

1. Якщо Ви змінили Ваш електронний цифровий підпис (ЕЦП), будь ласка, скористайтесь кнопкою «

[Я загубив/змінив свій приватний ключ](#)

» та виконайте зміну Вашого ЕЦП у Реєстрі.

2. Якщо Ви отримали новий ЕЦП та під час входу у персональний кабінет виникла помилка

«

**Така
поштова
адреса не
існує
або
вже
зайнята**

»

, будь ласка, скористайтесь кнопкою «

[Я загубив/змінив свій приватний ключ](#)

» та виконайте зміну Вашого ЕЦП у Реєстрі.

**3. Якщо при вході у персональний кабінет виникла помилка особистого ключа (спр
обуйте
пізніше
)**

, будь ласка, перед повторним входом натисніть комбінацію клавіш Ctrl+F5 на клавіатурі.

4.Якщо при вході у персональний кабінет виникла помилка особистого ключа (невірний пароль чи ключ пошкоджений (24))

, будь ласка, отримайте новий ЕЦП, звернувшись в будь-який АЦСК <https://nazk.gov.ua/do-vidoma-subyektiv-deklaruvannya>, та виконайте зміну Вашого ЕЦП у Реєстрі.

5.Якщо при вході у персональний кабінет виникла помилка особистого ключа (сертифікат не знайдено (51))

, будь ласка, переконайтесь у правильності вибору АЦСК, який Вам видав ЕЦП, у полі АЦСК та повторно здійсніть вхід до Реєстру.

6. Якщо при вході у персональний кабінет виникла помилка особистого ключа (сертифікат не чинний за

**строком
дії
або
закінчився
строк
дії
відповідного
особистого
ключа (52))**

, будь ласка, отримайте новий ЕЦП, звернувшись в будь-який АЦСК
<https://nazk.gov.ua/do-vidoma-subyektiv-deklaruvannya>
, та виконайте зміну Вашого ЕЦП у Реєстрі.

**7. Якщо при вході у персональний кабінет виникла помилка при зчитуванні особис
того
ключа (
Виникла
помилка
при
передачі
запиту
на сервер ЦСК за протоколом HTTP (5)**

, будь ласка, вимкніть розширення Вашого браузера та
змінити налаштування антивірусного програмного забезпечення для
забезпечення можливості передачі запитів за протоколом HTTP (5).

**8.Якщо при вході у персональний кабінет виникла помилка при автентифікації кор
истувача
(
Помилка
. Ви не
підтвердили
email
)**

, необхідно увійти до Вашої поштової скриньки, вказаної під час першої авторизації, відкрити лист «Підтвердження реєстрації | ЄДИНИЙ ДЕРЖАВНИЙ РЕЄСТР ДЕКЛАРАЦІЙ» та перейти за наведеним у листі посиланням. У разі, якщо Ви не знаходите лист у папці «Вхідні» Вашої поштової скриньки, перевірте папку «Спам».

9. Якщо при заповненні електронних документів Ви не можете перейти з першого до наступного розділу

, будь ласка, скористайтеся останньою версією браузера Google Chrome.

10. Якщо при заповненні електронних документів у Вас не завантажується розділ або не зберігаються зміни у розділі

, будь ласка, видаліть цей розділ за допомогою кнопки «видалити дані цього кроку» та заповніть його з початку.

11. Якщо у Вас невірно зазначено ПІБ або ІПН у вкладці «Мій профіль» персонального кабінету

, будь ласка, отримайте новий ЕЦП з вірно внесеними даними, звернувшись в будь-який АЦСК

<https://nazk.gov.ua/do-vidoma-subyektiv-deklaruvannya>

, та виконайте зміну Вашого ЕЦП у Реєстрі, скориставшись кнопкою «Я

загубив/змінив свій приватний ключ».

12.Якщо при заповненні електронних документів Ви не знаєте як вказати серію та номер свідоцтва про народження дитини

, будь ласка, вкажіть серію та номер свідоцтва про народження у форматі «1-AA123456» без пробілу в полі «Податковий номер».

13.Якщо при заповненні електронних документів Ви виявляєте помилку у кроках 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 12 «

Зазначте право на цей об'єкт

»
, будь ласка, заповніть розділ «ПРАВА НА ЦЕЙ ОБ'ЄКТ», натисніть кнопку «Додати» та натисніть кнопку «Зберегти об'єкт».

14.Якщо Ви не знаєте чи подано Вашу декларацію, будь ласка, перевірте її наявність у публічній частині за посиланням

<https://public.nazk.gov.ua>

, переконайтесь, що в особистому кабінеті вона має статус «Активна» та перевірте вкладку «Мої повідомлення» персонального кабінету. Щоб подати декларацію необхідно перевірити внесену інформацію та виконати такі дії:

-

натиснути кнопку «Зберегти чернетку»;

-

натиснути кнопку «Зберегти декларацію»;

-

обрати збережену чернетку та натиснути кнопку «Продовжити роботу»;

-

натиснути кнопку «Подати документ»;

-

підтвердити ознайомлення з передбаченою законодавством відповідальністю за подання недостовірних відомостей у декларації, проставивши відповідну позначку;

-

натиснути кнопку «Подати документ»;

-

натиснути кнопку «Подати декларацію».

15. Якщо на Вашу поштову скриньку не надходять повідомлення про збереження ч
ернетки

**,
подання
декларації**

**,
зміну
ЕЦП у
Реєстрі
тощо**

**, перевірте папку «Спам» Вашої поштової скриньки,
перевірте правильність зазначення адреси електронної поштової скриньки у вкладці
«Мій профіль» персонального кабінету, зверніться до
адміністратора Вашої електронної поштової скриньки.**

16. Якщо Ви втратили доступ до поштової скриньки, з якою зареєструвалися у Реє
стрі

**отримали
новий
ЕЦП та
під
час входу у
персональний
кабінет
виникає
помилка**

**«
Користувач
з таким
податковим
номером
вже
зареєстрований**

»

, будь ласка, зверніться до служби технічної підтримки, направивши лист на електронну поштову скриньку

support@nazk.gov.ua

, зазначивши при цьому назву помилки, Ваші ПІБ, ІПН та актуальну поштову скриньку.

17. Якщо у Вас виникли питання при заповненні електронних документів, будь ласка, ознайомтесь з роз'ясненнями щодо заповнення електронних декларацій за посиланням

<http://nazk.gov.ua/deklaraciya>

.

18. Якщо у Вас виникли питання технічного характеру, будь ласка, зверніться до служби технічної підтримки, направивши лист на електронну поштову скриньку

support@nazk.gov.ua

, зазначивши при цьому назву помилки, Ваші ПІБ, ІПН, або зателефонуйте до служби технічної підтримки за номером +38(044)200-06-94.

19. Для ознайомлення з рекомендаціями при роботі з Реєстром, будь ласка, перейдіть

посиланням

<https://nazk.gov.ua/rekomendaciyi-pry-roboti-z-yedynym-derzhavnym-reyestrom-deklaracij>

За матеріалами НАЗК