

**«Утверждаю»**  
**Генеральный директор**  
**АО «O'ztemiryo'lyo'lovchi»**  
\_\_\_\_\_**Ж.Т. Нурмухамедов**  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ **2017г.**

**РЕГЛАМЕНТ ОТРАСЛЕВОЙ УСЛУГИ**  
**«Продажа электронных проездных документов через веб-ресурс**  
**АО «Узбекистон темир йуллари»»**

**1. Описание (паспорт) услуги**

*1.1. Наименование услуги.*

Продажа электронных проездных документов через веб-ресурс АО «Узбекистон темир йуллари»

*1.2. Результат услуги.*

Осуществление самостоятельной покупки пассажиром электронного проездного документа через сеть Интернет с оплатой их стоимости по банковским картам через платежные системы и использованием веб-ресурса АО «Узбекистон темир йуллари» и получение справочной информации о расписании и маршрутах поездов, наличии мест и стоимости проезда.

*1.3. Органы, оказывающие услугу .*

Органом, оказывающим услугу, является Акционерное общество «Узбекистон темир йуллари». Сопровождение услуги осуществляет АО «O'ztemiryo'lyo'lovchi».

*1.4. Правовые основания.*

Закон Республики Узбекистан от 15.04.1999г. №766-I «О железнодорожном транспорте».

Закон Республики Узбекистан от 29.04.2004г. № 613-II «Об электронной коммерции».

Закон Республики Узбекистан от 11.12.2003г. № 560-II «Об информатизации».

Постановление Кабинета Министров Республики Узбекистан от 23.10.2008 г. N 232 «Об утверждении устава железной дороги Республики Узбекистан».

Постановление Кабинета Министров Республики Узбекистан от 13.04.2012 г. № 109 «Об утверждении правил перевозок пассажиров, багажа и грузобагажа железнодорожным транспортом Республики Узбекистан».

Постановление Кабинета Министров Республики Узбекистан от 24 сентября 2004 года №445 «О мерах по дальнейшему развитию системы расчетов на основе пластиковых карточек».

Постановление Президента Республики Узбекистан от 17 апреля 2006

года №ПП-325 «О мерах по ускорению развития услуг и сервиса в Республике Узбекистан в 2006-2010 годах».

Постановление Президента Республики Узбекистан от 3 августа 2006 года №ПП-433 «О дополнительных мерах по дальнейшему развитию системы расчетов на основе пластиковых карточек».

Постановление Кабинета Министров Республики Узбекистан от 30 января 2007 года №21 «О мерах по развитию электронной коммерции».

Постановление Кабинета Министров Республики Узбекистан от 12 июня 2007 года №120 «О мерах по дальнейшему совершенствованию проведения платежей при осуществлении электронной коммерции».

Постановление Кабинета Министров Республики Узбекистан от 30.12.2012г. №378 «О мерах по дальнейшему совершенствованию деятельности правительственного портала Республики Узбекистан в сети Интернет с учетом предоставления интерактивных государственных услуг».

Постановление Кабинета Министров Республики Узбекистан от 23.08.2007г. №181 «О мерах по дальнейшему совершенствованию взаимодействия органов государственной власти на местах с юридическими и физическими лицами с использованием информационно-коммуникационных технологий».

Постановление Президента Республики Узбекистан от 21.03.2012г. №ПП-1730 «О мерах по дальнейшему внедрению и развитию современных информационно-коммуникационных технологий».

Постановление Президента Республики Узбекистан от 03.04.2014г. №ПП-2158 «О мерах по дальнейшему внедрению информационно-коммуникационных технологий в реальном секторе экономики».

Технологический процесс эксплуатации межгосударственной системы АСУ «Экспресс» государств-участников СНГ, Латвийской Республики, Литовской Республики, Эстонской республики №011 24323 – 08350 558 ТП, утвержденный 29-30 мая 2008 г. на 48 заседании Совета по железнодорожному транспорту государств-участников Содружества.

#### *1.4. Получатели услуги.*

Физические лица (резиденты и нерезиденты Республики Узбекистан), заинтересованные в получении услуги.

## **2. Взаимодействие**

### *2.1. технология.*

Технология продажи электронных проездных документов основана на взаимодействии следующих систем, организующих автоматизированную систему по реализации электронных проездных документов:

- веб-ресурса;
- АСУ «Экспресс-3»;
- платежной системы;

- веб-шлюза («ССПД – Экспресс»).

### 3. Процедура оказания услуги

3.1. Оформление электронных проездных документов на сайте прекращается за 1 час до отправления поезда со станции посадки пассажира.

Продажа билетов осуществляется на поезда, следующие:

- во внутреннем сообщении по территории Республики Узбекистан
- в международном сообщении со странами СНГ

Перед оформлением заказа на покупку электронного проездного документа пассажирам необходимо зарегистрироваться и пройти аутентификацию на сайте. Личный логин и пароль необходимо запомнить для просмотра информации о заказах или для оформления новых проездных документов.

При оформлении электронных проездных документов последовательно в предлагаемые поля вносятся реквизиты поездки и персональные данные каждого пассажира. **За правильность указания реквизитов поездки и персональных данных каждого пассажира полную ответственность несет пользователь, оформляющий заказ.**

3.2 Электронные проездные документы при наличии свободных мест в системе "Экспресс" можно приобрести:

- не ранее 45 суток до отправления поезда с пунктов формирования поездов железных дорог СНГ (продажа билетов начинается в 10 час. 00 мин. по местному времени);
- от 3 суток до отправления поезда с промежуточной станции (если иное не предусмотрено перевозчиком).

\* в период смены расписания срок открытия продажи может быть изменен (последний выходной день мая и первая декада декабря).

Электронные проездные документы оформляются по тарифам на перевозку взрослых, детей, а также безденежные для проезда детей без занятия отдельного места в возрасте до 5 лет.

Во избежание недоразумений и предотвращения опоздания на поезд рекомендуется при оформлении заказов в поезда по маршруту с пересадками выбирать интервал между их прибытием и отправлением не менее 3 часов.

Оформление электронных проездных документов на сайте не производится в период технологического перерыва системы "Экспресс" с 2 ч. 30 мин. до 3 ч. 00 мин. по местному времени.

3.3 Персональные данные пассажира должны соответствовать данным, указанным в документе, удостоверяющем его личность. Если персональные данные в документе указаны на двух языках (русском и латинском),

информация в заказе заполняется на латинском языке при проезде во внутригосударственном сообщении и со странами СНГ.

Если персональные данные в документе указаны на русском языке, то информация в заказе заполняется на русском при проезде во внутригосударственном сообщении и со странами СНГ.

Формат ввода номера паспорта гражданина Республики Узбекистан (ПУ)

- Серия: две буквы, номер: семь цифр

Формат ввода номера свидетельства, о рождении выданного в Республике Узбекистан (СР)

- Серия: две буквы, номер: семь цифр

Формат ввода номера заграничного паспорта гражданина Российской Федерации (ЗП)

- Номер: 9 цифр.

Данные паспорта или свидетельства о рождении, выданные гражданам иностранных государств, вводятся с заданием типа документа "иностраный документ (ЗЗ)".

При заполнении номера документа, удостоверяющего личность, символ "№" не указывается.

В случае обнаружения ошибки в персональных данных пассажиров или реквизитах документов, удостоверяющих их личность, **пассажиры должны до момента оплаты заказа ввести исправленную информацию.**

#### **4. Базовая схема оформления электронных проездных документов**

- Предоставление пассажиру услуги самостоятельной покупки проездного документа с использованием сети Интернет.
- Формирование по запросу пассажира реквизитов поездки и электронной базы данных проездных документов.
- Перенаправление пассажира на платежную систему для проведения оплаты.
- Выдача пассажиру заказа с уникальным номером.
- Предоставление пассажиру на веб-ресурсе услуги электронной регистрации.
- Печать электронных проездных документов на бланках строгой отчетности в билетной кассе.

##### *4.1. Этапы оказания отраслевой услуги.*

- 1 Регистрация и/или авторизация пользователя на веб-ресурсе

(<http://eticket.uzrailway.uz> ) для входа в личный кабинет.

2 Ознакомление пользователя с особенностями оформления заказа на покупку электронных проездных документов через Интернет, изложенными в текстовом сообщении «Информация для пассажира».

3 Выбор пользователем в предлагаемой последовательности требуемых реквизитов поездки.

4 Обработка запроса, поступившего с веб-ресурса на оформление электронного проездного документа, в АСУ «Экспресс-3»

5 Подтверждение пассажиром заказанной поездки, ввод реквизитов банковской карты и оплата заказа на сайте платежной системы.

6 Получение уведомления об успешно проведенной оплате заказа и посылка подтверждающего запроса за оплату всего заказа с предоставлением клиенту возможности распечатать реквизиты заказа для последующего приобретения проездных документов в кассе или сохранить любым доступным способом.

## **5. Организация посадки пассажиров с электронной регистрацией.**

5.1 Электронная регистрация на поезд – согласие пассажира на осуществление проезда в поезде на основании договора перевозки, подтвержденного электронным проездным документом. При электронной регистрации в обязательном порядке на сайте выдается **бланк «электронный проездной документ с электронной регистрацией»**.

5.2 Пройти на посадку в поезд пассажир, купивший электронный проездной документ с электронной регистрацией обязательно должен распечатать **бланк «электронный проездной документ с электронной регистрацией»** на листе бумаги формата А4.

5.3 Пройти на вокзал для посадки в поезд возможно не ранее чем **за 50 минут до отправления поезда** имея при себе **бланк «электронный проездной документ с электронной регистрацией»** и документ, удостоверяющий личность, номер которого он указал при покупке билета через Интернет.

5.4 Для организации прохода пассажиров на КПП вокзала, сотрудники КПП сверяют данные пассажира, содержащиеся в бланке «электронный проездной документ с электронной регистрацией» и удостоверением личности, с аналогичными данными, указанными в списке для пассажиров с электронной регистрацией. При совпадении всех данных проставляются две отметки о регистрации пассажира на вокзале по одной на каждую часть бланка.

5.5 Для посадки в вагон пассажиру необходимо предъявить проводнику бланк «электронный проездной документ с электронной регистрацией» с отметками о регистрации пассажира на вокзале, документ, удостоверяющий личность, номер которого он указал при покупке билета через Интернет.

5.6 Проводник сверяет данные пассажира, содержащиеся в бланке «электронный проездной документ с электронной регистрацией» и

удостоверением личности, с аналогичными данными, имеющими у проводника. При совпадении всех данных проводник отрывает одну часть бланка и оставляет у себя. Вторую часть бланка проводник отдает пассажиру и провожает к месту.

## **6. Обслуживание**

### *6.1. Время работы.*

Предоставление услуги осуществляется:

Круглосуточно. Оформление заказа на покупку электронных проездных документов через сеть Интернет и их получение в кассе не производится в период технологического перерыва системы «Экспресс-3» с 2 часов 30 минут до 3 часов по местному времени.

## **7. Обеспечение качества**

### *5.1. Параметры качества.*

Качество оказанной услуги определяется низким показателем отказов в работе системы, ростом объема пассажирских перевозок и снижением показателей эксплуатационных затрат.

### *5.2. Обжалование некачественной услуги.*

В случае оказания АО «Узбекистон темир йуллари» некачественной услуги или нарушения процедур оказания услуг, получатель вправе направить свои отзывы и предложения по следующим электронным адресам: [gajk@uzrailway.uz](mailto:gajk@uzrailway.uz) , а также обратиться по телефонам:

- по техническим вопросам - тел. +(99895) 169-59-25 ООО «Sunnet Technology», в рабочие дни с 09.00 до 18.00;
- по вопросам оплаты - тел. +(99871) 200-72-00 M-Bank
- по справочной информации - тел. (+99871) 1005 круглосуточная справочная
- по организационным вопросам +(99871) 299-71-84 приёмная АО «O'ztemiryo'lyo'lovchi»

## Предоставление отраслевой услуги:

Продажа электронных проездных документов через веб-ресурс  
АО «Узбекистон темир йуллари»

