

УТВЕРЖДЕНО

Директором  
республиканского унитарного  
предприятия «Национальный  
центр электронных услуг»

06.01.2023

С дополнением и  
изменениями от 18.12.2023,  
04.03.2025

**Порядок оказания услуг по подключению  
и доступу к программному комплексу «Одно окно»**

г. Минск, 2023

## 1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящем Порядке (далее – Порядок) 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:

**АРМ** – автоматизированное рабочее место;

**Договор** – договор на оказание Услуг, включающий бланк заказа услуг на базе ПК «Одно окно»;

**дополнительная услуга** – услуга «Возобновление доступа к ПК «Одно окно»;

**е-заявка** – заявка, направляемая в электронном виде для заключения Договора, а также при необходимости внесения изменений в состав Пользователей или в перечень доступных Пользователям административных процедур (далее – АП);

**ЕПЭУ** – единый портал электронных услуг, расположенный по адресу <https://e-pasluga.by>;

**«Единая система идентификации физических и юридических лиц (далее – ЕС ИФЮЛ)** – межведомственная информационная система, предназначенная для проведения идентификации и аутентификации физических и юридических лиц, в том числе их уполномоченных представителей, с применением средств криптографической защиты информации, реализующих функцию выработки электронной цифровой подписи с аппаратными методами защиты личного ключа;

**личный ключ электронной цифровой подписи (далее – личный ключ)** – последовательность символов, принадлежащая определенным организации или физическому лицу и используемая при выработке электронной цифровой подписи (далее – ЭЦП);

**личный электронный кабинет (далее – ЛК)** – веб-интерфейс доступа пользователя к общегосударственной автоматизированной

информационной системе (далее – ОАИС), позволяющий использовать ее функциональные возможности согласно уровню доступа;

**Оператор** – республиканское унитарное предприятие «Национальный центр электронных услуг»;

**программный комплекс «Одно окно» (далее – ПК «Одно окно»)** – подсистема функционального назначения модернизированной ОАИС, предназначенная для приема в письменной или устной форме заявлений граждан об осуществлении АП (далее – заявление) и осуществления АП в электронной форме через ЕПЭУ;

**Потребитель** – Уполномоченное лицо, иная организация, подавшие Оператору е-заявку и (или) заключившие с Оператором Договор;

**Пользователь** – представитель (должностное лицо) Уполномоченного лица, получивший доступ к ПК «Одно окно» и совершающий соответствующие действия в ПК «Одно окно» в соответствии с документами, регламентирующими правила работы в ПК «Одно окно»;

**РУЦ ГосСУОК** – республиканский удостоверяющий центр Государственной системы управления открытыми ключами проверки электронной цифровой подписи Республики Беларусь;

**сертификат открытого ключа (далее – СОК)** – электронный документ, изданный РУЦ ГосСУОК и содержащий информацию, подтверждающую принадлежность указанного в нем открытого ключа определенной организации или физическому лицу, и иную информацию, предусмотренную актами законодательства Республики Беларусь;

**СМДО** – система межведомственного электронного документооборота государственных органов;

**Уполномоченное лицо** - уполномоченный орган, либо государственный орган, иная организация, которой в установленном законодательством порядке делегированы полномочия по приему, подготовке к рассмотрению заявлений заинтересованных лиц и (или) выдаче административных решений, принятых уполномоченными органами, а также по принятию административных решений об отказе в принятии заявлений заинтересованных лиц;

**Услуги** – услуги по подключению и доступу к ПК «Одно окно»;

**ЭЦП** – последовательность символов, являющаяся реквизитом электронного документа и предназначенная для подтверждения его целостности и подлинности.

## 2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 2.1. Порядок устанавливает условия и порядок взаимоотношений Оператора и Потребителя при оказании Оператором Услуг.
- 2.2. Функции оператора ПК «Одно окно» осуществляет Оператор.
- 2.3. Основными задачами ПК «Одно окно» являются:
- обеспечение оперативного обмена информацией, содержащейся в ИР (ИС), необходимой для осуществления АП;
  - обеспечение автоматизированного межведомственного взаимодействия государственных органов и иных организаций посредством ПК «Одно окно» при осуществлении АП;
  - автоматизация процедур взаимодействия уполномоченных лиц с государственными органами и иными организациями, а также заинтересованными лицами;
  - минимизация временных затрат при осуществлении АП;
  - повышение качества и удобства осуществления АП.
- 2.4. Основными функциями ПК «Одно окно» являются:
- регистрация и обработка заявлений, а также документов и (или) сведений, прилагаемых к ним;
  - регистрация и обработка административных жалоб, а также документов и (или) сведений, прилагаемых к ним;
  - формирование и направление запросов, необходимых для осуществления АП, их обработка;
  - внесение административных решений (копии, выписки из них, уведомления о принятом административном решении) по АП;
  - контроль за осуществлением АП;
  - формирование отчетности и статистики при осуществлении АП.
- 2.5. Технические требования к Потребителю для получения Услуг и требования к АРМ Пользователя(ей) определены в регламенте функционирования общегосударственной автоматизированной информационной системы, размещенном на сайте Оператора по адресу: [https://nces.by/service/services\\_oais/](https://nces.by/service/services_oais/) и на ЕПЭУ (далее – Регламент).
- 2.6. Выполнение требований к АРМ Пользователя(ей) должно обеспечиваться Потребителем.

## 3. ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДОГОВОРА

3.1. Для заключения Договора Уполномоченное лицо заполняет и направляет Оператору е-заявку.

*Примечание. Форма е-заявки размещена в электронном виде в ЛК Уполномоченного лица на ЕПЭУ. Доступ к е-заявке предоставляется после строгой аутентификации Пользователя на ЕПЭУ посредством ЕС ИФЮЛ (с использованием действующего*

личного ключа, СОК которого издан РУЦ ГосСУОК, биометрических документов, удостоверяющих личность, а также иных способов строгой аутентификации, доступных в ЕС ИФЮЛ).

*Порядок активации ЛК определен в Регламенте.*

Доступ к е-заявке может быть предоставлен руководителем Уполномоченного лица уполномоченному(ым) им работнику(ам), имеющему(им) личный ключ, СОК которого издан РУЦ ГосСУОК, или биометрический документ, удостоверяющий личность, в рамках ролевой модели в соответствии с инструкциями, размещенными на сайте Оператора по адресу: [https://nces.by/service/services\\_oais/](https://nces.by/service/services_oais/) и на ЕПЭУ.

3.2. Уполномоченное лицо указывает в е-заявке наименование Потребителя, заключающего Договор с Оператором.

3.3. До направления е-заявки Уполномоченное лицо обязано обеспечить:

наличие личного ключа, СОК которого издан РУЦ ГосСУОК, или биометрического документа, удостоверяющего личность, у руководителя Уполномоченного лица и Пользователей.

**Примечание.** *Получение (активация) личного ключа, СОК которого издан РУЦ ГосСУОК, осуществляется в соответствии с Порядком оказания услуг РУЦ ГосСУОК аккредитованными регистрационными центрами, размещенным на сайте Оператора по адресу: <https://nces.by/pki/documents/>;*

активацию руководителем Уполномоченного лица своего ЛК физического лица и ЛК Уполномоченного лица на ЕПЭУ;

активацию Пользователями своих ЛК физических лиц на ЕПЭУ и связку (взаимодействие) их с ЛК Уполномоченного лица;

добавление Пользователей, которым необходимо предоставить доступ к ПК «Одно окно», в ЛК Уполномоченного лица на ЕПЭУ (осуществляется в ЛК Уполномоченного лица на ЕПЭУ в разделе «Организации» / «Сотрудники»);

подтверждение Пользователями запросов на добавление в ЛК Уполномоченного лица на ЕПЭУ (осуществляется в ЛК Пользователей на ЕПЭУ в разделе «Мои уведомления»).

**Примечание.** *Права доступа Пользователей к ПК «Одно окно» определяются исходя из ролевой модели, определенной в ЛК Уполномоченного лица на ЕПЭУ. Определение ролевой модели осуществляется на основании инструкций, размещенных на сайте Оператора по адресу: [https://nces.by/service/services\\_oais/](https://nces.by/service/services_oais/) и на ЕПЭУ.*

3.4. Потребитель имеет право получать Услуги через ЕПЭУ посредством глобальной компьютерной сети Интернет либо, при желании, может организовать доступ к сети передачи данных

Оператора посредством VPN-соединения. Для этого Потребитель определяет возможность и способ организации подключения, в случае необходимости консультируясь с техническим специалистом Оператора по телефонам (017) 311 30 00, (029) 311 33 00, (029) 737 30 00.

3.5. Потребитель своими силами и за свой счет осуществляет:  
организацию доступа к ЕПЭУ посредством глобальной компьютерной сети Интернет;

организацию доступа к сети передачи данных Оператора по VPN-каналу в соответствии с едиными техническими требованиями ОАИС.

**Примечание.** *Присоединение к сети передачи данных Оператора по VPN-каналу для получения Услуг осуществляется путем заключения Потребителем договора с оператором электросвязи, предоставляющим услуги по присоединению к сети передачи данных.*

Для организации доступа посредством VPN-соединения Потребитель направляет заявку на организацию VPN-канала связи в адрес Оператора. Форма заявки на организацию VPN-канала связи размещена на сайте Оператора по адресу: <https://nces.by/service/zayavka-kanal/>.

3.6. Оператор вправе аннулировать е-заявку с последующим уведомлением Уполномоченного лица на адрес электронной почты, указанный в е-заявке, в следующих случаях:

при предоставлении некорректных (неточных) данных о Потребителе (Уполномоченном лице);

при наличии у Потребителя (Уполномоченного лица) неисполненных финансовых обязательств перед Оператором по иным услугам, оказываемым Оператором.

3.7. Оператор в течение 3 (трех) рабочих дней с момента получения е-заявки оформляет проект Договора в двух экземплярах, подписывает его со своей стороны и направляет Потребителю на почтовый адрес, указанный в е-заявке.

3.8. Договор заключается в соответствии с законодательством Республики Беларусь и организационно-распорядительной документацией Оператора.

3.9. 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, (029) 311 33 00, (029) 737 30 00.

3.10. Рассмотрение и подписание Договора Потребителем осуществляется в срок не более 15 (пятнадцати) календарных дней с даты получения им проекта Договора, подписанного со стороны Оператора. По истечении указанного срока, в случае неполучения

Оператором подписанного со стороны Потребителя Договора, Договор считается незаключенным, а е-заявка аннулированной с последующим уведомлением Потребителя на адрес электронной почты, указанный в е-заявке.

3.11. Потребитель обязан соблюдать требования Порядка и иных документов, регламентирующих правила работы в ПК «Одно окно».

#### 4. ПОДКЛЮЧЕНИЕ К ПК «ОДНО ОКНО»

4.1. В течение 10 (десяти) рабочих дней с момента получения Оператором подписанного Договора (для государственных органов и организаций, финансируемых из бюджета), подписанного Договора и внесенной 100% предоплаты за единовременную услугу по подключению к ПК «Одно окно» (для коммерческих предприятий и организаций) Оператор осуществляет подключение Уполномоченного лица к ПК «Одно окно» и направляет в ЛК Уполномоченного лица, направившего е-заявку, в раздел «Мои уведомления» либо на адрес электронной почты, указанный в е-заявке, уведомление об активации Услуг (далее – Уведомление).

**Примечание.** Права доступа Пользователей к ПК «Одно окно» определяются Уполномоченным лицом самостоятельно исходя из ролевой модели, определенной в ЛК Уполномоченного лица на ЕПЭУ. Определение ролевой модели осуществляется на основании инструкций, размещенных на сайте Оператора по адресу: [https://nces.by/service/services\\_oais/](https://nces.by/service/services_oais/) и на ЕПЭУ.

Датой оказания услуг по подключению к ПК «Одно окно» является следующий календарный день после даты направления Оператором Уполномоченному лицу Уведомления в соответствии с частью первой настоящего пункта.

4.2. Количество Пользователей, имеющих доступ к ПК «Одно окно», определяется Уполномоченным лицом самостоятельно на этапе подачи е-заявки в соответствии с его организационно-распорядительной документацией, если иное не установлено законодательством об АП.

4.3. Оператор направляет, при необходимости, уведомления владельцу (оператору) ИР (ИС) о согласовании Пользователя(ей) в целях получения доступа к ИР (ИС) в соответствии с законодательством и соглашением о взаимодействии, заключенным Оператором с владельцем (оператором) ИР (ИС). В случае согласования владельцем (оператором) ИР (ИС) доступа Пользователю(ям) к ИР (ИС), необходимые для целей осуществления АП документы и (или) сведения предоставляются Пользователю(ям) посредством ОАИС из ИР (ИС). В случае отказа владельца (оператора) ИР (ИС) в согласовании Пользователя(ей), необходимые для целей осуществления АП документы и (или) сведения предоставляются Пользователю(ям) посредством направления запросов и получения ответов с использованием СМДО, ПК «Одно окно» и иных способов, предусмотренных законодательством об АП.

## 5. ДОСТУП К ПК «ОДНО ОКНО»

5.1. В рамках оказания услуг по доступу к ПК «Одно окно» Оператор обеспечивает:

работоспособность ПК «Одно окно» 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 ПК «Одно окно», при условии соблюдения Пользователями документов, регламентирующих правила работы в ПК «Одно окно»;

консультирование Пользователей по вопросам функционирования ПК «Одно окно».

5.2. Датой активации услуг по доступу к ПК «Одно окно» является дата оказания услуг по подключению к ПК «Одно окно».

5.3. Плата за оказываемые услуги по доступу к ПК «Одно окно» взимается за полный календарный месяц независимо от даты активации услуг по подключению к ПК «Одно окно» и периода оказания данных услуг в течение месяца в соответствии с утверждёнными Оператором тарифами, в зависимости от количества Пользователей, имеющих доступ к ПК «Одно окно».

5.4. Оператор производит периодическое обслуживание собственного оборудования, необходимого для обеспечения оказания Услуг. Допускаются плановые перерывы в оказании Услуг, которые обусловлены необходимостью проведения периодических плановых профилактических и регламентных работ в центре обработке данных и на сети передачи данных Оператора.

5.5. Оператор производит аварийно-восстановительные работы в случаях возникновения сбоев и отказов собственного оборудования, необходимого для обеспечения оказания Услуг.

5.6. Информация о профилактических, регламентных, аварийно-восстановительных работах доводится до Потребителя путём размещения её на сайте Оператора <https://nces.by> и (или) 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.

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

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

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 размещается на сайте Оператора <https://nces.by> и (или) ЕПЭУ.

5.9. Техническая поддержка Пользователей осуществляется посредством автоматизированной системы технической поддержки пользователей (<https://support.nces.by/>) в соответствии с Регламентом работы технической поддержки, утвержденным Оператором и размещенным на сайте Оператора по адресу [https://nces.by/wp-content/uploads/reglament\\_helpdesk.pdf](https://nces.by/wp-content/uploads/reglament_helpdesk.pdf).

5.10. Изменение состава Пользователей или перечня доступных им АП в рамках одного тарифного плана осуществляется без заключения дополнительного соглашения к Договору путем заполнения и направления Уполномоченным лицом Оператору е-заявки.

5.11. Увеличение количества Пользователей и переход на другой тарифный план в рамках оказания услуг доступа к ПК «Одно окно» оформляется дополнительным соглашением к Договору на основании е-заявки, поступившей от Уполномоченного лица Оператору. Оплата по новому тарифному плану взимается с первого числа месяца, следующего за месяцем заключения соответствующего дополнительного соглашения к Договору.

5.12. В случае несвоевременного перезаключения Договора на следующий календарный год Оператор отключает Уполномоченному лицу доступ к ПК «Одно окно» в одностороннем порядке с первого числа месяца, следующего за месяцем окончания срока действия Договора.

Для возобновления доступа к ПК «Одно окно»:

Уполномоченное лицо направляет Оператору е-заявку;

Потребитель заключает с Оператором Договор на оказание единовременной дополнительной услуги «Возобновление доступа к программному комплексу «Одно Окно» и ежемесячных услуг по доступу к ПК «Одно окно».

Промежуток времени с момента окончания срока действия Договора и до заключения Договора на оказание единовременной дополнительной услуги и ежемесячных услуг по доступу к ПК «Одно окно» составляет не более 3 (трех) месяцев. По истечении указанного

срока Оператор оказывает услуги по подключению к ПК «Одно окно» в соответствии с разделами 3 и 4 Порядка.

Оплата за оказание единовременной дополнительной услуги «Возобновление доступа к программному комплексу «Одно Окно» производится в соответствии с условиями Договора в течение 3 (трех) рабочих дней с момента заключения Договора.

## 6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

6.1. Потребитель обязан поддерживать работоспособность и безопасность функционирования собственного оборудования и устройств, необходимых для оказания Оператором Услуг, устранять ошибки в ходе функционирования АРМ, их доработку при изменении единых технических требований ОАИС. Кроме того, Потребителю рекомендуется обеспечить наличие лицензионного системного и антивирусного ПО на АРМ Пользователя(ей).

6.2. При пользовании Услугами Потребитель несет ответственность за:

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

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 ИР (ИС); направления запросов и получения ответов в виде электронных документов посредством СМДО, лицами не уполномоченными в установленном порядке.

Потребитель при использовании ИР (ИС), распространении и (или) предоставлении содержащейся в них информации несёт ответственность за допущенные Потребителем и (или) Пользователем(ями) нарушения в соответствии с законодательными актами Республики Беларусь.

6.3. 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 осуществляется Оператором в одностороннем порядке путем размещения текста изменений и (или) дополнений в Порядок на сайте Оператора и (или) ЕПЭУ в течение 2 (двух) рабочих дней с даты их утверждения Оператором.

7.3. Порядок оказания услуг по подключению и доступу к ПК «Одно окно», утверждённый Оператором 06.06.2022, утрачивает силу с момента вступления в силу Порядка.