|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Типтік сұрақтар мен жауаптар тізілімі** | | |
| № | Сұрақ | Жауап | |
| 1 | Жүйе негізгі ЭШФ негізінде қосымша сф құруға мүмкіндік бермейді. «Жасау» батырмасын басқан кезде қате шығады | Құрметті Пайдаланушы!  Бұл қате тізілімде/браузердің дұрыс жұмыс істемеуінде қателер болған кезде пайда болады.  Біз тізілімді тазалауды ұсынамыз (браузердің кэші/кукиі) және әртүрлі браузерлерде кіруге тырысыңыз.  ЭШФ АЖ-мен дұрыс жұмыс істеу үшін келесі Интернет-браузерлерді пайдалануға болады:  • \* Google Chrome  \* Internet Explorer 8 және одан жоғары нұсқалары;  \* Opera 9 және одан жоғары нұсқалары;  \* \* Mozilla Firefox 4 және одан жоғары нұсқалары;  \* Safari 5 және одан жоғары нұсқалары.  Бұл қате операциялық жүйеге тікелей байланысты болуы мүмкін. Win 8-10 операциялық жүйесі бар компьютерді пайдалануды ұсынамыз.  Сондай-ақ, Интернет-провайдерді өзгертуге кеңес береміз (мысалы, мобильді интернетті пайдалану).  Үндеуіңіз үшін рахмет! | |
| 2 | Түзету немесе қайтарып алу мүмкін емес  Расталған ТІЖ-ді | Расталған ТІЖ түзетуге/қайтарып алуға жатпайды. | |
| 3 | Мен жеке кәсіпкер ретінде тіркелдім. Мен ЭШФ АЖ порталында тіркеуден өтемін. Сілтеме бойынша өткеннен кейін салық төлеушінің түрі тіркеу кезінде көрсетілгенге сәйкес келмейтіні туралы хабарлама шығады. | Қайырлы күн!  Деректерді тексеру үшін ЖК картасын ұсынуыңызды сұраймыз.  Тексеруден кейін:  Сіздің деректеріңіз жаңартылды, сізден ЖК тіркеу процесін қайта өтуіңізді сұраймыз. | |
| 4 | СЕН тапсырды, тауар ӘК-ге түскен жоқ | 21.01.2021 бастап импорттық тауарлар ТІЖ бойынша ВҚ-ға импортқа түседі. | |
| 5 | Неліктен ТД бойынша ВҚ енгізуге жатпайтын тауарлар келіп түсті? | ТІЖ енгізіле отырып, ЭШФ АЖ-да ТІЖ бойынша ВҚ кіріске алынған барлық импорттық тауарлар бойынша ТІЖ ресімдеу мүмкіндігі іске асырылды. ТІЖ ресімдеу үшін ерікті негізде іске асырылған мүмкіндік.  Сонымен қатар, параметрлерде ВҚ-да деректерді қабылдауды өшіру мүмкіндігі бар.  Пайдаланушының жеке кабинетіндегі ЭШФ АЖ веб-порталындағы параметрлерді өзгерту үшін қажетті профиль астында ВҚ – дағы деректерді қабылдау-Орнату мәзіріне өту қажет.  «ВҚ-да деректерді қабылдауды баптау» бетінде тауарды ҚР аумағына әкелу (Импорт) белгісі бар барлық тауарларды ВҚ-ға ТШТӨ/ТД-дан немесе импорттық ТІЖ-ден көшіру немесе ТІЖ ресімдеу бойынша міндеттемелері бар тауарларды ВҚ-ға көшіру Орнату мәзірі бойынша опциялар бар. Әдепкі бойынша, Орнату мәзірінде барлық тауарларды ВҚ-ға көшіру опциясы бар.  Опцияны өзгерту үшін қажетті параметрді таңдап, ЭЦҚ кілтпен қол қою керек.  Осы функционалдың жұмысы туралы толық ақпаратпен МКК сайтындағы пайдаланушы нұсқаулығынан танысуға болады https://kgd.gov.kz/ru/content/dokumenty-po-esf-1. | |
| 6 | Айтыңызшы, бізде заңды мекен - жайы өзгерді және сайтта әлі де ескі мекен-жай тұр. | Осы мәселе бойынша ЭШФ АЖ қолдау қызметіне электрондық мекенжай бойынша хабарласуды ұсынамыз esfsd@kgd.minfin.gov.kz, қате скриншоттарын қоса отырып, қажет болған жағдайда байланыс орталығының 8 (7172) 72-78-72 (тәулік бойы) нөміріне қоңырау шалыңыз. | |
| 7 | ЭШФ құруға өкілеттік жоқ | Қызметкер жүйесінде ЭШФ АЖ жұмыс істеу үшін құқықтар тағайындалмаған немесе авторизация ЖТ профилінде жүргізілген | |
| 8 | Хабарландыру бойынша деректерді өзгертуді сұраймыз. ЭШФ АЖ порталында басшының аты-жөні бойынша ЖК атауы шығады, бірақ салық төлеушілер кабинетіндегі мәліметтер бойынша ЖК атауы басқаша | Осы мәселе бойынша ЭШФ АЖ қолдау қызметіне электрондық мекенжай бойынша хабарласуды ұсынамыз esfsd@kgd.minfin.gov.kz, қате скриншоттарын қоса отырып, қажет болған жағдайда байланыс орталығының 8 (7172) 72-78-72 (тәулік бойы) нөміріне қоңырау шалыңыз. | |
| 9 | Қалдықтарды таба алмаймын, ТІЖ бойынша инспектор растады | Тауарлар импорттық СНТ растағаннан кейін ВҚ-ға түседі. | |
| 10 | Салыстыру түрінде ол өңделген күйде СЕН таба алмайды | СЕН 328.00-ді ТІЖ-бен импортқа салыстыру үшін сен 328.00 олар бойынша салыстыру болмаған қол жетімді. Осылайша, егер бұрын көрсетілген СЕН ТІЖ-мен салыстырылған болса, ол таңдау үшін салыстыру түрінде көрсетілмейді.  Осы функционалдың жұмысы туралы толық ақпаратпен МКК сайтындағы пайдаланушы нұсқаулығынан танысуға болады https://kgd.gov.kz/ru/content/dokumenty-po-esf-1. | |
| 11 | ТІЖ - ге сілтеме жасамай ЭШФ құру кезіндегі қателіктер | «Тауарлар, жұмыстар, көрсетілетін қызметтер бойынша деректер» G бөлімін толтыру кезінде тауарлар бойынша ақпарат виртуалды қойманы пайдаланбай, қолмен енгізіледі. ЭШФ АЖ порталында G17 "тауардың, жұмыстардың, көрсетілетін қызметтердің идентификаторы" жолында жұмыс істеген кезде жүйе автоматты түрде «1» мәнін қояды, есеп жүйелері арқылы жұмыс істеген кезде қолмен толтыру қажет. | |
| 12 | ЭШФ жіберу кезінде қате пайда болады «ЭШФ сервермен қабылданбайды. СТ-КЗ сертификатының мерзімі аяқталды.» | «СТ-KZ» және «СТ-1» нысанындағы сертификаттар өңірлік кәсіпкерлер палаталарында ресімделеді тауардың шығарылған елін айқындау жөніндегі қағидалар негізінде, тауардың шығу тегі және оның қолданысының күшін жою туралы сертификат беру, ҚР ИДМ 2015 жылғы 24 ақпандағы № 155 бұйрығымен бекітілген. "СТ-KZ" және "СТ-1" нысанындағы сертификаттар ЭШФ АЖ-ға Қазақстан Республикасының "Атамекен" Ұлттық Кәсіпкерлер палатасынан нақты уақыт режимінде түседі. Сертификат туралы келесі сілтеме бойынша нақтылауыңызды сұраймыз https://atameken.kz/ru/services/5-sertifikaciya | |
| 13 | Қайырлы күн  Жеткізуші шағын нүктелі ТІЖ жібереді, ТІЖ растамайды. Не істеу керек? | Қайырлы күн  G1 бөлімінің тауарларымен ШСН мекен-жайына ТІЖ растауды талап етпейді және сіздің қоймаңызға автоматты түрде түседі.  Алушы тауарды пайдаланбаған кезде алушының «шағын сауда нүктесі» санатымен тауар автоматты түрде есептен шығарылады  Бұл жерде ШСН мәртебесінен бас тартуға мүмкіндік бар.  Толық ақпаратпен МКК сайтындағы пайдаланушы нұсқаулығынан танысуға болады https://kgd.gov.kz/ru/content/dokumenty-po-esf-1 | |
| 14 | ЭШФ жаза алмаймын, «жасау» түймесі жоқ | Мүмкін, осы ЖСН/БСН бойынша жүйеде бұғаттау бар. Мән жайларды анықтау үшін ЭШФ АЖ қолдау қызметіне электрондық мекенжай бойынша хабарласуды ұсынамыз esfsd@kgd.minfin.gov.kz, қате скриншоттарын қоса отырып, қажет болған жағдайда байланыс орталығының 8 (7172) 72-78-72 (тәулік бойы) нөміріне қоңырау шалыңыз. | |
| 15 | Қайырлы күн!  Менің сұрағым: портал жұмыс істемейді және жіберілмеген ЭШФ ашпайды | Қайырлы күн!  Бұл қате көбінесе браузер/компьютер жүктемесіне байланысты пайда болады, 100 + өнім санын өңдеу үшін жедел жад жеткіліксіз. Жедел жадты/жедел жадты тазалауды және қымбат ресурстары аз шолғышты Өзгертуді сұраймыз (Mozilla Firefox, Opera) | |
| 16 | Ағымдағы сәтте тауардың коды (ЕАЭО СЭҚ ТН) табылмады немесе әрекет етпеді, қолданыстағы кодты көрсету қажет | Құрметті Пайдаланушы!  Тауардың СЭҚ ТН кодын жіберуіңізді сұраймыз, ВҚ есептен шығару үшін қажет.  Хабарласқаныңыз үшін рахмет! | |
| 17 | Өлшем бірліктерін өзгерту мүмкін емес | Жүйеде өлшем бірлігін ауыстыру функционалы іске асырылған. Өлшем бірлігін өзгерту үшін "егжей-тегжейлі" түрін жасау керек, әр түрлі өлшем бірліктері арасындағы "түрлендіру" санатын таңдау. Алайда бұған дейін "бөлінбеген тауарларды" қоймадан "негізгі қоймаға"ішкі ауыстыру рәсімін жүзеге асыру қажет, себебі тауарды "бөлінбеген тауарлар" қоймасына әкелуге тыйым салынады. | |
| 18 | Неліктен тіркелу кезінде келесі хабарлама шығады «NCALayer қолданбасының орнатылғанына және іске қосылғанына көз жеткізіңіз», бағдарлама жұмыс істеп тұрса да | Қайырлы күн!  Құрметті Пайдаланушы! Бастау үшін NCALayer 1.3 жаңа нұсқасын орнату керек. Тікелей жүктеу сілтемелерін бағыттаңыз: NCALayer для Windows 64-bit: <https://iptest.kz/NCALayer/NCALayerInstall_x64.exe> NCALayer для Windows 32-bit: <https://iptest.kz/NCALayer/NCALayerInstall_x86.exe> NCALayer для MacOSX: <https://iptest.kz/NCALayer/NCALayer.dmg> NCALayer для Linux: <https://iptest.kz/NCALayer/ncalayer.zip>  Әрі қарай, NCALayer-де "модульдерді басқару" бөліміне өту керек.  Осыдан кейін "ЭШФ АЖ модулін" таңдап, "модульді орнату"батырмасын басу керек.  Үндеуіңіз үшін рахмет! | |
| 19 | ТІЖ шығарған кезде алкоголь өніміне «акцизделетін тауар бөлімге сәйкес келмейді» деген қате шығады. | Бұл қате өнімді дұрыс емес бөлімге енгізгеніңізді білдіреді. Сізге G5 бөлімін толтыруыңыз керек. Алкоголь өнімдері (сыра мен сыра сусынынан басқа). Бұл бөлім 10.4 өрісіндегі белгіден кейін ашылады.  Сізден ҚР ҚМ МКК сайтындағы пайдаланушы нұсқаулығынан танысуға болады https://kgd.gov.kz/ru/content/dokumenty-po-esf-1 | |
| 20 | Мұнай өнімдерін өткізуге ТІЖ жазып беру кезінде жүйе бағаны үтірден кейін сандармен көрсетуге рұқсат бермейді, "тауардың тоннасына бағасы" деген жолда қате көрсетіледі, егер дөңгелек Сан көрсетілсе, онда қате жоқ. Бұл жағдайда қалай болу керек? | Сіз баға жолағында үтірден кейін екі санды көрсете аласыз, мүмкін сізде көп сан бар. | |