

**ПОРЯДОК
ОБРАЩЕНИЯ ЗА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКОЙ
В ООО «МОНИТОРИНГОВЫЙ ЦЕНТР ПО ИГОРНОМУ БИЗНЕСУ»**

Минск, 2014

Содержание

1. Термины и определения. Принятые обозначения и сокращения.....	3
2. Порядок подачи обращений (заявок)	4
3. Порядок оформления обращений (заявок)	5
4. Порядок рассмотрения обращений (заявок).....	6
5. Порядок закрытия обращений (заявок).....	6

1. Термины и определения. Принятые обозначения и сокращения

1. В настоящем Порядке применяются термины и их определения в значениях установленных Положением об осуществлении деятельности в сфере игорного бизнеса на территории Республики Беларусь, утвержденным Указом Президента Республики Беларусь от 19.11.2010 № 599, Положением о порядке функционирования специальной компьютерной кассовой системы, обеспечивающей контроль за оборотами в сфере игорного бизнеса, и мониторингового центра в сфере игорного бизнеса по ее обслуживанию, утверждённым постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 29.12.2011 № 1762, Регламентом функционирования СККС, а также следующие термины и их определения:

техническая поддержка (ТП) – мероприятия по обеспечению функционирования СККС, оборудования СККС.

субъекты СККС – организаторы азартных игр, заключившие договора на подключение к СККС, уполномоченные государственные органы.

СККС – специальная компьютерная кассовая система, обеспечивающая контроль за оборотами в сфере игорного бизнеса.

уполномоченное лицо организатора азартных игр (ОАИ) – сотрудник ОАИ уполномоченный ОАИ для обращения в ТП.

оборудование СККС – оборудование СККС (КИЗ, КИА, КТ, коммутатор, источник бесперебойного питания и т.д.), с помощью которого осуществляется подключение игорных заведений и (или) оборудования ОАИ к СККС и обеспечивается передача данных о работе игорного заведения в СККС.

контроллер игрового автомата (КИА) - программно – аппаратное средство, устанавливаемое в игровой автомат с целью подключения игрового автомата к СККС;

контроллер игорного заведения (КИЗ) – оборудование, обеспечивающее возможность подключения оборудования ОАИ и (или) кассовых терминалов к СККС;

кассовый терминал (КТ) – автоматизированное рабочее место кассира ОАИ, позволяющее осуществлять функции учета в СККС оборота в игорном заведении денежных средств, фишек, используемых в казино, регистрации выплаты выигрышей участникам азартной игры, а также осуществлять печать документов, сформированных с применением СККС, подтверждающих прием наличных денежных средств и (или) осуществление расчетов с использованием банковских платежных карточек для участия в азартных играх в казино и (или) на игровых автоматах, и выплату (перечисление) денежных средств;

2. Порядок подачи обращений (заявок)

2. ТП оказывается только Субъектам СККС, в круглосуточном режиме.

3. ТП включает в себя:

- обеспечение круглосуточного функционирования СККС;
- консультирование субъектов СККС по вопросам функционирования СККС, по использованию СККС;
- уведомление уполномоченного лица ОАИ в случае выявления необеспечения непрерывной и сплошной фиксации в СККС информации о работе игорных заведений либо в случае выявления сбоя в работе СККС по причине неисправности оборудования ОАИ, подключенного к СККС, и (или) оборудования СККС.

4. Субъекты СККС могут обратиться за ТП одним из следующих способов:

- направить заявку с использованием системы регистрации заявок, размещенной по адресу: <http://support.gamemc.by> – ПРЕДПОЧТИТЕЛЬНЫЙ СПОСОБ ПОДАЧИ, с целью ее оперативного рассмотрения;
- направить заявку посредством электронной почты на адрес helpdesk@gamemc.by;
- по телефонам службы поддержки:
 - + 375 44 574 07 01;
 - + 375 33 360 07 01;
 - + 375 25 701 07 01;
 - + 375 17 314 77 33 (тел./факс).

5. До направления обращения (заявки) в ТП рекомендуется изучить информацию по имеющемуся вопросу (проблеме) в разделе «База знаний» системы регистрации заявок, а также в соответствующих эксплуатационных документах. Если возникший вопрос имеет, описание в «Базе знаний» или эксплуатационной документации по СККС, но требует дополнительного пояснения со стороны ТП, необходимо в обращении (заявке) указать ссылку на данный материал (документацию).

6. ТП по вопросам не входящим в компетенцию ООО «Мониторинговый центр по игорному бизнесу» не оказывается, например:

- *предоставление информации из информационного ресурса, формируемого СККС;*
- *консультации по вопросам ведения кассовых операций, оформления первичной учетной документации и т.д.*

3. Порядок оформления обращений (заявок)

7. Обращение (заявка) подается на русском языке.

8. Обращение (заявка) Субъекта СККС должна содержать следующие сведения:

- для ОАИ:
 - наименование юридического лица;
 - место расположения игорного заведения (в случае возникновения вопросов по конкретному игорному заведению);
 - Ф.И.О. и должность обратившегося лица;
 - контактный телефон и e-mail обратившегося лица;
 - тема обращения (заявки);
 - содержание (суть) обращения.
- для уполномоченных государственных органов:
 - наименование государственного органа;
 - Ф.И.О. и должность обратившегося лица;
 - контактный телефон и e-mail (при его наличии) обратившегося лица;
 - тема обращения (заявки);
 - содержание (суть) обращения.

9. Тема обращения (заявки) должна максимально отражать суть вопроса (заявки).

10. По каждому возникающему вопросу (проблеме) подается отдельное обращение (заявка).

11. Содержание обращения (заявки) должно быть максимально детализировано (обязательно содержать подробное описание обстоятельств выявления (возникновения) проблемы (вопроса), быть пошаговым, без пропусков действий, без обобщений, не должно допускать разночтений, допущений и предположений. Во всех случаях, когда какое-либо действие можно выполнить разными способами, должен быть указан конкретный способ, приводящий к описываемому результату. По возможности описание проблемы (вопроса) должно сопровождаться фотографиями экрана (скриншотами), ссылки на которые должны присутствовать в тексте описания содержания обращения (заявки). Должны прилагаться только те файлы, на которых можно проверить изложенную в обращении (заявке) информацию).

12. При подаче обращения (заявки) через систему регистрации заявок, Субъекту СККС на указанный в обращении (заявке) адрес электронной почты автоматически высылается электронное письмо, содержащее текст поданного обращения (заявки) и уникальный идентификатор обращения (заявки) (ID заявки), который далее

необходимо сохранять (использовать) до момента закрытия обращения (заявки).

13. При обращении в ТП по средствам телефонной связи, сотрудником ТП оформляется заявка в системе регистрации заявок, после чего обратившемуся представителю субъекта СККС сообщается уникальный идентификатор обращения (заявки) (ID заявки), который подлежит сохранению им (использованию) до момента закрытия обращения (заявки).

14. При подаче обращения (заявки) посредством электронной почты, на адрес отправителя обращения (заявки) автоматически высылается электронное письмо, содержащие текст поданного обращения (заявки) и уникальный идентификатор обращения (заявки) (ID заявки), который далее необходимо сохранять (использовать) до момента закрытия обращения (заявки).

15. ТП не несет ответственности за работоспособность почтовых сервисов третьих лиц.

16. Субъект СККС самостоятельно обеспечивает регулярность проверки своего электронного почтового ящика на предмет получения подтверждения (сообщений) от ТП.

Обращение (заявка) считается принятой, только если вы получили подтверждение, содержащее уникальный идентификатор обращения (заявки) (ID заявки).

4. Порядок рассмотрения обращений (заявок)

17. Обращения (заявки) поступившие в ТП рассматриваются с учетом очередности поступления, критичности (важности).

18. Обращения, подлежащие рассмотрению в соответствии с Законом Республики Беларусь от 18.06.2011 № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц», подлежат рассмотрению в порядке и сроки определенные в данном Законе.

5. Порядок закрытия обращений (заявок)

19. После направления Субъекту СККС уведомления о результатах рассмотрения обращения (заявки), в случае отсутствия в течение 24 часов дополнительных вопросов у Субъекта СККС, обращение (заявка) закрывается автоматически.