

УТВЕРЖДЕНО

Директором республиканского  
унитарного предприятия  
«Национальный центр  
электронных услуг»

28.10.2025

**Порядок оказания услуг межведомственной информационной  
системы «Единая информационная  
система контроля за выполнением поручений Главы государства»**

Минск, 2025

## Содержание

1.	Сокращения, термины и определения.....	3
2.	Общие положения .....	4
3.	Заключение Договора.....	5
4.	Предоставление Услуг .....	6
5.	Служба технической поддержки .....	8
6.	Прочие условия .....	9

## 1. Сокращения, термины и определения

1.1. В настоящем Порядке оказания услуг межведомственной информационной системы «Единая информационная система контроля за выполнением поручений Главы государства» (далее – настоящий Порядок) используются следующие сокращения:

**АРМ** – автоматизированное рабочее место;

**АС** – автоматизированная система технической поддержки пользователей, расположенная по адресу <https://support.nces.by>;

**ГИС** – государственная информационная система;

**ЕИС КВП** - единая информационная система контроля за выполнением поручений Главы государства;

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

**ЕТТ ОАИС** – единые технические требования ОАИС;

**личный кабинет** – личный электронный кабинет;

**ОАИС** – общегосударственная автоматизированная информационная система;

**Регламент ЕИС КВП** – регламент функционирования единой информационной системы контроля за выполнением поручений Главы государства;

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

**СОК** – сертификат открытого ключа;

**ЭЦП** – электронная цифровая подпись.

1.2. В настоящем Порядке используются термины и их определения в значениях, установленных Законом Республики Беларусь от 28.12.2009 № 113-З «Об электронном документе и электронной цифровой подписи» и Законом Республики Беларусь от 10.11.2008 № 455-З «Об информации, информатизации и защите информации», а также следующие термины и определения:

**активация личного кабинета** – осуществление Потребителем (Пользователем) первичного входа в личный кабинет на ЕПЭУ;

**Договор** – договор на оказание Услуг, включающий бланк заказа Услуг;

**дополнительные услуги** – услуги, оказываемые Потребителю в соответствии с условиями Договора;

**ЕИС КВП** – подсистема функционального назначения ОАИС, предназначенная для автоматизации процесса информационного и функционального взаимодействия государственных органов, иных организаций в ходе оформления, регистрации поручений, постановки их

на контроль, исполнения поручений, составления отчетов о ходе выполнения, докладов и заключений об исполнении поручений;

**личный кабинет** – веб-интерфейс доступа Потребителя (Пользователя) к Услуге доступа;

**ОАИС** – межведомственная ГИС, предназначенная для обеспечения эффективного электронного информационного взаимодействия в автоматическом и (или) автоматизированном режимах государственных органов, в том числе судов, государственных организаций с иными организациями и гражданами посредством защищенной информационно-коммуникационной инфраструктуры;

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

**Пользователь** – уполномоченный представитель (должностное лицо) Потребителя, непосредственно получающий Услуги;

**поручение** – поручение Главы государства, контроль за выполнением которого осуществляется посредством ЕИС КВП;

**Потребитель** – государственный орган и организация, определенный перечнем государственных органов и организаций, использующих в своей деятельности ЕИС КВП, утвержденным постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 29.11.2024 № 885, выступающий посредством Пользователей, подавший Оператору заявку и (или) заключивший с Оператором Договор на оказание Услуг;

**ролевая модель** – совокупность полномочий и прав доступа Пользователей к Услуге доступа;

**сайт Оператора** – официальный сайт Оператора, расположенный по адресу: <https://nces.by>;

**Услуга доступа** – электронная услуга доступа к ЕИС КВП через личный кабинет Потребителя.

**Услуги** – услуги ЕИС КВП.

## 2. Общие положения

2.1. Настоящий Порядок устанавливает порядок взаимоотношений между Оператором и Потребителем, заключившим с Оператором Договор.

2.2. Основной задачей ЕИС КВП является автоматизация информационного взаимодействия Потребителей в рамках выполнения поручений и контроля за выполнением поручений.

2.3. Основными функциями ЕИС КВП являются:

осуществление единой регистрации и учета всех рассмотренных Главой государства документов, за исключением тех, по которым принято решение об их направлении непосредственно исполнителю;

осуществление постановки поручений на контроль;  
доведение до исполнителей и контролирующих органов указаний Главы государства по вопросам выполнения поручений, в том числе об изменении сроков и (или) порядка их дальнейшего выполнения либо о снятии их с контроля;

доведение информации о контрольных сроках выполнения поручений и представления докладов;

информирование о ходе выполнения поручений;

обеспечение функций администрирования;

сбор и хранение всей информации о ходе процесса контроля выполнения поручений;

пересылка сообщений между Потребителями.

2.4. Технические требования к Потребителю для получения Услуги доступа и требования к АРМ Пользователей определены в Регламенте ЕИС КВП, размещенном на сайте Оператора в разделе «Услуги» в подразделе «Услуги ЕИС КВП». Выполнение требований к АРМ Пользователей должно обеспечиваться Потребителем.

### 3. Заключение Договора

3.1. До момента заключения Договора Потребитель должен обеспечить:

наличие личного(ых) ключа(ей), СОК которого(ых) издан РУЦ ГосСУОК у Пользователя(ей) Потребителя;

**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 в разделе «ГосСУОК» в подразделе «Документы ГосСУОК».*

активацию Потребителем личного кабинета юридического лица на ЕПЭУ;

**Примечание.** *Порядок активации на ЕПЭУ личного кабинета физического лица и (или) личного кабинета юридического лица определен в Регламенте функционирования общегосударственной автоматизированной информационной системы, размещенном на сайте Оператора в разделе «Услуги» в подразделе «Услуги ОАИС» и на ЕПЭУ.*

организацию защищенного соединения с использованием сертифицированных средств канального шифрования GSecTLS;

**Примечание.** *Ссылка для скачивания GSecTLS и комплект документации для настройки GSecTLS размещены на сайте Оператора в разделе «Услуги» в подразделе «Программное обеспечение и лицензии».*

3.2. Для заключения Договора и получения Услуги доступа Потребитель заполняет и направляет Оператору заявку (далее – Заявка) по утвержденной форме, размещенной на сайте Оператора в разделе «Услуги» в подразделе «Услуги ЕИС КВП», с приложением к Заявке копии письма Администрации Президента Республики Беларусь, содержащего сведения о возможности подключения Потребителя к ЕИС КВП.

3.3. Заявка аннулируется с уведомлением Потребителя по электронной почте, указанной в Заявке, в следующих случаях:

при наличии у Потребителя неисполненных финансовых обязательств перед Оператором по иным услугам, оказываемым Оператором;

в случае невыполнения Потребителем требований настоящего Порядка, в том числе определенных в пунктах 3.1, 3.2 настоящего Порядка;

в случае неполного и (или) некорректного заполнения Потребителем сведений в Заявке.

3.4. В течение 5 (пяти) рабочих дней после поступления Заявки Оператор оформляет проект Договора в двух экземплярах и направляет Потребителю на почтовый адрес, указанный в Заявке.

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

3.6. Консультирование по порядку, условиям и срокам заключения Договора, а также оказанию Услуг осуществляется работниками контакт-центра Оператора по телефонам (017) 311 30 00, (029) 311 33 00, (029) 737 30 00.

3.7. Рассмотрение и подписание Договора Потребителем осуществляется в срок не более 15 (пятнадцати) календарных дней с даты получения подписанного Оператором проекта Договора. В случае неполучения Оператором подписанного со стороны Потребителя Договора в установленный настоящим пунктом срок, Договор считается незаключенным, Заявка аннулируется Оператором с последующим уведомлением об этом Потребителя на адрес электронной почты, указанный в Заявке.

#### **4. Предоставление Услуг**

4.1. В течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения Оператором подписанного Договора Оператор проводит организационно-технические мероприятия по предоставлению Потребителю возможности организации доступа Пользователей к Услуге

доступа через личный кабинет Потребителя и направляет на адрес электронной почты Потребителя, указанный в Заявке, уведомление об активации Услуги доступа.

**Примечание.** *Доступ Пользователей к Услуге доступа определяется Потребителем в личном кабинете Потребителя в рамках ролевой модели в соответствии с инструкциями, размещенными на сайте Оператора в разделе «Услуги» в подразделе «Услуги ОАИС» и на ЕПЭУ, а также инструкциями по созданию структурных подразделений Потребителя и добавлению сервиса ЕИС КВП структурным подразделениям и (или) Пользователям Потребителя<sup>1</sup>.*

Датой активации Услуги доступа является дата направления Оператором Потребителю уведомления об активации Услуги доступа в соответствии с частью первой настоящего пункта.

4.2. Плата за оказание ежемесячной Услуги доступа взимается за полный календарный месяц независимо от даты активации и периода оказания Услуги доступа в течение месяца в соответствии с утверждёнными Оператором тарифами.

4.3. Информация о стоимости Услуг доступна на сайте Оператора в разделе «Стоимость и оплата».

4.4. Функциональные возможности ЕИС КВП, порядок информационного взаимодействия Потребителей ЕИС КВП, обязанности Пользователей приведены в Регламенте ЕИС КВП.

4.5. Настройка доступа и использование ЕИС КВП через личный кабинет Потребителя осуществляется Потребителем самостоятельно на основании Регламента ЕИС КВП, Руководства оператора ЕИС КВП, размещенных на сайте Оператора в разделе «Услуги» в подразделе «Услуги ЕИС КВП».

4.6. Оказание дополнительных услуг, информация о которых указана в тарифах на Услуги в соответствии с пунктом 4.3 настоящего Порядка, осуществляется по письменному обращению Потребителя и оформляется дополнительным соглашением к Договору с указанием стоимости услуг.

Дата начала оказания дополнительной услуги по подготовке Пользователей к работе с ЕИС КВП согласовывается посредством АС.

4.7. Дополнительная услуга по подготовке Пользователей Потребителя к работе с ЕИС КВП включает в себя подготовку Пользователей Потребителя работе с ЕИС КВП дистанционно на тестовом контуре ОАИС Оператора, настроенного для проведения подготовки Пользователей Потребителя работе с ЕИС КВП.

---

<sup>1</sup> Инструкции предоставляются по запросу в АС Пользователю, согласованному в АС со стороны Потребителя.

4.8. Настройка доступа к тестовому контуру ОАИС осуществляется Потребителем совместно с Оператором.

## 5. Служба технической поддержки

5.1. Оператор проводит периодическое тестирование и наладку собственных технических и программных средств, используемых для оказания Услуги. Допускаются плановые перерывы оказания Услуги для проведения периодических планово-профилактических работ в центре обработки данных и на сети передачи данных Оператора.

5.2. Оператор не позднее 1 (одного) рабочего дня до начала профилактических работ размещает информацию о планово-профилактических работах и плановых перерывах оказания Услуги на сайте Оператора.

5.3. В случае возникновения сбойной ситуации, приведшей к остановке предоставления Услуги, Оператор обязуется восстановить доступ к Услуге:

в срок не более 24 рабочих часов с момента получения информации о сбое, в том числе и от Потребителя, в случае если сбой произошел по причине, зависящей от Оператора;

в иные сроки, о которых Оператор информирует Потребителя путем размещения информации на сайте Оператора, если сбой произошел по причине, не зависящей от Оператора.

5.4. Служба технической поддержки Оператора осуществляет консультирование Потребителей Услуги по вопросам функционирования и работы ЕПЭУ в соответствии с утвержденным Регламентом работы службы технической поддержки, размещенным на сайте Оператора в разделе «Техподдержка» в подразделе «Инструкции» ([https://nces.by/wp-content/uploads/reglament\\_helpdesk.pdf](https://nces.by/wp-content/uploads/reglament_helpdesk.pdf)).

5.5. Техническая поддержка Потребителей осуществляется только посредством АС ежедневно с 8:00 до 19:00, за исключением выходных (суббота, воскресенье) и праздничных дней.

Чтобы пройти процедуру саморегистрации в АС, необходимо на сайте Оператора в разделе «Техподдержка» в подразделе «Регистрация» воспользоваться соответствующей формой регистрации (<https://support.nces.by/>).

5.6. Оператор не несет ответственности за качество оказания Услуги в случае нарушения Потребителем требований и условий настоящего Порядка, ЕТТ ОАИС, Договора, Регламента ЕИС КВП.

## **6. Прочие условия**

6.1. Настоящий Порядок вступает в силу с момента его утверждения Оператором, размещается на сайте Оператора в разделе «Услуги» в подразделе «Услуги ЕИС КВП». Изменения и дополнения к настоящему Порядку утверждаются Оператором и вступают в силу с даты их утверждения Оператором.

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

6.3. Порядок оказания услуги доступа к межведомственной информационной системе «Единая информационная система контроля за выполнением поручений Главы государства», утвержденный Оператором 11.11.2023, утрачивает силу с момента вступления в силу настоящего Порядка.