

Рекомендації щодо подолання технічних помилок

1. Помилка. Невірні дані для реєстрації. Будь ласка, зверніться до АЦСК та отримайте новий ключ ЕЦП з вірно внесеними даними та повторно пройдіть реєстрацію з новим ключем.

Будь ласка, зверніться до кваліфікованого надавача електронних довірчих послуг та отримайте новий кваліфікований електронний підпис (ЕЦП) з вірно внесеними даними (дані повинні бути занесені з використанням української розкладки клавіатури) та повторно пройдіть реєстрацію з новим кваліфікованим електронним підписом (ЕЦП).

2. Виникла помилка при зчитуванні особистого ключа (Файл з особистим ключем не обрано).

Будь ласка, оберіть файл з особистим ключем у полі "Особистий ключ", скориставшись кнопкою "Обрати".

3. Виникла помилка при зчитуванні особистого ключа (Не вказано пароль доступу до особистого ключа).

Будь ласка, вкажіть пароль доступу до особистого ключа у полі "Пароль особистого ключа"

4. Виникла помилка при зчитуванні особистого ключа (Виникла помилка при відкритті особистого ключа (невірний пароль чи ключ пошкоджений) (24)).

Будь ласка, переконайтесь, що у полі "Пароль особистого ключа" вказано вірний пароль. Якщо Ви втратили пароль доступу до особистого ключа, будь ласка, зверніться до одного із кваліфікованих надавачів електронних довірчих послуг <https://czo.gov.ua/ca-registry> та отримайте новий кваліфікований електронний підпис (ЕЦП) після чого виконайте зміну Вашого кваліфікованого електронного підпису (ЕЦП) в Реєстрі, скориставшись функцією "Я змінив свій особистий ключ".

5. Виникла помилка при автентифікації користувача (Помилка. Спробуйте пізніше.)

Будь ласка, перед повторним входом натисніть комбінацію клавіш Ctrl+F5 на клавіатурі.

6. Виникла помилка при зчитуванні особистого ключа (Сертифікат пошкоджений або не може бути використаний (50)).

Будь ласка, переконайтесь, що на вашому ПК встановлено актуальну дату та час, а також перевірте чи опубліковані сертифікати Вашого кваліфікованого електронного підпису (ЕЦП) на сайті кваліфікованого надавача електронних довірчих послуг (АЦСК) яким Вам видано кваліфікований електронний підпис.

7. Виникла помилка при зчитуванні особистого ключа (Сертифікат не знайдено (51)).

Будь ласка, переконайтесь у правильності вибору кваліфікованого надавача електронних довірчих послуг (АЦСК), який Вам видав кваліфікований електронний підпис (ЕЦП), у полі "Кваліфікований надавач електронних довірчих послуг (АЦСК)" та повторно здійсніть вхід до Реєстру.

8. Сертифікат не чинний за строком дії або закінчився строк дії відповідного особистого ключа (52).

Будь ласка, зверніться до одного із кваліфікованих надавачів електронних довірчих послуг <https://czo.gov.ua/ca-registry> та отримайте новий кваліфікований електронний підпис (ЕЦП) після чого виконайте зміну Вашого кваліфікованого електронного підпису (ЕЦП) в Реєстрі, скориставшись функцією "Я змінив свій особистий ключ"

9. Користувач з таким податковим номером вже зареєстрований скористайтесь функцією «Я змінив свій особистий ключ»

Будь ласка, виконайте зміну Вашого кваліфікованого електронного підпису (ЕЦП) в Реєстрі, скориставшись функцією "Я змінив свій особистий ключ".

10. З'являється повідомлення (Виникла помилка при завантаженні криптографічної бібліотеки).

Будь ласка, якщо Ви використовуєте файл особистого ключа, закрийте «ПОВІДОМЛЕННЯ ОПЕРАТОРУ» та оберіть «Використовувати файл з особистим ключем». Якщо Ви використовуєте захищений носій, будь ласка, інсталюйте програмне забезпечення доступне за посиланнями у «ПОВІДОМЛЕННІ ОПЕРАТОРУ».

11. Не вдалось з'єднатися з сервером (спробуйте знову).

Будь ласка, натисніть комбінацію клавіш Ctrl+F5 на клавіатурі.

12. Помилка при автентифікації користувача (Помилка. Ви не підтвердили E-mail.) Виникла помилка при передачі запиту на сервер ЦСК за протоколом HTTP (5).

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».

13. Виникла помилка при заповненні розділу. Розділ не відкривається для редагування.

Для коректної роботи з Реєстром рекомендуємо використовувати інтернет-браузер Google Chrome останньої версії. Для встановлення інтернет-браузера Google Chrome Ви можете перейти за посиланням: <https://www.google.com/chrome/browser/desktop/index.html>.

14. При заповненні окремих розділів постійно виникають помилки.

Якщо при заповненні окремих розділів постійно виникають помилки, спробуйте видалити дані цього кроку за допомогою кошика у верхньому правому куті розділу та заповніть цей розділ знову.

15. Не вдалось обробити дані (спробуйте знову).

Будь ласка, натисніть комбінацію клавіш Ctrl+F5 на клавіатурі.

16. 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 НТТР (5).

17. Відсутня кнопка «Перейти на сторінку накладання кваліфікованого електронного підпису».

Будь ласка, зменшіть масштаб сторінки браузера (комбінація клавіш «Ctrl» + «-» на клавіатурі.)

18. Помилка. Активного користувача з такою електронною адресою не існує.

Якщо Ви втратили доступ до електронної адреси, яка зазначена у Вашому персональному електронному кабінеті, будь ласка, зверніться до служби технічної підтримки support@nazk.gov.ua. В листі зазначте Ваше ПІБ, реєстраційний номер облікової картки платника податків (ПІН) та текст помилки.