

ЕДИНАЯ СИСТЕМА
ИДЕНТИФИКАЦИИ И АУТЕНТИФИКАЦИИ

**Руководство оператора
Центра обслуживания ЕСИА**

Версия 2.41

2024

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.

Материал руководства содержит описание операций:

- подготовке к работе;
- поиск, подтверждение, обновление, регистрация и др. операции с учетными записями пользователей;
- добавления ребенка;
- смена или добавление мобильного телефона.

Описание 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 примечание о подтверждение 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 подтверждение пользователем регистрации в случае, если телефон используется в другой УЗ более 30 дней
2.20	03.10.2019	Мезин Д.А.	В пункте 3.10 обновлен рисунок «Заявление на удаление учетной записи пользователя»
2.21	22.10.2019	Мезин Д.А.	Добавлен новый п. 3.9 «Изменение паспортных данных учетной записи пользователя в ЕСИА»
2.22	28.10.2019	Мезин Д.А.	В п.3.3 добавлена информация о подтверждение учетной записи, в случае если в ней не прошли проверку паспортные данные
2.23	28.01.2020	Мезин Д.А.	В п. 3.9 «Изменение паспортных данных учетной записи пользователя в ЕСИА» добавлено примечание о подтверждение учетной записи в случае успешного завершения проверки в БГИР
2.24	31.01.2020	Мезин Д.А.	В п. 3.10 «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 новый п. 3.13 «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. 3.10 «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 грамматических ошибок на страницах: 17, 18, 24 и 29
2.27	28.08.2020	Тихонова М.А.	Добавлен новый п. 3.4 «Обновление паспортных данных пользователя»

Версия	Дата	Автор	Изменение
2.27	31.08.2020	Тихонова М.А.	Актуализирована схема рисунка 10 «Рекомендуемый алгоритм использования АРМ ЦО»
2.28	09.09.2020	Тихонова М.А.	Рассмотрен новой 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. 3.14 «Смена или добавление 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. ФГУП «Почта России» заменена на АО «Почта России»
2.36	11.05.2023	Мезин Д.А.	Добавлено примечание в раздел 3.2 «Поиск учетной записи пользователя»

Версия	Дата	Автор	Изменение
2.37	20.06.2023	Мезин Д.А.	В разделе 3.1 и 3.10 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 3.10 в части процесса подтверждения учетной записи
2.39	19.12.2023	Шипилова А.А.	Добавлено описание сокращения «СЦ» в таблицу «Обозначения и сокращения». В разделах 3.8 и 3.10 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

Содержание

Обозначения и сокращения	7
Термины и определения	8
1 Общие сведения	9
1.1 Назначение приложения.....	9
1.2 Поддерживаемые браузеры.....	9
1.3 Доступ к приложению ЦО.....	9
1.3.1 Получение статуса Уполномоченной организации	10
1.3.2 Регистрация ЦО.....	10
1.3.3 Получение доступа к приватной группе «Специалисты по регистрации и подтверждению».....	11
1.3.4 Регистрация операторов ЦО	11
1.4 Уровень подготовки оператора.....	12
2 Подготовка к работе.....	13
2.1 Установка плагина для работы с электронной подписью.....	13
2.2 Вход в систему.....	15
2.3 Выбор организации	17
2.4 Выбор ЦО.....	18
3 Описание операций.....	21
3.1 Рекомендуемый алгоритм использования АРМ ЦО	21
3.2 Поиск учетной записи пользователя.....	23
3.3 Подтверждение личности пользователя	25
3.4 Обновление паспортных данных пользователя.....	30
3.5 Переподтверждение учетной записи пользователя.....	33
3.6 Регистрация подтвержденной учетной записи пользователя с созданием новой учетной записи.....	34
3.7 Регистрация подтвержденной учетной записи пользователя на базе существующей упрощенной учетной записи пользователя	42
3.8 Восстановление доступа к подтвержденной учетной записи пользователя в ЕСИА	47
3.9 Изменение паспортных данных учетной записи пользователя в ЕСИА	52
3.10 Удаление учетной записи пользователя в ЕСИА	55
3.11 Добавление ребенка.....	60
3.12 Проверка состояния операции по квитанции	64
3.13 Виджет контекстной помощи.....	65
3.14 Смена или добавление мобильного телефона в подтвержденных учетных записях	66

Обозначения и сокращения

Обозначение / сокращение	Полное наименование / описание
АРМ	Автоматизированное рабочее место
БГИР	Базовый государственный информационный ресурс
ДУЛ	Документ, удостоверяющий личность
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
КЭП	Усиленная квалифицированная электронная подпись
ОГВ	Орган государственной власти. 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
СНИЛС	Страховой номер индивидуального лицевого счета
СЦ	Федеральная государственная информационная система «Федеральный ситуационный центр электронного правительства» (https://sc.digital.gov.ru)
УЗ	Учетная запись
ФИО	Фамилия, Имя, Отчество
ЦО	Центр обслуживания, в котором осуществляются подтверждение личности пользователей ЕСИА и др. 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 взаимодействия участников информационного взаимодействия с оператором ЕСИА и оператором инфраструктуры электронного правительства при организации информационно-технологического взаимодействия информационных систем с использованием ЕСИА, размещен на https://digital.gov.ru/ru/documents/4244/
РП ЕСИА	Руководство пользователя ЕСИА размещено на https://digital.gov.ru/ru/documents/6182/
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

1 Общие сведения

1.1 Назначение приложения

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

- поиск;
- регистрация;
- подтверждение;
- переподтверждение;
- удаление;
- восстановление доступа;
- добавление ребенка;
- проверка состояния операции по квитанции.

1.2 Поддерживаемые браузеры

Работа в приложении ЦО поддерживается через веб-браузеры:

- Internet Explorer версии 8.0 и выше;
- Mozilla Firefox версии 59.0 и выше;
- Google Chrome версии 29.0 и выше;
- Спутник версии 4.0.0 и выше (только для Windows).

1.3 Доступ к приложению ЦО

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

- получить статус Уполномоченной организации;
- зарегистрировать в ЕСИА все свои Центры обслуживания;
- получить доступ к приватной группе «Специалисты по регистрации и подтверждению»;
- зарегистрировать в ЕСИА всех операторов, которые должны иметь доступ к приложению ЦО, присоединить операторов к соответствующим Центрам обслуживания на Технологическом портале ЕСИА, назначить им соответствующее полномочия и выдать КЭП.

1.3.1 Получение статуса Уполномоченной организации

Получить доступ к приложению ЦО могут только сотрудники Уполномоченных организаций – органов 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.

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

- зарегистрировать Уполномоченную организацию в качестве юридического лица или органа государственной власти (ОГВ) 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. При исполнении 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 или дополнительной информации) выполняются через технологический портал (вкладка «Сервисы»), доступный по ссылке: <https://esia.gosuslugi.ru/console/tech/>.

Подробное руководство по использованию технологического портала доступно по ссылке: <https://digital.gov.ru/ru/documents/6190/>.

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

- название;
- адрес;

¹ См. п. 3.2.1 и 3.2.2 РП ЕСИА.

² Детально процедура описана в Регламенте (п. 12), форма заявки приведена в Приложении 3.

- 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 том случае, если услуга не выбрана как предоставляемая ЦО, соответствующая кнопка будет недоступна. При наведении на нее указателя мыши будет отображаться подсказка о том, что услуга недоступна для ЦО. Для того, чтобы добавить услугу в перечень оказываемых необходимо будет выполнить операцию редактирования данных ЦО на технологическом портале.

При регистрации ЦО доступно присоединение сотрудников организации к ЦО.

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

Предоставление организации доступа к частной 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 должны быть выполнены следующие условия:

- регистрация 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;
- назначение в ЕСИА всем операторам ЦО полномочия по доступу к приложению ЦО, включив их в группу доступа «Специалисты по регистрации и подтверждению»;
- присоединение оператора к соответствующим ЦО;
- получение каждым оператором своего средства усиленной квалифицированной

электронной подписи (КЭП)³.

1.4 Уровень подготовки оператора

Операторы ЦО должны иметь навыки в работе с применением технических и программных средств уровня Windows XP и выше или их аналогов.

³ Работа в приложении ЦО предполагает вход и подписание всех основных операций с помощью КЭП оператора ЦО.

2 Подготовка к работе

2.1 Установка плагина для работы с электронной подписью

Для выполнения операций оператор ЦО должен использовать средство квалифицированной электронной подписи (КЭП).

Для корректной работы Приложения ЦО с КЭП необходимо предварительно установить специальный плагин. Для начала установки плагина можно воспользоваться:

- дистрибутивом плагина (ссылка на страницу скачивания плагина: <https://ds-plugin.gosuslugi.ru/plugin/upload/Index.spr>);
- ссылкой «Plugin для работы с электронной подписью» во всплывающем окне, появляющемся при попытке входа без установленного плагина (рисунок 1).

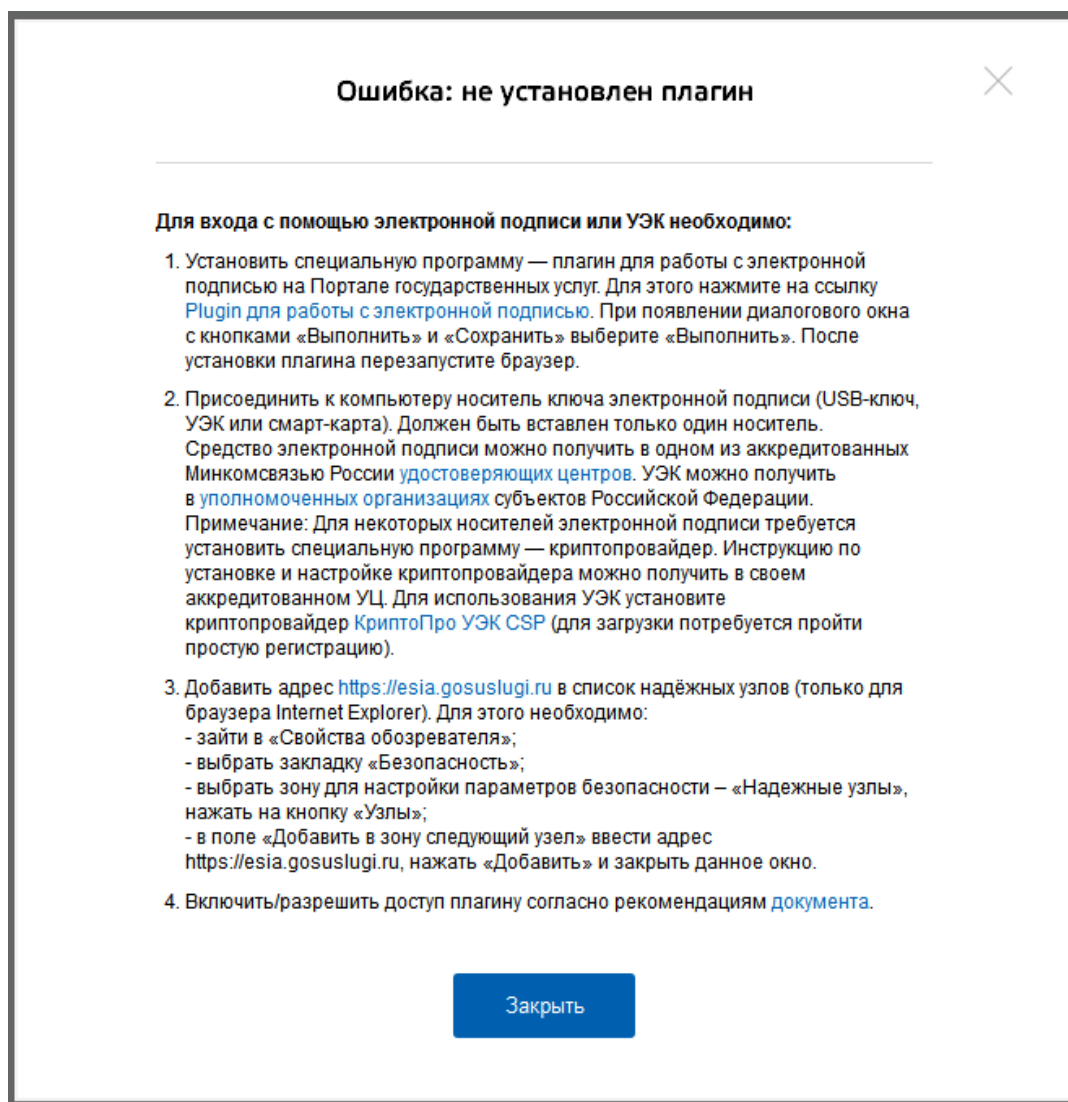


Рисунок 1 – Страница установки плагина

Загрузка плагина начнется автоматически (рисунок 2).

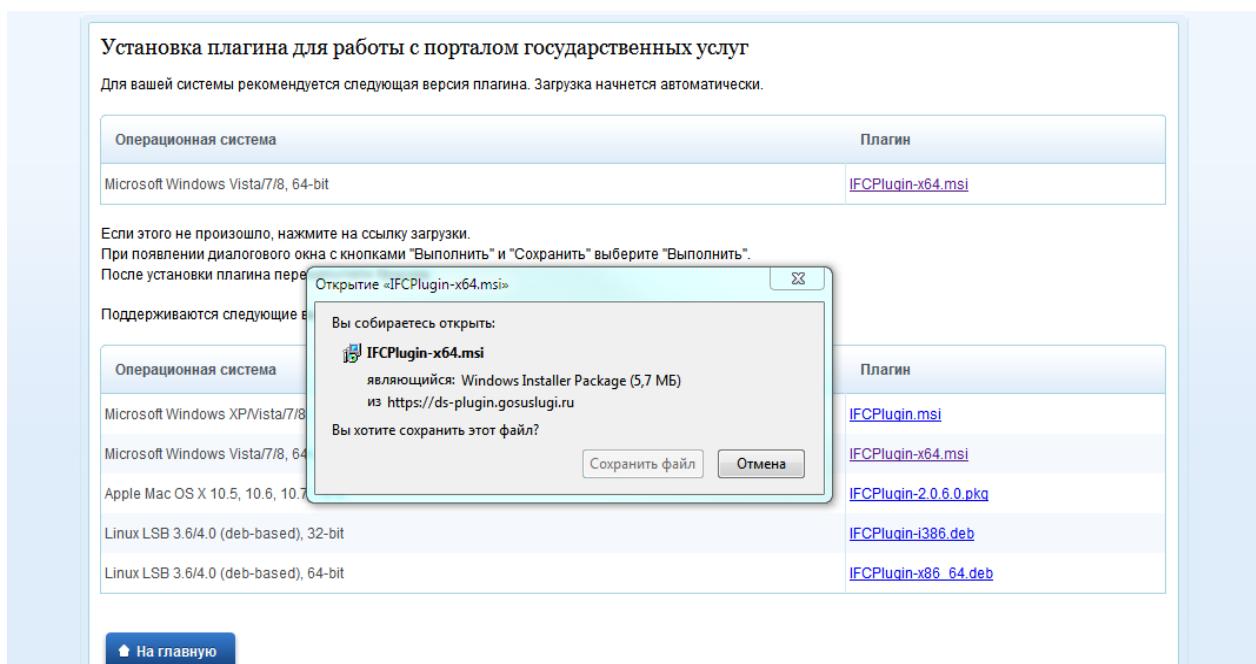


Рисунок 2 – Окно загрузки плагина

Нажмите кнопку «Запуск». Отобразится мастер установки плагина (рисунок 3).

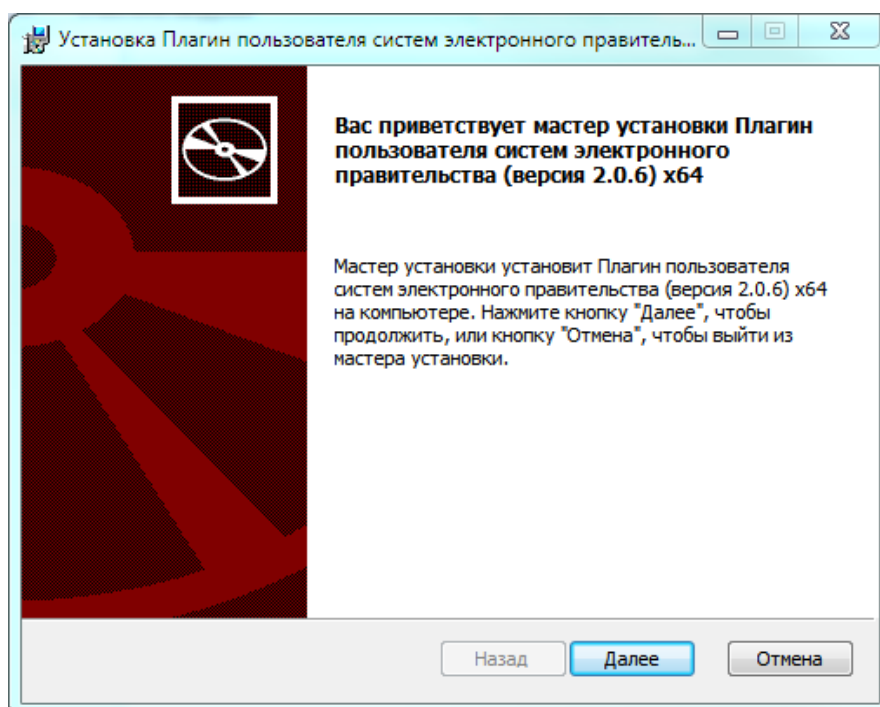


Рисунок 3 – Мастер установки плагина

Следуйте инструкциям мастера установки. После завершения установки перезапустите браузер.

Ссылка на страницу FAQ о плагине:

<https://www.gosuslugi.ru/help/faq/esignature/3842>.

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

- зайти в «Свойства обозревателя»;
- выбрать вкладку «Безопасность»;
- выбрать зону для настройки параметров безопасности – «Надежные узлы», нажать на кнопку «Узлы»;
- в поле «Добавить в зону следующий узел» ввести адрес: <https://esia.gosuslugi.ru> и нажать «Добавить»;
- закрыть данное окно.

2.2 Вход в систему

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

После этого потребуется произвести аутентификацию в ЕСИА (рисунок 4). Вход возможен как по учетным данным оператора в ЕСИА, так и по КЭП («Вход с помощью электронной подписи»).

The image shows a mobile application interface for authentication on the Gosuslugi platform. At the top, the logo "ГОСУСЛУГИ" is displayed in blue and red. Below the logo are two input fields: "Телефон / Email / СНИЛС" and "Пароль". A blue link "Восстановить" is positioned below the password field. A large blue button labeled "Войти" is centered below the input fields. Underneath the button, the text "Войти другим способом" is shown. Two smaller buttons, "QR" and "Эл. подпись", are arranged horizontally below this text. At the bottom of the main content area, there is a blue link "Не удаётся войти?". Finally, at the very bottom of the screen, there is a blue link "Зарегистрироваться".

Рисунок 4 – Страница аутентификации ЕСИА

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

В случае, 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.

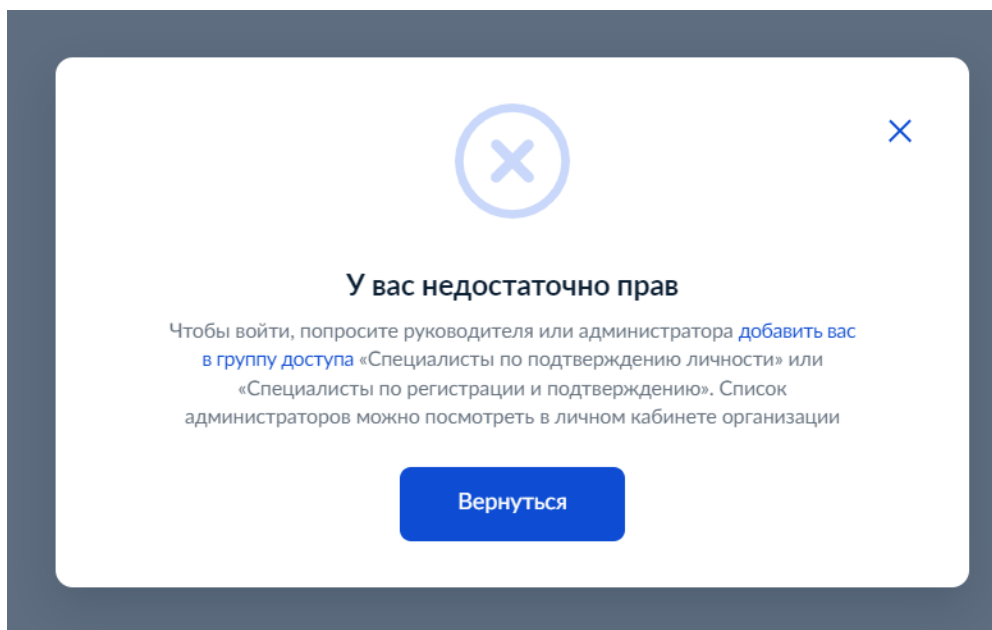


Рисунок 5 – Сообщение о не включении в группу доступа

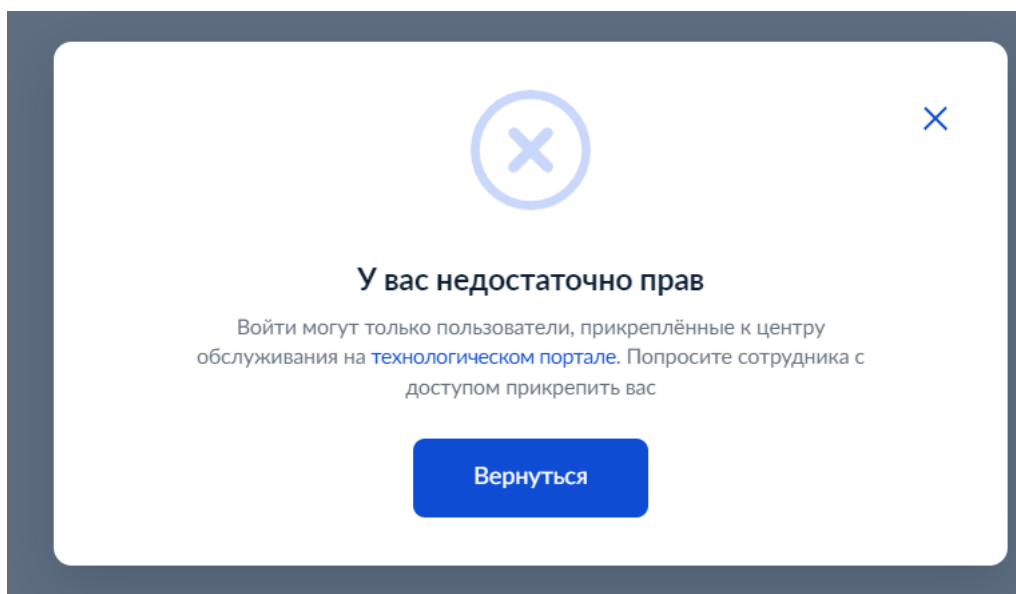


Рисунок 6 – Сообщение о том, что сотрудник не присоединен ни к одному из ЦО

2.3 Выбор организации

Оператор ЦО должен указать организацию (рисунок 7). Данная операция связана с необходимостью отслеживать действия оператора и фиксировать организацию и ЦО, из которых выполняются операции.

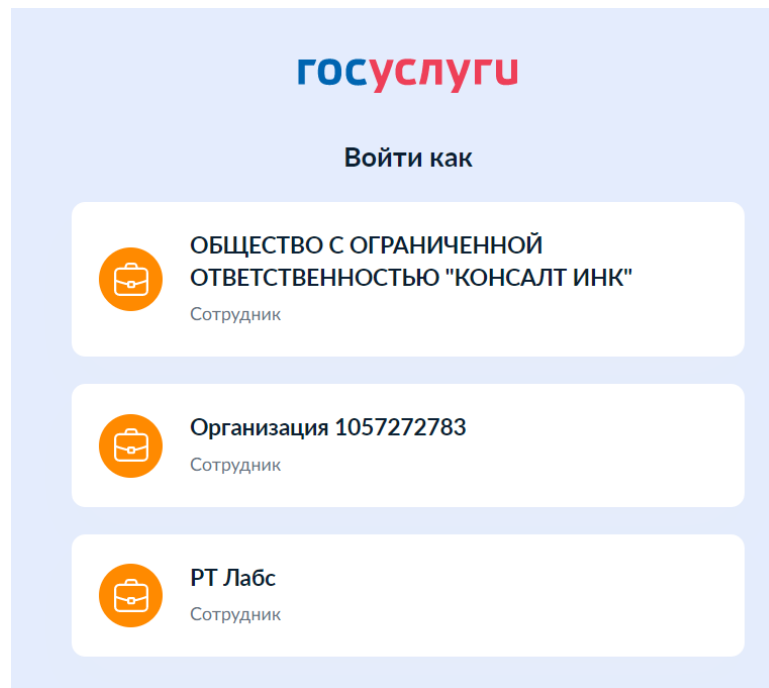


Рисунок 7 – Выбор организации

2.4 Выбор ЦО

Оператор ЦО должен указать ЦО, в котором он работает (рисунок 8). Данная операция связана с необходимостью отслеживать действия оператора и фиксировать ЦО, из которого выполняются операции.

Выбор центра обслуживания

Выберите центр обслуживания, в котором вы будете работать.

Недавние

- 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
- 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
- Тест173401** >
Воронежская регион, Воронеж город, Челюскинцев улица
- TEST_FRONT** >
Воронежская регион, Воронеж город, 121 стрелковой дивизии улица кв. 12

Рисунок 8 – Выбор Центра обслуживания

В случае, если выбранный ЦО по какой-либо причине заблокирован, доступ к нему не будет осуществлен (рисунок 9).

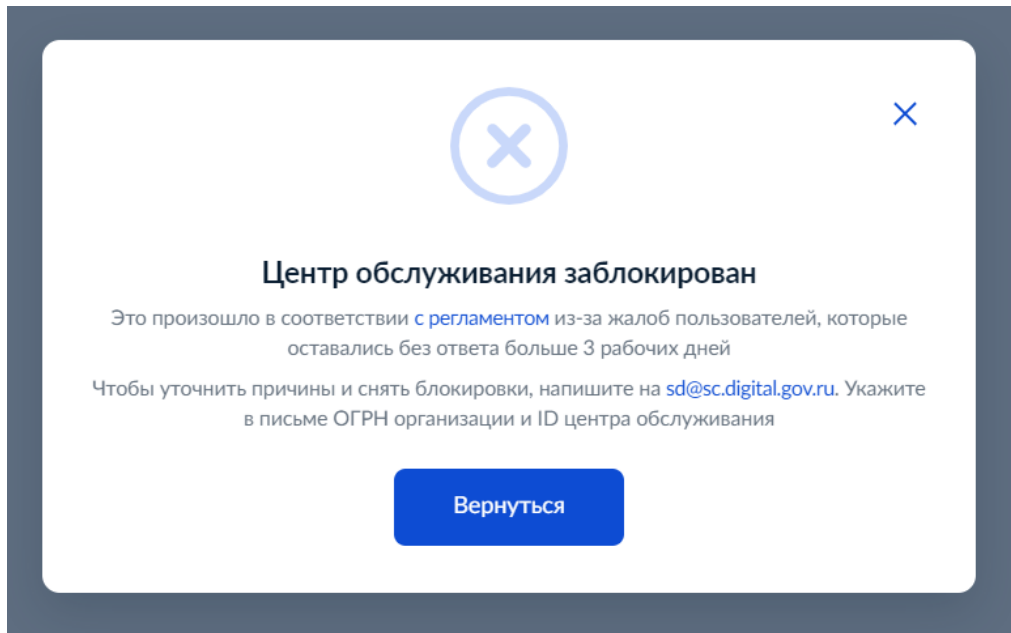


Рисунок 9 – Сообщение о блокировании ЦО

3 Описание операций

3.1 Рекомендуемый алгоритм использования АРМ ЦО

Многие пользователи (клиенты ЦО), обращающиеся за государственными услугами или за услугой регистрации на портале Госуслуг, не помнят есть ли у них учетная запись и в каком она статусе. Одной из причин может являться редкое использование портала. Для правильного использования АРМ ЦО операторами выдачи простой электронной подписи и уменьшения путаницы со стороны пользователя рекомендуется использовать алгоритм, представленный на рисунке 10.

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

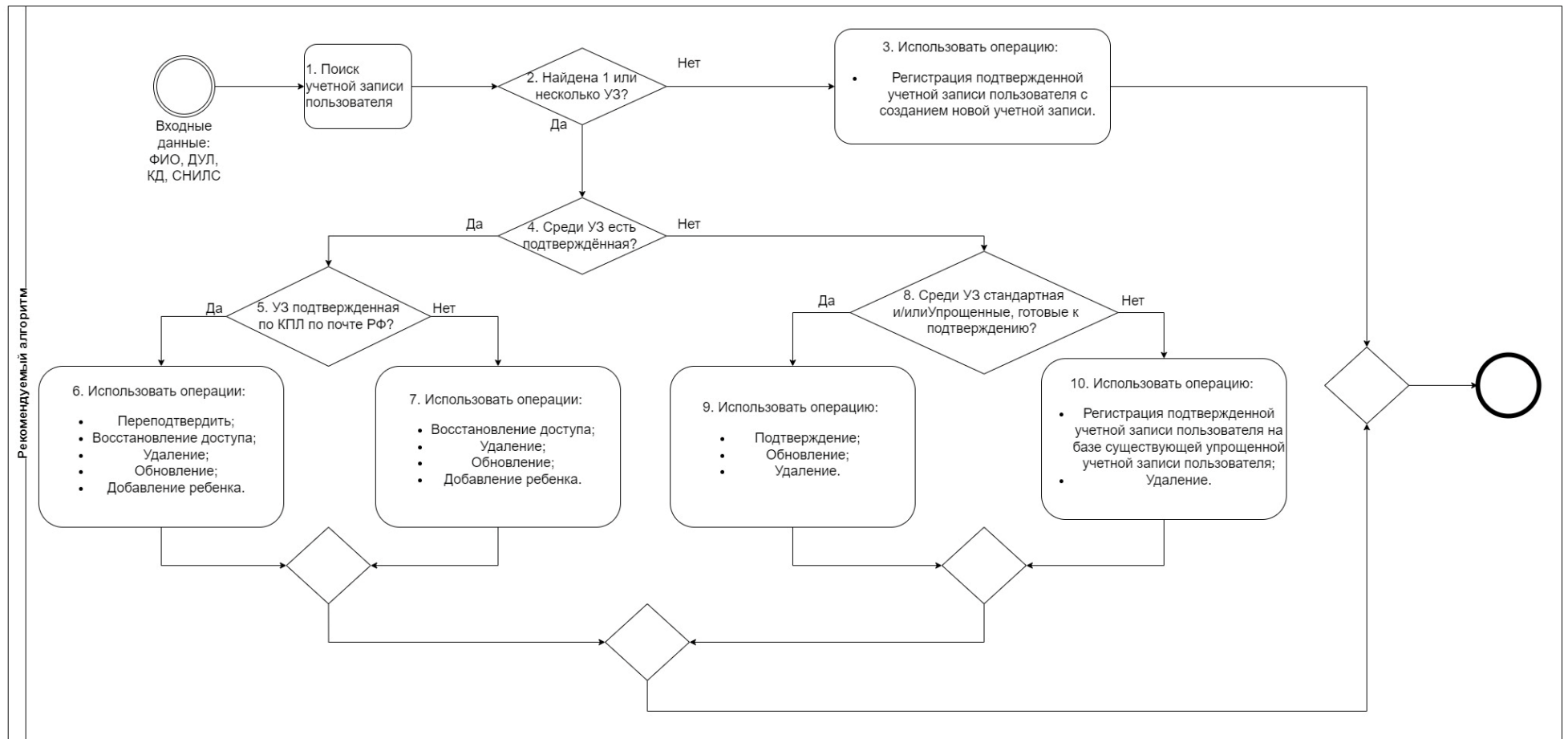


Рисунок 10 – Рекомендуемый алгоритм использования АРМ ЦО

3.2 Поиск учетной записи пользователя

Работа с учетными записями пользователей начинается из формы поиска (рисунок 11), в которой оператор ЦО должен указать требуемые значения атрибутов и выполнить поиск (или ввод) 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 в качестве такого документа может выступать паспорт гражданина РФ или заграничный паспорт гражданина РФ (в случае отсутствия действующего внутреннего паспорта РФ). Для иностранных граждан в качестве такого документа выступает паспорт иностранного гражданина, на основании которого был получен СНИЛС, вид на жительство РФ, удостоверение беженца, свидетельство о предоставлении временного убежища на территории РФ, разрешение на временное проживание лица без гражданства.

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

- 1) Произвести идентификацию лица, обратившегося в ЦО, убедиться в том, что его внешность соответствует фотографии в предъявляемом документе;
- 2) В приложении ЦО ввести данные пользователя и нажать на кнопку «Найти».

Поиск учетной записи
Проверить состояние операции по квитанции

Фамилия* Мясников

Имя* Макар

Отчество Антонович

Гражданство **РОССИЯ**

Документ, удостоверяющий личность Паспорт гражданина РФ

Серия и номер* 6196 195296

Заполните хотя бы одно из полей ниже

Мобильный телефон +7 () _____

Адрес электронной почты _____

СНИЛС 134-732-029 38

Очистить Найти

(а)

Поиск учетной записи
Проверить состояние операции по квитанции

Фамилия* Мясников

Имя* Макар

Отчество Антонович

Гражданство **СЕРБИЯ**

Документ, удостоверяющий личность, на основании которого выдан СНИЛС Паспорт иностранного ...

Серия _____

Номер* _____

Заполните хотя бы одно из полей ниже

Мобильный телефон +7 () _____

Адрес электронной почты _____

СНИЛС 134-732-029 38

Очистить Найти

(б)

Рисунок 11 – Форма поиска учетной записи

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

Дальнейшие действия оператора ЦО зависят от типа обращения пользователя, найдена учетная запись пользователя или нет и статуса найденной учетной записи.

Возможны следующие варианты действия оператора ЦО:

- 1) В случае, если учетная запись не найдена⁴:
 - 1.1) Регистрация подтвержденной учетной записи пользователя с созданием новой учетной записи;
- 2) Для учетной записи в статусе «Упрощенная»:
 - 2.1) Регистрация подтвержденной учетной записи пользователя на базе существующей упрощенной учетной записи пользователя;
- 3) Для учетной записи в статусе «Стандартная»:
 - 3.1) Подтверждение личности пользователя;
 - 3.2) Операция «Обновить паспорт» применима к учетной записи;
 - 3.3) Операция «Изменить паспортные данные» применима к учетной записи;

⁴ В случае, если учетная запись пользователя (иностранного гражданин) не была найдена по кириллице, то необходимо осуществить поиск учетной записи на латинице, в соответствии с предоставленным документом, удостоверяющим личность.

- 3.4) Удаление стандартной учетной записи пользователя в ЕСИА.
- 4) Для учетной записи в статусе «Подтвержденная», если подтверждение было выполнено посредством АО «Почта России» через КПЛ:
 - 4.1) Переподтверждение учетной записи (по кнопке «Переподтвердить»);
- 5) Для учетной записи в статусе «Подтвержденная»:
 - 5.1) Восстановление доступа к подтвержденной учетной записи пользователя в ЕСИА;
 - 5.2) Удаление подтвержденной учетной записи пользователя в ЕСИА;
 - 5.3) Операция «Обновить паспорт» применима к учетной записи;
 - 5.4) Операция «Изменить паспортные данные» применима к учетной записи;
 - 5.5) Добавление ребенка.

В случае, если по каким-либо причинам ЦО заблокировано, поиск и дальнейшая работа в данном ЦО будет невозможна (рисунок 12).

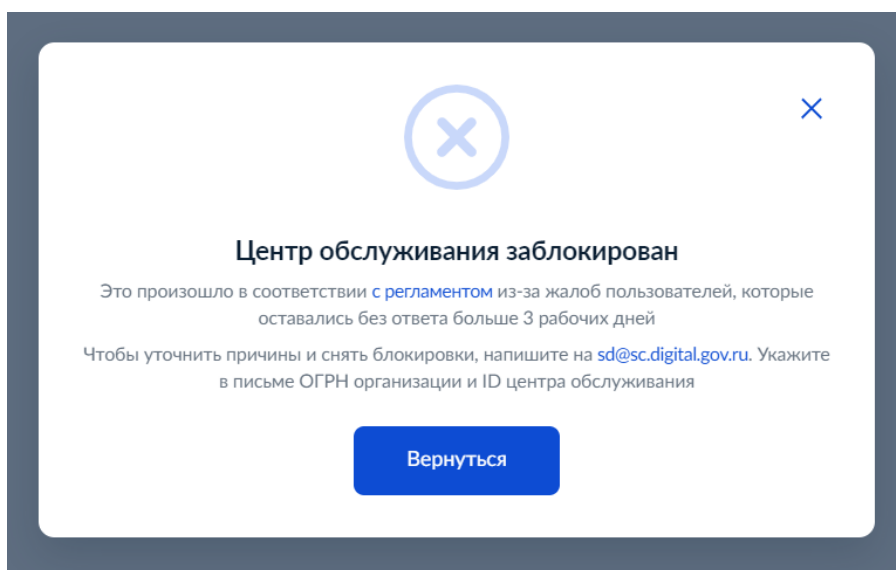


Рисунок 12 – Сообщение о блокировке ЦО при поиске

3.3 Подтверждение личности пользователя

Оператор ЦО может подтвердить личность пользователя. Для этого пользователь, предварительно, должен самостоятельно создать учетную запись в ЕСИА и ввести в нее корректные данные, достаточные для создания стандартной учетной записи (ФИО, пол, дата рождения, место рождения, СНИЛС, данные документа, удостоверяющего личность). Введенные данные пользователя должны успешно пройти проверки в ЕСИА.

Оператор ЦО должен найти стандартную учетную запись пользователя и нажать на кнопку «Подтвердить» (рисунок 13).

Рисунок 13 – Подтверждение учетной записи

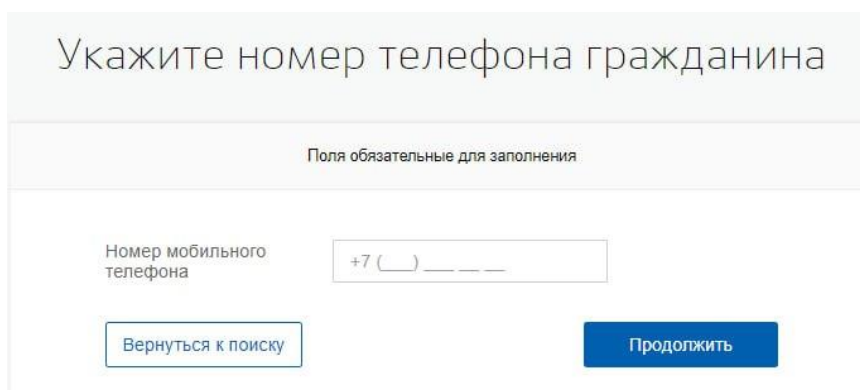
После нажатия на кнопку «Подтвердить» появится форма ввода телефона, на который поступит сообщение с просьбой отправить ответное СМС⁵ (рисунок 14, а). Указанный номер телефона будет записан в учетную запись.

В случае, если указанный номер мобильного телефона является подтвержденным контактом в другой учетной записи менее 30 дней, то после подписания заявления оператору ЦО будет выведено сообщение об ошибке (рисунок 33).

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

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.

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



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) – форма ввода телефона, б) – заявление на подтверждение учетной записи пользователя

Оператор ЦО должен проверить данные пользователя, указанные в заявлении. Для подтверждения учетной записи оператор ЦО должен нажать на кнопку «Подтвердить». После этого заявление будет подписано электронной подписью оператора ЦО и направлено на исполнение (рисунок 15).

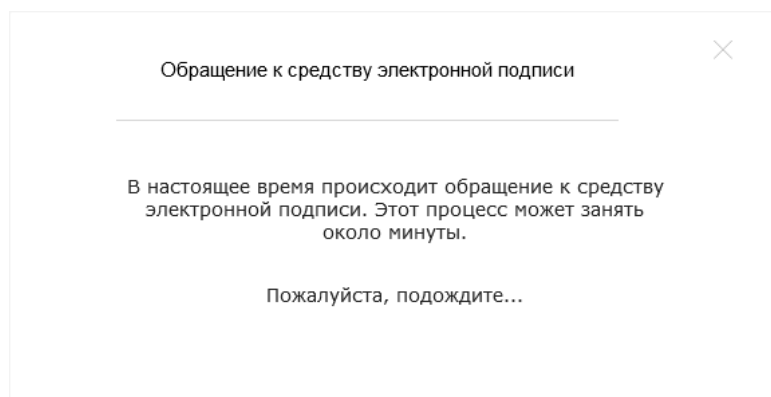


Рисунок 15 – Обращение системы к средству электронной подписи

В случае принятия заявления в работу, оператору ЦО будет показано сообщение об этом (рисунок 16). После отправки пользователем СМС о подтверждении операции, учетная запись перейдет в статус «Подтвержденная»⁶.

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 (п. 3.12).

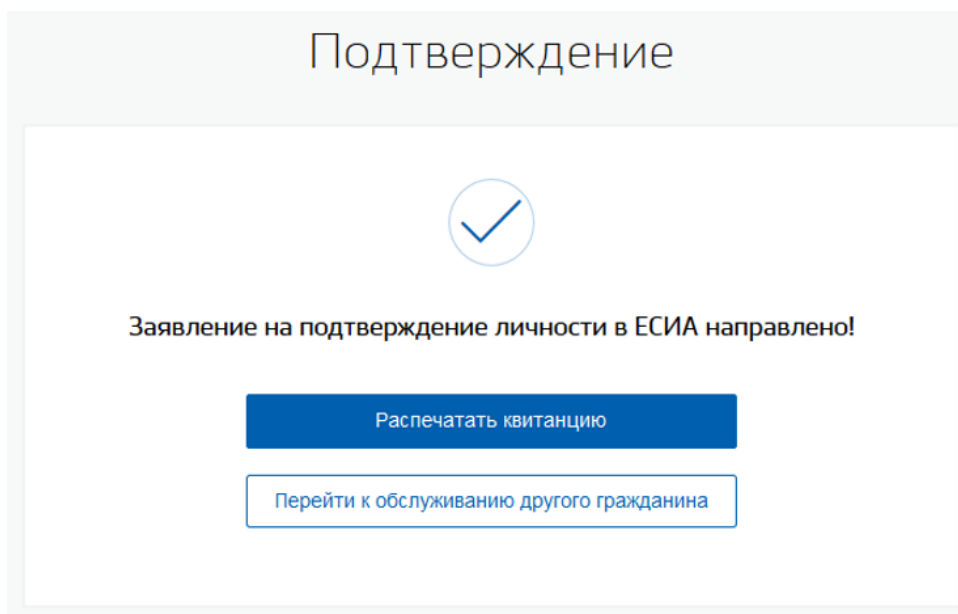


Рисунок 16 – Уведомление о том, что заявление на подтверждение личности направлено

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

В случае, если при подтверждении учетной записи пользователя произошла ошибка, то оператору ЦО будет выведено сообщение об ошибке (рисунок 17). Учетная запись останется в статусе «Стандартная».

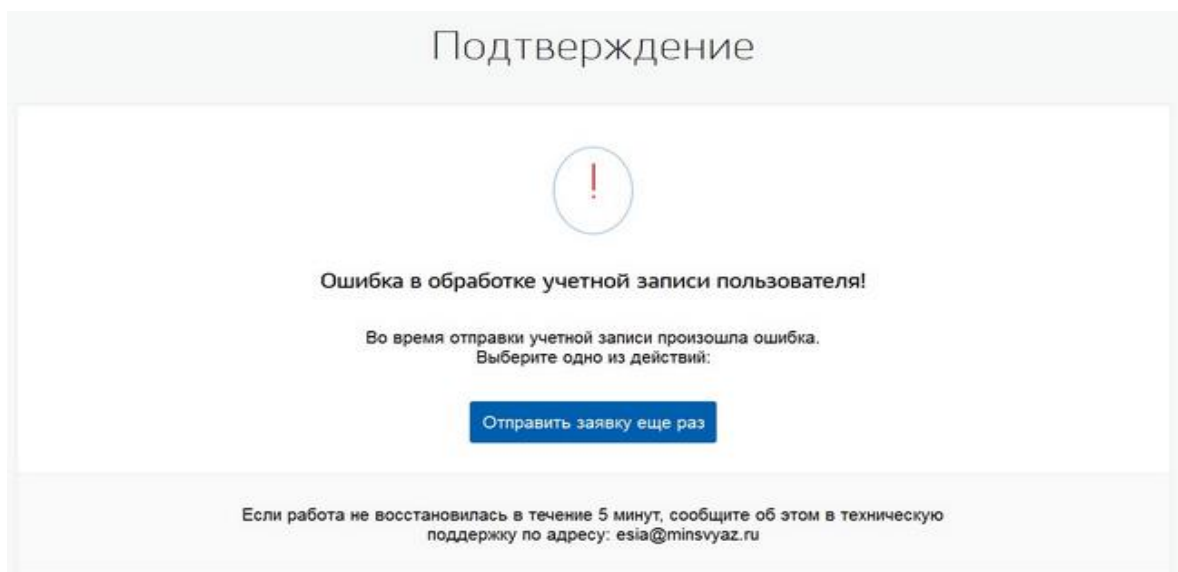


Рисунок 17 – Уведомление о том, что во время подтверждения учетной записи произошла ошибка

Если ЕСИА не находит стандартную учетную запись пользователя по указанным параметрам, то оператор ЦО должен сообщить пользователю, какие операции для него доступны.

Если при подтверждении в учетной записи пользователя будет выявлено, что в его учетной записи отсутствуют или не проверены в БГИР данные документа, удостоверяющего личность, то оператору ЦО будет выведено сообщение об ошибке (рисунок 18).

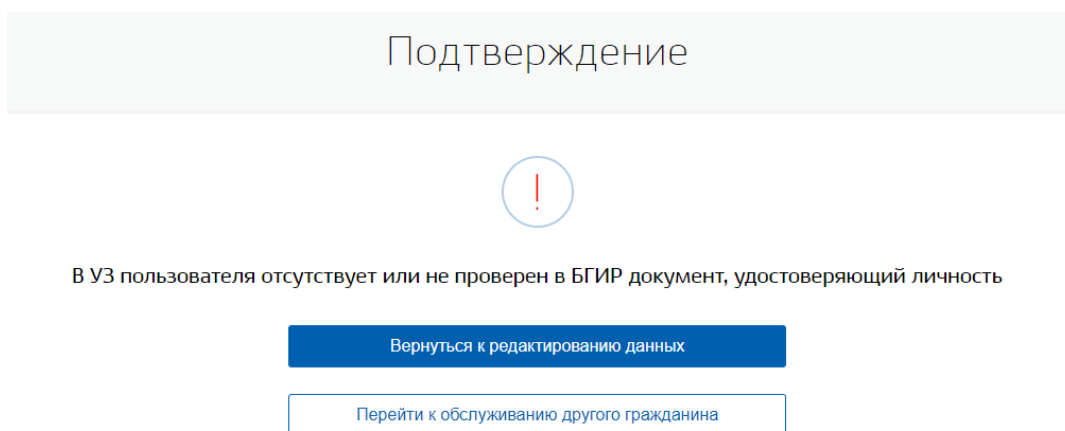


Рисунок 18 – Уведомление о том, что во время подтверждения учетной записи произошла ошибка

В этом случае необходимо перейти к выполнению операции обновления данных документа, удостоверяющего личность, в учетной записи пользователя ЕСИА (см. п. 3.9).

3.4 Обновление паспортных данных пользователя

Оператор ЦО может обновить паспортные данные пользователя. Для этого пользователь предварительно должен самостоятельно внести паспортные данные в учетную запись в ЕСИА при созданной стандартной учетной записи (ФИО, пол, дата рождения, место рождения, СНИЛС, данные документа, удостоверяющего личность). Введенные данные пользователя должны успешно пройти проверки в ЕСИА.

Оператор ЦО должен найти стандартную учетную запись пользователя и нажать на кнопку «Обновить паспорт» (рисунок 19).

The screenshot shows the 'gosuslugi' website interface. At the top, there is a header with the logo 'gosuslugi' and the text 'АРИМ Центра обслуживания'. To the right, it says 'ГБУ "МФЦ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В РЕСПУБЛИКЕ ТАТАРСТАН"' followed by the address: 'Респ. Татарстан, г. Казань, ул. Поперечно-Авангардная, шир. 55.7351462, долг. 49.1418782 д. 55' and a 'Сменить' button. On the far right, the user name 'Варанова А. И.' is displayed.

The main content area is divided into two panels. The left panel is titled 'Поиск учетной записи' (Search for account) with a sub-header 'Проверить состояние операции по квитанции'. It contains a search form with the following fields: 'Фамилия*' (Vasilyev), 'Имя*' (Aganes), 'Отчество' (Omegin), 'Гражданство' (Russia), 'Документ, удостоверяющий личность' (Russian passport), and 'Серия и номер*' (3616 114477). 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) 812 12 15), 'Адрес электронной почты', and 'СНИЛС'. At the bottom of this panel are 'Очистить' and 'Найти' buttons.

The right panel is titled 'Найдена 1 учетная запись' (1 account found) and shows 'Статус: Стандартная' and 'Идентификатор пользователя: 1077128124'. Below this information are four buttons: 'Зарегистрировать', 'Подтвердить', 'Удалить', and 'Восстановить'. A prominent blue button labeled 'Обновить паспорт' (Update passport) is located at the bottom of the right panel.

Рисунок 19 – Найдена УЗ, готовая для обновления паспортных данных

При изменении данных паспорта необходимо внести новые значения данных (рисунок 20).

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 20 – Изменение паспортных данных

После того, как оператор ЦО закончил ввод данных, он должен нажать на кнопку «Продолжить» (рисунок 21).

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.

Отменить
Подтвердить

Рисунок 21 – Заявление на обновление паспорта и подтверждение учетной записи
пользователя

При обновлении паспортных данных статус учетной записи меняется на «Подтвержденная» (рисунок 22).




МФЦ Центра обслуживания


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

Респ. Татарстан, г. Казань, ул. Поперечно-Авангардная, шир. 55.7351482, долг: 49.1418782 д. 55

Сменить

Вагапова А. И. 

Обновление паспорта и подтверждение



Учетная запись пользователя подтверждена!

Теперь пользователь имеет подтвержденную учетную запись.

Распечатать квитанцию

Перейти к обслуживанию другого гражданина

Рисунок 22 – Уведомление об успешном обновлении паспорта и подтверждении УЗ
пользователя

Обновление паспортных данных доступно при разных статусах УЗ (см. схему на рисунке 10).

3.5 Переподтверждение учетной записи пользователя

Оператор ЦО может переподтвердить учетную запись пользователя. Для этого пользователь, предварительно, должен самостоятельно создать учетную запись в ЕСИА, ввести в нее корректные данные, достаточные для создания стандартной учетной записи, выполнить подтверждение посредством АО «Почта России» через КПЛ.

После того как оператором ЦО была найдена подтвержденная учетная запись пользователя, требующая переподтверждения (рисунок 23), оператор ЦО должен нажать на кнопку «Переподтвердить». Далее процесс будет полностью аналогичен процессу подтверждения учетной записи пользователя.

Если у существующей учетной записи отсутствует подтвержденный адрес электронной почты, а также он не указан оператором, 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 23 – Найдена подтвержденная УЗ, готовая к переподтверждению

Операция переподтверждения УЗ пользователя была создана для пользователей ЕСИА, которые подтвердили свою УЗ, заказав код подтверждения личности через АО «Почта России». Таким УЗ недоступна авторизация на сайте Федеральной Налоговой службы: <https://www.nalog.ru>. Операция переподтверждения заменит тип подтверждения УЗ пользователя с «Подтвержден по КПЛ» на «Подтвержден в ЦО», УЗ при этом останется подтвержденной. После выполнения операции переподтверждения пользователю станет доступна авторизация на сайте: <https://www.nalog.ru>.

3.6 Регистрация подтвержденной учетной записи пользователя с созданием новой учетной записи

Оператор ЦО может зарегистрировать подтвержденную учетную запись пользователя в ЕСИА. Для этого он должен убедиться, что у заявителя отсутствует УЗ. В том случае, если при поиске учетной записи ничего не найдено, оператор ЦО должен нажать на кнопку «Зарегистрировать» (рисунок 24). Если была найдена упрощенная или стандартная учетная запись, то оператор должен ее подтвердить (см. п. 3.3 и п. 3.7, соответственно).

Рисунок 24 – Создание новой учетной записи ЕСИА

В открывшейся форме (рисунок 25) оператор ЦО должен ввести данные обратившегося гражданина. Все поля должны быть заполнены. Допустимо отсутствие в контактных данных адреса электронной почты. В таком случае при регистрации учетной записи ЕСИА направляет запрос на формирование адреса электронной почты в российский почтовый сервис Mail.ru.

В случае если в качестве ДУЛ предоставлен документ ИГ или документ лица без гражданства, российский абонентский номер может отсутствовать, пароль для первого входа будет отправлен на адрес электронной почты. Для этого необходимо проставить

признак «У пользователя нет российского номера», при этом если ввести номер мобильного телефона он не будет считаться контактом пользователя (рисунок 25).

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

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

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

Контактная информация

Адрес электронной почты

У пользователя нет российского номера?

Мобильный телефон

Дополнительно

Способ получения пароля На мобильный телефон

Рисунок 25 – Форма регистрации

После того, как оператор ЦО закончил ввод данных, он должен нажать на кнопку «Продолжить» (рисунок 26).

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 26 – Заявление на регистрацию учетной записи пользователя

Под полем ввода СНИЛС может находиться кнопка поиска СНИЛС, если функционал автоматического поиска СНИЛС в АРМ ЦО доступен в момент

регистрации. Если гражданин не знает свой СНИЛС, то оператор может воспользоваться автоматическим поиском СНИЛС, нажав кнопку поиска СНИЛС (рисунок 27).

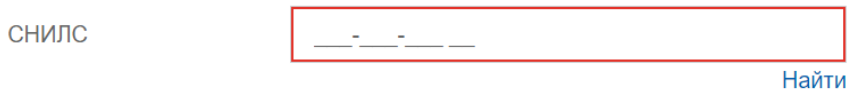


Рисунок 27 – Кнопка поиска СНИЛС

После нажатия кнопки поиска СНИЛС, в поле СНИЛС будет отображаться процесс поиска СНИЛС с возможностью отменить поиск (рисунок 28).



Рисунок 28 – Процесс автоматического поиска СНИЛС с возможностью отменить поиск

Если СНИЛС будет найден автоматически, в окне СНИЛС отобразится номер СНИЛС в маскированном виде (первые шесть цифр в виде звездочек). Если СНИЛС не будет найден, отобразится ошибка (рисунок 29). В этом случае СНИЛС должен быть заполнен вручную.



Рисунок 29 – Ошибка автоматического поиска СНИЛС

После того, как оператор ЦО закончил ввод данных, он должен нажать на кнопку «Продолжить».

Далее будет автоматически сформировано заявление на регистрацию учетной записи пользователя (рисунок 30).

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 30 – Заявление на регистрацию учетной записи пользователя

Оператор ЦО должен проверить данные пользователя, указанные в заявлении, нажав на кнопку «Подтвердить». После этого заявление будет подписано электронной подписью оператора ЦО и направлено на исполнение.

В случае принятия заявления в работу, оператору ЦО будет показано сообщение об этом⁷ (рисунок 31). Если для текущего ЦО включена функциональность подтверждения регистрации пользователя по СМС⁸, то будет также показано сообщение (рисунок 32).

Оператор ЦО должен распечатать квитанцию, содержащую информацию об операции регистрации новой учетной записи на основе упрощенной, и передать ее заявителю. С данной квитанцией заявитель может обратиться в Центр обслуживания для проверки статуса операции (см. п. 3.12).

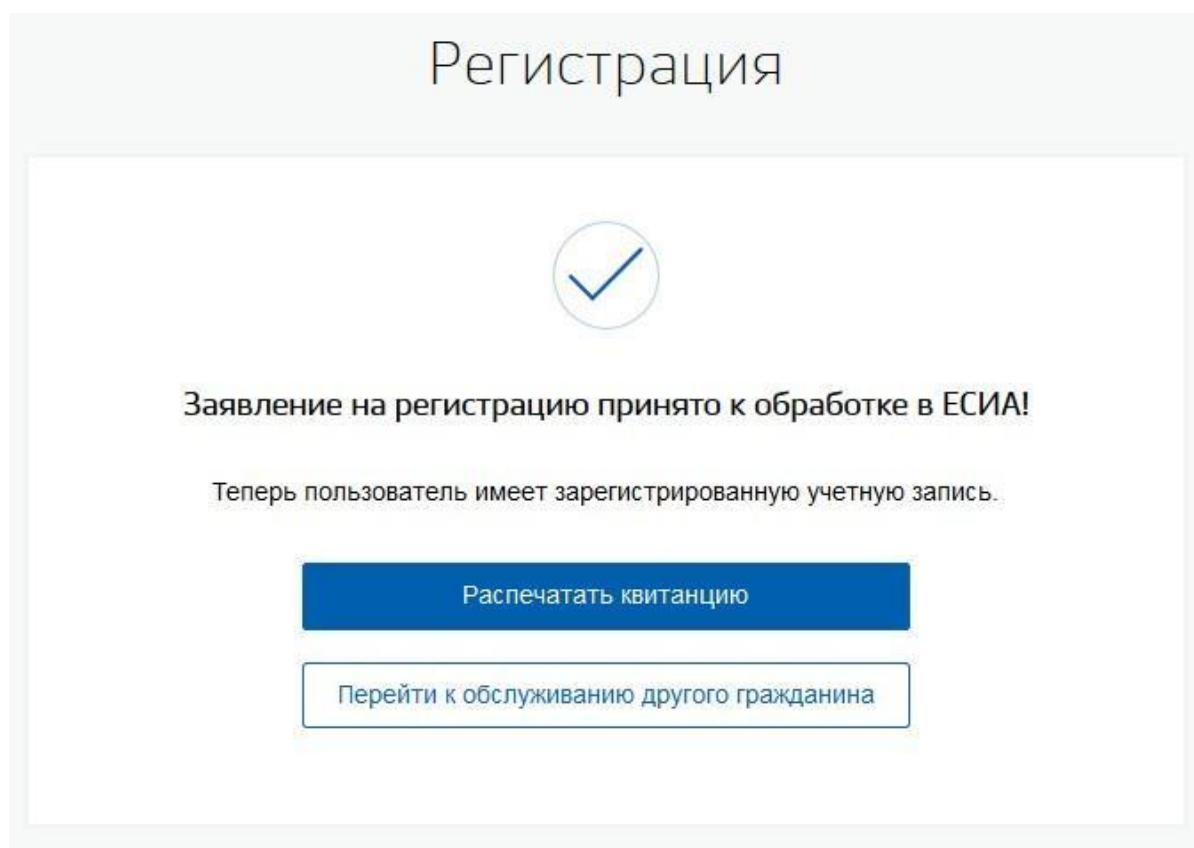


Рисунок 31 – Уведомление об успешной регистрации нового пользователя

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

⁸ В случае, если код активации не поступил, оператору необходимо проверить введенные данные пользователя на корректность и провести операцию повторно.

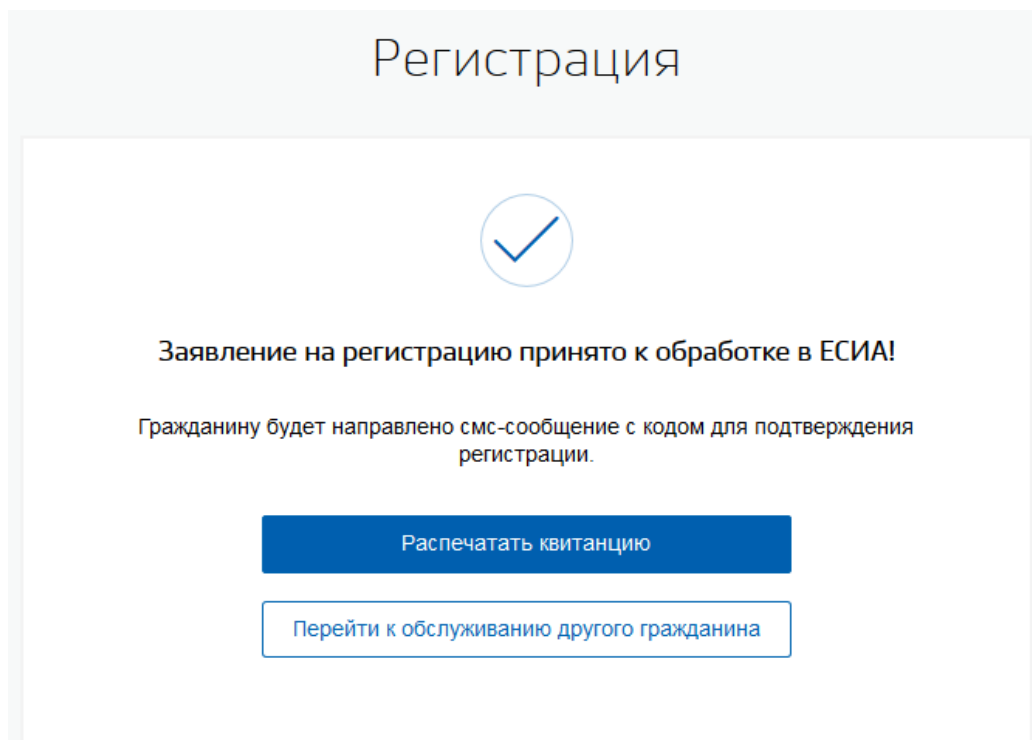


Рисунок 32 – Уведомление об отправке кода для подтверждения регистрации

В случае, если указанный номер мобильного телефона является подтвержденным контактом в другой учетной записи:

- менее 30 дней, то оператору ЦО будет выведено сообщение об ошибке (рисунок 33);
- более 30 дней, то пользователю будет отправлена СМС с кодом подтверждения на указанный при регистрации номер.

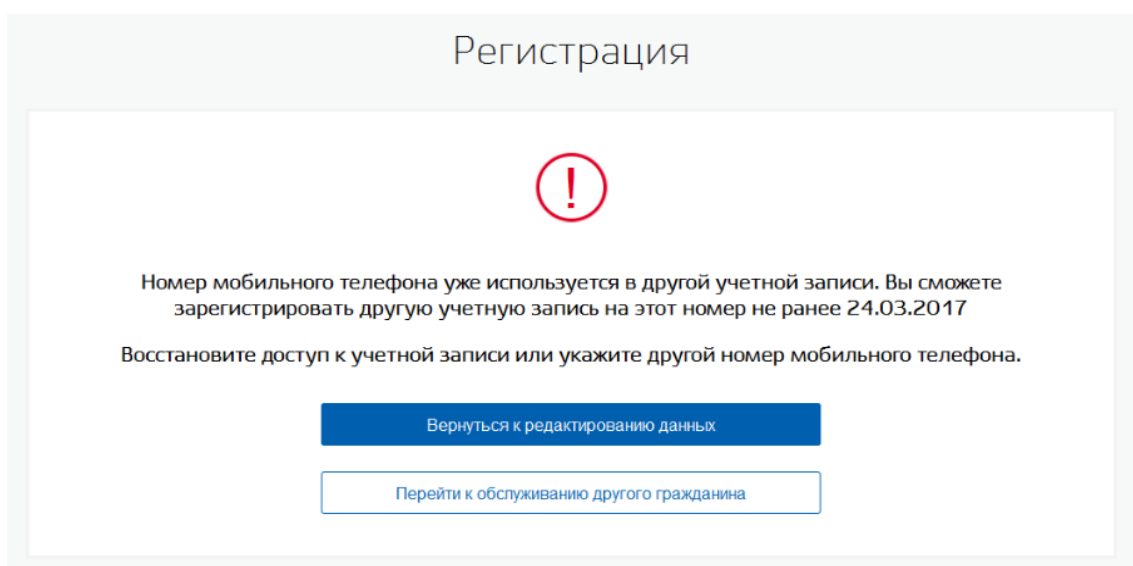


Рисунок 33 – Уведомление при указании номера телефона, который уже используется в другой УЗ

Если в процессе сохранения заявления возникли ошибки, то оператору ЦО будет выведено сообщение об ошибке. Учетная запись пользователя в этом случае создана не будет. После успешной обработки заявления будет создана новая учетная запись в статусе «Подтвержденная»⁹.

3.7 Регистрация подтвержденной учетной записи пользователя на базе существующей упрощенной учетной записи пользователя

Оператор ЦО может создать подтвержденную учетную запись пользователя на основе уже существующей упрощенной. Для этого оператору нужно выполнить ее поиск в ЕСИА. Для найденной упрощенной учетной записи оператор ЦО должен нажать на кнопку «Подтвердить» (рисунок 34) в форме поиска.

Поиск учетной записи
Проверить состояние операции по квитанции

Фамилия* Славный

Имя* Посланник

Отчество

Гражданство Россия

Документ, удостоверяющий личность
Паспорт гражданина РФ

Серия и номер* 1111 111111

Заполните хотя бы одно из полей ниже

Мобильный телефон +7 (998) 833 33 33

Адрес электронной почты

СНИЛС

Очистить Найти

Найдена 1 учетная запись
Статус: Упрощенная
Идентификатор пользователя: 1077128312

Зарегистрировать Подтвердить

Удалить Восстановить

Рисунок 34 – Регистрация подтвержденной учетной записи на базе существующей упрощенной

В открывшейся форме оператор ЦО должен ввести данные обратившегося гражданина, в том числе обязательно указать мобильный телефон, на который будет

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

отправлен код подтверждения для ввода в личном кабинете ЕПГУ¹⁰, и нажать на кнопку «Продолжить» (рисунок 35).

В случае, если указанный номер мобильного телефона является подтвержденным контактом в другой учетной записи менее 30 дней, то после подписания заявления оператору ЦО будет выведено сообщение об ошибке (рисунок 33).

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

¹⁰ При вводе кода подтверждения в личном кабинете ЕПГУ указанный телефон подтверждается в учетной записи пользователя. Важно, чтобы телефон не был указан в другой УЗ менее 30 дней назад, иначе процесс подтверждения УЗ прервется.

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

Адрес проживания Совпадает с адресом регистрации
Укажите адрес проживания полностью

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

Мобильный телефон

Дополнительно

Способ получения кода активации На мобильный телефон

Рисунок 35 – Форма подтверждения

После ввода данных и нажатия на кнопку «Продолжить» будет автоматически сформировано заявление на подтверждение учетной записи пользователя. Оператор ЦО должен проверить данные пользователя указанные в заявлении, нажав на кнопку «Подтвердить» (рисунок 36). 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 36 – Заявление на подтверждение учетной записи пользователя

В случае принятия заявления в работу, оператору ЦО будет показано сообщение об этом (рисунок 37).

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. 3.12).

Если в процессе сохранения заявления возникли ошибки, то оператору ЦО будет выведено сообщение об ошибке. Подтверждение учетной записи пользователя, в этом случае, не будет.

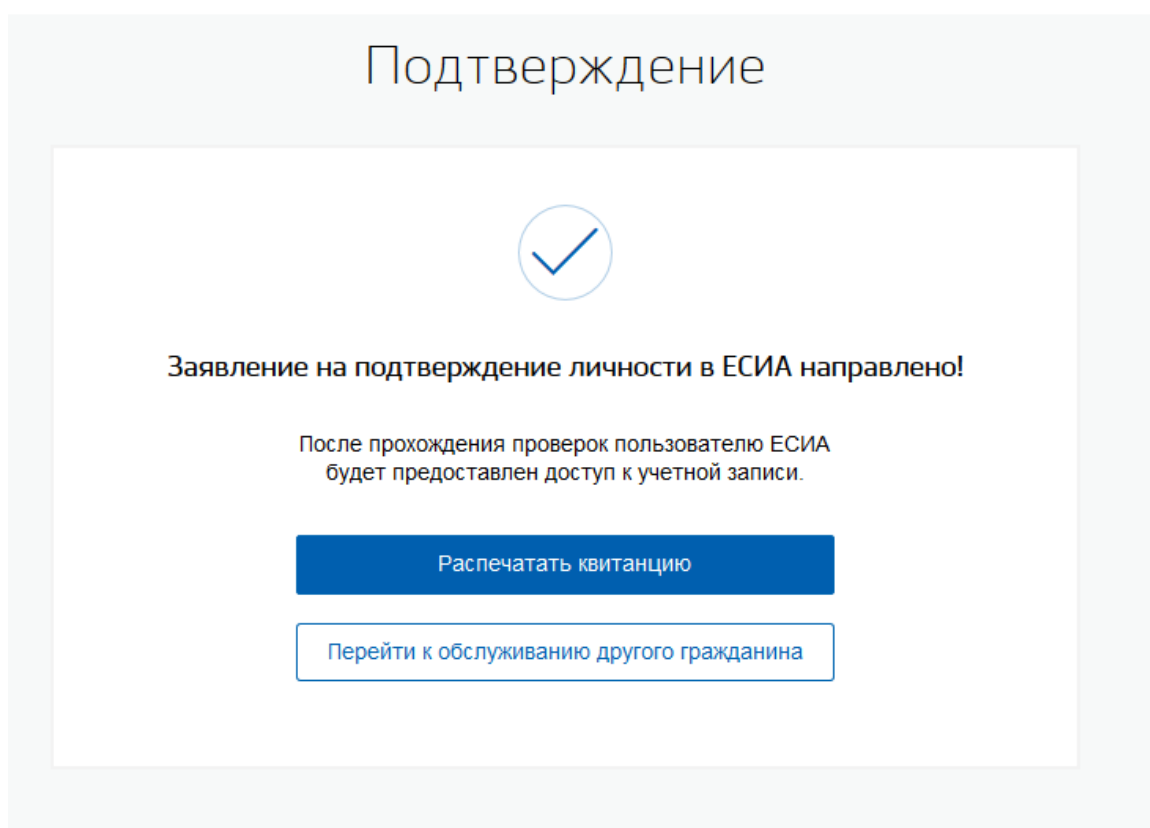


Рисунок 37 – Уведомление о том, что заявление на подтверждение личности направлено

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.

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

3.8 Восстановление доступа к подтвержденной учетной записи пользователя в ЕСИА

В случае обращения гражданина в ЦО для восстановления доступа к своей учетной записи в ЕСИА (например, если учетная запись была заблокирована в связи с подозрительной активностью), оператор ЦО должен выполнить поиск обратившегося гражданина в ЕСИА.

Операция восстановления также используется для смены или добавления мобильного телефона в подтвержденных учетных записях (см. п. 3.14).

В случае, если подтвержденная учетная запись пользователя найдена, оператор должен нажать на кнопку «Восстановить» (рисунок 38).

Поиск учетной записи
Проверить состояние операции по квитанции

Фамилия* Пушковский

Имя* Пушкан

Отчество Котярович

Гражданство Россия

Документ, удостоверяющий личность
Паспорт гражданина РФ

Серия и номер* 1111 111111

Заполните хотя бы одно из полей ниже

Мобильный телефон +7 () _ _ _ _

Адрес электронной почты

СНИЛС 043-362-517 32

Очистить Найти

Найдена 1 учетная запись

Статус: Подтвержденная

Идентификатор пользователя: 1077099599

Зарегистрировать Подтвердить

Обновить паспорт Удалить

Восстановить

Добавить ребенка

Рисунок 38 – Операция восстановления подтвержденной учетной записи пользователя

В открывшейся форме восстановления доступа оператор ЦО должен ввести данные пользователя и нажать на кнопку «Продолжить» (рисунок 39).

При восстановлении доступа к учетной записи в открывшейся форме необходимо обязательно указывать актуальные данные пользователя согласно текущему документу, удостоверяющему личность. Оператор должен предупредить пользователя о том,

что, если данные СНИЛС не пройдут проверку в Пенсионном Фонде России, полученный пароль для доступа к личному кабинету будет недействительным.

В случае, если пользователь обратился за подтверждением телефона, его обязательно нужно 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 39 – Форма восстановления доступа

Далее будет автоматически сформировано заявление на восстановление доступа к учетной записи пользователя. Оператор ЦО должен проверить данные пользователя указанные в заявлении. Для восстановления доступа к учетной записи оператор ЦО должен нажать на кнопку «Подтвердить». После этого заявление будет подписано электронной подписью оператора ЦО и направленно на исполнение (рисунок 40).

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

[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 40 – Заявление на восстановление доступа

После успешной обработки заявления оператору ЦО будет выведено сообщение об этом (рисунок 41). Пользователю будет предоставлен пароль для входа в систему, способом, указанным на форме восстановления доступа (на мобильный телефон или электронную почту). Предоставленный пароль для входа в систему пользователю необходимо будет ввести самостоятельно на странице входа в ЕСИА.

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. 3.12).

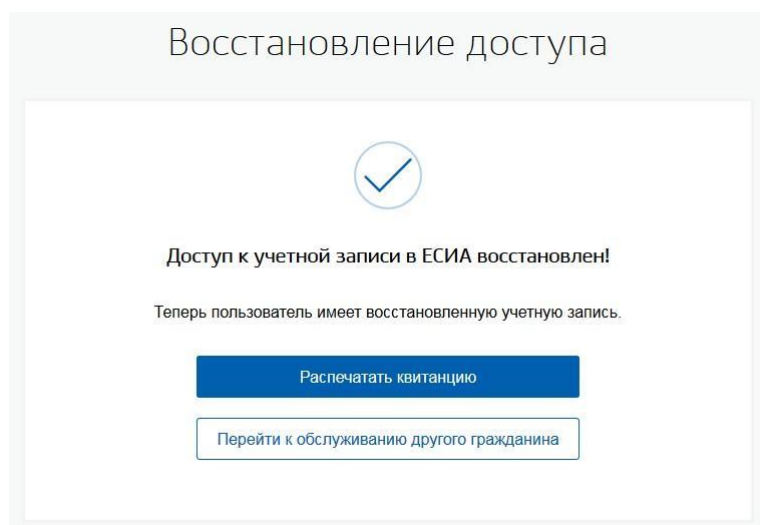


Рисунок 41 – Уведомление об успешном восстановлении доступа к учетной записи

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

В случае, если при восстановлении доступа к учетной записи возникает ошибка «Учетная запись заблокирована» (рисунок 42) оператору ЦО рекомендуется подать заявку в СЦ (на адрес электронной почты: sd@sc.digital.gov.ru) с указанием необходимости разблокировки учетной записи пользователя.

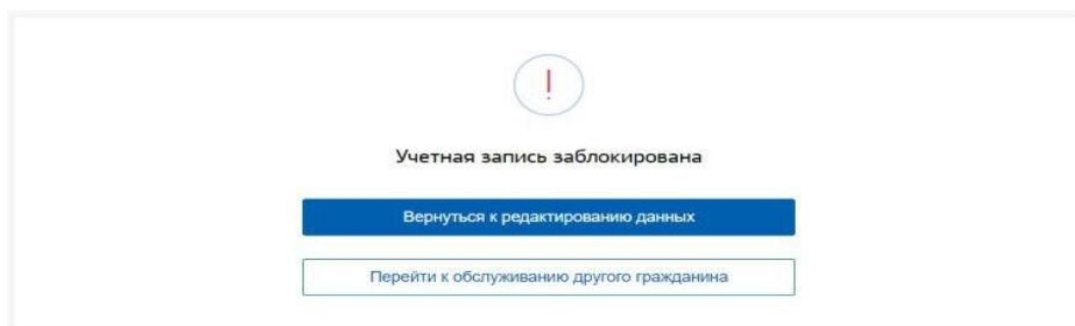


Рисунок 42 – Пример отображения ошибки «Учетная запись заблокирована»

3.9 Изменение паспортных данных учетной записи пользователя в ЕСИА

В случае обращения гражданина в ЦО для редактирования паспортных данных своей учетной записи¹² в ЕСИА, оператор ЦО должен выполнить поиск обратившегося гражданина в ЕСИА. В случае, если учетная запись пользователя найдена, оператор должен нажать на кнопку «Обновить паспорт» (рисунок 43).

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 account) 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, the search results are displayed: "Найдена 1 учетная запись" (1 account found), "Статус: Подтвержденная" (Status: Confirmed), and "Идентификатор пользователя: 1000354152" (User ID: 1000354152). Below this information are four buttons: "Зарегистрировать" (Register), "Подтвердить" (Confirm), "Обновить паспорт" (Update passport), and "Удалить" (Delete). A "Восстановить" (Restore) button is also present. At the bottom of the results section is a link "Добавить ребенка" (Add child).

Рисунок 43 – Операция изменение паспортных данных учетной записи пользователя

В открывшейся форме оператор ЦО должен ввести обновленные данные пользователя и нажать на кнопку «Продолжить» (рисунок 44).

¹² Данная операция доступна для:

- подтвержденных учетных записей;
- для стандартных и/или упрощенных, готовых к подтверждению, учетных записей.

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 44 – Форма обновления паспортных данных

Далее будет автоматически сформировано заявление на обновление паспортных данных учетной записи пользователя. Оператор ЦО должен проверить данные пользователя указанные в заявлении, нажав на кнопку «Подтвердить» (рисунок 45). После этого 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 45 – Заявление на обновление паспортных данных учетной записи пользователя

В случае принятия заявления в работу, оператору ЦО будет показано сообщение об этом (рисунок 46). 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. 3.12).

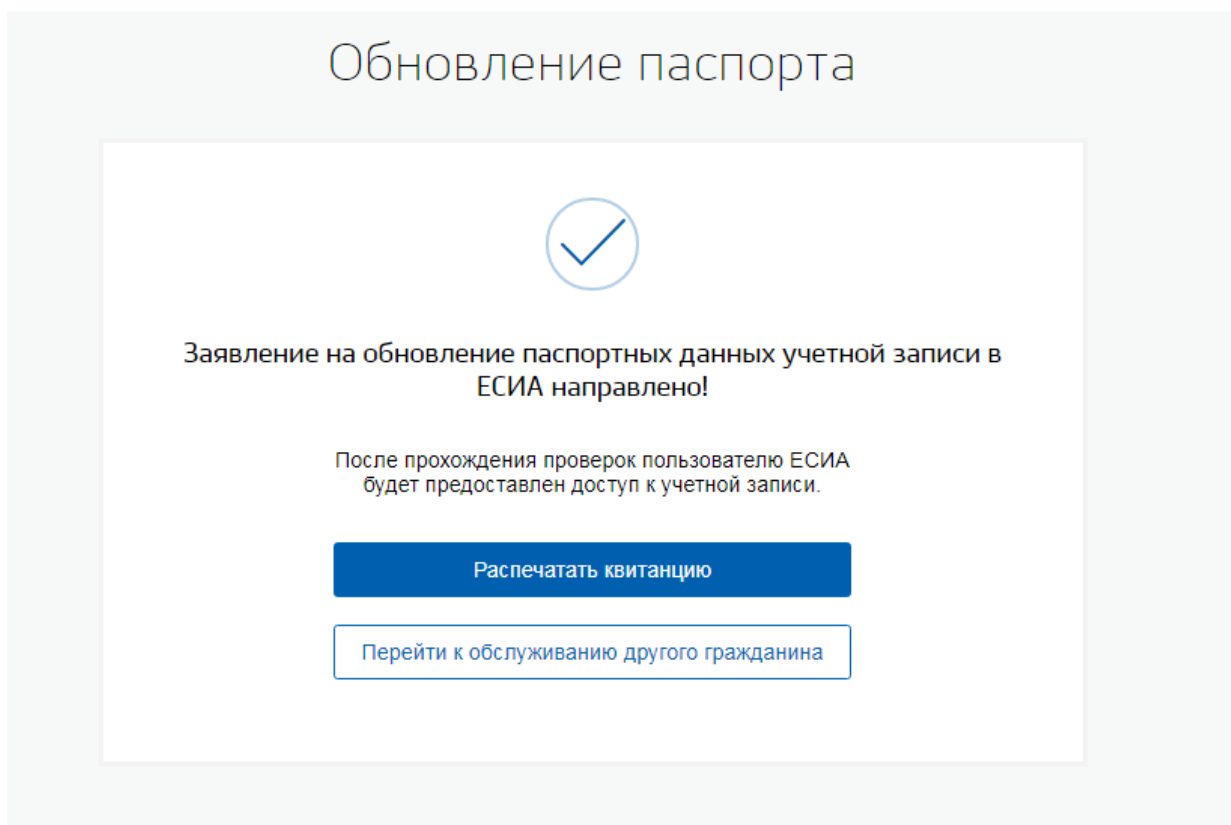


Рисунок 46 – Уведомление об успешной регистрации нового пользователя

Изменение основных данных учетной записи осуществляется только после успешного завершения проверки в БГИР¹³. При успешном выполнении проверок данных пользователя учетные записи подтверждаются.

3.10 Удаление учетной записи пользователя в ЕСИА

Операция по удалению учетных записей в ЕСИА позволяет производить удаление всех типов учетных записей в ЕСИА, а именно:

- Подтвержденных;
- Стандартных;
- Упрощенных /Упрощенных готов к подтверждению.

В случае обращения гражданина в ЦО для удаления своей подтвержденной или стандартной учетной записи в ЕСИА оператор ЦО должен выполнить поиск обратившегося гражданина в ЕСИА и нажать на кнопку «Удалить» (рисунок 47).

¹³ Базовый государственный информационный ресурс.

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 47 – Операция удаления подтвержденной учетной записи пользователя

В открывшейся форме удаления учетной записи оператор ЦО должен ввести данные пользователя и нажать на кнопку «Продолжить» (рисунок 48). При формировании заявления на удаление учетной записи в открывшейся форме необходимо обязательно указывать актуальные данные пользователя согласно текущему документу, удостоверяющему личность. Оператору необходимо ввести все данные пользователя для исключения случаев ошибочного удаления чужих учетных записей.

Учетная запись будет успешно удалена в случае полного совпадения введенных оператором данных и данных в найденной учетной записи. Если данные различны, то будут повторно запущены проверки в ведомствах. В результате успешных проверок учетная запись будет удалена.

В случае, если данные введены оператором ЦО не в соответствии с документами заявителя и не пройдут проверки в ведомствах, учетная запись не будет удалена.

Удаление учетной записи

Поля обязательные для заполнения

СНИЛС	<input type="text" value="135-419-238 52"/>
-------	---

Основная информация

Фамилия	<input type="text" value="Вагапова"/>
Имя	<input type="text" value="Анастасия"/>
Отчество	<input type="text" value="Игоревна"/>
	<input type="checkbox"/> Нет отчества
Пол	<input type="radio"/> Мужской <input checked="" type="radio"/> Женский
Дата рождения	<input type="text" value="ДД.ММ.ГГГГ"/>
Место рождения	<input type="text" value="Москва (Московская обл.)"/>
Документ, удостоверяющий личность	<input type="text" value="Паспорт гражданина РФ"/>
Серия и номер	<input type="text" value="2222 777999"/>
Кем выдан	<input type="text" value="РУВД Московской области г.Москва"/>
Дата выдачи	<input type="text" value="ДД.ММ.ГГГГ"/>
Код подразделения	<input type="text" value="__-__"/>
Гражданство	<input type="text" value="РОССИЯ"/>

Поля необязательные для заполнения

Адрес регистрации	<p>Укажите адрес регистрации полностью</p> <input type="text" value="Населенный пункт, улица, дом"/> <input type="button" value="🔍"/> Уточнить адрес ▾
Адрес проживания	<p><input type="checkbox"/> Совпадает с адресом регистрации</p> <p>Укажите адрес проживания полностью</p> <input type="text" value="Населенный пункт, улица, дом"/> <input type="button" value="🔍"/> Уточнить адрес ▾

Рисунок 48 – Форма удаления учетной записи пользователя

Далее будет автоматически сформировано заявление на удаление учетной записи пользователя. Оператор ЦО должен проверить данные пользователя, указанные в заявлении. Для удаления учетной записи пользователя оператор ЦО должен нажать

на кнопку «Подтвердить». После этого заявление будет подписано электронной подписью оператора ЦО и направленно на исполнение (рисунок 49).

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

[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 удаление его учетной записи в Единой системе идентификации и аутентификации.

[Отменить](#)

[Подтвердить](#)

Рисунок 49 – Заявление на удаление учетной записи пользователя

В результате оператору ЦО будет выведено сообщение об успешном формировании заявления на удаление УЗ (рисунок 50). На указанный номер мобильного телефона в УЗ будет отправлена СМС с кодом подтверждения. После подтверждения операции пользователем, учетная запись будет удалена.

Оператор ЦО должен распечатать квитанцию, содержащую информацию об операции удаления учетной записи, и передать ее заявителю. С данной квитанцией

заявитель может обратиться в Центр обслуживания для проверки статуса операции (см. п. 3.12).

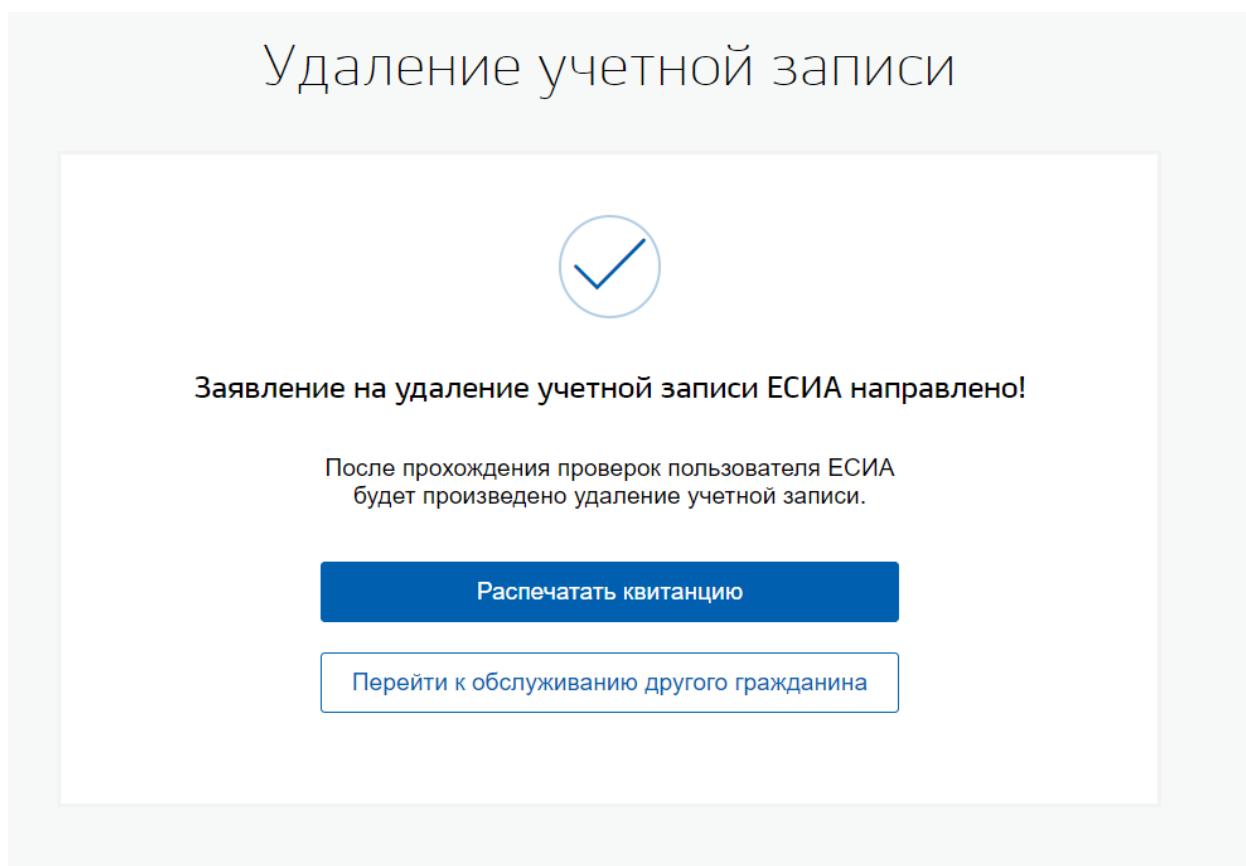


Рисунок 50 – Уведомление об успешном формировании заявления на удаление УЗ

В случае, если в результате поиска, по контактными данным была найдена упрощенная или упрощенная готовая к подтверждению УЗ, то оператору необходимо нажать кнопку «Удалить». Далее будет сформировано заявление на удаление УЗ (рисунок 49).

В случае, если при удалении учетной записи пользователя произошла ошибка, то оператору ЦО будет выведено сообщение об ошибке. В этом случае учетная запись пользователя удалена не будет.

В случае, если при удалении учетной записи возникает ошибка «Учетная запись заблокирована» (рисунок 51) оператору ЦО рекомендуется подать заявку в СЦ (на адрес электронной почты: sd@sc.digital.gov.ru) с указанием необходимости разблокировки учетной записи пользователя.

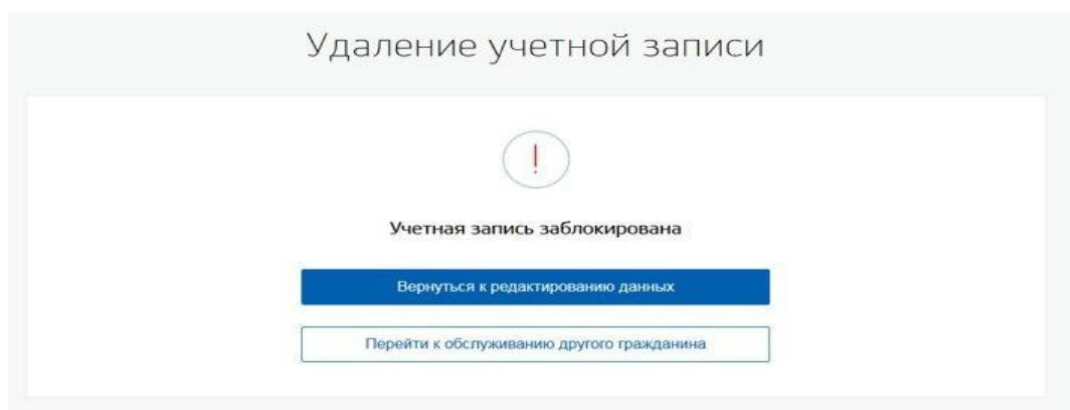


Рисунок 51 – Пример отображения ошибки «Учетная запись заблокирована»

3.11 Добавление ребенка

В случае обращения гражданина в ЦО для добавления в своей подтвержденной учетной записи в ЕСИА информации о ребенке, оператор ЦО должен выполнить поиск обратившегося гражданина в ЕСИА. В случае, если подтвержденная учетная запись пользователя найдена, оператор должен перейти по ссылке «Добавить ребенка» (рисунок 52).

The image shows a web interface with two main panels. The left panel is titled "Поиск учетной записи" (Search account) and contains a search form. The right panel is titled "Найдена 1 учетная запись" (1 account found) and displays search results with action buttons.

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 52 – Операция добавление информации о ребенке к подтвержденной учетной записи пользователя

В открывшейся форме добавления информации о ребенке оператор ЦО должен ввести предоставленные гражданином данные ребенка и нажать на кнопку «Добавить» (рисунок 53).

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 53 – Форма добавления информации о ребенке

Далее будет автоматически сформировано заявление на добавление информации о ребенке. Оператор ЦО должен проверить данные ребенка и нажать на кнопку «Подтвердить» (рисунок 54).

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 54 – Заявление на добавление информации о ребенке

После этого заявление будет подписано электронной подписью оператора ЦО и направленно на исполнение. В результате успешной обработки заявления оператору ЦО будет выведено соответствующее сообщение (рисунок 55). 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. В этом случае информация о ребенке к учетной записи пользователя добавлена не будет.

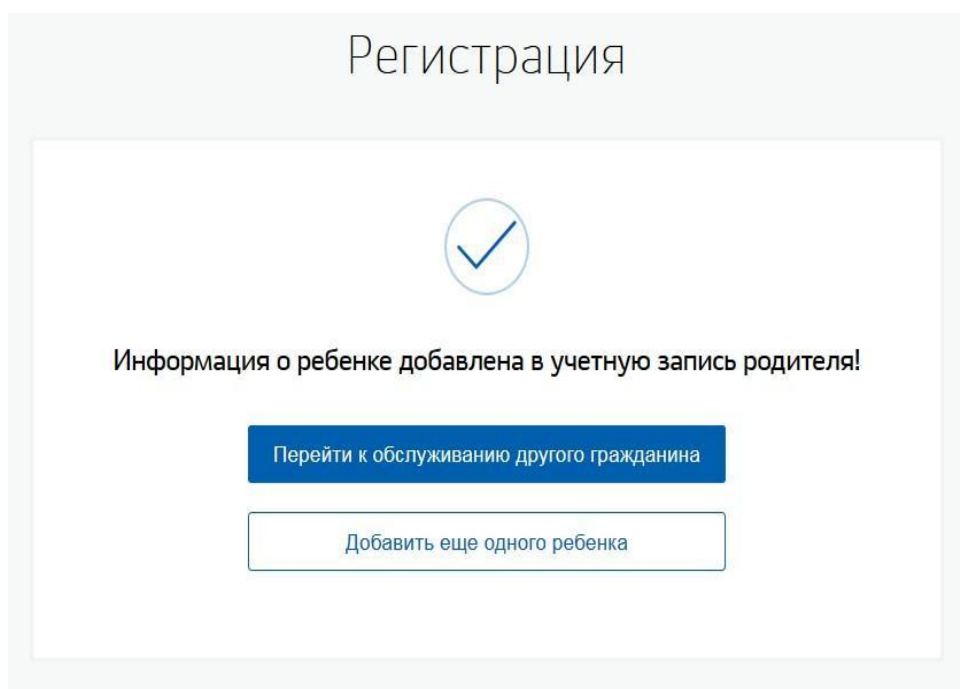


Рисунок 55 – Уведомление об успешном добавлении информации о ребенке

3.12 Проверка состояния операции по квитанции

Гражданин может обратиться в ЦО для того, чтобы по квитанции, полученной при совершении операций удаления, восстановления или подтверждения учетной записи, проверить состояние операции. Квитанция содержит общую информацию об операции и уникальный идентификатор (рисунок 56).



Рисунок 56 – 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 главном экране поиска пользователей (рисунок 11).

В открывшемся окне оператор ЦО должен ввести полный уникальный идентификатор квитанции в специальном поле и нажать «Проверить». Ниже будет отображена информация о текущем статусе операции (рисунок 57).

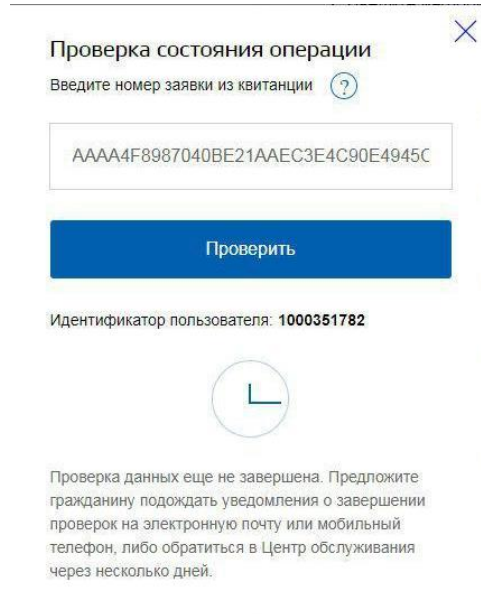


Рисунок 57 – Проверка состояния операции

3.13 Виджет контекстной помощи

В целях улучшения качества работы операторов Центров обслуживания в АРМ ЦО размещен виджет контекстной помощи (рисунок 58).

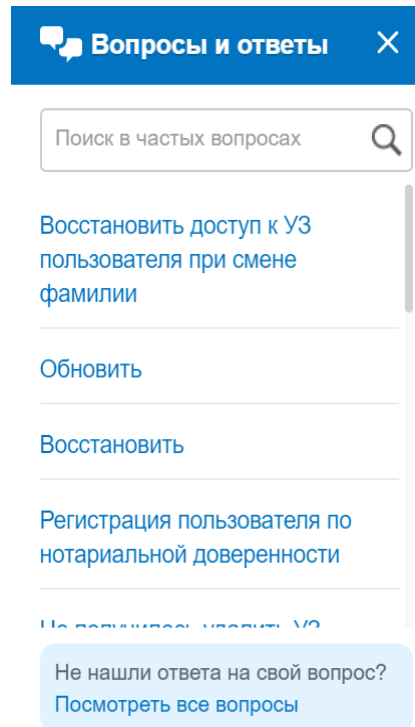


Рисунок 58 – Виджет контекстной помощи

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

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

Все 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 (рисунок 59).

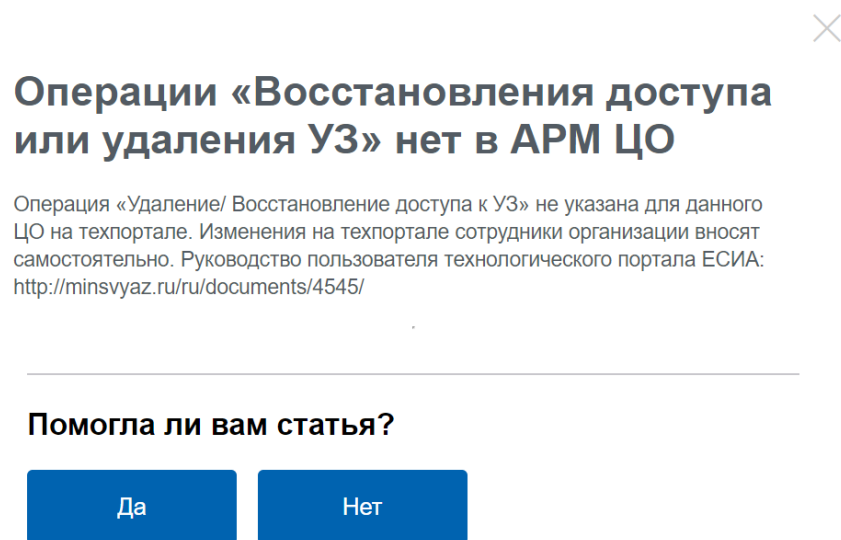


Рисунок 59 – Виджет контекстной помощи с ответом на вопрос

3.14 Смена или добавление мобильного телефона в подтвержденных учетных записях

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

Для смены или добавления телефона используется операция восстановления доступа (см. п. 3.8).

Телефон нужно указать в поле «Способ получения кода активации». На него придет код подтверждения. Далее пользователю необходимо заново авторизоваться в Системе со СНИЛС и полученным кодом подтверждения, и обновить пароль. После этого телефон, на который пришел код, обновится в учетной записи.