# Часто задаваемые вопросы ЕГИССО

Содержание

[Часто задаваемые вопросы ЕГИССО 1](#_Toc57807262)

[1 Ошибки при входе на портал ЕГИССО 3](#_Toc57807263)

[2 Вопросы по использованию VipNet 5](#_Toc57807264)

[3 Вопросы по ведению Реестра ЛМСЗ 7](#_Toc57807265)

[4 Вопросы по ведению Реестра фактов 10](#_Toc57807266)

[5 Вопросы по работе в КПИ 12](#_Toc57807267)

[6 Статистика 16](#_Toc57807268)

[7 Вопросы по ведению Реестров лиц 17](#_Toc57807269)

# Ошибки при входе на портал ЕГИССО

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Вопрос | Ответ |
| 1 | При входе в КПИ Ошибка **«Не удается отразить эту страницу»** | Проверьте настроен ли браузер в соответствии с руководством пользователя (раздел 2.2.).  Должен использоваться браузер InternetExplorer 11, в свойствах браузера установлены галки для "использовать TLS1.1" и "использовать TLS1.2"  Должен быть установлен ViPNET CSP 4.2 или КриптоПро CSP 4.0.  В ViPNET CSP 4.2 необходимо включить компонент Поддержка работы ViPNET CSP через MS Crypto API (c поддержкой протокола TLS/SSL).  Также проверьте, что сертификат ЕГИССО установился в Доверенные корневые центры сертификации-сертификаты.  Если все сделано по инструкции и ошибка остается, то необходимо включить сценарии ActiveX, отключить фильтры, отключить блокирование всплывающих окон в IE11.  При подключении к ЕГИССО нельзя использовать прокси сервера.  Все настройки должны быть произведены строго по инструкции http://www.pfrf.ru/knopki/egisso/project/~4427  Если ошибка продолжает возникать, создайте заявку в АСТП и приложите пошаговые скриншоты входа в ЕГИССО и возникновения ошибки. |
| 2 | При входе в КПИ ошибка «HTTP Status**404 – NotFound**». | Возможное решение: чистить кэш и перезапускать браузер. |
| 3 | При входе в КПИ после авторизации через ЕСИА возникает Ошибка аутентификации. Authenticationfailed: **пользователь не связан ни с одним участником ЕГИССО** | Организации сами добавляют сотрудников в своем профиле в ЕСИА в соответствующие группы, относящиеся к ЕГИССО. Затем данные пользователи входят под своими учетными данными в КПИ. Права доступа в КПИ у данных пользователей будут соответствовать статусу организации, к которой они относятся.  Проверить:  Организация, к которой прикреплен пользователь, зарегистрирована в ЕГИССО в качестве поставщика информации/ПИ + ОНМСЗ.  Пользователь добавлен в профиле организации в группу доступа ПФР. Если ошибка остается, то необходимо удалить пользователя в ЕСИА и завести снова. Данные в госуслугах и в ЕСИА при назначении должны полностью совпадать. |
| 4 | Ошибка при входе: «**Возникла проблема с сертификатом безопасности этого веб-сайта».** | Необходимо переустановить КриптоПро 4.0, и очистить SSL в свойствах браузера InternetExplorer (Свойства браузера - вкладка Содержание - кнопка Очистить SSL) |

# Вопросы по использованию VipNet

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Вопрос | Ответ |
| 1 | Какой электронной подписью подписывается xml-файл в программе crypto+ DE? | Открепленная ЭП Органа власти в формате PKCS#7 |
| 2 | Требования к сертификатам, из которых формируется перечень доступных для выбора сертификатов: | 1. действительны.   - действителен по периоду действия;  - построить цепочку сертификации. необходимо установить в системное хранилище сертификаты корневых и промежуточных УЦ.  Т.к. сертификаты у нас используются усиленные квалифицированные, то издавшие эти сертификаты УЦ являются аккредитованными. Реестр аккредитованных УЦ находится на Портале уполномоченного федерального органа в области использования электронной подписи https://e-trust.gosuslugi.ru/  - установить списки отозванных (аннулированных) сертификатов корневого и промежуточных УЦ.  Это решается следующим образом: либо вручную скачать и установить в системное хранилище из реестра аккредитованных УЦ, либо если используете Crypto+DE установить проверку отозванных сертификатов через интернет на вкладке "Криптосервер 3" - "Параметры проверки отзыва сертификатов" - "режим проверки" - установить параметр "с помощью списка отзыва сертификатов с подключением к сети".  2. содержат хотя бы одно из расширенных использований ключа из перечисленных в настройках приложения (вкладка Криптосервер3), 3. содержат хотя бы одну из политик, перечисленных в настройках приложения (вкладка Криптосервер3). |
| 3 | Установил Crypto+ DE, ничего не трогал в настройках, правой кнопочкой мыши жму на файл, который требуется подписать выбираю в контекстном меню: Crypto+ DE - Подписать - выбираю подпись (сертификат) (Электронная подпись была до этого установлена в Реестр виндовс 7, криптопровайдерКриптоПро CSP) при этом в трее, где часы, появляется значок Крипто+Де и появляется надпись: **Ошибка при инициализации сессии.** Подписанных файлов - 0. | Для работы с Crypto+ DE:  1. Контейнер закрытого ключа должен быть добавлен в СКЗИ в соответствии с документацией на СКЗИ. 2. Сертификат пользователя должен быть привязан к контейнеру закрытого ключа и добавлен в хранилище ОС.  3. В хранилище ОС должны быть установлены корневой сертификат и СОС ГУЦ, сертификаты и СОС промежуточных УЦ.  4. На рабочей станции должно быть установлено Crypto+ DE. При работе с Crypto+ DE необходимо использовать СКЗИ VipNet CSP 4.2 или КриптоПро CSP 4.0.  При наличии доступа в сеть Интернет (за исключением работы через прокси-сервер):  1. Открыть настройки Crypto+ DE.  2. На вкладке "Криптосервер 3" в выпадающем списке для настройки "Режим проверки" выбрать "с помощью списка отзыва сертификатов с подключением к сети" (в данном случае актуальные СОС будут браться из сети Интернет). 3. Сохранить настройки и выполнить тестовое подписание. |
| 4 | Ошибка «сертификат не прошел проверку». УстановилиКриптоПро 4, программу Crypto+DE. Используем квалифицированный сертификат, выданный аккредитованным удостоверяющим центром УФК. При этом программа при запуске выдает ошибку, что сертификат не прошел проверку. | Проверить стоят списки отзыва, скопированные по пути указанному в сертификате.  При наличии доступа в сеть Интернет (за исключением работы через прокси-сервер):  1. Открыть настройки Crypto+ DE.  2. На вкладке "Криптосервер 3" в выпадающем списке для настройки "Режим проверки" выбрать "с помощью списка отзыва сертификатов с подключением к сети" (в данном случае актуальные СОС будут браться из сети Интернет). 3. Сохранить настройки и выполнить тестовое подписание. |
| 5 | Как реализовать подписывание и отправку данных на одном компьютере с VipNET и CriptoPro | VipNET и CryptoPRO официально вместе не работают на одном рабочем месте. |

# Вопросы по ведению Реестра ЛМСЗ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Вопросы | Ответы |
| 1 | В Локальной МСЗ для НПА есть обязательный атрибут URL. Что за URL имеется в виду? | URL - это обязательная ссылка на место официальной публикации НПА в интернете. |
| 2 | Следует ли редакцию НПА считать изменением начала действия Локальной МСЗ? Если да, то создавать новую, а старую изменять и проставлять Окончание действия? И как быть если в Локальной МСЗ несколько НПА, а изменилась только одна? | Если редакция НПА изменяет ЛМСЗ (в части названия, размера, категорий, форм и тд и тп), то фактически появляется новая ЛМСЗ, а действие старой прекращается. Тогда те действия, которые описаны в вопросе, необходимо выполнять. |
| 3 | Для случая "Локальная МСЗ <-> N Категорий получателей», допустим мы отправили две ЛМСЗ которые отличаются только категорией и источником финансирования. Затем источник финансирования стал одинаковым. Получается эти ЛМСЗ надо объединить. Как отправлять изменения в данном случае? В первую мы добавляем еще категорию, а вторую просто не отправляем? | "Источник финансирования стал одинаковым" - это значит появилась редакция НПА, которая отменяет назначение предыдущих ЛМСЗ и обосновывает назначение новой. Следовательно действие старых должно быть прекращено, а созданы новые ЛМСЗ с иными условиями. |
| 4 | В реестре Локальных МСЗ для каждой Локальной МСЗ необходимо отправлять список Категорий получателей. Разрешается ли разбивать комбинацию "Локальная МСЗ <> N Категорий получателей" на N комбинаций "Локальная МСЗ <> Категория получателя", т.е. в рамках одной Локальной МСЗ указывать только одну Категорию получателя? Это значительно упростит для нас алгоритмы операций, связанных с внесением изменений в КМСЗ и ЛМСЗ. | Допустимо, но не желательно. Избыточный объем данных который будет выводится в интерфейсах информирования. |
| 5 | В реестре Локальных МСЗ для каждой Категории получателя необходимо указывать ID (uuid). Если эта Категория используется для разных МСЗ, то этот ID должен быть один и тот же для разных МСЗ или для каждой МСЗ свой? | ID должен быть один и тот же для разных МСЗ |
| 6 | В реестре Локальных МСЗ присутствует список Категорий, в случае если изменилось наименование или код, но не изменился код КМСЗ, следует ли изменять (uuid)? | Изменение наименования Локальной категории означает, что был выпущен НПА, устанавливающий новое наименование категории. Сама категория при этом может относиться к такому же коду КМСЗ, что и предыдущая категория. В этом случае должна быть создана новая категория с новым UUID. |
| 7 | Для случая "Локальная МСЗ <-> N Категорий получателей», если изменения коснулись части категорий, например, прекратило действие одно из НПА или изменился КБК, каким образом следует отправлять изменения? Разделить на две: одна ЛМСЗ на изменение (список категорий), вторая - новая? | Такие вопросы всегда надо рассматривать с точки зрения получателя МСЗ. Если НПА изменило набор категорий, это существенные изменения в условиях получения и, следовательно, это новая МСЗ. Старую прекращаем, новую создаем. Если изменился только код КБК (но при этом не изменился источник финансирования!) то новую МСЗ создавать не нужно. Нужно отправить сообщение о изменении текущей КБК так как с точки зрения получателя условия предоставления не изменились |
| 8 | Дата начала действия и дата окончания действия МСЗ, не понятно как определять эти даты из НПА, вроде как это интервал который позволяет осуществлять назначение МСЗ, т.е. за его временными рамками МСЗ не назначить, если так то как понять где дата окончания у меры?! | Дата начала действия МСЗ = дате начала действия НПА. А дата окончания = дате изменения НПА. При изменении НПА прекращается старая МСЗ и создается новая. |
| 9 | Какой размер назначения МСЗ(П) указывать в факте назначения если дата принятия решения о назначении МСЗ(П) (decision\_date) много раньше момента первоначальной загрузки сведений о назначениях в ЕГИССО и размер назначения с тех пор изменился? Пример: гражданину в 2000 году была назначена выплата 1000 руб. Ежегодно эта выплата индексировалась и к моменту передачи сведений в ЕГИССО в 2017 году составляет 1800 руб. | При формировании данных первоначальной загрузки в ЕГИССО для каждого факта назначения нужно указать действующий на момент формирования данных размер, т.е. по приведенному примеру:  Дату принятия решения о назначении (decision\_date) = 2000 год  Дату начала действия назначения (dateStart) = дате последней индексации размера (2017 год)  Размер назначения = размеру выплаты после последней индексации (1800 руб.) Дата окончания действия (dateFinish) = пусто (бессрочная) |
| 10 | Произошло дублирование мер соц защиты в реестре ЛМСЗ по причине повторной загрузки меры с другим идентификатором. | Ситуация возникла в связи с тем, что была повторно загружена мера с другим ID, поэтому она успешно загрузилась в систему. Пользователь может удалить излишне загруженную запись ЛМСЗ в КПИ. При наличии загруженных фактов назначения по мере с данным идентификатором, удаление в ЕГИССО самостоятельно не возможно. Необходима полная очистка данных по поставщику информации в ЕГИССО. Работы могут быть произведены по официальному письму в ДФГП ПФР. |
| 11 | При добавлении МСЗ не получается выбрать категорию получателей. | Выбрать существующую категорию - означает выбрать из ваших локальных категорий, основанных на этой категории КМСЗ.  Если у вас локальных категорий ещё нет, то нужно выбрать опцию "ввести новую категорию" и создать новую локальную категорию. После загрузки в ЕГИССО ЛМСЗ с данной новой локальной категорией, вы сможете эту категорию уже выбирать через опцию "выбрать существующую..." |
| 12 | Загрузка реестра локальных МСЗ из ИС Регион.  В ответ приходит ответ: ACCESS\_DENIED Участник с мнемоникой СМЭВ 'ХХХХ.' отсутствует в реестре участников. | При регистрации ПИ способ взаимодействия указали КПИ (кабинет поставщика информации) вместо ИСПИ (информационная система поставщика информации), поэтому не указан интерфейс взаимодействия внешней ИСПИ. ПИ необходимо подать заявку на перерегистрацию ПИ с указанием способа взаимодействия ИСПИ и интерфейса. |

# Вопросы по ведению Реестра фактов

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Вопросы | Ответы |
| 1 | Элемент <previosID> Из описания в XSD схеме не очень понятно, на что должен ссылаться данный элемент? На ID записи о факте назначения (элемент <ID> из схемы assignment-fact), которая изменяется? | Да, все верно. Этот элемент указывает на запись, которая была изменяется. Например, ранее был прислан факт назначения. Затем, чтобы этот факт назначения в системе был отредактирован - например, исправлены опечатки или указана дата окончания действия факта назначения. В этом случае следует загрузить новую версию этого факта с новым идентификатором записи и указать в значении <previosID> ID измененяемой записи. Тогда при загрузке будут связаны старая и новая запись. |
| 2 | Схема: assignment-fact-1.0.1.xsd. Элемент <ID> всегда уникален? Даже когда изменение(обновление) факта назначения делаем? | Да. При загрузке так же проверяется уникальность идентификаторов отдельных записей файла. Если запись с данным идентификатором уже была загружена ранее, то повторно ее загрузить нельзя. Для изменения записи факта назначения или ЛМСЗ идентификатор изменяемой записи указывается в соответствующих полях (см. предыдущий ответ). |
| 3 | Блок <reason\_persons>. «Сведения о лицах, являющихся основанием для назначения меры». Просьба пояснить, кто такие эти лица | Например, мать получает пособие на ребенка. тогда в блоке "Лица, являющиеся основанием для назначения меры" будут указаны данные этого ребенка. |
| 4 | Элемент <LMSZID>. Чем отличается от <ID>? | В этом поле указывается идентификатор локальной меры, в рамках которой был создан этот факт назначения. Этот идентификатор вы должны прислать ранее в файле по схеме 10.05.I. , а затем ссылаетесь на него при выгрузке фактов назначения. |
| 5 | Элемент <categoryID>. Просьба пояснить, как заполнять данное поле? Это ссылка на какой-то справочник ЕГИССО? | Это идентификатор локальной категории. Этот идентификатор вы должны прислать ранее в файле по схеме 10.05.I., а затем ссылаетесь на него при выгрузке фактов назначения. |
| 6 | Необходимо изменить факт назначения МСЗ (сумму либо дату) | Если изменения суммы или даты происходит при перерасчете меры, то это новый факт назначения. При этом старый факт закрывается, новый создается. Если была ошибка ввода, то возможно изменение этих параметров в КПИ с указанием причины редактирования факта назначения. |
| 7 | Ошибка при загрузке фактов:" Дата окончания действия назначения ДД-ММ-ГГГГ не входит в период действия локальной МСЗ." | Ошибка возникает, в случае, когда пытаются назначать факт по мере, срок действия которой истек. Необходимо внести изменения в меру (при этом сменив идентификатор). Если выходил НПА, который менял срок действия меры, то необходимо создать новую меру и уже на нее загружать факты назначения. |
| 8 | Можно ли удалить отдельно взятые факты назначения МСЗ? | Удаление загруженных в ЕГИССО фактов назначения предусмотрено в КПИ, и для ИСПИ в рамках соответствующего вида сведений через СМЭВ.  Удаление отдельных фактов назначения в пакете для загрузки невозможно. Можно удалить только весь пакет, включающий эти факты. |
| 9 | В разделе реестр фактов назначения не удается установить дату окончания. Пишет данные сохранены, но если перезайти в раздел - поле снова пустое. | Вам после внесения изменений необходимо выгрузить файл с реестром изменений, подписать его, загрузить в ЕГИССО. После обработки изменения будут отражены в КПИ. |
| 10 | Почему в КПИ в реестре фактов назначения наименование меры в реестре МСЗ отличается от наименования меры, указанного в факте назначения. | В реестре ЛМСЗ в Наименовании меры указана мера из КМСЗ. В карточке факта назначения указана локальная мера региона. |
|  | После создания\изменения МСЗ\категории получателя\факта назначения новые\измененные данные не отображаются в реестрах. Что делать? | Изменения, переданные в ЕГИССО, отображаются не мгновенно. В зависимости от загрузки системы обработка данных может занимать значительное время (до нескольких суток). Для контроля загрузки сведений в ЕГИССО необходимо проверять статус загрузки пакета в журнале изменений соответствующего реестра.  Если данные не отобразились через 1 сутки, то необходимо оформлять заявку в АСТП. |

# Вопросы по работе в КПИ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Вопросы | Ответы |
| 1 | Схема: package-RAF-1.0.5.xsd Элемент <packageID> Каковы правила формирования данного элемента? Это всегда новый UUID? | Да. Этот uuid всегда должен быть уникальным. Реализована проверка: если пакет с данным uuid уже был ранее загружен в систему, то повторно его загрузить нельзя. Если прислан пакет, содержащий ошибки, то после исправления ошибок этому пакету должен быть присвоен новый идентификатор. |
| 2 | Почему пустой реестр организаций при входе в КПИ? | Отображение содержания реестров ЕГИССО происходит по запросу пользователя, при нажатии на кнопку «Найти».  Реестр организаций отображает информацию об организациях, предоставляющих услуги.  Не путать его с реестром ОНМСЗ (Органов, назначающих МСЗ). |
| 3 | После загрузки данных в КПИ существует возможность просмотреть протокол загрузки.Информация для отработки протоколов загрузки. | **Общая схема:**  1. ПВВС валидирует файл по XSD-схеме, если все ок - передает в ПСД. Если нет - не сохраняет и выдает ошибку валидации файла.  2. ПСД забирает пакет, валидирует по XSD схеме еще раз, сохраняет у себя.  3. Пакет сохраняется, но из него некоторые записи могут быть не сохранены с ошибкой целостности данных (размерность полей, форматы дат, отсутствие идентификатора, на который запись ссылается).  4. Сохраненный пакет обрабатывается с применением всех правил и проверок. Если все ок, каждая запись пакета ставится на отправку в ПОЗ.  **По статусам в протоколе:**  Запись передана в ПОЗ - конечный статус успешно обработанной записи и переданной в подсистему обработки запросов.  Запись обработана с ошибками - запись обработана с ошибками, не была передана в ПОЗ, ошибка будет в строке со значением "Ошибка обработки правила" по данному гуиду (ID).  Запись обработана без ошибок - запись обработана без ошибок (это количество в идеальной ситуации равно количеству записей, переданных в ПОЗ. В текущей версии есть ошибка, когда в ПОЗ передается меньше записей - они будут автоматически направлены в ПОЗ после обновления).  Запись сохранена - запись из пакета была сохранена в ПВВС, далее она будет проверяться на соответствие заполнения полей форматам и правилам.  Ошибка обработки правила - запись обработана с ошибками, сама ошибка будет указана напротив строки в поле Комментарий.Предупреждение при обработке правила - при проверке выявлено несоответствие данных формату, но оно не блокирует дальнейшую обработку записи, дается справочно. |
| 4 | При формировании файла данных (формат XLS) - конвертирую в формат XML - подписываю ЭЦП - загружаю в ЕГИССО - появляется ошибки при загрузке. Проверили: МСЗ с данным идентификатором в реестре есть. | XML файлы необходимо проверить на соответствие XSD-схемам, или воспользоваться утилитой конвертации.(выложены на сайте ПФР http://www.pfrf.ru/knopki/egisso/project/~4423) |
| 5 | Просим предоставить статистику загрузки наших пакетов, какие записи не были загружены и по какой причине? | В Журнале «История взаимодействия» реализован функционал поиска загруженных пакетов, содержащих записи, обработанные с ошибками.  Реализован функционал формирования отчётов:  Отчет о загрузке пакетов с ошибками. Для этого на форме нажмите на кнопку «Загружено с ошибками».  Отчёт о загрузке пакетов без ошибок. Для этого на форме нажмите на кнопку «Успешно загруженные записи».  Отчет о загрузке пакетов, содержащий все записи. Для этого на форме нажмите на кнопку «Все записи».  Реализованы следующие варианты статуса загрузки отправленных пакетов:  отображается «ХХ из УУ», где ХХ — количество записей успешно обработанных и переданных в Подсистему обработки запросов ЕГИССО; УУ — общее количество записей, находящихся в загруженном пакете;  если загружены все записи, то текст отображается зелёным цветом;  если загружено ноль записей, то текст отображается красным цветом;  если записи загружены частично, то текст отображается оранжевым цветом;  если пакет обработан с ошибкой, то отображается следующий текст: «0 из 0», цвет текста чёрный.  Статистику обработки пакетов Вы так же можете посмотреть своими силами в КПИ в разделе История взаимодействия сформировав протокол в CSV формате. В случае возникновения проблем при скачивании протокола (файл больше 5 Мб), необходимо сделать новую заявку в АСТП с указанием идентификаторов пакетов, по которым возникают проблемы. |
| 6 | Ошибка при работе через СМЭВ. «Участник с мнемоникой СМЭВ «ХХХХ» отсутствует в реестре участников».*Ошибка возникает если у участника тип взаимодействия указан КПИ вместо ИСПИ.* | Способ взаимодействия для данного участника указан КПИ. Для взаимодействия с ЕГИССО посредством СМЭВ вам необходимо направить заявку на изменение регистрации, указав способ взаимодействия ИСПИ. |
| 7 | Через КПИ либо посредством СМЭВ не загружаются файлы формируемые ПО Ассистент ЕГИССО.  ЕГИССО выдает сообщение: Некорректный формат для вложения  КПИ выдает сообщение: Ошибка валидации данных, файл реестра не прошел валидацию по схеме.  /confluence/download/thumbnails/398612714/image2019-9-30_9-21-37.png?version=1&modificationDate=1569820897244&api=v2 | Служба поддержки ЕГИССО не сопровождает программу Ассистент ЕГИССО. Для проверки валидации файлов, формируемых Ассистентом ЕГИССО можно использовать утилиту из приложенного архива. Также XML, формируемые Ассистентом ЕГИССО, должны соответствовать XSD-схемам выложенным на сайте ПФР: http://www.pfrf.ru/knopki/egisso/project/~4423 |
| 8 | При загрузке МСЗ нет кнопки «Подписать файл». Вместо нее стоит кнопка «Выгрузить файл".  ***Причина: Портал ЕГИССО не подписывает файлы. Поставщик информации должен сначала подписать подготовленный файл на компьютере, потом загрузить в ЕГИССО.*** | Подготовленные файлы с ЛМСЗ нужно сохранить на компьютер. Сохраненные файлы необходимо подписать с помощью заранее установленного программного обеспечения «УЭПШ» (выложено на официальном сайте ПФР РФ в разделе ЕГИССО/ Рабочая документация).  Далее подписанные файлы необходимо загрузить в систему. Выбрать отдельное меню «Загрузка подписанных XML файлов». В открывшейся форме указать путь к загружаемому файлу без подписи и к подписанному файлу, далее нажать кнопку «Начать загрузку файлов». Размер загружаемых файлов не должен превышать 20 мегабайт. Отследить загрузку данных можно в «Журнал «История взаимодействия»» до статуса «Передан в ПОЗ». Проверить отображение загруженных в реестре |
| 9 | Ошибка обработки. Ошибка отправки архива в ПВВС.  Через КПИ не загружаются подписанные файлы для отправки в ЕГИССО.  /confluence/download/thumbnails/398612714/image2019-9-30_9-23-21.png?version=1&modificationDate=1569821001338&api=v2 | Ошибка возникает из-за некорректной электронной подписи. Убедитесь, что подпись ЭП-ОВ, а не ЭП-СП, квалифицированная (удовлетворяет требованиям 795-го Приказа ФСБ. Не просроченная). Также необходимо проверить, что подпись сгенерирована в Crypto+ DE, а не в программе Криптопро "КриптоАРМ". Необходимо переподписать файлы корректной подписью и отправить заново. |
| 10 | Необходимо перерегистрировать (сменить тип участника) ОНМСЗ на ПИ. | ПИ закрывает или удаляет закрепленные за данным ОНМСЗ факты, подает заявку в АСТП или формирует ее через КПИ на отключение ОНМСЗ, потом бывший ОНМСЗ подает заявку на самостоятельную регистрацию. |
| 11 | Необходимо перерегистрировать (сменить тип участника) ПИ на ОНМСЗ. | Данная операция является по сути аннулированием участника. Для этого необходимо следующее.  Перед аннулированием регистрации отключаемый поставщик должен для всех действующих фактов назначения проставить дату окончания действия (дата аннулирования регистрации поставщика) либо направить официальное письмо в адрес Департамента федеральных государственных проектов с запросом на полную очистку загруженных данных по поставщику (в письме обязательно указать код ПИ).  После аннулирования регистрации необходимо сделать следующие действия:  1) Каждый аннулированный ОНМСЗ должен подать заявку на регистрацию в качестве ПИ+ОНМСЗ;  2) Каждый новый поставщик должен сформировать заново реестр ЛМСЗ; 3) Каждый новый поставщик должен создать факты назначения, соответствующие закрытым предыдущим поставщиком фактом, но с датой начала действия следующей после даты. |

# Статистика

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Вопрос | Ответ |
| 1 | Статистика по гражданам получившим МСЗ от ПФР и КПИ не сходится. | В отчете на портале количество уникальных получателей считается для каждой ЛМСЗ и локальной категории. Если человек получил две меры, то он в отчете будет фигурировать в двух строках. Соответственно, если вы просто просуммируете уникальных получателей в отчете на портале, то получите дубли СНИЛСов.  Для отчета ПФР считается общее количество уникальных получателей по поставщику. |
| 3 | У поставщика информации в отчетах уменьшается количество МСЗ. | ПИ формирует отчет из кабинета поставщика информации. Данный отчет формируется за 3 месяца. Поэтому данные в отчете могут меняться каждый день. Для получения достоверных данных необходимо формировать отчеты за фиксированный период времени. |

# Вопросы по ведению Реестров лиц

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Вопрос** | **Ответ** |
| 1 | Ошибки при работе с реестром, что делать? | Для решения вопросов по ошибкам в работе с реестрами рекомендовано:  1. Создать заявку на адрес support@101.pfr.ru. 2. Описать действия, которые привели к ошибке. 3. Прикрепить скриншоты ошибки. |
| 2 | Где искать раздел с Реестрами в КПИ? | В меню КПИ последняя вкладка "Работа с реестрами лиц". |
| 3 | Где взять инструкцию по заполнению Реестра лиц? | Инструкции по работе с Реестрами лиц можно найти на портале документации по Реестрам, доступном по ссылке <http://elearning.otr.ru/course/view.php?id=70>, в разделах 3. "Наполнение Реестров лиц с применением функциональности КПИ Портала ЕГИССО ПФР" и 4. "Наполнение Реестров лиц с применением утилиты конвертации файлов Excel" |
| 4 | Когда поставщикам информации в ЕГИССО будет доступен функционал для работы с реестрами? | Функционал работы с реестрами будет запускаться в 2 этапа: - в рамках 1-го этапа запущена работа с реестрами через КПИ вручную и через импорт XML-файлов. Работа с Реестрами в КПИ реализована в версии ЕГИССО 20.1.1. Версия установлена в продуктивный контур 18.11.2020 г.  - в рамках 2-го этапа будет запущен механизм внесения данных через СМЭВ. Версия 20.2.0 запланирована к передаче заказчику до конца ноября с последующим тестированием. Информацию по выходу новых версий программного обеспечения отслеживайте, пожалуйста, на портале ЕГИССО в разделе "Новости": <http://egisso.ru/site/news/list.> |
| 5 | Требуется ли поставщикам информации направлять дополнительные заявки для подключения блока реестров лиц в ЕГИССО? | Если учреждение уже зарегистрировано в ЕГИССО, то дополнительные заявки направлять не нужно. |
| 6 | Объясните пожалуйста, как загрузить в ЕГИССО реестры лиц, лишенных родительских прав, ограниченных в дееспособности, а также законных представителей. Будет ли к этому форма для заполнения? Или это все забивается на сайте ЕГИССО вручную? | Данные загружаются через КПИ как вручную, так и через загрузку xml файлов при использовании утилиты конвертации. На портале документации по Реестрам, доступной по ссылке: <http://elearning.otr.ru/course/view.php?id=70> есть необходимые инструкции в разделах 3."Наполнение Реестров лиц с применением функциональности КПИ Портала ЕГИССО ПФР" и 4. "Наполнение Реестров лиц с применением утилиты конвертации файлов Excel", а также учебные фильмы. |
| 7 | Допустим, нужно добавить ещё одно решение суда, т.к. родитель лишён прав дважды, соответственно, и решения суда будут разными. Как заполнять в таком случае? | Необходимо создать новую запись с новым судебным решением. |
| 8 | Если в ПФ не нашли СНИЛС гражданина ЛРП или ОРП, его надо вносить? | Без данных СНИЛС внесение невозможно, это требование ПФР к заполнению данных в реестрах. |
| 9 | При переходе на вкладку "Работа с реестрами лиц" появляется белое окно. Как работать? | Функционал Реестров лиц не работает в браузере InternetExplorer. Для работы с Реестрами лиц используйте Яндекс-браузер или Спутник. Подробнее описано в Разделе 3. "Инструкции по работе в КПИ ЕГИССО с реестрами лиц" , с которой можно ознакомиться на портале документации по Реестрам, доступной по ссылке: <http://elearning.otr.ru/course/view.php?id=70> |
| 10 | Мать лишили родительских прав на всех пятерых детей. Как правильно внести данные? | Если данные вносить вручную в КПИ, то при заполнении данных необходимо ввести данные матери, далее использовать кнопку "Добавить следующего ребёнка" для добавления всех детей. Если данные вносить через утилиту конвертации, то в файле Excel необходимо вносить информацию построчно, с дублированием данных матери пять раз для каждого ребёнка. |
| 11 | Документ, на основании которого возникли правовые основания законного представителя во всех случаях - Постановление, а в выпадающем списке нет такого. Что необходимо выбрать? | Поскольку постановление, распоряжение, приказ являются актами, в Вашем случае необходимо выбирать Акт органа опеки и попечительства о назначении опекуна (попечителя). |
| 12 | Как заносить сведения по родителям ЛРП или ОРП, которые не являются гражданами РФ? У них нет СНИЛС и мы не располагаем паспортными данными. Как поступать в данном случае? | Иностранные граждане и лица без гражданства получают СНИЛС на территории РФ, пример разъяснения: http://www.pfrf.ru/branches/kaliningrad/news~2017/12/01/148209 Если СНИЛС неизвестен, то лицо не может быть внесено в Реестры, наличие СНИЛС каждого вносимого лица - совершенно обязательное условие. При внесении ИГ и ЛБГ следует правильно выбирать значение поля "Гражданство", возможность выбора значения "Лицо без гражданства" также реализована. Для внесения любого лица, на данном этапе, абсолютно необходимо выяснение его СНИЛС. |
| 13 | Законный представитель действует от лица организации. Достаточно ли будет ввода реквизитов организации, таких как ИНН и ОГРН? | Нет, обязательно должны быть дополнительно к данным организации внесены данные физ. лица, представляющего эту организацию, в том числе и СНИЛС этого физ. лица. |
| 14 | Подскажите, утилита конвертации "ругается" на СНИЛС, у которого стоит ноль в конце, как это исправить? | Укажите тип ячейки "Текстовый". |
| 15 | При внесении СНИЛС выходит ошибка вида: "Невозможно создать новое событие с uuid [] найдены дубликаты для основного СНИЛС и связанного СНИЛС" Как исправить данную ситуацию? | Данное предупреждение не является ошибкой. Сообщение говорит о том, что данные уже внесены в реестр либо Вами, либо другим поставщиком информации и они являются дублем. Дублем считается запись о событии, в которой: тот же вид события, та же дата вступления в силу, те же лица (СНИЛС). Необходимо проверить, какое событие выбирается и провести поиск дубликатов по реестрам.  Если при проверке Вы не находите дубликаты и уверены, что такого события Вами не вносилось, тогда рекомендовано: 1. Сделать подробное описание произошедшей ситуации. 2. Сделать скриншоты пошагового получения данного сообщения. 3. Направить всю информацию на адрес support@101.pfr.ru. 4. Дождаться ответа специалиста технической поддержки. |
| 16 | Подскажите, пожалуйста, какой вид документа указывать при заполнении реестра недееспособных по несовершеннолетним воспитанникам детских домов-интернатов? Ни один из четырёх документов не подходит, поскольку они не полностью дееспособны в силу закона, а не лишены по суду. | Это принципиальная ошибка. Такие дети подлежат внесению в Реестр законных представителей, где их Законным представителем будет детский дом, а не в Реестр лиц с измененной дееспособностью (дееспособность им действительно никто не менял). Если есть дополнительное судебное решение о дееспособности таких лиц (по причине заболеваний или т.п.), то это отдельное событие уже для РЛИД, но именно для таких случаев. |
| 17 | При загрузке XML файла в ЕГИССО возникает ошибка валидации. | Необходимо проверить конвертируемый Excelфайл: - на корректность заполнения; - на наличие в полях ненужных знаков (например, знаки "\" в фамилии, не полностью введённая дата 01.01.199, и т.п.). |
| 18 | Возможна ли загрузка в ручном режиме информации по тем тех гражданам, по которым нет данных о СНИЛС после 1 декабря? В частности, это касается граждан, лишенных родительских прав и ограниченных в родительских правах, которые должны коррелироваться с детьми-сиротами и детьми, оставшимися без попечения родителей, состоящими на учете в ООиП. | Для внесения сведений по физлицу вручную обязательно знать СНИЛС. Данные должны быть внесены сразу же после выяснения СНИЛС. Техническая возможность внесения данных сохраняется на протяжении всего времени эксплуатации Реестров. |
| 19 | В реестре законных представителей есть поле под названием "Вид документа", на основании которого возникло право законного представителя. В вариантах выбора нет такого варианта как "Постановление", что необходимо ставить в этом случае? | Необходимо уточнение, о каком именно постановлении идет речь. Если это судебное постановление, то можно выбрать Выписку из судебного решения. |
| 20 | Какую вносить фамилию детям в реестр лишенных родительских прав? Необходимо вносить ту фамилию, которая была у них на момент лишения их родителей родительских прав, или ту, которая у детей сейчас? Некоторые дети уже являются совершеннолетними и поменяли фамилию, а некоторые даже имя и отчество. | Основным реквизитом для корректного внесения информации является СНИЛС. Правильным будет вносить те сведения о ФИО, которые были на момент наступления события. |
| 21 | В реестр лишенных родительских прав мы вносим фамилию матери, лишенной родительских прав, но знаем, что она сменила фамилию. Какую в этом случае вносить фамилию – ту, с которой лишали родительских прав, или ту, которую она носит после вступления в брак? СНИЛС привязывается к старой фамилии матери или к новой? Не будет ли нарушения информации в ЕГИССО в этом случае? | Основным реквизитом для корректного внесения информации является СНИЛС, который, как правило, не должен меняться при смене ФИО. Лучше внести актуальные сведения о ФИО, но если этих сведений нет, следует вносить имеющиеся данные. |
| 22 | Необходимо ли выгружать в реестр сведения обо всех родителях, имеющих право на получение МСП? | В реестр следует вносить данные обо всех известных родителях\законных представителях, которые имеются. |
| 23 | В случае, если дети, прибывшие из других регионов, находятся под опекой на нашей территории, следует ли вносить в реестры их родителей, которые лишены родительских прав? | Вносятся все известные события, о которых есть информация, вне зависимости от того, на какой территории они произошли. Проверка и предупреждение дублирования данных будут выполнены автоматически в ЕГИССО. |
| 24 | Дата окончания полномочий законного представителя равна дате восемнадцатилетия ребёнка или это поле можно оставить пустым, так как неизвестно, когда может фактически закончиться опека? | Возраст подопечных и сроки полномочий законных представителей в связи с возрастом контролируются отдельно, на уровне ЕГИССО. В этом случае срок действия вносить не следует (выбирается значение «бессрочно»), если срок полномочий не установлен иным явным образом, документально. |
| 25 | Если гражданин ранее был признан недееспособным, а в октябре 2020 его признали ограниченно дееспособным, то следует ли передавать сведения дважды или передаются только сведения о последнем событии? | Вноситься должна информация о каждом событии. В данном случае это два разных события с разными датами, каждое из которых должно быть внесено в Реестры. |
| 26 | Если лицо находится в ПНИ или ДДИ, какую информацию необходимо о нем вносить? | Если речь идет о внесении законных представителей такого лица, то уже предусмотрено внесение юридического лица- -законного представителя (ПНИ, ДДИ – юридические лица). |
| 27 | Если недееспособный на начало 2020 года стоял на учете в ООиП, а потом поменял место жительства и его личное дело передано в другой орган, нужно ли вводить данные по нему? И как в дальнейшем исключать такое лицо (например, в случае его смерти)? | Следует корректно внести все имеющиеся данные о событиях, в том числе и исторические, вне зависимости от смены места жительства и передачи личного дела. Проверка дублирования данных и сведений о смерти лиц будет выполнена автоматически в ЕГИССО. |
| 28 | Если по договору о приемной семье приемными родителями являются супруг и супруга, то вносить необходимо каждого из них или только того, который является получателем выплат? | Вносится каждый действующий законный представитель. |
| 29 | Если у лишенных родительских прав матери и отца несколько детей, как в этом случае вводить информацию? | Для каждого родителя, лишенного родительских прав, уже предусмотрено внесение любого нужного количества детей, применительно к которым состоялось лишение родительских прав. |
| 30 | Если у опекуна несколько опекаемых, как вводить сведения о нескольких подопечных? | Функциональность КПИ и схемы наполнения реестров уже предусматривают внесение любого количества подопечных для любого опекуна или законного представителя другого вида. |
| 31 | Заполняется ли Реестр законных представителей для недееспособных, находящихся под опекой, или помещенных в ПНИ? | Да, заполняется. Также при необходимости предусмотрено и внесение юридического лица-законного представителя (ПНИ – юридическое лицо). |
| 32 | Как производить внесение сведений, если отсутствуют паспортные данные лица? | Для внесения данных о лице требуются СНИЛС, ФИО (отчество не вносится, если его нет), дата рождения, гражданство. Иные данные физлиц (серия и номер паспорта и др.) для Реестров вносить не требуется. |
| 33 | С какого момента следует вводить данные в реестры? | Следует вносить все имеющиеся данные, в том числе за все прошлые периоды. |
| 34 | Сведения о каком событии должны быть внесены, если сначала была предварительная опека, а на данный момент постоянная? | Если есть данные о двух событиях и двух документах-основаниях, то следует внести оба события. При этом необходимо правильно внести срок действия предварительной опеки (для этого предоставляется возможность внесения срока полномочий). Если опека не прерывалась и есть данные только о первом документе, то необходимо внести одно событие с этим документом. |
| 35 | Следует вносить данные (до 14 лет (опека) и после 14 (попечительство)) на момент установления опеки/попечительства или на момент внесения данных?  Что необходимо указывать в номере документа-основания для изменения родительских прав? Должен быть указан номер дела? | Следует вносить данные с указанием даты установления опеки/попечительства (даты вступления в силу решения о назначении опекуна или попечителя).  В документе-основании указываются данные судебного решения (дата, орган, дата вступления в силу) или Акта об отобрании ребенка (в случае отобрания). Для названных документов-оснований внесение номера не является обязательным в случае, если он неизвестен. |
| 36 | Что делать, если не хватает данных для внесения информации (СНИЛС, номер дела и т.д.)? | Следует выяснить обязательные для внесения данные и после выяснения внести сведения. Требуются СНИЛС, ФИО (отчество не вносится, если его нет), дата рождения, гражданство. Иные данные физлиц для Реестров вносить не требуется. |
| 37 | Ошибка "Доступ запрещён" при попытке внесения/редактирования записи | Данная ошибка возникает в связи с тем, что в Реестре участников [ЕГИССО](http://elearning.otr.ru/mod/glossary/showentry.php?eid=1371&displayformat=dictionary) у данного участника стоит "Нет" в разделах "Является поставщиком сведений ..." по Реестрам лиц. Необходимо написать на support@101.pfr.ru с запросом предоставления прав для работы с Реестрами лиц. |
| 38 | Ошибка обработки правила 077 - Не найден СНИЛС в Социальном Профиле | Данная ошибка возникает, если введённый СНИЛС не удаётся найти в социальном профиле гражданина (СПГ) [ЕГИССО](http://elearning.otr.ru/mod/glossary/showentry.php?eid=1371&displayformat=dictionary). В случае отсутствия данных о лице в СПГ [ЕГИССО](http://elearning.otr.ru/mod/glossary/showentry.php?eid=1371&displayformat=dictionary) необходимо проверить корректность вводимых данных (обратиться в [ПФР](http://elearning.otr.ru/mod/glossary/showentry.php?eid=1372&displayformat=dictionary) для проверки СНИЛС). Если данные корректны, то следует повторить поиск и формирование сведений через 7 суток, а при неэффективности этой меры обратиться в техническую поддержку [ЕГИССО](http://elearning.otr.ru/mod/glossary/showentry.php?eid=1371&displayformat=dictionary). |
| 39 | Ошибка обработки правила 077 - СНИЛС соответствуют иные установочные данные физического лица | Данная ошибка возникает при проверке соответствия ФИО и даты рождения по данным СНИЛС, имеющимся в СПГ, и сообщает о том, что в СПГ присутствует СНИЛС, но ему соответствуют иные установочные данные (ФИО или дата рождения). Необходимо проверить корректность вводимых данных. |
| 40 | Ошибка обработки правила 099 - У поставщик не достаточно прав для внесения этой записи | Данная ошибка возникает в связи с тем, что в Реестре участников [ЕГИССО](http://elearning.otr.ru/mod/glossary/showentry.php?eid=1371&displayformat=dictionary) у данного участника стоит "Нет" в разделах "Является поставщиком сведений ..." по Реестрам лиц. Необходимо написать на support@101.pfr.ru с запросом предоставления прав для работы с Реестрами лиц. |