

Министерство архитектуры и строительства Республики Беларусь

ОТКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО  
«НИИ СТРОЙЭКОНОМИКА»

(ОАО «НИИ Стройэкономика»)

УТВЕРЖДАЮ

Директор

ОАО «НИИ Стройэкономика»

В.В. Манова

« 22 » декабря 2025 г.



РЕГЛАМЕНТ  
ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ АВТОМАТИЗИРОВАННОЙ  
ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ «РЕСПУБЛИКАНСКИЙ  
РЕЙТИНГ УЧАСТНИКОВ СТРОИТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»

АИС «СТРОЙРЕЙТИНГ»

Минск, 2025 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

1 НОРМАТИВНЫЕ И ИНЫЕ ССЫЛКИ .....	3
2 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ .....	4
3 СТРУКТУРА И ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ АИС «СТРОЙРЕЙТИНГ» .....	6
4 УЧАСТНИКИ ИНФОРМАЦИОННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ, ИХ ПРАВА, ОБЯЗАННОСТИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ .....	7
5 ПОРЯДОК РЕГИСТРАЦИИ В АИС «СТРОЙРЕЙТИНГ» .....	8
5.1 Основания для регистрации в АИС «Стройрейтинг» .....	8
5.2 Основания для отказа в регистрации в АИС «Стройрейтинг» .....	8
5.3 Создание заявки на регистрацию в АИС «Стройрейтинг» и (или) заключение договора .....	9
5.4 Заключение договора и оплата услуги .....	9
5.5 Особенности документооборота .....	10
5.6 Создание личного кабинета .....	10
6 ПОРЯДОК ДОСТУПА В ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ В АИС «СТРОЙРЕЙТИНГ» .....	10
7 ГРАФИК, РЕЖИМЫ И ПОРЯДОК ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ АИС «СТРОЙРЕЙТИНГ» .....	11
7.1 График функционирования .....	11
7.2 Режим функционирования .....	11
7.3 Порядок функционирования .....	12
7.4 Порядок удаления информации .....	12
8 СЛУЖБА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ .....	12
9 ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ .....	13

## 1 НОРМАТИВНЫЕ И ИНЫЕ ССЫЛКИ

В настоящем Регламенте функционирования автоматизированной информационной системы «Республиканский рейтинг участников строительной деятельности» (далее – Регламент) использованы ссылки на следующие нормативные правовые акты Республики Беларусь, в том числе технические нормативные правовые акты в области технического нормирования и стандартизации:

Кодекс Республики Беларусь об архитектурной, градостроительной и строительной деятельности от 17.07.2023 № 289-З (далее – Кодекс);

Закон Республики Беларусь от 10.11.2008 № 455-З «Об информации, информатизации и защите информации» (далее – Закон № 455-З);

Закон Республики Беларусь от 28.12.2009 № 113-З «Об электронном документе и электронной цифровой подписи» (далее – Закон № 113-З);

Закон Республики Беларусь от 07.05.2021 № 99-З «О защите персональных данных»;

СТБ 34.101.30-2017 «Информационные технологии. Методы и средства безопасности. Информационные системы. Классификация»;

постановление Совета Министров Республики Беларусь от 19 июня 2023 г. № 394 «Об информационных системах в сфере строительства» (далее – постановление № 394);

постановление Совета Министров Республики Беларусь от \_\_\_\_ № \_\_\_\_ «Об автоматизированной информационной системе «Республиканский рейтинг участников строительной деятельности» (далее – постановление № \_\_\_\_);

постановление Министерства архитектуры и строительства Республики Беларусь от \_\_\_\_ № \_\_\_\_ «О рейтинговой оценке участников строительной деятельности» (далее – постановление № \_\_\_\_);

постановление Министерства юстиции Республики Беларусь от 24.05.2012 № 140 «О перечне типовых документов» (далее – постановление № 140);

постановление Министерства связи и информатизации Республики Беларусь от 06.10.2022 № 17 «О порядке создания, развития и взаимодействия государственных цифровых платформ и государственных информационных систем (далее – постановление № 17);

приказ Министерства архитектуры и строительства Республики Беларусь от \_\_\_\_ № \_\_\_\_ «Об утверждении методик рейтинговой оценки участников строительной деятельности» (далее – приказ № \_\_\_\_);

приказ Оперативно-аналитического центра при Президенте Республики Беларусь от 20.02.2020 № 66 «О мерах по реализации Указа Президента Республики Беларусь от 9 декабря 2019 г. № 449» (далее – приказ № 66);

приказ Оперативно-аналитического центра при Президенте Республики Беларусь от 26 февраля 2015 г. № 16 «О некоторых вопросах регистрации доменных имен» (далее – приказ № 16);

Порядок заполнения и подписания анкет участников строительной деятельности с информацией, необходимой для составления республиканского рейтинга, утвержденный приказом открытого акционерного общества «НИИ Стройэкономика» от 22 декабря 2025 г. (далее – Порядок заполнения анкет).

## **2 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

2.1 Настоящий Регламент разработан на основании Положения об автоматизированной информационной системе «Республиканский рейтинг участников строительной деятельности», утвержденного постановлением № 394, и Положения о порядке предоставления участниками строительной деятельности информации в автоматизированную информационную систему «Республиканский рейтинг участников строительной деятельности» и составления республиканского рейтинга участников строительной деятельности, утвержденного постановлением от \_\_\_\_ № \_\_\_\_, и определяет:

вопросы функционирования автоматизированной информационной системы «Республиканский рейтинг участников строительной деятельности» (далее – АИС «Стройрейтинг»);

структуру АИС «Стройрейтинг» и функциональные возможности АИС «Стройрейтинг»;

порядок и график функционирования АИС «Стройрейтинг»;

механизм взаимодействия между оператором АИС «Стройрейтинг», участниками строительной деятельности, государственными органами и иными организациями, участвующими в информационном взаимодействии в рамках функционирования АИС «Стройрейтинг», согласно приложению 1 к постановлению № \_\_\_\_ (далее – государственные органы и иные организации), оператором государственной информационной системы «Госстройпортал» (далее – оператор ГИС «Госстройпортал»);

иные вопросы, связанные с функционированием АИС «Стройрейтинг».

2.2 В настоящем Регламенте применяются термины и их определения в значениях, установленных Кодексом, Законами № 113-З, № 455-З, Положением об автоматизированной информационной системе «Республиканский рейтинг участников строительной деятельности», утвержденным постановлением № 394, а также следующие термины и их определения:

анкета – форма, устанавливаемая Министерством архитектуры и строительства, содержащая информацию, необходимую для составления республиканского рейтинга участников строительной деятельности;

временная ссылка для входа – автоматически сгенерированная оператором АИС «Стройрейтинг» уникальная гиперссылка, направляемая участнику строительной деятельности после обработки его заявки и заключения договора, предоставляющая однократную возможность для установки пароля и последующего доступа к личному кабинету

АИС «Стройрейтинг». Срок действия временной ссылки для входа устанавливается оператором АИС «Стройрейтинг»;

договор – договор на оказание услуг по предоставлению доступа к личному кабинету в АИС «Стройрейтинг», заключаемый между оператором и участником строительной деятельности;

зарегистрированный пользователь – участник информационного взаимодействия, имеющий доступ к личному кабинету в АИС «Стройрейтинг»;

заявка на регистрацию в АИС «Стройрейтинг» и (или) заключение договора – заполненная и направленная посредством АИС «Стройрейтинг» электронная форма с данными, необходимыми для идентификации участника строительной деятельности и (или) составления договора на оказание услуги по предоставлению доступа к личному кабинету в АИС «Стройрейтинг»;

заявка на получение республиканского рейтинга – сформированное на основании подписанной в электронном виде анкеты заявление зарегистрированного участника строительной деятельности на присвоение (пересмотр) республиканского рейтинга по виду осуществляемой деятельности;

незарегистрированный пользователь – любое лицо, использующее АИС «Стройрейтинг» без доступа к личному кабинету;

участник строительной деятельности – разработчик проектной документации, подрядчик, инженер (инженерная организация), заказчик, подлежащие рейтинговой оценке;

пользователи – зарегистрированные и незарегистрированные пользователи АИС «Стройрейтинг».

прейскурант цен – документ, определяющий размер платы за доступ к личному кабинету участника строительной деятельности в АИС «Стройрейтинг», установленный оператором АИС «Стройрейтинг».

2.3 В настоящем Регламенте используются следующие сокращения и их значения:

АИС – автоматизированная информационная система;

АИС «Стройрейтинг» – автоматизированная информационная система «Республиканский рейтинг участников строительной деятельности»;

ВАИСиБД – внешняя автоматизированная информационные система или база данных;

ГИС «Госстройпортал» – государственная информационная система «Госстройпортал»;

ЕГР – Единый государственный регистр юридических лиц и индивидуальных предпринимателей;

Методиками РО – методики рейтинговой оценки участников строительной деятельности (для разработчиков проектной документации, подрядчиков, инженеров (инженерных организаций) и заказчиков), утвержденные приказом Министерства архитектуры и строительства Республики Беларусь;

НПА – нормативный правовой акт;  
Рейтинг – Республиканский рейтинг участников строительной деятельности;  
СМДО – система межведомственного электронного документооборота государственных органов Республики Беларусь;  
УНП – учетный номер налогоплательщика;  
участник СД – участник строительной деятельности;  
ЭЦП – электронная цифровая подпись.  
2.4 Оператором (владельцем) АИС «Стройрейтинг» (далее – Оператор) является ОАО «НИИ Стройэкономика».

### **3 СТРУКТУРА И ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ АИС «СТРОЙРЕЙТИНГ»**

3.1 АИС «Стройрейтинг» представляет собой автоматизированную информационную систему, предназначенную для автоматизации сбора, обработки, хранения информации о деятельности участников строительной деятельности (далее – участник СД) на территории Республики Беларусь и составления республиканского рейтинга участников строительной деятельности (далее – Рейтинг), размещаемого в последующем в государственной информационной системе «Госстройпортал» (далее – ГИС «Госстройпортал»), в целях формирования единой информационной среды в строительной отрасли.

3.2 АИС «Стройрейтинг» включает в себя функциональные и обеспечивающие подсистемы.

Функциональные подсистемы предоставляют пользователям регламентированный доступ к информации и сервисам АИС «Стройрейтинг».

Обеспечивающие подсистемы предназначены для обеспечения информационного взаимодействия между подсистемами и внешними информационными системами, обеспечения защиты информации, реализации инфраструктуры документирования информации в электронном виде, ведения справочной информации, необходимой для функционирования АИС «Стройрейтинг» и реализации общих процессов, технического обеспечения функционирования системы.

3.3 В состав АИС «Стройрейтинг» входят следующие функциональные подсистемы:

#### **3.3.1 Подсистема администрирования.**

Подсистема предназначена для настройки параметров функционирования АИС «Стройрейтинг» и администрирования пользователей.

#### **3.3.2 Подсистема управления данными.**

Подсистема отвечает за сбор, сохранение, изменение и отображение данных посредством электронной формы заявки на регистрацию в АИС «Стройрейтинг» и (или) заключение договора (далее – заявка, если не установлено иное), а также электронных форм анкет для ввода данных,

соответствующих анкетам участников СД с информацией, необходимой для составления Рейтинга, установленных постановлением №\_\_\_\_\_ (далее – ЭФА); подписание анкет средствами электронной цифровой подписи (далее – ЭЦП); проверку валидности введенных данных; направление анкет на составление Рейтинга.

### 3.3.3 Подсистема интеграции с ВАИСиБД.

Основное назначение подсистемы – автоматизированная или автоматическая загрузка в АИС «Стройрейтинг» данных из внешних источников. В подсистеме должны быть реализованы механизмы преобразования и валидации полученной информации, а также логирование и контроль ошибок при импорте.

3.4 В состав АИС «Стройрейтинг» входят следующие обеспечивающие подсистемы:

#### 3.4.1 Подсистема управления доступом.

Подсистема отвечает за реализацию ролевой модели управления доступом к данным системы. Среди функций подсистемы: идентификация и аутентификация пользователей, определение прав доступа на основе выделенных ролей (авторизация).

#### 3.4.2 Подсистема составления Рейтинга.

Подсистема осуществляет обработку данных, поступивших из ВАИСиБД и от участников СД, и на основе заложенных в соответствии с Методиками РО алгоритмов, составляет Рейтинг участников СД.

#### 3.4.3 Подсистема мониторинга и логирования.

Назначение подсистемы заключается в обеспечении устойчивости, наблюдаемости и безопасности системы путем логирования всех процессов (загрузка информации, расчеты, действия пользователей).

#### 3.4.4 Подсистема управления хранением данных.

Назначение подсистемы заключается в управлении хранением данных, используемых в АИС «Стройрейтинг».

## **4 УЧАСТНИКИ ИНФОРМАЦИОННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ, ИХ ПРАВА, ОБЯЗАННОСТИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ**

Перечень участников информационного взаимодействия в АИС «Стройрейтинг» определяется постановлением №\_\_\_\_\_.

Права, обязанности и ответственность участников информационного взаимодействия определяются НПА, регулирующими функционирование АИС «Стройрейтинг» и защиту данных, настоящим Регламентом, а также договорными отношениями с Оператором.

Оператор в срок, не превышающий 2 (двух) рабочих дней с даты внесения изменений в постановление №\_\_\_\_\_ (постановление Совета Министров Республики Беларусь от \_\_\_\_\_ №\_\_\_\_\_ «Об автоматизированной информационной системе «Республиканский рейтинг участников строительной деятельности»), постановление №\_\_\_\_\_ (постановление Министерства архитектуры и строительства Республики Беларусь

от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_ «О рейтинговой оценке участников строительной деятельности»), настоящий Регламент, Порядок заполнения анкет, размещает соответствующую информацию в разделе «Новости» АИС «Стройрейтинг».

Участник СД вправе вносить Оператору предложения о совершенствовании, улучшении процессов функционирования АИС «Стройрейтинг», разработке дополнительных сервисных функций и оказания услуг.

## **5 ПОРЯДОК РЕГИСТРАЦИИ В АИС «СТРОЙРЕЙТИНГ»**

### **5.1 Основания для регистрации в АИС «Стройрейтинг»**

5.1.1 Под регистрацией в АИС «Стройрейтинг» понимается создание Оператором и предоставление участнику СД, государственному органу и иной организации, указанным в приложении 1 к постановлению № \_\_\_\_\_ (далее – государственные органы и иные организации), доступа к личному кабинету в АИС «Стройрейтинг».

5.1.2 Регистрация участников СД в АИС «Стройрейтинг» осуществляется Оператором на основании заключенного с участником СД Договора и при условии поступления денежных средств на счет Оператора согласно заключенному Договору.

Для заключения Договора участник СД направляет Оператору заявку на заключение договора.

5.1.3 Регистрация в АИС «Стройрейтинг» государственных органов и иных организаций выполняется на основании заключенных соглашений по взаимодействию на безвозмездной основе.

### **5.2 Основания для отказа в регистрации в АИС «Стройрейтинг»**

Оператор имеет право отказать участнику СД в регистрации в АИС «Стройрейтинг» с направлением уведомления о причине отказа в следующих случаях:

предоставление неполных и (или) недостоверных сведений, необходимых для заключения договора;

отсутствие у участника СД аттестата соответствия юридического лица, индивидуального предпринимателя, осуществляющего отдельные виды архитектурной, градостроительной, строительной деятельности (их составляющие);

отсутствие участника СД в ЕГР или наличие в ЕГР сведений о его ликвидации (прекращении деятельности) либо нахождении в стадии ликвидации;

участник СД уже зарегистрирован в АИС «Стройрейтинг»;

отсутствие заключенного Договора;

отсутствие поступившей оплаты согласно заключенному Договору.



### **5.3 Создание заявки на регистрацию в АИС «Стройрейтинг» и (или) заключение договора**

5.2.1 Для создания заявки участнику СД необходимо:

перейти на ресурс ГИС «Госстройпортал» ([gosstroyportal.by](http://gosstroyportal.by));

в разделе «Информационные системы» выбрать подсистему «Республиканский рейтинг участников строительной деятельности»;

в верхней части главной страницы АИС «Стройрейтинг» в горизонтальном меню перейти по ссылке «Создать заявку», заполнить и направить электронную форму заявки на регистрацию в системе и (или) заключение договора.

5.2.2 Поступившая заявка на заключение договора (на регистрацию в АИС «Стройрейтинг») рассматривается Оператором согласно графику функционирования (подпункт 7.1.1 пункта 7 настоящего Регламента) в срок, не превышающий 2 (двух) рабочих дней с момента ее получения. В случае необходимости продления срока рассмотрения заявки Оператор уведомляет об этом заявителя посредством электронной почты.

5.2.3 Структура электронной формы заявки определяется Оператором и в обязательном порядке содержит следующие сведения об участнике СД:

регистрационные данные (УНП);

полное и сокращенное наименование организации (для индивидуального предпринимателя – фамилия, имя, отчество);

для организаций – фамилия, имя, отчество и название должности лица, подписывающего договор от имени организации, основания наделения его полномочиями (устав, доверенность, приказ);

для организации – сведения о подписанте электронной формы анкеты ЭЦП;

виды деятельности, по которым участник СД планирует подать заявку на получение республиканского рейтинга;

юридический адрес (адрес регистрации);

банковские реквизиты;

контактный номер телефона;

адрес электронной почты.

### **5.4 Заключение договора и оплата услуги**

5.3.1 Перечень оказываемых услуг Оператором и прейскурант цен размещаются на главной странице АИС «Стройрейтинг».

5.3.2 Заключение Договора осуществляется в следующем порядке:

на основании поступившей заявки Оператор готовит и направляет в адрес участника СД подписанные со своей стороны Договор и счет на оказание услуги по предоставлению доступа к личному кабинету в АИС «Стройрейтинг» (далее – Счет);

участник СД подписывает Договор со своей стороны и направляет его в адрес Оператора, а также производит оплату по Счету.

### **5.5 Особенности документооборота**

Договор, Счет, акт выполненных услуг и иные документы (при необходимости) направляются в оригинале (подписанные и скрепленные печатью) на юридические адреса сторон, указанные в Договоре.

С целью сокращения сроков документооборота в целом и ускорения процесса регистрации в АИС «Стройрейтинг» в частности, Оператор и участник СД имеют право дополнительно обмениваться скан-копиями оригиналов документов, указанных в части второй настоящего подпункта, по электронной почте.

Адресом электронной почты участника СД считается адрес, содержащийся в Едином государственном регистре юридических лиц и индивидуальных предпринимателей (далее – ЕГР), а при его отсутствии в ЕГР – адрес электронной почты, указанный участником СД в форме заявки.

Адрес электронной почты Оператора: [stroyrating@stroyekonomika.by](mailto:stroyrating@stroyekonomika.by).

### **5.6 Создание личного кабинета**

5.5.1 При наступлении оснований, указанных в подпунктах 5.1.2 и 5.1.3 пункта 5 настоящего Регламента, Оператор создает личный кабинет участника СД или государственного органа и иной организации и направляет на адрес электронной почты временную ссылку для входа.

5.5.2 При создании Оператором личного кабинета участника СД, данные, указанные в форме заявки, автоматически заносятся в сведения об участнике СД.

5.5.3 Сведения об участнике СД, за исключением информации о подписанте электронной формы анкеты ЭЦП, могут быть в любое время изменены участником СД в личном кабинете.

5.5.4 Для изменения информации о подписанте ЭЦП участнику СД необходимо направить письмо-заявку с указанием информации о новом подписанте ЭЦП. Письмо-заявка подписывается руководителем участника СД и направляется Оператору на адрес электронной почты, по СМДО или в письменном виде на юридический адрес Оператора: 220123, г. Минск, ул. В. Хоружей, д. 13/61.

Оператор вносит изменения в сведения об участнике СД согласно графику функционирования (подпункт 7.1.1 пункта 7 настоящего Регламента) в срок, не превышающий 2 (двух) рабочих дней с момента получения такого письма-заявки.

## **6 ПОРЯДОК ДОСТУПА В ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ В АИС «СТРОЙРЕЙТИНГ»**

6.1 Для доступа в личный кабинет зарегистрированному пользователю необходимо перейти по временной ссылке для входа, направленной Оператором на электронный адрес, и установить собственный пароль.

В качестве логина для доступа в личный кабинет используется УНП.

Зарегистрированный пользователь несет ответственность за сохранность пароля для доступа в личный кабинет и не вправе передавать его третьим лицам.

6.4 В случае утраты доступа в личный кабинет зарегистрированный пользователь самостоятельно восстанавливает доступ посредством АИС «Стройрейтинг».

6.5 Оператор вправе приостанавливать или прекращать доступ к личному кабинету согласно условиям Договора.

## **7 ГРАФИК, РЕЖИМЫ И ПОРЯДОК ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ АИС «СТРОЙРЕЙТИНГ»**

### **7.1 График функционирования**

7.1.1 АИС «Стройрейтинг» функционирует посредством использования глобальной компьютерной сети Интернет в соответствии со следующим графиком:

**доступ пользователей к АИС «Стройрейтинг»** – ежедневно, круглосуточно (24/7/365);

**прием и обработка заявок на регистрацию в АИС «Стройрейтинг» и (или) заключение договора:**

прием заявок – посредством АИС «Стройрейтинг» ежедневно, круглосуточно (24/7/365);

обработка заявок – в соответствии с графиком работы Оператора, размещенным на главной странице АИС «Стройрейтинг»;

**прием и обработка заявок на присвоение (пересмотр) республиканского рейтинга:** посредством АИС «Стройрейтинг» согласно Порядку заполнения анкет;

**техническая поддержка участников СД:**

прием, регистрация, обработка обращений – в соответствии с графиком работы Оператора, размещенным на главной странице АИС «Стройрейтинг».

7.1.2 При плановом изменении графика функционирования системы (например, перевод системы в профилактический режим, иное изменение графика работы) – информация доводится до пользователей в разделе «Новости» не позднее, чем за 48 часов до запланированного события.

### **7.2 Режим функционирования**

АИС «Стройрейтинг» в процессе эксплуатации поддерживает штатный и профилактический режимы функционирования.

Штатный режим функционирования является основным при эксплуатации АИС «Стройрейтинг». В данном режиме система обеспечивает выполнение всех заявленных функциональных возможностей и работу пользователей в соответствии с ее назначением.

В профилактическом режиме функциональные возможности для пользователей недоступны. В данном режиме проводится техническое обслуживание и модернизация аппаратно-программного комплекса системы.

### **7.3 Порядок функционирования**

7.3.1 Порядок функционирования АИС «Стройрейтинг» определяется Положением об автоматизированной информационной системе «Республиканский рейтинг участников строительной деятельности», утвержденным постановлением № \_\_\_\_, Положением о порядке предоставления участниками строительной деятельности информации в автоматизированную информационную систему «Республиканский рейтинг участников строительной деятельности» и составления республиканского рейтинга участников строительной деятельности, утвержденным постановлением № \_\_\_\_, настоящим Регламентом, а также Порядком заполнения анкет.

7.3.2 Оператор осуществляет эксплуатацию, сопровождение и развитие АИС «Стройрейтинг» согласно внутренним процессам Оператора.

7.3.3 Оператор осуществляет учет инцидентов, задач на доработку программного обеспечения, версий компонентов системы с использованием современных средств в области информационных технологий. Порядок и используемые средства учета определяются Оператором самостоятельно.

### **7.4 Порядок удаления информации**

Удаление информации, касающейся участников информационного взаимодействия, осуществляется автоматически по истечении установленного срока хранения информации.

Удаление общедоступной информации (нормативные правовые акты, новостной контент) осуществляется по мере необходимости.

## **8 СЛУЖБА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ**

Оператор в целях оказания консультаций и технической поддержки по вопросам функционирования АИС «Стройрейтинг» организует и обеспечивает работу службы технической поддержки согласно порядку функционирования, указанному в п.7.1.1 настоящего Регламента.

Оператор обеспечивает техническую поддержку участников СД по вопросам, связанным с регистрацией, доступом к личному кабинету, использованием функционала системы и оплаты доступа.

Оператором реализованы следующие способы обращения в службу технической поддержки:

- обращение через форму обратной связи с дальнейшим ведением переписки посредством электронной почты;
- обращение по телефону.

Контактная информация службы технической поддержки (адреса электронной почты, номера телефонов, режим работы службы и др.) публикуется на сайте Оператора и на главной странице АИС «Стройрейтинг».

Перед обращением в службу технической поддержки участнику СД рекомендуется предварительно ознакомиться с Порядком заполнения анкет и Руководством пользователя «Участник строительной деятельности», размещенных в разделе «Документы» на главной странице АИС «Стройрейтинг», а также ознакомиться с уведомлениями Оператора в разделе «Новости».

При обращении за технической поддержкой участник СД должен сообщить:

наименование участника СД, УНП;

описание возникшей проблемы с обязательным указанием последовательности действий, приводящих к ее возникновению (при направлении электронного обращения – приложение скриншота с возникшим инцидентом).

При обращении участника СД в службу технической поддержки через форму обратной связи обращение должно быть обработано в течение 2 часов. При обращении пользователя менее чем за 2 часа до окончания рабочего времени, обращение может быть обработано на следующий рабочий день в течение 2 часов с начала работы.

В процессе обработки обращения участника СД через форму обратной связи Оператор может запрашивать у участника СД дополнительные сведения. В случае непредоставления участником запрашиваемых сведений в течение 3 (трех) рабочих дней с момента получения соответствующего запроса Оператора, Оператор прекращает обработку обращения участника СД.

## **9 ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

9.1 Регламент, все изменения и (или) дополнения к Регламенту утверждаются руководителем Оператора и вступают в силу с даты их утверждения.

Актуальная версия Регламента и дополнения к нему (при наличии) размещаются в АИС «Стройрейтинг» в течение 2 (двух) рабочих дней в разделе «Документы» АИС «Стройрейтинг», информация о внесении изменений и (или) дополнений в Регламент или о выпуске новой версии Регламента размещается в разделе «Новости».

9.2 Требования и правила настоящего Регламента распространяются на всех субъектов информационных отношений, взаимодействующих с АИС «Стройрейтинг».