

Глава 12. Отвечаем на ваши вопросы

Настройка и запуск.....	1
Проверка CheckXML.....	4
Отправка отчетности.....	5
Загрузка из других программ.....	8
Получение ответов.....	10
Запись отчета в файл.....	10
Обработка проблемных документов.....	10

В этой главе мы рассмотрим самые распространенные ситуации и дадим необходимые рекомендации для их разрешения. Более подробную информацию вы всегда можете найти в [Базе знаний](#).

Настройка и запуск

Как проверить готовность системы к сдаче отчета

Каждый раз при запуске системы, СБИС автоматически проверяет все необходимые условия для успешной сдачи отчетности:

1. работающие внешние подключения для соединения с Интернет и спецоператором связи;
2. наличие последней версии системы;
3. наличие действительных сертификатов всех участников электронного документооборота.

И если одно из условий не выполняется, то выводится отчет:



Рис. 12-1 — Отчет об ошибках в системе

По каждой **ошибке** выводится ее подробное описание, и предлагаются возможные способы решения.



Следуйте рекомендациям системы и исправьте возникшие ошибки! Если вы затрудняетесь сделать это самостоятельно, обратитесь за помощью в службу технической поддержки. Если вы не исправите ошибки сейчас и закроете отчет, то вы все равно столкнетесь с ними при отправке отчетности или обновлении системы.

Автоматический мониторинг производится один раз за сеанс вашей работы в системе, при запуске. Отчет формируется только в том случае, если в системе обнаружены ошибки.

Ошибки, связанные с внешними подключениями (соединение с оператором или с сервером обновлений) и возможностями (настройками) автоматического обновления, выводятся только при полной проверке системы. Для этого нажмите на статусе в правом верхнем углу главного окна программы:

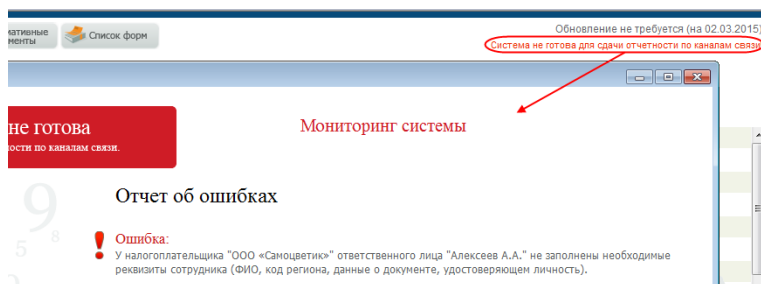


Рис. 12-2 — Проверка системы по требованию пользователя

В отчете вы увидите не только сведения об ошибках, но и возможные **предупреждения**. Не следует ими пренебрегать: они сигнализируют о ситуациях, которые в скором времени могут перерасти в ошибки. Ознакомьтесь с ними и попытайтесь заранее их разрешить.

Помимо ошибок и предупреждений система выводит дополнительную **информацию** необязательного для исполнения содержания. Чтобы эта информация и предупреждение не выводились в отчете при очередной проверке системы, установите флаг в поле «**не выводить это предупреждение**». Вы всегда сможете их отобразить, нажав в отчете ссылку «**Показать ранее скрытые предупреждения**»:

Ошибка:
У налогоплательщика "ООО 'Золотое дно'" не удалось установить соединение с сервером отправки электронной почты, указанным в настройках.

Описание:
Настройки почтового протокола необходимы для сдачи отчетности в электронном виде с использованием электронной почты.

Решение:
[Укажите правильные настройки почтового протокола.](#)

Показать ранее скрытые предупреждения

Рис. 12-3 — Отображение предупреждений

Как отключить утилиту мониторинга?

Если в настоящее время вам не требуется актуальная версия программы, а автообновление СБИС мешает работе других приложений, имеет смысл отключить утилиту мониторинга. Для этого:

1. Откройте утилиту мониторинга, кликнув по её иконке в трее.



Рис. 12-4 — Открытие утилиты мониторинга

2. Нажмите «Остановить мониторинг».

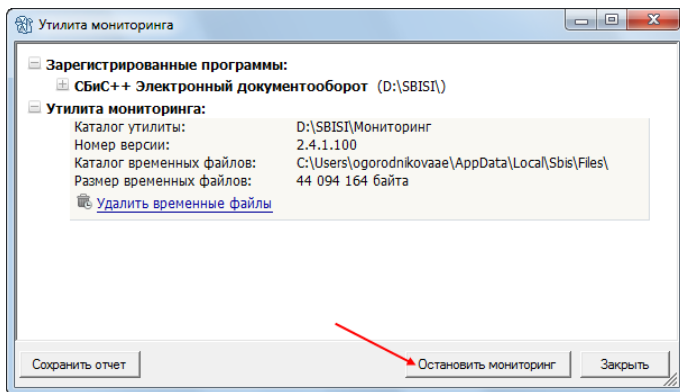


Рис. 12-5 — Остановка утилиты мониторинга

Проверка CheckXML

Сообщение «Программа проверки файлов "CheckXML" не установлена»

Сообщение возникает, если на компьютере не установлена программа CheckXML или неправильно настроен доступ к ней.

Решение

- Проверьте, установлена ли на данном компьютере программа CheckXML (по умолчанию эта программа устанавливается в каталог C:\CheckXML).
- Если программа CheckXML НЕ установлена, выполните ее установку (подробные инструкции изложены в главе «Установка и первый запуск»).
- Если программа CheckXML установлена в другой каталог, укажите правильный путь в конфигурации задачи («Главное меню/ Сервис») на закладке «Параметры для ПФ»:

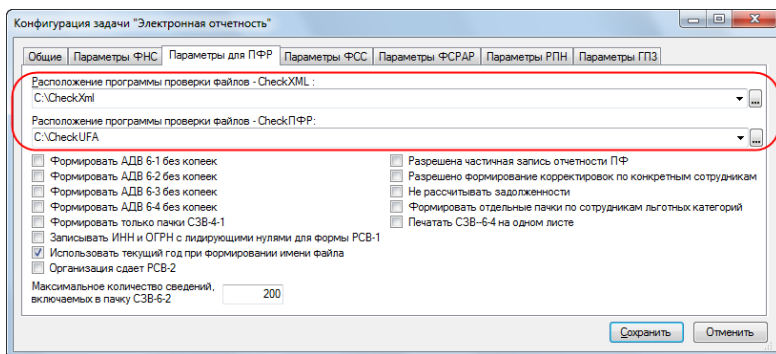


Рис. 12-6 — Настройка расположения программ проверки отчетности

Сообщение «Отчет №... Расчет страховых взносов и индивидуальные сведения содержит ошибки. Передать на подпись?»

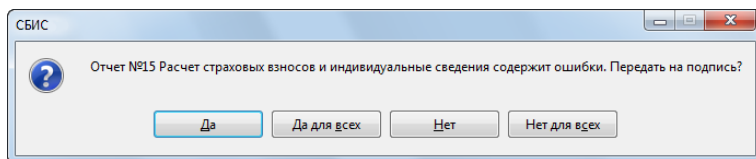


Рис. 12-7 — Предупреждение о найденных ошибках

Сообщение возникает, если при передаче на подпись отчета в ПФР были обнаружены ошибки в структуре файла, в контрольных соотношениях и прочих требованиях, предусмотренных законодательством о персонифицированном учете.

Решение

1. Откажитесь от передачи на подпись файла с ошибками (выбрать ответ «Нет»).



При выборе ответа «Да», файл с отчетом будет передан на подпись и отправлен, но не будет принят в ПФР: вернется протокол со списком ошибок, которые все равно придется исправить.

2. Ознакомьтесь с протоколом CheckXML и CheckПФР, в котором указаны ошибки, подлежащие исправлению.

Перейдите к отчету и исправьте выявленные ошибки, после чего повторите процедуру проверки и отправки файла с отчетностью.

Отправка отчетности

Сообщение «Вставьте ключевой носитель» не пропадает. Что делать?

Сообщение возникает в том случае, если программа КриптоПро CSP не видит носитель (дискету или другой носитель) с вашим ключом ЭП.

Проверьте, вставлен ли носитель в компьютер:

- если носитель не вставлен — вставьте;
- если носитель вставлен в компьютер — возможно, не настроены считыватели в программе КриптоПро CSP. За разъяснениями обратитесь в Базу знаний на нашем сайте.

Сообщение «Срок действия этой версии КриптоПро CSP истек»

Сообщение возникает в двух случаях:

1. В программе КриптоПро CSP **не указан серийный номер**. Без его указания программа будет работать 30 дней (в случае версии 3.6 — 90 дней) в демонстрационном режиме.

Решение:

- Найдите Лицензионное соглашение на использование этой версии КriptoПро CSP, выданное при подключении к системе вместе с другими документами.
- Серийный номер вводится в окне «Свойства КriptoПро CSP» на закладке Общие (выполните «Пуск/ Панель управления/ КriptoПро CSP»). Ввод информации происходит через оснастку MMC «КriptoПро PKI». Кликните на названии:

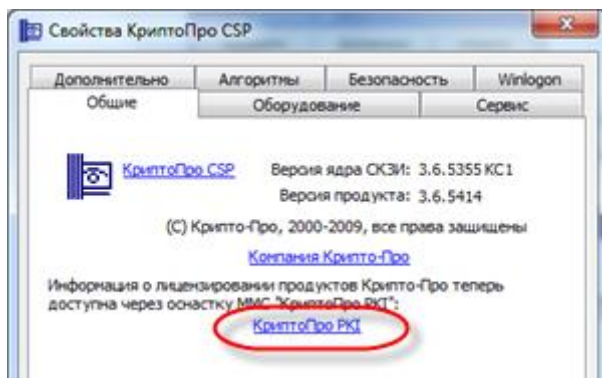


Рис. 12-8 — Окно программы КriptoПро CSP

- В окне программы в контекстном меню на КriptoПро CSP (Управление лицензиями) выберите «Все задачи/ Ввести серийный номер...»: укажите сведения о пользователе и введите серийный номер, который вы получили при подключении к СБИС.

2. В программе истекла лицензия.

Обратитесь к своему менеджеру по вопросу приобретения новой лицензии. После чего укажите лицензию в программе способом, описанным выше.

Сообщение «При отправке возникла ошибка "Владелец ЭП..." не совпадает с подписантом, указанным в отчете. Вставьте другой ключ, либо измените подписанта в отчете»

Сообщение возникает, если подписант в отчете не совпадает с владельцем ЭП, которым подписывается отчетность при отправке в налоговую инспекцию.

Решение проблемы предлагается в формулировке самой ошибки:

1. Либо измените подписанта в отчете.
2. Либо выберите другой ключ для подписи отчета при отправке.

Сообщение «Для формирования ИСД к данному документу создайте доверенность от руководителя организации <такой-то> на уполномоченного сотрудника»

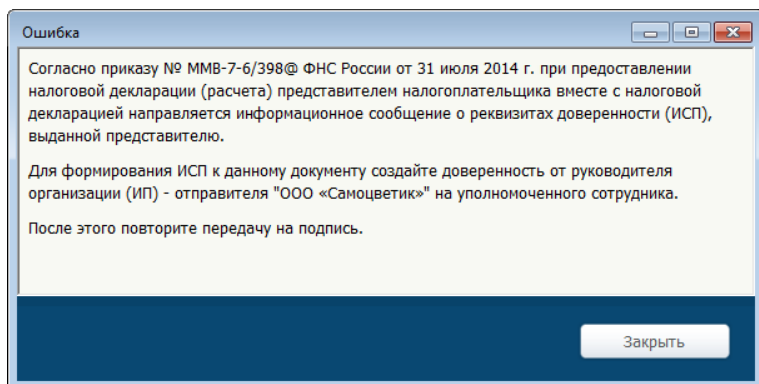


Рис. 12-9 — Нет доверенности от руководителя организации

Сообщение возникает, если в отправляемом отчете указан тип подписанта «**2-представитель налогоплательщика**» и подписантом отчета является не руководитель организации. При этом в программе нет доверенности от руководителя на уполномоченного сотрудника.

Решение:

В реестре доверенностей оформить доверенность от имени налогоплательщика отправителю (подробные инструкции вы найдете в статье [«В каких случаях требуется доверенность»](#) Базы знаний).

Сообщение «Ошибка при формировании информационного сообщения о доверенности. ... Не указана серия паспорта (номер паспорта, адрес и т.п.)»

Сообщение возникает, если у указанного в сообщении лица не заполнены учетные данные, необходимые для формирования информационного сообщения о доверенности: у сотрудника — владельца сертификата ключа подписи должны быть обязательно указаны Адрес (по прописке) и Паспортные данные, у налогоплательщика — Адрес.

Решение:

Заполните требуемые учетные сведения.

Сообщение «У лица ... не найден действительный сертификат!»

Данная ошибка возникает при отправке отчета или получении ответов. Ошибке может предшествовать окно с запросом носителя «Вставьте ключевой носитель» и текстом состояния «Набор ключей не существует».

Причины:

- носитель с ключами не вставлен в компьютер;
- сертификат плательщика отсутствует или недействителен;
- ключ подписи расположен в другом контейнере;
- СКЗИ не распознает ключи или они отсутствуют;
- при использовании КриптоПро в списке устройств есть диски, не соответствующие реальным устройствам системы;
- система не распознает Рутокен.

Решение по каждой из этих проблем подробно описано в [Базе знаний](#).

Загрузка из других программ

Сообщение «Плательщик в файле: Название "...” ИНН "...” КПП "...” не соответствует текущему. Продолжить чтение?»

ИНН/КПП организации в загружаемом отчете отличается от аналогичных данных в карточке текущего налогоплательщика в СБИС.

Возможные причины:

1. В программе на момент загрузки отчета текущей выбрана не та организация, что указана в отчете.
2. В отчете указано неверное ИНН/КПП.
 - «Да» — в отчет будут подставлены соответствующие данные из карточки текущей организации;
 - «Нет» — отмена загрузки отчета в реестр.

Сообщение «Сотрудник <такой-то> уже есть в справочнике. Обновить его данные из файла?»

Данное сообщение появляется всегда, если в справочнике найден сотрудник с ФИО и паспортными данными, указанными в отчете (в случае ПФ также сверяется страховой номер).

- «Да» — данные в карточке будут перезаписаны информацией из файла;

- «Нет» — в загружаемый отчет будут подставлены соответствующие данные из карточки.

Сообщение «Сотрудник <такой-то> уже есть в справочнике. ИНН и паспортные данные данного сотрудника отличаются от указанных в отчете. Добавить новую карточку?»

В карточке не указаны основные персональные данные (например, паспортные данные или номер страхового свидетельства) сотрудника, а в отчете эти данные есть. И наоборот, если в карточке эти данные заполнены, а в отчете нет.

- «Да» — будет создана новая карточка;
- «Нет» — в уже имеющуюся карточку будет дописана информация из отчета.

Новая карточка сотрудника будет создана без какого-либо сообщения, если:

1. ФИО в карточке сотрудника и в загружаемом отчете совпадают, а паспортные данные указаны разные.
2. Сотрудник с ФИО, указанными в отчете, не зарегистрирован в СБИС.

Сообщения «Не найдена переменная с именем...», «Неожиданный тег...», «Отсутствует тег...»

Сообщение об ошибке появляется либо из-за неправильного формата загружаемого файла, либо из-за ошибок в программе.

Решение

- проверьте загружаемый файл программой CheckXML;
- если проверка программой CheckXML обнаружила ошибки в загружаемом файле — откорректируйте файл с ошибками или обратитесь к разработчикам программы, в которой подготовлен файл;
- если CheckXML не обнаружил ошибок в файле — для решения проблем при загрузке обратитесь в службу технической поддержки.

Получение ответов

В окне передачи отчетности «Ошибка при расшифровке: отсутствует сертификат шифрования»

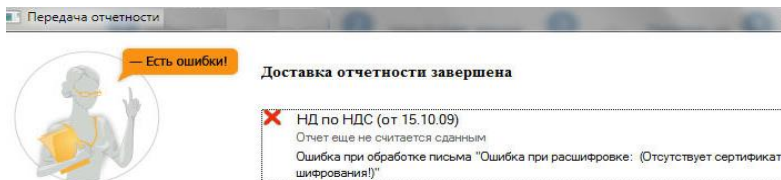


Рис. 12-10 — Ошибка при расшифровке входящего документа

Ошибка возникает, если сертификат налогоплательщика, который был использован при отправке и шифровании документов, не соответствует ключу подписи налогоплательщика при получении ответов. Документы сразу отправляются в реестр проблемных входящих документов. За разъяснениями обратитесь к разделу «Обработка проблемных документов».

Запись отчета в файл

Сообщение «Для формы ... не предусмотрена передача в формате электронной отчетности»

Сообщение выдается, если для отчета не предусмотрен электронный формат представления данных. При этом программа предлагает сохранить отчет в печатном виде. В этом случае отчет будет записан в HTML-файл. Такой отчет можно открыть и распечатать с помощью интернет-браузера.

Обработка проблемных документов

Напомним, что все проблемные документы попадают в специальный реестр («Главное меню/ Электронная отчетность/ **Проблемные входящие документы**»):

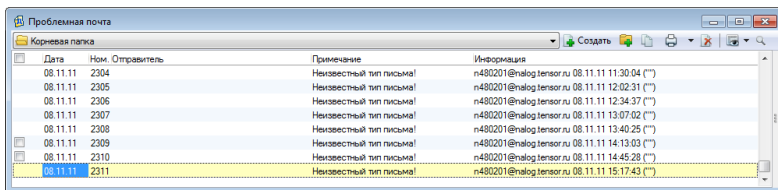


Рис. 12-11 — Запись о проблемном документе

Если документ оказался в этом реестре, он фактически **не получен**. Автоматическая обработка соответствующего отчета налогоплательщика в этом случае останавливается. Чтобы ее возобновить, устраните проблему для каждого документа. Описание ошибок и методы их устранения приводятся чуть ниже по тексту. Основная информация о проблемном документе указана в столбцах реестра.

Если отправителя документа удалось определить, его название отображается в столбце «**Отправитель**». Если отправителя определить не удалось, этот столбец остается пустым. В этом случае установить отправителя можно по электронному адресу, который отображается в столбце «**Информация**».

В столбце «**Примечание**» указано описание ошибки, возникшей при получении документа.

Документ с ошибкой

Открыв (<Enter>) документ с ошибкой из реестра, можно получить более детальную информацию о проблеме:

с	по	Субъект	Роль	Серийный номер	Отметок	Издатель	Город	Подразделение	Примечание
11.03.11	15.44.13	11.03.12	15.54.13	Куркина В	38 0С 98 82 00 00 00 07 11 1	BB8AD2B8C	TENSORC	Грязи	0

Рис. 12-12 — Фрагмент просмотра проблемного документа

- «**Примечание**» — описание возникшей ошибки;
- «**Отправитель**» — при получении удалось идентифицировать отправителя по сертификату подписи;
- «**Сертификаты подписи**» — если при получении документа удалось определить отправителя, в этом поле отображаются реквизиты и серийный номер ключа подписи, который был использован на стороне отправителя при подписании документа. Если отправителя определить не удалось, это поле остается пустым;
- «**Сертификаты шифрования**» — если при получении письма документ из письма удалось расшифровать, в этом поле отображаются реквизиты и серийный номер сертификата шифрования, который был

использован на стороне отправителя при отправке письма. Если расшифровать письмо не удалось, это поле остается пустым.

Для разрешения возникшей проблемы обратитесь в службу технической поддержки вашего оператора связи. После исправления ошибки повторите получение документа, для этого в контекстном меню реестра на документе выберите команду **«Перепринять письмо»**:

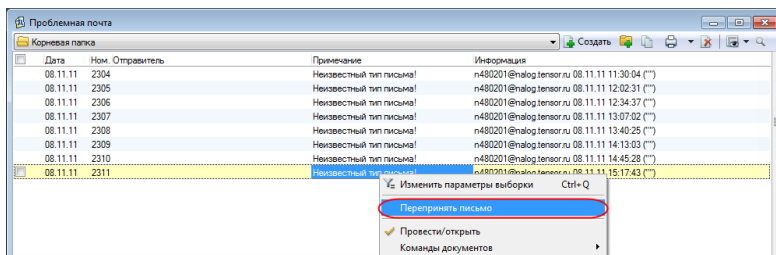


Рис. 12-13 — Повторное принятие письма