

# **О некоторых особенностях услуг, предоставленных во время подготовки к Чемпионату мира по футболу FIFA 2018**

(вопросы-ответы часть 3)

## *Требования к фотографии для получения Паспорта болельщика.*

Фотография должна быть представлена в цветном исполнении с четким изображением лица в анфас без головного убора. Для загрузки на портале фотография должна быть в формате jpg или jpeg, максимальный размер файла не должен превышать 1(один) мегабайт, минимальный горизонтальный размер изображения 420 пикселей, минимальный вертикальный размер изображения 525 пикселей.

Фотография должна быть сделана не более шести месяцев назад до дня подачи анкеты.

Требования к позиции человека на фотографии: фотографируемый должен находиться во фронтальном положении, глаза открыты, рот закрыт, выражение лица – нейтральное, лицо должно полностью находиться в фокусе; количество человек на фотографии: не более одного, не должно быть изображений спинки стула, игрушек; фон должен быть белым, одноцветным, не допускается использование желтого, красного или иного цветного освещения; лицо должно быть равномерно освещено, лицо и глаза должны быть ясно видимыми и свободны от теней, не должно быть ярких пятен на фотографии, не допустим эффект "красных глаз".

Допускается представление фотографий в головных уборах, не скрывающих овал лица, гражданами, религиозные убеждения которых не позволяют показываться перед посторонними лицами без головных уборов (постоянное ношение головного убора является обязательным атрибутом их национальной или религиозной принадлежности), при условии, что гражданин изображен в таком головном уборе на фотографии в паспорте.

Для граждан, постоянно носящих очки, возможно фотографирование в очках без тонированных стекол. Очки должны быть с чистыми и прозрачными стеклами (без затемнений), чтобы глаза были ясно видимы. Оправа очков не должна закрывать глаза. Очки не должны служить источником бликов; повязки на глазах допустимы только по медицинским причинам при условии, что гражданин изображен с такой повязкой на фотографии в паспорте; не допускается редактирование цветного изображения с целью улучшения внешнего вида.

## *Изменение данных заявки на получение Паспорта болельщика*

Я допустил ошибки при указании личных данных в заявке. Мне нужно скорректировать информацию, касающуюся ФИО или даты рождения.

Вы можете зарегистрироваться заново, указав верные данные.

Я указал неверные контактные данные, адрес в заявке на получение Паспорта болельщика либо загрузил не ту фотографию. Мне нужно скорректировать контактные данные, тип или адрес доставки, фотографию, пол. Как это сделать?

Вы можете воспользоваться процедурой самостоятельной корректировки данных в заявке на получение Паспорта болельщика. Для корректировки, необходимо дождаться результатов рассмотрения заявки.

После того, как решение по заявке будет сформировано, нужно повторно заполнить заявку на получение Паспорта болельщика, указав на первой странице те же самые персональные данные, которые Вы указывали в заявке ранее.

Затем Вам необходимо ввести данные, которые можно корректировать самостоятельно: тип и адрес доставки (если Паспорт болельщика еще не отправлен по ранее указанному адресу), фотографию, контактные данные, пол. Для подтверждения корректировки данных Вы получите СМС-уведомление, а также электронное уведомление на адрес указанной Вами ранее во время регистрации электронной почты с контрольным кодом. После ввода этого контрольного кода Ваша заявка будет скорректирована в соответствии с вновь введенными данными. Если контрольный код не будет введен или будет введен неверно, заявка не будет скорректирована.

Если у Вас нет доступа к интернету, для корректировки заявки обратитесь, пожалуйста, в один из Центров выдачи Паспорта болельщика.

*Я некорректно указал данные документа, удостоверяющего личность / получил новый документ, удостоверяющий личность. Мне необходимо скорректировать тип документа, удостоверяющего личность, серию, номер документа, удостоверяющего личность, гражданство. Как мне это сделать?*

Вам необходимо дождаться результатов рассмотрения Вашей заявки. После того, как решение по заявке будет сформировано, обратитесь, пожалуйста, в техподдержку по электронному адресу: [support@fan-id.ru](mailto:support@fan-id.ru).

В обращении Вам необходимо указать:

- ФИО болельщика;
- номер заявки, которую требуется скорректировать;
- номер заявки на билет на матч Чемпионата мира по футболу FIFA 2018™, на который регистрировалась заявка на получение Паспорта болельщика.

Для верификации болельщика необходимо приложить скан документа, удостоверяющего личность, с хорошо различимыми паспортными данными и фотографией владельца.

Специалист технической поддержки свяжется с вами по адресу электронной почты, указанному Вами в заявке для подтверждения Вашего запроса.

После этого заявка на получение Паспорта болельщика будет перерегистрирована, о чем придет электронное уведомление на указанные номер телефона и e-mail.

Если у вас нет доступа к интернету, для корректировки Вашей заявки обратитесь, пожалуйста, в один из Центров выдачи Паспорта болельщика.

### *Вопросы доставки и получения Паспорта болельщика*

Почтовая доставка Паспорта болельщика иностранным гражданам и лицам без гражданства.

Почтовая доставка Паспорта болельщика осуществляется по запросу иностранного зрителя. Для этого иностранному зрителю требуется при подаче заявки на получение Паспорта болельщика выбрать тип доставки "По почте" и указать почтовый адрес, куда нужно доставить Паспорт болельщика.

Иностранному зрителю получит уведомление об отправке Паспорта болельщика по адресу электронной почты и СМС-уведомление на номер телефона, указанные зрителем при регистрации.

Отслеживание доставки почтовых отправлений с вложенным Паспортом болельщика доступно на веб-портале Почты России: [www.pochta.ru/tracking](http://www.pochta.ru/tracking). Код отслеживания будет указан в СМС и e-mail уведомлении.

Во время оформления Паспорта болельщика должны указываться данные того документа, удостоверяющего личность, по которому будет осуществлен въезд на территорию Российской Федерации.

Доставка Паспорта болельщика иностранным гражданам и лицам без гражданства через Визовые центры VFS Global.

Иностранному зрителю также может выбрать и оформить курьерскую доставку в один из визовых центров, расположенных за рубежом. Для этого иностранному зрителю требуется при подаче заявки на получение Паспорта болельщика выбрать тип доставки "В визовый центр VFS", затем выбрать страну и указать визовый центр из списка доступных в данной стране.

Иностранному зрителю получит уведомление об отправке Паспорта болельщика по адресу электронной почты и СМС-уведомление на номер телефона, указанные иностранным зрителем при регистрации.

Отслеживание доставки отправлений с вложенным Паспортом болельщика доступно на веб-портале визового центра: [www.vfsglobal.com](http://www.vfsglobal.com). Код отслеживания будет указан в СМС и e-mail уведомлении.

Во время оформления Паспорта болельщика должны указываться данные того документа, удостоверяющего личность, по которому будет осуществлен въезд на территорию Российской Федерации.

## *Доставка Паспорта болельщика иностранным гражданам и лицам без гражданства через подразделения Россотрудничества*

Иностранный зритель может выбрать вариант доставки Паспорта болельщика в один из Российских центров науки и культуры, расположенных за рубежом. Для этого иностранному зрителю требуется при подаче заявки на получение Паспорта болельщика выбрать тип доставки "В подразделение Россотрудничества", затем выбрать страну и указать подразделение из списка доступных в данной стране.

Иностранный зритель получит уведомление об отправке Паспорта болельщика по адресу электронной почты и СМС-уведомление на номер телефона, указанные иностранным зрителем при регистрации.

Ориентировочный срок доставки Паспорта болельщика с момента отправки – 45 календарных дней.

Получить информацию о готовности Паспорта болельщика к выдаче в подразделении Россотрудничества – Российском центре науки и культуры болельщик может обратившись в подразделение. Телефон указан в списке подразделений, а так же будет указан в уведомлении, которое зритель получит по электронной почте и в СМС-уведомлении.

Во время оформления Паспорта болельщика должны указываться данные того документа, удостоверяющего личность, по которому будет осуществлен въезд на территорию Российской Федерации.

Паспорт болельщика можно будет получить в подразделении Россотрудничества лично при предъявлении документа, удостоверяющего личность и признаваемого Российской Федерацией в этом качестве (паспорт). Получение третьим лицом по доверенности не допускается.

## *Почтовая доставка Паспорта болельщика гражданам Российской Федерации*

Почтовая доставка Паспорта болельщика осуществляется по запросу зрителя. Для этого зрителю требуется при подаче заявки на получение Паспорта болельщика выбрать тип доставки "В отделении Почты России" и выбрать отделение почтовой связи, куда будет доставлен Паспорт болельщика.

Зритель получит два уведомления о статусах доставки по адресу электронной почты и СМС-уведомление на номер телефона, указанные зрителем при регистрации:

Уведомление об отправке Паспорта болельщика по адресу выбранного отделения почтовой связи;

Уведомление о доставке Паспорта болельщика в отделение почтовой связи.

Отслеживание доставки почтовых отправлений с Паспортом болельщика доступно на веб-портале Почты России: [www.pochta.ru/tracking](http://www.pochta.ru/tracking). Код отслеживания будет указан в СМС и e-mail уведомлении.

Паспорт болельщика доставляется в отделение почтовой связи "До востребования" и хранится в течении 30-ти дней. Исчисление срока хранения начинается со дня, следующего за днем поступления в отделение почтовой связи.

Необходимо только использовать один и тот же документ, удостоверяющий личность, при оформлении заявки на получение Паспорта болельщика и при его получении.

Перечень документов, удостоверяющих личность получателя, для получения Паспорта болельщика в отделении почтовой связи:

- паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации от 14 лет;

- паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации (загранпаспорт) – для граждан РФ от 14 лет;

- свидетельство о рождении или загранпаспорт – для граждан Российской Федерации в возрасте от 6 до 14 лет, при одновременном предъявлении законным представителем документа, удостоверяющего личность, а также документов, подтверждающих полномочия действовать в качестве законного представителя получателя.

Получение третьим лицом по доверенности в отделении почтовой связи не допускается.

## **О некоторых особенностях услуг, предоставленных во время подготовки к Чемпионату мира по футболу FIFA 2018**

(вопросы-ответы часть 4)

*Доставка Паспорта болельщика в отделение почтовой связи гражданам Российской Федерации, не достигшим 14 лет*

Доставка Паспорта болельщика в отделение почтовой связи гражданам Российской Федерации, не достигшим 14 лет, осуществляется по запросу законного представителя несовершеннолетнего.

Выдача Паспорта болельщика детям, не достигшим 6 лет, производится без присутствия ребенка его законному представителю.

Выдача Паспорта болельщика детям в возрасте от 6 до 14 лет производится в присутствии ребенка его законному представителю, при наличии документов, удостоверяющих личность получателя.

Выдача может быть произведена родителю, усыновителю или опекуну на основании документов, удостоверяющих личность и подтверждающих полномочия действовать в качестве законного представителя получателя.

Перечень документов, подтверждающих полномочия действовать в качестве законного представителя получателя:

Для подтверждения полномочий родителей выступать в качестве законных представителей малолетнего должны быть предоставлены следующие документы:

- свидетельство о рождении малолетнего, в которое внесены сведения о родителе;
- паспорт родителя, или иной документ удостоверяющий личность родителя, в который внесены сведения о малолетнем (в случае смены фамилии, имени или отчества, также предоставляются документы, подтверждающие указанные изменения).

Для подтверждения полномочий усыновителей выступать в качестве законных представителей малолетнего должны быть предоставлены следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность усыновителя;
- свидетельство о рождении малолетнего, в котором в качестве родителя указан усыновитель (п.3 ст. 44 Федеральный закон от 15.11.1997 N 143-ФЗ "Об актах гражданского состояния").

Для подтверждения полномочий опекунов (включая приемных родителей или патронатных воспитателей), выступать в качестве законных представителей малолетнего должны быть предоставлены следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность опекуна;
- свидетельство о рождении малолетнего;
- акт органа опеки и попечительства о назначении опекуна (либо акт о предварительных опеке или попечительстве в соответствии со ст.12 Федерального закона от 24.04.2008 N 48-ФЗ "Об опеке и попечительстве").

*Получение Паспорта болельщика гражданами Российской Федерации в МФЦ*

Получение Паспорта болельщика в Многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (далее МФЦ) в Москве осуществляется по запросу зрителя. Для этого зрителю требуется при подаче заявки на получение Паспорта болельщика выбрать способ получения "В МФЦ" и выбрать отделение МФЦ в Москве, в котором можно будет получить Паспорт болельщика.

Зритель получит уведомление о возможности получения Паспорта болельщика в МФЦ по адресу электронной почты и СМС-уведомление на номер телефона, указанные зрителем при регистрации.

Паспорт болельщика в МФЦ окружного значения ЦАО можно получить с 15.01.2018 г. Паспорт болельщика в МФЦ Замоскворечье, Беговой и Московский можно будет получить с 01.03.2018 г.

Для получения Паспорта болельщика в МФЦ необходимо предъявить:

1. При личном обращении – действительный на дату получения Паспорта болельщика документ, удостоверяющий личность, данные которого зритель указывал в заявке на получение Паспорта болельщика;

2. При обращении представителя зрителя, не достигшего 14-летнего возраста, в том числе законного:

- документ, удостоверяющий личность представителя;

- документ, удостоверяющий личность зрителя, данные которого зритель указывал в заявке на получение Паспорта болельщика.

В случае обращения законного представителя зрителя присутствия самого зрителя, не достигшего 14-летнего возраста, не требуется.

3. При обращении лица, представляющего интересы зрителя, достигшего 14-летнего возраста:

- документ, удостоверяющий личность представителя;

- копия документа, удостоверяющего личность зрителя, данные которого указаны в заявке на получение Паспорта болельщика (содержащая идентифицируемую фотографию и читаемую информацию).

*Паспорт болельщика был отправлен в почтовое отделение, но мне его не выдали, так как оказалось, что была допущена ошибка в ФИО или дате рождения*

Нужно повторно оформить заявку на получение Паспорта болельщика, указав верные персональные данные. После того, как новая заявка будет одобрена, можно будет получить Паспорт болельщика с верными персональными данными.

*Паспорт болельщика был отправлен в почтовое отделение, но мне его не выдали, так как оказалось, что была допущена ошибка в данных паспорта.*

Пожалуйста, обратитесь в техподдержку по почте [support@fan-id.ru](mailto:support@fan-id.ru).

В обращении Вам необходимо указать:

- ФИО болельщика;
- номер заявки, которую требуется скорректировать;
- номер заявки на билет на матч Чемпионата мира по футболу FIFA 2018™, на который регистрировалась заявка на получение Паспорта болельщика.

Для персонализации болельщика необходимо приложить скан документа, удостоверяющего личность, с хорошо различимыми паспортными данными и фотографией владельца.

После чего заявка будет скорректирована (а при необходимости перерегистрирована, о чем вам придет уведомление на указанные номер телефона и e-mail).

После корректировки данных Паспорт болельщика будет отправлен вам по почте повторно.

Если у вас нет доступа к интернету, для корректировки Вашей заявки обратитесь, пожалуйста, в один из Центров выдачи Паспорта болельщика.

*Мой Паспорт болельщика был отправлен мне по почте. В адресе была допущена ошибка и Паспорт болельщика был отправлен по неверному адресу*

Пожалуйста, обратитесь в техподдержку по почте [support@fan-id.ru](mailto:support@fan-id.ru).

В обращении Вам необходимо указать:

- ФИО болельщика;
- номер заявки, которую требуется скорректировать;
- номер заявки на билет на матч Чемпионата мира по футболу FIFA 2018™, на который регистрировалась заявка на получение Паспорта болельщика.

Для персонализации болельщика необходимо приложить скан документа, удостоверяющего личность, с хорошо различимыми паспортными данными и фотографией владельца.

После чего заявка будет скорректирована (а при необходимости перерегистрирована, о чем вам придет уведомление на указанные номер телефона и e-mail).

После корректировки данных Паспорт болельщика будет отправлен вам по почте повторно.

Если у Вас нет доступа к интернету, для корректировки Вашей заявки обратитесь, пожалуйста, в один из Центров выдачи Паспорта болельщика.

*В течение какого срока Паспорт болельщика будет доставлен в отделение почтовой связи?*

Срок доставки Паспорта болельщика до отделения почтовой связи в среднем занимает от 6 до 9 календарных дней.

*В течение какого срока Паспорт болельщика будет доставлен за рубеж?*





Москва, МФЦ Беговой, ул. Правды, д. 33

Москва, МФЦ Замоскворечье, ул. Бахрушина, д. 13