

Поширенні запитання при роботі з ЄДРДО

Поширенні запитання при роботі з Єдиним державним реєстром декларацій осіб, уповноважених на виконання функцій держави або місцевого самоврядування (Реєстр)

1. **Якщо Ви змінили Ваш електронний цифровий підпис (ЕЦП),** будь ласка, скористайтесь кнопкою **«Я загубив/змінив свій приватний ключ»** та виконайте зміну Вашого ЕЦП у Реєстрі.
2. **Якщо Ви отримали новий ЕЦП та під час входу у персональний кабінет виникла помилка «Така поштова адреса не існує або вже зайнята»,** будь ласка, скористайтесь кнопкою **«Я загубив/змінив свій приватний ключ»** та виконайте зміну Вашого ЕЦП у Реєстрі.
3. **Якщо при вході у персональний кабінет виникла помилка особистого ключа (спробуйте пізніше),** будь ласка, перед повторним входом натисніть комбінацію клавіш **Ctrl+F5** на клавіатурі.
4. **Якщо при вході у персональний кабінет виникла помилка особистого ключа (невірний пароль чи ключ пошкоджений (24)),** будь ласка, отримайте новий ЕЦП, звернувшись в будь-який АЦСК <https://nazk.gov.ua/do-vidoma-subyektiv-deklaruvannya>, та виконайте зміну Вашого ЕЦП у Реєстрі.
5. **Якщо при вході у персональний кабінет виникла помилка особистого ключа (сертифікат не знайдено (51)),** будь ласка, переконайтесь у правильності вибору АЦСК, який Вам видав ЕЦП, у полі АЦСК та повторно здійсніть вхід до Реєстру.
6. **Якщо при вході у персональний кабінет виникла помилка особистого ключа (сертифікат не чинний за строком дії або закінчився строк дії відповідного особистого ключа (52)),** будь ласка, отримайте новий ЕЦП, звернувшись в будь-який АЦСК <https://nazk.gov.ua/do-vidoma-subyektiv-deklaruvannya>, та виконайте зміну Вашого ЕЦП у Реєстрі.
7. **Якщо при вході у персональний кабінет виникла помилка при зчитуванні особистого ключа (Виникла помилка при передачі запиту на сервер ЦСК за протоколом НТТР (5),** будь ласка, вимкніть розширення Вашого браузера та змініть налаштування антивірусного програмного забезпечення для забезпечення можливості передачі запитів за протоколом НТТР (5).
8. **Якщо при вході у персональний кабінет виникла помилка при автентифікації користувача (Помилка. Ви не підтвердили email),** необхідно увійти до Вашої поштової скриньки, вказаної під час першої авторизації, відкрити лист **«Підтвердження реєстрації |**

ЄДИНИЙ ДЕРЖАВНИЙ РЕЄСТР ДЕКЛАРАЦІЙ» та перейти за наведеним у листі посиланням. У разі, якщо Ви не знаходите лист у папці «Вхідні» Вашої поштової скриньки, перевірте папку «Спам».

9. **Якщо при заповненні електронних документів Ви не можете перейти з першого до наступного розділу**, будь ласка, скористайтеся останньою версією браузера Google Chrome.
10. **Якщо при заповненні електронних документів у Вас не завантажується розділ або не зберігаються зміни у розділі**, будь ласка, видаліть цей розділ за допомогою кнопки «видалити дані цього кроку» та заповніть його з початку.
11. **Якщо у Вас невірно зазначено ПІБ або ПІН у вкладці «Мій профіль» персонального кабінету**, будь ласка, отримайте новий ЕЦП з вірно внесеними даними, звернувшись в будь-який АЦСК <https://nazk.gov.ua/do-vidoma-subyektiv-deklaruvannya>, та виконайте зміну Вашого ЕЦП у Реєстрі, скориставшись кнопкою «Я загубив/змінив свій приватний ключ».
12. **Якщо при заповненні електронних документів Ви не знаєте як вказати серію та номер свідоцтва про народження дитини**, будь ласка, вкажіть серію та номер свідоцтва про народження у форматі «1-AA123456» без пробілу в полі «Податковий номер».
13. **Якщо при заповненні електронних документів Ви виявляєте помилку у кроках 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 12 «Зазначте право на цей об'єкт»**, будь ласка, заповніть розділ «ПРАВА НА ЦЕЙ ОБ'ЄКТ», натисніть кнопку «Додати» та натисніть кнопку «Зберегти об'єкт».
14. **Якщо Ви не знаєте чи подано Вашу декларацію**, будь ласка, перевірте її наявність у публічній частині за посиланням <https://public.nazk.gov.ua>, переконайтесь, що в особистому кабінеті вона має статус «Активна» та перевірте вкладку «Мої повідомлення» персонального кабінету. Щоб подати декларацію необхідно перевірити внесену інформацію та виконати такі дії:
 - натиснути кнопку «Зберегти чернетку»;
 - натиснути кнопку «Зберегти декларацію»;
 - обрати збережену чернетку та натиснути кнопку «Продовжити роботу»;
 - натиснути кнопку «Подати документ»;
 - підтвердити ознайомлення з передбаченою законодавством відповідальністю за подання недостовірних відомостей у декларації, проставивши відповідну позначку;
 - натиснути кнопку «Подати документ»;
 - натиснути кнопку «Подати декларацію».

15. **Якщо на Вашу поштову скриньку не надходять повідомлення про збереження чернетки, подання декларації, зміну ЕЦП у Реєстрі тощо**, перевірте папку «Спам» Вашої поштової скриньки, перевірте правильність зазначення адреси електронної поштової скриньки у вкладці «Мій профіль» персонального кабінету, зверніться до адміністратора Вашої електронної поштової скриньки.
16. **Якщо Ви втратили доступ до поштової скриньки, з якою зареєструвалися у Реєстрі, отримали новий ЕЦП та під час входу у персональний кабінет виникає помилка «Користувач з таким податковим номером вже зареєстрований»**, будь ласка, зверніться до служби технічної підтримки, направивши лист на електронну поштову скриньку support@nazk.gov.ua, зазначивши при цьому назву помилки, Ваші ПІБ, ІПН та актуальну поштову скриньку.
17. **Якщо у Вас виникли питання при заповненні електронних документів**, будь ласка, ознайомтесь з роз'ясненнями щодо заповнення електронних декларацій за посиланням <http://nazk.gov.ua/deklaraciya>.
18. **Якщо у Вас виникли питання технічного характеру**, будь ласка, зверніться до служби технічної підтримки, направивши лист на електронну поштову скриньку support@nazk.gov.ua, зазначивши при цьому назву помилки, Ваші ПІБ, ІПН, або зателефонуйте до служби технічної підтримки за номером +38(044)200-06-94.
19. **Для ознайомлення з рекомендаціями при роботі з Реєстром**, будь ласка, перейдіть за посиланням <https://nazk.gov.ua/rekomendaciyi-pry-roboti-z-yedynym-derzhavnym-reyestrom-deklaraciy>