

# Руководство оператора центра обслуживания ЕСИА

ЕДИНАЯ СИСТЕМА ИДЕНТИФИКАЦИИ И АУТЕНТИФИКАЦИИ

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	
2.22	28 10 2019	Мериц Л Д	данных учетной записи пользователя в ЕСИА	
2.22	20.10.2017	мезин д.л	В п 3.3 дооавлена информация о подтверждение	
			учетнои записи, в случае если в неи 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.	1.Актуализация скриншотов на страницах:	

			18,19,24,35,43,48
			2. Исправление грамматических ошибок - на
			страницах: 17,18,24 и 29.
2.27	28.08.2020	Тихонова М.А.	Добавила новый п. 3.4 Обновление паспортных
			данных пользователя
2.27	31.08.2020	Тихонова М.А.	Актуализировала схему рисунка 10 –
			«Рекомендуемый алгоритм использования АРМ
			ЦO»
2.28	09.09.2020	Тихонова М.А.	Рассмотрение нового кейса на странице 24
			r acemorpenne noboro kenea na crpannile 24
			Исправление грамматических ошибок – на
			страницах 27
			Актуализация скринов на страницах 28,39,43,53
			Редактирование пункта: «Возможны следующие
			варианты действия оператора ЦО» (страница 19)
			05
			Обновление оглавления
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	Фалоор А.Р.	
2.30	20.03.2021	Фадеев А.Б.	Исправлены опечатки, обновлен скриншот 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
			Побарлен п 3-14 Смена или добарление мобильного
			телефона в подтвержденных учетных записях
2.32	29.07.2022	Пустынская Т.Н.	В п.3.2 добавлена информация о поиске УЗ
			иностранного гражданина, обновлен Рисунок 11
			P H 3 6 of Hondon Province 25
			D II.5.0 OUHOBICH F ИСУНОК $25$

2.33	12.10.2022	Крыжановский	В разделы 3.6 и 3.7 Добавлена информация об
		M.E	обязательности заполнения адреса электронной
			почты
			Скорректирован раздел 3.6 в части информации о
			процедуре регистрации УЗ с поиском СНИЛС по
			данным ДУЛ
		Цветкова Г.А.	Обновлена структура документа

# Содержание

СПИСО	К СОКРАЩЕНИЙ6
1	ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ7
1.1	Назначение приложения7
1.2	Поддерживаемые браузеры7
1.3	Доступ к приложению ЦО7
1.3.	1 Получение статуса Уполномоченной организации7
1.3.	2 Регистрация ЦО
1.3.	3 Получение доступа к приватной группе «Специалисты по регистрации и
под	тверждению»9
1.3.	4 Регистрация операторов ЦО9
1.4	Уровень подготовки оператора9
2 ПОД	<b>І</b> ГОТОВКА К РАБОТЕ10
2.1	Установка плагина для работы с электронной подписью10
2.2	Вход в систему
2.3	Выбор организации14
2.4	Выбор ЦО16
3 ОПІ	ІСАНИЕ ОПЕРАЦИЙ
3.1	Рекомендуемый алгоритм использования АРМ ЦО18
3.2	Поиск учетной записи пользователя19
3.3	Подтверждение личности пользователя
3.4	Обновление паспортных данных пользователя
3.5	Переподтверждение учетной записи пользователя
3.6	Регистрация подтвержденной учетной записи пользователя с созданием новой
учет	тной записи
3.7	Регистрация подтвержденной учетной записи пользователя на базе существующей
упро	ощенной учетной записи пользователя
3.8	Восстановление доступа к подтвержденной учетной записи пользователя в ЕСИА 41
3.9	Изменение паспортных данных учетной записи пользователя в ЕСИА 46
3.10	Удаление учетной записи пользователя в ЕСИА 50
3.11	Добавление ребенка
3.12	Проверка состояния операции по квитанции57
3.13	Виджет контекстной помощи59
3.14	Смена или добавление мобильного телефона в подтвержденных учетных записях 60

# СПИСОК СОКРАЩЕНИЙ

Сокращение / термин	Наименование / определение		
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»		
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		
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		
	http://minsvyaz.ru/ru/documents/4244		
РП ЕСИА	Руководство пользователя ЕСИА, размещено на		
	http://minsvyaz.ru/ru/documents/4240		
ЦО	Центр обслуживания, в котором осуществляется подтверждение		
	личности пользователей ЕСИА		

#### 1 ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

#### 1.1 Назначение приложения

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

- поиск;
- регистрацию;
- 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, Mozilla FireFox, Apple Safari версий, официально поддерживаемых производителями.

#### 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 в 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:

- регистрация Уполномоченной организации в качестве юридического лица или органа государственной власти (ОГВ) в ЕСИА.<sup>1</sup>
- Направление заявки<sup>2</sup> 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: <u>https://esia.gosuslugi.ru/console/tech/</u>.

Подробное руководство по использованию технологического портала доступно по ссылке: <u>http://minsvyaz.ru/ru/documents/4545/</u>.

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;

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup> См. п. 3.2.1и 3.2.2 РП ЕСИА.

<sup>&</sup>lt;sup>2</sup> Детально процедура описана в Регламенте (п. 12), форма заявки приведена в Приложении 3.

- статус (действующий / недействующий).

Важно! Для того что бы услуга была доступна в ЦО она должна быть указана для него как предоставляемая при регистрации ЦО в 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 в 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 должны быть выполнены следующие предусловия:

- 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)<sup>3</sup>.

#### 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.

<sup>&</sup>lt;sup>3</sup> 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;
- ссылкой «Plugin для работы с электронной подписью» во всплывающем окне, появляющемся при попытке входа без установленного плагина (Рисунок 1).

<ul> <li>Для входа с помощью электронной подписи или УЭК необходимо:</li> <li>Установить специальную программу — плагин для работы с электронной подписью на Портале государственных услуг. Для этого нажмите на ссылку Plugin для работы с электронной подписью. При появлении диалогового окна с кнопками «Выполнить» и «Сохранить» выберите «Выполнить». После установки плагина перезапустите браузер.</li> <li>Присоединить к компьютеру носитель ключа электронной подписи (USB-ключ УЭК или смарт-карта). Должен быть вставлен только один носитель.</li> </ul>
<ol> <li>Установить специальную программу — плагин для работы с электронной подписью на Портале государственных услуг. Для этого нажмите на ссылку Plugin для работы с электронной подписью. При появлении диалогового окна с кнопками «Выполнить» и «Сохранить» выберите «Выполнить». После установки плагина перезапустите браузер.</li> <li>Присоединить к компьютеру носитель ключа электронной подписи (USB-ключ УЭК или смарт-карта). Должен быть вставлен только один носитель.</li> </ol>
<ol> <li>Присоединить к компьютеру носитель ключа электронной подписи (USB-ключ УЭК или смарт-карта). Должен быть вставлен только один носитель.</li> </ol>
Средство электронной подписи можно получить в одном из аккредитованных Минкомсвязью России удостоверяющих центров. УЭК можно получить в уполномоченных организациях субъектов Российской Федерации. Примечание: Для некоторых носителей электронной подписи требуется установить специальную программу — криптопровайдер. Инструкцию по установке и настройке криптопровайдера можно получить в своем аккредитованном УЦ. Для использования УЭК установите криптопровайдер КриптоПро УЭК СSP (для загрузки потребуется пройти простую регистрацию).
<ol> <li>Добавить адрес https://esia.gosuslugi.ru в список надёжных узлов (только для браузера Internet Explorer). Для этого необходимо:</li> <li>зайти в «Свойства обозревателя»;</li> <li>выбрать закладку «Безопасность»;</li> <li>выбрать зону для настройки параметров безопасности – «Надежные узлы», нажать на кнопку «Узлы»;</li> <li>в поле «Добавить в зону следующий узел» ввести адрес https://esia.gosuslugi.ru, нажать «Добавить» и закрыть данное окно.</li> </ol>
4. Включить/разрешить доступ плагину согласно рекомендациям документа.

Рисунок 1- Страница установки плагина

#### Загрузка плагина начнется автоматически (Рисунок 2).

Операционная система		Плагин
Microsoft Windows Vista/7/8, 64-t	bit	IFCPlugin-x64.msi
Если этого не произошло, нажми При появлении диалогового окн После установки плагина пере	ите на ссылку загрузки. а с кнопками "Выполнить" и "Сохранить" выберите "Выполнить". Открытие «IFCPlugin-x64.msi»	1
Поддерживаются спедующие в	Вы собираетесь открыть:	
Операционная система	јзу IFCPlugin-xb4.msi являющийся: Windows Installer Package (5,7 МБ)	Плагин
Microsoft Windows XP/Vista/7/8	из https://ds-plugin.gosuslugi.ru Вы хотите сохранить этот файл?	IFCPlugin.msi
Microsoft Windows Vista/7/8, 64	Сохранить файл Отмена	IFCPlugin-x64.msi
Apple Mac OS X 10.5, 10.6, 10.7	2 5#	IFCPlugin-2.0.6.0.pkg
Linux LSB 3.6/4.0 (deb-based), 5.	2-011	IFCPlugin-1386.64 deb

#### Рисунок 2 – Окно загрузки плагина

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

👹 Установка Плагин пользователя систем электронного правитель 📼 😐 🔀				
<ul> <li>S</li> </ul>	Вас приветствует мастер установки Плагин пользователя систем электронного правительства (версия 2.0.6) x64			
	Мастер установки установит Плагин пользователя систем электронного правительства (версия 2.0.6) x64 на компьютере. Нажмите кнопку "Далее", чтобы продолжить, или кнопку "Отмена", чтобы выйти из мастера установки.			
	Назад Далее Отмена			

Рисунок 3 – Мастер установки плагина

Следуйте инструкциям мастера установки. После завершения установки перезапустите браузер.

Для корректной работы с электронной подписью в браузере Internet Explorer необходимо добавить адрес <u>https://esia.gosuslugi.ru</u> в список надёжных 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 <u>https://esia.gosuslugi.ru</u> 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»).

<b>ГОСУСЛУГИ</b> Единая система идентификации и аутентификации
<b>Вход</b> в АРМ "Центр Обслуживания"
Телефон, почта или СНИЛС
Пароль
Не запоминать логин и пароль
Войти
Я не знаю пароль
Зарегистрируйтесь для полного доступа к сервисам Вход с помощью электронной подписи

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

Вход
ļ
Вы не присоединены ни к одному из центров обслуживания Обратитесь к администратору Технологического портала вашей организации.
Вернуться

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.

Выберите центр обслуживания, в котором вы будете работать.	
Q Введите наименование центра обслуживания Найти	
Недавние	
ГБУ "МФЦ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУ РЕСПУБЛИКЕ ТАТАРСТАН" Респ. Татарстан, г. Казань, ул. Поперечно-Авангардная, шир. 55.7351462, долг. 49.1418782 д. 55	ГВ >
ГБУ "МФЦ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУ РЕСПУБЛИКЕ ТАТАРСТАН" Респ. Татарстан, г. Казань, ул. Поперечно-Авангардная, шир. 55.7351462, долг. 49.1418782 д. 55 ГБУ "МФЦ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУ РЕСПУБЛИКЕ ТАТАРСТАН" Респ. Татарстан, г. Казань, ул. Поперечно-Авангардная, шир. 55.7351462, долг. 49.1418782 д. 55	́ГВ ) (ГВ
ГБУ "МФЦ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУ РЕСПУБЛИКЕ ТАТАРСТАН" Респ. Татарстан, г. Казань, ул. Поперечно-Авангардная, шир. 55.7351462, долг. 49.1418782 д. 55 ГБУ "МФЦ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУ РЕСПУБЛИКЕ ТАТАРСТАН" Респ. Татарстан, г. Казань, ул. Поперечно-Авангардная, шир. 55.7351462, долг. 49.1418782 д. 55 Тест173401 Воронежская регион, Воронеж город, Челюскинцев улица	ГВ > ГВ > >

Рисунок 8 – Выбор центра обслуживания

А 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 учётная 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 (Рисунок 10).



Рисунок 10 – Рекомендуемый алгоритм использования АРМ ЦО

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

#### 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.

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

 Произвести идентификацию лица, обратившегося в ЦО, убедиться в том, что его внешность соответствует фотографии в предъявляемом документе;

2.	В приложении ЦС	ввести данные пользователя и	нажать кнопку «Найти».
----	-----------------	------------------------------	------------------------

амилия*	Мясников	Фамилия*	Мясников
мя*	Макар	Имя*	Макар
		Отчество	Антонович
гчество	Антонович	Гражданство	СЕРБИЯ
ражданство	Россия	Документ, удостоверяющий	
окумент, достоверяющий ичность	Паспорт гражданина РФ 🔻	личность, на основани которого выдан СНИЛС	
ерия и номер*	6196 195296	Серия	
Заполните хотя бы од	дно из полей ниже	Номер* Заполните хотя бы ос	
Іобильный телефон	+7 ()	Мобильный телефон	+7 ( )
дрес электронной очты		Адрес электронной почты	
СНИЛС	134-732-029 38	СНИЛС	134-732-029 38
Очистить	Найти		Hožru

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 найдена:
  - 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. Удаление стандартной учетной записи пользователя в ЕСИА.
- 4. Для учетной записи в статусе «Подтвержденная», если подтверждение было выполнено посредством ФГУП 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. 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 кнопку «Подтвердить» (Рисунок 13).

Суслуги Центра 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.
С Поиск уче Проверить с	етной записи состояние операции по квитанции	Найдена 1 учетная запись Статус: Стандартная	
Фамилия*	Храбрый	Идентификатор пользователя: 1077128311	
Имя*	Манускрипт		
Отчество		Зарегистрировать	Подтвердить
Гражданство	РОССИЯ -	Удалить	Восстановить
Документ, удостоверяющий личность	Паспорт гражданина РФ 🛛 👻	Обновить паспорт	
Серия и номер*	1212 121212		
Заполните хотя бы од	цно из полей ниже +7 (008) 853 45 34		
Адрес электронной почты	1 (000 (000 40 04		
СНИЛС			
Очистить	Найти		



Далее будет автоматически сформировано заявление на подтверждение учетной записи пользователя (Рисунок 14).

### Подтверждение

#### Заявление на подтверждение личности

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

1110.	Иванов Иван Иванович
СНИЛС:	479-163-296 31
Вид документа,	Паспорт гражданина РФ
удостоверяющего	
личность:	
Данные документа:	1234 199384
Успешно прошел в центр ГОСУДАРСТВЕННЫХ И	ре обслуживания (ГБУ "МФЦ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В РЕСПУБЛИКЕ ТАТАРСТАН")
Успешно прошел в центр ГОСУДАРСТВЕННЫХ И процедуру идентификац СНИЛС.	ре обслуживания (ГБУ "МФЦ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В РЕСПУБЛИКЕ ТАТАРСТАН") ии по данному документу, а также предъявил указанный
Успешно прошел в центр ГОСУДАРСТВЕННЫХ И процедуру идентификац СНИЛС. Я подтверждаю личное г	ре обслуживания (ГБУ "МФЦ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В РЕСПУБЛИКЕ ТАТАРСТАН") ии по данному документу, а также предъявил указанный присутствие гражданина в Центре регистрации и подачу
Успешно прошел в центр ГОСУДАРСТВЕННЫХ И процедуру идентификац СНИЛС. Я подтверждаю личное п заявки на регистрацию е	ре обслуживания (ГБУ "МФЦ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В РЕСПУБЛИКЕ ТАТАРСТАН") ии по данному документу, а также предъявил указанный присутствие гражданина в Центре регистрации и подачу его учетной записи в Единой системе идентификации и

Рисунок 14 – 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 направленно на исполнение (Рисунок 15).



Рисунок 15 – Обращение системы к средству электронной подписи

В том случае если заявление будет успешно обработано, оператору ЦО будет выведено сообщение об успешной обработке заявления (Рисунок 16). Учетная запись перейдет в статус «Подтвержденная»<sup>4</sup>.

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 учетная запись успешно подтверждена

<sup>&</sup>lt;sup>4</sup> 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 учётной 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 это случае необходимо перейти к выполнению операции обновления данных документа, удостоверяющего личность, в учёной записи пользователя ЕСИА (см. раздел 2.9 Изменение паспортных данных учетной записи пользователя в ЕСИА).

#### 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 кнопку «Обновить паспорт» (Рисунок 19).

СУСЛУГИ Дентра обслуживания	<b>тыу "моц предоставлен</b> <b>муниципальных услуг г</b> Респ. Татарстан, г. Казань, ул. Попе долг. 49.14 Сме	ния государственных и 3 РЕСПУБЛИКЕ ТАТАРСТАН" речно-Авангардная, шир. 55.7351462, 18782 д. 55 енить	Baranosa A. V
С Поиск уче Проверить с	атной записи состояние операции по квитанции	Найдена 1 учетная запись Статус: Стандартная	
Фамилия*	Васильев	Идентификатор пользователя: 1077128124	
Имя*	Аганес	Зарегистрировать	Подтвердить
Отчество	Омегин	Улалить	Восстановить
Документ, удостоверяющий личность	Паспорт гражданина РФ 🔻	Обновить паспорт	
Серия и номер*	3616 114477		
Заполните хотя бы од	но из полей ниже		
Мобильный телефон Адрес электронной почты	+7 (998) 812 12 15		
СНИЛС			
Очистить	Найти		

Рисунок 19 - Найдена УЗ, готовая для обновления паспортных данных

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

Основная информация Фамилия Васильев Имя Аганес Отчество Омегин Нет отчества Пол Мужской Женский	
Фамилия Васильев Имя Аганес Отчество Омегин Нет отчества Пол Омужской Женский	
Имя Аганес Отчество Омегин Нет отчества Пол Мужской Женский	
Отчество Омегин Нет отчества Пол Мужской Женский	
Пол Нет отчества Мужской Женский	
Пол О Мужской О Женский	
Дата рождения 01.01.1990	
Москва Место рождения	
Документ, достоверяющий Паспорт гражданина РФ личность	Ŧ
Серия и номер 3616 114477	
МВД Көм выдан	
Дата выдачи 01.01.2020	
Код подразделения 030-600	
ражданство РОССИЯ	

Рисунок 20 – Изменение паспортных данных

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

Заявление на об	новление паспортных данных учетной записи
Я, Вагапова Анастасия И	Ігоревна, номер паспорта 2222 777999, подтверждаю, что
пользователь со следую	щими данными:
ФИО:	Васильев Аганес Омегин
Пол:	Мужской
Дата рождения:	01.01.1990
Место рождения:	Москва
Вид документа,	Паспорт гражданина РФ
удостоверяющего	
личность:	
Данные документа:	3616 114477, выдан МВД, дата выдачи 01.01.2020,
	код подразделения 030600
Гражданство:	Россия
Успешно прошел в центр	е обслуживания (ГБУ "МФЦ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ И	МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В РЕСПУБЛИКЕ ТАТАРСТАН")
процедуру <mark>и</mark> дентификац	ии по данному документу.
Я подтверждаю личное г	присутствие гражданина в Центре регистрации и подачу
заявки на обновление ег	о учетной записи в Единой системе идентификации и
аутентификации.	

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

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

ГОСУСЛУГИ АРМ Центра обслуживания	ГБУ "МФЦ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В РЕСПУБЛИКЕ ТАТАРСТАН" Респ. Татарстан, г. Казань, ул. Поперечио-Авантардиаа, 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. 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. (Рисунок 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 ФГУП Почта России через КПЛ.

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

Провери	ть состояние операции по квитанции	Статус:	
		Подтвержденная, требу	ется
Фамилия*	Лисий	переподтверждение	
		Идентификатор пользователя	:
Имя*	Лис	1077128141	
Отчество		Зарегистрировать	Переподтвердить
Гражданство	РОССИЯ -		
Документ,		Удалить	Восстановить
удостоверяющий			
Паспорт граждани	на РФ 🔻	Обновить паспорт	
Серия и номер*	1111 111111	Учетная запись пользователя был	а подтверждена не через Центр
		осслуживания. Пессходимо перен	одтверидение.

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 ФГУП Почта России. Таким УЗ недоступна авторизация на сайт Федеральной Налоговой службы <u>https://www.nalog.ru</u>. Операция переподтверждения заменит тип подтверждения УЗ пользователя с «Подтвержден по КПЛ» на «Подтвержден в ЦО», УЗ при этом останется подтверждённой. После выполнения операции переподтверждения пользователю станет доступна авторизация на сайт <u>https://www.nalog.ru</u>.

# 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 кнопку «Зарегистрировать» (Рисунок 24). Если была найдена упрощенная или стандартная учетная запись, то оператор должен ее подтвердить (п.3.7 и п.3.3 соответственно).

	тнои записи	Поиск учетной записи пользователя ЕСИА завершен		
Проверить с	остояние операции по квитанции	Ничего не найдено.		
		Может учетная запись все-та	ки есть?	
Фамилия*	Петров	Введите данные в поля моби	льный телефон и адрес	
		электронной почты и повтори	те поиск.	
Имя*	Петр	Если всё ещё не удается най	ти учетную запись,	
		уточните, менял ли пользователь ФИО. Если мен		
Отчество	Петрович	повторите поиск по его старым данным.		
Документ,	-	Если уточнение не дало резу	льтатов, то предложите	
удостоверяющии личность	Паспорт гражданина РФ 👻	гражданину зарегистрироваться.		
Серия и номер*	6302 123456			
		Зарегистрировать	Подтвердить	
Заполните хотя бы од	но из полей ниже			
Мобильный телефон	+7 (960) 685 00 46	Удалить	Восстановить	
А прос опоктронной				
почты				
снилс				

Рисунок 24 – Создание новой учетной записи ЕСИА

В открывшейся форме (Ошибка! Источник ссылки не найден.) оператор ЦО должен в вести данные обратившегося гражданина. Все поля должны быть заполнены, в том числе обязательно заполняется адрес электронной почты.

	Поля обязательные для заполнения
Основная информаци	я
Фамилия	Мясников
Имя	Иван
Отчество	Антонович
	Нет отчества
Пол	О Мужской О Женский
Дата рождения	ДД.ММ.ГГГГ
Место рождения	Москва (Московская обл.)
Гражданство	Россия
	Гражданин, вынужденный покинуть свою страну
Документ, удостоверяющий личность	Паспорт гражданина РФ 🗸 🗸
Серия и номер	6196 195296
Кем выдан	РУВД Московской области г.Москва
Дата выдачи	ДД.ММ.ГГГГ
Код подразделения	
снилс	134-732-029 38
ſ	Найт
	Укажите адрес регистрации полностью
Адрес регистрации	Уточнить адрес
Апрес проучерния	Совпалает с адресом регистрации
, dhao uhanna	Укажите адрес проживания полностью
	Населенный пункт, улица, дом Q
	Уточнить адрес У
Контактная информац	ия
Адрес электронной	
иочты У пользователя нет	
Мобильный телефон	+7 ()
Дополнительно	
Способ получения пароля	О На мобильный телефон

Рисунок 25 – Форма регистрации

После того, как оператор ЦО закончил ввод данных, он должен нажать 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,	Паспорт гражданина РФ
удостоверяющего	
пичность:	
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	е обслуживания (ГБУ "МФЦ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУ	ИИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В РЕСПУБЛИКЕ ТАТАРСТАН")
процедуру идентификаци	и по данному документу, а также предъявил указанный
снилс.	
Я подтверждаю личное п	рисутствие гражданина в Центре регистрации и подачу
заявки на регистрацию ег	о учетной записи в Единой системе идентификации и
аутентификации.	
i	

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).

СНИЛС		
		Найти

Рисунок 27 - Кнопка поиска СНИЛС

После нажатия кнопки поиска СНИЛС, в поле СНИЛС будет отображаться процесс поиска СНИЛС с возможностью отменить поиск (Рисунок 27).

СНИЛС	
	Отменить

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 28). В этом случае СНИЛС должен быть заполнен вручную.

СНИЛС	<u></u>	снилс	не найден, введите вручную
	Найти		

Рисунок 29 - Ошибка автоматического поиска СНИЛС

После того, как оператор ЦО закончил ввод данных, он должен нажать 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,	Паспорт гражданина РФ	
удостоверяющего		
пичность:		
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 центр ГОСУДАРСТВЕННЫХ И М процедуру идентификаци СНИЛС.	е обслуживания (ГБУ "МФЦ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В РЕСПУБЛИКЕ ТАТАРСТАН") 14 по данному документу, а также предъявил указанный	
Я подтверждаю личное п	рисутствие гражданина в Центре регистрации и подачу	
заявки на регистрацию е	го учетной записи в Единой системе идентификации и	
аутентификации.		

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

этом<sup>5</sup> (Рисунок 31). Если для текущего ЦО включена функциональность подтверждения регистрации пользователя по СМС<sup>6</sup>, 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 (п.3.12).

	Регистрация
Заявле	ние на регистрацию принято к обработке в ЕСИА!
Тепер	пользователь имеет зарегистрированную учетную запись.
	Распечатать квитанцию
	Перейти к обслуживанию другого гражданина

Рисунок 31 - Уведомление об успешной регистрации нового пользователя

<sup>&</sup>lt;sup>5</sup> Контакты, указанные при регистрации УЗ в ЕСИА, при успешной регистрации УЗ будут подтверждены.

<sup>&</sup>lt;sup>6</sup> В случае если код активации не поступил, оператору необходимо проверить веденные 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.

Регистрация
(
Номер мобильного телефона уже используется в другой учетной записи. Вы сможете зарегистрировать другую учетную запись на этот номер не ранее 24.03.2017 Восстановите доступ к учетной записи или укажите другой номер мобильного телефона.
Вернуться к редактированию данных
Перейти к обслуживанию другого гражданина

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<sup>7</sup>».

# 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 кнопку «Подтвердить» (Рисунок 34) в форме поиска.

<sup>&</sup>lt;sup>7</sup> При переходе УЗ в статус «Подтвержденная», указанные контактные данные подтверждаются.

A	Casput iš		I.
WINN WAR	Славный	1077128312	
Имя*	Посланник		
Отчество		Зарегистрировать	Подтвердить
Гражданство	РОССИЯ -	Удалить	Восстановить
Документ, удостоверяющий личность			
Паспорт гражданина	РФ 🔻		
Серия и номер*	1111 111111		
Заполните хотя бы од	цно из полей ниже		
Мобильный телефон	+7 (998) 833 33 33		
Адрес электронной почты			
СНИЛС			

Рисунок 34 - Регистрация подтвержденной учетной записи на базе существующей упрощенной

В открывшейся форме оператор ЦО должен ввести данные обратившегося гражданина, в том числе обязательно заполнить адрес электронной почты, и нажать кнопку «Продолжить» (Рисунок 35).

Поля обязательные для заполнения						
снилс						
Основная информаци	19					
Фамилия	Константинопольский					
Имя	Константин					
Отчество						
	Нет отчества					
Пол	• Мужской • Женский					
Дата рождения	дд.мм.гггг					
Масто поклания	Москва (Московская обл.)					
место рождения						
Документ, удостоверяющий личность	Паспорт гражданина РФ 👻					
Серия и номер	L					
	РУВД Московской области г.Москва					
Кем выдан						
Дата выдачи	дд.мм.гггг					
Код подразделения						
Гражданство	РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ -					
	nun neuona tersnate Ann variorinennin					
	Укажите вдрес регистрации полностью Населенный личист улица, дом					
Affec benerbedan	YIQHHUTA APPE -					
Адрес проживания	Совладает с адресом регистрации					
	Укажите вдрес прокивания полностью					
	Населенный пункт, улица, дом Q					
	STANUE AADES V					
Контактная информа	ям					
эточните у гражданина, ж	мет ли он оставить старые контакты или изменить их.					
Адрес электронной почты						
Мобильный телефон	+7 (920) 463 52 38					
Дополнительно						
Способ получения кода	а 🔘 На мобильный телефон					

N/O·	
снилс:	737-924-056-30
Пол:	Мокской
	28 11 1001
цата рождения.	20.11.1391
место рождения:	Mecto
вид документа, удостоверяющего	Паспорт гражданина РФ
пичность:	
Данные документа:	4511 536659, выдан РУВД, 03.02.2012, код
	подразделения 445555
Гражданство:	Россия
E-mail:	105@mailforspam.com
Способ получения кода	На электронную почту
активации:	
Редактировать	

Рисунок 36 - Заявление на подтверждение учетной записи пользователя

Далее будет автоматически сформировано заявление на подтверждение 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 направленно на исполнение.

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 (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 об успешной подтверждение учетной записи пользователя

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<sup>8</sup>».

<sup>&</sup>lt;sup>8</sup> 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, оператор ЦО должен выполнить поиск обратившегося гражданина в ЕСИА.

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

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

Проверить	состояние операции по квитанции	Статус: Подтвержденная	
Фамилия*	Пушковский	Идентификатор пользователя 1077099599	R:
Имя*	Пушкан		
Отчество	Котярович	Зарегистрировать	Подтвердить
Гражданство	РОССИЯ -	Обновить паспорт	Удалить
Документ, удостоверяющий личность		Восстановить	
Паспорт гражданина	РФ 🔻		
Серия и номер*	1111 111111	дооавить ресенка	
Заполните хотя бы о	дно из полей ниже		
Мобильный телефон	+7 ()		
Адрес электронной почты			
	043-362-517 32		

Рисунок 38 – Операция восстановления подтвержденной учетной записи пользователя

В открывшейся форме восстановления доступа оператор ЦО должен ввести данные пользователя и нажать 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 ПФР, 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

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

снилс	
Основная информация	
Фамилия	Константинопольский
Имя	Константин
Отчество	
_	Нет отчества
дата рождения	
Место рождения	москва (московская обл.)
Документ, удостоверяющий личность	Паспорт гражданина РФ 👻
Серия и номер	
Кем выдан	РУВД Московской области г.Москва
Дата выдачи	ДД.ММ.ГГГГ
Код подразделения	
Гражданство	РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ -
По	ля необязательные для заполнения
	Укажите адрес регистрации полностью
Адрес регистрации	Населенный пункт, улица, дом Q
Адрес проживания	Уточнить адрес У Совпадает с адресом регистрации
	Укажите адрес проживания полностью
	Населенный пункт, улица, дом Q Уточнить адрес У
Контактная информаци Уточните у гражданина, хоче	<b>я</b> т ли он оставить старые контакты или изменить их.
Адрес электронной почты	
Мобильный телефон	+7 (927) 607 39 20
_	
Дополнительно	
Дополнительно Способ получения кода активации	<ul> <li>На мобильный телефон</li> <li>На электронную почту</li> </ul>

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:

who.	Иванов Иван Иванович		
СНИЛС:	479-163-296 31		
Пол:	Мужской		
Дата рождения:	17.02.1990		
Место рождения:	ΡΦ		
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 цент ГОСУДАРСТВЕННЫХ И процедуру идентификац	ре обслуживания (ГБУ "МФЦ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В РЕСПУБЛИКЕ ТАТАРСТАН") ии по данному документу, а также предъявил указанный		
СНИЛС.			
СНИЛС. Я подтверждаю личное заявки на регистрацию е аутентификации.	присутствие гражданина в Центре регистрации и подачу эго учетной записи в Единой системе иден <mark>тификации и</mark>		

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 (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" пользователю рекомендуется обратится в Службу Технической Поддержки ЕСИА.



Рисунок 42 – Пример отображения ошибки "Учетная запись заблокирована"

Учетная запись была заблокирована в связи с подозрительной активностью.

# 3.9 Изменение паспортных данных учетной записи пользователя в ЕСИА

В случае обращения гражданина в ЦО для редактирования паспортных данных своей учетной записи<sup>9</sup> 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).

	остояние операции по квитанции	Статус. Подтвержденная	
Фамилия*	Вагапова	Идентификатор пользователя: 1000354152	
Имя*	Анастасия		
Отчество	Игоревна	Зарегистрировать	Подтвердить
Гражданство	РОССИЯ -	Обновить паспорт	Удалить
Документ, удостоверяющий личность		Восстановить	
Серия и номер*	2222 777999	Добавить ребенка	
Заполните хотя бы од	цно из полей ниже		
Мобильный телефон	+7 (998) 024 13 26		
Адрес электронной почты			
снилс	135-419-238 52		

Рисунок 43 – Операция изменение паспортных данных учетной записи пользователя

<sup>&</sup>lt;sup>9</sup> Данная операция доступна для:

<sup>•</sup> учетных записей, подтвержденных по КПЛ;

<sup>•</sup> подтвержденных учетных записей;

<sup>•</sup> для стандартных и/или упрощенных, готовых к подтверждению, учетных записей.

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

	Поля обязательные для заполнения
Основная информаци	я
Фамилия	Морозов
Имя	Дмитрий
Отчество	Андреевич
	Нет отчества
Пол	🔘 Мужской 🔵 Женский
Дата рождения	01.01.1992
Место рождения	Воронеж
Документ, удостоверяющий личность	Паспорт гражданина РФ 🗸
Серия и номер	1234 567890
Кем выдан	РОВД
Дата выдачи	07.10.2019
Код подразделения	123-456
Гражданство	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 ГОСУДАРСТВЕННЫХ И М процедуру идентификаци Я подтверждаю личное пр заявки на обновление его аутентификации.	е обслуживания (ГБУ "МФЦ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ІУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В РЕСПУБЛИКЕ ТАТАРСТАН") и по данному документу. жисутствие гражданина в Центре регистрации и подачу учетной записи в Единой системе идентификации и

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 (п.3.12).



Рисунок 46 – Уведомление об успешной регистрации нового пользователя

Изменение основных данных учётной записи осуществляется только после успешного завершения проверки в БГИР<sup>10</sup>. При успешном выполнении проверок данных пользователя учетные записи подтверждаются.

<sup>&</sup>lt;sup>10</sup> Базовый государственный информационный ресурс

#### 3.10 Удаление учетной записи пользователя в ЕСИА

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 кнопку «Удалить» (Рисунок 47).

Проверить с	остояние операции по квитанции	Подтвержденная	
Фамилия*	Пушковский	Идентификатор пользователя: 1077099599	
Имя*	Пушкан		
Отчество	Котярович	Зарегистрировать	Подтвердить
Гражданство	РОССИЯ -	Обновить паспорт	Удалить
Документ, удостоверяющий личность		Восстановить	
Паспорт гражданина	ΡΦ 🔻		
Серия и номер*	1111 11111	дооавить ресенка	
Заполните хотя бы од	но из полей ниже		
Мобильный телефон	+7 ()		
Адрес электронной почты			
СНИЛС	043-362-517 32		

Рисунок 47 – Операция удаления подтвержденной учетной записи пользователя

В открывшейся форме удаления учетной записи оператор ЦО должен ввести данные пользователя и нажать 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.

r	Толя обязательные для заполнения	
снилс	135-419-238 52	
Основная информация	1	
Фамилия	Baranosa	
Имя	Анастасия	
Отчество	Игоревна	
	Нет отчества	
Non	Мужской О Женский	
Дата рождения	дд.мм.гггг	
Место раждения	Москва (Московская обп.)	
Документ, удостоверяющий личность	Паспорт гражданина РФ	•
Серия и номер	2222 777999	
Кем выдан	РУВД Московской области г.Москва	
Дата выдачи	дд.мм.гггг	
Код подразделения		
Гражданство	РОССИЯ	-
ne	лля необязательные для заполнения	
	Укняите адрес регистрации полностью	
Адрес регистрации	Населенный пункт, улица, дом	Q,
	Уточнить аг	ipec v
Адрес проживания	Совпадает с адресом регистрации	
	Укажите адрес проживает полностью	0
	Уточнить дом	upec ~

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).

Я, Вагапова Анастасия пользователь со следу	Игоревна, номер паспорта 2222 777999, подтверждаю, что ющими 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 цен ГОСУДАРСТВЕННЫХ I процедуру идентифика СНИЛС. Я подтверждаю личное заявки на удаление его	тре обслуживания (ГБУ "МФЦ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В РЕСПУБЛИКЕ ТАТАРСТАН") щии по данному документу, а также предъявил указанный е присутствие гражданина в Центре регистрации и подачу о учетной записи в Единой системе идентификации и

Рисунок 49 – Заявление на удаление учетной записи пользователя

В результате оператору ЦО будет выведено сообщение об успешной обработке заявления (Рисунок 50). Учетная запись пользователя 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 (п.3.12).

Удаление учетной записи
Учетная запись в ЕСИА удалена!
Теперь пользователь не имеет учетной записи.
Распечатать квитанцию
Перейти к обслуживанию другого гражданина

Рисунок 50 – Уведомление об успешном удалении учетной записи пользователя

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 удаление учетной записи возникает ошибка "Учетная запись заблокирована" пользователю рекомендуется обратится в Службу Технической Поддержки ЕСИА.



Рисунок 51 – Пример отображения ошибки "Учетная запись заблокирована"

Учетная запись была заблокирована в связи с подозрительной активностью.

#### 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).

Проверить с	остояние операции по квитанции	Подтвержденная	
Фамилия*	Пушковский	Идентификатор пользователя: 1077099599	
Имя*	Пушкан		
Отчество	Котярович	Зарегистрировать	Подтвердить
Гражданство	РОССИЯ -	Обновить паспорт	Удалить
Документ, удостоверяющий личность		Восстановить	
Паспорт гражданина	ΡΦ 🔻		
Серия и номер*	1111 111111	Добавить ребенка	
Заполните хотя бы од	цно из полей ниже		
Мобильный телефон	+7 ()		
Адрес электронной почты			
СНИЛС	043-362-517 32		

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 кнопку «Добавить» (Рисунок 53).

Добавление информации о ребенке		
Пол	и обязательные для заполнения	
Основная информация		
Фамилия	Константинопольский	
Имя	Константин	
Отчество		
Пол	О Мужской 🔿 Женский	
Дата рождения	ДД.ММ.ГГГГ	
Свидетельство о рожде	нии	
Страна выдачи	О Россия 🔿 СССР 🔿 Другая страна	
Серия		
Номер		
Кем выдан	ЗАГС Московской области г.Москва	
Дата выдачи	ДД.ММ.ГГГГ	
Количество родителей	<b>O</b> 2 () 1 () 0	
Поля	необязательные для заполнения	
СНИЛС		
ИНН		
Номер актовой записи свидетельства о рождении		
Полис обязательного м	едицинского страхования	
Номер		
Действителен до (если не бессрочный)	ДД.ММ.ГГГГ	

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 кнопку «Подтвердить» (Рисунок 54).

Заявление на	добавление	информаци	и о ребенке
--------------	------------	-----------	-------------

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

Вид документа,	Паспорт гражданина РФ
удостоверяющего личность:	
Данные документа:	4506 707044
добавил в свою учетную запись и данными:	нформацию о ребенке со следующими
ФИО:	Иванов Петр Иванович
Пол:	Мужской
Дата рождения:	18.09.1981
Место рождения:	Саратов
Свидетельство о рождении:	XIV-MЮ345, ЗАГС Москвы, 12.031982, количество родителей - 2
Редактировать	

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.



Рисунок 55 – Уведомление об успешном добавлении информации о ребенке

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.

#### 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).

0.10.2017	Квитанция
Квитанция	
Восстановление учет	гной записи в ЕСИА
Уважаемый Клиент! В ЕСИА принята заявка на восстановле	ние учетной записи
BBBB768697040BE21AAEC1D54	4D8F4EE53A1FBD6F4AAF0AFD3E1
Для доступа к своей учетной записи нео раздела "Личный кабинет". На открывше	бходимо открыть в интернет-браузере главную страницу по адресу <u>www.qosusluqi.ru</u> , нажать кнопку "БХОД ніся странице в соответствующие поля необходимо ввести Ваш логин и пароль:
Вход будет возможен после про	оверки Ваших данных!
Проверка данных обычно занимает неся	юлько минут, но в некоторых случаях может длиться до 5 суток.
Для авторизации в учетной записи необ почту. Далее система предложит задать	ходимо в качестве пароля указать код, который был выслан Вам на мобильный телефон или злектронную Ваш собственный пароль.
Рекомендуем Вам использовать следую	щие меры предосторожности:
<ul> <li>не сообщать пароль кому-либо,</li> </ul>	в том числе родственникам;
<ul> <li>не использовать простой парол</li> </ul>	ь (12345678 и т.п.);
<ul> <li>использовать в пароле сложнук</li> </ul>	сомочнацию суха (в том числе в разных регистрах) и цифр, не расположенных подряд на клавиатуре;
<ul> <li>не назначать в других системах</li> </ul>	и сервисах пароль учетной записи ЕСИА;
На компьютере, с которого осуществляе обновление антивирусных баз, а также (	тся вход желательно применять средства антивирусной защиты, обеспечивая при этом регулярное женедельную полную антивирусную проверку.

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).

🤜 Вопросы и ответы 🛛 🗙
Поиск в частых вопросах Q
Восстановить доступ к УЗ пользователя при смене фамилии
Обновить
Восстановить
Регистрация пользователя по нотариальной доверенности
Не нашли ответа на свой вопрос? Посмотреть все вопросы

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

# 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 (п. **Ошибка! Источник ссылки не найден.**).

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.

### Список рассылки к письму от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_

1	Министерство внутренних дел Российской Федерации	МЭДО
2	Пенсионный фонд Российской Федерации	МЭДО
3	Фонд социального страхования Российской Федерации	МЭДО
4	Кабинет Министров Республики Адыгея	МЭДО
5	Правительство Республики Алтай	МЭДО
6	Правительство Республики Башкортостан	МЭДО
7	Правительство Республики Бурятия	МЭДО
8	Правительство Республики Дагестан	МЭДО
9	Правительство Республики Ингушетия	МЭДО
10	Правительство Кабардино-Балкарской Республики	МЭДО
11	Правительство Республики Калмыкия	МЭДО
12	Правительство Карачаево-Черкесской Республики	МЭДО
13	Правительство Республики Карелия	МЭДО
14	Правительство Республики Коми	МЭДО
15	Совет Министров Республики Крым	МЭДО
16	Правительство Республики Марий Эл	МЭДО
17	Правительство Республики Мордовия	МЭДО
18	Правительство Республики Саха (Якутия)	МЭДО
19	Правительство Республики Северная Осетия – Алания	МЭДО
20	Кабинет Министров Республики Татарстан	МЭДО
21	Правительство Республики Тыва	МЭДО
22	Правительство Удмуртской Республики	МЭДО
23	Правительство Республики Хакасия	МЭДО
24	Правительство Чеченской Республики	МЭДО
25	Кабинет Министров Чувашской Республики – Чувашии	МЭДО
26	Правительство Алтайского края	МЭДО
27	Правительство Забайкальского края	МЭДО
28	Правительство Камчатского края	МЭДО
29	Администрация Краснодарского края	МЭДО
30	Правительство Красноярского края	МЭДО
31	Правительство Пермского края	МЭДО
32	Правительство Приморского края	МЭДО
33	Правительство Ставропольского края	МЭДО
34	Правительство Хабаровского края	МЭДО
35	Правительство Амурской области	МЭДО
36	Правительство Архангельской области	МЭДО
37	Правительство Астраханской области	МЭДО
38	Правительство Белгородской области	МЭДО
39	Правительство Брянской области	МЭДО

40	Администрация Владимирской области	МЭДО
41	Правительство Волгоградской области	МЭДО
42	Правительство Вологодской области	МЭДО
43	Правительство Воронежской области	МЭДО
44	Правительство Ивановской области	МЭДО
45	Правительство Иркутской области	МЭДО
46	Правительство Калининградской области	МЭДО
47	Правительство Калужской области	МЭДО
48	Администрация Кемеровской области – Кузбасса	МЭДО
49	Правительство Кировской области	МЭДО
50	Администрация Костромской области	МЭДО
51	Правительство Курганской области	МЭДО
52	Администрация Курской области	МЭДО
53	Правительство Ленинградской области	МЭДО
54	Правительство Липецкой области	МЭДО
55	Правительство Магаданской области	МЭДО
56	Правительство Московской области	МЭДО
57	Правительство Мурманской области	МЭДО
58	Правительство Нижегородской области	МЭДО
59	Правительство Новгородской области	МЭДО
60	Правительство Новосибирской области	МЭДО
61	Правительство Омской области	МЭДО
62	Правительство Оренбургской области	МЭДО
63	Правительство Орловской области	МЭДО
64	Правительство Пензенской области	МЭДО
65	Правительство Псковской области	МЭДО
66	Правительство Ростовской области	МЭДО
67	Правительство Рязанской области	МЭДО
68	Правительство Самарской области	МЭДО
69	Правительство Саратовской области	МЭДО
70	Правительство Сахалинской области	МЭДО
71	Правительство Свердловской области	МЭДО
72	Администрация Смоленской области	МЭДО
73	Администрация Тамбовской области	МЭДО
74	Правительство Тверской области	МЭДО
75	Администрация Томской области	МЭДО
76	Правительство Тульской области	МЭДО
77	Правительство Тюменской области	МЭДО
78	Правительство Ульяновской области	МЭДО
79	Правительство Челябинской области	МЭДО
80	Правительство Ярославской области	МЭДО
81	Правительство Москвы	МЭДО
82	Правительство Санкт-Петербурга	МЭДО

83	Правительство Севастополя	МЭДО
84	Правительство Еврейского автономного округа	МЭДО
85	Администрация Ненецкого автономного округа	МЭДО
86	Правительство Ханты-Мансийского автономного округа – Югры	МЭДО
87	Правительство Чукотского автономного округа	МЭДО
88	Правительство Ямало-Ненецкого автономного округа	МЭДО