

ЕДИНАЯ СИСТЕМА  
ИДЕНТИФИКАЦИИ И АУТЕНТИФИКАЦИИ

Руководство оператора  
центра обслуживания ЕСИА

Версия 2.16

2018

# Содержание

СПИСОК СОКРАЩЕНИЙ.....	3
1 ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ.....	4
1.1 Назначение приложения.....	4
1.2 Поддерживаемые браузеры.....	4
1.3 Доступ к приложению ЦО .....	4
1.3.1 Получение статуса Уполномоченной организации.....	4
1.3.2 Регистрация ЦО.....	5
1.3.3 Получение доступа к приватной группе «Специалисты по регистрации и подтверждению» .....	6
1.3.4 Регистрация операторов ЦО .....	6
1.4 Уровень подготовки оператора .....	6
2 ПОДГОТОВКА К РАБОТЕ.....	7
2.1 Установка плагина для работы с электронной подписью.....	7
2.2 Вход в систему .....	9
2.3 Выбор организации.....	11
2.4 Выбор ЦО .....	12
3 ОПИСАНИЕ ОПЕРАЦИЙ .....	14
3.1 Рекомендуемый алгоритм использования АРМ ЦО.....	14
3.2 Поиск учетной записи пользователя .....	14
3.3 Подтверждение личности пользователя .....	16
3.4 Переподтверждение учетной записи пользователя .....	20
3.5 Регистрация подтвержденной учетной записи пользователя с созданием новой учетной записи .....	21
3.6 Регистрация подтвержденной учетной записи пользователя на базе существующей упрощенной учетной записи пользователя .....	27
3.7 Восстановление доступа к подтвержденной учетной записи пользователя в ЕСИА .....	31
3.8 Удаление подтвержденной учетной записи пользователя в ЕСИА .....	36
3.9 Добавление ребенка .....	40
3.10 Проверка состояния операции по квитанции.....	43

# СПИСОК СОКРАЩЕНИЙ

<b>Сокращение / термин</b>	<b>Наименование / определение</b>
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 <a href="http://minsvyaz.ru/ru/documents/4244">http://minsvyaz.ru/ru/documents/4244</a>
РП ЕСИА	Руководство пользователя ЕСИА, размещено на <a href="http://minsvyaz.ru/ru/documents/4240">http://minsvyaz.ru/ru/documents/4240</a>
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 доступа 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: <https://esia.gosuslugi.ru/console/tech/>.

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

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;
- 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 что бы добавить услугу в перечень оказываемых необходимо будет выполнить операцию редактирования данных ЦО в технологическом портале.

---

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

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

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>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).

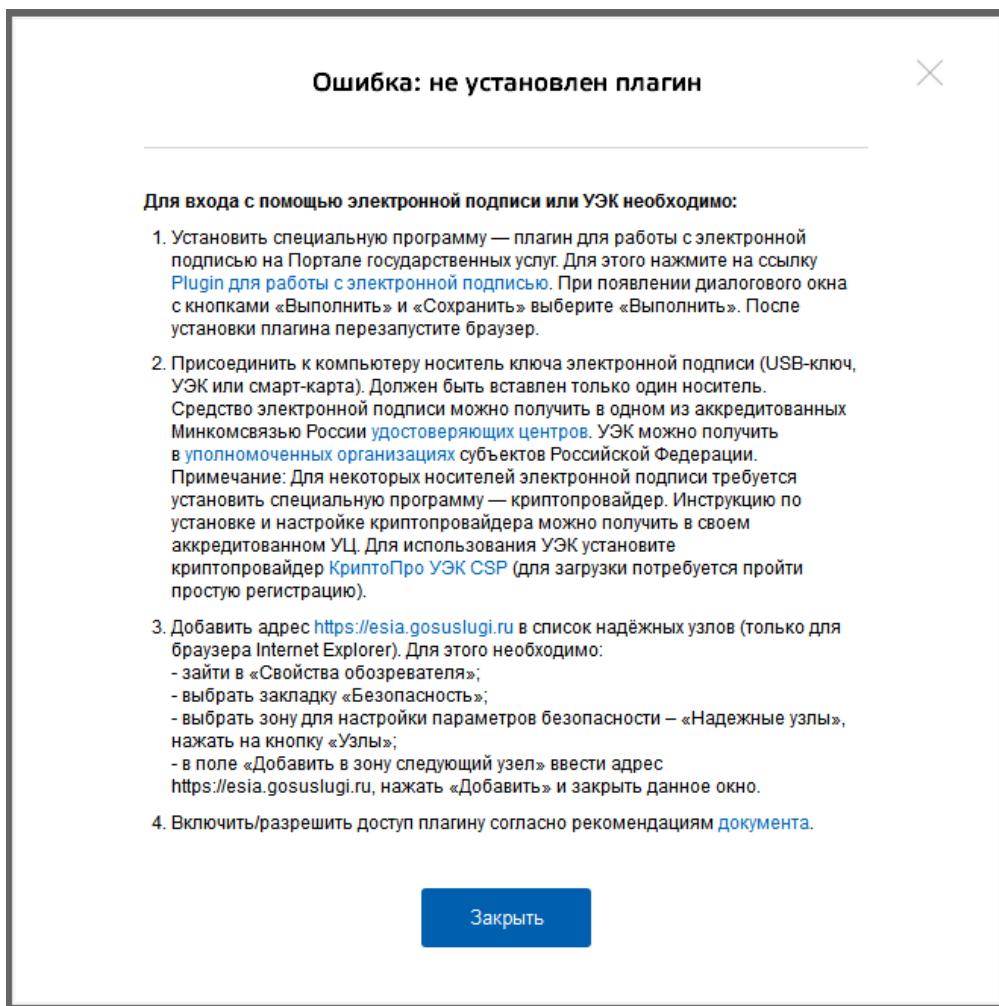


Рисунок 1 – Страница установки плагина

Загрузка плагина начнется автоматически (Рисунок 2).

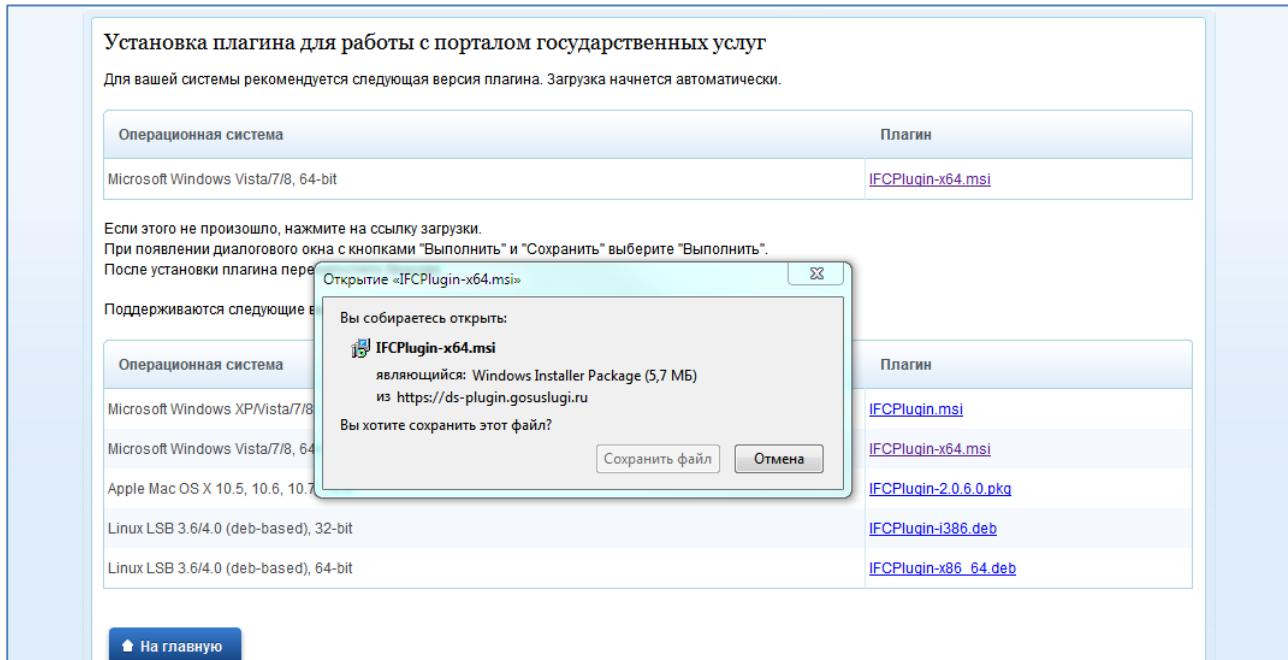


Рисунок 2 – Окно загрузки плагина

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

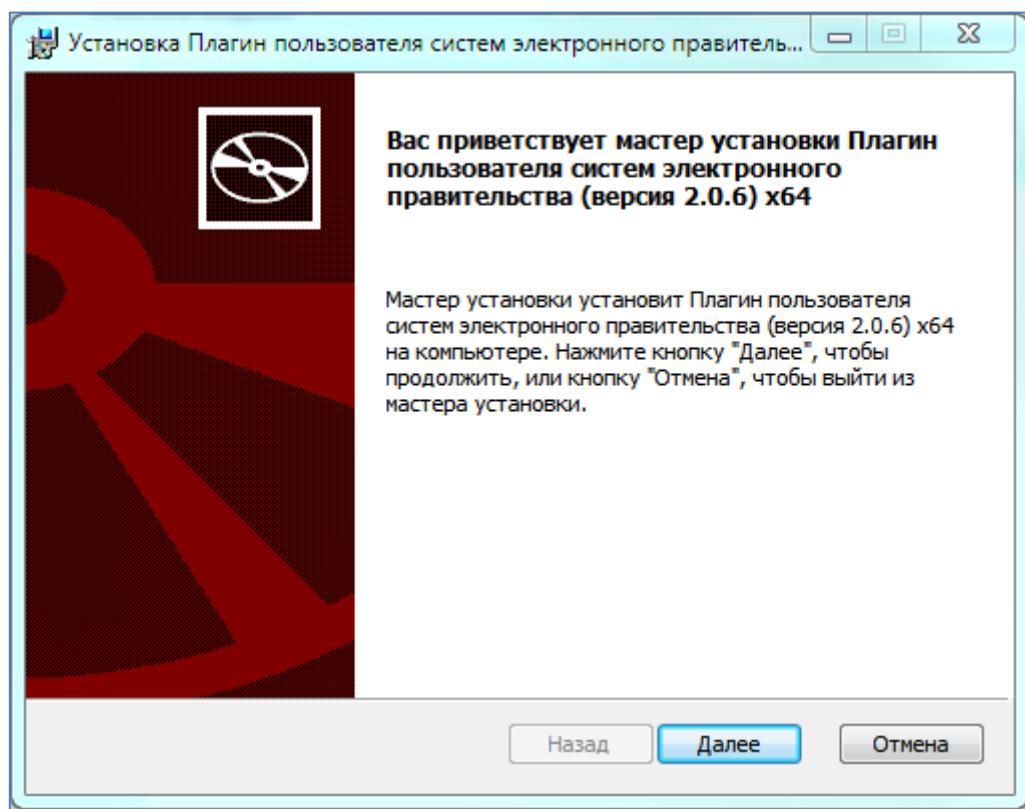


Рисунок 3 – Мастер установки плагина

Следуйте инструкциям мастера установки. После завершения установки перезапустите браузер.

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

- зайти в «Свойства обозревателя»;
- выбрать закладку «Безопасность»;
- выбрать зону для настройки параметров безопасности – «Надежные узлы», нажать на кнопку «Узлы»;
- в поле «Добавить в зону следующий узел» ввести адрес <https://esia.gosuslugi.ru> 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»).

## Вход

в АРМ "Центр Обслуживания"

[Телефон или почта](#) [СНИЛС](#)

Мобильный телефон или почта

Пароль

Чужой компьютер

**Войти**

[Забыли 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.

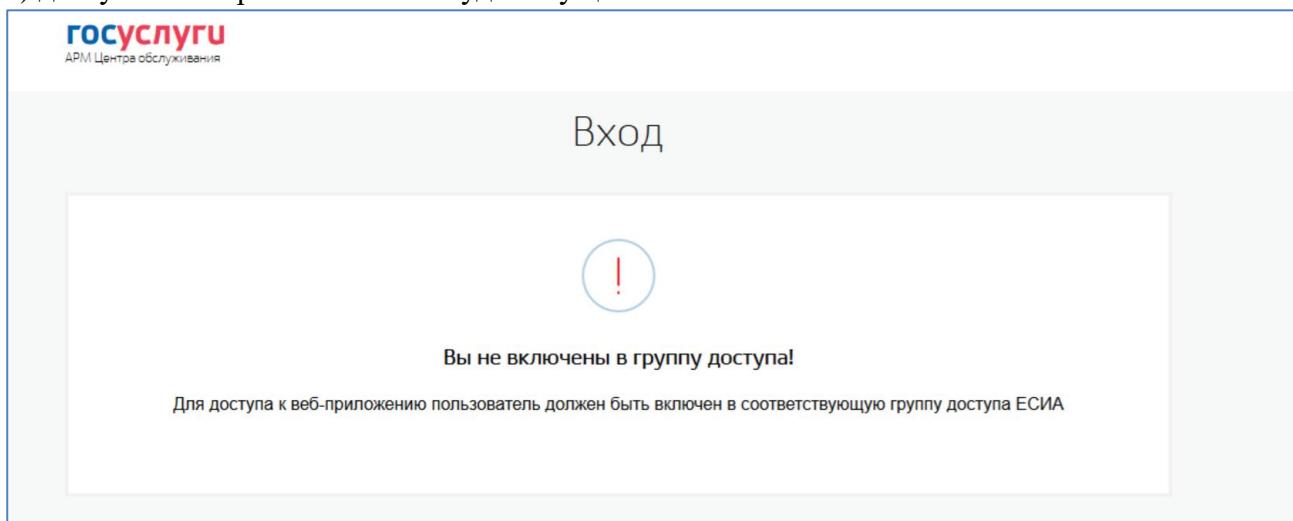


Рисунок 5 - Сообщение о не включении в группу доступа

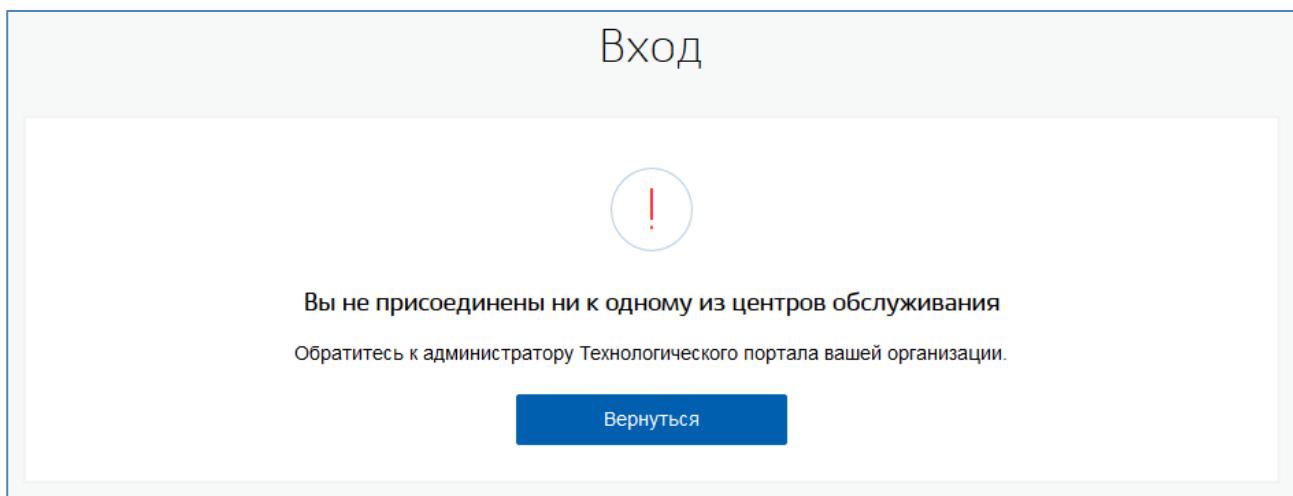


Рисунок 6 - Сообщение о том, что сотрудник не присоединен ни к одному из ЦО

## 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.

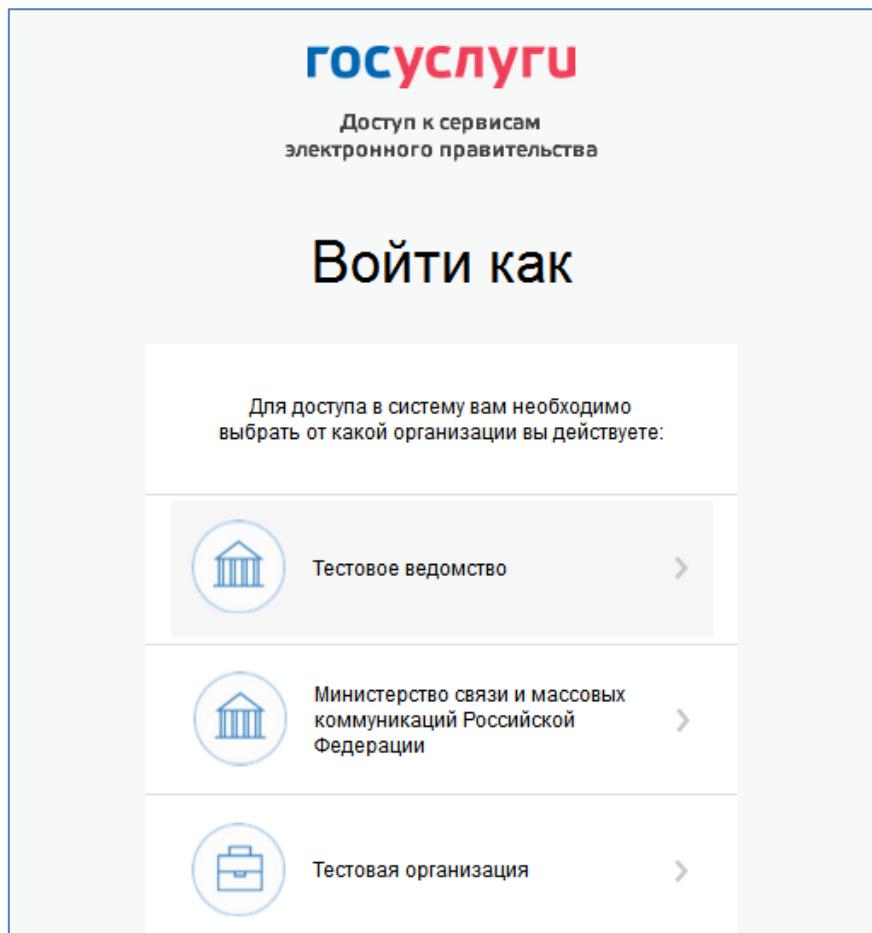


Рисунок 7 – Выбор организации

## 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.

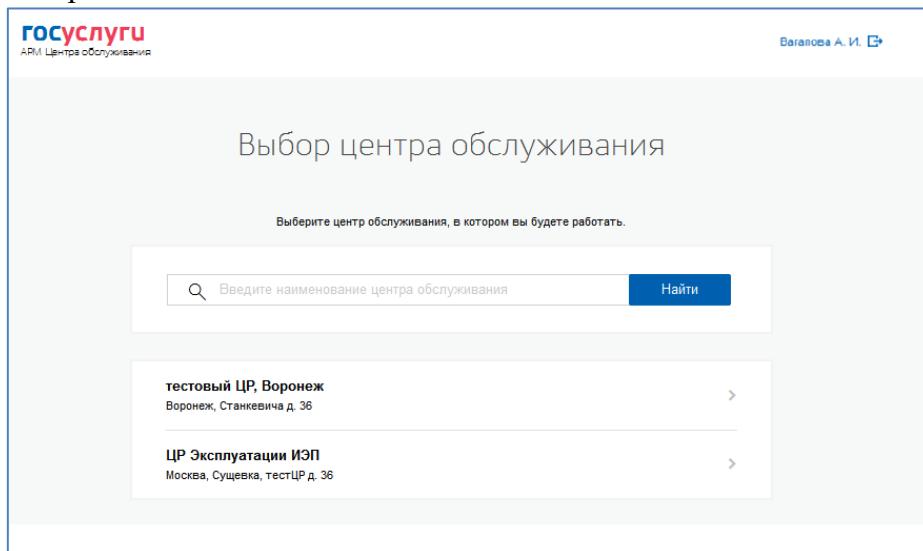


Рисунок 8 – Выбор центра обслуживания

А в случае, если выбранный ЦО по какой-либо причине заблокирован, доступ к нему не будет осуществлен (



Центр обслуживания заблокирован

ЦО 1 заблокирован в соответствии с разделом об обращении граждан на недобросовестную работу Центров обслуживания [Регламента взаимодействия участников и операторов ЕСИА](#).

Вам необходимо обратиться к ответственному за процесс выдачи ПЭП. Ответственный за процесс выдачи ПЭП может получить более подробную информацию или снять блокировку по адресу [sd@sc.minsvyaz.ru](mailto:sd@sc.minsvyaz.ru).

Рисунок 9).



Центр обслуживания заблокирован

ЦО 1 заблокирован в соответствии с разделом об обращении граждан на недобросовестную работу Центров обслуживания [Регламента взаимодействия участников и операторов ЕСИА](#).

Вам необходимо обратиться к ответственному за процесс выдачи ПЭП. Ответственный за процесс выдачи ПЭП может получить более подробную информацию или снять блокировку по адресу [sd@sc.minsvyaz.ru](mailto:sd@sc.minsvyaz.ru).

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).

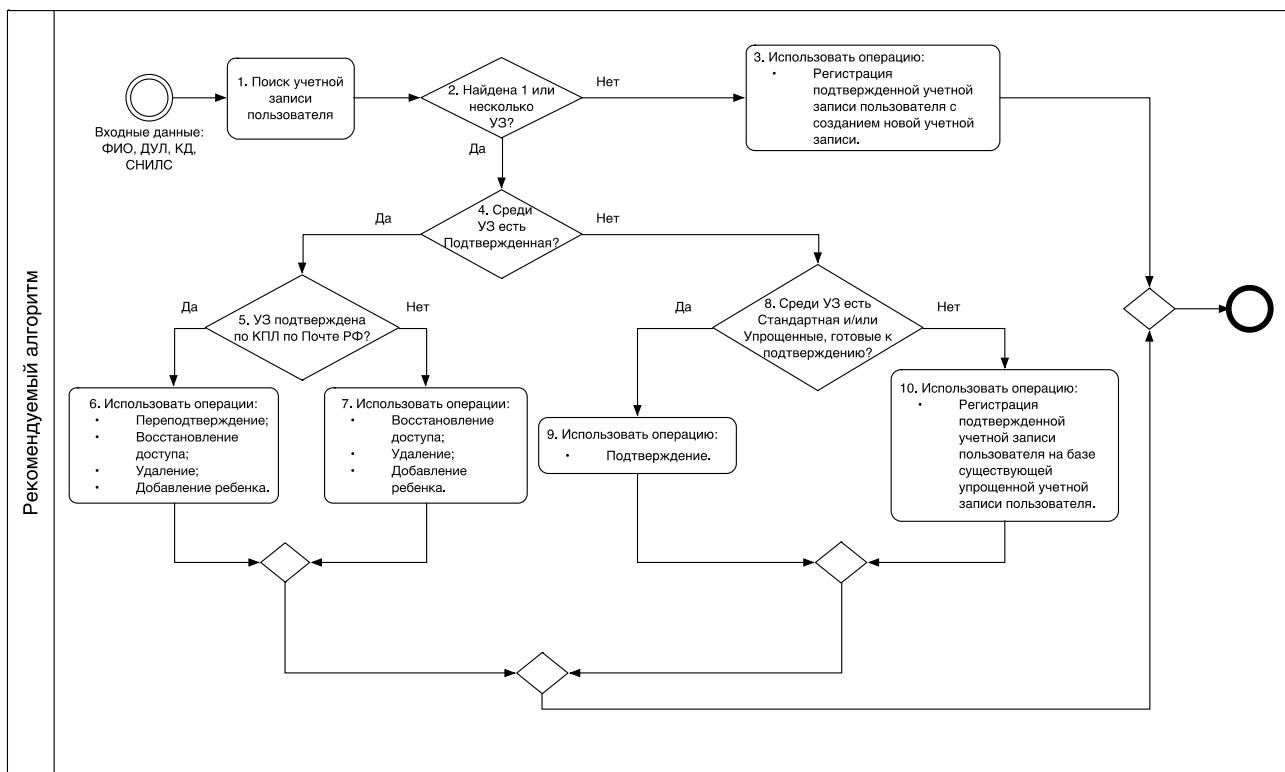


Рисунок 10 – Рекомендуемый алгоритм использования АРМ ЦО

#### 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).

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

1. Произвести идентификацию лица, обратившегося в ЦО, убедиться в том, что его внешность соответствует фотографии в предъявляемом документе;
2. В приложении ЦО ввести данные пользователя и нажать кнопку «Найти».

**Поиск учетной записи**  
Проверить состояние операции по квитанции

Фамилия\* Константинопольский

Имя\* Константин

Отчество

Документ, удостоверяющий личность Паспорт гражданина РФ

Серия и номер\*

Заполните хотя бы одно из полей ниже

Мобильный телефон +7 ( )

Адрес электронной почты

СНИЛС

Очистить Найти

**Помощь**

1. Запросите у гражданина паспорт.
2. Введите информацию в поля: Фамилия, Имя, Отчество (если есть), серия и номер паспорта

Внимательно изучите паспорт на предмет подделки!  
Особенно внимательно место вклеивания фото!  
Сравните заявителя с фотографией.

[Как проверить подлинность паспорта](#)

3. Спросите, регистрировался ли гражданин ранее.
- Если **регистрировался**, то спросите как он это делал: по номеру мобильного телефона или по адресу электронной почты.  
Если **не регистрировался**, то спросите у него СНИЛС.
4. Введите всю имеющуюся информацию в поля поиска.

Рисунок 11 – Форма поиска учетной записи

Дальнейшие действия оператора ЦО зависят от типа обращения пользователя, того 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;
4. Для учетной записи в статусе «Подтвержденная», если подтверждение было выполнено посредством ФГУП Почта России через КПЛ:

- 4.1. Переподтверждение учетной записи (по кнопке «Подтвердить»);
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. Добавление ребенка.

В случае, если по каким-то либо причинам ЦО заблокировано, поиск и дальнейшая работа в данном  
работа в данном ЦО будет невозможна (

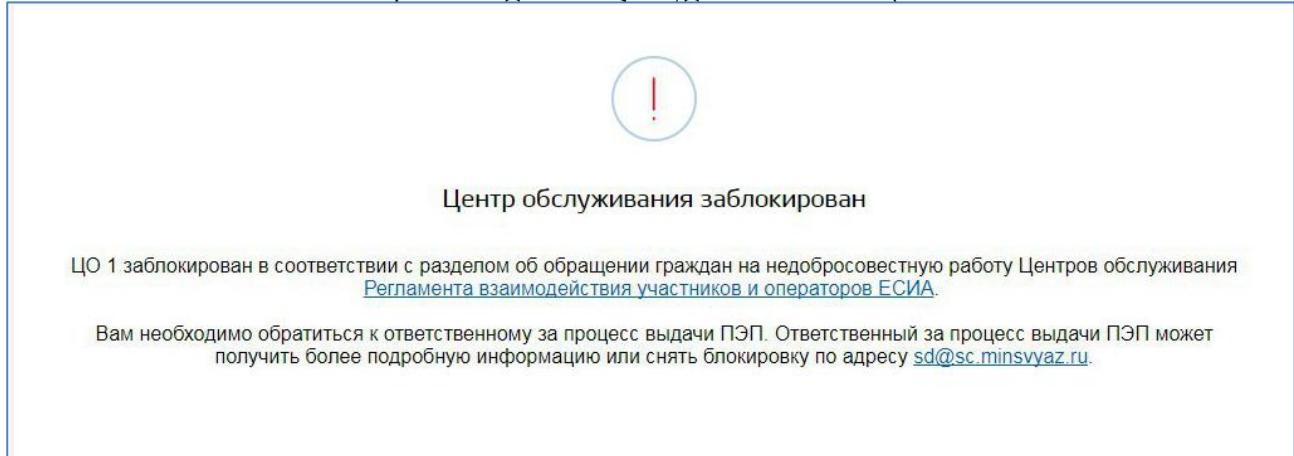


Рисунок 12).

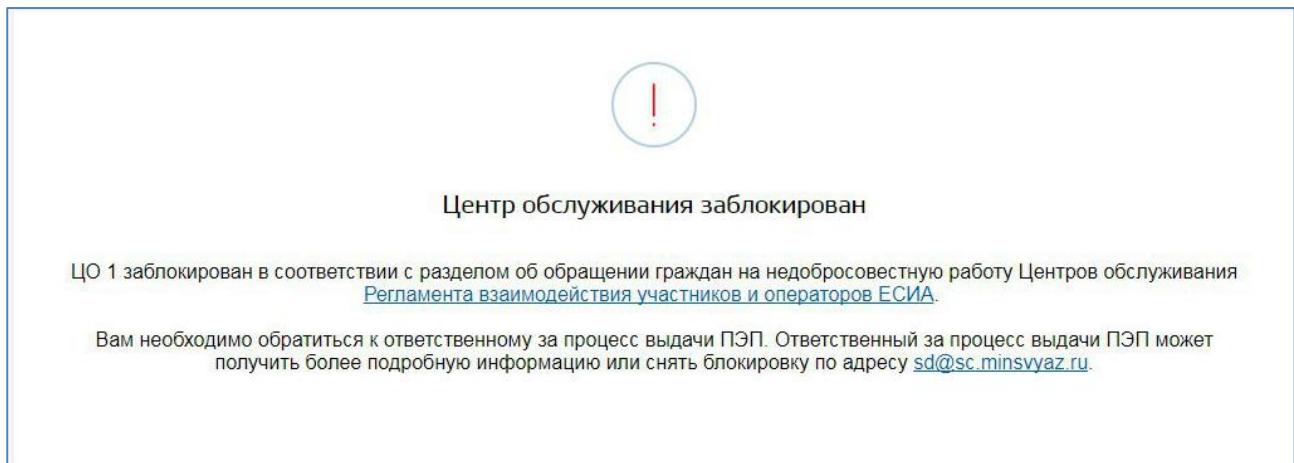


Рисунок 12 - Сообщение о блокировке ЦО при поиске

### 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» (

Поиск учетной записи

Проверить состояние операции по квитанции

Фамилия\* тест

Имя\* тест

Отчество

Документ, удостоверяющий личность Паспорт гражданина РФ

Серия и номер\* 2001 111100

Найдена 1 учетная запись

Статус: Стандартная

Идентификатор пользователя: 1000351714

Зарегистрировать Подтвердить

Удалить Восстановить

Заполните хотя бы одно из полей ниже

Мобильный телефон +7 (\_\_\_) \_\_\_-\_\_

Адрес электронной почты

СНИЛС 793-200-726 98

Очистить Найти

Рисунок 13).

Поиск учетной записи  
Проверить состояние операции по квитанции

Фамилия*	тест
Имя*	тест
Отчество	
Документ, удостоверяющий личность	Паспорт гражданина РФ
Серия и номер*	2001 111100

Заполните хотя бы одно из полей ниже

Мобильный телефон	+7 (___) ___-__
Адрес электронной почты	
СНИЛС	793-200-726 98

[Очистить](#) [Найти](#)

Найдена 1 учетная запись

Статус:  
Стандартная

Идентификатор пользователя:  
1000351714

[Зарегистрировать](#) [Подтвердить](#)

[Удалить](#) [Восстановить](#)

Рисунок 13 – Подтверждение учетной записи

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:

ФИО: Иванов Иван Иванович

СНИЛС: 479-163-296 31

Вид документа,  
удостоверяющего  
личность:

Паспорт гражданина РФ

Данные документа: 1234 199384

Успешно прошел в центре обслуживания (ГБУ "МФЦ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В РЕСПУБЛИКЕ ТАТАРСТАН") процедуру идентификации по данному документу, а также предъявил указанный СНИЛС.

Я подтверждаю личное присутствие гражданина в Центре регистрации и подачу заявки на регистрацию его учетной записи в Единой системе идентификации и аутентификации.

Отменить

Подтвердить

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 направлено на исполнение (Рисунок 15).

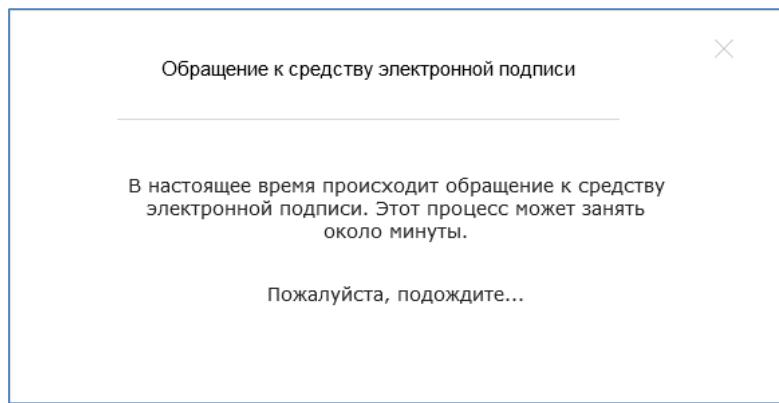


Рисунок 15 – Обращение системы к средству электронной подписи

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».

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.3.10).

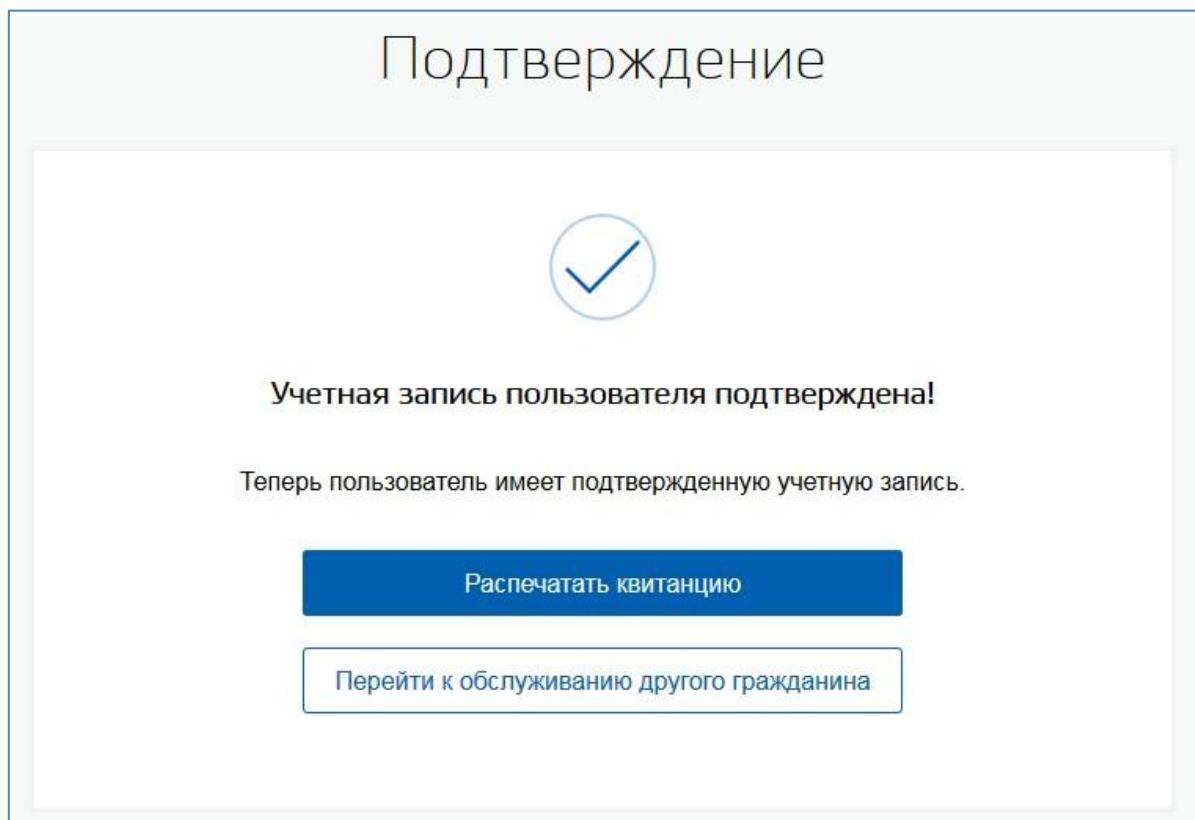


Рисунок 16 – Уведомление о том, что учетная запись успешно подтверждена

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».

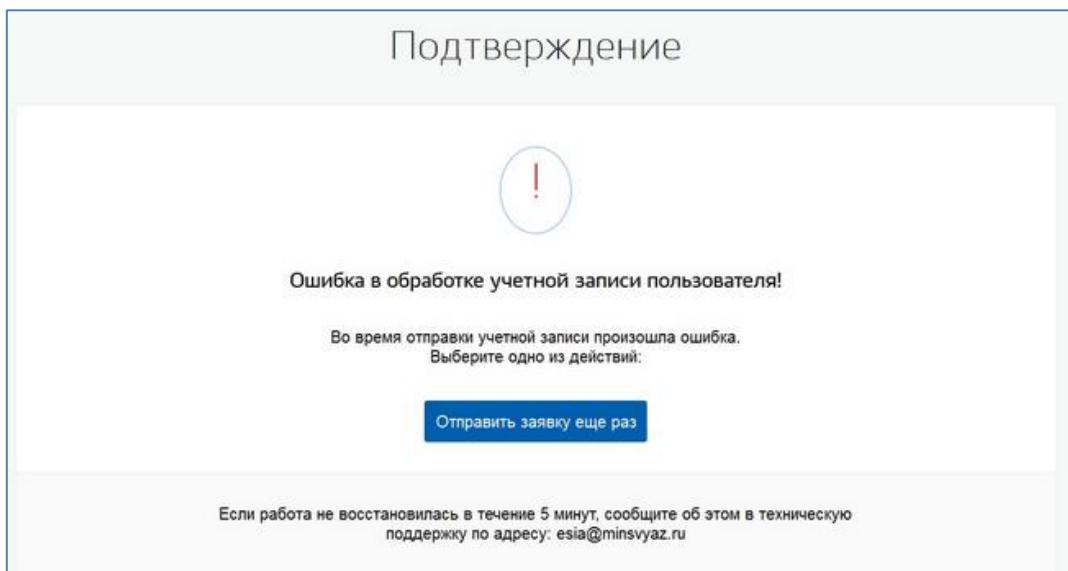


Рисунок 17 – Уведомление о том, что во время подтверждения учетной записи произошла ошибка

Если ЕСИА не находит стандартную учетную запись пользователя по указанным параметрам, то оператор ЦО должен сообщить пользователю, какие операции для него доступны.

### **3.4 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 18), оператор ЦО должен нажать кнопку «Переподтвердить». Далее процесс будет полностью аналогичен процессу подтверждения учетной записи пользователя.

Поиск учетной записи

Проверить состояние операции по квитанции

Фамилия\* тест

Имя\* тест

Отчество

Документ, удостоверяющий личность Паспорт гражданина РФ

Серия и номер\* 2001 111100

Заполните хотя бы одно из полей ниже

Мобильный телефон +7 (\_\_\_) \_\_\_ \_\_\_

Адрес электронной почты

СНИЛС 793-200-726 98

Очистить Найти

Найдена 1 учетная запись

Статус: Подтвержденная, требуется переподтверждение

Идентификатор пользователя: 1000351714

Зарегистрировать Переподтвердить

Удалить Восстановить

Учетная запись пользователя была подтверждена не через Центр обслуживания. Необходимо переподтверждение.

Добавить ребенка

Рисунок 18 – 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 <https://www.nalog.ru>. Операция переподтверждения заменит тип подтверждения УЗ пользователя с «Подтвержден по Почте» на «Подтвержден в ЦО», УЗ при этом останется подтверждённой. После выполнения операции переподтверждения пользователю станет доступна авторизация на сайт <https://www.nalog.ru>.

### 3.5 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» (

Поиск учетной записи  
Проверить состояние операции по квитанции

Фамилия*	Петров
Имя*	Петр
Отчество	Петрович
Документ, удостоверяющий личность	Паспорт гражданина РФ
Серия и номер*	6302 123456

Заполните хотя бы одно из полей ниже

Мобильный телефон	+7 (960) 685 00 46
Адрес электронной почты	
СНИЛС	— — — — — —

Рисунок 19). Если была найдена упрощенная или стандартная учетная запись, то оператор должен ее подтвердить (п.3.6 и п.3.3 соответственно).

 **Поиск учетной записи**  
Проверить состояние операции по квитанции

Фамилия*	Петров
Имя*	Петр
Отчество	Петрович
Документ, удостоверяющий личность	Паспорт гражданина РФ ▾
Серия и номер*	6302 123456

**Заполните хотя бы одно из полей ниже**

Мобильный телефон	+7 (960) 685 00 46
Адрес электронной почты	
СНИЛС	____-____-____

**Найти**

Поиск учетной записи пользователя ЕСИА завершен!  
**Ничего не найдено.**

Может учетная запись все-таки есть?  
Введите данные в поля [мобильный телефон](#) и [адрес электронной почты](#) и повторите поиск.

Если всё ещё не удается найти учетную запись, уточните, менял ли пользователь ФИО. Если менял, повторите поиск по его старым данным.

Если уточнение не дало результатов, то предложите гражданину [зарегистрироваться](#).

**Зарегистрировать** **Подтвердить**  
**Удалить** **Восстановить**

Рисунок 19 – Создание новой учетной записи ЕСИА

В открывшейся форме (Рисунок 20) оператор ЦО должен ввести данные обратившегося гражданина.

## Регистрация

Поля обязательные для заполнения

СНИЛС

Фамилия

Имя

Отчество

Нет отчества

Мужской  Женский

Дата рождения

Место рождения

Документ, удостоверяющий личность

Серия и номер

Кем выдан

Дата выдачи

Код подразделения

Гражданство

Поля необязательные для заполнения

Адрес регистрации

Укажите адрес регистрации полностью

Уточнить адрес

Адрес проживания

Соответствует с адресом регистрации

Уточнить адрес

Контактная информация

Адрес электронной почты

Мобильный телефон

+7 (927) 607 39 20

Дополнительно

Способ получения пароля

На мобильный телефон

На электронную почту

[Вернуться к поиску](#)

[Продолжить](#)

Рисунок 20 – Форма регистрации

После того, как оператор ЦО закончил ввод данных, он должен нажать кнопку «Продолжить» (Рисунок 20).

## 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, удостоверяющего личность:	Паспорт гражданина РФ
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 обслуживания (ГБУ "МФЦ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В РЕСПУБЛИКЕ ТАТАРСТАН") процедуру идентификации по данному документу, а также предъявил указанный СНИЛС.

Я подтверждаю личное присутствие гражданина в Центре регистрации и подачу заявки на регистрацию его учетной записи в Единой системе идентификации и аутентификации.

[Отменить](#) [Подтвердить](#)

Рисунок 21 – Заявление на регистрацию учетной записи пользователя

Далее будет автоматически сформировано 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 (Рисунок 21).

В случае принятия заявления в работу оператору ЦО будет показано сообщение об этом (Рисунок 22). Если для текущего ЦО включена функциональность подтверждения регистрации пользователя по СМС, то будет также показано сообщение (Рисунок 23).

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.3.10).

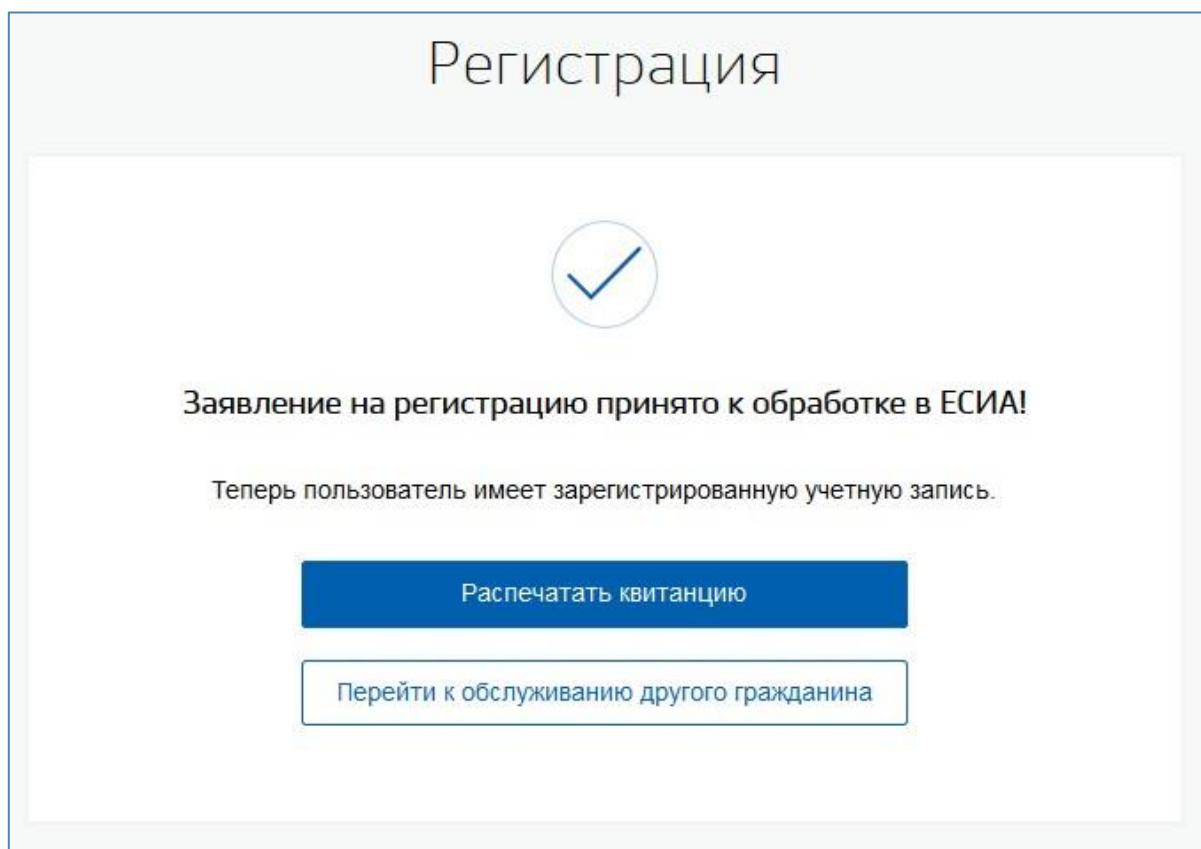


Рисунок 22 – Уведомление об успешной регистрации нового пользователя

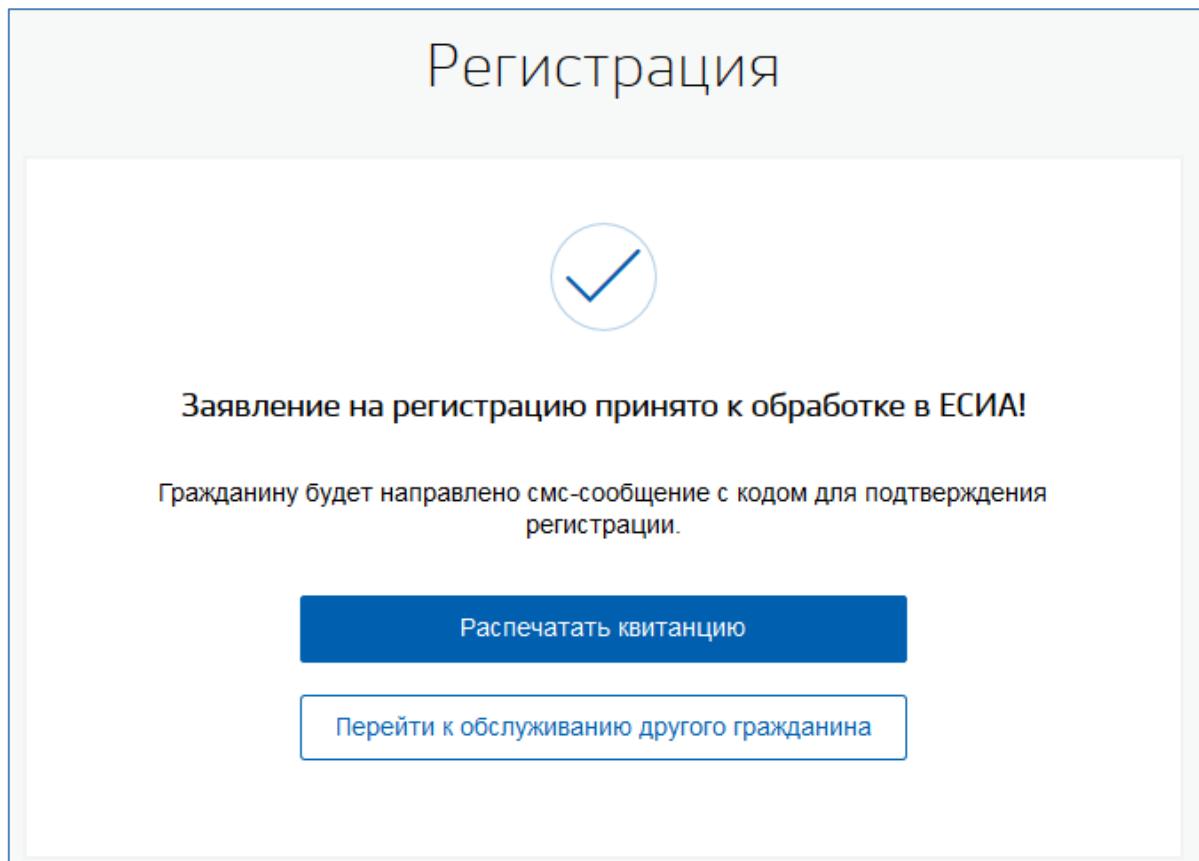


Рисунок 23 – Уведомление об отправке кода для подтверждения регистрации

В случаях, если указанные номер телефона или адрес электронной почты являются подтвержденными контактами в другой учетной записи, то регистрация на них новой учетной записи невозможна. Оператору ЦО будет выведено сообщение об ошибке (Рисунок 24, Рисунок 25). Номер телефона в этом случае подтвержден в другой УЗ менее 30 дней.

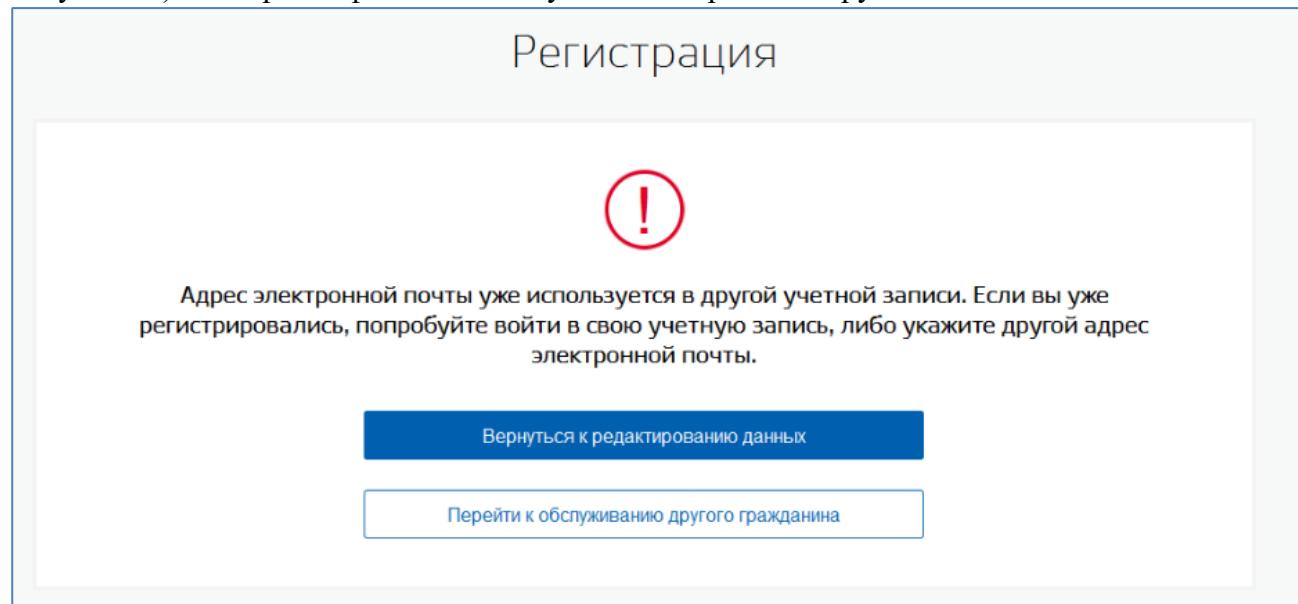


Рисунок 24 – Уведомление при указании адреса электронной почты, который уже используется в другой УЗ

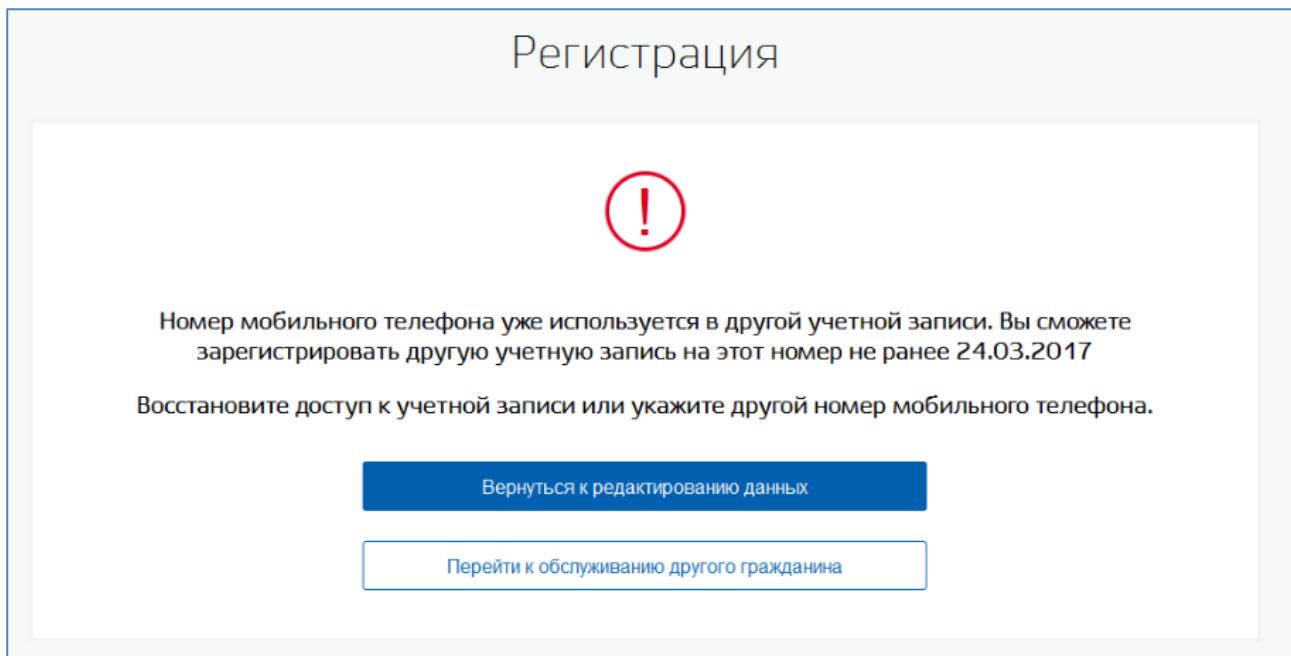


Рисунок 25 – Уведомление при указании номера телефона, который уже используется в другой УЗ

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».

### **3.6 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 26) в форме поиска.

Поиск учетной записи

Проверить состояние операции по квитанции

Фамилия\* Павлов

Имя\* Олег

Отчество

Документ, удостоверяющий личность Паспорт гражданина РФ

Серия и номер\* 2010 111111

Заполните хотя бы одно из полей ниже

Мобильный телефон +7 (919) 180 77 10

Адрес электронной почты

СНИЛС 571-743-322 96

Очистить Найти

Найдена 1 учетная запись

Статус: Упрощенная

Идентификатор пользователя: 1000351781

Зарегистрировать Подтвердить

Удалить Восстановить

Рисунок 26 – Регистрация подтвержденной учетной записи на базе существующей упрощенной

В открывшейся форме оператор ЦО должен ввести данные обратившегося гражданина и нажать кнопку «Продолжить» (Рисунок 27).

**Подтверждение**

Поля обязательные для заполнения

СНИЛС

**Основная информация**

Фамилия

Имя

Отчество

Нет отчества

Пол  Мужской  Женский

Дата рождения

Место рождения

Документ, удостоверяющий личность

Серия и номер

Кем выдан

Дата выдачи

Код подразделения

Гражданство

Поля необязательные для заполнения

Адрес регистрации

[Уточнить адрес](#)

Адрес проживания  Соответствует адресу регистрации

[Уточнить адрес](#)

**Контактная информация**

Уточните у гражданина, хочет ли он оставить старые контакты или изменить их.

Адрес электронной почты

Мобильный телефон

Дополнительно

Способ получения кода активации  На мобильный телефон  На электронную почту

[Вернуться к поиску](#) [Продолжить](#)

Рисунок 27 – Форма подтверждения

## Подтверждение

### Заявление на подтверждение личности

Я, Багапова Анастасия Игоревна, номер паспорта 5464 564564, подтверждаю, что пользователь со следующими данными:

ФИО: Пароль Пароль Паролевич  
СНИЛС: 737-924-056 30  
Пол: Мужской  
Дата рождения: 28.11.1991  
Место рождения: Место  
Вид документа, удостоверяющего личность: Паспорт гражданина РФ  
Данные документа: 4511 536659, выдан РУВД, 03.02.2012, код подразделения 445555  
Гражданство: Россия  
E-mail: 105@mailforspam.com  
Способ получения кода активации: На электронную почту

[Редактировать](#)

Успешно прошел в центре обслуживания (ГБУ "МФЦ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В РЕСПУБЛИКЕ ТАТАРСТАН") процедуру идентификации по данному документу, а также предъявил указанный СНИЛС.

Я подтверждаю личное присутствие гражданина в Центре регистрации и подачу заявки на регистрацию его учетной записи в Единой системе идентификации и аутентификации.

[Отменить](#)

[Подтвердить](#)

Рисунок 28 – 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 направлено на исполнение.

В случае принятия заявления в работу оператору ЦО будет показано сообщение об этом

(Рисунок 29).

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.3.10).

Если в процессе сохранения заявления возникли ошибки, то оператору ЦО будет выведено сообщение об ошибке. Подтверждение учетной записи пользователя, в этом случае, не будет.

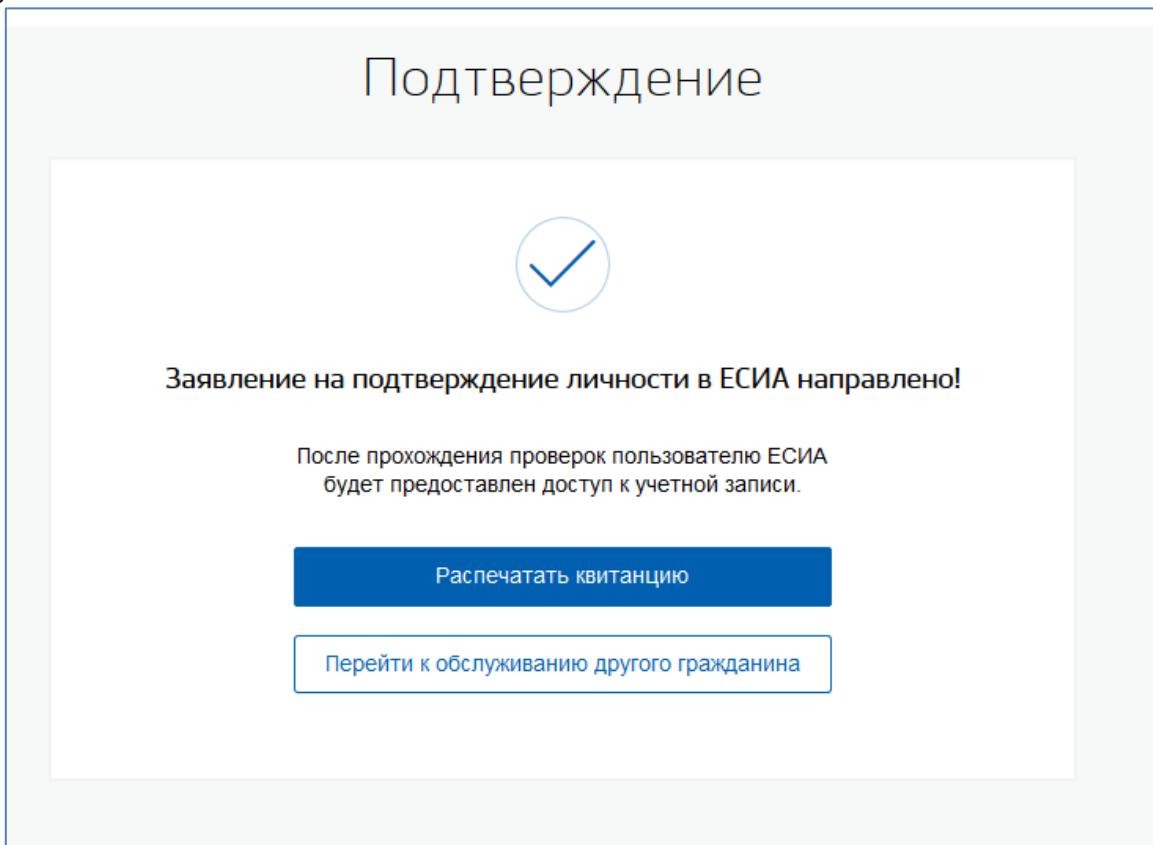


Рисунок 29 – Уведомление об успешной подтверждение учетной записи пользователя

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».

### **3.7 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.

В случае, если подтвержденная учетная запись пользователя найдена, оператор должен нажать на кнопку «Восстановить» (Рисунок 30 ).

Поиск учетной записи  
Проверить состояние операции по квитанции

Фамилия\* Павлов

Имя\* Олег

Отчество

Документ, удостоверяющий личность Паспорт гражданина РФ

Серия и номер\* 2010 111111

Заполните хотя бы одно из полей ниже

Мобильный телефон +7 (919) 180 77 10

Адрес электронной почты

СНИЛС 571-743-322 96

Очистить Найти

Найдена 1 учетная запись  
Статус:  
Подтвержденная

Идентификатор пользователя:  
1000351781

Зарегистрировать Подтвердить

Удалить Восстановить

Добавить ребенка

Рисунок 30 – Операция восстановления подтвержденной учетной записи пользователя

В открывшейся форме восстановления доступа оператор ЦО должен ввести данные пользователя и нажать кнопку «Продолжить» (Рисунок 31).

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.

# Восстановление доступа

При восстановлении доступа к учетной записи необходимо указывать актуальные данные пользователя согласно документу, удостоверяющему личность. Предупредите пользователя о том, что если данные СНИЛС не пройдут проверку в ГФР, пароль для доступа к личному кабинету будет актуальным. В таком случае лучше попробовать восстановить доступ к учетной записи через иной кабинет ЕСИА.

## Поля обязательные для заполнения

СНИЛС

\_\_\_\_\_

## Основная информация

Фамилия

Константинопольский

Имя

Константин

Отчество

Нет отчества

Пол

Мужской

Женский

Дата рождения

ДД.ММ.ГГГГ

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

## Поля необязательные для заполнения

Адрес регистрации

Укажите адрес регистрации полностью

Населенный пункт, улица, дом

[Уточнить адрес](#)

Адрес проживания

Совпадает с адресом регистрации

Укажите адрес проживания полностью

Населенный пункт, улица, дом

[Уточнить адрес](#)

## Контактная информация

Уточните у гражданина, хочет ли он оставить старые контакты или изменить их.

Адрес электронной почты

\_\_\_\_\_

Мобильный телефон

+7 (927) 607 39 20

## Дополнительно

Способ получения кода активации

На мобильный телефон

На электронную почту

[Вернуться к поиску](#)

[Продолжить](#)

Рисунок 31 – 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 направлено на исполнение (Рисунок 32).

## Восстановление доступа

### Заявление на восстановление доступа к учетной записи

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

ФИО:	Иванов Иван Иванович
СНИЛС:	479-163-296 31
Пол:	Мужской
Дата рождения:	17.02.1990
Место рождения:	РФ
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 центре обслуживания (ГБУ "МФЦ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В РЕСПУБЛИКЕ ТАТАРСТАН") процедуру идентификации по данному документу, а также предъявил указанный СНИЛС.

Я подтверждаю личное присутствие гражданина в Центре регистрации и подачу заявки на регистрацию его учетной записи в Единой системе идентификации и аутентификации.

[Отменить](#) [Подтвердить](#)

Рисунок 32 – Заявление на восстановление доступа

После успешной обработки заявления оператору ЦО будет выведено сообщение об этом (Рисунок 33). 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.3.10).

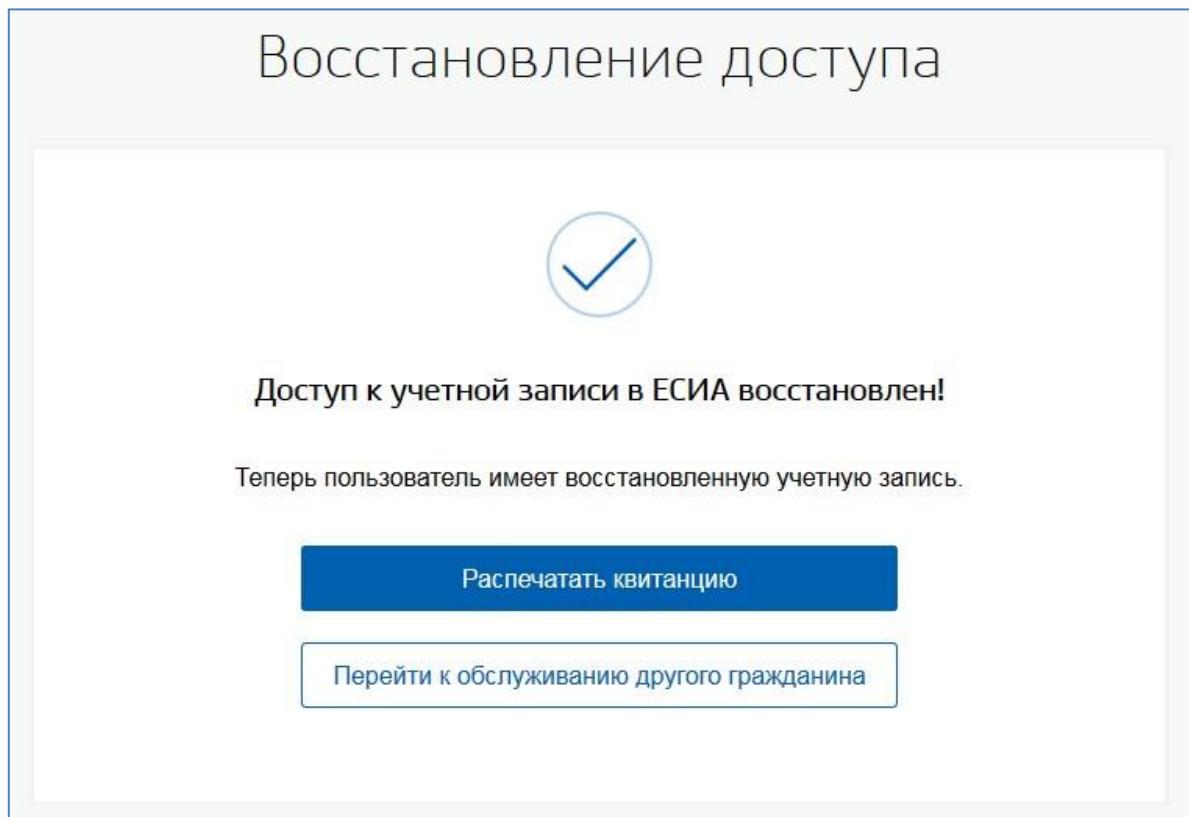


Рисунок 33 – Уведомление об успешном восстановлении доступа к учетной записи

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.

### 3.8 Удаление подтвержденной учетной записи пользователя в ЕСИА

В случае обращения гражданина в ЦО для удаления своей подтвержденной учетной записи в ЕСИА, оператор ЦО должен выполнить поиск обратившегося гражданина в ЕСИА и нажать кнопку «Удалить» (Рисунок 34).

Поиск учетной записи  
Проверить состояние операции по квитанции

Фамилия\* Павлов

Имя\* Олег

Отчество

Документ, удостоверяющий личность Паспорт гражданина РФ

Серия и номер\* 2010 111111

Заполните хотя бы одно из полей ниже

Мобильный телефон +7 (919) 180 77 10

Адрес электронной почты

СНИЛС 571-743-322 96

Очистить Найти

Найдена 1 учетная запись  
Статус:  
Подтвержденная  
Идентификатор пользователя:  
1000351781

Зарегистрировать Подтвердить  
Удалить Восстановить  
Добавить ребенка

Рисунок 34 – Операция удаления подтвержденной учетной записи пользователя

В открывшейся форме удаления учетной записи оператор ЦО должен ввести данные пользователя и нажать кнопку «Продолжить» (Рисунок 35). 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.

### Удаление учетной записи

Поля обязательные для заполнения

СНИЛС

Основная информация

Фамилия Константинопольский  
Имя Константин  
Отчество  
Пол  Мужской  Женский  
Дата рождения дд.мм.гггг  
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

Поля необязательные для заполнения

Адрес регистрации Укажите адрес регистрации полностью  
Населенный пункт, улица, дом    
Уточнить адрес

Адрес проживания Укажите адрес проживания полностью  
Населенный пункт, улица, дом    
Уточнить адрес

[Вернуться к поиску](#) [Продолжить](#)

Рисунок 35 – 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 направлено на исполнение (Рисунок 36).

## Удаление учетной записи

**Заявление на удаление учетной записи**

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

ФИО:	Иванов Иван Иванович
СНИЛС:	479-163-296 31
Пол:	Мужской
Дата рождения:	17.02.1990
Место рождения:	РФ
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 центре обслуживания (ГБУ "МФЦ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В РЕСПУБЛИКЕ ТАТАРСТАН") процедуру идентификации по данному документу, а также предъявил указанный СНИЛС.

Я подтверждаю личное присутствие гражданина в Центре регистрации и подачу заявки на регистрацию его учетной записи в Единой системе идентификации и аутентификации.

[Отменить](#) [Подтвердить](#)

Рисунок 36 – Заявление на удаление учетной записи пользователя

В результате оператору ЦО будет выведено сообщение об успешной обработке заявления (Рисунок 37). 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.3.10).

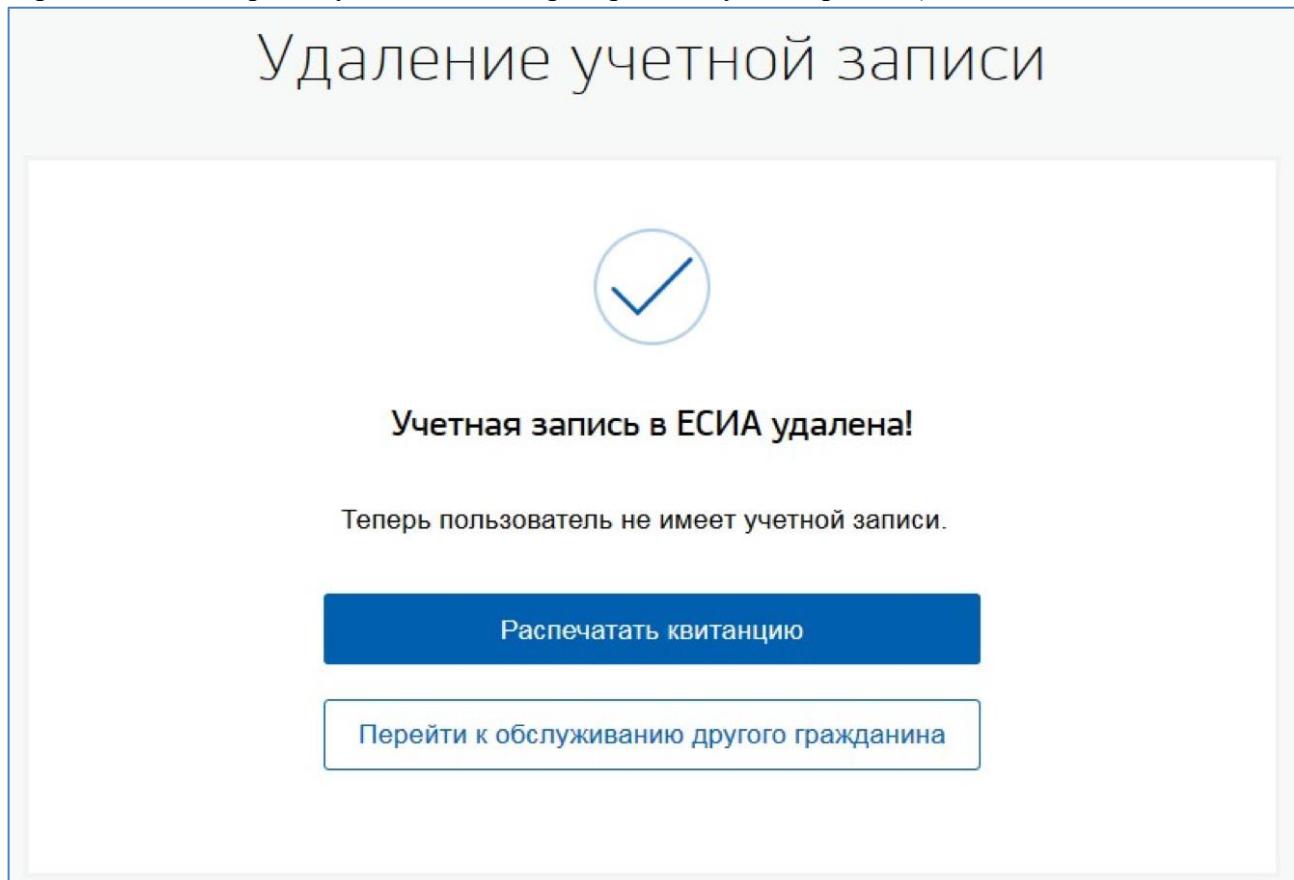


Рисунок 37 – Уведомление об успешном удалении учетной записи пользователя

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.

### 3.9 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 38).

Рисунок 38 – 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 39).

# Регистрация

## Добавление информации о ребенке

Поля обязательные для заполнения

**Основная информация**

Фамилия	Константинопольский
Имя	Константин
Отчество	
Пол	<input checked="" type="radio"/> Мужской <input type="radio"/> Женский
Дата рождения	ДД.ММ.ГГГГ

**Свидетельство о рождении**

Страна выдачи	<input checked="" type="radio"/> Россия <input type="radio"/> СССР <input type="radio"/> Другая страна
Серия	
Номер	
Кем выдан	ЗАГС Московской области г.Москва
Дата выдачи	ДД.ММ.ГГГГ
Количество родителей	<input checked="" type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 0

Поля необязательные для заполнения

СНИЛС	_____
ИНН	
Номер актовой записи свидетельства о рождении	

**Полис обязательного медицинского страхования**

Номер	
Действителен до (если не бессрочный)	ДД.ММ.ГГГГ

**Действия**

[Отменить](#) [Добавить](#)

Рисунок 39 – 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 40).

## Заявление на добавление информации о ребенке

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

ФИО: Иванов Иван Иванович

Вид документа, Паспорт гражданина РФ

удостоверяющего личность:

Данные документа: 4506 707044

добавил в свою учетную запись информацию о ребенке со следующими данными:

ФИО: Иванов Петр Иванович

Пол: Мужской

Дата рождения: 18.09.1981

Место рождения: Саратов

Свидетельство о рождении: XIV-МЮ345, ЗАГС Москвы, 12.03.1982, количество родителей - 2

Редактировать

Отменить

Подтвердить

Рисунок 40 – Заявление на добавление информации о ребенке

После этого заявление будет подписано электронной подписью оператора ЦО и направлено на исполнение. В результате успешной обработки заявления оператору ЦО будет выведено соответствующее сообщение (Рисунок 41). Информация о ребенке будет добавлена к учетной записи пользователя. Пользователь сможет увидеть данную информацию в своем профиле.

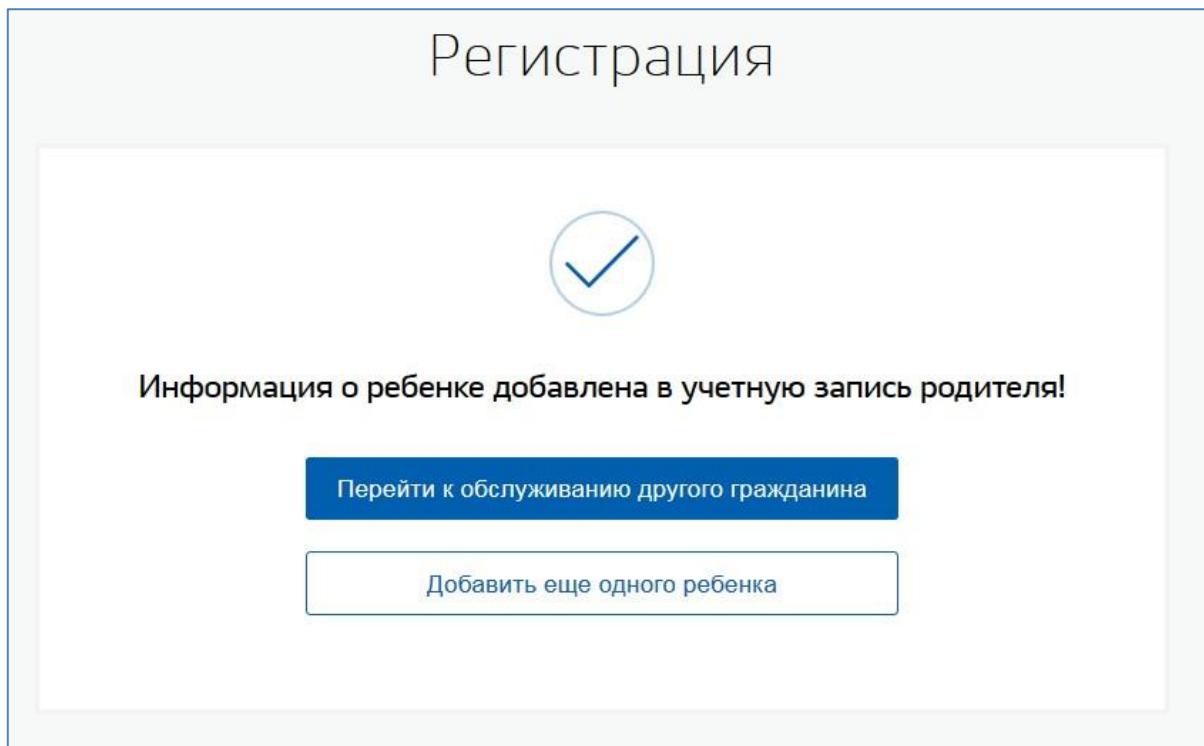


Рисунок 41 – Уведомление об успешном добавлении информации о ребенке

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.

### 3.10 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 42).

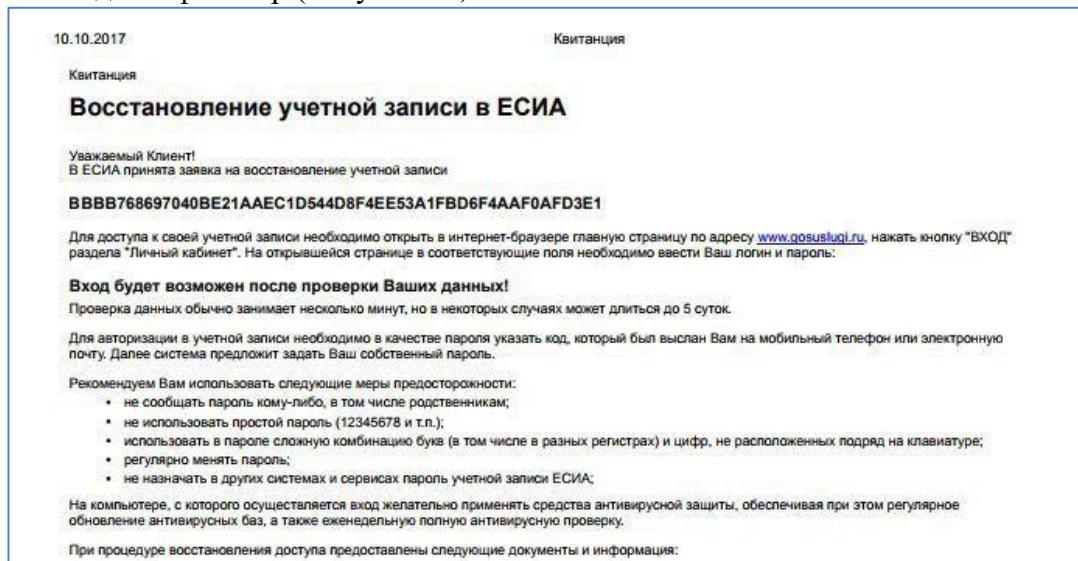


Рисунок 42 – Квитанция по операции «Восстановление учетной записи в ЕСИА»

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 43).

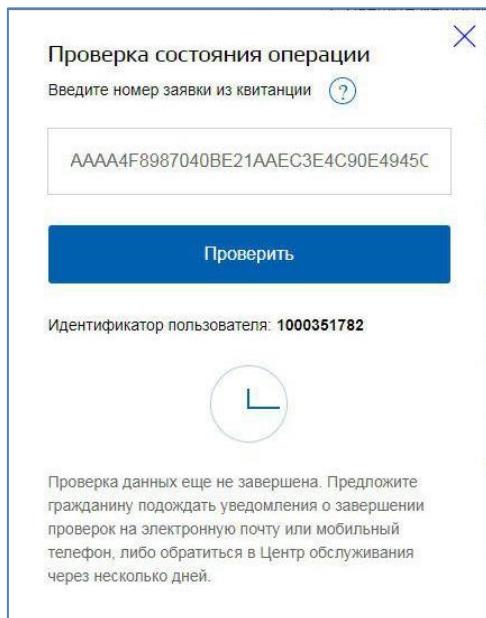


Рисунок 43 – Проверка состояния операции