|  |
| --- |
| **Частозадаваемые вопросы на Службе Поддержки ИС ЭСФ** |
|  |
| *Какие действия необходимо предпринять при смене Руководителя в предприятии* |
| При смене Руководителя, Вам необходимо выслать нам:  Дату смены Руководителя,  ИИН-ы старого и нового Руководителей,  ФИО обоих Руководителей,  Наименование и адрес Предприятия  БИН Предприятия  также подтвердить наличие сертификатов Физ лица и Юридического лица на имя нового Руководителя (подтвердить словесно, скидывать не стоит!).  После чего мы удалим первичную регистрацию, чтобы Вы смогли снова пройти регистрацию, но уже с использованием сертификатов нового Руководителя. Данные и счет-фактуры по предприятию в системе сохраняются.  Заранее предупреждаем, что процедура смены руководителя может занять дополнительное время.  По результатам обработки Вашего запроса мы Вам отпишемся в данном тикете. |
| *Как мы можем сменить пароль, если мы не помним его* |
| Для начала Вы можете попробовать 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 Ваши ИИН/БИН,  В поле email указать электронный адрес, который был введен при регистрации. |
| Как сменить электронный адрес; |
| При смене электронного адреса Вам необходимо в поле Логин ввести Ваши ИИН/БИН,  В поле email указать электронный адрес, который вы хотите указать Вашим постоянным адресом для пользования в ИС ЭСФ. |
| *Как произвести регистрацию ЮЛ при наличии регистрации ФЛ* |
| Наличие регистрации Физического лица не мешает для регистрации Юридического лица. Соответственно Вы сможете пройти регистрацию в качестве ЮЛ, однако при регистрации Вам необходимо вводить пароль, который был введен при регистрации в качестве ФЛ. |
| *Просим выслать Комплект разработчика для интеграции нашей системы с ИС ЭСФ* |
| Вы сможете найти Документацию по API, Шаблоны ЭСФ в XML формате, Проект ЭСФ для SOAP, Приложение генерации подписи, Тестовые сертификаты и Файлы библиотеки на сайте Комитета Государственных Доходов (Раздел: Деятельность/Налоговое администрирование/Раздел «API-интерфейс»): http://kgd.gov.kz/ru/content/api-interfeys-1 |
| *Я не вижу счет-фактуры, которые нам должны были отправить наши Поставщики* |
| При входе в Систему по умолчанию выполняется «пустая (чистая) загрузка» журнала счетов фактур.  Ваши ЭСФ как и прежде находятся в Базе данных ИС ЭСФ, но для обеспечения более быстрой загрузки системы и сокращения нагрузки на ваш ПК, будут отражены только в пределах вами заданного периода. Вам необходимо воспользоваться фильтром по Дате выписки счета-фактур, где нужно указать «с» какого периода ЭСФ нужны и «по» какое число. Далее, нажав на «Применить», Вы сможете найти нужные вам ЭСФ.  При нажатии на «Очистить», очищаются только Даты «с» и «по».  После нужно перейти в раздел Полученные. В разделе Полученные Вам необходимо зайти в подфильтр "Не просмотренные". Раздел "не просмотренные" хранит счет-фактуры, которые были приняты получателем, но еще не были просмотрены. Если Вы уже отркыли и просмотрели счет-фактуру, то данный счет-фактура будет находиться в соответствующем подразделе: Основные/Дополнительные/Исправленные. |
| *Какую ошибку я допустил, выходит ошибка «Не верный сертификат ФЛ»* |
| Система при регистрации требует у Вас подписание Соглашения Физического лица, которое необходимо подписать сертификатом Физического лица Руководителя.  В случае если у Вас не имеется Сертификат ФЛ Руководителя, необходимо будет его получить, так как система вместе с регистрацией ЮЛ одновременно регистрирует Руководителя предприятия в качестве Физического лица, поэтому при регистрации пользователей или предприятий наличие сертификата Физического лица Руководителя обязательна.  Сертификат Физического лица состоит из двух файлов: AUTH\_RSA… и RSA… |
| *Как произвести регистрацию ЮЛ при наличии регистрации ИП* |
| Наличие регистрации в качестве ИП, не противоречит осуществлению регистрации ЮЛ, однако при регистрации Вам необходимо вводить пароль, который был введен при регистрации в качестве ИП. |
| *Что такое черновик ИС ЭСФ* |
| Статус «Черновик» получает ЭСФ, который находится в процессе редактирования до момента подписания и отправки, а также ЭСФ полученный путем создания копии ЭСФ. |
| *Могу ли я изменить свои регистрационные данные* |
| Изменить можно только часть регистрационных данных, которые открыты для редактирования. |
| *Что означает ошибка «Не уникальны номер+дата в сохраняемой коллекции с уже сохраненной коллекцией в базе»* |
| Согласно требованиям Заказчика, Система осуществляет проверку на уникальность номера учетной системы в рамках одного дня, т.е. в случае выписки ЭСФ в тот же день вы не сможете использовать тот же номер, нужно изменить номер учетной системы, либо, используя этот номер учетной системы, выписывать счет-фактуру в другой день. |
| *Как и в каком порядке выписывается счет-фактура по розничной торговле?* |
| При реализации за наличный расчет товаров, включенных в Перечень, физическим лицам с представлением покупателям чека контрольно-кассовой машины поставщик таких товаров выписывает один ЭСФ на весь оборот за день, в котором в Разделе С "Реквизиты получателя":  в ячейке "F" - делается отметка в поле "Нерезидент / розница"  в строке 18 "Получатель" - указываются слова "физические лица";  в строке 19 "Адрес места нахождения" - указываются слова "розничная торговля";  Соответственно поле ИИН/БИН не обязательно к заполнению. Однако если Вы решили заполнить поле ИИН/БИН, то Вы должны внести ИИН/БИН равный 12 символам. |
| *При импорте у меня возникает ошибка (productSize)* |
| Вы превысили максимально допустимое для ввода количество позиций товаров, работ, услуг в разделе G (Данные по товарам, работам, услугам). Согласно форматно-логическому контролю ИС ЭСФ максимально допустимое количество позиций в разделе G (Данные по товарам, работам, услугам) составляет 200 шт. Превышение данного количества приведет к ошибке при отправке счет-фактур. Просим уменьшить количество позиций путем выписки нескольких ЭСФ. |
| *При импорте возникает ошибка при выписке дополнительной счет-фактуры «Основная и дополнительная счет-фактуры отличаются сильнее допустимых правил», что это означает и какие поля я должен корректировать?* |
| Согласно правилам дополнительный счет-фактура выписывается в случаях необходимости корректировки оборота. При этом дополнительный счет-фактура должен отличаться только в разделе G, в полях влияющие на размер оборота, а это количество и поля со стоимостью. Таким образом рекомендуем вам проверить Ваши основной и дополнительный ЭСФ на предмет наличия отличий в других полях ЭСФ. Если такие поля будут обнаружены следует устранить отличия и такой ЭСФ будет принят системой.  Частой ошибкой является указание другого номера и даты документы подтверждающего поставку ТРУ. |
| *Импортированный мной счет-фактуры не отправляются и остаются в разделе Импортированные, как быть?* |
| После подписания и отправки счет-фактура проходит форматно-логический контроль. А значит данный счет-фактура не должен оставаться в разделе Импортированные. После проверки ФЛК счет-фактура отправляется либо в раздел Отправленные, либо в раздел Ошибочные. Просим снова проверить и отправить счет-фактуру. Если счет-фактура будет отправлен в раздел Ошибочные, то в разделе А счет-фактуры Вы сможете обнаружить ошибки, по причине которой он попал в данный раздел. |
| *Возможна ли выписка дополнительной счет-фактуры на основной, который был выписан на бумажном носителе* |
| Если дополнительный счет-фактура выписывается к основной счет-фактуре, который не был выписан в электронном виде (если он был выписан на бумаге), и если счет-фактура основной на бумаге был выписан до 1 июля 2014 года, то система позволит выписать счет-фактуру дополнительную в электронном виде (без ввода данных об основной счет-фактуре). Однако если основной счет-фактура был выписан на бумаге после 1 июля 2014 года, то дополнительный счет-фактура будет также выписан на бумаге, так как в системе заложено данное ограничение. |
| *Не могу добавить сотрудника в мое предприятие* |
| 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 предприятия необходимо отправить приглашение в предприятие данному сотруднику. После принятия приглашения необходимо наделить сотрудника необходимыми Вам полномочиями, путем выписки Доверенности на сотрудника. После чего данный сотрудник будет иметь полномочия для работы с ИС ЭСФ от имени предприятия.  Подробные инструкции по добавлению сотрудников Вы можете найти в модуле Помощь. |
| *Что означает ошибка CERTIFICATE\_IS\_NOT\_FOR\_ENTERPRISE* |
| Данная ошибка означает:  CERTIFICATE\_IS\_NOT\_FOR\_ENTERPRISE=Руководитель юридического лица обязан выполнять ЭЦП с помощью сертификата юридического лица  Просим Вас проверить Вашу интеграцию, а именно вызов веб сервисов ИС ЭСФ, согласно документации по адресу http://kgd.gov.kz/ru/content/api-interfeys-1 |
| *Что означает ошибка javax.xml.bind.UnmarshalException - with linked exception: [org.xml.sax.SAXParseException; lineNumber: 1; columnNumber: 5790; cvc-complex-type.2.4.b: The content of element 'publicOffice' is not complete. One of '{payPurpose}' is expected.]* |
| В вашем импортируемом файле не указан тэг payPurpose (поле Назначение платежа). |
| *Что означает ошибка*  *javax.xml.bind.UnmarshalException - with linked exception: [org.xml.sax.SAXParseException; lineNumber: 1; columnNumber: 7394; cvc-complex-type.2.4.a: Invalid content was found starting with element 'totalExciseAmount'. One of '{currencyRate, product}' is expected.]* |
| В вашем импортируемом файле не указан тэг currencyRate (поле Курс валюты). |
| *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. |
| *Что означает ошибка «дата оборота не может быть в будущем»* |
| Данная ошибка говорит о том, что дата оборота вводится позднее даты выписки счет-фактуры. |
| *Как можно отказаться от отзыва ЭСФ* |
| Если вы ошибочно отозвали ЭСФ, то ваш получатель может пройти в раздел Полученные - Отозванные, выбрать нужную ЭСФ, нажать на кнопку Отказаться от отзыва. Можно отказаться от отзыва только основного Счета-фактуры не позже 10ти дней со дня выписки. |
| *Как зарегистрировать второе предприятие руководителя* |
| Если Руководитель имеет несколько предприятий, то пароль для входа в систему для двух предприятий будет общий. Т.е. при регистрации второго предпрития нужно вводить пароль от первого зарегистрированного предприятия. |
| *Какие операции доступны в системе для физического лица;* |
| Для физического лица (не является сотрудником ЮЛ) в системе доступен следующий набор операций:   * Просмотр Счета фактуры; * Поиск Счета фактуры. |
| Как войти в систему; |
| Для входа в систему, Вам необходимо в адресной строке набрать адрес esf.gov.kz и ввести Логин и пароль. После чего откроется ИС ЭСФ и Вы сможете выбрать соответствующий профайл. Если у Вас имеются проблемы при входе, в первую очередь просим Вас проверить установлена ли Java, подгружены ли java-апплеты. Памятки по настройке браузеров по работе системы находятся на сайте КГД МФ РК: в вкладке Деятельность/Налоговое администрирование/Электронные счет-фактуры/Памятки по настройке браузеров ( http://kgd.gov.kz/ru/content/pamyatki-po-nastroyke-brauzerov-1) |
| Как выписать счет-фактуру; |
| Для выписки счет-фактур Вам необходимо нажать кнопку Создание счет-фактуры и заполнить поля по разделам. Подробная информация по созданию счет-фактуры находится в модуле Помощь (в верхней части меню вкладка Помощь) Ссылка: https://esf.gov.kz:8443/esf-web/resources/public/1488878393000/help/ru/Default.htm#Insrkuktsija\_po\_rabote\_s\_ESF/rabota\_s\_esf/cozdanie\_esf.htm |
| Истек срок годности сертификата |
| Для продления срока годности сертификатов Вам необходимо обратиться в ЦОН. |
| Хочу изменить адрес/наименование/свидетельство ндс |
| Для внесения изменений и корректировок в Ваши данные Вам необходимо обратиться в ДГД (Департамент Государственных Доходов) по месту регистрации, где Вы должны предоставить официальные документы для внесения изменений, после чего Ваши данные будут скорректированы. В системе из данных по пользователям можно лишь менять следующие данные: E-mail, Серия и номер Удостоверения личности/паспорта, Дата выдачи, Кем выдан. |
| Не открывается раздел F |
| Для того, чтобы "Раздел F. Реквизиты государственного учреждения" стал доступен для редактирования, необходимо, чтобы в "Поле 21. Категория получателя" Раздела С была поставлена галочка напротив "государственное учреждение". |
| Не заполняется БИК |
| В Поле 32. БИК Раздела F. Реквизиты государственного учреждения указывается банковский идентификационный код центрального уполномоченного органа по исполнению бюджета, т.е БИК Комитета Казначейства (KKMFKZ2A). Данное поле заполняется автоматически, изменять его не нужно.  В Поле 15. БИК Раздела B. Реквизиты поставщика указывается банковский идентификационный код банка поставщика, в котором открыт расчетный счет поставщика. |
| Вышла ошибка: данный сертификат невозможно использовать для подписи |
| Вероятно, Вы использовали неверный сертификат при подписании.  Для подписи используются сертификаты RSA и GOST для ФЛ и ЮЛ соответственно. |