

ІНФОРМАЦІЙНА ПІДТРИМКА ЗАМОВНИКІВ КАРТОК ДЛЯ ЦИФРОВИХ ТАХОГРАФІВ

Міжнародні автомобільні перевізники України добре знають, що відповідно до Європейської угоди щодо роботи екіпажів транспортних засобів, які виконують міжнародні автомобільні перевезення (ЄУТР), до якої наша країна приєдналася ще в 2005 році, з 16 червня 2010 року усі транспортні засоби, що беруть участь у міжнародних перевезеннях, підпадають під дію ЄУТР (вантажні та пасажирські транспортні засоби з повною масою більше 3,5 т, які використовуються для надання комерційних послуг) та вперше вводяться в експлуатацію, повинні бути обладнані виключно цифровими тахографами. Це, у свою чергу, передбачає обов'язкове застосування електронних карток до них.



В Україні єдиним органом, який видає картки для цифрових тахографів і виконує роботу із забезпечення їх обігу протягом строку дії карток, Міністерством інфраструктури України призначене державне підприємство «ДержавтотрансНДІпроект». Детальна інформація, що потрібна для оформлення замовлення та отримання картки для цифрових тахографів, наведена на окремій сторінці офіційного сайту ДП «ДержавтотрансНДІпроект» — <http://www.insat.org.ua/phpfiles/services/ldvpe/5/>.

Проведений нещодавно аналіз показав, що 23 % заяв на отримання карток, поданих у 2015 році, містили помилки. Внаслідок цього майже чверть усіх замовників були вимушені повторно надсилати заяви з виправленими помилками, через що вони отримали картки пізніше своїх колег. Причому майже всі помилки під час оформлення замовлень були допущені замовниками карток водіїв. Тому наведені нижче поради і застереження стосуються насамперед цих замовників.

1. На сторінці сайту інституту, що згадувалася вище, розміщені бланки заяв на видачу або оновлення картки для цифрового тахографа:

- водія;

Введіть реєстраційний номер Вашого замовлення: **13023** Пошук
Реєстраційний номер замовлення (заяви) Ви можете знайти в платіжному документі

ПОВІДОМЛЕННЯ	ДП «ДЕРЖАВТОТРАНСНДІПРОЕКТ» отримувач платежу АТ «Ощадбанк», філія - Головне управління по м.Києву і Київській області, Україна, м.Київ Установа банку Рахунок отримувача 260003011057 МІФО 322669 Код ЄДРПОУ 01527695 Місце Тарас Шевченко		
Касир	прізвище, ім'я та по-батькові, та адреса платника		
	Вид платежу	Дата	Сума
	За видання (оновлення) картки для тахографа за замовленням № 13023 34 102.15 від 16.06.2015		0,00
	В тому числі ПДВ 20% 0,00		
	Платник	Всього	0,00
КВИТАЦІЯ	ДП «ДЕРЖАВТОТРАНСНДІПРОЕКТ» отримувач платежу АТ «Ощадбанк», філія - Головне управління по м.Києву і Київській області, Україна, м.Київ Установа банку Рахунок отримувача 260003011057 МІФО 322669 Код ЄДРПОУ 01527695 Місце Тарас Шевченко		
	прізвище, ім'я та по-батькові, та адреса платника		
	Вид платежу	Дата	Сума
	За видання (оновлення) картки для тахографа за замовленням № 13023 34 102.15 від 16.06.2015		0,00
	В тому числі ПДВ 20% 0,00		
	Платник	Всього	0,00

До уваги замовника:
1. Цей платіжний документ чинний протягом **всього банківських днів** з моменту реєстрації замовлення (заяви).
2. В призначенні платіжних обов'язково зазначити: "За видання (оновлення) картки для тахографа за замовленням № 13023 34 102.15 від 16.06.2015".
3. Оплата зараховується тільки від Платника, зазначеного в цьому платіжному документі. Оплати від будь-яких інших юридичних або фізичних осіб будуть визнані помилковими.
4. У разі надотримання вищезазначених умов своєчасне видання картки не гарантується.
5. Інформацію стосовно надходження оплати та готовності картки можна отримати щодобово на сайті: <http://tacho.insat.org.ua>.
6. З інформацією щодо замовлення і умов видання карток для цифрових тахографів можна ознайомитися на сайті: <http://www.insat.org.ua>.
7. Факт оплати згідно з платіжним документом підтверджує згоду замовника з умовами видання картки.

Рисунок 1. Зовнішній вигляд форми web-сервісу для запити інформації стосовно стану оплати та/або готовності карток для цифрових тахографів

- підприємства;
- контролера;
- майстерні.

Поширеною помилкою частини замовників карток водія є те, що вони роздруковують і заповнюють бланк заяви на видачу картки підприємства, яка має зовсім інші функціональні властивості. Також є доволі масовим використання застарілих бланків заяв, що втратили чинність і не відповідають бланку заяви, розміщеному на сайті інституту.

Тому перед заповненням заяви слід звернути увагу на назву бланка, переконавшись, що це є бланк саме заяви водія і перевірити, чи він відповідає бланку заяви на сайті.

2. Замовники заповнюють і подають заяву, роздруковану на двох аркушах. У цьому випадку порушується цілісність документа, достовірність даних, наведених на першому аркуші заяви, та згода на їх обробку відповідно до Закону України від 01.06.2010 № 2297-VI «Про захист персональних даних», що має бути підтверджено підписом водія.

3. Відсутній підпис водія на зворотному боці заяви, де замовник погоджується

з умовами отримання та використання картки, а також надає згоду на збирання та оброблення своїх персональних даних.

4. Під час оформлення заяви залишаються не заповненими поля, що є обов'язковими для заповнення, які мають позначку примітки — «1». Часто водії забувають вказати дату видачі паспорта громадянина України або назву органа, який його видав, чи зазначають цю назву в дуже скороченій формі.

5. Поле «Місце народження» не містить назви населеного пункту. Спочатку слід внести назву населеного пункту, а вже потім, якщо вистачить місця, район та область.

6. Часто транслітерацію прізвища та імені записують кирилицею або латиницею із закордонного паспорта. Це неправильно! Транслітерація прізвища та імені має зазначатися лише латиницею (англійськими літерами) так само, як вони написані в національному посвідченні водія. За відсутності написання прізвища та імені латиницею в національному посвідченні водія їх вказують відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 27.01.2010 № 55 «Про впорядкування транслітерації

українського алфавіту латиницею».

7. У заяву не вклеєна фотографія (додається до заяви) або вона взагалі відсутня. Вклеювати фотографію, що відповідає зазначеним у заяві вимогам (!), — обов'язково.

8. Відсутній зразок підпису водія або зразок підпису виходить за межі встановленого поля. Це не дозволяє відсканувати підпис та надрукувати його на картці.

9. У пункті 1.8 «Адреса реєстрації» вказана адреса, що відрізняється від адреси реєстрації в паспорті. Також поширеною помилкою є написання номера будинку та квартири через дріб. Через дріб зазначають лише номери кутових будинків або номер будинку і корпусу. Картка, відправлена за такою адресою, повернеться назад до інституту. Тому, будь ласка, записуйте номер будинку і номер квартири окремо, наприклад так: вул. Крайня, буд. 25, кв. 5.

10. Неправильно вказано назву органа, що видав посвідчення водія. Ця проблема часто виникає у водіїв, які мають посвідчення водія старого зразка (ламіновані), оскільки в таких посвідченнях назва складається з двох частин. Перша — надрукована безпосередньо на бланку (наприклад, ДАІ МВС — УВС), друга — залежить від місця видачі прав (наприклад, Миколаївське МРЕВ). У таких випадках правильним буде запис: ДАІ МВС — УВС, Миколаївське МРЕВ.

11. У разі втрати попередньої картки потрібно заповнити пункт 2 та підпункт 2.2 заяви. До заяви необхідно додати пояснення у довільній формі (де і за яких обставин було втрачено картку) та опубліковане в газеті оголошення приблизно такого змісту: «Картку водія № UAD00000XXXXXXXXX (де замість XXXXXXXX необхідно зазначити номер втраченої картки), видану _____ (вказати прізвище, ім'я та по батькові власника картки) вважати недійсною у зв'язку з крадіжкою (або втратою)».

12. У разі надсилання документів поштою заяву перегинають в місці приклеєної фотографії, внаслідок чого її неможливо відсканувати та надрукувати на картці.

13. Дані, зазначені в заяві, відрізняються від даних, наведених у копіях документів, що додані до заяви. Зверніть особливу увагу на те, що у разі розбіжності між даними, наведеними в заяві та копіях документів, здійснити виготовлення та видання картки неможливо. У такому випадку необхідно подавати новий комплект документів для отримання картки.

14. Відсутні копії документів, що підтверджують вказані в заяві дані.

Сподіваємося, наведені нами найпоширеніші помилки допоможуть замовникам правильно заповнити заяву. Для полег-

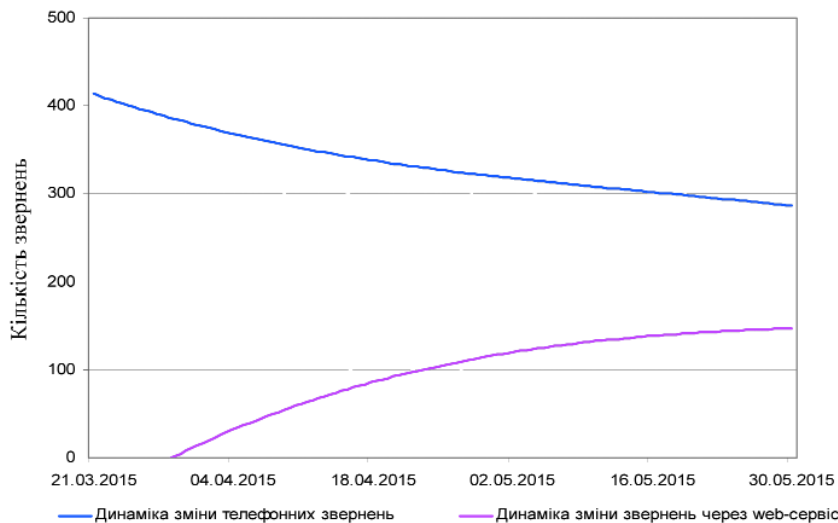


Рисунок 2. Динаміка зміни телефонних звернень замовників з урахуванням упровадження інформаційного web-сервісу

шення оформлення заяв на інтернет-сторінці інституту наведені зразки заповнення заяв залежно від типу картки, що необхідна.

Підготовлений комплект документів (заяву та копії документів) можна особисто здати до ДП «ДержавтотрансНДІпроект» (м. Київ, пр-т Перемоги, 57, кімн. 806) або надіслати поштою (звичайною чи кур'єрською) за адресою: 03113, м. Київ, пр-т Перемоги, 57, кімн. 404. Адреса інституту також зазначена на інтернет-сторінці та бланку заяви.

Усі заяви, отримані особисто від замовників, опрацьовуються в день надходження, а заяви, отримані поштою, — до трьох днів.

Донедавна (до початку 2015 року) замовники карток із різних куточків України з усіма запитаннями зверталися в телефонному режимі до працівників лабораторії дослідження використання палив та екології (ЛДВПЕ), якій доручено виконувати покладені на ДП «ДержавтотрансНДІпроект» функції органу з видачі карток. Переважна більшість телефонних дзвінків замовників стосувалася доволі простих питань, а саме:

— що необхідно для отримання картки для цифрового тахографа (яка процедура

отримання картки);

- стан оплати за справою з виготовлення картки для цифрового тахографа;
- стан готовності картки тощо.

Зважаючи на послідовне зростання кількості телефонних звернень замовників карток, а також задля підвищення якості їх обслуговування, існуючі телефонні лінії у березні 2015 року було перетворено на багатоканальні — 201-08-21, 201-08-23 — та додатково підключено дві телефонні лінії для дзвінків з мобільних телефонів — (067) 325-33-10, (063) 803-41-12. Позаяк дзвінки на міські номери з мобільних телефонів створюють певне фінансове навантаження на замовників.

Щоб мати можливість оперативної відповідати на телефонні звернення замовників, було створено Call-центр. До його роботи залучається за потреби біля 20 працівників ЛДВПЕ та інших підрозділів інституту.

З метою поліпшення інформаційної підтримки замовників працівниками відділу комп'ютерних систем та інформаційної безпеки (ВКСІБ) інституту було створено web-сервіс для запиту замовниками інформації стосовно стану оплати та/або готовності карток для цифрових тахографів безпосередньо з сайту інституту.

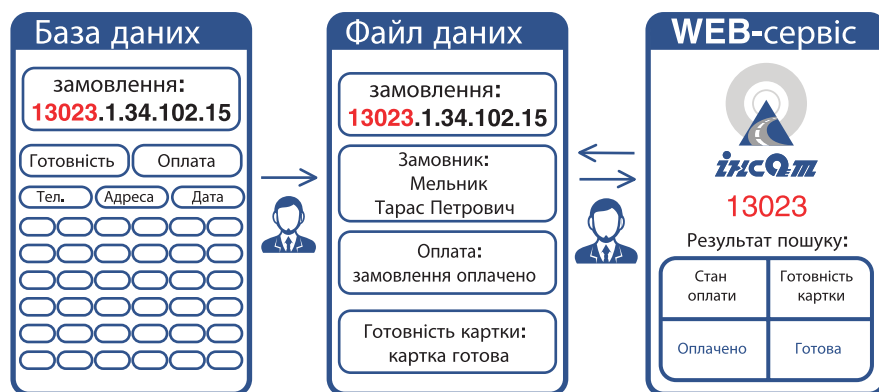


Рисунок 3. Блок-схема функціонування існуючого web-сервісу

Інтерфейс web-сервісу показано на рис. 1.

Як видно з рис. 2, кількість звернень до створеного web-сервісу постійно зростає, що надало можливість лише за два місяці його функціонування зменшити на третину кількість телефонних звернень замовників.

На цей час web-сервіс працює у напівавтоматичному режимі, тобто в кінці кожного робочого дня працівники ЛДВПЕ та ВКСІБ проводять вибірку за основними полями з бази даних звернень замовників та конвертують дані у відповідний текстовий файл (для забезпечення загальної бази даних та збереження конфіденційності персональних даних замовників), який потім приєднують до пошукової форми, розміщеної на інтернет-сторінці інституту.

Недосконалість існуючого web-сервісу полягає у його статичності, оскільки інформація оновлюється один раз на день у напівавтоматичному режимі та вимагає багато часу у задіяних працівників.

Для усунення недоліків існуючого web-сервісу ВКСІБ спільно з ЛДВПЕ запропоновано провести його удосконалення. Полягає воно у створенні окремого модуля системи керування базами даних (СКБД), який в автоматичному режимі синхронізуватиме дані та надаватиме замовникам актуальну інформацію 24 години на добу уп-



Рисунок 4. Блок-схема, за якою функціонуватиме web-сервіс після удосконалення

родовж всього часу роботи системи. Значно підвищився рівень захисту інформаційної системи від несанкціонованого втручання. Роботу нового модуля буде організовано без ризику викриття конфіденційних та персональних даних замовників, що упереджує будь-які спроби заволодіти цією інформацією.

У ДП «ДержавтотрансНДІпроект» вже понад 11 років діє система управління якістю, сертифікована згідно з міжнародним стандартом ISO-9001. Інститут у своїй діяльності, що пов'язана, зокрема, з обслуговуванням міжнародних автомобільних перевізників, дотримується одного з

основних базових принципів ISO-9001 «Постійне, послідовне удосконалення і поліпшення».

Пропозиції щодо подальшого поліпшення якості послуг, які ДП «ДержавтотрансНДІпроект» надає замовникам карток для цифрових тахографів, Ви можете надіслати на e-mail tacho@insat.org.ua або повідомити за телефоном (044) 455-69-34.

Устименко В.С.,
Жовтоног О.О.,
Назаренко М.Б.,
Рига В.В.,
Редзюк А.А.

ДП «ДержавтотрансНДІпроект»