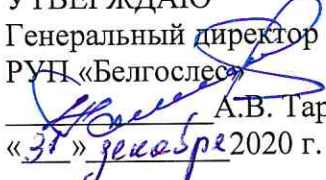


УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
РУП «Белгослес»

А.В. Таркан
«31» декабря 2020 г.

**Порядок оказания услуг по использованию
единой государственной автоматизированной информационной
системы учета древесины и сделок с ней**

Минск, 2020

Содержание

1. Термины и определения
2. Общие положения
3. Режим работы технической поддержки
4. Порядок регистрации организаций в ЕГАИС
5. Порядок обращения в техническую поддержку
7. Форма 1. Заявка для регистрации организации в ЕГАИС
8. Форма 2. Заявка для регистрации пользователей
6. Форма 3. Заявка в техническую поддержку

1. Термины и определения

«Единая государственная автоматизированная информационная система учета древесины и сделок с ней (далее – ЕГАИС)» – государственная информационная система, созданная для формирования, обработки, анализа, контроля и хранения информации о подлежащей заготовке, заготовленной, вывезенной, транспортируемой, реализованной древесине.

«Оператор ЕГАИС» – лесоустроительное республиканское унитарное предприятие «Белгослес».

«Пользователь ЕГАИС» – юридическое лицо (индивидуальный предприниматель), заключившее публичный договор возмездного оказания услуг по использованию ЕГАИС и подключенное к ЕГАИС.

«Техническая поддержка» (ТП) – сервисная структура Оператора ЕГАИС, разрешающая проблемы Пользователей ЕГАИС, проводящая консультирование по вопросам функционирования ЕГАИС, оказываемых (предоставляемых) РУП «Белгослес» услугах, а также решающая проблемы технического характера, возникающие у Пользователей ЕГАИС в процессе эксплуатации ЕГАИС.

«Специалист технической поддержки» – работник РУП «Белгослес», который принимает и обрабатывает звонки и заявки Пользователей ЕГАИС, консультирует по работе ЕГАИС, внесению и предоставлению сведений, содержащихся в ЕГАИС.

«Заявка пользователя» – обращение пользователя ЕГАИС за получением информации, консультации по внесению данных в ЕГАИС.

«Консультация» – проведение разъяснений по алгоритму работы с ЕГАИС, требуемых настроек программного обеспечения Пользователя ЕГАИС и технологии обработки данных в ЕГАИС, предоставление информации о статусе зарегистрированных заявок Пользователя ЕГАИС, иных сведений, необходимых для работы с ЕГАИС и анализа данных по учету древесины.

«Система автоматизации обращений» – программное обеспечение, предназначенное для оптимизации работы и построения оптимальной работы ТП.

«Организации, регистрирующиеся в ЕГАИС» (организации(я)) –
юридические лица, ведущие лесное хозяйство;
юридические лица и индивидуальные предприниматели, оказывающие комплекс услуг (заготовка и вывозка древесины) на основании гражданско-правового договора;
юридические лица и индивидуальные предприниматели, осуществляющие заготовку и (или) вывозку, и (или) транспортировку, и (или) реализацию древесины, заготовленной на землях, не входящих в состав земель лесного фонда.

«Пользователь» – работник организации, уполномоченный на внесение данных в ЕГАИС.

2. Общие положения

2.1. Порядок оказания услуг по использованию единой государственной автоматизированной информационной системы учета древесины и сделок с ней (далее – Порядок) устанавливает правила взаимодействия между Оператором ЕГАИС и Пользователем ЕГАИС при оказании услуг по использованию ЕГАИС.

2.2. ЕГАИС используется при учете древесины в заготовленном виде на землях лесного фонда на стадиях заготовки, вывозки, транспортировки и реализации.

2.3. Юридические лица и индивидуальные предприниматели, осуществляющие заготовку и (или) вывозку, и (или) транспортировку, и (или) реализацию древесины, заготовленной на землях, не входящих в состав земель лесного фонда, имеют право вести ее учет в ЕГАИС.

2.4. ТП предоставляет консультации и оказывает техническую поддержку Пользователям ЕГАИС на основании публичного договора возмездного оказания услуг, расположенного в глобальной компьютерной сети Интернет на официальном сайте Оператора ЕГАИС: <https://belgosles.by/>.

2.5. В рамках технической поддержки решаются вопросы, определенные настоящим Порядком.

2.6. Перед подачей заявок в ТП Пользователям ЕГАИС необходимо предварительно ознакомиться с обучающими материалами информационной библиотеки, расположенными в глобальной компьютерной сети Интернет на официальном сайте Оператора ЕГАИС по ссылке: https://belgosles.by/?page_id=529 в разделе «Нормативно-справочная информация».

2.7. ТП предназначена для:

- консультаций по установке и эксплуатации ЕГАИС;
- решения простых/базовых проблем Пользователей ЕГАИС, связанных с возможными ошибками и особенностями эксплуатации программных средств ЕГАИС;
- консультаций по порядку получения услуг, оказываемых(предоставляемых) РУП «Белгослес», по оформлению документов, связанных с услугами;
- предоставления сведений (справок) государственным органам в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

2.8. ТП не оказывает техническую поддержку по вопросам:

- связанным с применением нормативных правовых актов, регламентирующих работу ЕГАИС;
- методологического характера;
- функционирования IT инфраструктуры и информационным системам организаций;
- подразумевающих выезд к Пользователю ЕГАИС.

2.9. Для Пользователей ЕГАИС доступны следующие каналы взаимодействия:

электронная почта support_egais@belgosles.by
телефон +375 (17) 270 09 16; +375 29 730 96 19.

2.10. Оператор ЕГАИС проводит периодическое тестирование и наладку серверного оборудования, необходимого для обеспечения качественного оказания электронных услуг.

Технологические и профилактические работы с ЕГАИС проводятся в рамках плановых перерывов.

О дате и времени проведения технологических и профилактических работ Оператор ЕГАИС информирует Пользователей ЕГАИС в официальном порядке уведомительным письмом, а также путем размещения на официальном сайте Оператора ЕГАИС: <https://belgosles.by/> в разделе «Новости».

В случае возникновения сбойной ситуации, приведшей к остановке предоставления услуг, Оператор ЕГАИС обязуется восстановить доступ к услугам:

- в срок не более 24 рабочих часов с момента получения от Пользователя ЕГАИС информации о сбое, если сбой произошел по причине, зависящей от Оператора ЕГАИС;

- в иные сроки, о которых Оператор ЕГАИС информирует Пользователей ЕГАИС в официальном порядке уведомительным письмом, а также путем размещения информации на официальном сайте <https://belgosles.by/> в разделе «Новости», если сбой произошел по не зависящей от Оператора ЕГАИС причине.

2.11. Программное обеспечение, необходимое для работы с ЕГАИС (десктопное приложение), Пользователи ЕГАИС могут бесплатно загрузить из информационной библиотеки, расположенной на официальном сайте Оператора ЕГАИС по ссылке: https://belgosles.by/?page_id=529 в разделе «Нормативно-справочная информация».

Установка мобильного приложения осуществляется посредством Play Маркет.

2.12. Порядок установки программного обеспечения указан в глобальной компьютерной сети Интернет на официальном сайте Оператора ЕГАИС по ссылке https://belgosles.by/?page_id=529 в разделе «Нормативно-справочная информация». Для установки программного обеспечения не требуется привлечения сторонних организаций.

2.13. Решение вопросов, выходящих за рамки оказываемых услуг Оператором ЕГАИС, необходимо адресовать соответствующим специалистам компаний хостинг-провайдеров, разработчикам стороннего программного обеспечения и т.п.

2.14. Порядок вводится в действие с даты его утверждения.

2.15. Оператор ЕГАИС вправе по своему усмотрению вносить изменения и (или) дополнения в Порядок.

3. Режим работы технической поддержки.

3.1. Техническая поддержка Пользователям ЕГАИС оказывается ежедневно с 6:00 до 22:00, в воскресенье с 9:00 до 18:00. Без обеда. В государственные праздники выходной.

3.2. Обращения в ТП обрабатываются в порядке их поступления. Вне очереди могут обрабатываться обращения, требующие экстренного вмешательства или консультации специалистов ТП. К таким обращениям могут быть отнесены вопросы работоспособности ЕГАИС.

3.3. Время решения обращения может зависеть от критичности обращения, сложности решаемой проблемы.

3.4. Вопросы, которые не могут быть решены с использованием существующего функционала ЕГАИС, фиксируются для диагностики и анализа с целью принятия решения Оператором ЕГАИС о доработке ЕГАИС.

4. Порядок регистрации организаций в ЕГАИС

4.1. Общий алгоритм регистрации и подключения организаций к ЕГАИС

4.1.1. Для регистрации, изучения функционала ЕГАИС, внедрения и дальнейшей работы в ЕГАИС, организация направляет на электронный адрес Оператора ЕГАИС support_egais@belgosles.by либо официальной почтой по СМДО заявку по форме согласно приложению 1 настоящего Порядка.

4.1.2. Согласно приложению 2 организация предоставляет сведения об инженер по АСУП, либо лице, ответственном за техническое сопровождение компьютерных сетей организации, для регистрации его в ЕГАИС.

4.1.3. Организации, не являющиеся юридическими лицами, ведущими лесное хозяйство, могут дополнительно предоставить сведения по своим сотрудникам для последующей регистрации их в ЕГАИС.

Пользователи регистрируемой организации определяются руководством данной организации самостоятельно в зависимости от выполняемых ими трудовых обязанностей.

4.1.4. Регистрация организации проходит в несколько этапов:

- создание организации, ее структурных подразделений (при наличии) и ввод данных по ним;
- создание ответственных сотрудников;
- создание пользователей регистрируемой организации;
- присвоение пользователям регистрируемой организации прав и групп ролей в соответствии с должностями (профессиями) и уровнем доступа.

4.1.5. Регистрация организаций осуществляется специалистами ТП по заявкам в течении 1-3 рабочих дней. После регистрации Оператор ЕГАИС направляет на обратный адрес регистрируемой организации уведомление о регистрации, стандартные логины и пароли по предоставленным пользователям, ссылку на информационную библиотеку с руководством пользователя.

4.1.6. Перед началом работы в ЕГАИС сотрудники зарегистрированной организации обязаны изучить имеющиеся инструкции и руководство пользователя.

4.2. Установка программного обеспечения

4.2.1. Установка десктопного приложения производится посредством установочного файла, расположенного в приложении 5 информационной библиотеки, по адресу: https://belgosles.by/?page_id=529 в разделе «Нормативно-справочная информация». После запуска десктопной версии необходимо подтвердить запрос на обновление приложения.

4.2.2. Установка мобильного приложения производится посредством сервиса Play Маркет, путем ввода в поиск приложений слово «ЕГАИС».

4.2.3. Инженер по АСУП либо лицо, ответственное за техническое сопровождение компьютерных сетей согласно требованиям руководства пользователя по работе с ЕГАИС, создает в ЕГАИС необходимых сотрудников и пользователей организации самостоятельно, а также при необходимости редактирует наименование и реквизиты организации. Регистрация пользователей и настройка групп ролей осуществляется в соответствии с выполняемыми функциями согласно ролевой модели, отраженной в руководстве пользователя.

5. Порядок обращения в техническую поддержку

5.1. Основным способом направления обращений в ТП является оформление заявки по форме согласно приложению 3.

5.2. Заявки направляются на электронную почту support_egais@belgosles.by и обрабатываются в системе автоматизации запросов.

5.3. Обращение по почте support_egais@belgosles.by.

5.3.1. При обращении в ТП, в заявке необходимо предоставить следующую информацию:

- название организации;
- ФИО заявителя;
- контактный телефон;
- адрес электронной почты;
- описание проблемы;
- при необходимости указать дополнительную информацию пользователя у которого возникает проблема;
- указать номера установленных десктопных и мобильных версий приложения, при работе с которыми возникают вопросы.

Если проблема имеет ошибку программного обеспечения, необходимо также вложить файл скриншота ошибки.

5.3.2. При формировании заявки необходимо заполнить все графы. Не полностью заполненные или некорректно заполненные заявки не подлежат рассмотрению. Уведомление об отказе на рассмотрение заявок Оператор ЕГАИС не направляет.

5.3.3. Специалист ТП может запросить у пользователя предоставить дополнительную информацию по заявке в рабочем порядке в письменном виде либо по телефону.

5.3.4. Предоставление контактного телефона увеличивает оперативность взаимодействия специалистов ТП и пользователей.

5.3.5. По факту оказания услуг заявка переводится в статус «Выполнена», при этом на почту Пользователя ЕГАИС отправляется информационное письмо.

В случае, если проблема по заявке устранена, пользователь предоставляет в ТП информацию о решении проблемы любым из вышеуказанных способов, назвав при этом номер заявки.

5.3.6. Если по истечению 3-х рабочих дней с момента выполнения заявки, в ТП не поступит какая-либо информация по ней, заявка считается исполненной и подлежит закрытию, с соответствующим комментарием.

Для возобновления проведения работ по данной заявке, требуется дополнительное обращение с указанием её номера.

5.4. Обращение по телефону.

5.4.1. Обращение осуществляется по следующим телефонным номерам:

+375 (17) 270 09 16; +375 29 730 96 19

5.4.2. При обращении в ТП по телефону, необходимо предоставить следующую информацию:

- название организации,
- УНП организации,
- ФИО заявителя,
- контактный телефон,
- адрес электронной почты,
- описание проблемы.

5.4.3. В случае предоставления не полной информации, специалист ТП может отказать в регистрации обращения.

Форма 1. Заявка для регистрации организации в ЕГАИС

Наименование организации	
УНП	
ОКПО (при наличии)	
Банк (Наименования банка, БИК, реквизиты)	
Расчетный счет	
Регистрационный номер ЕГР	
Номер решения о регистрации ЕГР	
Орган регистрации	
Почтовый адрес	
Контактный телефон	
E-mail организации	

Форма 2. Заявка для регистрации пользователей

*Наименование организации (структурного подразделения) сотрудника	
ФИО сотрудника	
Дата приема на должность	
Табельный номер	
Должность	
**Сведения по должностным обязанностям	

Примечание: для каждого пользователя формируется отдельная заявка

* - указать наименование организации если сотрудник относится к самой организации непосредственно; указать наименование структурного подразделения организации если сотрудник относится к данному подразделению;

** - не обязательно к заполнению

Форма 3. Заявка в техническую поддержку ЕГАИС

ФИО заявителя	
Наименование организации	
E-mail организации	
Подтвердить e-mail	
Контактный телефон для обратной связи:	
*Дополнительная информация по пользователю у которого возникает проблема	
*Дополнительная информация по инженеру по АСУП либо иному лицу, ответственному за техническое сопровождение компьютерных сетей	
Номер версии установленного десктопного приложения	
Номер версии установленного мобильного приложения	
Подробное описание заявки	
Вложение файла (скриншот, видео, фото и т.п.)	

Примечание: все поля заявки подлежат обязательному заполнению, кроме отмеченных*