|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Реестр типичных вопросов и ответов | | |
| № | Вопрос | Ответ | |
| 1 | Система не дает сформировать дополнительную эсф на основании основного эсф. При нажатии «Создать», выходит ошибка | Уважаемый Пользователь!  Данная ошибка возникает при наличии ошибок в реестре/некорректной работы браузера.  Рекомендуем произвести очистку реестра (кэш/куки браузера) и попробовать авторизоваться в разных браузерах.  Для корректной работы с ИС ЭСФ можно использовать следующие Интернет-браузеры:   * GoogleChrome * Internet Explorer версии 8 и выше; * Opera версии 9 и выше; * MozillaFirefox версии 4 и выше; * Safari версии 5 и выше.   Данная ошибка также может быть связана непосредственно с операционной системой. Рекомендуем Вам воспользоваться ПК с операционной системой win 8-10.  Также рекомендуем попробовать сменить Интернет-провайдера (например, использовать мобильный интернет).  Благодарим Вас за обращение! | |
| 2 | Не получается исправить или отозвать  Подтвержденную СНТ | Подтвержденная СНТ не подлежит исправлению/отзыву. | |
| 3 | Я зарегистрирован в качестве ИП. Прохожу регистрацию на портале ИС ЭСФ. После прохождения по ссылке, выходит уведомление о том, что тип налогоплательщика не совпадает с указанным при регистрации. | Просим Вас предоставить карточку ИП для проверки данных.  После проверки:  Ваши данные обновились, просим Вас повторно пройти процесс регистрации ИП. | |
| 4 | Сдали ФНО, товар на ВС не поступил | с 21.01.2021 Импортные товары поступают на ВС по СНТ на импорт. | |
| 5 | Почему по ДТ поступили товары, которые не подлежат ведению на ВС? | В ИС ЭСФ с внедрением СНТ реализована возможность оформления СНТ по всем импортным товарам, оприходованным на ВС по ДТ. Возможность реализована для оформления СНТ на добровольной основе.  Вместе с тем, имеется возможность в настройках отключить прием данных на ВС.  Для изменения настроек на веб-портале ИС ЭСФ в личном кабинете пользователя под нужным профайлом необходимо перейти в меню Настройки – Прием данных на ВС.  На странице «Настройка приема данных на ВС» имеются опции по переключению настройки переноса всех товаров на ВС с ЗВТ/ДТ или импортной СНТ с признаком 7.1 Ввоз товара на территорию РК (Импорт), либо переноса товаров на ВС, по которым имеются обязательства по оформлению СНТ. По умолчанию в Настройках стоит опция переноса всех товаров на ВС.  Для изменения опции необходимо выбрать нужную настройку и подписать ЭЦП ключом.  С детальной информацией по работе данного функционала можно ознакомиться в руководстве пользователя на сайте КГД <https://kgd.gov.kz/ru/content/dokumenty-po-esf-1>. | |
| 6 | Скажите пожалуйста у нас изменился юридический адрес а на сайте до сих пор старый адрес. | По данному вопросу рекомендуем обратиться в службу поддержки ИС ЭСФ по электронному адресу esfsd@kgd.minfin.gov.kz, с приложением скриншотов ошибок, в случае необходимости позвонить по номеру контакт-центра 8 (7172) 72-78-72 (круглосуточно). | |
| 7 | Нет полномочий на создание ЭСФ | В системе работника не назначены права для работы в ИС ЭСФ или авторизация произведена в профайле ФЛ | |
| 8 | Просим поменять данные, по уведомлению. В портале ИС ЭСФ выходит название ИП по ФИО руководителя, но по данным в кабинете налогоплательщиков название ИП другое | По данному вопросу рекомендуем обратиться в службу поддержки ИС ЭСФ по электронному адресу esfsd@kgd.minfin.gov.kz, с приложением скриншотов ошибок, в случае необходимости позвонить по номеру контакт-центра 8 (7172) 72-78-72 (круглосуточно). | |
| 9 | Не могу найти остатки, по СНТ, инспектор подтвердил | Товары поступают на ВС после того, как Вы подтвердите импортную СНТ. | |
| 10 | В форме Сопоставления не находит ФНО, которая в статусе Обработанный | Для сопоставления ФНО 328.00 с СНТ на импорт доступны ФНО 328.00 по которым не было сопоставления. Таким образом, если ранее указанная ФНО уже была сопоставлена с СНТ, она не будет отображаться в Форме Сопоставления для выбора.  С детальной информацией по работе данного функционала можно ознакомиться в руководстве пользователя на сайте КГД <https://kgd.gov.kz/ru/content/dokumenty-po-esf-1>. | |
| 11 | Ошибки при создании ЭСФ без привязки к СНТ | При заполнении раздела G «Данные по товарам, работам, услугам» информация по товарам заносится от руки, без использования виртуального склада. При работе на портале ИС ЭСФ в поле G17 «Идентификатор товара, работ, услуг» система автоматически проставит значение «1», при работе через учетные системы необходимо заполнить вручную. | |
| 12 | При отправке ЭСФ возникает ошибка «ЭСФ отклонена сервером. Истек срок сертификата СТ-КЗ.» | Сертификаты формы «СT-KZ» и «СТ-1» оформляются в Региональных палатах предпринимателей на основании Правил по определению страны происхождения товара, выдаче сертификата о происхождении товара и отмене его действия, утвержденных Приказом МИР РК от 24 февраля 2015 года № 155. Сертификаты формы «СT-KZ» и «СТ-1» поступают в ИС ЭСФ из Национальной палаты предпринимателей Республики Казахстан «Атамекен» в режиме реального времени. Просим Вас уточнить о сертификате по следующей ссылке [https://atameken.kz/ru/services/5-sertifikaciya](https://atameken.kz/ru/services/5-sertifikaciya" \t "_blank) | |
| 13 | Поставщик высылает СНТ с малой точкой, СНТ подтвердить не дает. Что делать? | СНТ в адрес МТТ с товарами раздела G1, не требуют подтверждения и поступают на Ваш склад автоматически.  С категорией получателя «Малая торговая точка» при неиспользовании товара получателем, товар будет списан автоматически.  В месте с тем, имеется возможность отказаться от статуса МТТ.  С детальной информацией можно ознакомиться в руководстве пользователя на сайте КГД <https://kgd.gov.kz/ru/content/dokumenty-po-esf-1> | |
| 14 | Не могу выписать ЭСФ, нет кнопки «Создать» | Возможно по данному ИИН/БИН имеется блокировка в системе. Для выяснения обстоятельств рекомендуем обратиться в службу поддержки ИС ЭСФ по электронному адресу esfsd@kgd.minfin.gov.kz, с приложением скриншотов ошибок, в случае необходимости позвонить по номеру контакт-центра 8 (7172) 72-78-72 (круглосуточно). | |
| 15 | У меня вопрос: портал виснет и не открывает не отправленные эсф | Данная ошибка часто возникает из-за нагрузки на браузер/компьютер, оперативной памяти не хватает что бы обработать 100+ кол-во товара. Просим очистить RAM/ОЗУ и поменять браузер, у которого меньше затратные ресурсы (Mozilla Firefox, Opera) | |
| 16 | Код товара (ТН ВЭД ЕАЭС) не найден или не действует на текущий момент, необходимо указать действующий код | Для детального анализа просим выслать код ТНВЭД товара, который необходимо списать с ВС. Благодарим Вас за обращение! | |
| 17 | Не могу изменить единицы измерения | В системе реализован функционал смены единицы измерения. Для смены единицы измерения необходимо создать форму типа Детализация, выбрав категорию Конвертация между разными единицами измерениями.  Необходимо отметить, что форма детализации осуществляется с Основного склада налогоплательщика (в случае если товар находится на Нераспределенном складе то необходимо его переместить на Основной склад). | |
| 18 | Почему при попытке регистрации выходит следующее сообщение «Убедитесь, что приложение NCALayer установлено и запущено», хотя программа запущена | Уважаемый Пользователь! Для начало Вам необходимо установить новую версию NCALayer 1.3. Направляем прямые ссылки для скачивания: 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> Далее необходимо перейти в "Управление модулями" в NCALayer. После этого следует выбрать "Модуль ИС ЭСФ" и нажать на кнопку "Установить модуль". Благодарим Вас за обращение! | |
| 19 | При выписке СНТ на алкогольную продукцию выходит ошибка «подакцизный товар не соответствует разделу» | Данная ошибка говорит о том, что вы вводите товар не в тот раздел. Вам необходимо заполнять Раздел G5. Алкогольная продукция (кроме пива и пивного напитка). Данный раздел открывается после проставления отметки в поле 10.4  Просим вас ознакомиться с руководством пользователя СНТ на сайте КГД МФ РК <https://kgd.gov.kz/ru/content/dokumenty-po-esf-1>. | |
| 20 | При выписке СНТ на реализацию нефтепродуктов система не разрешает указывать цену с цифрами после запятой, выдает ошибку поле "Цена товару за тонну" указано некорректно, если указать круглое число, то ошибки нет. Как быть в этом случае? | В ИС ЭСФ допускается указывать 2 цифры после запятой | |