|  |
| --- |
| 1. Как мы можем сменить пароль, если мы не помним его |
| Вы можете сменить пароль, используя функционал смены пароля на сайте ИС ЭСФ  (Ссылка: <https://esf.gov.kz:8443/esf-web/viewResetPasswordForm>)  Скриншот экрана смены пароля:  C:\Users\ww\Desktop\14.png  При смене пароля Вам необходимо в поле Логин ввести Ваш ИИН/ИИН руководителя предприятия,  В поле email указать электронный адрес, который был введен при регистрации.  Далее на указанный email придет письмо со ссылкой на смену пароля. Осуществляете переход по ссылке и дважды вводите новый пароль. |
| 2. Как сменить электронный адрес; |
| Для смены электронного адреса Вам необходимо пройти по ссылке: <https://esf.gov.kz:8443/esf-web/changeEmail>  При смене электронного адреса Вам необходимо в поле Логин ввести Ваш ИИН/ИИН руководителя предприятия,  В поле email указать электронный адрес, который вы хотите указать Вашим постоянным адресом для пользования в ИС ЭСФ. |
| 3. Как произвести регистрацию в качестве ИП, если я ошибочно зарегистрировался в качестве Физического Лица |
| Наличие регистрации Физического лица не мешает для регистрации Индивидуального Предпринимателя. Соответственно, Вы сможете пройти регистрацию в качестве ИП, однако при регистрации Вам необходимо вводить пароль (шаг – 2), который был введен при регистрации в качестве ФЛ. Вам необходимо воспользоваться функцией «Зарегистрироваться в качестве ИП» вкладки «Регистрационный учет/ ИП». После нажатия кнопки «Зарегистрироваться в качестве ИП» появится сообщение о возможности пройти регистрацию, и при положительном ответе открывается страница регистрации участника ИС ЭСФ. |
| 4. При формировании Дополнительного ЭСФ возникает ошибка «Код товара ТН ВЭД не соответствует признаку происхождения товаров, работ, услуг. При изменении признака возникает другая ошибка « Основной и Дополнительный СФ различаются сильнее допустимых правил.» |
| Ошибка « Код товара ТН ВЭД не соответствует признаку происхождения товаров, работ, услуг» означает, что в рамках кодов ТН ВЭД Вы указываете не тот Признак происхождения товаров. Вам необходимо указать признак, соответствующий ТН ВЭД коду, однако, для этого Вам нужно на Основной СФ выписать Исправленный СФ (с корректными данными по ТН ВЭД), тк эти данные Вы не сможете скорректировать при формировании Дополнительного ЭСФ. И уже после, на данный Исправленный СФ выписывать необходимый Дополнительный СФ. |

|  |
| --- |
| 5. При выписке доверенности на бухгалтера возникает ошибка «Пользователь не является ответственным по расчетам с бюджетом ЮЛ» |
| Данная ошибка возникает при наделении полномочием « Ответственный работник по расчетам с бюджетом ЮЛ» сотрудника, который не числится в базе как уполномоченный сотрудник. Вам необходимо обратиться в ДГД по месту регистрации в случае необходимости наделения сотрудника данным полномочием. |
| 6. Что означает ошибка Раздел G. Данные по товарам, работам, услугам  Cумма полей 'Стоимость товаров, работ, услуг с учетом косвенных налогов' основного и дополнительных Счетов-фактур не может быть отрицательной" |
| Данная ошибка возникает по причине того, что итоговые суммарные значения основной и дополнительной счет-фактур не сходятся и в итоге у Вас получаются отрицательные значения.  К примеру, Вы выписали основной счет-фактуру на итоговую сумму 100 000 тенге по 5 позициям товара. Затем выписываете дополнительный счет-фактуру по полному возврату товара, но указываете в доп. Счет-фактуре сумму большую чем в основной счет-фактуре (например: -110 000 тг), соответственно суммируя основной и дополнительный счет-фактуры – итоговая сумма выходит отрицательной. Просим просмотреть итоговые значения сумм основного счет-фактуры и затем просмотреть суммарные значения дополнительного. Ошибка при выписке доп счет-фактуры кроется именно в этом.  Вам необходимо проверить если у этой основной СФ другие дополнительные СФ (возможно были отправлены ранее). Если есть другие доп.СФ, то возможно первоначальная ошибка заключается в том, что при складывании суммы в основной и всех дополнительных СФ общая сумма получается отрицательной. |
| 7. У нашей организации недавно появилось обязательство по выписке ЭСФ в электронном виде. При выписке Дополнительного ЭСФ портал требует заполнить поле «5.3. Рег. номер счета-фактуры, к которому выписывается дополнительный счет-фактура». |
| В случае, если Вам необходимо выписать Дополнительный/Исправленный СФ на СФ, выписанный ранее на бумажном носителе, то сначала Вам необходимо данный родительский СФ выписать в электронном виде с помощью функционала Ввод бумажного СФ. Далее на созданный в электронном виде родительский СФ, выписываете необходимый Дополнительный/Исправленный СФ. |
| 8. Вход в систему. Ошибка «Не удалось связаться с CryptoSocket» |
| Данная ошибка возникает из-за некорректной работы утилиты CryptoSocket.  Просим переустановить данную утилиту согласно инструкции:  1.Панель управления -> CryptoSocket-> Удалить и перезагрузить ПК  2.Удалить вручную директорию C:\Program Files (x86)\GammaTech  3.Перезагрузить ПК  4.Скачать обновленный Cryptosocket с сайта kgd.gov.kz  5.Установить обновленный Cryptosocket и перезагрузить ПК  6.Убедиться в автоматическом запуске Cryptosocket в правом нижнем углу, рядом с иконкой времени |
| 9. Что означает ошибка "Данный ИИН уже зарегистрирован в системе. Вам необходимо вводить пароль от уже существующего профиля" |
| Данная ошибка говорит о том, что пользователь уже зарегистрирован в системе (как ФЛ или ИП). Поэтому при регистрации (ИП или ЮЛ) необходимо вводить пароль от уже существующего профиля пользователя. Т.к. если у пользователя имеется несколько профилей (ФЛ/ИП/ЮЛ), для всех профилей будет один пароль для входа в систему. А уже при входе можно будет выбрать необходимый профиль для работы в ИС ЭСФ. |
| 10. При импортировании Дополнительного ЭСФ возникает ошибка: productSet.products[0].quantity - Количество (объем) отсутствует |
| Вам необходимо перепроверить наличие тегов quantity и unitPrice во всех товарных позициях xml-файла Дополнительного СФ, соответствующим полям «Кол-во (объем)» и «Цена (тариф) за единицу товара, работы, услуги без косвенных налогов». Согласно ФЛК система проверяет наличие данных тегов, так как данные поля являются обязательными для заполнения. |
| 11. Не могу зарегистрироваться в ИС ЭСФ. Нет кнопки «Регистрация» |
| В окне авторизации необходимо выбрать сертификат авторизации, нажав кнопку «Выбрать сертификат». После выбора сертификата система проверяет регистрацию участника в ИС ЭСФ, и если регистрация отсутствует, то Пользователю выдается сообщение о возможности пройти регистрацию. При положительном ответе открывается страница регистрации участника ИС ЭСФ. |
| 12. При создании контракта возникает ошибка «БИН участников не найден в справочнике участников СРП». |
| Контракт создает оператор. Вам необходимо при создании контракта убрать галочку в переключателе «Недропользователь».  Этим переключателем должны воспользоваться только предприятия, осуществляющие нефтедобычу в рамках СРП, т.к. в БД ИС ЭСФ имеются сведения о БИН данных предприятий и при регистрации контракта будет выполняться проверка указанных предприятий. |
| 13. Не могу найти раздел «Пользователи» |
| Вам необходимо пройти во вкладку «Регистрационный учет» - «Пользователи». |
| 14. При формировании отчета выводятся ЭСФ с одним и тем же номером учетной системы и без регистрационных номеров. |
| Если при формировании отчета в поле «Статус ЭСФ» было указано - «Без фильтра», то в реестр войдут все сформированные Вами счета-фактуры, в том числе и аннулированные, отозванные, ошибочные, отклоненные итд. Вам необходимо задать нужный фильтр и нажать на кнопку «Применить». |
| 15. При импортировании ЭСФ возникает ошибка «productSet.products[0].unitNomenclature – Единица измерения отсутствует» |
| Вам необходимо перепроверить наличие тега unitNomenclature, соответствующего полю «Ед.изм», во всех товарных позициях импортируемого ЭСФ. Согласно ФЛК система проверяет наличие данного тега, так как данное поле является обязательным для заполнения. При импорте данные будут отображаться только в случае, если в поле ед.измерения в xml-файле будут содержаться цифровые значения единиц измерения согласно справочнику МКЕИ (Международный классификатор единиц измерения). Вам необходимо настроить данный справочник в вашей ERP-системе. Справочник МКЕИ находится в комплекте разработчика на сайте КГД МФ РК: http://kgd.gov.kz/ru/content/api-interfeys-1 |
| 16. При формировании Дополнительного ЭСФ нет возможности удалить те товарные позиции, по которым не было возврата. |
| При выписке дополнительного СФ необходимо учитывать то, что даже если в возврате участвуют не все позиции, в самой счет-фактуре данные позиции должны оставаться. То есть количество позиций в основной и дополнительной счет-фактурах должно совпадать. Просим обратить внимание на те позиции товара, которые не возвращаются. В графе Количество Вы указываете 0 если изменений по товару нет, и отрицательное число, в товаре с изменениями. В графе Цена за ед.товара проставляете цены, как в Основном СФ. |
| 17. Наша организация является филиалом. Выписанные нами ЭСФ не отображаются в головной организации. |
| При выписке ЭСФ Вам необходимо указать в поле 6. ИИН/БИН (раздел B.Реквизиты поставщика) БИН головного предприятия, а в поле «БИН структурной единицы (филиала)» БИН филиала. В таком случае ЭСФ будут отражаться и у головной организации, и у филиала. |
| 18. Нам необходимо зарегистрировать сотрудника организации. Возможно ли наделить его полномочиями выписки ЭСФ как за головное предприятия, так и за другие филиалы? |
| Для регистрации пользователя в системе в качестве сотрудника предприятия Вам необходимо получить сертификат Физического лица на сотрудника и пройти регистрацию в ИС ЭСФ в качестве Физического лица.  После успешной регистрации в системе, от имени Руководителя головного предприятия необходимо отправить приглашение в предприятие данному сотруднику. После принятия приглашения необходимо наделить сотрудника необходимыми Вам полномочиями, путем выписки Доверенности на сотрудника. Полномочия, выданные сотруднику для работы в головном предприятии распространяются также на работу от имени всех филиалов головной организации. То есть все филиалы головного предприятия будут высвечиваться в профиле сотрудника и он сможет выписывать/отклонять/отзывать СФ за филиал. |
| 19. При выписке Дополнительного ЭСФ возникает ошибка: Основной и Дополнительный СФ различаются сильнее допустимых правил. Что это означает? |
| Данная ошибка возникает по причине того, что при выписке дополнительной счет-фактуры были внесены изменения в разделы кроме разделов G и H, F. Согласно Правилам, при выписке дополнительной счет-фактуры к основной, в дополнительной счет-фактуре к изменениям подлежат лишь данные разделов G и H, F. Просим проверить внимательно все ли данные других разделов совпадают с данными основной счет-фактуры (вплоть до знаков и пробелов). В разделах G, H, F количество позиций должно совпадать с количеством позиций основной счет-фактуры.  Просим Вас воспользоваться ресурсом для сравнения текстовых файлов (например, https://www.diffnow.com/). Выгрузите Основной и Дополнительный СФ в формате xml на подобный ресурс, где после проверки Вы увидите, в чем именно идет различие между данными СФ. |
| 20. При выписке ЭСФ возникает ошибка «Не найден код проекта получателя по номеру документа и дате документа. Не указан проект» |
| Данная ошибка возникает из-за того, что Ваш получатель не создал контракт на портале. Вашему получателю необходимо создать контракт во вкладке Регистрационный учет - Оператор/Поверенный.  В ином случае, Вы можете отправить СФ не заполняя Раздел J. Реквизиты поверенного (оператора) покупателя. |