

ЕДИНАЯ СИСТЕМА
ИДЕНТИФИКАЦИИ И АУТЕНТИФИКАЦИИ

Руководство оператора
Центра обслуживания ЕСИА

Версия 2.48

2026

Аннотация

Настоящий документ представляет собой руководство оператора Центра обслуживания федеральной государственной информационной системы «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» (далее – ЕСИА).

Руководство предназначено для операторов Центров обслуживания (далее – ЦО).

Руководство содержит описание операций:

- получение доступа к приложению ЦО и подготовка к работе;
- поиск, подтверждение, обновление, регистрация и др. операции с учетными записями пользователей;
- добавление информации о ребенке;
- смена или добавление номера мобильного телефона.

Описание операций сопровождается иллюстрациями интерфейса ЕСИА.

Таблица изменений

| Версия | Дата | Автор | Изменение |
|--------|------------|---------------|---|
| 2.17 | 03.04.2019 | Мезин Д.А. | В пункты 3.3, 3.5 и 3.6 добавлены примечания о подтверждении контактных данных при переходе УЗ в статус «Подтвержденная» |
| 2.18 | 14.05.2019 | Мезин Д.А. | В пункт 3.5 добавлено примечание на случай, если код активации не поступил |
| 2.19 | 15.05.2019 | Мезин Д.А. | В пункт 3.5 добавлена информация о подтверждении пользователем регистрации в случае, если телефон используется в другой УЗ более 30 дней |
| 2.20 | 03.10.2019 | Мезин Д.А. | В пункте 3.11 обновлен рисунок «Заявление на удаление учетной записи пользователя» |
| 2.21 | 22.10.2019 | Мезин Д.А. | Добавлен п. 3.10 «Изменение паспортных данных учетной записи пользователя в ЕСИА» |
| 2.22 | 28.10.2019 | Мезин Д.А. | В п. 3.3 добавлена информация о подтверждении учетной записи в случае, если в ней не прошли проверку паспортные данные |
| 2.23 | 28.01.2020 | Мезин Д.А. | В п. 3.10 «Изменение паспортных данных учетной записи пользователя в ЕСИА» добавлено примечание о подтверждении учетной записи в случае успешного завершения проверки в БГИР |
| 2.24 | 31.01.2020 | Мезин Д.А. | В п. 3.11 «Удаление учетной записи пользователя в ЕСИА» добавлена информация о возможности удаления стандартной учетной записи в ЕСИА |
| 2.25 | 14.05.2020 | Мезин Д.А. | Добавлен п.14 «Виджет контекстной помощи» |
| 2.26 | 05.06.2020 | Мезин Д.А. | В п. 3.8 «Восстановление доступа к подтвержденной учетной записи пользователя в ЕСИА» и п. 3.11 «Удаление учетной записи пользователя в ЕСИА» добавлена информация о заблокированных УЗ |
| 2.27 | 27.08.2020 | Тихонова М.А. | Обновлены рисунки на страницах: 18, 19, 24, 35, 43, 48. Исправлены грамматические ошибки на страницах: 17, 18, 24 и 29 |
| 2.27 | 28.08.2020 | Тихонова М.А. | Добавлен п. 3.4 «Обновление паспортных данных пользователя» |

| Версия | Дата | Автор | Изменение |
|--------|------------|--|---|
| 2.27 | 31.08.2020 | Тихонова М.А. | Актуализирована схема на рисунке 10 «Рекомендуемый алгоритм использования АРМ ЦО» |
| 2.28 | 09.09.2020 | Тихонова М.А. | Рассмотрен новый кейс на странице 24. Исправлены грамматические ошибки на странице 27. Обновлены рисунки на страницах 28, 39, 43, 53. Внесены изменения в пункт «Возможны следующие варианты действия оператора ЦО» (страница 19). Обновлено оглавление |
| 2.29 | 14.01.2021 | Цветкова Г.А. | В п. 3.1 добавлена информация о единой форме заявления на предоставление услуг |
| 2.30 | 26.03.2021 | Фадеев А.В. | Исправлены опечатки, обновлен рисунок окна авторизации в АРМ ЦО |
| 2.31 | 30.07.2021 | Цветкова Г.А. | В п. 3.8 добавлена информация о добавлении / изменении телефона в подтвержденной учетной записи с помощью операции восстановления доступа. Добавлен п. 3.13 «Смена или добавление номера мобильного телефона в подтвержденных учетных записях» |
| 2.32 | 29.07.2022 | Пустынская Т.Н. | В п. 1.1 добавлена информация о поиске УЗ иностранного гражданина, обновлен рисунок 11. В п. 3.6 обновлен рисунок 25 |
| 2.33 | 12.10.2022 | Крыжановский М.Е. Цветкова Г.А. | В разделы 3.6 и 3.7 добавлена информация об обязательности заполнения адреса электронной почты. Скорректирован раздел 3.6 в части информации о процедуре регистрации УЗ с поиском СНИЛС по данным ДУЛ. Обновлена структура документа |
| 2.34 | 29.12.2022 | Сапронов П.В. | Скорректировано форматирование в соответствии с ГОСТ Р 2.105-2019, устранены грамматические и технические ошибки |
| 2.35 | 01.03.2023 | Пальчикова Е.А. Сапронов П.В. | Обновлены рисунки 4, 5, 6, 7, 9, 12. Термин «ФГУП «Почта России» заменен на «АО «Почта России» |

| Версия | Дата | Автор | Изменение |
|--------|------------|-----------------------------|---|
| 2.36 | 11.05.2023 | Мезин Д.А. | Добавлено примечание в раздел 3.2 «Поиск учетной записи пользователя» |
| 2.37 | 20.06.2023 | Мезин Д.А. | В разделы 3.1 и 3.11 добавлена информация о возможности удаления упрощенных и упрощенных готовых к подтверждению УЗ |
| 2.38 | 23.10.2023 | Цветкова Г.А. Мезин Д.А. | Скорректированы разделы 3.3, 3.7 и 3.11 в части процесса подтверждения учетной записи |
| 2.39 | 19.12.2023 | Шпилова А.А. | Добавлен термин «СЦ» в таблицу «Обозначения и сокращения». В разделах 3.8 и 3.11 скорректированы действия оператора при возникновении ошибки о заблокированной УЗ |
| 2.40 | 25.06.2024 | Прошина А.В. | В разделах 3.3, 3.5-3.7 добавлена информация о направлении ЕСИА запроса на формирование адреса электронной почты в российский почтовый сервис Mail.ru в случае отсутствия контакта данного типа в подтверждаемой учетной записи. В разделе 3.6 указаны сведения о необязательности указания адреса электронной почты |
| 2.41 | 03.12.2024 | Панина М.В | В раздел 3.2 добавлены новые типы документов. В раздел 3.6 добавлена информация, в каких случаях может отсутствовать российский абонентский номер |
| 2.42 | 28.03.2025 | Панина М.В. | В разделы 3.3 и 3.7 добавлена информация о подтверждении учетных записей иностранным гражданам без российского абонентского номера |
| 2.43 | 20.05.2025 | Куликова Т.И. | В раздел 3.10 добавлена информация об удалении УЗ при условии отсутствия у пользователя номера мобильного телефона |
| 2.44 | 27.06.2025 | Гуркин В.К. | Из раздела 3.6 удален рисунок 30. Добавлен раздел 3.8 «Регистрация подтвержденной учетной записи иностранного гражданина по паспорту иностранного гражданина с автоматическим выпуском СНИЛС в СФР и созданием новой учетной записи» |
| 2.45 | 07.08.2025 | Тулинова Е.С. | В раздел 3.9 «Восстановление доступа к подтвержденной учетной записи пользователя |

| Версия | Дата | Автор | Изменение |
|--------|------------|------------------|--|
| | | | в ЕСИА» добавлена информация о временной блокировке доступа УЗ в связи с подозрительной активностью |
| 2.46 | 09.12.2025 | Ведерникова Е.А. | В разделе 3.3 «Подтверждение личности пользователя» добавлена информация о подтверждении учетных записей иностранных граждан |
| 2.47 | 24.12.2025 | Прошина А.В. | Из раздела 3.9 «Восстановление доступа к учетной записи пользователя в статусе «Подтвержденная» исключена информация об ошибке, возникающей при восстановлении заблокированной учетной записи. Добавлена информация о возможности разблокировки УЗ посредством процедуры восстановления. В раздел 3.7 «Регистрация подтвержденной учетной записи пользователя на базе существующей упрощенной учетной записи» добавлена информация о подтверждении упрощенных учетных записей иностранных граждан |
| 2.48 | 20.02.2026 | Сапронов П.В. | По всему тексту документа внесены редакторские правки. Изменены названия операций пп. 3.6 – 3.8. Удален рисунок 73 |

Содержание

| | |
|---|----|
| Обозначения и сокращения | 8 |
| Термины и определения..... | 10 |
| 1 Общие сведения..... | 11 |
| 1.1 Назначение приложения..... | 11 |
| 1.2 Поддерживаемые браузеры..... | 11 |
| 1.3 Доступ к приложению ЦО | 11 |
| 1.3.1 Получение статуса Уполномоченной организации | 12 |
| 1.3.2 Регистрация ЦО..... | 12 |
| 1.3.3 Получение доступа к приватной группе «Специалисты по регистрации и подтверждению»..... | 13 |
| 1.3.4 Регистрация операторов ЦО | 14 |
| 1.4 Уровень подготовки оператора | 14 |
| 2 Подготовка к работе | 15 |
| 2.1 Установка плагина для работы с электронной подписью | 15 |
| 2.2 Вход в систему | 17 |
| 2.3 Выбор организации..... | 18 |
| 2.4 Выбор ЦО | 19 |
| 3 Описание операций | 21 |
| 3.1 Рекомендуемый алгоритм использования АРМ ЦО | 21 |
| 3.2 Поиск учетной записи пользователя..... | 23 |
| 3.3 Подтверждение личности пользователя | 26 |
| 3.4 Обновление паспортных данных пользователя | 33 |
| 3.5 Переподтверждение учетной записи пользователя..... | 36 |
| 3.6 Создание новой подтвержденной учетной записи пользователя..... | 37 |
| 3.7 Создание подтвержденной учетной записи пользователя на базе существующей учетной записи в статусе «Упрощенная»..... | 43 |
| 3.8 Создание подтвержденной учетной записи иностранного гражданина по паспорту иностранного гражданина с автоматическим выпуском СНИЛС в СФР | 51 |
| 3.9 Восстановление доступа к учетной записи пользователя в статусе «Подтвержденная» | 56 |
| 3.10 Изменение паспортных данных в учетной записи пользователя ЕСИА..... | 60 |
| 3.11 Удаление учетной записи пользователя в ЕСИА | 64 |
| 3.12 Добавление информации о ребенке | 69 |
| 3.13 Смена или добавление номера мобильного телефона в подтвержденных учетных записях | 72 |
| 3.14 Проверка состояния операции по квитанции..... | 72 |
| 3.15 Виджет контекстной помощи | 73 |

Обозначения и сокращения

| Обозначение / сокращение | Полное наименование / описание |
|---|---|
| АРМ | Автоматизированное рабочее место |
| БГИР | Базовый государственный информационный ресурс |
| ДУЛ | Документ, удостоверяющий личность |
| ЕГРН | Единый государственный реестр недвижимости |
| ЕСИА | Федеральная государственная информационная система «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» |
| КД | Контактные данные |
| КПЛ | Код подтверждения личности |
| МП «Госключ» | Мобильное приложение «Госключ» позволяет получить сертификат усиленной квалифицированной электронной подписи для подписания электронных документов |
| ОГВ (Орган государственной власти, орган) | Федеральные органы исполнительной власти, государственные внебюджетные фонды, органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, а также иные организации, определенные федеральными законами, актами Президента Российской Федерации и актами Правительства Российской Федерации |
| РП ЕСИА | Руководство пользователя ЕСИА (опубликовано по адресу: https://digital.gov.ru/documents/rukovodstvo-polzovatelya-esia) |
| СМС (Служба мобильных сообщений или сокращение от англ. Short Message Service, служба коротких сообщений) | Технология, позволяющая осуществлять прием и передачу коротких текстовых сообщений с помощью устройства сотовой связи |
| СНИЛС | Страховой номер индивидуального лицевого счета |
| СФР | Социальный фонд Российской Федерации |
| СЦ | Федеральная государственная информационная система «Федеральный ситуационный центр электронного правительства» (https://sc.digital.gov.ru) |

| Обозначение / сокращение | Полное наименование / описание |
|--------------------------|--|
| УЗ | Учетная запись |
| УКЭП | Усиленная квалифицированная электронная подпись |
| ФИО | Фамилия, Имя, Отчество |
| ЦО | Центр обслуживания, в котором осуществляется подтверждение личности пользователей ЕСИА и другие операции с учетными записями пользователей |

Термины и определения

| Термин | Определение |
|----------------------------|---|
| Пользователь ЕСИА | Пользователь информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», зарегистрированный в ЕСИА в качестве физического лица. Может иметь роли индивидуального предпринимателя, сотрудника юридического лица, должностного лица ОГВ |
| Регламент | Регламент единой системы идентификации и аутентификации (регламент информационного взаимодействия Участников с оператором ЕСИА и оператором эксплуатации Инфраструктуры электронного правительства) (опубликован по адресу: https://digital.gov.ru/documents/reglament-informacionnogo-vzaimodejstviya-esia) |
| Уполномоченная организация | Орган государственной власти и организаций, которые, согласно Постановлению Правительства РФ от 25 января 2013 г. № 33 «Об использовании простой электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг», имеют право регистрации в ЕСИА посредством использования простых электронных подписей и усиленных квалифицированных электронных подписей |

1 Общие сведения

1.1 Назначение приложения

Приложение Центра обслуживания (далее – ЦО) – специальное веб-приложение ЕСИА, позволяющее осуществлять следующие операции с учетными записями пользователей:

- поиск;
- регистрация;
- подтверждение;
- переподтверждение;
- обновление или изменение паспортных данных;
- восстановление доступа;
- смена или добавление номера мобильного телефона;
- добавление информации о гражданах, не достигших 14 лет;
- проверка состояния операции по квитанции;
- удаление.

1.2 Поддерживаемые браузеры

Работа в приложении ЦО поддерживается через веб-браузеры:

- Mozilla Firefox версии 59.0 и выше;
- Google Chrome версии 29.0 и выше.

1.3 Доступ к приложению ЦО

Приложение ЦО предназначено для работы операторов ЦО. Организации, сотрудники которой должны иметь доступ к приложению ЦО, необходимо выполнить следующие шаги:

- получить статус Уполномоченной организации;
- зарегистрировать в ЕСИА все свои Центры обслуживания;
- получить доступ к приватной группе «Специалисты по регистрации и подтверждению»;
- подключить всех операторов:
 - зарегистрировать в ЕСИА всех операторов, которые должны иметь доступ к приложению ЦО;

- присоединить операторов к соответствующим Центрам обслуживания на Технологическом портале ЕСИА (<https://esia.gosuslugi.ru/console/tech/>);
- назначить им соответствующее полномочия;
- выдать средство усиленной квалифицированной электронной подписи (УКЭП).

1.3.1 Получение статуса Уполномоченной организации

Получить доступ к приложению ЦО могут только сотрудники Уполномоченных организаций – органов государственной власти (далее – ОГВ, орган) и организаций, которые, согласно Постановлению Правительства РФ от 25 января 2013 г. № 33 «Об использовании простой электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг», имеют право регистрации в ЕСИА посредством использования простых электронных подписей и усиленных квалифицированных электронных подписей (далее – Уполномоченная организация).

Для реализации права по подтверждению учетных записей пользователей ЕСИА органу или организации необходимо выполнить следующие шаги по регистрации организации и получению ей статуса Уполномоченной организации:

- зарегистрировать Уполномоченную организацию в качестве юридического лица или органа государственной власти в ЕСИА¹;
- направить заявку² на согласование права использования ЕСИА и создание записи регистра органов и организаций, имеющих право создания (замены) и выдачи ключа простой электронной подписи. После исполнения заявки системе будет автоматически предоставлен доступ к веб-приложению «Центр обслуживания ЕСИА».

1.3.2 Регистрация ЦО

Каждая Уполномоченная организация должна зарегистрировать свои ЦО в ЕСИА. Добавление Центров обслуживания, а также операции с ранее добавленными Центрами обслуживания (изменения данных об адресе, географических координатах, признака отображения на карте, оказываемых сервисах, времени работы, контактов

¹ См. п. 3.2 РП ЕСИА.

² Процедура описана в Регламенте (п. 12), форма заявки приведена в Приложении Е.

или дополнительной информации) выполняются через Технологический портал (вкладка «Сервисы»), доступный по адресу: <https://esia.gosuslugi.ru/console/tech/>.

Руководство по использованию Технологического портала доступно по адресу: <https://digital.gov.ru/documents/rukovodstvo-polzovatelya-tehnologicheskogo-portala-esia>.

При регистрации Центра обслуживания на Технологическом портале должны быть заполнены следующие данные:

- название;
- адрес;
- широта, долгота;
- услуги;
- время работы;
- особенности времени работы;
- контактные данные;
- дополнительная информация;
- статус (действующий / недействующий).

Важно! Для того, чтобы услуга была доступна в ЦО, она должна быть указана для него как предоставляемая при регистрации ЦО на Технологическом портале. В случае, если услуга не выбрана как предоставляемая ЦО, соответствующая кнопка будет недоступна. При наведении указателя мыши на данную кнопку будет отображаться подсказка о том, что услуга недоступна для ЦО. Для добавления услуги в перечень оказываемых необходимо выполнить операцию редактирования данных ЦО на Технологическом портале.

При регистрации ЦО доступно присоединение сотрудников организации к ЦО.

1.3.3 Получение доступа к приватной группе «Специалисты по регистрации и подтверждению»

Предоставление организации доступа к приватной группе «Специалисты по регистрации и подтверждению» выполняется в рамках процесса исполнения заявки на присвоение статуса Уполномоченной организации, описанного в п. 1.3.1.

1.3.4 Регистрация операторов ЦО

Для доступа операторов к приложению ЦО необходимо выполнить следующие условия:

- зарегистрировать всех операторов ЦО в ЕСИА в качестве сотрудников Уполномоченной организации в ЕСИА, т.е. осуществить присоединение всех сотрудников к учетной записи Уполномоченной организации в ЕСИА;
- назначить в ЕСИА всем операторам ЦО полномочия по доступу к приложению ЦО, включив их в группу доступа «Специалисты по регистрации и подтверждению»;
- присоединить оператора к соответствующим ЦО;
- получить каждому оператору свое средство УКЭП³.

1.4 Уровень подготовки оператора

Операторы ЦО должны иметь базовые навыки работы с применением технических и программных средств на уровне выполнения стандартных задач.

³ Работа оператора в приложении ЦО предполагает подписание основных операций с помощью УКЭП оператора ЦО.

2 Подготовка к работе

2.1 Установка плагина для работы с электронной подписью

Для выполнения операций оператор ЦО должен использовать средство УКЭП.

Для корректной работы приложения ЦО с УКЭП необходимо предварительно установить специальный плагин следующими способами:

- загрузить и установить дистрибутив плагина, доступный по ссылке: <https://ds-plugin.gosuslugi.ru/plugin/upload/Index.spr>);
- перейти по ссылке «Plugin для работы с электронной подписью» во всплывающем окне, которое появляется при попытке входа без установленного плагина (рисунок 1).

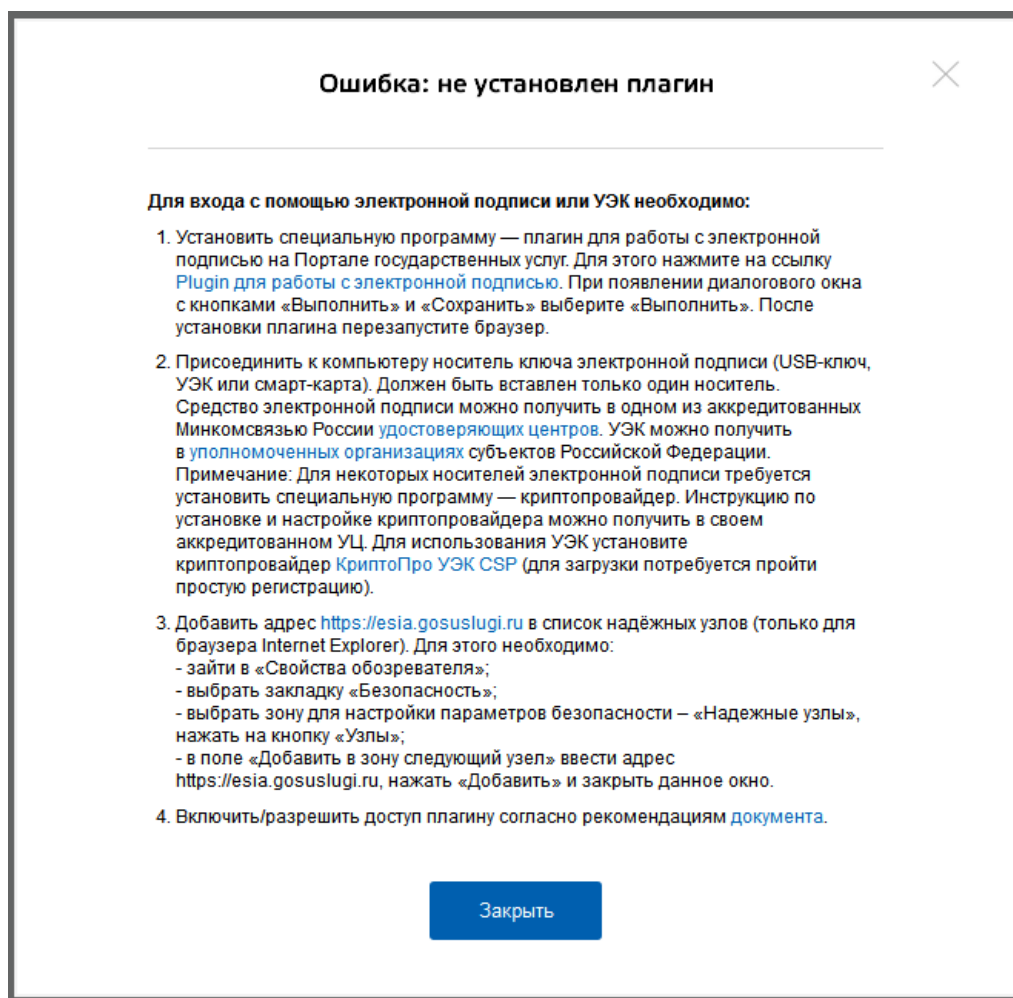


Рисунок 1 – Страница с ошибкой при отсутствии плагина

Загрузка плагина начнется автоматически (рисунок 2).

Установка плагина для работы с порталом государственных услуг

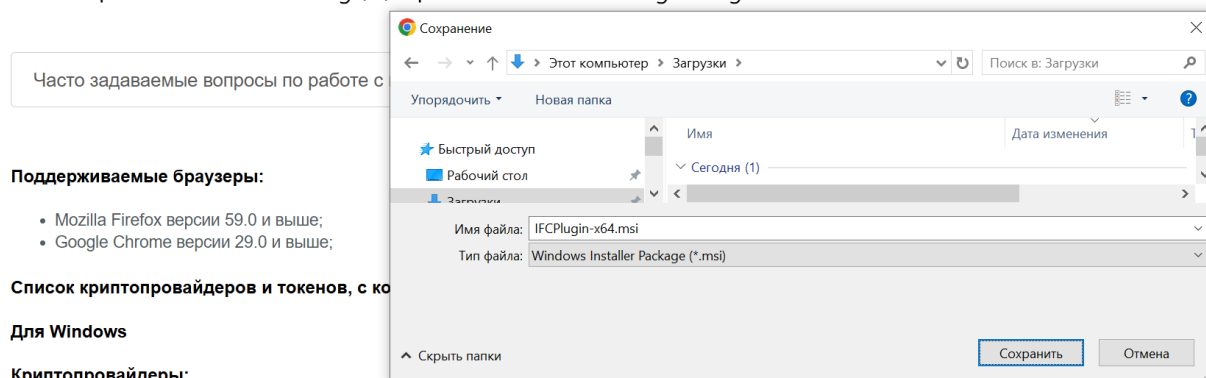


Рисунок 2 – Окно загрузки плагина

Чтобы установить плагин, после загрузки в окне установки необходимо нажать на кнопку «Запуск». Отобразится мастер установки плагина (рисунок 3).

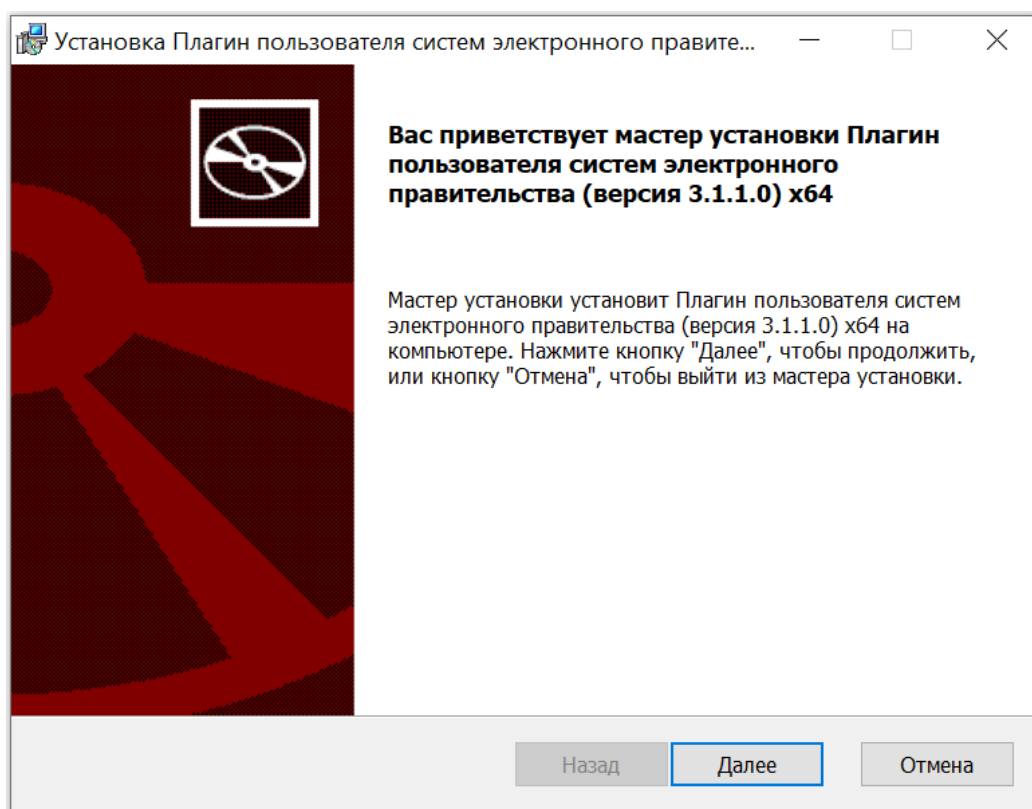


Рисунок 3 – Мастер установки плагина

Для продолжения установки необходимо следовать инструкциям мастера установки и после завершения установки перезапустить браузер.

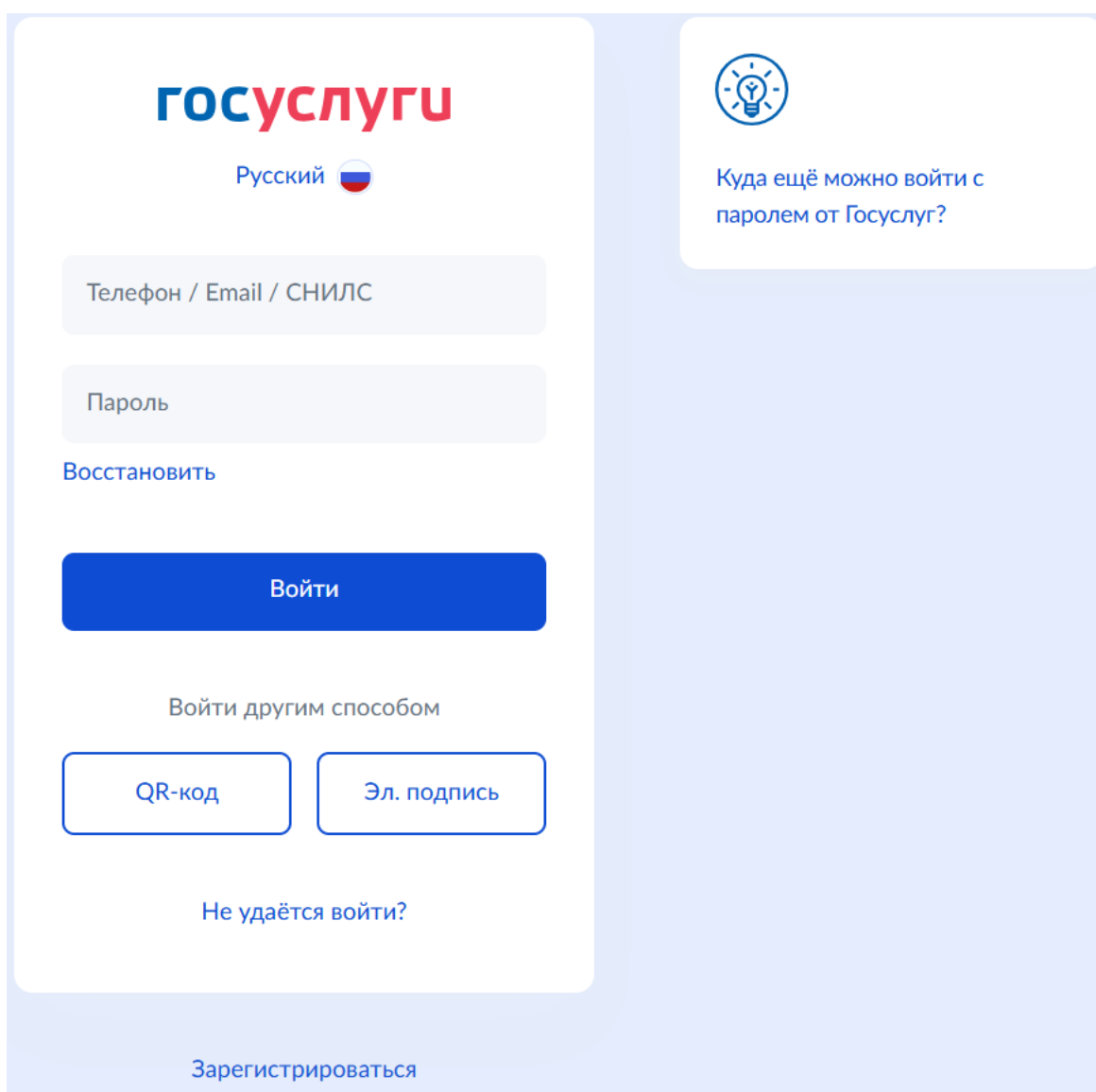
Дополнительная информация об установке плагина приведена на странице по адресу: <https://www.gosuslugi.ru/help/faq/esignature/3842>.

Для корректной работы с электронной подписью в браузере необходимо добавить адрес: <https://esia.gosuslugi.ru> в список надежных узлов.

2.2 Вход в систему

Вход в приложение ЦО осуществляется по адресу: <https://esia.gosuslugi.ru/ra>.

Далее необходимо произвести аутентификацию в ЕСИА (рисунок 4). Вход возможен как по учетным данным оператора в ЕСИА, так и по УКЭП (кнопка «Эл. подпись»).



The image shows a login page for the ESIA system. At the top left is the 'ГОСУСЛУГИ' logo. Below it is a language selector showing 'Русский' with a Russian flag icon. There are two input fields: 'Телефон / Email / СНИЛС' and 'Пароль'. Below the password field is a link 'Восстановить'. A large blue button labeled 'Войти' is centered. Below it is the text 'Войти другим способом'. Underneath are two buttons: 'QR-код' and 'Эл. подпись'. At the bottom of the main form area is a link 'Не удаётся войти?'. At the very bottom of the page is a link 'Зарегистрироваться'. On the right side, there is a separate box with a lightbulb icon and the text 'Куда ещё можно войти с паролем от Госуслуг?'.

Рисунок 4 – Страница аутентификации ЕСИА

После успешного входа будет произведен переход к выбору организации и ЦО.

Если организация не получила доступ к приватной группе «Специалисты по регистрации и подтверждению» (рисунок 5) или не присоединила сотрудника к ЦО (рисунок 6) доступ к веб-приложению не будет осуществлен.

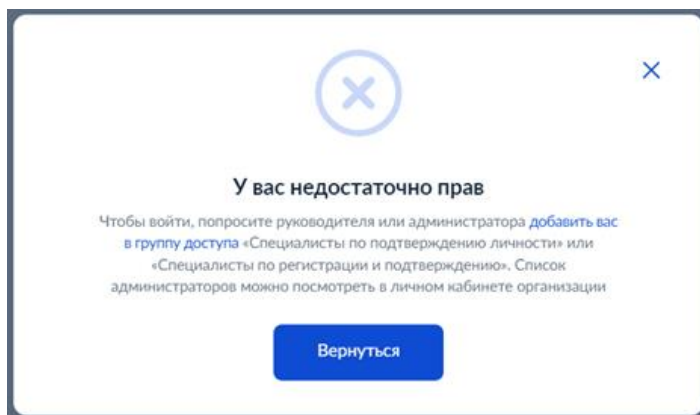


Рисунок 5 – Сообщение об отсутствии специалиста в группе доступа

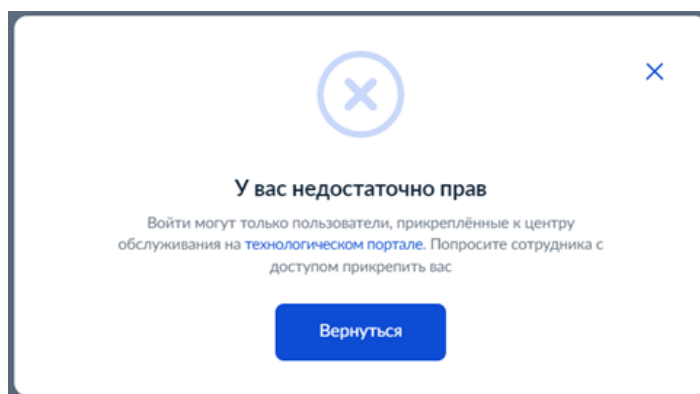


Рисунок 6 – Сообщение об отсутствии у сотрудника прикрепления к ЦО

2.3 Выбор организации

После аутентификации в ЕСИА оператор ЦО должен указать организацию (рисунок 7), от имени которой будет осуществляться работа. Указание организации необходимо для отслеживания действий оператора и определения организации и ЦО, из которых выполняются операции.

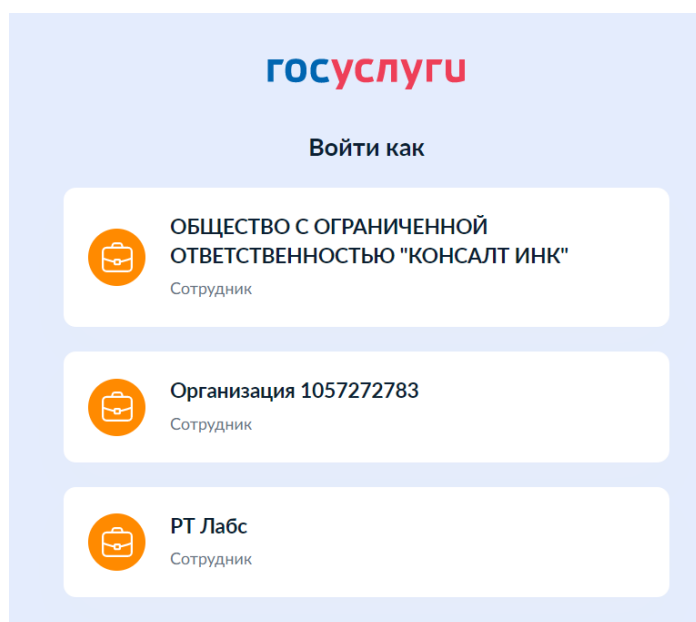


Рисунок 7 – Выбор организации

2.4 Выбор ЦО

После выбора организации оператор ЦО должен указать ЦО, в котором он работает (рисунок 8). Выбор ЦО необходим для отслеживания действий оператора и определения ЦО, из которого выполняются операции.

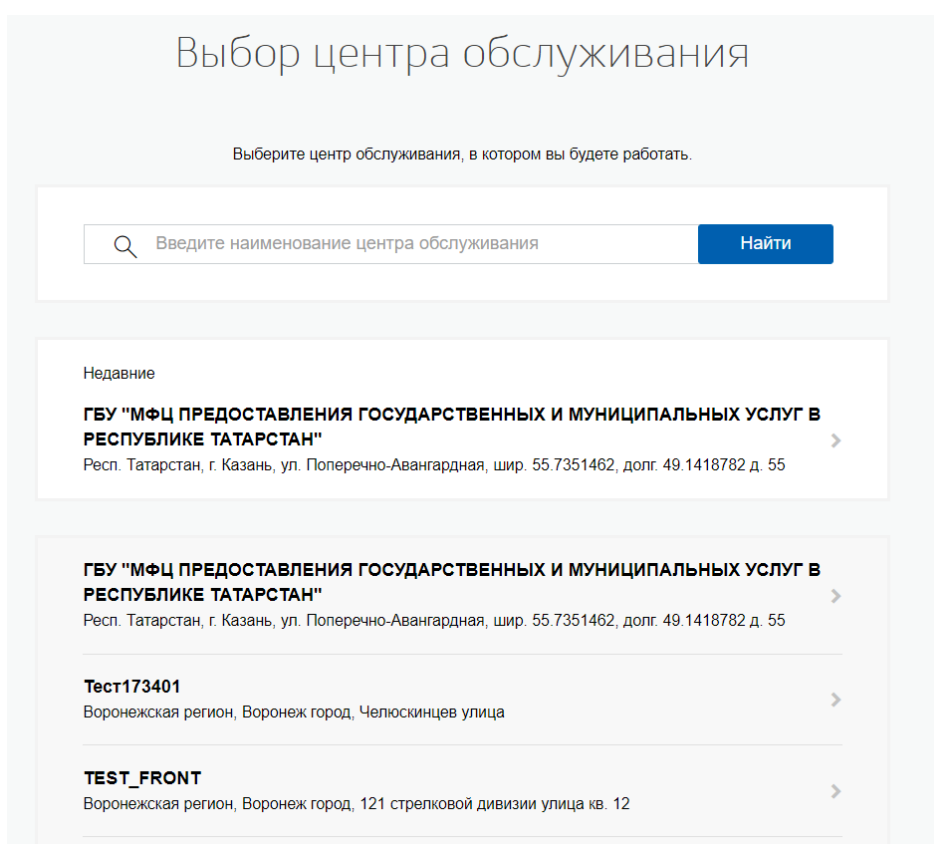


Рисунок 8 – Выбор Центра обслуживания

Если выбранный ЦО заблокирован, доступ к нему будет невозможен (рисунок 9).

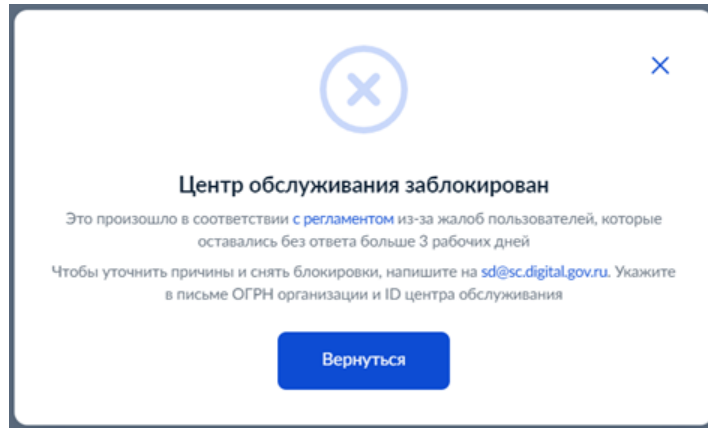


Рисунок 9 – Сообщение о блокировании ЦО

3 Описание операций

3.1 Рекомендуемый алгоритм использования АРМ ЦО

В случае, если пользователь обращается в ЦО за получением государственной услуги, в том числе, регистрации на портале Госуслуг, и при этом информация о наличии учетной записи ЕСИА и о ее статусе пользователю неизвестны, оператору АРМ ЦО следует использовать алгоритм, приведенный на рисунке 10.

Выполнение в ЕСИА операций с данными заявителя производится на основании его заявления и по форме, приведенной в Регламенте, в Приложении 3.

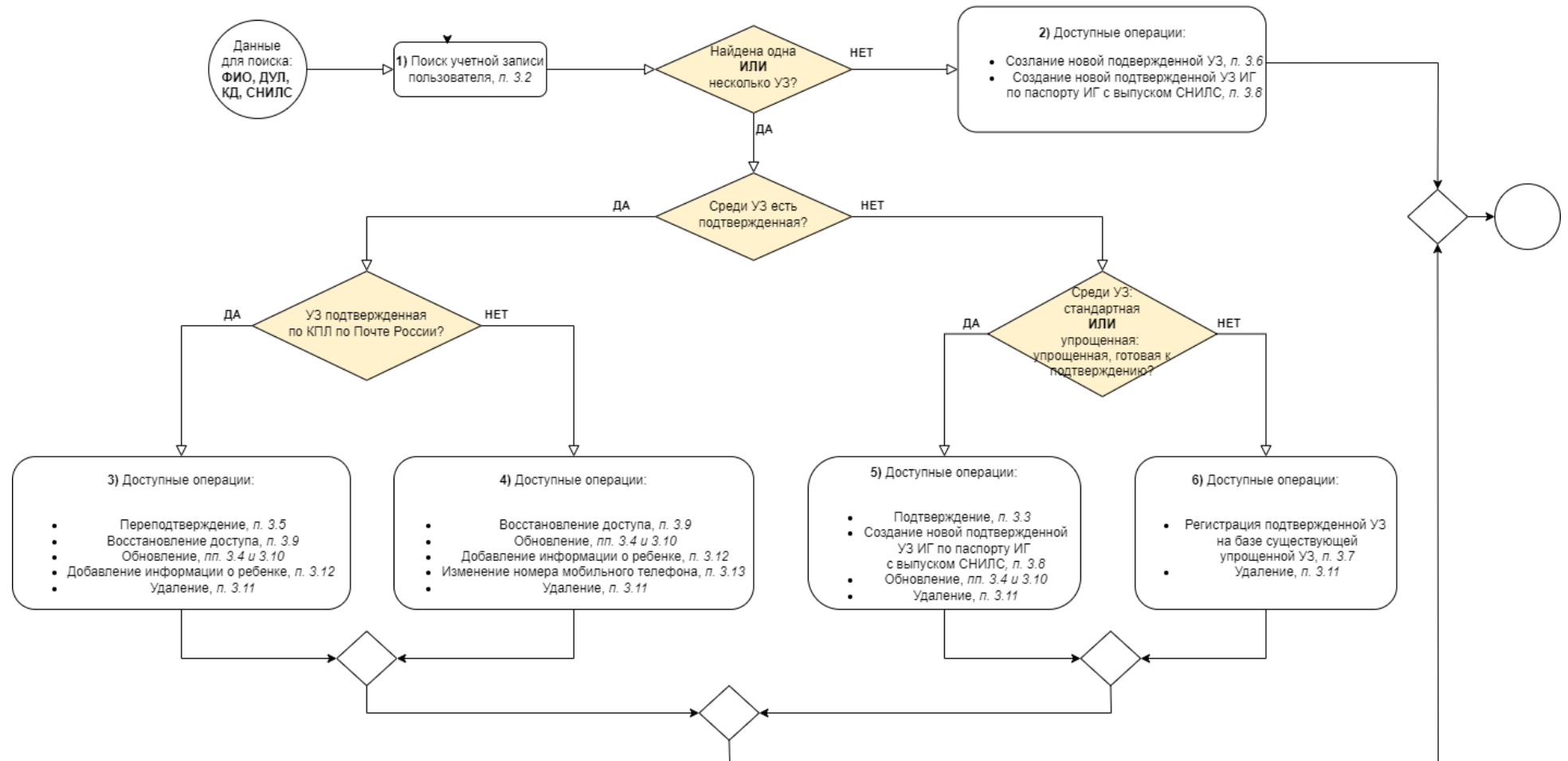


Рисунок 10 – Рекомендуемый алгоритм работы оператора АРМ ЦО

3.2 Поиск учетной записи пользователя

При обращении гражданина в ЦО, независимо от типа обращения (для регистрации, подтверждения, удаления или восстановления доступа к УЗ), гражданин должен иметь с собой документ, удостоверяющий его личность.

Для граждан РФ таким документом является паспорт гражданина РФ или заграничный паспорт гражданина РФ (в случае отсутствия действующего внутреннего паспорта РФ).

Для иностранных граждан – это паспорт иностранного гражданина, на основании которого был получен СНИЛС, или следующие документы: вид на жительство, разрешение на временное проживание лица без гражданства, удостоверение беженца Российской Федерации, свидетельство о предоставлении временного убежища на территории Российской Федерации или свидетельство о рассмотрении ходатайства о признании беженцем по существу.

Работа с учетными записями пользователей Госуслуг начинается из окна поиска (рисунок 11), в котором оператор ЦО должен указать требуемые значения атрибутов и выполнить поиск (или ввод) учетной записи пользователя.

При любом типе обращения гражданина в ЦО оператор должен выполнить следующие действия:

- 1) Идентифицировать гражданина, который обратился в ЦО: подтвердить соответствие внешности его фотографии в предъявляемом документе;
- 2) В приложении ЦО ввести данные учетной записи гражданина и нажать на кнопку «Найти» (рисунок 11).

а)

б)

Рисунок 11 – Окно поиска учетной записи:

а) поиск УЗ гражданина РФ, б) поиск УЗ иностранного гражданина

Дальнейшие действия оператора ЦО зависят от результата поиска учетной записи гражданина и статуса найденной учетной записи:

- 1) Если учетная запись не найдена⁴:
 - 1.1) Создание новой подтвержденной учетной записи пользователя (см. п. 3.6);
 - 1.2) Создание подтвержденной учетной записи иностранного гражданина по паспорту иностранного гражданина с автоматическим выпуском СНИЛС в СФР (см. п. 3.8);
- 2) Если учетная запись найдена в статусе «Упрощенная» (упрощенные учетные записи):
 - 2.1) Создание подтвержденной учетной записи пользователя на базе существующей учетной записи в статусе «Упрощенная» (см. п. 3.7);
 - 2.2) Создание подтвержденной учетной записи иностранного гражданина по паспорту иностранного гражданина с автоматическим выпуском СНИЛС в СФР (см. п. 3.8);

⁴ Если учетная запись пользователя иностранного гражданина не была найдена по кириллице, то необходимо осуществить поиск учетной записи на латинице в соответствии с предоставленным документом, удостоверяющим личность.

- 2.3) Удаление учетной записи пользователя ЕСИА (см. п. 3.11);
- 3) Если учетная запись найдена в статусе «Стандартная» (стандартные учетные записи):
 - 3.1) Подтверждение личности пользователя (см. п. 3.3);
 - 3.2) Обновление паспортных данных (см. п. 3.4);
 - 3.3) Изменение паспортных данных (см. п. 3.10);
 - 3.4) Удаление учетной записи пользователя ЕСИА (см. п. 3.11);
- 4) Если учетная запись найдена в статусе «Подтвержденная» (подтвержденные учетные записи) и подтверждение было выполнено посредством АО «Почта России» через код подтверждения личности:
 - 4.1) Переподтверждение учетной записи (см. п. 3.5);
- 5) Если учетная запись найдена в статусе «Подтвержденная» (подтвержденные учетные записи):
 - 5.1) Обновление паспортных данных (см. п. 3.4);
 - 5.2) Восстановление доступа к учетной записи пользователя в ЕСИА (см. п. 3.9);
 - 5.3) Изменение паспортных данных (см. п. 3.10);
 - 5.4) Удаление учетной записи пользователя в ЕСИА (см. п. 3.11);
 - 5.5) Добавление информации о ребенке (см. п. 3.12);
 - 5.6) Смена или добавление номера мобильного телефона (см. п. 3.13).

Если по каким-либо причинам ЦО заблокирован, то поиск и дальнейшая работа в данном ЦО будет невозможна до устранения причины блокировки (рисунок 12).

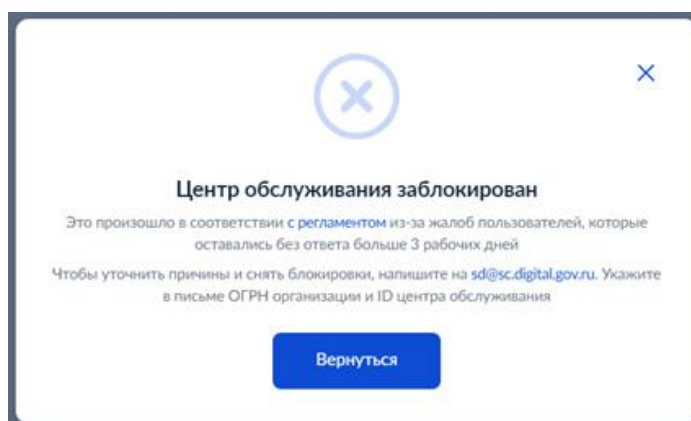


Рисунок 12 – Сообщение о блокировке ЦО при поиске


3.3 Подтверждение личности пользователя

Оператору ЦО предоставляется возможность подтверждения личности пользователя для следующих учетных записей.

– Для стандартных учетных записей граждан РФ. При этом гражданин РФ предварительно должен самостоятельно создать учетную запись в ЕСИА. Для создания стандартной учетной записи гражданина РФ пользователем должны быть указаны корректные данные: ФИО, пол, дата рождения, место рождения, СНИЛС, данные документа, удостоверяющего личность, и успешно пройдены проверки в ЕСИА.

– Для стандартных учетных записей иностранных граждан. При этом для подтверждения личности иностранного гражданина в его УЗ обязательно должен быть указан адрес электронной почты. Адрес электронной почты не должен использоваться в другой учетной записи ЕСИА.

При обращении гражданина с целью подтверждения личности оператор ЦО должен выполнить поиск учетной записи пользователя. Если найдена стандартная учетная запись пользователя, то в области с результатом поиска оператор должен нажать на кнопку «Подтвердить» (рисунок 13).




АРМ Центра обслуживания

ГБУ "МФЦ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В РЕСПУБЛИКЕ ТАТАРСТАН"

Респ. Татарстан, г. Казань, ул. Поперечно-Авангардная, шир. 55.7351462,
допг. 49.1418782 д. 55

[Сменить](#)

Вагапова А. И. [↗](#)



Поиск учетной записи

[Проверить состояние операции по квитанции](#)

Фамилия*

Имя*

Отчество

Гражданство

Документ, удостоверяющий личность

Серия и номер*

Заполните хотя бы одно из полей ниже

Мобильный телефон

Адрес электронной почты

СНИЛС

Очистить

Найти

Найдена 1 учетная запись

Статус:
Стандартная

Идентификатор пользователя:
1077 128311

Зарегистрировать

Подтвердить

Удалить

Восстановить

Обновить паспорт

Рисунок 13 – Подтверждение учетной записи

После нажатия на кнопку «Подтвердить» для учетных записей с российским гражданством появится окно ввода номера мобильного телефона, на который будет отправлено СМС⁵ для подтверждения действия с учетной записью (рисунок 14, а). Указанный номер мобильного телефона РФ будет сохранен в учетной записи.

Если указанный номер мобильного телефона РФ является подтвержденным контактом в другой учетной записи на протяжении менее 30 дней, то после подписания заявления оператору ЦО будет выведено сообщение об ошибке (рисунок 37).

После ввода номера мобильного телефона и нажатия на кнопку «Продолжить» будет автоматически сформировано заявление на подтверждение личности (учетной записи пользователя) (рисунок 14, б).

⁵ При переходе УЗ в статус «Подтвержденная» указанный телефон подтверждается. Важно, чтобы телефон не был указан в другой УЗ менее 30 дней назад, иначе процесс подтверждения УЗ прервется.

Укажите номер телефона гражданина

Поля обязательные для заполнения

Номер мобильного телефона

[Вернуться к поиску](#) [Продолжить](#)

а)

Подтверждение

Заявление на подтверждение личности

Я, Зверев Макар Альбертович, номер паспорта 1133 888111, подтверждаю, что пользователь со следующими данными:

| | |
|--|-------------------------------|
| ФИО: | Меркушева Ангелина Михайловна |
| Гражданство: | Россия |
| Вид документа, удостоверяющего личность: | Паспорт гражданина РФ |
| Данные документа: | 0880 222174 |
| Мобильный телефон: | +7(998)0155575 |

Успешно прошел в центре обслуживания (Новое отделение Майское) процедуру идентификации по данному документу, а также предъявил указанный СНИЛС. Я подтверждаю личное присутствие гражданина в Центре регистрации и подачу заявки на подтверждение его учетной записи в Единой системе идентификации и аутентификации.

[Отменить](#) [Подтвердить](#)

б)

Рисунок 14 – Процесс подтверждения учетной записи пользователя:

а) окно ввода номера мобильного телефона, б) заявление на подтверждение личности (учетной записи пользователя)

Если у существующей учетной записи гражданина РФ отсутствует подтвержденный адрес электронной почты или он не указан, то при подтверждении учетной записи ЕСИА направляет запрос на формирование адреса электронной почты в российский почтовый сервис Mail.ru.

Подтверждение процедуры повышения статуса учетной записи иностранного гражданина производится с использованием электронной почты или номера мобильного телефона.

Для подтверждения процедуры учетной записи иностранного гражданина, который не имеет номера мобильного телефона РФ, возможно по электронной почте. Для этого необходимо в поле «Адрес электронной почты» указать адрес электронной почты, который был указан при регистрации и проставить признак «У пользователя нет российского номера?». Далее необходимо нажать на кнопку «Продолжить» для формирования заявления на подтверждение личности (учетной записи пользователя) (рисунок 15).

The screenshot shows a form titled "Поля обязательные для заполнения" (Fields required for completion). Below the title is a note: "Код подтверждения придёт на российский номер телефона или электронную почту" (Confirmation code will come to the Russian phone number or email). The form contains the following fields and controls:

- Адрес электронной почты (Email address): An empty text input field with a red border.
- Российский номер телефона (Russian phone number): A text input field containing "+7 () _ _ _ _".
- У пользователя нет российского номера? (User does not have a Russian number?): A checked checkbox.
- Иностраннный номер мобильного телефона (Foreign mobile phone number): An empty text input field.
- Buttons: "Вернуться к поиску" (Return to search) and "Продолжить" (Continue).

Рисунок 15 – Пример заполнения контактной информации для подтверждения по электронной почте

Для подтверждения учетной записи иностранного гражданина по номеру мобильного телефона РФ, необходимо заполнить поле «Российский номер телефона» и не ставить признак «У пользователя нет российского номера». Далее необходимо нажать на кнопку «Продолжить» для формирования заявления на подтверждение личности (учетной записи пользователя) (рисунок 16).

The screenshot shows a form titled "Поля обязательные для заполнения" (Fields required for completion). Below the title is a note: "Код подтверждения придёт на российский номер телефона или электронную почту" (Confirmation code will come to the Russian phone number or email). The form contains the following fields and controls:

- Адрес электронной почты (Email address): An empty text input field.
- Российский номер телефона (Russian phone number): A text input field containing "+7 () _ _ _ _" with a red border.
- У пользователя нет российского номера? (User does not have a Russian number?): An unchecked checkbox.
- Иностраннный номер мобильного телефона (Foreign mobile phone number): An empty text input field.
- Buttons: "Вернуться к поиску" (Return to search) and "Продолжить" (Continue).

Рисунок 16 – Пример заполнения контактной информации для подтверждения по номеру мобильного телефона

Оператор ЦО должен проверить данные пользователя, указанные в заявлении, и подтвердить учетную запись кнопкой «Подтвердить» (рисунок 17). После этого заявление будет подписано электронной подписью оператора ЦО и направлено на исполнение (рисунок 18).

The screenshot shows a web form titled "Подтверждение" (Confirmation). The main heading is "Заявление на подтверждение личности" (Statement for personal data confirmation). The text reads: "Я, Зверев Макар Альбертович, номер паспорта 1133 888111, подтверждаю, что пользователь со следующими данными:" (I, Zverev Makar Albertovich, passport number 1133 888111, confirm that the user has the following data:). Below this is a table of personal data:

| | |
|--|---------------------------------|
| ФИО: | Крутов Крут |
| СНИЛС: | 195-548-014 02 |
| Гражданство: | СОЕДИНЕННЫЕ ШТАТЫ |
| Вид документа, удостоверяющего личность: | Паспорт иностранного гражданина |
| Данные документа: | АС 111 |
| Е-mail: | margarita.panina@rtlabs.ru |
| Способ получения кода активации: | На электронную почту |

Below the table, the text states: "Успешно прошел в центре обслуживания (МФЦ на Варшавском) процедуру идентификации по данному документу, а также предъявил указанный СНИЛС. Я подтверждаю личное присутствие гражданина в Центре регистрации и подачу заявки на подтверждение его учетной записи в Единой системе идентификации и аутентификации." (Successfully passed at the service center (MFC on Varshavskom) the identification procedure for this document, and also presented the indicated SNIILS. I confirm the personal presence of the citizen in the registration center and the submission of an application for confirmation of his account record in the Unified system of identification and authentication.)

At the bottom, there are two buttons: "Отменить" (Cancel) and "Подтвердить" (Confirm).

Рисунок 17 – Заявление на подтверждение личности для иностранного гражданина

The screenshot shows a dialog box titled "Обращение к средству электронной подписи" (Request for electronic signature). The text inside reads: "В настоящее время происходит обращение к средству электронной подписи. Этот процесс может занять около минуты." (At this time, a request for electronic signature is being made. This process may take about a minute.) Below this, it says: "Пожалуйста, подождите..." (Please wait...)

Рисунок 18 – Обращение к средству электронной подписи

Принятие заявления в работу подтверждается соответствующим уведомлением (рисунок 19). После получения от пользователя ответного СМС о подтверждении операции его учетная запись перейдет в статус «Подтвержденная»⁶.

Если подтверждение УЗ иностранного гражданина, у которого нет номера мобильного телефона РФ, осуществляется по адресу электронной почты, то пользователю будет направлено письмо от Госуслуг. Пользователю необходимо перейти по ссылке из письма для ввода трех последних символов документа, удостоверяющего личность. После ввода пользователем трех последних символов документа, удостоверяющего личность, и успешной проверки ЕСИА введенных символов, СНИЛС И ДУЛ на электронную почту будет отправлено письмо об успешном подтверждении учетной записи.

Оператор ЦО должен распечатать квитанцию, содержащую информацию об операции подтверждения учетной записи, и передать ее заявителю. С данной квитанцией заявитель может обратиться в Центр обслуживания для проверки статуса операции (см. п. 3.14).

Для обслуживания следующего гражданина оператору ЦО необходимо нажать на кнопку «Перейти к обслуживанию другого гражданина» (рисунок 19), откроется окно поиска (рисунок 11).

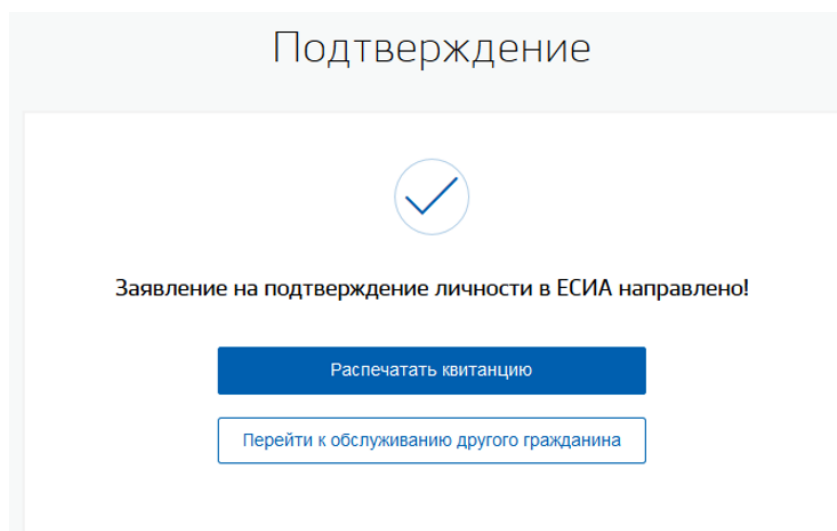


Рисунок 19 – Уведомление о направлении заявления на подтверждение личности

Если при подтверждении учетной записи пользователя произошла ошибка, то оператору ЦО будет выведено сообщение об ошибке (рисунок 20). Учетная запись останется в статусе «Стандартная».

⁶ При переходе УЗ в статус «Подтвержденная» указанные контактные данные станут подтвержденными.

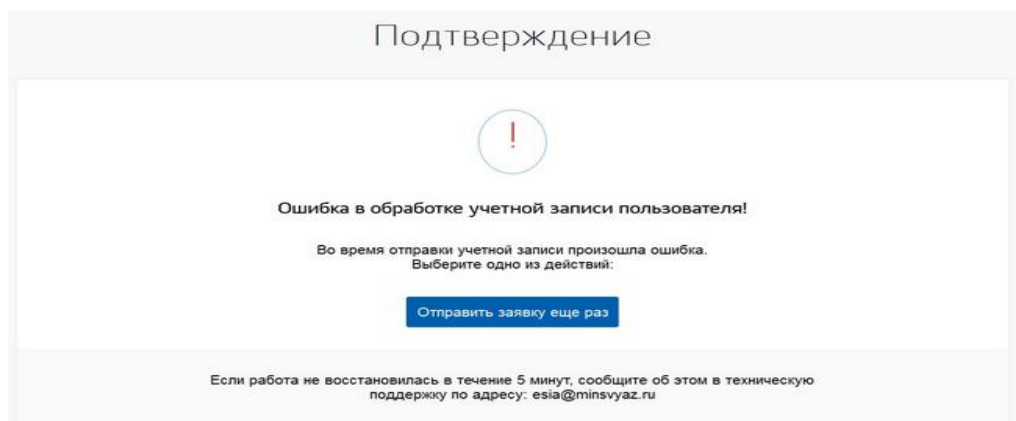


Рисунок 20 – Уведомление о том, что во время подтверждения учетной записи произошла ошибка

Если по указанным параметрам в ЕСИА не найдена стандартная учетная запись пользователя, то оператор ЦО должен сообщить пользователю, какие операции для него доступны.

При отсутствии в учетной записи пользователя данных документа, удостоверяющего личность, или отсутствии их проверки в БГИР оператору ЦО будет выведено сообщение об ошибке, представленное на рисунке 21.

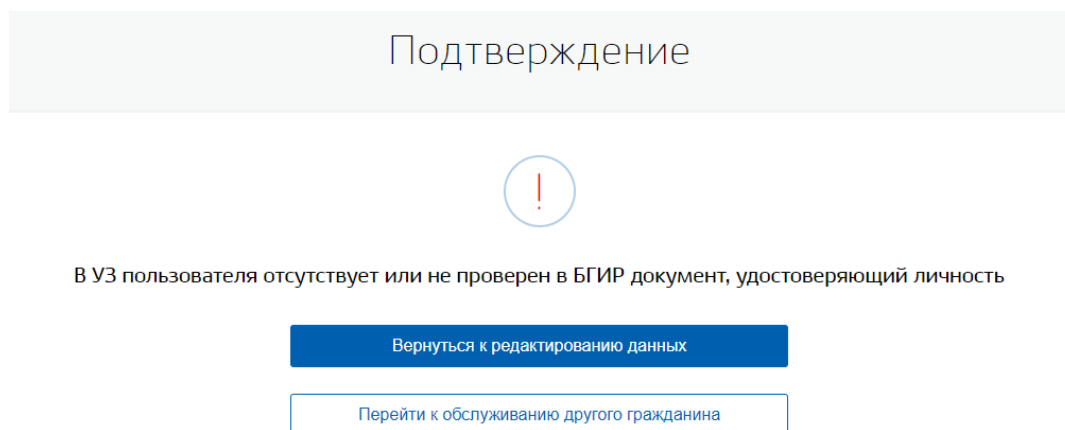


Рисунок 21 – Уведомление о том, что во время подтверждения учетной записи произошла ошибка

В этом случае оператору ЦО необходимо нажать на кнопку «Вернуться к редактированию данных» и с помощью кнопки «Обновить паспорт» (рисунок 13) перейти к выполнению операции обновления данных документа, удостоверяющего личность, в учетной записи пользователя ЕСИА (см. п. 3.10).

Для обслуживания следующего гражданина оператору ЦО необходимо нажать на кнопку «Перейти к обслуживанию другого гражданина» (рисунок 21), откроется окно поиска (рисунок 11).

При несовпадении введенного при поиске учетной записи адреса электронной почты с адресом, указанным в стандартной учетной записи иностранного гражданина, то оператору ЦО будет выведено сообщение, представленное на рисунке 22.

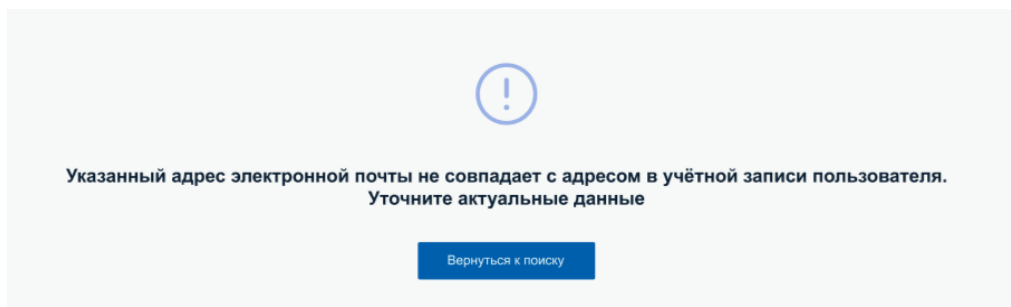


Рисунок 22 – Уведомление о том, что указанный адрес электронной почты не совпадает с адресом в учетной записи пользователя

Если в найденной стандартной учетной записи иностранного гражданина указан адрес электронной почты, который используется в другой учетной записи, то оператору ЦО будет выведено сообщение, представленное на рисунке 23.

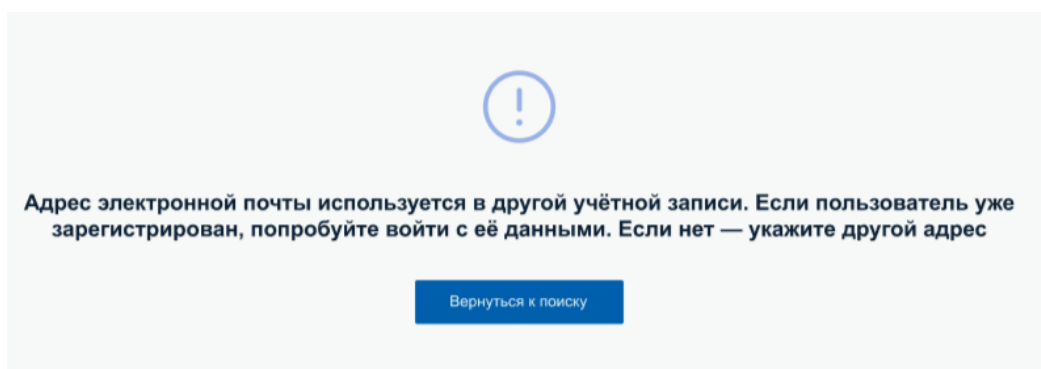


Рисунок 23 – Уведомление об использовании указанного адреса электронной почты в другой учетной записи

3.4 Обновление паспортных данных пользователя

Операция обновления (изменения) паспортных данных доступна для учетных записей в статусах:

- стандартные. Предварительно пользователь самостоятельно создал учетную запись в ЕСИА. Для создания стандартной учетной записи гражданина РФ пользователем должны быть указаны корректные данные: ФИО, пол, дата рождения, место рождения, СНИЛС, данные документа, удостоверяющего личность, и успешно пройдены проверки в ЕСИА, см. п. 3.3;
- упрощенные или упрощенные и готовые к подтверждению (неподтвержденная учетная запись, в которой указаны документ, удостоверяющий личность, и контактные данные, а СНИЛС используется в другой УЗ), см. п. 3.10;

– подтвержденные, см. п. 3.10.

Оператору ЦО предоставляется возможность обновить паспортные данные пользователя в его стандартной УЗ при соблюдении следующего условия.

Оператор ЦО должен выполнить поиск учетной записи пользователя. Если найдена стандартная учетная запись пользователя, то для обновления паспортных данных оператор в области с результатом поиска должен нажать на кнопку «Обновить паспорт» (рисунок 24).

The screenshot shows the 'gosuslugi' website interface. At the top, there is a header with the logo 'gosuslugi' (Госуслуги) and the text 'АРМ Центра обслуживания'. To the right, it says 'ГБУ "МФЦ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В РЕСПУБЛИКЕ ТАТАРСТАН"' (GBU "MFC Provision of State and Municipal Services in the Republic of Tatarstan") with the address: 'Респ. Татарстан, г. Казань, ул. Поперечно-Авангардная, шир. 55.7351462, долг. 49.1418782 д. 55' and a 'Сменить' (Change) button. On the far right, the user name 'Баранова А. И.' is displayed with a profile icon.

The main content area is divided into two panels. The left panel is titled 'Поиск учетной записи' (Search for account) with a magnifying glass icon and the subtitle 'Проверить состояние операции по квитанции' (Check the status of the operation by receipt). It contains several input fields: 'Фамилия*' (Last name) with 'Васильев', 'Имя*' (First name) with 'Аганес', 'Отчество' (Patronymic) with 'Омегин', 'Гражданство' (Citizenship) with 'РОССИЯ', 'Документ, удостоверяющий личность' (Identity document) with 'Паспорт гражданина РФ', and 'Серия и номер*' (Series and number) with '3616 114477'. Below these is a section 'Заполните хотя бы одно из полей ниже' (Fill in at least one of the fields below) with fields for 'Мобильный телефон' (+7 (998) 812 12 15), 'Адрес электронной почты', and 'СНИЛС'. At the bottom of this panel are 'Очистить' (Clear) and 'Найти' (Find) buttons.

The right panel is titled 'Найдена 1 учетная запись' (1 account found) and shows 'Статус: Стандартная' (Status: Standard) and 'Идентификатор пользователя: 1077128124' (User ID: 1077128124). It features five buttons: 'Зарегистрировать' (Register), 'Подтвердить' (Confirm), 'Удалить' (Delete), 'Восстановить' (Restore), and 'Обновить паспорт' (Update passport).

Рисунок 24 – Обновление паспортных данных в найденной УЗ

В открывшемся окне необходимо ввести новые паспортные данные и нажать на кнопку «Продолжить» (рисунке 25).

Обновление паспорта и подтверждение

Поля обязательные для заполнения

Основная информация

| | |
|-----------------------------------|--|
| Фамилия | <input type="text" value="Васильев"/> |
| Имя | <input type="text" value="Аганес"/> |
| Отчество | <input type="text" value="Омегин"/> |
| | <input type="checkbox"/> Нет отчества |
| Пол | <input checked="" type="radio"/> Мужской <input type="radio"/> Женский |
| Дата рождения | <input type="text" value="01.01.1990"/> |
| Место рождения | <input type="text" value="Москва"/> |
| Документ, удостоверяющий личность | <input type="text" value="Паспорт гражданина РФ"/> |
| Серия и номер | <input type="text" value="3616 114477"/> |
| Кем выдан | <input type="text" value="МВД"/> |
| Дата выдачи | <input type="text" value="01.01.2020"/> |
| Код подразделения | <input type="text" value="030-600"/> |
| Гражданство | <input type="text" value="Россия"/> |

Рисунок 25 – Изменение паспортных данных

Далее в открывшемся окне для формирования заявления на обновление паспортных данных учетной записи нажать на кнопку «Подтвердить» (рисунок 26).

Обновление паспорта и подтверждение

Заявление на обновление паспортных данных учетной записи

Я, Вагапова Анастасия Игоревна, номер паспорта 2222 777999, подтверждаю, что пользователь со следующими данными:

| | |
|--|--|
| ФИО: | Васильев Аганес Омегин |
| Пол: | Мужской |
| Дата рождения: | 01.01.1990 |
| Место рождения: | Москва |
| Вид документа, удостоверяющего личность: | Паспорт гражданина РФ |
| Данные документа: | 3616 114477, выдан МВД, дата выдачи 01.01.2020, код подразделения 030600 |
| Гражданство: | Россия |

Успешно прошел в центре обслуживания (ГБУ "МФЦ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В РЕСПУБЛИКЕ ТАТАРСТАН") процедуру идентификации по данному документу.

Я подтверждаю личное присутствие гражданина в Центре регистрации и подачу заявки на обновление его учетной записи в Единой системе идентификации и аутентификации.

Рисунок 26 – Заявление на обновление паспортных данных учетной записи

После обновления паспортных данных статус учетной записи меняется на «Подтвержденная» (рисунок 27).

госуслуги
АРМ Центр обслуживания

ГБУ "МФЦ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В РЕСПУБЛИКЕ ТАТАРСТАН"
Респ. Татарстан, г. Казань, ул. Поперечно-Авангардная, шир. 55.7351462, долг. 49.1418782 д. 55
Сменить

Вагапова А. И.

Обновление паспорта и подтверждение

Учетная запись пользователя подтверждена!

Теперь пользователь имеет подтвержденную учетную запись.

Рисунок 27 – Уведомление об успешном обновлении паспорта и подтверждении УЗ пользователя

3.5 Переподтверждение учетной записи пользователя

Оператору ЦО предоставляется возможность переподтвердить учетную запись пользователя. Данная операция доступна для подтвержденных учетных записей, которые

были подтверждены через код подтверждения личности, полученного заказным письмом от АО «Почта России».

Чтобы переподтвердить учетную запись, оператору ЦО необходимо найти соответствующую подтвержденную учетную запись пользователя и нажать на кнопку «Переподтвердить» (рисунок 28). Дальнейший процесс будет аналогичен процессу подтверждения учетной записи пользователя.

Если у существующей учетной записи гражданина РФ отсутствует подтвержденный адрес электронной почты или он не указан оператором, то при переподтверждении учетной записи ЕСИА направляет запрос на формирование адреса электронной почты в российский почтовый сервис Mail.ru.

Поиск учетной записи
[Проверить состояние операции по квитанции](#)

Фамилия*

Имя*

Отчество

Гражданство

Документ, удостоверяющий личность

Серия и номер*

Заполните хотя бы одно из полей ниже

Найдена 1 учетная запись
 Статус:
 Подтвержденная, требуется переподтверждение

Идентификатор пользователя:
 1077128141

Учетная запись пользователя была подтверждена не через Центр обслуживания. Необходимо переподтверждение.
[Добавить ребенка](#)

Рисунок 28 – Найдена подтвержденная УЗ, готовая к переподтверждению

Операция переподтверждения УЗ пользователя предназначена для пользователей ЕСИА, которые подтвердили свою УЗ, выбрав вариант подтверждения учетной записи заказным письмом посредством АО «Почта России» через код подтверждения личности. Для таких УЗ недоступна авторизация на сайте Федеральной Налоговой службы по адресу: <https://www.nalog.gov.ru>. После выполнения операции переподтверждения пользователю станет доступна авторизация на сайте Федеральной Налоговой службы по адресу: <https://www.nalog.gov.ru/>.

3.6 Создание новой подтвержденной учетной записи пользователя

Оператору ЦО предоставляется возможность подтвердить учетную запись пользователя через создание новой учетной записи.

Для подтверждения учетной записи пользователя – перевода УЗ в статус «Подтвержденная» – оператор ЦО сначала должен выполнить ее поиск (см. п. 3.2).

Если учетная запись найдена в статусах «Упрощенная» или «Стандартная», то оператору ЦО необходимо ее подтвердить – см. п. 3.3 и п. 3.7, соответственно.

Если учетная запись не найдена, то оператору ЦО необходимо предложить обратившемуся гражданину зарегистрировать УЗ и при согласии гражданина нажать на кнопку «Зарегистрировать» (рисунок 29).

Рисунок 29 – Пример результата поиска УЗ с возможностью подтверждения УЗ пользователя через создание новой учетной записи ЕСИА

В открывшемся окне «Регистрация» (рисунок 30) оператор ЦО должен ввести данные обратившегося гражданина и заполнить все поля. Допустимо отсутствие в контактных данных адреса электронной почты. В таком случае при создании учетной записи ЕСИА направляет запрос на формирование адреса электронной почты в российский почтовый сервис Mail.ru, если учетная запись создается для гражданина РФ.

Если в качестве ДУЛ предоставлен паспорт иностранного гражданина или один из документов: вид на жительство, разрешение на временное проживание лица без гражданства, удостоверение беженца Российской Федерации, свидетельство о предоставлении временного убежища на территории Российской Федерации или свидетельство о рассмотрении ходатайства о признании беженцем по существу, и номер мобильного телефона РФ отсутствует, то необходимо проставить признак «У пользователя нет российского номера?». Пароль для первого входа будет отправлен на электронную почту пользователя.

Если ввести номер мобильного телефона, то он не будет считаться контактной информацией пользователя, т.к. установлен признак «У пользователя нет российского номера?» (рисунок 30).

Регистрация

Поля обязательные для заполнения

Основная информация

Фамилия

Имя

Отчество

Нет отчества

Пол Мужской Женский

Дата рождения

Место рождения

Гражданство

Гражданин, вынужденный покинуть свою страну

Документ, удостоверяющий личность

Серия и номер

Кем выдан

Дата выдачи

Код подразделения

СНИЛС

[Найти](#)

Поля необязательные для заполнения

Укажите адрес регистрации полностью

Адрес регистрации

[Уточнить адрес](#)

Совпадает с адресом регистрации

Укажите адрес проживания полностью

Адрес проживания

[Уточнить адрес](#)

Контактная информация

Адрес электронной почты

У пользователя нет российского номера?

Мобильный телефон

Дополнительно

Способ получения пароля На мобильный телефон

[Вернуться к поиску](#)
[Продолжить](#)

Рисунок 30 – Окно регистрации

Под полем ввода СНИЛС отображается кнопка поиска СНИЛС, если функциональность автоматического поиска СНИЛС в АРМ ЦО доступна в момент регистрации. Если гражданину неизвестен свой СНИЛС, то оператор может осуществить его поиск, нажав на кнопку поиска СНИЛС (рисунок 31).



Рисунок 31 – Кнопка поиска СНИЛС

После нажатия кнопки поиска СНИЛС в поле СНИЛС будет отображаться процесс поиска СНИЛС с возможностью отмены поиска (рисунок 32).

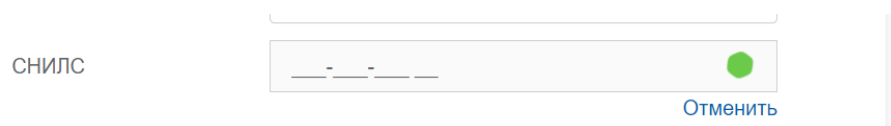


Рисунок 32 – Процесс автоматического поиска СНИЛС с возможностью отмены поиска

Если СНИЛС будет найден автоматически, в окне СНИЛС отобразится СНИЛС в маскированном виде (первые шесть цифр в виде звездочек). Если СНИЛС не будет найден, то отобразится ошибка (рисунок 33). В этом случае СНИЛС должен быть заполнен вручную.



Рисунок 33 – Уведомление об ошибке автоматического поиска СНИЛС

Допустимо отсутствие данных в поле с адресом электронной почты. Если учетная запись создается для гражданина РФ, то в таком случае ЕСИА направляет запрос на формирование адреса электронной почты в российский почтовый сервис Mail.ru.

После завершения ввода данных для формирования заявления на регистрацию учетной записи пользователя оператору ЦО необходимо нажать на кнопку «Продолжить» (рисунок 30).

В открывшемся окне оператор ЦО должен проверить данные пользователя, указанные в заявлении, и нажать на кнопку «Подтвердить» (рисунок 34). После этого заявление будет подписано электронной подписью оператора ЦО и направлено на исполнение после чего оператору ЦО будет показано сообщение⁷, представленное на рисунке 35. Если для текущего ЦО включена функциональность подтверждения

⁷ Контакты, указанные при регистрации УЗ в ЕСИА, при успешной регистрации УЗ будут подтверждены.

регистрации пользователя по СМС⁸, то оператору будет показано сообщение, представленное на рисунке 36.

Регистрация

Заявление на регистрацию учетной записи

Я, Вагапова Анастасия Игоревна, номер паспорта 8665 654545, подтверждаю, что пользователь со следующими данными:

| | |
|--|---|
| ФИО: | Петров Петр Петрович |
| СНИЛС: | 507-790-968 26 |
| Пол: | Мужской |
| Дата рождения: | 01.03.1990 |
| Место рождения: | Москва |
| Вид документа, удостоверяющего личность: | Паспорт гражданина РФ |
| Данные документа: | 6302 123456, выдан ОВД, 01.04.2004, код подразделения 111222 |
| Гражданство: | Россия |
| Адрес регистрации: | Москва город, Тверская-Ямская 1-я улица, строение 1, дом 36, индекс 125047 |
| Мобильный телефон: | +7(960)6850046 |

[Редактировать](#)

Успешно прошел в центре обслуживания (ГБУ "МФЦ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В РЕСПУБЛИКЕ ТАТАРСТАН") процедуру идентификации по данному документу, а также предъявил указанный СНИЛС.

Я подтверждаю личное присутствие гражданина в Центре регистрации и подачу заявки на регистрацию его учетной записи в Единой системе идентификации и аутентификации.

[Отменить](#)

[Подтвердить](#)

Рисунок 34 – Заявление на регистрацию учетной записи пользователя

⁸ Если код активации не поступил, оператору необходимо проверить корректность введенных данных пользователя и повторить процесс.

Оператор ЦО должен распечатать квитанцию (рисунок 35), содержащую информацию о проведенной регистрации пользователя и создании новой учетной записи на основе упрощенной, и передать квитанцию заявителю. С данной квитанцией заявитель может обратиться в Центр обслуживания для проверки статуса операции (см. п. 3.14).

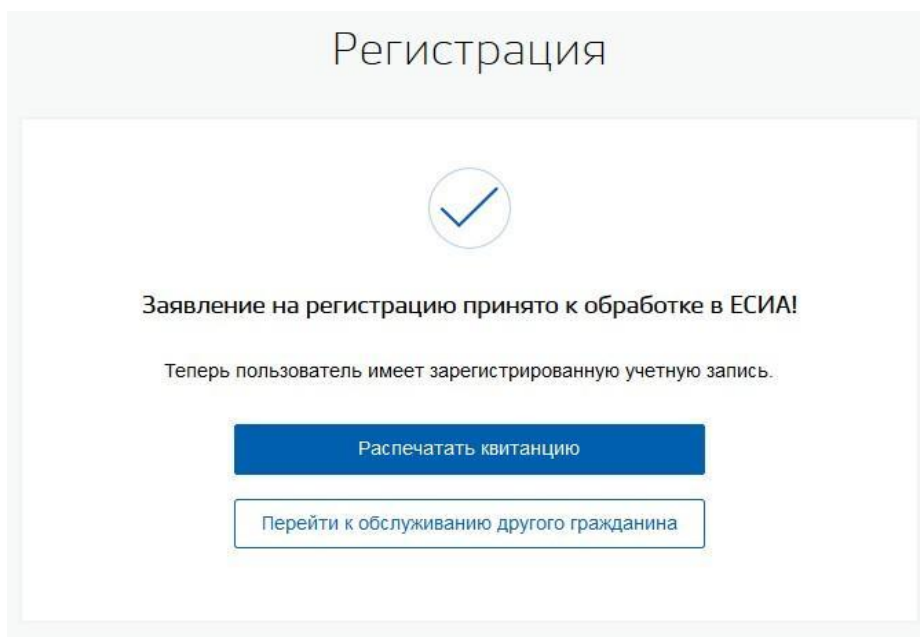


Рисунок 35 – Уведомление об успешной регистрации нового пользователя

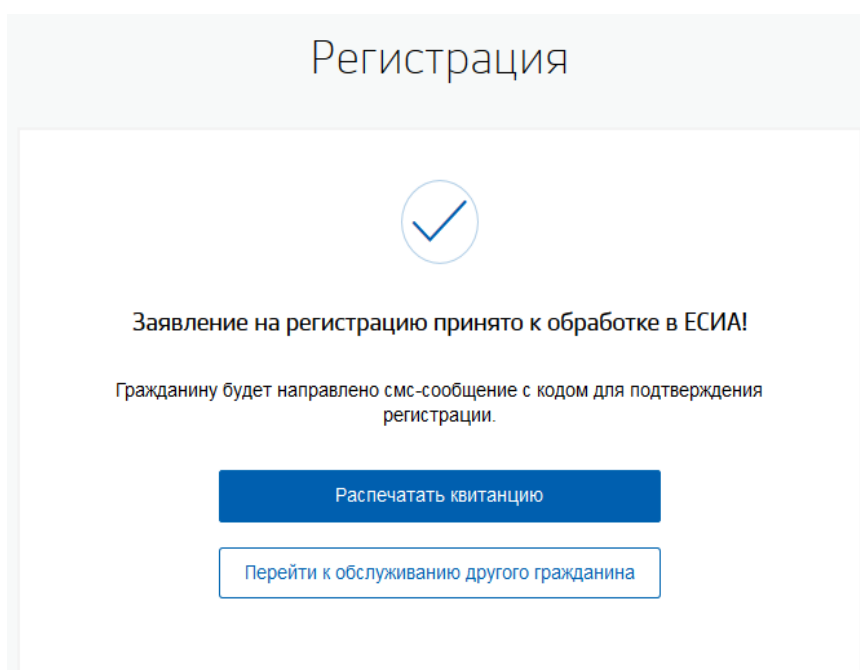


Рисунок 36 – Уведомление об отправке кода для подтверждения регистрации

Если указанный номер мобильного телефона является подтвержденным контактом в другой учетной записи:

- в течение периода, составляющего менее 30 дней, то оператору ЦО будет выведено сообщение об ошибке (рисунок 37);

- в течение периода, составляющего более 30 дней, то пользователю будет отправлено СМС с кодом подтверждения на указанный при регистрации номер мобильного телефона.

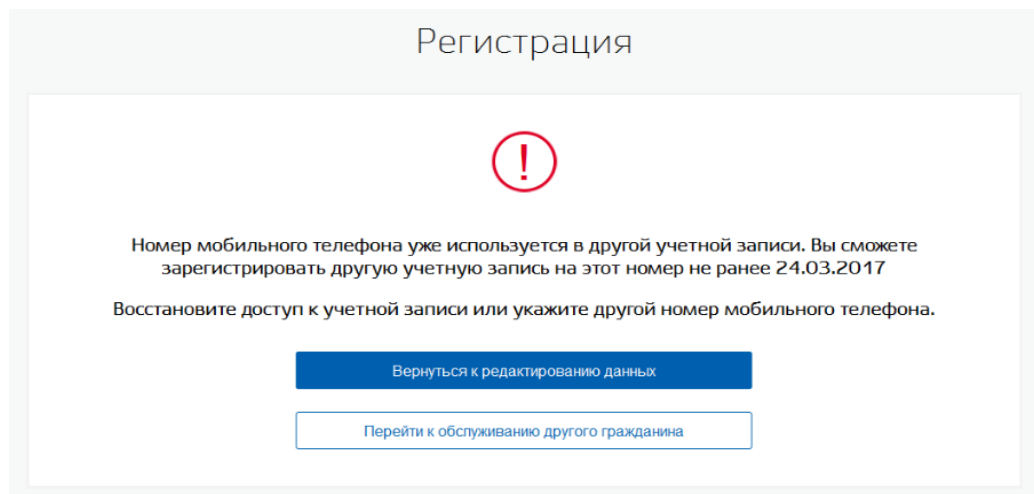


Рисунок 37 – Уведомление при указании номера мобильного телефона, который уже используется в другой УЗ

Если в процессе сохранения заявления возникли ошибки, то оператору ЦО будет выведено соответствующее сообщение, и учетная запись пользователя в этом случае не будет создана. Если обработка заявления завершится успешно, то будет создана новая учетная запись в статусе «Подтвержденная»⁹.

3.7 Создание подтвержденной учетной записи пользователя на базе существующей учетной записи в статусе «Упрощенная»

Оператору ЦО предоставляется возможность подтвердить учетную запись пользователя на основе уже существующей учетной записи, которая находится в статусе «Упрощенная».

Для этого оператору нужно выполнить ее поиск и затем нажать на кнопку «Подтвердить» (рисунок 38) в окне поиска.

⁹ При переходе УЗ в статус «Подтвержденная» указанные контактные данные станут подтвержденными.

Рисунок 38 – Подтверждение учетной записи пользователя на базе существующей учетной записи в статусе «Упрощенная»

В открывшемся окне оператор ЦО должен ввести данные гражданина и обязательно указать номер мобильного телефона РФ, для отправки кода подтверждения, который используется для ввода в личном кабинете ЕПГУ¹⁰, и нажать на кнопку «Продолжить» (рисунок 39).

Если указанный номер мобильного телефона является подтвержденным контактом в другой учетной записи на протяжении не менее 30 дней, то после подписания заявления оператору ЦО будет выведено сообщение об ошибке (рисунок 37).

Если у существующей учетной записи отсутствует подтвержденный адрес электронной почты или он не указан оператором, то при подтверждении учетной записи ЕСИА направляет запрос на формирование адреса электронной почты в российский почтовый сервис Mail.ru.

Если пользователь предъявил паспорт иностранного гражданина, то в окне для заполнения данных автоматически устанавливается признак «Отсутствует информация об организации, выдавшей паспорт», поле «Кем выдан» заполняется данными из поля «Гражданство». Если в поле «Кем выдан» необходимо внести другую информацию, следует

¹⁰ При вводе кода подтверждения в личном кабинете ЕПГУ указанный номер мобильного телефона становится подтвержденным для учетной записи пользователя. Важно, чтобы номер мобильного телефона не был указан в другой УЗ по истечении более 30 дней, иначе процесс подтверждения УЗ будет автоматически отменен.

снять признак «Отсутствует информация об организации, выдавшей паспорт», поле «Кем выдан» станет пустым и доступным для редактирования, а также обязательным для заполнения. При подтверждении учетной записи иностранного гражданина поле СНИЛС не является обязательным к заполнению, об этом оператора ЦО информирует специальная подсказка, отображаемая над полем (рисунок 40).

Для подтверждения учетной записи иностранного гражданина, который не имеет номера мобильного телефона РФ, возможно подтверждение учетной записи по электронной почте. Для этого необходимо проставить признак «У пользователя нет российского номера?» и указать адрес электронной почты (рисунок 41). Код активации будет отправлен на электронную почту.

Подтверждение

Поля обязательные для заполнения

СНИЛС

Основная информация

Фамилия

Имя

Отчество

Нет отчества

Пол Мужской Женский

Дата рождения

Место рождения

Гражданство

Документ, удостоверяющий личность

Серия и номер

Кем выдан

Дата выдачи

Код подразделения

Поля необязательные для заполнения

Адрес регистрации Укажите адрес регистрации полностью
 [Уточнить адрес](#)

Адрес проживания Совпадает с адресом регистрации
Укажите адрес проживания полностью
 [Уточнить адрес](#)

Контактная информация
 Убедитесь, что указанный номер телефона гражданина актуальный. Сообщите, что на этот номер придёт код для подтверждения и номер будет записан в учётную запись на Госуслугах

Мобильный телефон

Дополнительно

Способ получения кода активации На мобильный телефон

Рисунок 39 – Окно подтверждения для гражданина РФ

Подтверждение

Поля обязательные для заполнения

СНИЛС Поле обязательно для заполнения

Основная информация

Фамилия

Имя

Отчество

Нет отчества

Пол Мужской Женский

Дата рождения

Место рождения

Гражданство

Документ, удостоверяющий личность, на основании которого выдан СНИЛС

Серия

Номер

Отсутствует информация об организации выдавшей паспорт

Кем выдан

Дата выдачи

Поля необязательные для заполнения

Адрес регистрации Укажите адрес регистрации полностью

[Уточнить адрес](#) ▾

Адрес проживания Совпадает с адресом регистрации

Укажите адрес проживания полностью

[Уточнить адрес](#) ▾

Контактная информация

Проверьте введённые данные. На указанный номер телефона или электронную почту придёт код подтверждения

Адрес электронной почты

У пользователя нет российского номера?

Российский номер телефона

Дополнительно

Способ получения кода активации На мобильный телефон

Рисунок 40 – Окно подтверждения для иностранного гражданина

Контактная информация

Убедитесь, что указанный номер телефона гражданина актуальный. Сообщите, что на этот номер придёт код для подтверждения и номер будет записан в учётную запись на Госуслугах

Адрес электронной почты

У пользователя нет российского номера?

Иностраннй номер мобильного телефона

Дополнительно

Способ получения кода активации На электронную почту

[Вернуться к поиску](#) [Продолжить](#)

Рисунок 41 – Подтверждение учетной записи иностранного гражданина при отсутствии мобильного номера телефона РФ

После ввода данных следует нажать на кнопку «Продолжить» (рисунок 41). Заявление на подтверждение учетной записи пользователя будет сформировано автоматически. Оператор ЦО должен проверить данные пользователя, указанные в заявлении, и нажать на кнопку «Подтвердить» (рисунки 42, 43). После этого заявление будет подписано электронной подписью оператора ЦО и направлено на исполнение.

Подтверждение

Заявление на подтверждение личности

Я, Зверев Макар Альбертович, номер паспорта 1133 888111, подтверждаю, что пользователь со следующими данными:

| | |
|--|---|
| ФИО: | Маслов Альберт Иванович |
| СНИЛС: | 466-982-365 52 |
| Пол: | Мужской |
| Дата рождения: | 12.09.2000 |
| Место рождения: | Москва |
| Гражданство: | Россия |
| Вид документа, удостоверяющего личность: | Паспорт гражданина РФ |
| Данные документа: | 6556 566666, выдан РОВД, дата выдачи 20.10.2020, код подразделения 123123 |
| Мобильный телефон: | +7(998)3853397 |
| Способ получения кода активации: | На мобильный телефон |

[Редактировать](#)

Успешно прошел в центре обслуживания (Новое отделение Майское) процедуру идентификации по данному документу, а также предъявил указанный СНИЛС. Я подтверждаю личное присутствие гражданина в Центре регистрации и подачу заявки на подтверждение его учетной записи в Единой системе идентификации и аутентификации.

[Отменить](#) [Подтвердить](#)

Рисунок 42 – Заявление на подтверждение личности (учетной записи пользователя), где способ получения кода активации «На мобильный телефон»

Заявление на подтверждение личности

Я, Зверев Макар Альбертович, номер паспорта 1133 888111, подтверждаю, что пользователь со следующими данными:

| | |
|--|--|
| ФИО: | Потер Гарри |
| СНИЛС: | 698-530-202 33 |
| Пол: | Мужской |
| Дата рождения: | 10.10.1987 |
| Место рождения: | США |
| Гражданство: | СОЕДИНЕННЫЕ ШТАТЫ |
| Вид документа, удостоверяющего личность: | Паспорт иностранного гражданина |
| Данные документа: | АС 111, дата выдачи 01.01.2022 |
| Адрес регистрации: | 129344, г Москва, ул Радужная, д 4 стр 1 |
| E-mail: | margarita.panina@rtlabs.ru |
| Способ получения кода активации: | На электронную почту |

[Редактировать](#)

Успешно прошел в центре обслуживания (МФЦ на Варшавском) процедуру идентификации по данному документу, а также предъявил указанный СНИЛС. Я подтверждаю личное присутствие гражданина в Центре регистрации и подачу заявки на подтверждение его учетной записи в Единой системе идентификации и аутентификации.

[Отменить](#)

[Подтвердить](#)

Рисунок 43 – Заявление на подтверждение личности (учетной записи) иностранного гражданина, где способ получения кода активации «На электронную почту»

Принятие заявления в работу подтверждается соответствующим уведомлением (рисунок 44).

Оператор ЦО должен распечатать квитанцию, содержащую информацию об операции подтверждения учетной записи, и передать ее заявителю. С данной квитанцией заявитель может обратиться в Центр обслуживания для проверки статуса операции (см. п. 3.14).

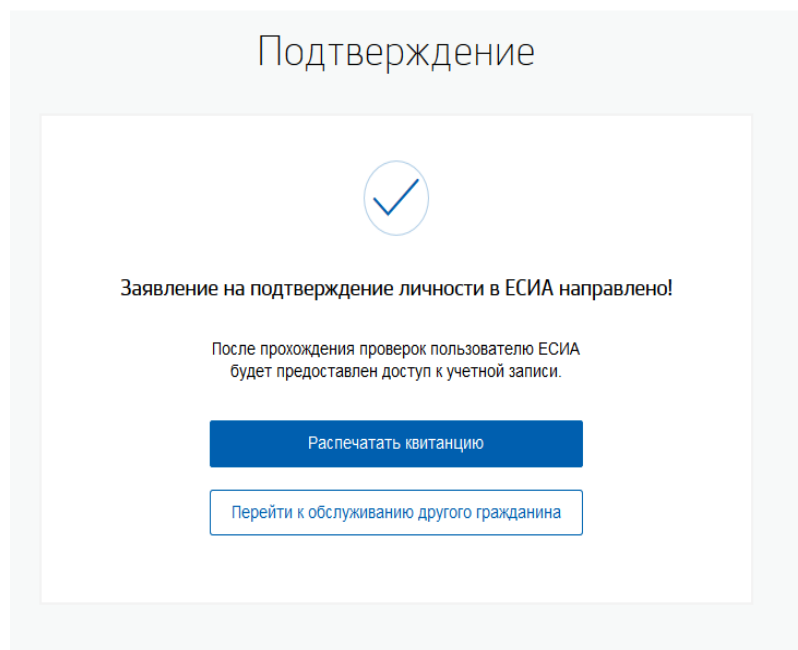


Рисунок 44 – Уведомление о направлении заявления на подтверждение личности

Если в найденной упрощенной учетной записи иностранного гражданина указан адрес электронной почты, который отличается от того, что был ранее указан в УЗ, то оператору ЦО будет выведено сообщение (рисунок 45).

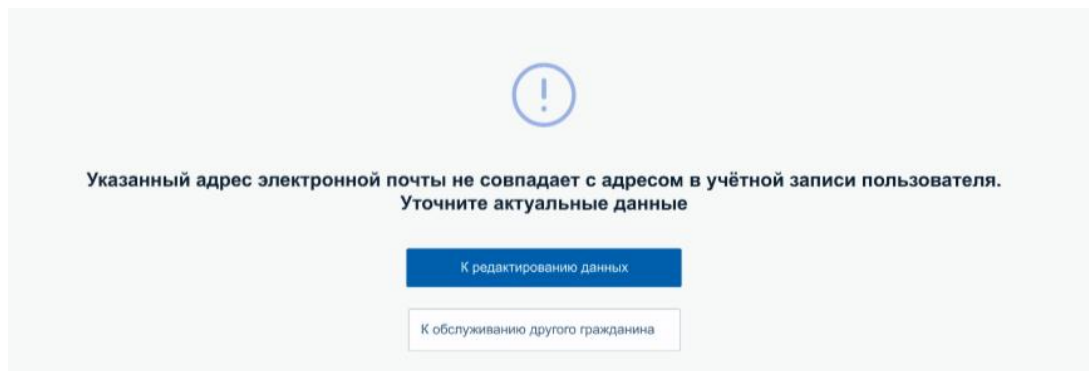


Рисунок 45 – Уведомление о том, что указанный адрес электронной почты не совпадает с адресом в учетной записи пользователя

Если в найденной упрощенной учетной записи иностранного гражданина указан адрес электронной почты, который используется в другой учетной записи, то оператору ЦО будет выведено сообщение (рисунок 46).

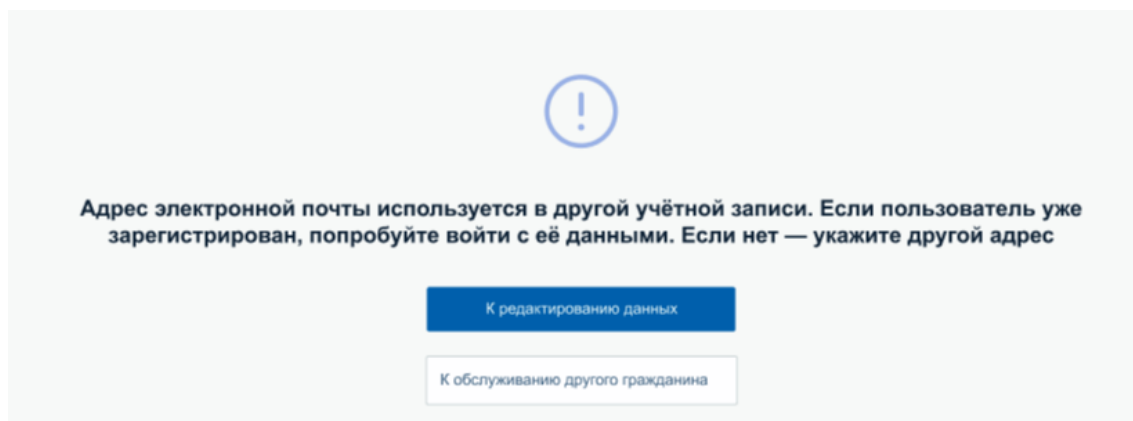


Рисунок 46 – Уведомление об использовании указанного адреса электронной почты в другой учетной записи

После успешной обработки заявления пользователю будет выслан код подтверждения на указанный им контакт для получения кода активации (на мобильный телефон или электронную почту). После ввода полученного кода пользователем в профиле пользователя в ЕСИА запускается проверка личных данных пользователя. В случае успешной проверки учетная запись пользователя перейдет в статус «Подтвержденная»¹¹.

Если в процессе сохранения заявления возникли ошибки, то оператору ЦО будет выведено соответствующее сообщение, и учетная запись пользователя не будет подтверждена.

3.8 Создание подтвержденной учетной записи иностранного гражданина по паспорту иностранного гражданина с автоматическим выпуском СНИЛС в СФР

Оператору ЦО предоставляется возможность зарегистрировать подтвержденную учетную запись иностранного гражданина в ЕСИА с возможностью выпуска СНИЛС в СФР. Для этого он должен убедиться, что у заявителя отсутствует УЗ.

На странице поиска УЗ следует заполнить все необходимые поля (рисунок 47), выбрав в качестве документа, удостоверяющего личность значение «Паспорт иностранного гражданина». Для данного вида документа достаточно заполнить поле с номером паспорта, поле с серией паспорта заполнять не обязательно.

Рекомендуется дополнительно заполнить адрес электронной почты для возможности поиска УЗ в ЕСИА.

¹¹ При переходе УЗ в статус «Подтвержденная» указанные контактные данные станут подтвержденными.

Поиск учетной записи

[Проверить состояние операции по квитанции](#)

Фамилия*

Имя*

Отчество

Гражданство

Документ, удостоверяющий личность

Серия и номер*

Заполните хотя бы одно из полей ниже

Мобильный телефон

Адрес электронной почты

СНИЛС

Помощь

- Запросите у гражданина паспорт.
- Введите информацию в поля: [Фамилия](#), [Имя](#), [Отчество](#) (если есть), [серия и номер паспорта](#)

Внимательно изучите паспорт на предмет подделки!
Особенно внимательно место вклеивания фото!
Сравните заявителя с фотографией.

[Как проверить подлинность паспорта](#)

- Спросите, регистрировался ли гражданин ранее.
 - Если регистрировался, то спросите как он это делал: по номеру мобильного телефона или по адресу электронной почты.
 - Если не регистрировался, то спросите у него СНИЛС.
- Введите всю имеющуюся информацию в поля поиска.

Рисунок 47 – Поиск новой учетной записи иностранного гражданина в ЕСИА

По окончании ввода данных пользователя оператору ЦО необходимо нажать на кнопку «Найти».

Если была найдена упрощенная или стандартная учетная запись, то оператору необходимо ее подтвердить (см. п. 3.3 и п. 3.7, соответственно).

Если учетная запись не найдена, то оператору ЦО необходимо предложить обратившемуся гражданину зарегистрировать УЗ и при согласии гражданина нажать на кнопку «Зарегистрировать».

В открывшемся окне (рисунок 48) оператору ЦО необходимо ввести данные гражданина в соответствующие поля, обязательные для заполнения.

Регистрация

Поле обязательные для заполнения

Основная информация

Фамилия

Имя

Отчество

Нет отчества

Пол Мужской Женский

Дата рождения

Место рождения

Гражданство

Гражданин, вынужденный покинуть свою страну

Документ, удостоверяющий личность, на основании которого выдан СНИЛС

Серия

Номер

Отсутствует информация об организации, выдавшей паспорт

Кем выдан

Дата выдачи

Код подразделения

СНИЛС

Поле необязательные для заполнения

Адрес регистрации
Населенный пункт, улица, дом

Совпадает с адресом регистрации

Адрес проживания
Населенный пункт, улица, дом

Контактная информация

Адрес электронной почты

У пользователя нет российского номера?

Мобильный телефон

Дополнительно

Способ получения пароля На мобильный телефон

Рисунок 48 – Подтверждение учетной записи иностранного гражданина по паспорту иностранного гражданина с автоматическим выпуском СНИЛС в СФР и созданием новой учетной записи

Если в паспорте иностранного гражданина отсутствует информация об организации, выдавшей паспорт, то оператор ЦО должен установить соответствующий признак, при этом:

- поле «Кем выдан» автоматически заполнится информацией из поля

«Гражданство» и станет недоступным для редактирования (рисунок 49);

- поля «Код подразделения» и «СНИЛС» становятся необязательными для заполнения, что указывается в соответствующих подсказках (рисунок 50).

Отсутствует информация об организации
выдавшей паспорт

Кем выдан

АБХАЗИЯ

Рисунок 49 – Признак отсутствия информации об организации, выдавшей паспорт

Код подразделения

Поле необязательно для заполнения

СНИЛС

Поле необязательно для заполнения

Рисунок 50 – Поля «Код подразделения» и «СНИЛС», необязательные для заполнения

Если иностранный гражданин для регистрации предоставляет свой СНИЛС, то оператор ЦО должен ввести его вручную.

Уведомления о регистрации и пароль для первого входа в ЕСИА будет отправлено на электронную почту или на мобильный телефон иностранного гражданина.

Для получения иностранным гражданином уведомлений на электронную почту, оператор ЦО должен заполнить поле «Адрес электронной почты» и установить признак «У пользователя нет российского номера?». При этом, если ввести иностранный номер мобильного телефона, то он не будет считаться контактом пользователя.

Пример заполнения контактной информации для получения уведомлений и пароля для входа на электронную почту представлен на рисунке 51.

Контактная информация

Адрес электронной почты

У пользователя нет российского номера?

Иностраный номер мобильного телефона

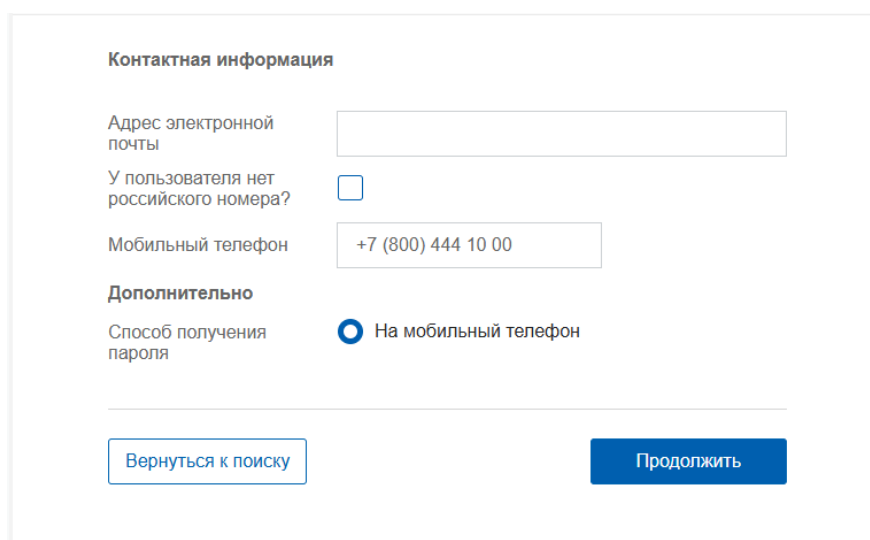
Дополнительно

Способ получения пароля На электронную почту

Рисунок 51 – Пример заполнения контактной информации для получения уведомлений и пароля для входа на электронную почту

Для получения иностранным гражданином уведомлений на номер мобильного телефона РФ оператору ЦО необходимо заполнить поле «Мобильный телефон» и не устанавливать признак «У пользователя нет российского номера телефона?». При этом, если заполнить поле «Адрес электронной почты», то он не будет считаться контактом пользователя.

Пример заполнения контактной информации для получения уведомлений и пароля для входа на номер мобильного телефона РФ представлены на рисунке 52.



Контактная информация

Адрес электронной почты

У пользователя нет российского номера?

Мобильный телефон

Дополнительно

Способ получения пароля На мобильный телефон

Рисунок 52 – Пример заполнения контактной информации для получения уведомлений и пароля для входа на номер мобильного телефона РФ

После завершения ввода данных для формирования заявления на регистрацию учетной записи пользователя оператору ЦО необходимо нажать на кнопку «Продолжить» (рисунок 48).

В открывшемся окне оператор ЦО должен проверить данные пользователя, указанные в заявлении, и нажать на кнопку «Подтвердить» (рисунок 34). После этого заявление будет подписано электронной подписью оператора ЦО и направлено на исполнение после чего оператору ЦО будет показано сообщение¹², представленное на рисунке 35. Если для текущего ЦО включена функциональность подтверждения регистрации пользователя по СМС¹³, то оператору будет показано сообщение, представленное на рисунке 36.

Процесс подтверждения регистрации и подписания заявления на регистрацию оператором ЦО идентичен процессу, описанному в п. 3.6.

¹² Контакты, указанные при регистрации УЗ в ЕСИА, при успешной регистрации УЗ будут подтверждены.

¹³ Если код активации не поступил, оператору необходимо проверить корректность введенных данных пользователя и повторить процесс.

3.9 Восстановление доступа к учетной записи пользователя в статусе «Подтвержденная»

Операция восстановления доступа к учетной записи пользователя применима только для УЗ в статусе «Подтвержденная».

В связи с участвовавшими случаями совершения мошеннических действий в отношении пользователей портала Госуслуг, оператором ЕСИА применяются защитные меры, включающие выявление подозрительных действий с УЗ и временное ограничение доступа на срок до 72 часов к некоторым внешним информационным системам и приложениям, включая МП «Госключ», разделам портала Госуслуг с личными данными пользователя («Доходы и налоги», «Работа и пенсия», «Льготы и выплаты»), а также ограничения возможности загрузки документов и заказа некоторых услуг, например: запрос сведений из бюро кредитных историй или заказ выписки из Единого государственного реестра недвижимости.

При обращении гражданина в ЦО, в учетной записи которого ограничен доступ к вышеописанным услугам, оператору ЦО необходимо выполнить процедуру восстановления доступа к учетной записи.

Также процедура восстановления используется при обращении пользователя по вопросу снятия блокировки в АРМ ЦО.

Процедура восстановления также используется для смены или добавления номера мобильного телефона в подтвержденных учетных записях (см. п. 3.13).

Оператор ЦО сначала должен выполнить поиск учетной записи обратившегося гражданина, чтобы удостовериться, что он является пользователем ЕСИА.

Если подтвержденная учетная запись пользователя найдена, для ее восстановления оператору необходимо нажать на кнопку «Восстановить» (рисунок 53).

Поиск учетной записи
Проверить состояние операции по квитанции

Фамилия*

Имя*

Отчество

Гражданство

Документ, удостоверяющий личность

Серия и номер*

Заполните хотя бы одно из полей ниже

Мобильный телефон

Адрес электронной почты

СНИЛС

Найдена 1 учетная запись
Статус: Подтвержденная
Идентификатор пользователя: 1077099599

[Добавить ребенка](#)

Рисунок 53 – Операция восстановления подтвержденной учетной записи пользователя

В открывшемся окне восстановления доступа оператор ЦО должен указать актуальные данные пользователя согласно его текущему документу, удостоверяющему личность, а также предупредить пользователя о том, что, если данные СНИЛС не пройдут проверку в Социальном Фонде России, то полученный пароль для доступа к личному кабинету будет недействительным. После заполнения данных оператору следует нажать на кнопку «Продолжить» (рисунок 54).

Если пользователь обратился за подтверждением номера мобильного телефона, то номер необходимо указать в поле «Способ получения кода активации».

Восстановление доступа

При восстановлении доступа к учетной записи необходимо указывать актуальные данные пользователя согласно документу, удостоверяющему личность. Предупредите пользователя о том, что если данные СНИЛС не пройдут проверку в ПФР, пароль для доступа к личному кабинету будет неактуальным. В таком случае лучше попробовать восстановить доступ к учетной записи через личный кабинет ЕСИА.

Поля обязательные для заполнения

СНИЛС

Основная информация

Фамилия

Имя

Отчество

Нет отчества

Пол

Мужской Женский

Дата рождения

Место рождения

Документ, удостоверяющий личность

Серия и номер

Кем выдан

Дата выдачи

Код подразделения

Гражданство

Поля необязательные для заполнения

Адрес регистрации

Укажите адрес регистрации полностью

[Уточнить адрес](#) ▾

Адрес проживания

Совпадает с адресом регистрации

Укажите адрес проживания полностью

[Уточнить адрес](#) ▾

Контактная информация

Уточните у гражданина, хочет ли он оставить старые контакты или изменить их.

Адрес электронной почты

Мобильный телефон

Дополнительно

Способ получения кода активации

На мобильный телефон

На электронную почту

[Вернуться к поиску](#)

[Продолжить](#)

Рисунок 54 – Окно восстановления доступа

Заявление на восстановление доступа к учетной записи пользователя будет сформировано автоматически, и оператор ЦО должен проверить указанные в нем данные и затем нажать на кнопку «Подтвердить». После этого заявление будет подписано электронной подписью оператора ЦО и направленно на исполнение (рисунок 55).

Восстановление доступа

Заявление на восстановление доступа к учетной записи

Я, Вагапова Анастасия Игоревна, номер паспорта 8665 654545, подтверждаю, что пользователь со следующими данными:

| | |
|--|---|
| ФИО: | Иванов Иван Иванович |
| СНИЛС: | 479-163-296 31 |
| Пол: | Мужской |
| Дата рождения: | 17.02.1990 |
| Место рождения: | РФ |
| Вид документа, удостоверяющего личность: | Паспорт гражданина РФ |
| Данные документа: | 1234 199384, выдан РОВД, 01.03.2004, код подразделения 111222 |
| Адрес регистрации: | Москва город, Тверская-Ямская 1-я улица, строение 1, дом 36, индекс 125047 |

Успешно прошел в центре обслуживания (ГБУ "МФЦ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В РЕСПУБЛИКЕ ТАТАРСТАН") процедуру идентификации по данному документу, а также предъявил указанный СНИЛС.

Я подтверждаю личное присутствие гражданина в Центре регистрации и подачу заявки на регистрацию его учетной записи в Единой системе идентификации и аутентификации.

Рисунок 55 – Заявление на восстановление доступа

После успешной обработки заявления оператору ЦО будет выведено сообщение об этом (рисунок 56). Пользователю будет предоставлен пароль для входа в систему, способом, указанным в окне восстановления доступа (на мобильный телефон

или электронную почту). Предоставленный пароль для входа в систему пользователю необходимо будет ввести самостоятельно на странице входа в ЕСИА.

После успешного восстановления доступа к УЗ при выявлении подозрительной активности доступ будет восстановлен автоматически, и авторизация в приложении «Госключ» будет предоставлена в течение 15 минут.

Оператор ЦО должен распечатать квитанцию, содержащую информацию об операции восстановления учетной записи, и передать ее заявителю. С данной квитанцией заявитель может обратиться в Центр обслуживания для проверки статуса операции (см. п. 3.14).

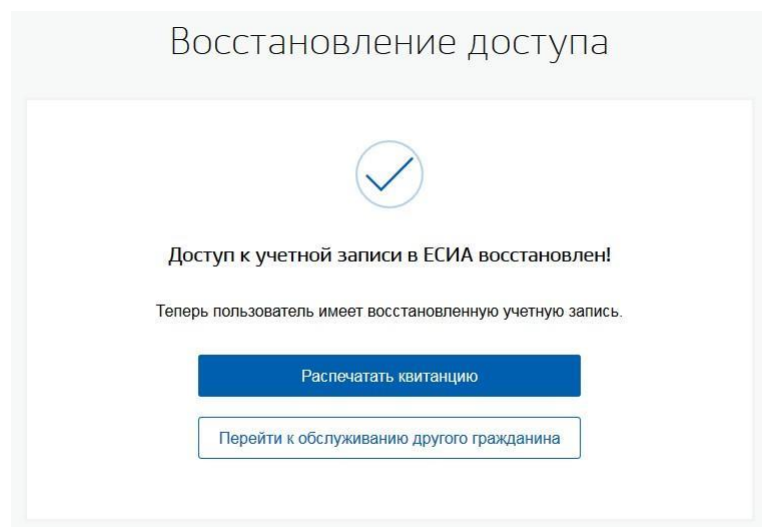


Рисунок 56 – Уведомление об успешном восстановлении доступа к учетной записи

Если при восстановлении доступа к учетной записи пользователя произошла ошибка, оператору ЦО будет выведено соответствующее сообщение, и в этом случае пароль для входа в ЕСИА не будет предоставлен пользователю.

Для обслуживания следующего гражданина оператору ЦО необходимо нажать на кнопку «Перейти к обслуживанию другого гражданина» (рисунок 56), откроется окно поиска (рисунок 11).

3.10 Изменение паспортных данных в учетной записи пользователя ЕСИА

Операция обновления (изменения) паспортных данных доступна для учетных записей в статусах:

- стандартная, см. п. 3.4;
- упрощенная и готовая к подтверждению (неподтвержденная учетная запись, в которой указаны документ, удостоверяющий личность, и контактные данные, а СНИЛС используется в другой УЗ);

– подтвержденная.

Оператору ЦО предоставляется возможность обновить паспортные данные пользователя в его упрощенной и готовой к подтверждению или подтвержденной УЗ.

В случае обращения гражданина в ЦО для изменения своих паспортных данных в учетной записи ЕСИА, оператор ЦО должен выполнить поиск учетной записи обратившегося гражданина в ЕСИА. Если учетная запись пользователя найдена, оператор должен нажать на кнопку «Обновить паспорт» (рисунок 57).

The screenshot shows a web interface for searching and updating user records. On the left, there is a search form titled "Поиск учетной записи" (Search user record) with a magnifying glass icon and a link "Проверить состояние операции по квитанции" (Check the status of the operation by receipt). The form contains several input fields: "Фамилия*" (Surname) with "Вагапова", "Имя*" (Name) with "Анастасия", "Отчество" (Patronymic) with "Игоревна", "Гражданство" (Citizenship) with "Россия", "Документ, удостоверяющий личность" (Identity document) with "Паспорт гражданина РФ", and "Серия и номер*" (Series and number) with "2222 777999". Below these fields, there is a section "Заполните хотя бы одно из полей ниже" (Fill in at least one of the fields below) with fields for "Мобильный телефон" (+7 (998) 024 13 26), "Адрес электронной почты", and "СНИЛС" (135-419-238 52). At the bottom of the search form are "Очистить" (Clear) and "Найти" (Find) buttons. On the right, a panel displays the search results: "Найдена 1 учетная запись" (1 user record found), "Статус: Подтвержденная" (Status: Confirmed), and "Идентификатор пользователя: 1000354152". Below this information are buttons for "Зарегистрировать" (Register), "Подтвердить" (Confirm), "Обновить паспорт" (Update passport), "Удалить" (Delete), and "Восстановить" (Restore). A link "Добавить ребенка" (Add child) is also visible at the bottom of the results panel.

Рисунок 57 – Изменение паспортных данных учетной записи пользователя

В открывшемся окне оператор ЦО должен ввести новые данные паспорта пользователя и нажать на кнопку «Продолжить» (рисунок 58).

Обновление паспорта

Поля обязательные для заполнения

Основная информация

| | |
|-----------------------------------|--|
| Фамилия | <input type="text" value="Морозов"/> |
| Имя | <input type="text" value="Дмитрий"/> |
| Отчество | <input type="text" value="Андреевич"/> |
| | <input type="checkbox"/> Нет отчества |
| Пол | <input checked="" type="radio"/> Мужской <input type="radio"/> Женский |
| Дата рождения | <input type="text" value="01.01.1992"/> |
| Место рождения | <input type="text" value="Воронеж"/> |
| Документ, удостоверяющий личность | <input type="text" value="Паспорт гражданина РФ"/> |
| Серия и номер | <input type="text" value="1234 567890"/> |
| Кем выдан | <input type="text" value="РОВД"/> |
| Дата выдачи | <input type="text" value="07.10.2019"/> |
| Код подразделения | <input type="text" value="123-456"/> |
| Гражданство | <input type="text" value="Россия"/> |

Рисунок 58 – Окно обновления паспортных данных

Заявление на обновление паспортных данных в учетной записи пользователя будет сформировано автоматически, после чего оператор ЦО должен проверить указанные в нем данные и нажать на кнопку «Подтвердить» (рисунок 59). Заявление будет подписано электронной подписью оператора ЦО и направлено на исполнение.

Обновление паспорта

Заявление на обновление паспортных данных учетной записи

Я, Вагапова Анастасия Игоревна, номер паспорта 2222 777999, подтверждаю, что пользователь со следующими данными:

| | |
|--|--|
| ФИО: | Морозов Дмитрий Андреевич |
| Пол: | Мужской |
| Дата рождения: | 01.01.1992 |
| Место рождения: | Воронеж |
| Вид документа, удостоверяющего личность: | Паспорт гражданина РФ |
| Данные документа: | 1234 567890, выдан РОВД, дата выдачи 07.10.2019, код подразделения 123456 |
| Гражданство: | Россия |

Успешно прошел в центре обслуживания (ГБУ "МФЦ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В РЕСПУБЛИКЕ ТАТАРСТАН") процедуру идентификации по данному документу.

Я подтверждаю личное присутствие гражданина в Центре регистрации и подачу заявки на обновление его учетной записи в Единой системе идентификации и аутентификации.

Отменить

Подтвердить

Рисунок 59 – Заявление на обновление паспортных данных в учетной записи пользователя

Принятие заявления в работу подтверждается соответствующим уведомлением (рисунок 60). Оператор ЦО должен распечатать квитанцию, содержащую информацию об операции обновления паспортных данных учетной записи, и передать ее заявителю. С данной квитанцией заявитель может обратиться в Центр обслуживания для проверки статуса операции (см. п. 3.14).

Изменение основных данных учетной записи и подтверждение учетной записи пользователя осуществляются только после их успешной проверки в БГИР¹⁴.

¹⁴ Базовый государственный информационный ресурс.

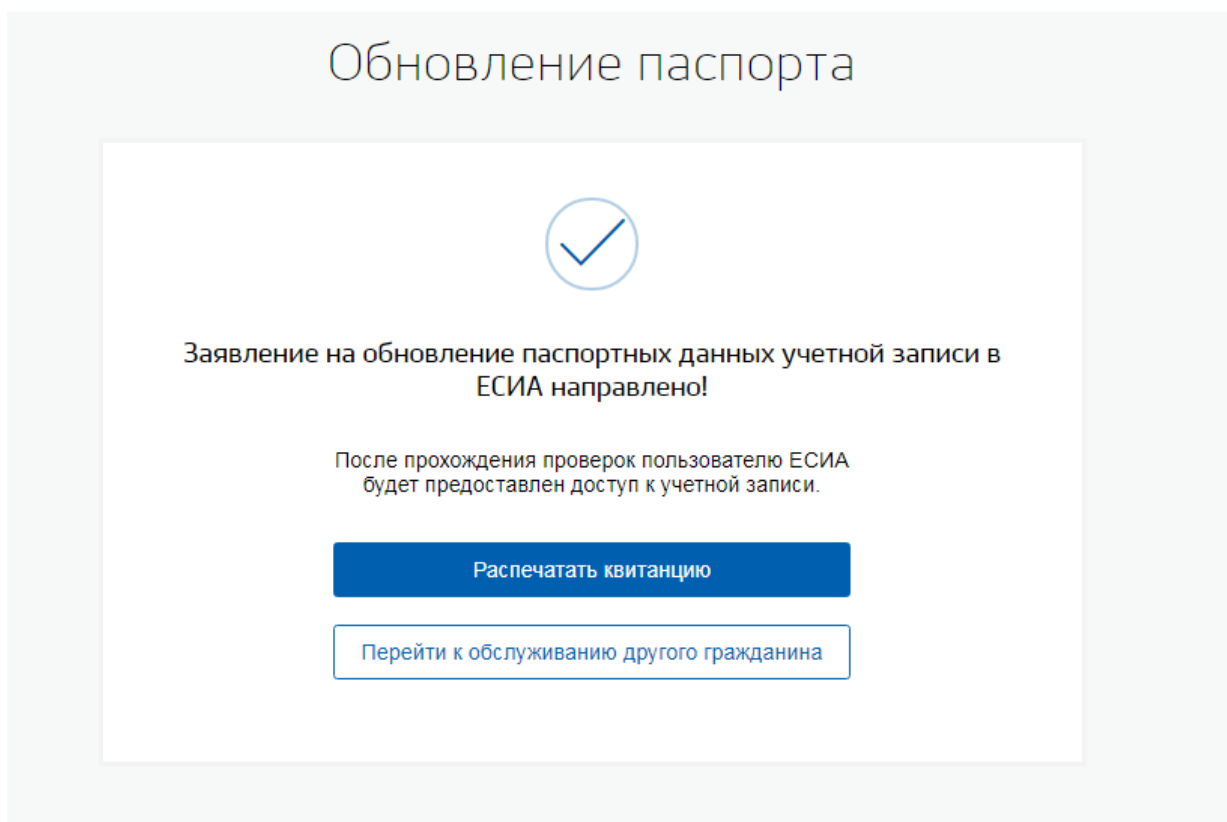


Рисунок 60 – Уведомление об успешной регистрации нового пользователя

3.11 Удаление учетной записи пользователя в ЕСИА

Удаление учетных записей ЕСИА производится для всех статусов учетных записей:

- стандартной;
- упрощенной или упрощенной и готовой к подтверждению¹⁵;
- подтвержденной.

В случае обращения гражданина в ЦО для удаления своей подтвержденной или стандартной учетной записи ЕСИА оператор ЦО должен выполнить поиск учетной записи обратившегося гражданина в ЕСИА и нажать на кнопку «Удалить» (рисунок 61).

¹⁵ Неподтвержденная учетная запись, в которой указаны документ, удостоверяющий личность, и контактные данные, а СНИЛС используется в другой УЗ.

Поиск учетной записи
Проверить состояние операции по квитанции

Фамилия*

Имя*

Отчество

Гражданство

Документ, удостоверяющий личность

Серия и номер*

Заполните хотя бы одно из полей ниже

Мобильный телефон

Адрес электронной почты

СНИЛС

Найдена 1 учетная запись
Статус: Подтвержденная
Идентификатор пользователя: 1077099599

[Добавить ребенка](#)

Рисунок 61 – Удаление подтвержденной учетной записи пользователя

В открывшемся окне удаления учетной записи (рисунок 62) оператор ЦО должен указать актуальные данные пользователя согласно его текущему документу, удостоверяющему личность, для исключения случаев ошибочного удаления чужой учетной записи и нажать на кнопку «Продолжить» (рисунок 62).

При полном совпадении данных, введенных оператором и данных в найденной учетной записи ЕСИА учетная запись будет успешно удалена. В ином случае данные будут повторно проверены в ведомствах автоматически. Если результат проверок успешный, то учетная запись будет удалена. В случае ввода оператором данных, не соответствующих документам, или неуспешного результата проверки, учетная запись не будет удалена.

Удаление учетной записи

Поля обязательные для заполнения

СНИЛС

Основная информация

Фамилия

Имя

Отчество

Нет отчества

Пол Мужской Женский

Дата рождения

Место рождения

Документ, удостоверяющий личность

Серия и номер

Кем выдан

Дата выдачи

Код подразделения

Гражданство

Поля необязательные для заполнения

Укажите адрес регистрации полностью

Адрес регистрации [Уточнить адрес](#)

Адрес проживания Совпадает с адресом регистрации

Укажите адрес проживания полностью

[Уточнить адрес](#)

Рисунок 62 – Окно удаления учетной записи пользователя

После того, как заявление на удаление учетной записи пользователя будет автоматически сформировано, оператор ЦО должен проверить указанные в нем данные

пользователя и нажать на кнопку «Подтвердить». Заявление будет подписано электронной подписью оператора ЦО и направлено на исполнение (рисунок 63).

Заявление на удаление учетной записи

Я, Вагапова Анастасия Игоревна, номер паспорта 2222 777999, подтверждаю, что пользователь со следующими данными:

| | |
|--|--|
| ФИО: | Иванов Иван Иванович |
| СНИЛС: | 479-163-296 31 |
| Пол: | Мужской |
| Дата рождения: | 17.02.1990 |
| Место рождения: | Москва город, Тверская-Ямская 1-я улица, строение 1, дом 36, индекс 125047 |
| Вид документа, удостоверяющего личность: | Паспорт гражданина РФ |
| Данные документа: | 1234 199384, выдан РОВД, дата выдачи 01.03.2004, код подразделения 111222 |
| Гражданство: | Россия |

Успешно прошел в центре обслуживания (ГБУ "МФЦ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В РЕСПУБЛИКЕ ТАТАРСТАН") процедуру идентификации по данному документу, а также предъявил указанный СНИЛС.

Я подтверждаю личное присутствие гражданина в Центре регистрации и подачу заявки на удаление его учетной записи в Единой системе идентификации и аутентификации.

Рисунок 63 – Заявление на удаление учетной записи пользователя

В результате оператору ЦО будет выведено сообщение об успешном формировании заявления на удаление УЗ (рисунок 64).

В зависимости от указанного в УЗ способа получения уведомлений: на номер мобильного телефона или адрес электронной почты, будет отправлена СМС с кодом подтверждения или направлена ссылка в электронном письме, по которой пользователь должен пройти и подтвердить удаление УЗ. После подтверждения операции пользователем, учетная запись будет удалена.

Оператор ЦО должен распечатать квитанцию, подтверждающую удаление учетной записи, и передать ее заявителю. С данной квитанцией заявитель может обратиться в Центр обслуживания для проверки статуса операции (см. п. 3.14).

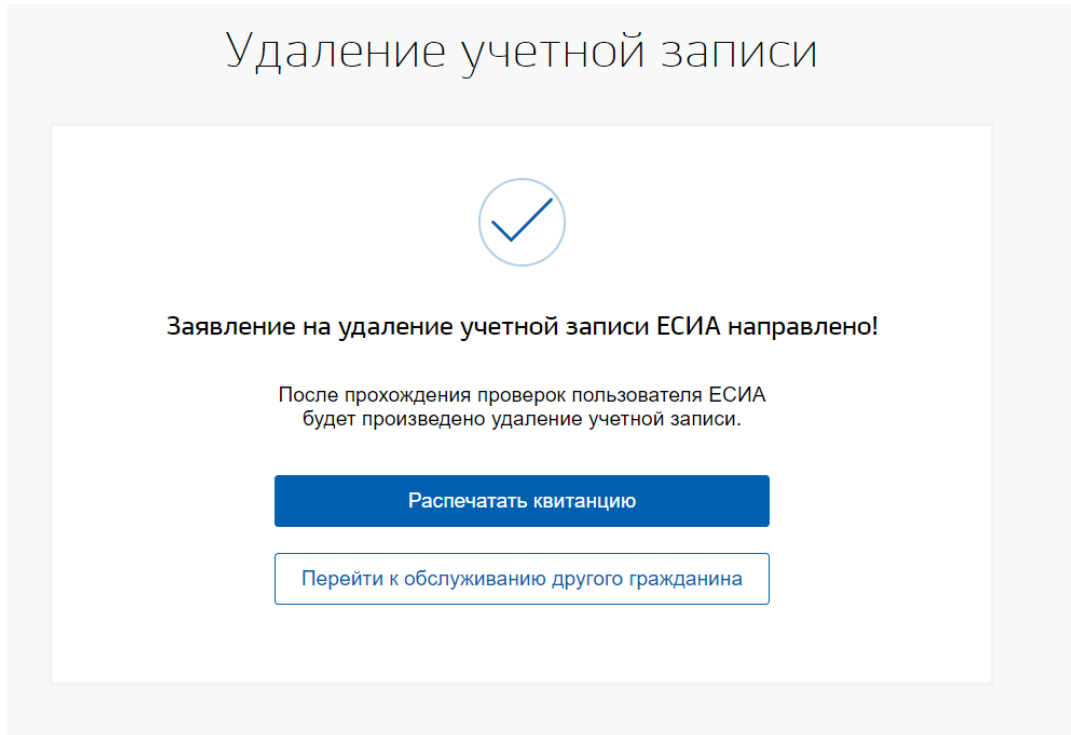


Рисунок 64 – Уведомление об успешном формировании заявления на удаление УЗ

Если в результате поиска по контактными данным была найдена учетная запись в статусе «Упрощенная» или «Упрощенная и готовая к подтверждению», то оператору необходимо нажать на кнопку «Удалить» для автоматического формирования заявления на удаление УЗ (рисунок 61).

Если при удалении учетной записи возникает ошибка «Учетная запись заблокирована» (рисунок 65), то оператору ЦО рекомендуется вернуться к проверке и корректировке данных, нажав на кнопку «Вернуться к редактированию данных» (рисунок 65). При необходимости скорректировать данные и повторно сформировать заявление.

Если при удалении учетной записи снова возникает ошибка «Учетная запись заблокирована» (рисунок 65), то оператору ЦО рекомендуется отправить заявку в СЦ на адрес электронной почты: sd@sc.digital.gov.ru с указанием необходимости разблокировки учетной записи пользователя.

Для обслуживания следующего гражданина оператору ЦО необходимо нажать на кнопку «Перейти к обслуживанию другого гражданина» (рисунок 55), откроется окно поиска (рисунок 11).

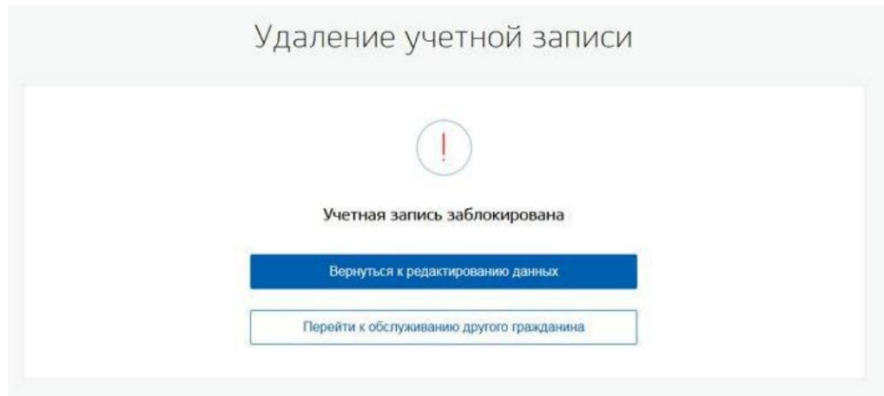


Рисунок 65 – Уведомление об ошибке «Учетная запись заблокирована»

3.12 Добавление информации о ребенке

В случае обращения гражданина в ЦО для добавления к своей подтвержденной учетной записи в ЕСИА информации о лице, не достигшем 14 лет (далее – ребенок), оператор ЦО должен выполнить поиск учетной записи обратившегося гражданина в ЕСИА.

Если подтвержденная учетная запись пользователя найдена, оператор ЦО должен перейти по ссылке «Добавить ребенка» (рисунок 66).

Рисунок 66 – Результат поиска подтвержденной учетной записи пользователя для добавления информации о ребенке

В открывшемся окне добавления информации о ребенке оператор ЦО должен ввести предоставленные гражданином данные ребенка и нажать на кнопку «Добавить» (рисунок 67).

Регистрация

Добавление информации о ребенке

Поля обязательные для заполнения

Основная информация

Фамилия

Имя

Отчество

Пол Мужской Женский

Дата рождения

Свидетельство о рождении

Страна выдачи Россия СССР Другая страна

Серия

Номер

Кем выдан

Дата выдачи

Количество родителей 2 1 0

Поля необязательные для заполнения

СНИЛС

ИНН

Номер актовой записи свидетельства о рождении

Полис обязательного медицинского страхования

Номер

Действителен до (если не бессрочный)

Рисунок 67 – Окно добавления информации о ребенке

Заявление на добавление информации о ребенке будет сформировано автоматически, и оператор ЦО должен проверить указанные в нем данные и затем нажать

на кнопку «Подтвердить» (рисунок 68). После этого заявление будет подписано электронной подписью оператора ЦО и направленно на исполнение.

Заявление на добавление информации о ребенке

Я, Константинопольский Кузьма Кириллович, номер паспорта 0000 000090,
подтверждаю, что пользователь со следующими данными:

| | |
|---|-----------------------|
| ФИО: | Иванов Иван Иванович |
| Вид документа, удостоверяющего личность: | Паспорт гражданина РФ |
| Данные документа: | 4506 707044 |

добавил в свою учетную запись информацию о ребенке со следующими данными:

| | |
|---------------------------|--|
| ФИО: | Иванов Петр Иванович |
| Пол: | Мужской |
| Дата рождения: | 18.09.1981 |
| Место рождения: | Саратов |
| Свидетельство о рождении: | XIV-МЮ345, ЗАГС Москвы, 12.031982, количество родителей - 2 |

Рисунок 68 – Заявление на добавление информации о ребенке

После успешной обработки заявления оператору ЦО будет выведено соответствующее сообщение (рисунок 69). Информация о ребенке будет добавлена к учетной записи пользователя. Пользователь сможет увидеть данную информацию в своем профиле.

В случае неуспешной обработки заявления оператору ЦО будет выведено сообщение об ошибке, и в этом случае информация о ребенке не будет добавлена к учетной записи пользователя.

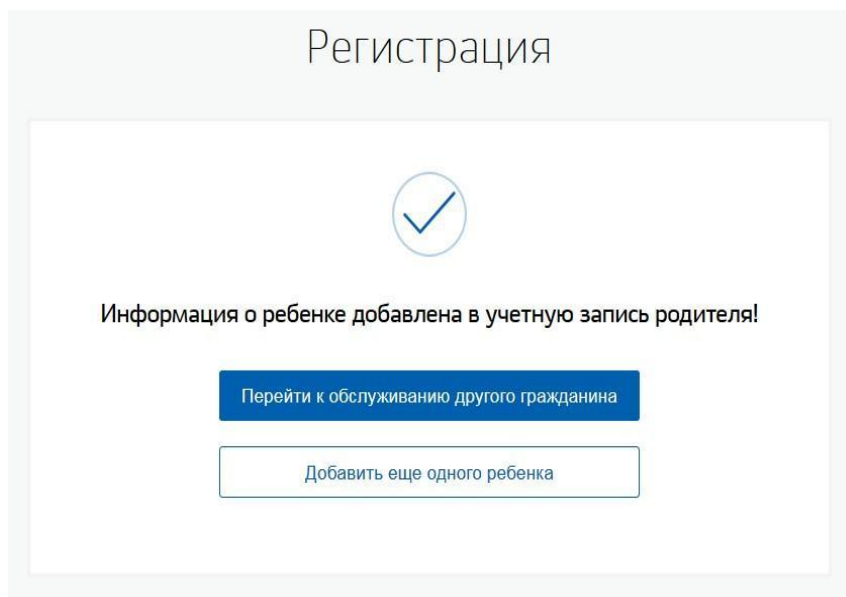


Рисунок 69 – Уведомление об успешном добавлении информации о ребенке

3.13 Смена или добавление номера мобильного телефона в подтвержденных учетных записях

В подтвержденных учетных записях пользователь не может самостоятельно добавить или изменить номер мобильного телефона. Для этого ему требуется выполнить онлайн-подтверждение через банки, или обратиться в ЦО.

Для смены или добавления номера мобильного телефона используется операция восстановления доступа (см. п. 3.9).

Номер мобильного телефона нужно указать в поле «Способ получения кода активации». На указанный номер мобильного телефона придет код подтверждения. Далее пользователю необходимо заново авторизоваться в ЕСИА со СНИЛС и полученным кодом подтверждения, и обновить пароль. После этого номер мобильного телефона, на который пришел код, будет обновлен в учетной записи.

3.14 Проверка состояния операции по квитанции

Гражданин может обратиться в ЦО для того, чтобы по квитанции, полученной при операциях подтверждения, восстановления или удаления учетной записи, проверить статус операции. Квитанция содержит общую информацию об операции и уникальный идентификатор (рисунок 70).

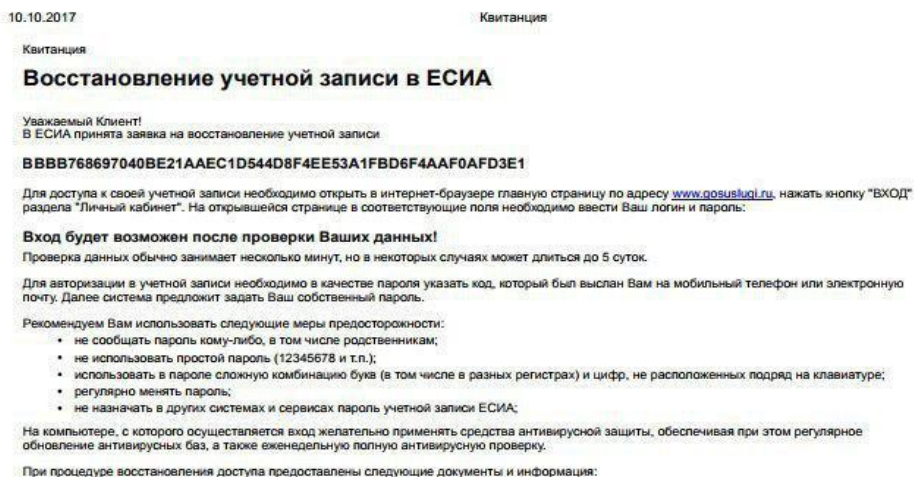


Рисунок 70 – Квитанция по операции «Восстановление учетной записи в ЕСИА»

Для проверки актуального статуса операции оператор ЦО должен нажать на ссылку «Проверить состояние операции по квитанции» на странице поиска пользователей (рисунок 11).

В открывшемся окне оператор ЦО должен ввести полный уникальный идентификатор квитанции в специальное поле и нажать на кнопку «Проверить». Информация о текущем статусе операции отобразится в нижней части окна (рисунок 71).

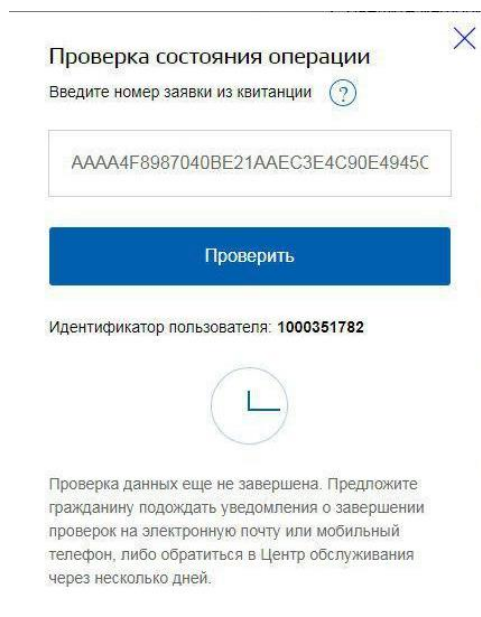


Рисунок 71 – Проверка статуса операции

3.15 Виджет контекстной помощи

В целях улучшения качества работы операторов Центров обслуживания в АРМ ЦО размещен виджет контекстной помощи (рисунок 72).

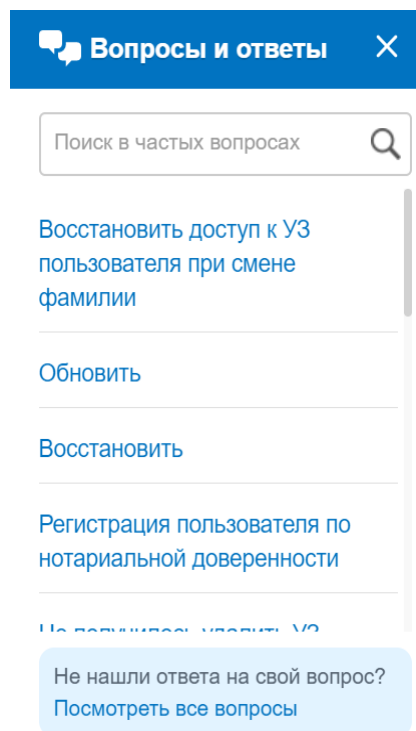


Рисунок 72 – Виджет контекстной помощи

Виджет контекстной помощи отображается на главной странице поиска учетной записи в АРМ ЦО, а также при выполнении следующих операций для учетных записей:

- Регистрация;
- Подтверждение;
- Восстановление;
- Удаление.

Вопросы в виджете контекстной помощи сгруппированы по типам операций ЦО. Перечень отображаемых вопросов зависит от страницы, на которой находится оператор АРМ ЦО. При нажатии на вопрос появляется окно с текстом ответа.