

## **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 нечинний 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 HTTP (5), будь ласка, вимкніть розширення Вашого браузера та змініть налаштування антивірусного програмного забезпечення для забезпечення можливості передачі запитів за протоколом HTTP (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/dovidoma-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 копку «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:**

- 1) натиснути кнопку «Зберегти чернетку»;
- 2) натиснути кнопку «Зберегти декларацію»;
- 3) обрати збережену чернетку та натиснути кнопку «Продовжити роботу»;
- 4) натиснути кнопку «Подати документ»;
- 5) підтвердити ознайомлення з передбаченою законодавством відповідальністю за подання недостовірних відомостей у декларації, проставивши відповідну позначку;
- 6) натиснути кнопку «Подати документ»;
- 7) 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](mailto:support@nazk.gov.ua), зазначивши при цьому назву помилки, Ваші ПІБ, ПІН 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](mailto:support@nazk.gov.ua), зазначивши при цьому назву помилки, Ваші ПІБ, ПІН, 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-deklaraciyu>.**