

## Памятка по льготному проезду по средствам ЕСК по территории Свердловской с 01.03.2025 по 30.11.2025 год

№	Варианты ситуаций в момент приобретения льготного проездного билета	Куда обращаться в момент возникновения ситуации	Что отвечать клиенту в сложившейся ситуации
1	У клиента нет открытой Единой социальной карты	К кассиру или водителю транспортного средства	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Льготный проезд осуществить по документам (паспорт и документ подтверждающий право на льготу);</li> <li>2. Для открытия ЕСК обратиться в один из 8 банков партнеров/в пункт выдачи не финансовых карт/заказать не финансовую ЕСК по почте (более подробная информация по телефону 8 800 6000-670)</li> </ol>
2	У перевозчика отсутствует валидатор	К водителю транспортного средства	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Льготный проезд осуществить по документам (паспорт и документ подтверждающий право на льготу)</li> <li>2. Рекомендуются уведомить Министерство (тел.8 800 300 81 00)</li> </ol>
3	У клиента имеется в наличии Единая социальная карта, но по не известной причине не работает/статус льготности не подтверждает	Обратится на номер технической поддержки в мессенджеры ватсап/телеграмм (79041601003)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Льготный проезд осуществить по документам (паспорт и документ подтверждающий право на льготу);</li> <li>2. Разобраться в причине по которой карта не работает на предоставление льготного проезда</li> </ol>
4	Единая социальная карта клиента имеет физические повреждения и не работает	В пункт выдачи в котором была получена Единая социальная карта	Льготный проезд осуществить по документам (паспорт и документ подтверждающий право на льготу)
5	В месте посадки клиента отсутствует касса	К водителю транспортного средства	В случае отсутствия у водителя валидатора льготный проезд осуществить по документам (паспорт и документ подтверждающий право на льготу)
6	Клиент желает приобрести льготный билет онлайн или на терминале самообслуживания	К представителю перевозчика	Приобретение льготного проездного билета в онлайн режиме или в терминале самообслуживания является дополнительным сервисом перевозчика, который они могут предоставлять в зависимости от технических возможностей
7	У клиента нет с собой Единой социальной карты	К кассиру или водителю транспортного средства	Льготный проезд осуществить по документам (паспорт и документ подтверждающий право на льготу)
8	У клиента с собой нет документов, которые могли бы подтвердить право на льготу /нет Единой социальной карты	-	Полная оплата по тарифу
9	Перевозчик не знает о том, что льготный проезд осуществляется по средствам ЕСК	Министерство транспорта и дорожного хозяйства Свердловской области/	Льготный проезд осуществить по документам (паспорт и документ подтверждающий право на льготу)

10	При покупке билета возникает ситуация, когда льгота клиента не соответствует предоставляемой	Управление социальной политики населения по месту жительства	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Льготный проезд осуществить по документам (паспорт и документ подтверждающий право на льготу) по той льготе что предоставляют;</li> <li>2. Полная оплата тарифа</li> <li>3. Необходимо выяснить причины не соответствия льготы</li> </ol>
11	Клиент пытается приобрести льготный билет в день открытия Единой социальной карты	К кассиру или водителю транспортного средства	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Льготный проезд осуществить по документам (паспорт и документ подтверждающий право на льготу);</li> <li>2. Подождать сутки для передачи необходимых данных по льготе в базу оператора ЕСК</li> </ol>
12	Льготный билет приобрел льготополучатель, а в транспортное/ железнодорожное транспортное средство для проезда садится другое лицо	К кассиру или водителю транспортного средства	Приобретение билета по тарифу
13	Приобретение льготного билета сопровождающим (инвалида/ребенка-инвалида) по своей Единой социальной карте	К кассиру или водителю транспортного средства	Льготный билет на льготополучателя (инвалида/ребенка-инвалида) и сопровождающего необходимо приобретать по Единой социальной карте оформленной непосредственно на льготопреобретателя
14	Льготный билет приобретен заранее, но на момент посадки в транспортное средство/железнодорожное транспортное средство право на получение льготы клиента прекращено	К кассиру или водителю транспортного средства /Управление социальной политики населения по месту жительства	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Приобретение билета по тарифу;</li> <li>2. Необходимо выяснить причины прекращения действия льготы</li> </ol>