



№	Варианты ситуаций в момент приобретения льготного проездного билета	Куда надлежит обращаться в момент возникновения ситуации	Рекомендуемые действия
1	Нет открытой ЕСК	К кассиру или водителю транспортного средства	<ul style="list-style-type: none"><li>- приобрести билет по правилам и тарифу перевозчика,</li><li>- открыть ЕСК обратившись в любой из банков-соэмитентов ЕСК или в пункт выдачи нефинансовых ЕСК или заказать нефинансовую ЕСК по почте или обратиться в отделение МФЦ (более подробная информация по телефону 88006000670)</li></ul>
2	ЕСК имеет физические повреждения и не работает	В банк-соэмитент ЕСК или точка выдачи, в котором была получена ЕСК	<ul style="list-style-type: none"><li>- приобрести билет по правилам и тарифу перевозчика</li></ul>
3	ЕСК имеется в наличии, но по не известной причине не работает/статус льготности не подтверждает	Обратится на номер письменной технической поддержки в мессенджеры вотсап/телеграмм/макс (+79041601003) или позвонить 8/343/3858440	<ul style="list-style-type: none"><li>- приобрести билет по правилам и тарифу перевозчика,</li><li>- разобраться в причине по которой ЕСК не работает на предоставление льготного проезда</li></ul>
4	При покупке билета возникает ситуация, когда льгота не соответствует предоставляемой	Управление социальной политики населения по месту жительства	<ul style="list-style-type: none"><li>- приобретение билета по правилам и тарифу перевозчика,</li><li>- необходимо выяснить причины не соответствия льготы</li></ul>
5	Пассажир предъявляет ЕСК, по результатам валидации которой дата рождения не совпадает с датой, указанной в документе, удостоверяющем личность (ошибка в дате рождения в базе либо пассажир предъявил не свою карту)	<ul style="list-style-type: none"><li>- при использовании финансовой ЕСК в банк-соэмитент для внесения изменений в персональные данные Держателя ЕСК и последующей их передаче Оператору ЕСК,</li><li>- при использовании нефинансовой ЕСК в пункт выдачи нефинансовых ЕСК или в службу технической поддержки Оператора</li></ul>	Приобретение билета по тарифу

		ECK	
6	Льготный билет приобретен заранее, но на момент посадки транспорт право на получение льготы прекращено	К кассиру или водителю транспортного средства /Управление социальной политики населения по месту жительства	<ul style="list-style-type: none"> <li>- приобрести билет по правилам и тарифу перевозчика,</li> <li>- выяснить причины прекращения действия льготы</li> </ul>
7	Приобретение льготного билета сопровождающим (инвалида/ребенка-инвалида) по своей Единой социальной карте	К кассиру или водителю транспортного средства	<ul style="list-style-type: none"> <li>- льготный билет на льготополучателя (инвалида/ребенка-инвалида) и сопровождающего необходимо приобретать по ЕСК оформленной непосредственно на льготопреобретателя</li> </ul>
8	Льготный билет приобрел льготополучатель, а в транспортное/ железнодорожное транспортное средство для проезда садится другое лицо	К кассиру или водителю транспортного средства	<ul style="list-style-type: none"> <li>- приобрести билет по правилам и тарифу перевозчика</li> </ul>
9	Пассажир желает приобрести льготный билет онлайн или на терминале самообслуживания	К представителю перевозчика	<ul style="list-style-type: none"> <li>- приобрести льготный проездной билет в режиме онлайн или в терминале самообслуживания (является дополнительным сервисом перевозчика предоставляемый при наличии технической возможности)</li> </ul>
10	У перевозчика отсутствует валидатор	К водителю транспортного средства	<ul style="list-style-type: none"> <li>- пассажир едет бесплатно, ведомость не заполняется</li> </ul>
11	Нет при себе ЕСК, но есть документ, подтверждающий льготность	-----	<ul style="list-style-type: none"> <li>- приобрести билет по правилам и тарифу перевозчика (полная оплата по тарифу)</li> </ul>

12	Нет при себе ЕСК	К кассиру или водителю транспортного средства	- приобрести билет по правилам и тарифу перевозчика
13	Перевозчик не знает о том, что льготный проезд осуществляется по средствам ЕСК	Министерство транспорта и дорожного хозяйства Свердловской области/АО «И-сеть» (8 /343/ 222 000 9)	- пассажир едет бесплатно, ведомость не заполняется
14	Пассажир имеет ЕСК, но фактически права на бесплатный проезд не имеет	-----	- приобрести билет по правилам и тарифу перевозчика
15	Необходимо блокировать ЕСК, но отделение банка-соэмитента в населенном пункте отсутствует	Банк-соэмитент ЕСК выдавший ЕСК	- обратиться в банк-соэмитент ЕСК для удаленной блокировки по телефону и/или иными каналами связи

В период с 1 декабря 2025 года по 31 января 2026 года Оператором ЕСК будет организована усиленная техническая поддержка для разрешения ситуаций, связанных с реализацией права на льготный проезд гражданами посредством использования ЕСК по телефону 8 /343/ 379-08-86 (8 904 160 1003 только текстовые обращения в мессенджере WhatsApp, MAX, Telegram) с понедельника по субботу включительно.