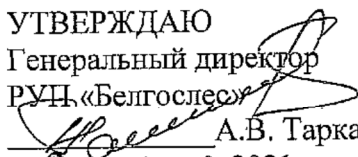


УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
РУП «Белгослес»

А.В. Таркан
« 6 » июля 2021 г.

**Регламент предоставления информации, содержащейся в единой государственной
автоматизированной информационной системе учета древесины
и сделок с ней (ЕГАИС), государственным органам и организациям**

Минск, 2021

Оглавление	
1. Общие положения	3
2. Порядок регистрации и подключения к ЕГАИС государственных органов	4
3. Установка программного обеспечения	4
4. Запрос информации, содержащейся в ЕГАИС	4
5. Порядок обращения в техническую поддержку	5
6. Режим работы технической поддержки	6
7. Форма 1. Заявка для регистрации государственного органа в ЕГАИС	7
8. Форма 2. Заявка для регистрации пользователей	7
9. Форма 3. Заявка в техническую поддержку	7

1. Общие положения

1.1. Настоящий регламент определяет порядок взаимодействия между РУП «Белгослес» (далее – оператор ЕГАИС) и государственными органами, подчиненными и (или) подотчетными Президенту Республики Беларусь, Национальной академии наук Беларуси, республиканскими органами государственного управления, иными государственными организациями, подчиненными Правительству Республики Беларусь (далее – государственные органы, организации) по предоставлению и получению информации, содержащейся в единой государственной автоматизированной информационной системе учета древесины и сделок с ней (далее – ЕГАИС).

1.2. Оператор ЕГАИС осуществляет свои полномочия в соответствии с Положением об операторе единой государственной автоматизированной информационной системе учета древесины и сделок с ней, утвержденным постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 30.06.2021 № 368 «О единой государственной автоматизированной информационной системе учета древесины и сделок с ней», постановлением Министерства лесного хозяйства Республики Беларусь от 05.07.2021 № 9 «Об определении оператора единой государственной автоматизированной информационной системы учета древесины и сделок с ней».

1.3. Доступ к информации, содержащейся в ЕГАИС, без взимания платы предоставляется:

- Генеральной прокуратуре;
- Государственной инспекции охраны животного и растительного мира при Президенте Республики Беларусь;
- Комитету государственной безопасности;
- органам Комитета государственного контроля;
- Министерству внутренних дел;
- Министерству по налогам и сборам;
- Следственному комитету;
- судам;
- Оперативно-аналитическому центру при Президенте Республики Беларусь.

1.4. Доступ к информации, содержащейся в ЕГАИС, предоставляется государственным органам, указанным в п. 1.3. Регламента путем их подключения к ЕГАИС в порядке и способом, указанным в гл. 2 Регламента.

1.5. Республиканским органам государственного управления, а также государственным организациям, подчиненным Правительству Республики Беларусь, иным государственным органам в пределах их компетенции, не указанным в п. 1.3. Регламента, оператор ЕГАИС предоставляет информацию, содержащуюся в ЕГАИС, по запросу без взимания платы.

1.6. Под запросом понимается письменное обращение государственного органа, организации оператору ЕГАИС за получением информации, содержащейся в ЕГАИС, в пределах компетенции государственного органа, организации.

1.7. Подключение к ЕГАИС и рассмотрение запросов, поступающих оператору ЕГАИС осуществляется специалистами технической поддержки оператора ЕГАИС.

1.8. Для целей настоящего Регламента под термином «Техническая поддержка» (ТП) понимается сервисная структура оператора ЕГАИС, разрешающая проблемы по вопросам функционирования ЕГАИС.

1.9. Регламент, все изменения и дополнения к Регламенту утверждаются генеральным директором оператора ЕГАИС и вступают в силу с даты их утверждения. С даты утверждения нового Регламента ранее действовавший Регламент утрачивает силу.

2. Порядок регистрации и подключения к ЕГАИС государственных органов, указанных в п.1.3. Регламента

2.1. Для регистрации в ЕГАИС государственный орган направляет на электронный адрес оператора ЕГАИС support_egais@belgosles.by либо официальной почтой по СМДО заявку по форме согласно приложению 1 настоящего Регламента.

2.2. Государственный орган предоставляет сведения о лице, ответственном за техническое сопровождение компьютерных сетей организации, для внесения записи о нем в ЕГАИС согласно приложению 2 настоящего Регламента.

2.3. Пользователи регистрируемого государственного органа определяются руководством государственного органа самостоятельно.

2.4. При регистрации государственного органа в ЕГАИС оператор ЕГАИС создает в ЕГАИС записи о государственном органе, об ответственных сотрудниках, о пользователях регистрируемого государственного органа и присваивает пользователям регистрируемого государственного органа права и группы ролей в соответствии с выполняемыми ими функциями.

2.5. Регистрация государственного органа осуществляется специалистами ТП. После регистрации оператор ЕГАИС в рабочем порядке направляет на обратный адрес регистрируемого государственного органа уведомление о регистрации, стандартные логины и пароли по предоставленным пользователям, ссылку на информационную библиотеку с руководством пользователя.

3. Установка программного обеспечения

3.1 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.

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

4. Запрос информации, содержащейся в ЕГАИС

4.1. Государственные органы и организации, определенные в п. 1.5. настоящего Регламента имеют право обращаться к оператору ЕГАИС за получением информации в пределах своей компетенции.

4.2. В запросе указываются почтовый адрес, номер телефона и (или) факса либо адрес электронной почты для направления ответа на запрос или уточнения содержания запроса, а также наименование государственного органа, организации. Анонимные запросы не рассматриваются. В запросе указывается также фамилия и инициалы или должность соответствующего должностного лица.

4.3. Запрос подлежит регистрации в течение трех рабочих дней со дня его поступления оператору ЕГАИС.

4.4. Запрос подлежит рассмотрению в течение трех рабочих дней со дня его получения, если иное не предусмотрено законодательством Республики Беларусь. В случае, если предоставление запрашиваемой информации невозможно в указанный срок, в течение семи рабочих дней со дня регистрации запроса государственный орган, организация уведомляется об отсрочке ответа на запрос с указанием ее причины и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать пятнадцать дней сверх установленного настоящим Регламентом срока для ответа на запрос.

4.4. Специалисты ТП вправе уточнять содержание запроса в целях предоставления государственному органу, организации информации, необходимой для деятельности государственного органа, организации.

5. Порядок обращения в техническую поддержку

5.1. Государственные органы, указанные в п.1.3. Регламента, при возникновении вопросов, связанных с эксплуатацией ЕГАИС; обращаются в ТП путем оформления заявки по форме согласно приложению 3 Регламента либо по телефону.

Обращение в ТП путем оформления заявки

5.2. Заявки направляются на электронную почту оператора ЕГАИС: support_egais@belgosles.by.

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

- название государственного органа;
- ФИО заявителя;
- контактный телефон;
- адрес электронной почты;
- описание проблемы;
- обязательно указать логин пароль пользователя у которого возникает проблема, а также логин и пароль лица, ответственного за техническое сопровождение компьютерных сетей;
- 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.

5.4. 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.

5.5. Специалист ТП может запросить у государственного органа предоставить дополнительную информацию по заявке в рабочем порядке в письменном виде либо по телефону.

5.6. После выполнения заявки на почту государственного органа отправляется информационное письмо.

В случае, если проблема по заявке устранена, государственный орган предоставляет в ТП информацию о решении проблемы, назвав при этом номер заявки.

5.7. 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.

Обращение по телефону

5.8. Обращение к оператору ЕГАИС осуществляется по следующим телефонным номерам: +375 (17) 270 09 16; +375 29 730 96 19

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

- название государственного органа,
- ФИО заявителя,
- контактный телефон,
- адрес электронной почты,
- описание проблемы.

5.10. В случае предоставления неполной информации, специалист ТП может отказать в рассмотрении обращения и предоставлении консультации.

5.11. 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.

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

5.13. 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.

6. Режим работы технической поддержки

6.1. Техническая поддержка оказывается ежедневно с 6:00 до 22:00, в воскресенье с 9:00 до 18:00, обед: с 12:00 до 13:00. В государственные праздники выходной.

Форма 1. Заявка для регистрации государственного органа в ЕГАИС

Наименование государственного органа	
Почтовый адрес	
Контактный телефон	
E-mail	

Форма 2. Заявка для регистрации пользователей и (или) сотрудника

*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 государственного органа	
E-mail организации	
Подтвердить e-mail	
Контактный телефон для обратной связи:	
Логин и пароль пользователя у которого возникает проблема	
Логин и пароль лица, ответственного 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.)	