

Питання-відповіді

1. Як оформити замовлення електронного учнівського квитка?

- Зайдіть у свій кабінет.
- Приєднайте картку дитини до свого акаунту.
- За бажанням завантажте нове фото для учнівського.
- Залиште замовлення.
- Сплатіть його онлайн.
- Та спостерігайте за етапами виготовлення в особистому кабінеті.

Готовий учнівський квиток привезуть просто до вашої школи.

2. Чому облікові дані моєї дитини не знайдено в системі?

Причин цієї неприємності може бути кілька

- Помилка при введенні даних. Уважно перевірте чи ніде не заховався неправильний символ. А також чи всі символи було введено на українській розкладці.
- Якщо в прізвищі або імені дитини присутній апостроф, спробуйте комбінацію ведення українська мова та літера Ё;
- Для перевірки правильності введених даних в базі школи зверніться до служби технічної підтримки.
- Про всяк випадок, поля “по батькові” та “серія” не обов'язкові для заповнення

3. В обліковій карті дитини помилка в даних (в полях “по батькові”, “клас”).

Щоб виправити всі непорозуміння, зверніться, будь ласка, до вашої школи.

Якщо дитина змінила школу, а в системі все ще відображаються старі дані, доведеться звертатися в обидві школи (яку закінчила дитина, та в яку перейшла).

4. Скільки моє замовлення може знаходитись на перевірці у школи?

Після перевірки всіх даних модераторами, школи підтверджують замовлення впродовж 3-5 робочих днів. Наразі система працює в тестовому режимі, і школи також лише навчаються працювати у ній.

5. Чому я не можу редагувати фото після того, як оформив та підтвердив замовлення але воно ще не підтверджено школою?

Змінити фотографію можна саме на етапі створення заявки. Після підтвердження та оплати замовлення вносити зміни буде вже неможливо. При редагуванні фот обов'язково перегляньте вимоги до зображення.

6. Я змінюю фото, але воно не зберігається, чому?

Схоже, що зображення не відповідає якимось з вимог до фото. Перевірте, будь ласка, чи все збігається:

- Фотокартка має відповідати формату 35*45 мм в електронному вигляді (формат *.jрд);
- Зображення повинно бути якісним, мінімальний розмір — 6 0 0 x 8 0 0 пікселів, мінімальна щільність — 300 DPI, допустимий розмір для завантаження - від 80 КБ до 1 МБ;

- Зображення повинно містити зображення обличчя, шиї та плечей;
- Зображення обличчя повинно складати близько 60-80% фотографії;
- Фотографія має бути з чітким зображенням обличчя воно повинно міститися у центрі фотографії та не торкатися країв фото;. Обличчя повинно бути сфотографовано виключно анфас, з мімікою (виразом), що не спотворює його риси, без головного убору;
- Не дозволяється фотографування у верхньому одязі (наприклад, у пальті, куртці тощо), а також у головних уборах;
- Якщо учень постійно носить окуляри, припускається фотографуватися в окулярах. Не дозволяється фотографуватися у темних або опущених на ніс окулярах.
- Фотографія повинна бути кольоровою, з білим або світлим заднім фоном. На фото не має бути сторонніх осіб та предметів.

7. Які вимоги до фото?

- Фотокартка має відповідати формату 35*45 мм в електронному вигляді (формат *.jрд);
- Зображення повинно бути якісним, мінімальний розмір — 6 0 0 x 8 0 0 пікселів, мінімальна щільність — 300 DPI, допустимий розмір для завантаження - від 80 КБ до 1 МБ;
- Зображення повинно містити зображення обличчя, шиї та плечей;
- Зображення обличчя повинно складати близько 60-80% фотографії;
- Фотографія має бути з чітким зображенням обличчя воно повинно міститися у центрі фотографії та не торкатися країв фото;. Обличчя повинно бути сфотографовано виключно анфас, з мімікою (виразом), що не спотворює його риси, без головного убору;
- Не дозволяється фотографування у верхньому одязі (наприклад, у пальті, куртці тощо), а також у головних уборах;
- Якщо учень постійно носить окуляри, припускається фотографуватися в окулярах. Не дозволяється фотографуватися у темних або опущених на ніс окулярах.
- Фотографія повинна бути кольоровою, з білим або світлим заднім фоном. На фото не має бути сторонніх осіб та предметів.

8. Що робити якщо електронний учнівський пошкоджено?

Всяке трапляється, не страшно.

Найперше, варто звернутись до служби технічної підтримки та повідомити про пошкодження електронного учнівського. Оператор зможе допомогти заблокувати старий учнівський. Після чого з'явиться можливість замовити новий. Всі кроки далі не відрізнятимуться від першого замовлення.

- Зайдіть у свій кабінет.
- Приєднайте картку дитини до свого акаунту.
- За бажанням завантажте нове фото для учнівського.
- Залиште замовлення.
- Сплатіть його онлайн.
- Та спостерігайте за етапами виготовлення в особистому кабінеті.

9. Що робити якщо електронний учнівський втрачено?

Всяке трапляється, не страшно.

Найперше, варто звернутись до служби технічної підтримки та повідомити про втрату електронного учнівського. Оператор зможе допомогти заблокувати старий учнівський. Після чого з'явиться можливість замовити новий. Всі кроки далі не відрізнятимуться від першого замовлення.

- Зайдіть у свій кабінет.
- Приєднайте картку дитини до свого акаунту.
- За бажанням завантажте нове фото для учнівського.
- Залиште замовлення.
- Сплатіть його онлайн.
- Та спостерігайте за етапами виготовлення в особистому кабінеті.

10. Чи потрібно змінювати електронний учнівський квиток, якщо дитина переходить в іншу школу?

Так. На електронному учнівському квитку зазначається номер школи. Як тільки школа, з якої учень вибув, поставить відмітку в базі школи про вибуття дитини, електронний учнівський квиток буде заблоковано (і не буде валідуватися в транспорті). Після того як дані учня будуть внесені в базу нової школи в яку перейшла дитина, для можливості повторного оформлення замовлення необхідно звернутись до служби технічної підтримки та оформити нове замовлення електронного учнівського квитка. Повторне виготовлення електронного учнівського квитка - платне.

11. Який термін виготовлення електронного учнівського квитка?

Приблизний термін виготовлення електронного учнівського квитка від моменту замовлення до друку - 1 місяць.

12. Як я дізнаюся, що електронний учнівський квиток надруковано?

В особистому кабінеті батьків можна слідкувати за етапами виготовлення учнівського.

13. Де я можу отримати електронний учнівський квиток?

Надрукований квиток привезуть просто до вашої школи.

14. Як швидко відображається оплата? Я оплатив замовлення електронного учнівського квитка, але оплата не відображається в системі.

Статус замовлення "сплачено" відображається в системі впродовж трьох робочих днів після оплати. Якщо Ви здійснили оплату більш ніж 3 робочі дні тому та статус замовлення не змінився, надішліть, будь ласка, квитанцію про оплату на електронну пошту технічної підтримки.

15. Чи можна використовувати учнівський квиток старого зразка?

Так, згідно п 3. рішення Київської міської ради II сесії IX скликання від 24.06.2021 № 1528/1569 «Про внесення змін до рішення Київської міської ради від 18 грудня 2018 № 459/6510 «Про затвердження міської програми «Турбота. Назустріч киянам» на 2019-2021 роки» право безоплатного проїзду в міському пасажирському транспорті загального користування міста Києва незалежно від форм власності надається учням закладів загальної середньої освіти міста Києва до 31 грудня 2021 року на підставі відповідного

посвідчення. Пасажири, які мають право пільгового проїзду в громадському транспорті, можуть користуватися діючими проїзними посвідченнями старого зразка. Дія учнівського квитка старого зразка повинна бути продовжена в навчальному закладі. Квиток повинен містити такі реквізити: фото, клас, термін дії, підпис відповідальної особи та печатку закладу освіти.

16. Чи обов'язково валідувати* поїздку в громадському транспорті електронним учнівським квитком?

Так. Право безкоштовного проїзду у міському комунальному транспорті дає тільки зареєстрована поїздка за допомогою валідатора.

*Валідація – процес, за допомогою якого здійснюється зчитування електронного квитка та реєстрація проїзду за допомогою валідатора.

17. В системі невірно вказаний клас дитини. Як відредагувати дані?

Для внесення змін в базу зверніться, будь ласка, до вашої школи.

18. Чи можна прив'язати електронний учнівський квиток в додаток «Київ цифровий»?

Так. Додати учнівський так само легко, як і транспортну карту. Щоб додати учнівський квиток:

- Натисніть на «Транспортна карта».
- Введіть номер та пін-код учнівського та натисніть «Додати».

Після цього ви зможете:

- переглядати історію поїздок;
- заблокувати учнівський квиток;
- замінити учнівський квиток на новий;
- видалити учнівський квиток, щоб додати його в інший акаунт.

19. Чому я маю платити за виготовлення електронного учнівського квитка?

На жаль, наразі жодне комунальне (або не комунальне) підприємство не отримувало цільового бюджетного фінансування на емісію учнівських квитків. Тому їх виготовлення перестало бути безоплатним для батьків.