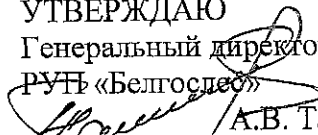


УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

РУП «Белгослес»


А.В. Таркан

«17» сентября 2021 г.

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

Минск, 2021

Содержание

1. Термины и определения	3
2. Общие положения	3
3. Режим работы технической поддержки	4
4. Порядок регистрации в ЕГАИС	5
5. Порядок обращения в техническую поддержку	6
6. Форма 1. Заявка для регистрации организации в ЕГАИС	8
7. Форма 2. Заявка для регистрации пользователей	8
8. Форма 3. Заявка в техническую поддержку	9
9. Форма 4. Сведения об организации, не являющейся Участником ЕГАИС	9
10. Форма 5. Сведения о транспортных средствах	10

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».

«Участник ЕГАИС» – юридическое лицо (индивидуальный предприниматель), (лесопользователь, осуществляющий заготовку, и (или) вывозку, и (или) транспортировку, и (или) реализацию древесины; оказывающее комплекс услуг (заготовка и вывозка древесины) на основании гражданско-правового договора; воспользовавшееся правом осуществлять заготовку и (или) вывозку, и (или) транспортировку, и (или) реализацию древесины, заготовленной на землях, не входящих в состав земель лесного фонда), заключившее публичный договор возмездного оказания услуг по использованию ЕГАИС и подключенное к ЕГАИС.

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

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

«Заявка» – обращение Участника ЕГАИС и(или) его пользователей за получением информации, консультации по внесению сведений в ЕГАИС.

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

«Пользователь» – работник Участника ЕГАИС, 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 Участником 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 Участникам 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 Участникам ЕГАИС необходимо предварительно ознакомиться с обучающими, расположенными в глобальной компьютерной сети Интернет на официальном сайте Оператора ЕГАИС в разделе «ЕГАИС» по ссылке: https://belgosles.by/?page_id=529.

2.7. ТП предназначена для:

- консультаций по установке и эксплуатации ЕГАИС;
- решения простых/базовых проблем Участников ЕГАИС, связанных с возможными ошибками и особенностями эксплуатации программных средств ЕГАИС;
- консультаций по порядку получения услуг, оказываемых(предоставляемых) Оператором ЕГАИС, 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 ИТ инфраструктуры и информационных систем организаций;
- подразумевающих выезд к Участнику ЕГАИС.

2.9. Для Участников ЕГАИС доступны следующие каналы взаимодействия:

официальный сайт Оператора ЕГАИС: <https://belgosles.by/>;

телефон +375 (17) 270 09 16; +375 (17) 270 77 13;

электронная почта: support_egais@belgosles.by.

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

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

2.12. О дате и времени проведения технологических и профилактических работ Оператор ЕГАИС информирует Участников ЕГАИС путем размещения на официальном сайте Оператора ЕГАИС: <https://belgosles.by/> в разделе «Новости».

2.13. 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 Участника ЕГАИС информации о сбое, если сбой произошел по причине, зависящей от Оператора ЕГАИС;
- в иные сроки, о которых Оператор ЕГАИС информирует Участников ЕГАИС путем размещения информации на официальном сайте Оператора ЕГАИС <https://belgosles.by/> в разделе «Новости», если сбой произошел по не зависящей от Оператора ЕГАИС причине.

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

2.15. Порядок вводится в действие с даты его утверждения.

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

3. Режим работы технической поддержки.

3.1. Техническая поддержка Участникам ЕГАИС оказывается ежедневно с 6:00 до 22:00 без обеда, в воскресенье с 9:00 до 18:00, обед с 12:00 до 13:00. В государственные праздники выходной.

4. Порядок регистрации в ЕГАИС

4.1. Общий алгоритм регистрации и подключения к ЕГАИС

4.1.1. Оператором ЕГАИС осуществляется регистрация Участников ЕГАИС в соответствии с Положением об операторе единой государственной автоматизированной информационной системы учета древесины и сделок с ней, утвержденным постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 30 июня 2021 г. № 368.

4.1.2. При регистрации Участников ЕГАИС оператором ЕГАИС предоставляются права доступа с присвоением логина и пароля.

4.1.3. Для регистрации и дальнейшей работы в ЕГАИС Участник ЕГАИС направляет на электронный адрес Оператора ЕГАИС support_egais@belgosles.by либо официальной почтой по СМДО заявку по форме согласно приложению 1 настоящего Порядка.

4.1.4. Согласно приложению 2 настоящего Порядка Участник ЕГАИС предоставляет сведения о лице, ответственном за техническое сопровождение компьютерных сетей организации, для регистрации его как пользователя в ЕГАИС.

4.1.5. Сведения, предоставленные Оператору ЕГАИС о юридических лицах, оказывающих услуги по заготовке, вывозке, транспортировке древесины в заготовленном виде, а также потребителях (покупателях) обрабатываются Оператором ЕГАИС и вносятся в ЕГАИС. Сведения предоставляются в соответствии с Приложением 4 настоящего Порядка.

При внесении сведений о юридических лицах, оказывающих услуги по транспортировке древесины в заготовленном виде ими заполняется форма 5 на регистрацию транспортных средств в ЕГАИС в соответствии с Приложением 5 настоящего Порядка.

4.1.6. Юридические лица (индивидуальные предприниматели), оказывающие услуги по заготовке, предоставляют сведения, указанные в подпункте 4.1.4 пункта 4 настоящего Порядка, а также сведения о сотрудниках, ответственных за осуществление заготовки древесины, ее учета, участвующих в разработке лесосеки (вальщики, операторы харвестера и т.д.).

4.1.7. Пользователи Участника ЕГАИС определяются последним самостоятельно в зависимости от выполняемых ими трудовых обязанностей.

4.1.8. Регистрация Участника ЕГАИС производится в несколько этапов:

- создание организации, ее структурных подразделений (при наличии) и ввод данных по ним;

- создание сотрудников;

- создание пользователей регистрируемой организации;

- присвоение пользователям регистрируемой организации прав и групп ролей в соответствии с должностями (профессиями) и уровнем доступа.

4.1.9. Регистрация Участников ЕГАИС осуществляется специалистами ТП по заявкам в течении 7 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.

4.1.10. Перед началом работы в ЕГАИС сотрудники зарегистрированной организации обязаны изучить имеющиеся материалы, расположенные на официальном сайте Оператора ЕГАИС <https://belgosles.by/>, в т.ч. и руководство пользователя.

4.2. Установка программного обеспечения

4.2.1. Установка десктопного приложения производится посредством установочного файла, расположенного на официальном сайте Оператора ЕГАИС по ссылке:

https://belgosles.by/?page_id=529. После запуска десктопной версии необходимо подтвердить запрос на обновление приложения.

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

4.2.3. 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. Участники ЕГАИС при возникновении вопросов, связанных с эксплуатацией ЕГАИС, обращаются в ТП путем оформления заявки по форме согласно приложению 3 настоящего Порядка.

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

5.4. 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 приложений при работе с которыми возникают вопросы.

Если проблема имеет ошибку программного обеспечения, необходимо также вложить файл скриншота (видео) 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 пользователя предоставить дополнительную информацию по заявке в рабочем порядке в письменном виде либо по телефону.

5.6. По факту оказания услуг заявка переводится в статус «Выполнена», при этом на почту Участника 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.

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.

5.7. Для возобновления проведения работ по заявке, требуется дополнительное обращение в ТП с указанием номера и даты заявки.

5.8. В случае возникновения вопросов оперативного характера, требующих оказания незамедлительной поддержки Участники ЕГАИС вправе обратиться к Оператору ЕГАИС по телефонам +375 (17) 270 09 16; +375 (17) 270 77 13.

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

- название организации,

- ФИО и должность заявителя,
- контактный телефон,
- описание проблемы.

5.10. В случае предоставления не полной информации, специалист ТП может отказать в регистрации заявки или консультации по телефону.

5.11. Все заявки в ТП обрабатываются в порядке их поступления. Вне очереди могут обрабатываться заявки, требующие экстренного вмешательства или консультации специалистов ТП. К таким заявкам могут быть отнесены вопросы работоспособности ЕГАИС.

5.12. Время решения заявки 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.

Форма 1. Заявка для регистрации организации в ЕГАИС

Полное и сокращенное наименование организации	
Вид деятельности (выбрать нужное) <i>(лесопользователь (если на организацию выписывается разрешительный документ); лицо, оказывающее комплекс услуг (заготовка и вывозка)).</i>	
УНП	
ОКПО (при наличии)	
Банк (Наименования банка, БИК, реквизиты)	
Расчетный счет	
Регистрационный номер ЕГР	
Номер решения о регистрации ЕГР	
Орган регистрации	
Почтовый адрес (область, город, улица, дом №)	
Контактный телефон	
E-mail организации	

Руководитель организации

Подпись, дата

М.П.

Приложение 2

Форма 2. Заявка для регистрации пользователей

*Наименование организации (структурного подразделения) сотрудника	
Фамилия, имя, отчество (полностью) сотрудника	
Дата приема на должность	
Табельный номер	
Должность	
Сведения по должностным обязанностям	

Руководитель организации

Подпись, дата

М.П.

Примечание: для каждого пользователя и сотрудника формируется отдельная заявка.

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

Форма 3. Заявка в техническую поддержку ЕГАИС

Фамилия, имя, отчество (полностью) 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 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*

Форма 4. Сведения об организациях, не являющихся Участниками ЕГАИС

Полное и сокращенное наименование организации (ФИО индивидуального предпринимателя)	
Вид деятельности (выбрать нужное) <i>(лесозаготовитель (если организация (ИП) оказывает услуги по заготовке); лицо, оказывающее услуги по вывозке; грузоперевозчик (если организация (ИП) оказывает услуги по вывозке и (или) транспортировке); потребитель (покупатель)</i>	
УНП	
Регистрационный номер ЕГР	
Номер решения о регистрации ЕГР	
Орган регистрации	
Почтовый адрес (область, город, улица, дом №)	
Контактный телефон	
E-mail организации	

Руководитель организации

Подпись, дата

М.П.

Форма 5. Сведения о транспортных средствах

Грузоперевозчик, тел., e-mail	Структурное подразделение (при наличии)	GPS оператор, тел., e-mail	Марка и модель транспортного средства (согласно техническому паспорту)	Государственный регистрационный номер транспортного средства (согласно техническому паспорту)	15-значный идентификатор навигационного устройства (IMEI блока), закрепленного за данным транспортным средством

Руководитель организации

Подпись, дата

М.П.