

**Утвержден первым
заместителем директора
государственного
предприятия «НЦЭУ»
31.07.2020**

**Порядок оказания услуг на базе
программного комплекса «Одно окно»**

Минск 2020

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
2. ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДОГОВОРА	5
3. ПОДКЛЮЧЕНИЕ К ПК «ОДНО ОКНО»	7
4. ДОСТУП К ПК «ОДНО ОКНО»	9
5. ТРЕБОВАНИЯ К АППАРАТНОЙ ЧАСТИ ПК «ОДНО ОКНО».....	11
6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН	12
7. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ	14

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий порядок оказания услуг на базе программного комплекса «Одно окно» (далее – Порядок) устанавливает порядок взаимоотношений Оператора и Потребителя при оказании Оператором услуг по подключению и доступу ко второй очереди программного комплекса «Одно окно» (далее – ПК «Одно окно»).

1.2. Услуги на базе ПК «Одно окно» (далее – услуги ПК «Одно окно») предназначены для организации работы уполномоченных органов в целях приема в письменной или устной форме заявлений граждан об осуществлении административных процедур (далее – АП) и осуществления АП в электронной форме, в том числе через единый портал электронных услуг (далее – ЕПЭУ).

1.3. В Порядке применяются термины и их определения в значениях, установленных в Законе Республики Беларусь от 28.10.2008 № 433-З «Об основах административных процедур» (далее – Закон № 433-З), Законе Республики Беларусь от 28.12.2009 № 113-З «Об электронном документе и электронной цифровой подписи», Положении о порядке взаимодействия уполномоченного органа с оператором общегосударственной автоматизированной информационной системы, государственными органами и иными организациями при осуществлении административных процедур в электронной форме через единый портал электронных услуг, утвержденном постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 22.08.2017 № 637 «О мерах по реализации Закона Республики Беларусь «О внесении дополнений и изменений в Закон Республики Беларусь «Об основах административных процедур», а также следующие сокращения, термины и их определения:

Договор – договор (дополнительное соглашение к договору) на оказание услуг, включающий бланк заказа услуг на базе ПК «Одно окно»;

Заявитель (уполномоченный орган) – государственный орган, иная организация, а также межведомственная и другая комиссии, к компетенции которых относится осуществление АП, либо которому в установленном законодательством порядке делегированы полномочия по приему, подготовке к рассмотрению заявлений заинтересованных лиц и (или) выдаче административных решений, принятых уполномоченными органами, подавший заявку на оказание услуг ПК «Одно окно»;

Оператор – Республиканское унитарное предприятие «Национальный центр электронных услуг»;

ПК «Одно окно» – подсистема общегосударственной автоматизированной информационной системы (далее – ОАИС), предназначенная для обеспечения информационного взаимодействия

государственных органов, иных организаций и граждан при осуществлении АП, в том числе в электронной форме через ЕПЭУ.

Пользователь ПК «Одно окно» – работник Потребителя, уполномоченный на совершение соответствующих действий в ПК «Одно окно» и получивший доступ к ПК «Одно окно» и (или) иное уполномоченное Потребителем лицо;

Потребитель – Заявитель, заключивший с Оператором Договор;

ИР/ИС – информационные ресурсы (системы), интегрированные с ОАИС.

1.4. Документы, регламентирующие порядок оказания услуг ПК «Одно окно», размещены на официальном сайте Оператора <https://nces.by> (далее – сайт Оператора) и на ЕПЭУ <https://portal.gov.by>.

1.5. Функции оператора ПК «Одно окно» осуществляет Оператор.

1.6. Назначение ПК «Одно окно»:

ПК «Одно окно» используется для автоматизации области деятельности государства, направленной на соблюдение прав и законных интересов заинтересованных лиц при обращении в уполномоченные органы за осуществлением АП.

1.7. Основными задачами ПК «Одно окно» являются:

обеспечение оперативного обмена информацией, содержащейся в информационных ресурсах (системах), интегрированных с ОАИС;

обеспечение автоматизированного межведомственного взаимодействия государственных органов и иных организаций посредством ПК «Одно окно» для осуществления АП;

автоматизация процедур взаимодействия уполномоченных органов с государственными органами и иными организациями;

минимизация временных затрат при осуществлении АП;

повышение качества и удобства осуществления АП.

1.8. Основными функциями ПК «Одно окно» являются:

регистрация заинтересованных лиц на ЕПЭУ;

выдача уникального идентификатора;

регистрация и обработка заявления на осуществление АП, а также документов и (или) сведений, прилагаемых к заявлению;

регистрация и обработка административной жалобы, а также документов и (или) сведений, прилагаемых к административной жалобе;

формирование и направление запросов, необходимых для осуществления АП, их обработка;

внесение административного решения (копии, выписки из него, уведомления о принятом административном решении) по АП;

контроль за осуществлением АП;

формирование отчётности и статистики.

2. ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДОГОВОРА

2.1. Заключение Договора осуществляется при условии:

приобретения Заявителем личного ключа электронной цифровой подписи, сертификат соответствующего открытого ключа которого издан республиканским удостоверяющим центром Государственной системы управления открытыми ключами проверки электронной цифровой подписи Республики Беларусь (далее – личный ключ ЭЦП), на Пользователя(ей) ПК «Одно окно»;

выполнения работ по организации доступа к сети передачи данных Оператора посредством VPN-соединения либо глобальной компьютерной сети Интернет.

Примечание. Присоединение к сети передачи данных Оператора по VPN-каналу для получения услуг ПК «Одно окно» осуществляется путем заключения Заявителем договора с оператором электросвязи, предоставляющим услуги по присоединению к сети передачи данных Оператора посредством VPN-соединения со скоростью не менее 1 Мбит/с.

2.2. Заявитель направляет Оператору заявку на оказание услуг ПК «Одно окно» по форме согласно Приложению 1 к Порядку (далее – Заявка) посредством системы межведомственного электронного документооборота государственных органов (далее – СМДО), по почте на адрес: 220004, г. Минск, ул. Раковская, 14, либо через сайт Оператора.

Оператор имеет право аннулировать Заявку с последующим уведомлением об этом Заявителя, направляемым на адрес электронной почты, указанный в Заявке, в случае если в момент получения Оператором Заявки:

Заявителем не выполнены требования, предусмотренные пунктом 2.1. Порядка;

Заявителем заполнены не все поля Заявки либо указаны некорректные (неточные) данные о нем.

2.3. Оператор в течение 3 (трёх) рабочих дней с момента получения Заявки оформляет Договор в двух экземплярах.

При наличии у Заявителя неисполненных финансовых обязательств перед Оператором по иным услугам, оказываемым Оператором, Оператор имеет право не оказывать услуги ПК «Одно окно» до полного погашения Заявителем таких обязательств. В этом случае Заявка аннулируется Оператором с последующим уведомлением об этом Заявителя, направляемым на адрес электронной почты, указанный в Заявке.

2.4. Договор заключается в соответствии с законодательством Республики Беларусь, документами, регламентирующими порядок

оказания услуг ПК «Одно окно», и иной организационно-распорядительной документацией Оператора.

2.5. Рассмотрение и подписание Договора Заявителем осуществляется в срок не более 15 (пятнадцати) календарных дней с даты получения им Договора, подписанного со стороны Оператора. Договор высылается Заявителем на бумажном носителе. По истечении указанного срока, в случае неполучения Оператором подписанного со стороны Заявителя Договора, Договор считается незаключенным, а Заявка аннулированной. Оператор уведомляет Потребителя об аннулировании Заявки по электронной почте, указанной в Заявке.

2.6. С момента заключения Договора Заявитель считается Потребителем услуг ПК «Одно окно».

3. ПОДКЛЮЧЕНИЕ К ПК «ОДНО ОКНО»

3.1. В течение 10 (десяти) рабочих дней с момента получения подписанного Договора Оператор осуществляет подключение Пользователя(ей) к ПК «Одно окно»:

создаёт личные кабинеты на ЕПЭУ для Пользователя(ей), согласно представленной Заявке;

назначает доступные АП и (или) электронные услуги;

направляет на адрес электронной почты Потребителя, указанный в Заявке, уведомление об активации услуг ПК «Одно окно» (далее – уведомление).

С момента направления уведомления на адрес электронной почты, указанный в Заявке, услуги ПК «Одно окно» доступны Потребителю.

Датой оказания услуг по подключению к ПК «Одно окно» является дата направления уведомления на адрес электронной почты Потребителя, указанный в Заявке.

В течение 3 (трёх) рабочих дней с даты оказания услуги по подключению к ПК «Одно окно» Оператор направляет Потребителю Акт оказанных электронных услуг (выполненных работ) (далее – Акт) в 2 (двух) экземплярах по адресу, указанному в Заявке.

Услуги по предоставлению доступа к ПК «Одно окно» активируются в день оказания услуг по подключению к ПК «Одно окно».

3.2. Количество Пользователей ПК «Одно окно» определяется Потребителем самостоятельно в соответствии с его организационно-распорядительной документацией, если иное не установлено законодательством об осуществлении АП.

3.3. В целях получения доступа Пользователя(ей) к ИР/ИС в соответствии с законодательством и соглашением о взаимодействии, заключенным Оператором с владельцем (оператором) ИР/ИС, Оператор проверяет наличие личного(ых) ключа(ей) ЭЦП у Пользователя(ей) и направляет, при необходимости, уведомления владельцу (оператору) ИР/ИС о согласовании доступа Пользователю(ям).

После согласования владельцем (оператором) ИР/ИС доступа Пользователю(ям) к ИР/ИС, он(они) получает(ют) возможность направления запросов из ПК «Одно окно» в ИР/ИС о получении информации посредством ОАИС. При отказе в согласовании доступа Пользователю(ям) владельцем (оператором) ИР/ИС, направление соответствующих запросов доступно Пользователю(ям) посредством СМДО, ПК «Одно окно», иным способом.

После получения подтверждения от владельца ИР/ИС информации о согласовании доступа Пользователя(ей) к ИР/ИС и добавление

возможности направления запросов из ПК «Одно окно», Оператор ОАИС направляет уведомления об этом Пользователю(ям) на адрес электронной почты, указанный в Заявке.

3.4. Рассмотрение вопросов, связанных с заключением Договора, консультирование по порядку, условиям и срокам его заключения осуществляется работниками контакт-центра Оператора в рабочее время Оператора, указанное на сайте Оператора, по телефону: (017) 311 30 00 или по электронной почте support@nces.by.

3.5. Потребитель обязан соблюдать требования законодательства Республики Беларусь, документов, регламентирующих порядок оказания услуг ПК «Одно окно», и иных документов, регламентирующих правила работы в ПК «Одно окно» (далее – эксплуатационная документация), размещённых на сайте Оператора и на ЕПЭУ.

3.6. Условия прекращения оказания Потребителю услуг ПК «Одно окно» определяются Договором.

3.7. Оплата услуг ПК «Одно окно» производится Потребителем на условиях и в сроки, определенные Договором, если иное не установлено нормативными правовыми актами Республики Беларусь.

4. ДОСТУП К ПК «ОДНО ОКНО»

4.1. В рамках оказания услуг доступа к ПК «Одно окно» Оператор обеспечивает:

работоспособность ОАИС в режиме 24 часа в сутки 7 дней в неделю, за исключением проведения плановых (профилактических и регламентных) и аварийно-восстановительных работ;

исправление ошибок ПК «Одно окно», выявленных в процессе эксплуатации Потребителем ПК «Одно окно», при условии соблюдения Потребителем эксплуатационной документации, правил эксплуатации системного программного обеспечения (далее – ПО) и технических средств;

консультирование Пользователей ПК «Одно окно» по вопросам функционирования ПК «Одно окно».

4.2. Оператор производит периодическое обслуживание собственного оборудования, необходимого для обеспечения оказания услуг ПК «Одно окно». Допускаются плановые перерывы в оказании услуг ПК «Одно окно», которые обусловлены необходимостью проведения периодических плановых профилактических и регламентных работ в центре обработке данных и на сети передачи данных Оператора.

4.3. Оператор производит аварийно-восстановительные работы в случаях возникновения сбоев и отказов собственного оборудования, необходимого для обеспечения оказания услуг ПК «Одно окно».

4.4. Информация о профилактических, регламентных, аварийно-восстановительных работах доводится до Потребителя путём размещения её на сайте Оператора и ЕПЭУ в разделе «Новости» не позднее 1 (одного) дня до начала работ – в случае плановых профилактических и регламентных работ, не позднее 1 (одного) часа после обнаружения – в случае аварийно-восстановительных работ.

4.5. Оператор обеспечивает мониторинг ПК «Одно окно» и его сетевой инфраструктуры, защиту от несанкционированного доступа.

4.6. Оператор обеспечивает работоспособность ПК «Одно окно» в случаях сбоев и отказов оборудования, приведшего к остановке оказания услуг ПК «Одно окно»:

в срок не более 24 часов с момента остановки ПК «Одно окно», если выход из строя произошел по причине, зависящей от Оператора;

в иные сроки, если выход из строя произошел по причине, независящей от Оператора. В этом случае информация о причинах и ориентировочных сроках восстановления оказания услуг ПК «Одно окно» размещается на сайте Оператора и ЕПЭУ.

4.7. Техническая поддержка Пользователей осуществляется посредством Автоматизированной системы технической поддержки

пользователей (<https://helpdesk.nces.by>) в соответствии с Регламентом работы службы технической поддержки (https://nces.by/wp-content/uploads/reglament_helpdesk.pdf), утвержденным Оператором и размещенным на сайте Оператора.

5. ТРЕБОВАНИЯ К АППАРАТНОЙ ЧАСТИ ПК «ОДНО ОКНО»

5.1. Предъявляемые технические требования к Потребителю для получения услуг ПК «Одно окно» и требования к автоматизированным рабочим местам (далее – АРМ) изложены в Регламенте функционирования ПК «Одно окно», размещенном на сайте Оператора и на ЕПЭУ <https://portal.gov.by>.

5.2. Для эффективной работы с ресурсами ПК «Одно окно» конфигурация АРМ Пользователя ПК «Одно окно» должна быть не хуже следующей:

операционная система – Windows (7 и выше);

WEB-браузер Microsoft Internet Explorer 9 версии или более современной;

ПО антивирусной защиты (рекомендуется);

актуальная версия «Криптопровайдер Avest CSP»;

актуальная версия «Персональный менеджер сертификатов Авест»;

сканер для работы с документами при работе с заинтересованным лицом.

5.3. Выполнение требований к АРМ Пользователя (ей) ПК «Одно окно» должно обеспечиваться Потребителем.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

6.1. За невыполнение и (или) ненадлежащее выполнение своих обязательств по Договору Потребитель и Оператор несут ответственность в соответствии с законодательством Республики Беларусь и Договором.

6.2. Оператор не несет ответственности за сбои в работе каналов передачи данных, возникшие вследствие нарушения энергоснабжения у Потребителя, повреждения линейных сооружений, окончного оборудования и устройств, обслуживаемых Потребителем без участия Оператора.

6.3. Потребитель обязан:

поддерживать работоспособность и безопасность функционирования собственного оборудования и устройств, необходимых для оказания Оператором услуг ПК «Одно окно», устранять ошибки в ходе функционирования АРМ, их доработку при изменении единых технических требований ОАИС, а также обеспечить наличие лицензионного системного и антивирусного ПО на АРМ Пользователя(ей) ПК «Одно окно»;

осуществлять контроль за наличием у Пользователя(ей) полномочий на использование ПК «Одно окно», в том числе выполнение действий в ПК «Одно окно», связанных с осуществлением АП;

в случае изменения состава Пользователей актуализировать его путем направления Оператору заявки на внесение изменений в состав Пользователей по форме согласно Приложению 2 к Порядку не позднее 3 (трех) рабочих дней с момента наступления указанных событий.

6.4. При пользовании услугами ПК «Одно окно» Потребитель несет ответственность за:

достоверность информации, указанной в Заявке;

правомерность наделения полномочиями Пользователя(ей) на выполнение действий, осуществляемых в рамках использования ПК «Одно окно»;

своевременность предоставления информации об изменении данных Пользователя(ей), а также об изменении и (или) дополнении состава Пользователей;

неправомерный доступ, уничтожение, изменение, использование, распространение и (или) предоставление информации, а также иные неправомерные действия, совершенные в том числе Пользователем(ями) ПК «Одно окно»;

распространение и (или) предоставление информации лицам, не имеющим права доступа к такой информации;

нарушение порядка распространения и (или) предоставления общедоступной информации, а также информации, распространение и

(или) предоставление которой ограничено в соответствии с законодательными актами Республики Беларусь;

действия, право на осуществление которых предоставлено п. 2 ст. 21 Закона № 433-З, а именно – распечатывать на бумажном носителе и использовать информацию, полученную посредством ОАИС из государственных регистров, реестров, кадастров, списков, каталогов, баз и банков данных, иных информационных ресурсов (систем), интегрированных с ОАИС; направления запросов и получения ответов в виде электронных документов посредством СМДО, лицами не уполномоченными в установленном порядке;

невыполнение установленных общих требований, правил, протоколов и форматов взаимодействия информационных систем (ресурсов), интегрированных с ОАИС.

Потребитель при использовании информационных ресурсов (систем), распространении и (или) предоставлении содержащейся в них информации несёт ответственность за допущенные Потребителем и (или) Пользователем(ями) ПК «Одно окно» нарушения в соответствии с законодательными актами.

6.5. Оператор и Потребитель несут ответственность за несоблюдение требований, определенных законодательством об информации, информатизации и защите информации.

7. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

7.1. Порядок утверждается Оператором и вступает в силу с момента утверждения Оператором. Изменения и дополнения к Порядку утверждаются Оператором и вступают в силу с даты их утверждения Оператором.

7.2. Внесение изменений и (или) дополнений в Порядок, включая приложения к нему, осуществляется Оператором в одностороннем порядке путем размещения текста изменений и (или) дополнений в Порядок на сайте Оператора и ЕПЭУ в течение 2 (двух) рабочих дней с даты их утверждения Оператором.

7.3. Порядок оказания услуг по подключению и доступу ко второй очереди программного комплекса «Одно окно», утверждённый Оператором 30.06.2020, утрачивает силу с момента вступления в силу Порядка.