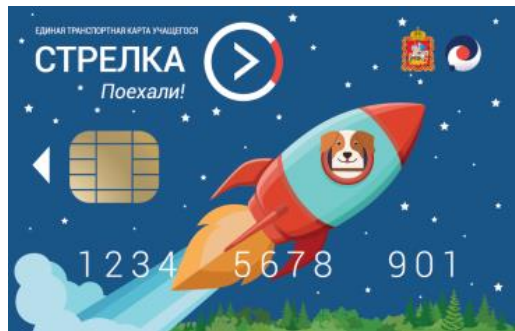
Ведомство: Органы местного самоуправления

Ф. И. О. заявителей: Аскерова Полина

Дата заявки: 17-05-2018 в 06:47

После получение карты в МФЦ

За более подробной информацией о получении, использовании карты Стрелка Заявитель может обратиться на сайт карты strelkacard.ru.



info@strelkacard.ru

Телефон горячей линии карты Стрелка: [8 800 100-77-90](tel:88001007790)

Типовые ошибки сотрудников МФЦ

Типы ошибок	Как предотвращать ошибки?
Выдана карта неверного типа	Проверять корректность категории карты, указанной в заявке, и выбранной для выдачи. Если заявитель хотел получить другую категорию карты, отменить текущую заявку
Номер карты указан некорректно	Проверять внимательно номер карты. Вносить номера карты только в поле Номер документа . Не заполнять поле Комментарий
Не указан номер карты	Не забывать при выдаче карты указывать ее номер в поле Номер документа .
Неверный статус по услуге («Документы не получены заявителем» вместо «Документы выданы» и наоборот)	«Документы выданы» нажимать в случае успешного оказания услуги. «Документы не получены заявителем» в случае отказа в оказании услуги.



Порядок действий сотрудника МФЦ при получении информации об ошибочно оказанной услуге

Описание: пришло сообщение о некорректно отработанной заявке от donotreply@strelkacard.ru:

Шаг 1. Ознакомиться с информацией, указанной в сообщении.

Шаг 2. ТОЛЬКО В СЛУЧАЕ ВЫДАЧИ НЕВЕРНОЙ КАТЕГОРИИ КАРТЫ: если заявитель не успел активировать и пополнить карту, пригласить заявителя или его законного представителя на замену карты на нужную категорию.

Полученную при замене карту от заявителя (в случае сохранности упаковки) можно использовать повторно при оказании услуг по «Стрелке».

Шаг 3. В случае некорректного проставления статуса или неверно указанного номера в АИС МФЦ сотрудником МФЦ, необходимо повторно отработать заявку в АИС МФЦ в зависимости от результатов проверки.

Шаг 4. Провести повторное обучение сотрудников по инструкции.



Порядок действий сотрудника МФЦ при поступлении жалоб заявителей на отказ в выдаче карты

Шаг 1. Принять жалобу от заявителя.

Шаг 2. Направить жалобу в МТДИ через МСЭД.

Контакты МТДИ:

1. Охотин Вячеслав Вячеславович,
OhotinVV@Mosreg.ru, тел. 8 (498) 602-01-71, доб. 53-395
2. Петровская Алина Дмитриевна,
PetrovskayAD@mosreg.ru, тел. 8 (498) 602-01-71, доб. 53-394
3. Потехин Дмитрий Владимирович,
PotehinDV@mosreg.ru, тел. 8 (498) 602-01-71, доб. 53-478
4. Чат в телеграмм «МФЦ Стрелка МО»



Контакты АО «Расчетные решения»

Сверка актов за оказанные услуги

Донецкая Ирина

Donetskaya-IV@ao-rr.ru

Тел.: + 7 (495) 777-13-27 доб. 578

Ответственное лицо по услуге

Зотова Юлия

Zotova-YV@ao-rr.ru

Тел.: + 7 (495) 777-13-27 доб. 589