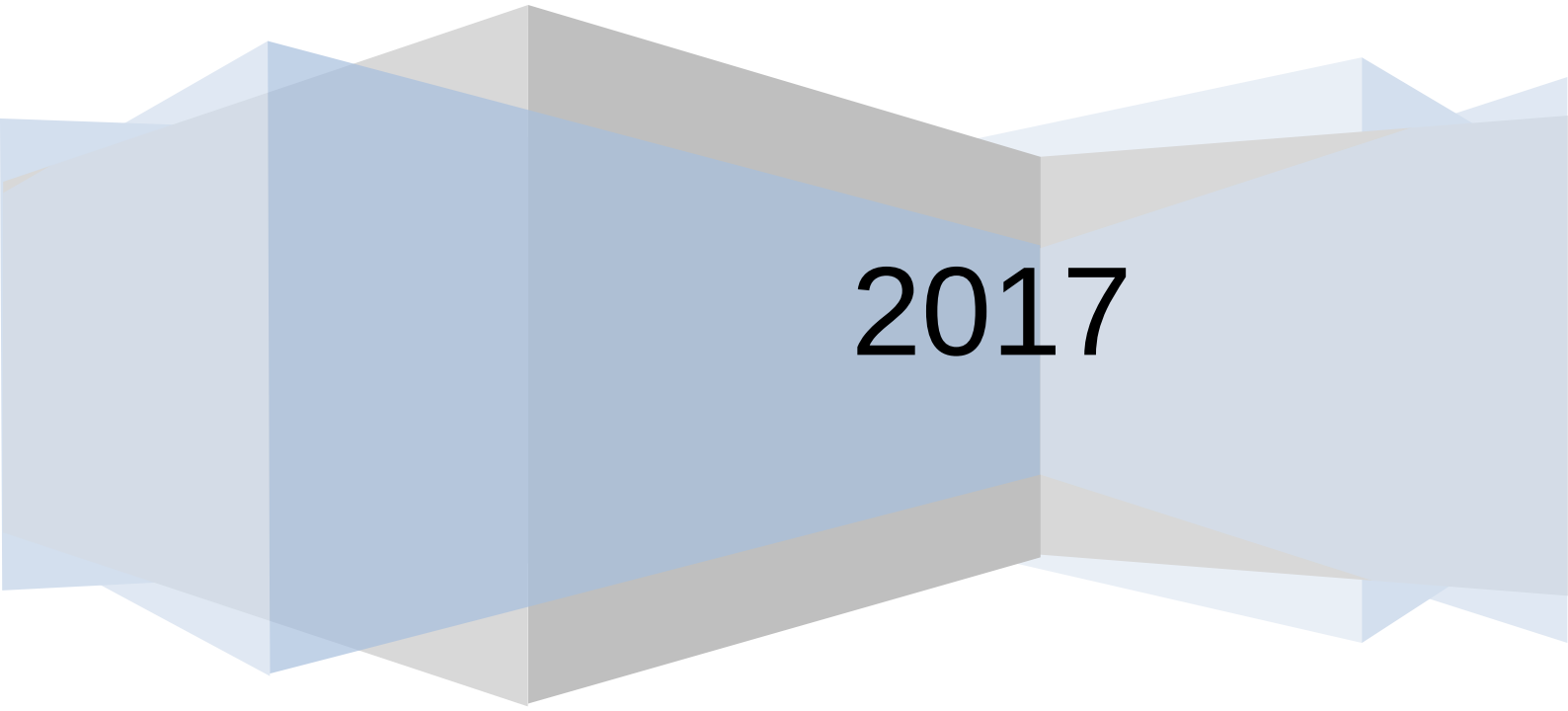
ЕДИНАЯ СИСТЕМА
ИДЕНТИФИКАЦИИ И АУТЕНТИФИКАЦИИ

# Руководство оператора центра обслуживания ЕСИА

**Версия 2.10**



2017

# 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 ..... 10
2.4 Выбор ЦО ..... 11
3 ОПИСАНИЕ ОПЕРАЦИЙ ..... 13
3.1 Рекомендуемый алгоритм использования АРМ ЦО ..... 13
3.2 Поиск учетной записи пользователя ..... 13
3.3 Подтверждение личности пользователя ..... 15
3.4 Переподтверждение учетной записи пользователя ..... 19
3.5 Регистрация подтвержденной учетной записи пользователя с созданием новой учетной записи ..... 20
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 ..... 30
3.8 Удаление подтвержденной учетной записи пользователя в ЕСИА ..... 35
3.9 Добавление ребенка ..... 39
3.10 Проверка состояния операции по квитанции ..... 42

# СПИСОК СОКРАЩЕНИЙ

| **Сокращение / термин** | **Наименование / определение** |
|---|---|
| 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 http://minsvyaz.ru/ru/documents/4244 |
| РП ЕСИА | Руководство пользователя ЕСИА, размещено на http://minsvyaz.ru/ru/documents/4240 |
| 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.[1]
- Направление заявки[2] 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.

---

[1] См. п. 3.2.1и 3.2.2 РП ЕСИА.

[2] 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)[3].

## 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.

[3] 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).

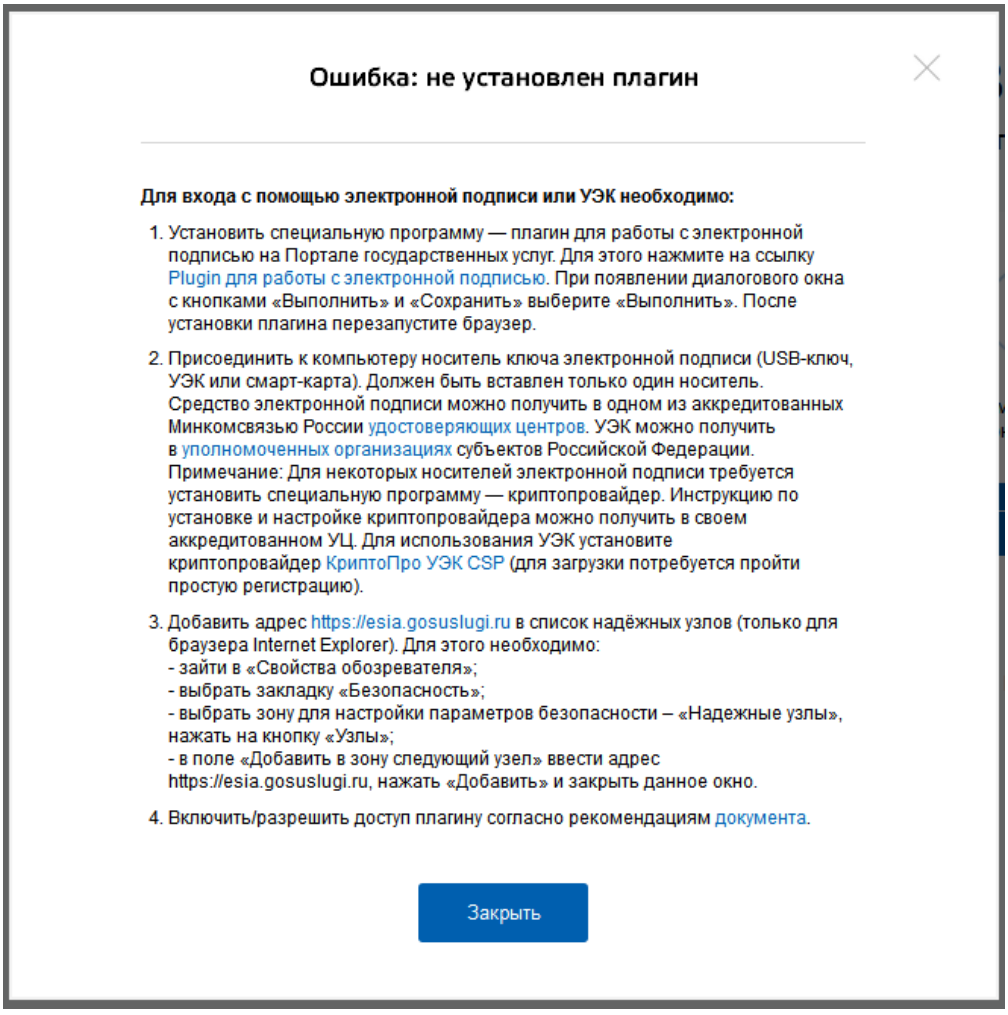



Рисунок 1 – Страница установки плагина

Загрузка плагина начнется автоматически (Рисунок 2).

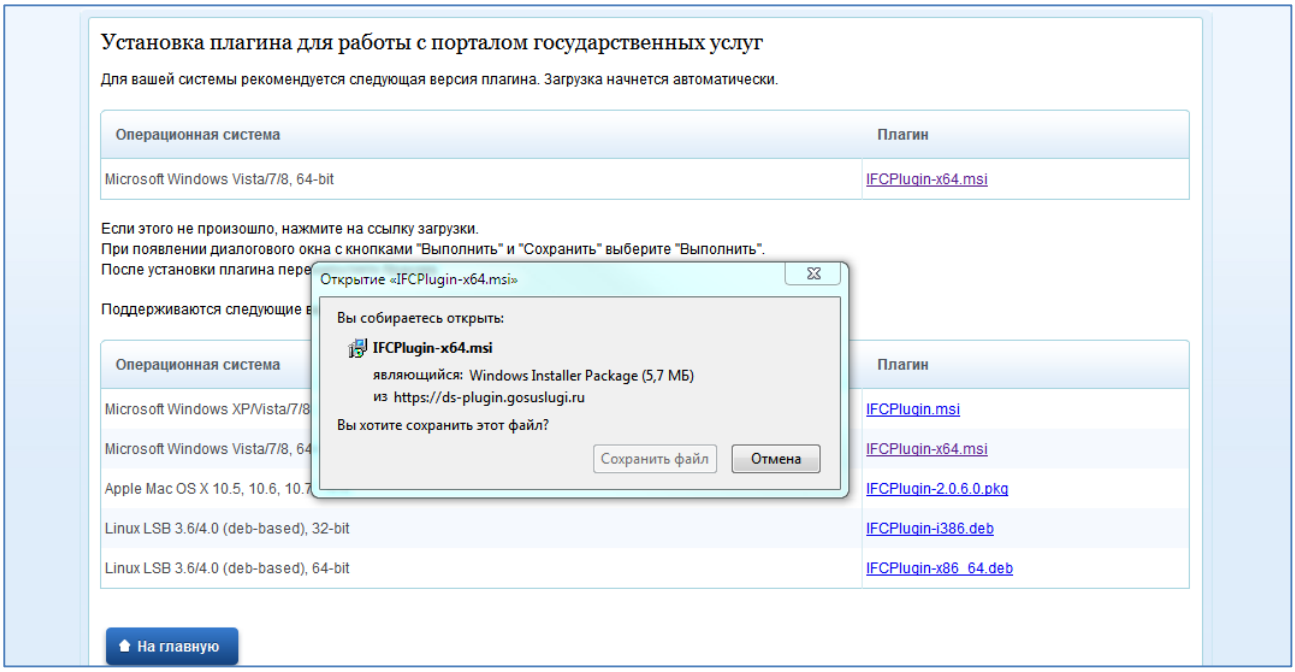



Рисунок 2 – Окно загрузки плагина

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

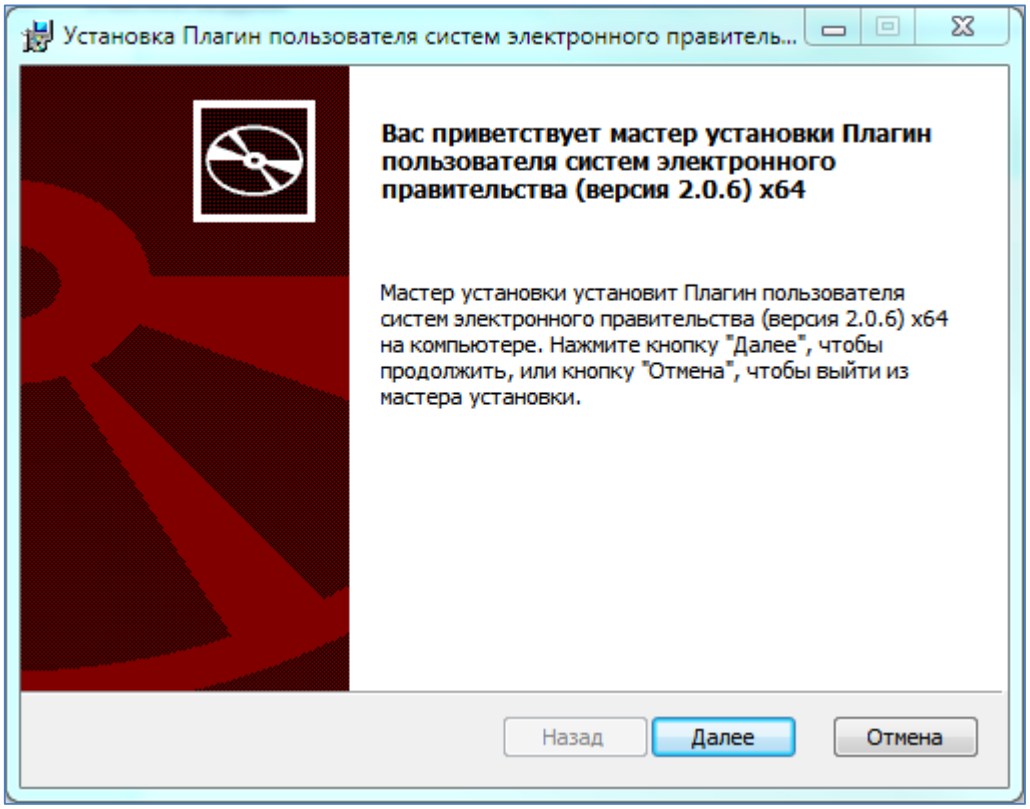



Рисунок 3 – Мастер установки плагина

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 электронных средств»).

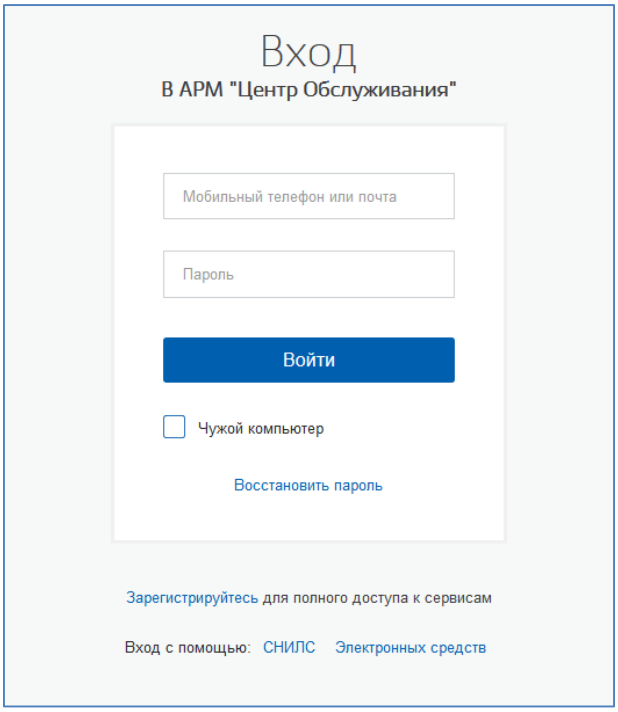



Рисунок 4 – Страница аутентификации ЕСИА

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.

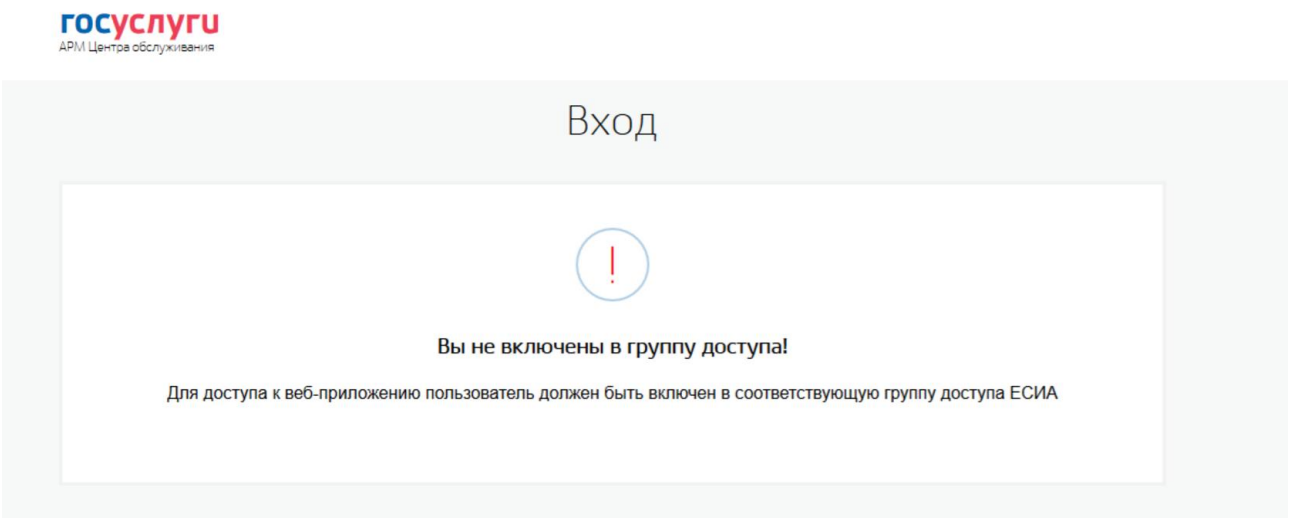



Рисунок 5 - Сообщение о не включении в группу доступа

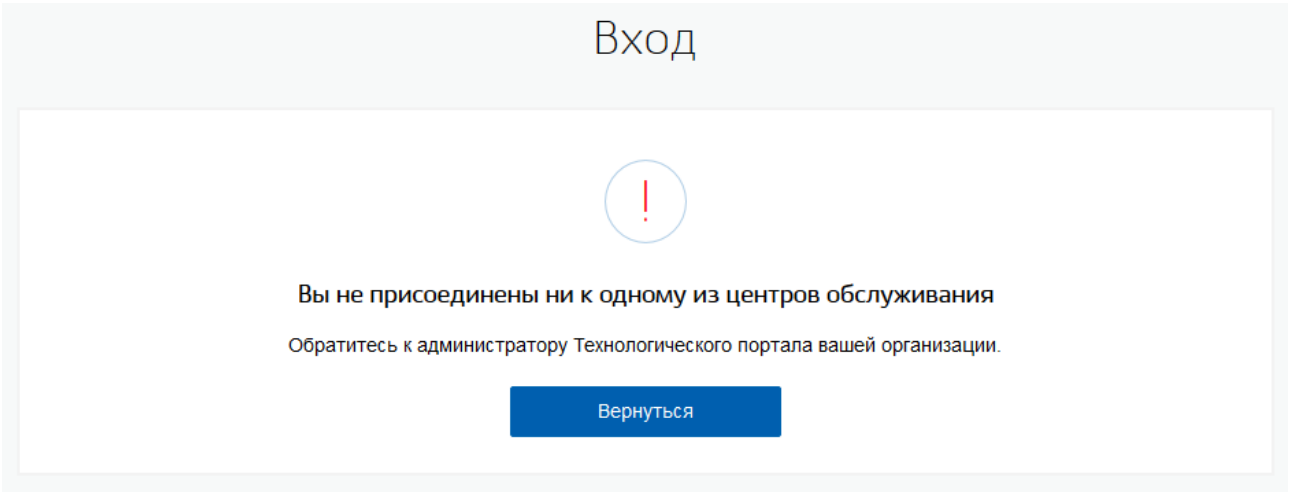



Рисунок 6 - Сообщение о том, что сотрудник не присоединен ни к одному из ЦО

## 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.

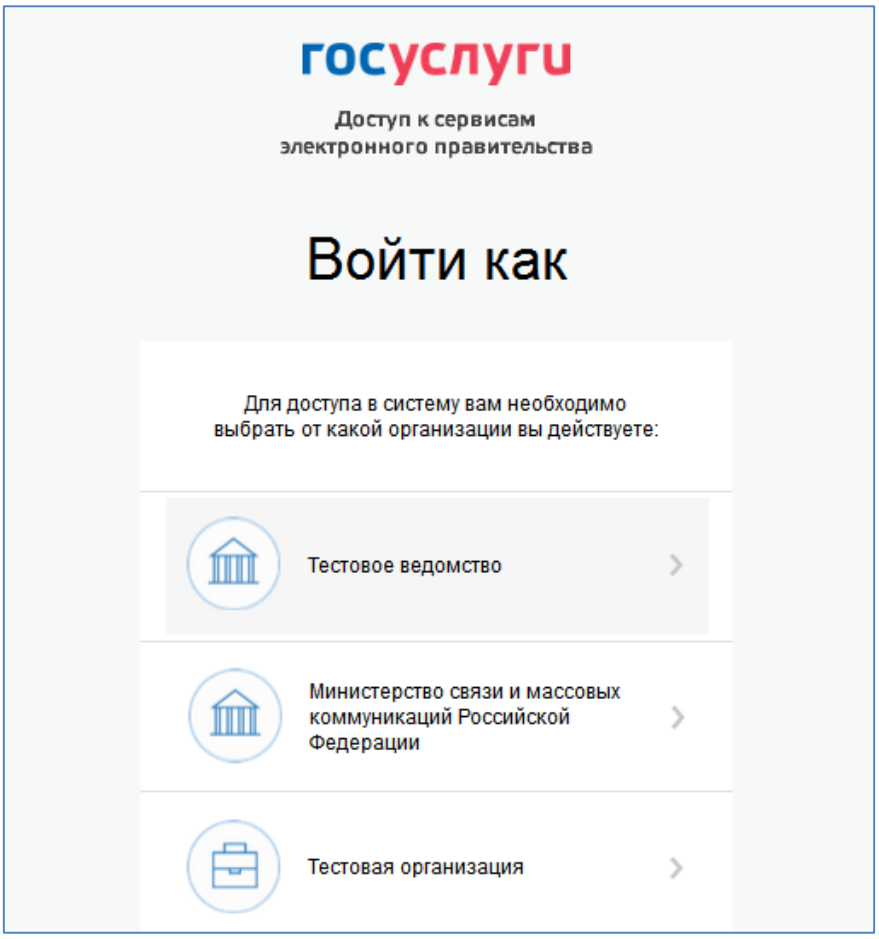



Рисунок 7 – Выбор организации

## 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.

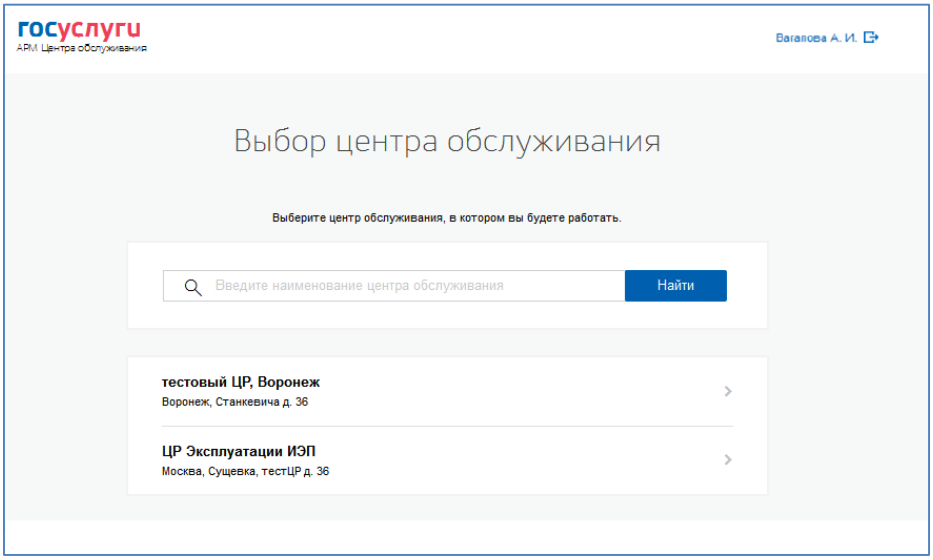


Рисунок 8 – Выбор центра обслуживания

А в случае, если выбранный ЦО по какой-либо причине заблокирован, доступ к нему не будет осуществлен (Рисунок 9).

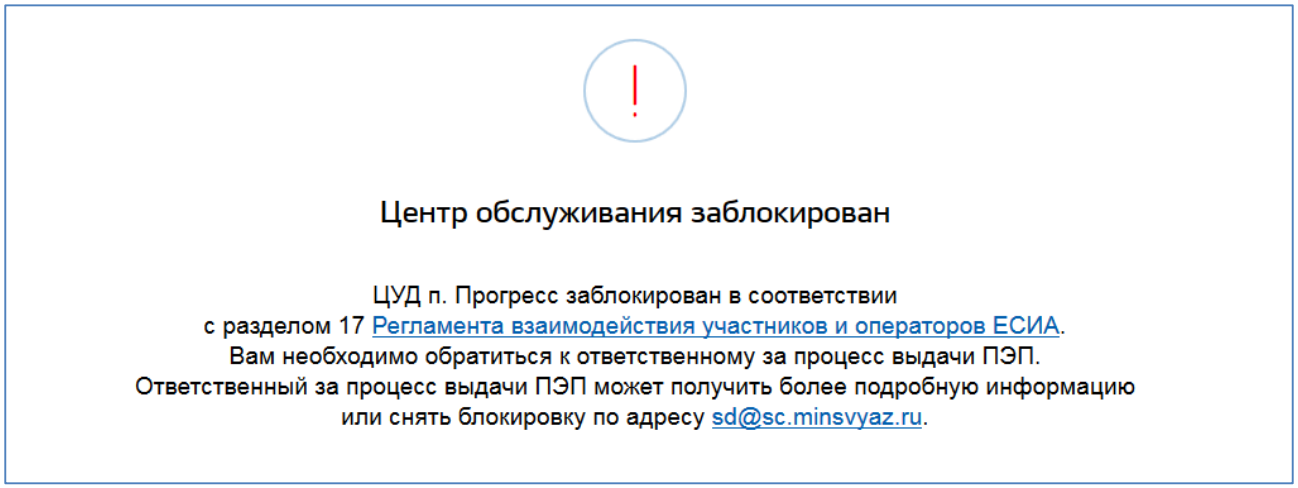



Рисунок 9 – Сообщение о блокировании ЦО

# 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).

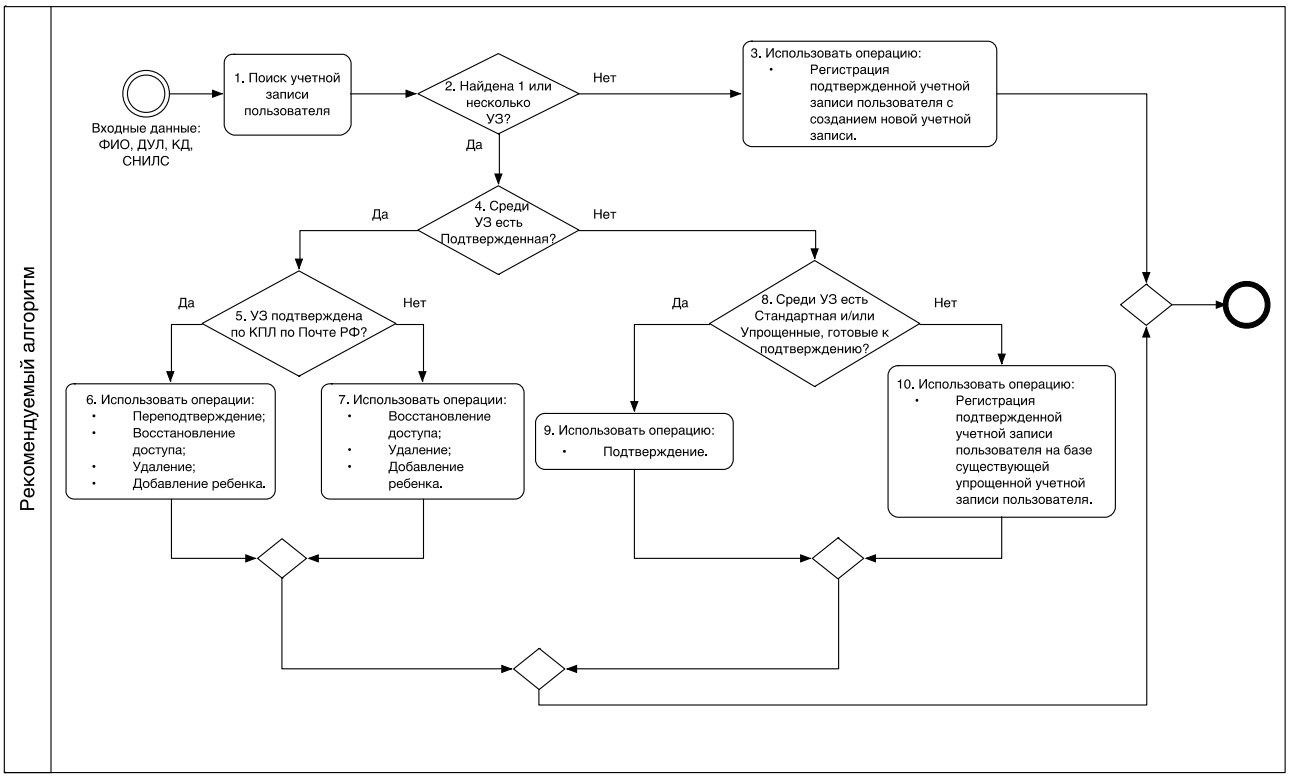



Рисунок 10 – Рекомендуемый алгоритм использования АРМ ЦО

## 3.2 Поиск учетной записи пользователя

Работа с учетными записями пользователей начинается из формы поиска (Рисунок 11), в которой оператор ЦО имеет возможность 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».

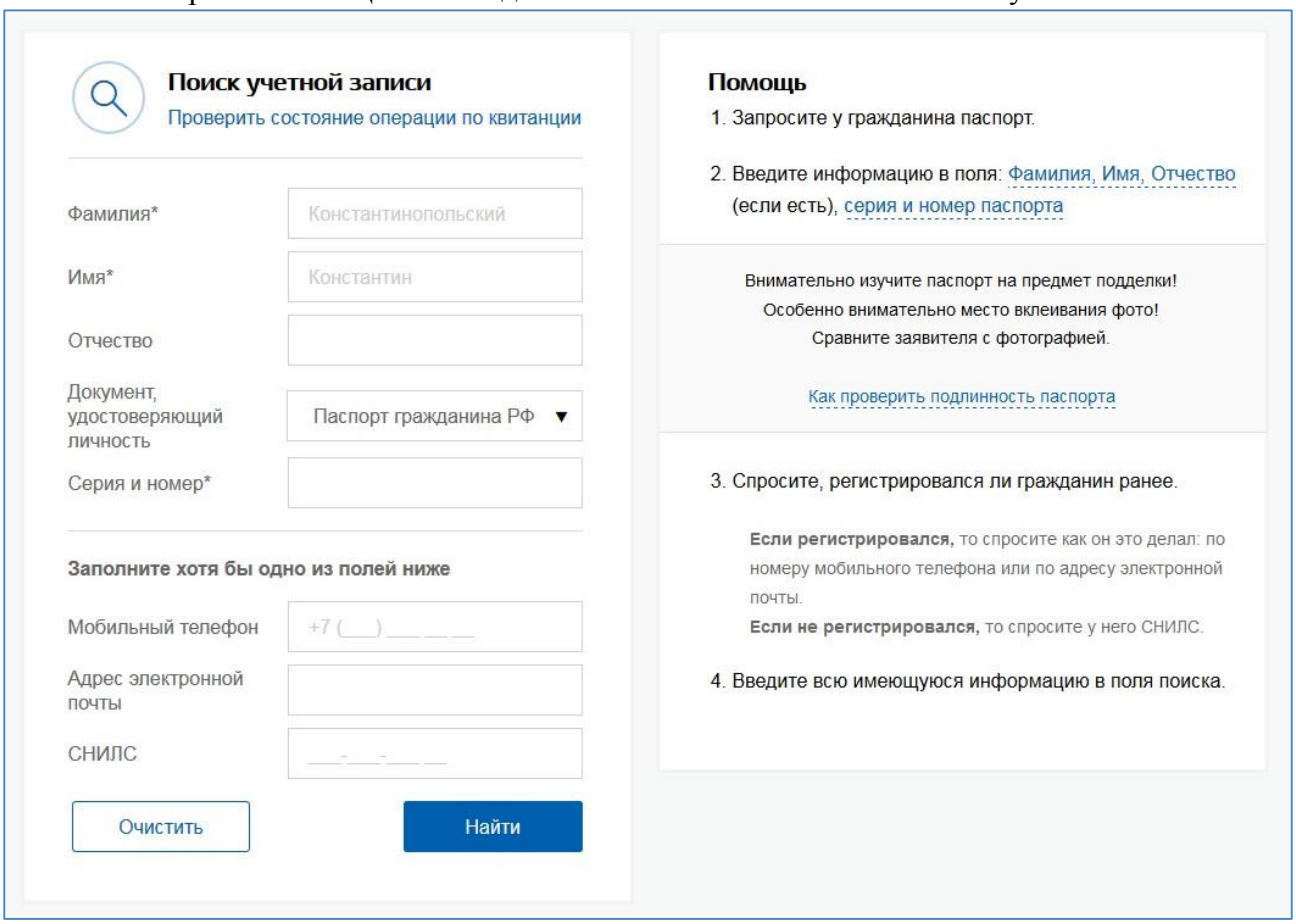



Рисунок 11 – Форма поиска учетной записи

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 ЦО будет невозможна (Рисунок 12).

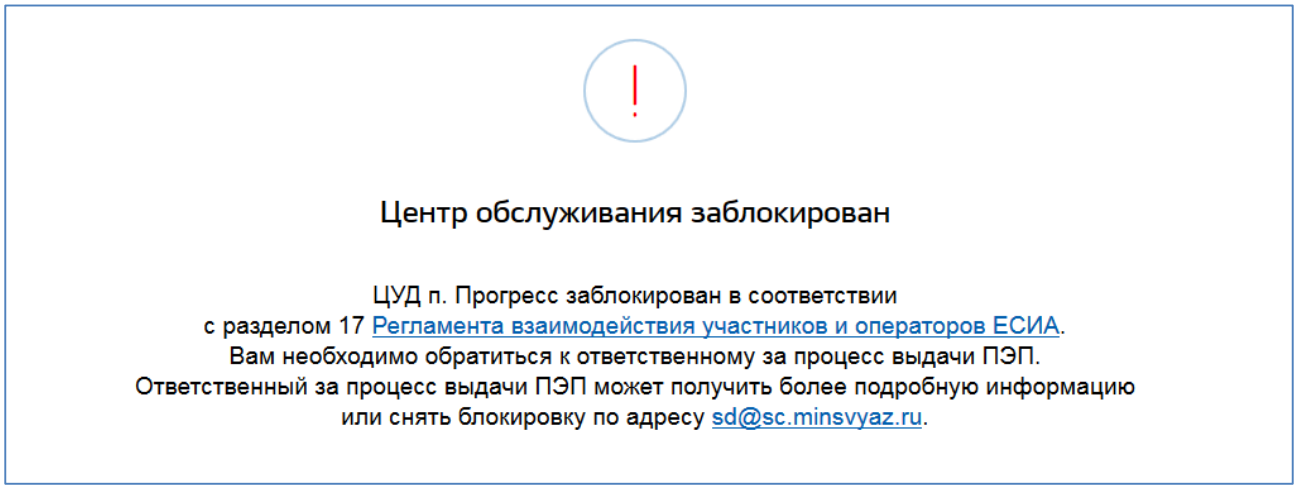



Рисунок 12 - Сообщение о блокировке ЦО при поиске

## 3.3 Подтверждение личности пользователя

Оператор ЦО имеет возможность 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» (Рисунок 13).

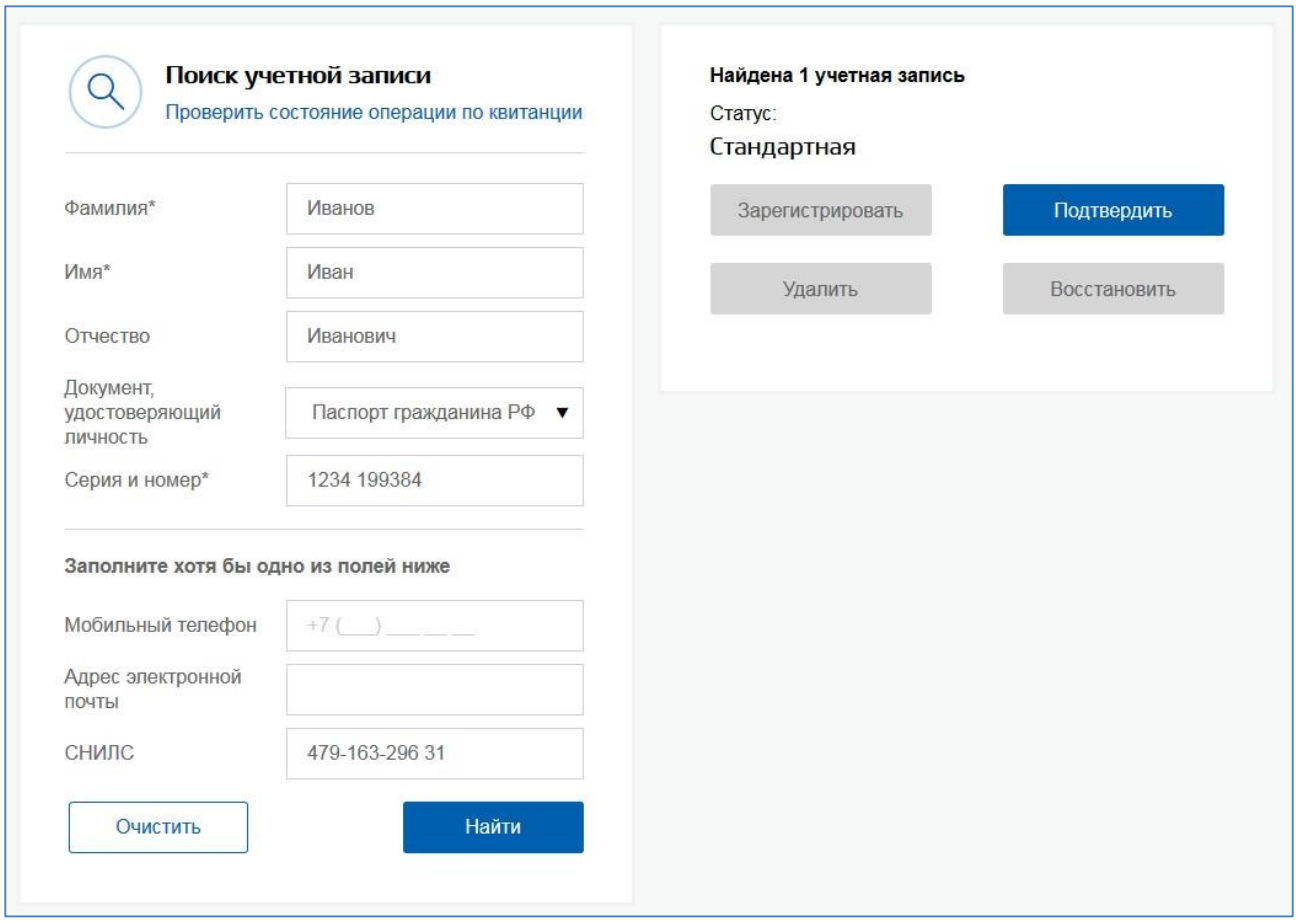



Рисунок 13 – Подтверждение учетной записи

Далее будет автоматически сформировано заявление на подтверждение учетной записи пользователя (Рисунок 14).

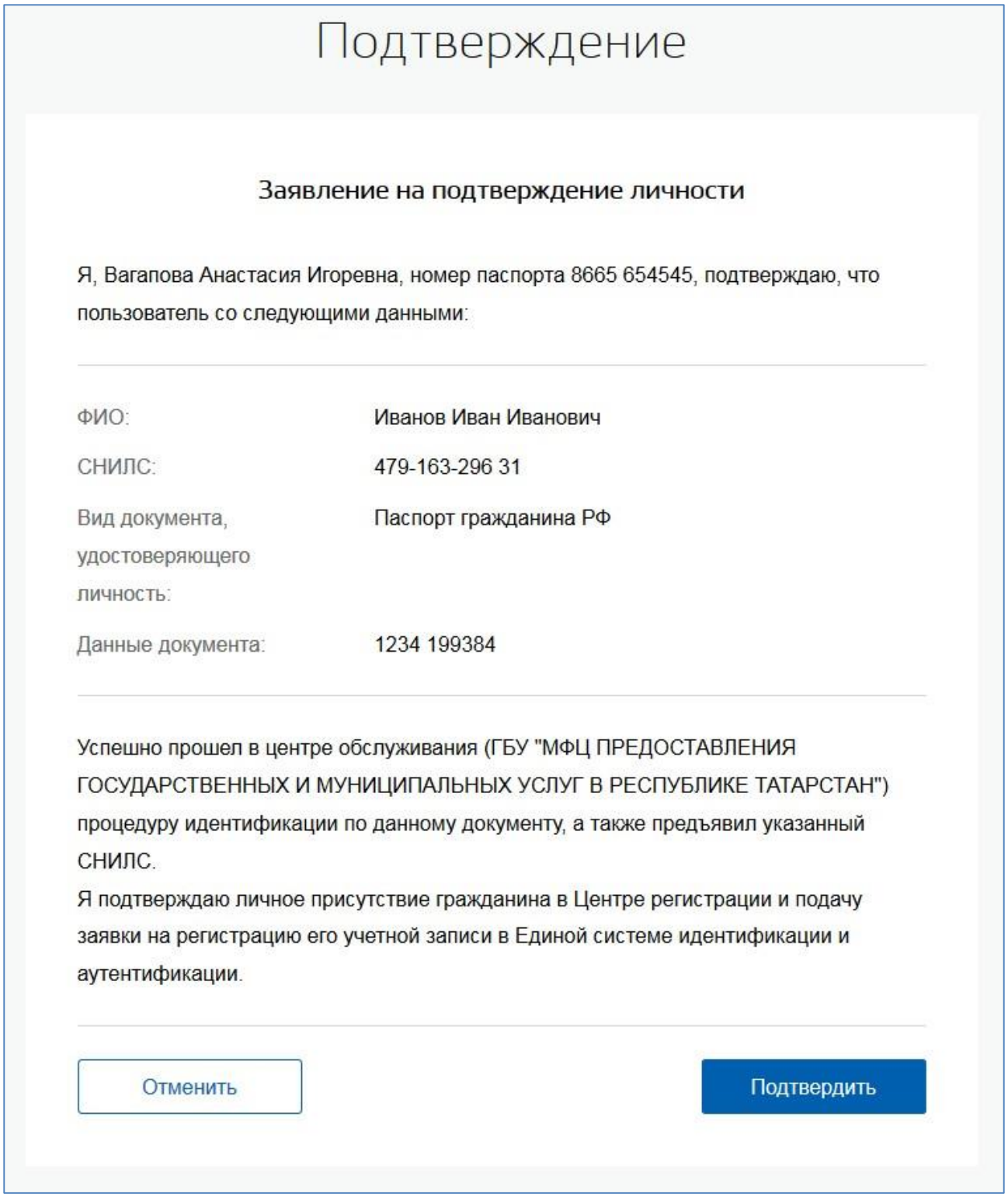



Рисунок 14 – Заявление на подтверждение учетной записи пользователя

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 направленно на исполнение.

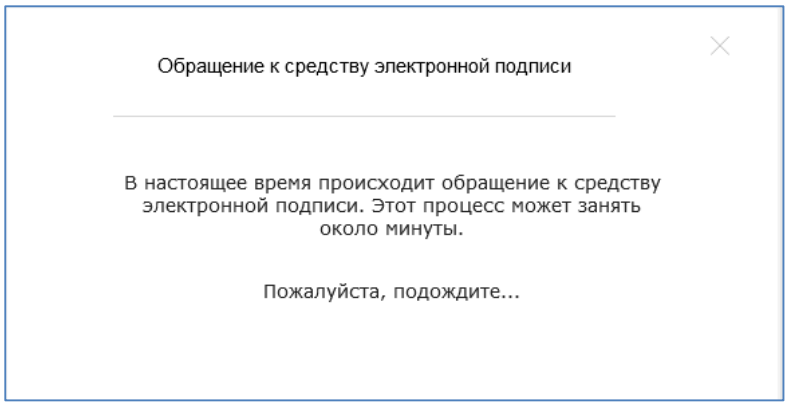



Рисунок 15 – Обращение системы к средству электронной подписи

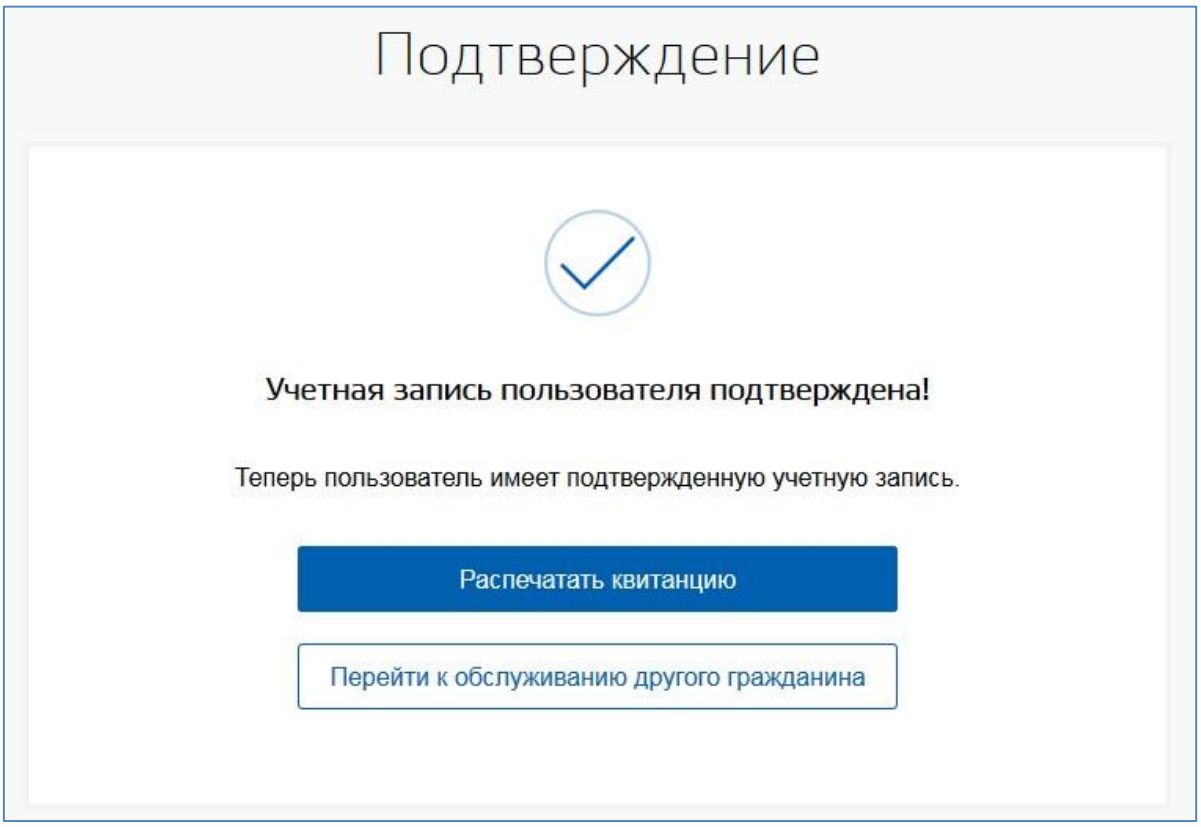



Рисунок 16– Уведомление о том, что учетная запись успешно подтверждена

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».

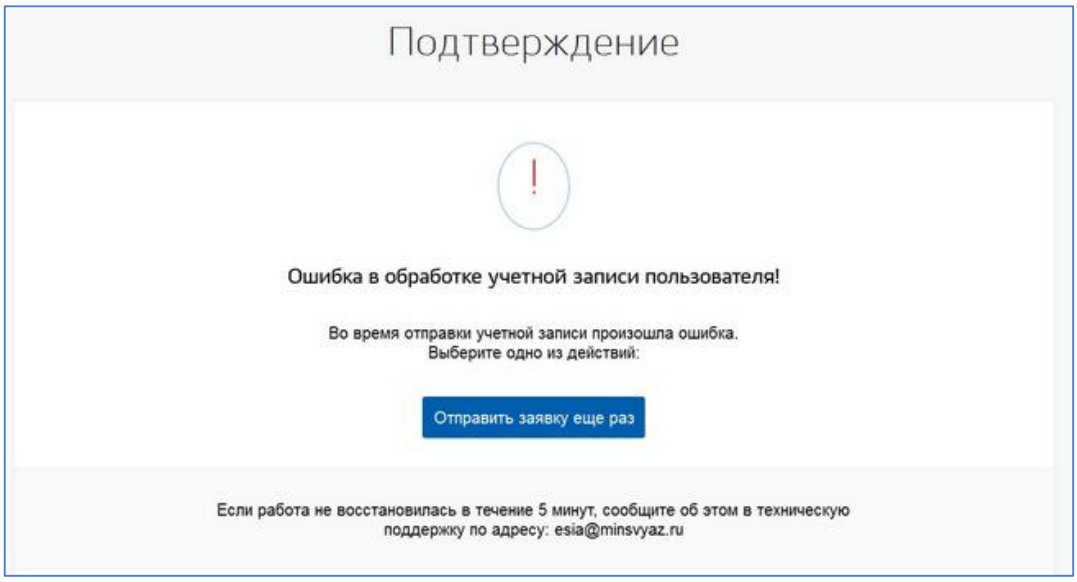



Рисунок 17 – Уведомление о том, что во время подтверждения учетной записи произошла ошибка

В том 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».

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 имеет возможность 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.

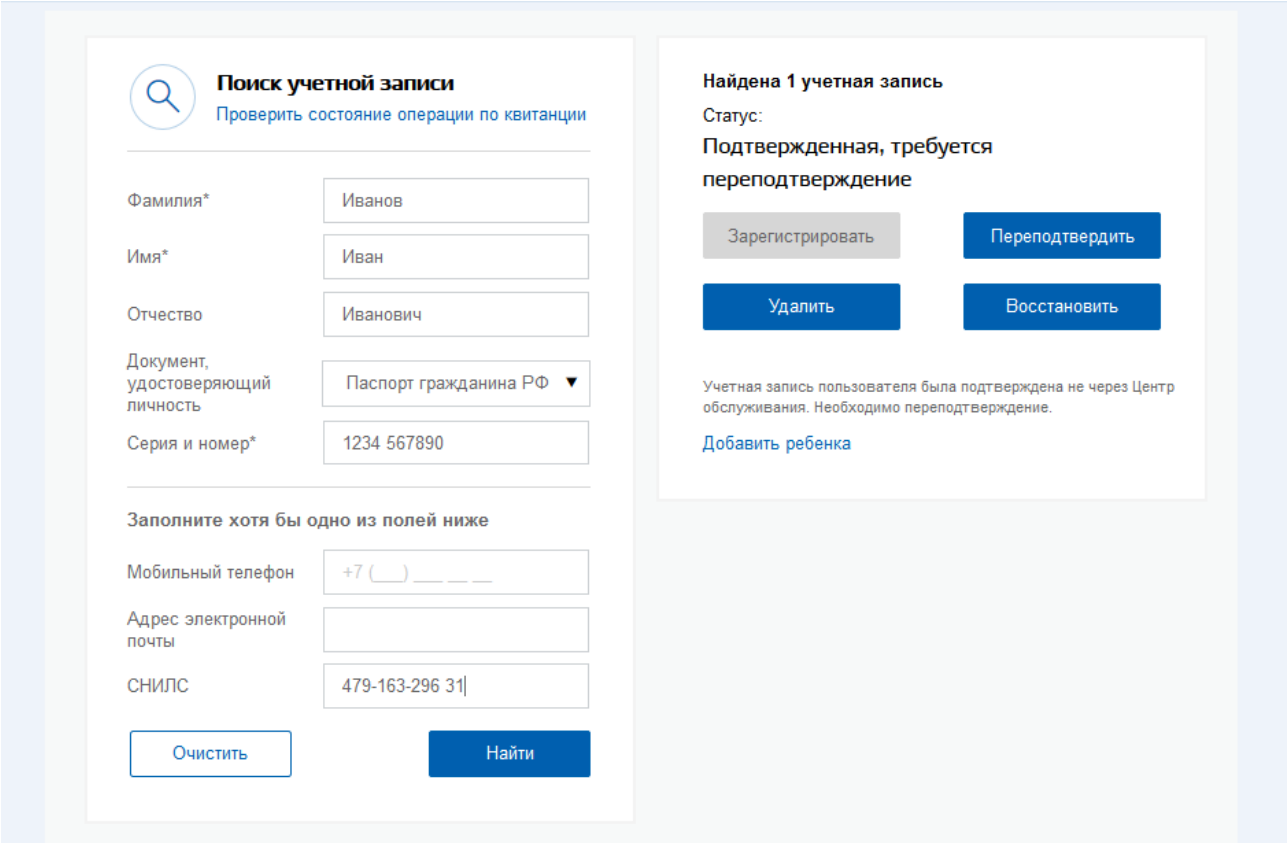



Рисунок 18 – Найдена подтвержденная УЗ, готовая к переподтверждению

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 имеет возможность зарегистрировать подтвержденную учетную запись пользователя в ЕСИА. Для этого оператор ЦО должен выполнить поиск обратившегося гражданина в ЕСИА. В том случае, если поиск не возвращает ни одной записи, оператор ЦО должен нажать кнопку «Зарегистрировать» (Рисунок 19).

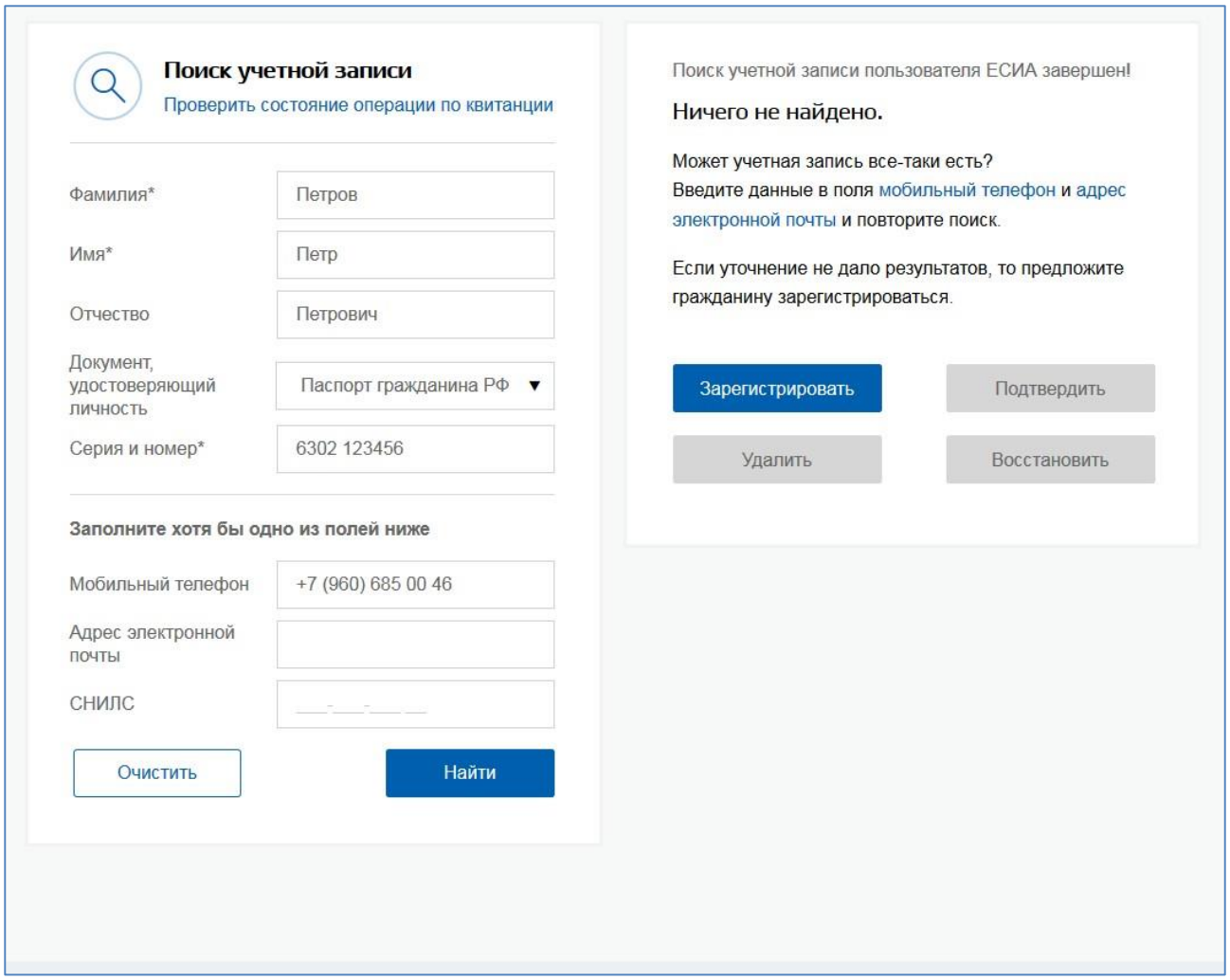



Рисунок 19 – Создание новой учетной записи ЕСИА

В открывшейся форме оператор ЦО должен ввести данные обратившегося гражданина.

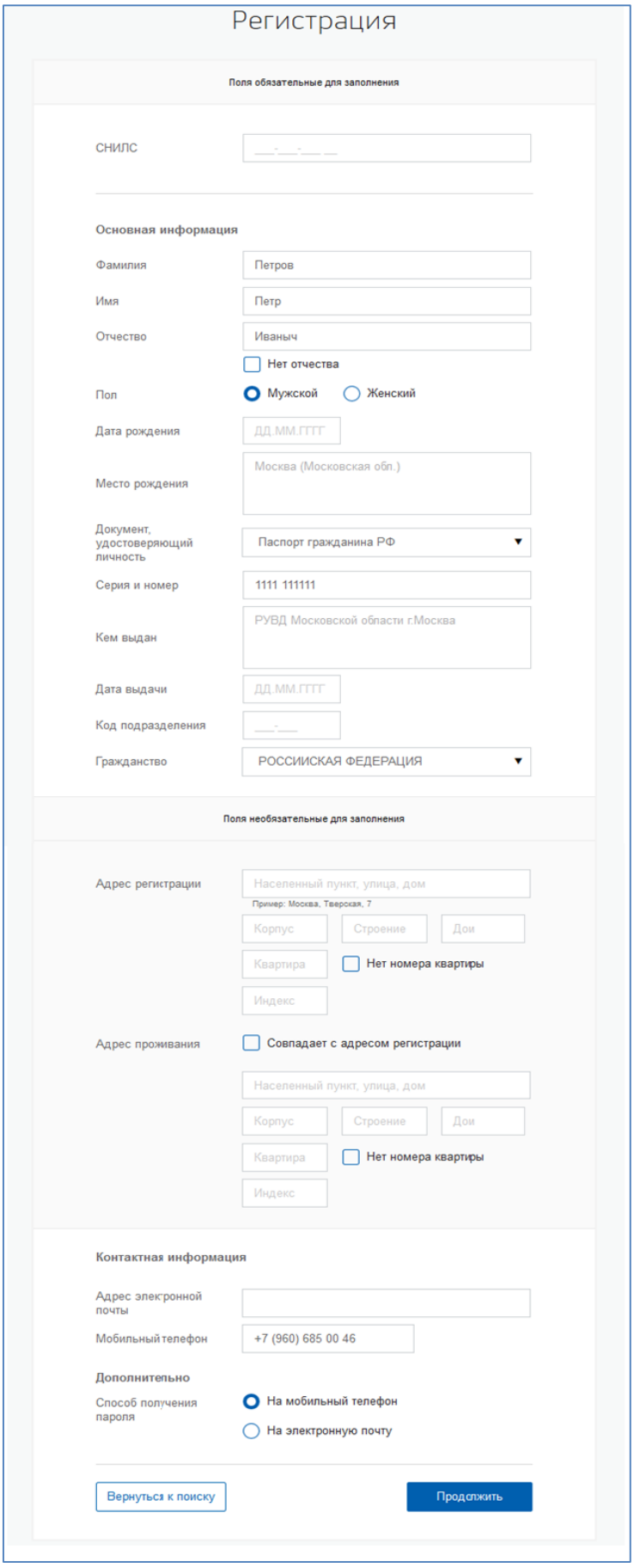



Рисунок 20 – Форма регистрации

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

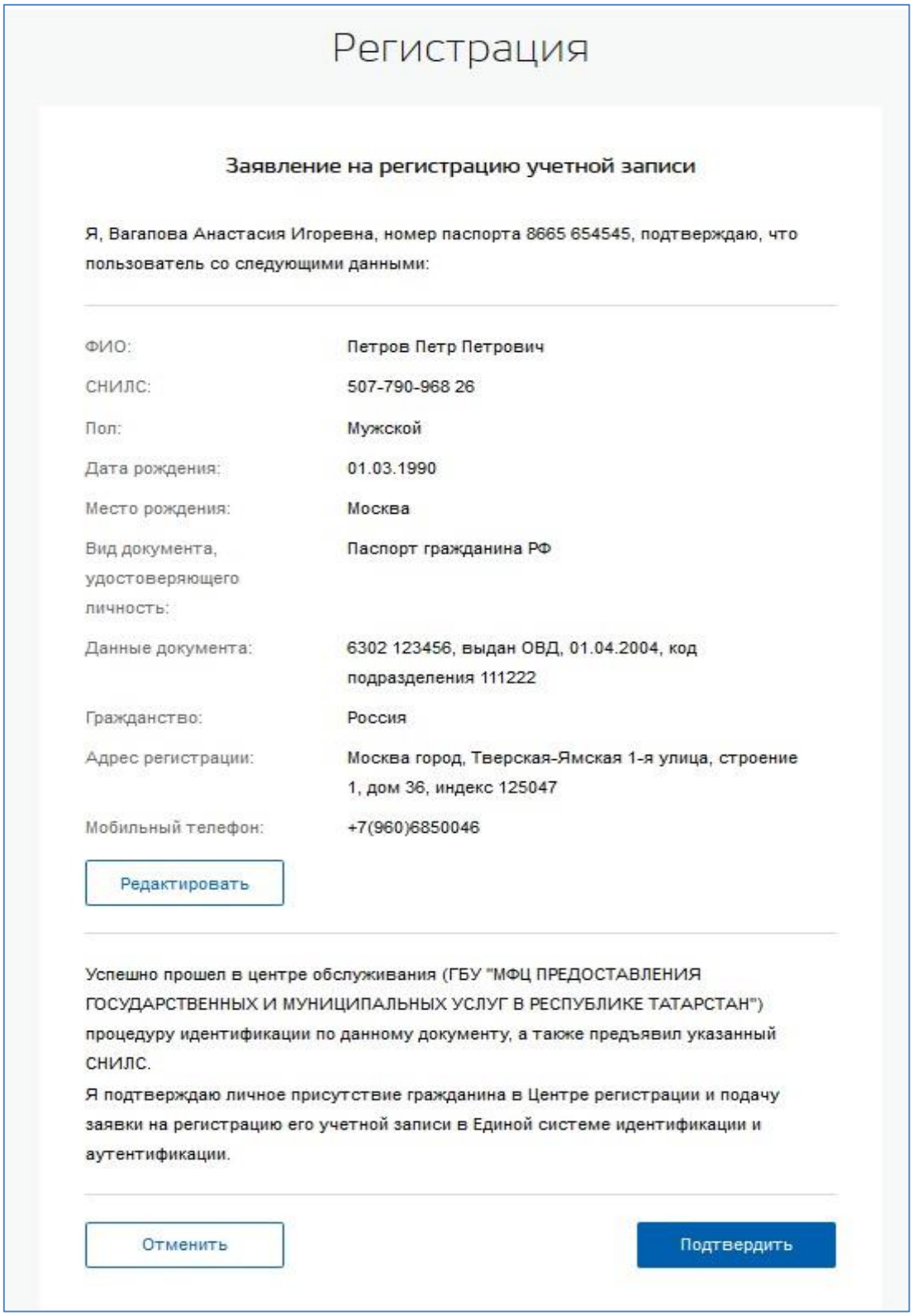



Рисунок 21 – Заявление на регистрацию учетной записи пользователя

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).

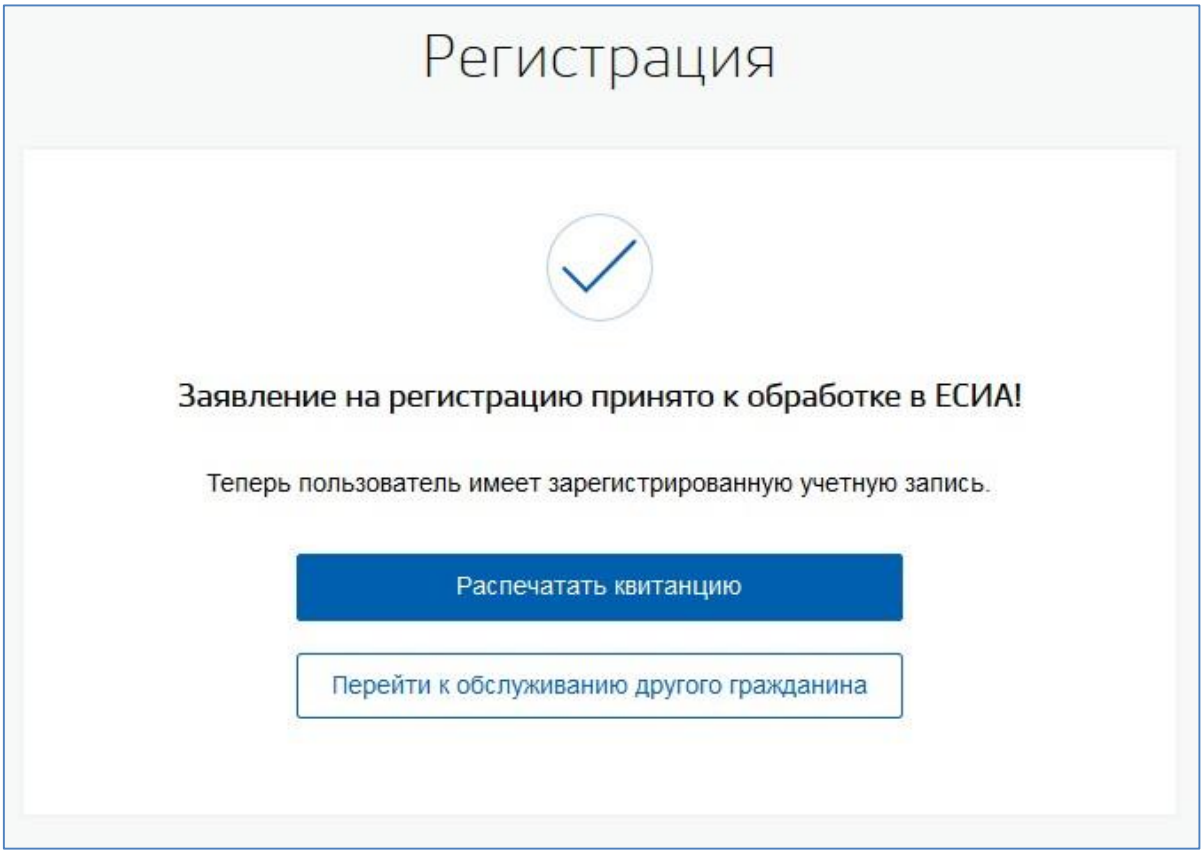



Рисунок 22 – Уведомление об успешной регистрации нового пользователя

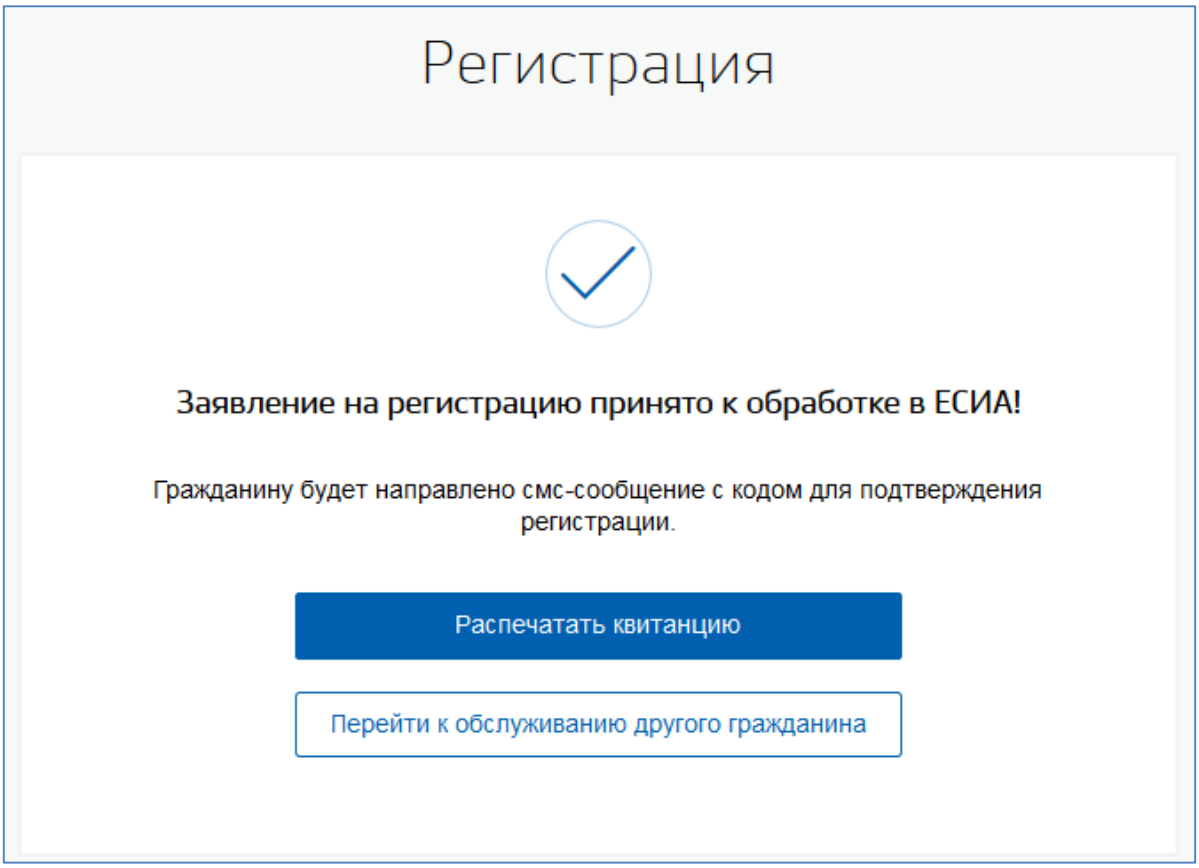



Рисунок 23 – Уведомление об отправке кода для подтверждения регистрации

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 должен быть подтвержден в другой УЗ менее 30 дней.

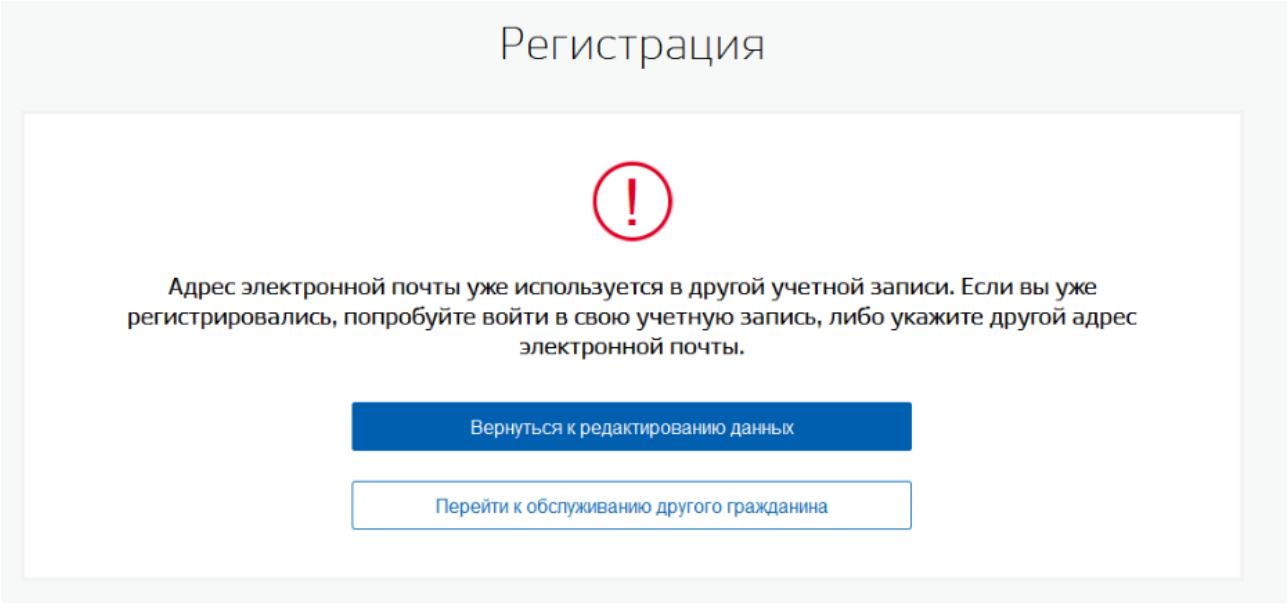



Рисунок 24 – Уведомление при указании адреса электронной почты, который уже используется в

другой УЗ

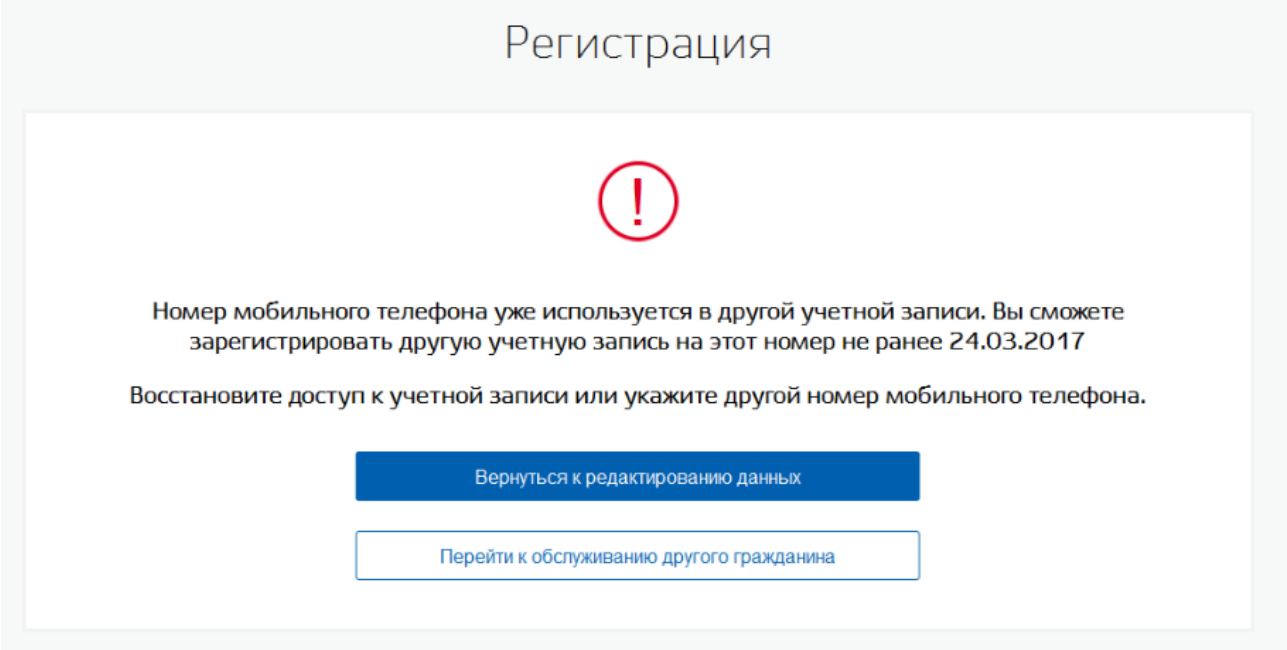



Рисунок 25 – Уведомление при указании номера телефона, который уже используется в другой УЗ

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

В случае обращения гражданина в ЦО для того, чтобы зарегистрироваться в ЕСИА, оператор ЦО должен выполнить поиск обратившегося гражданина в ЕСИА.

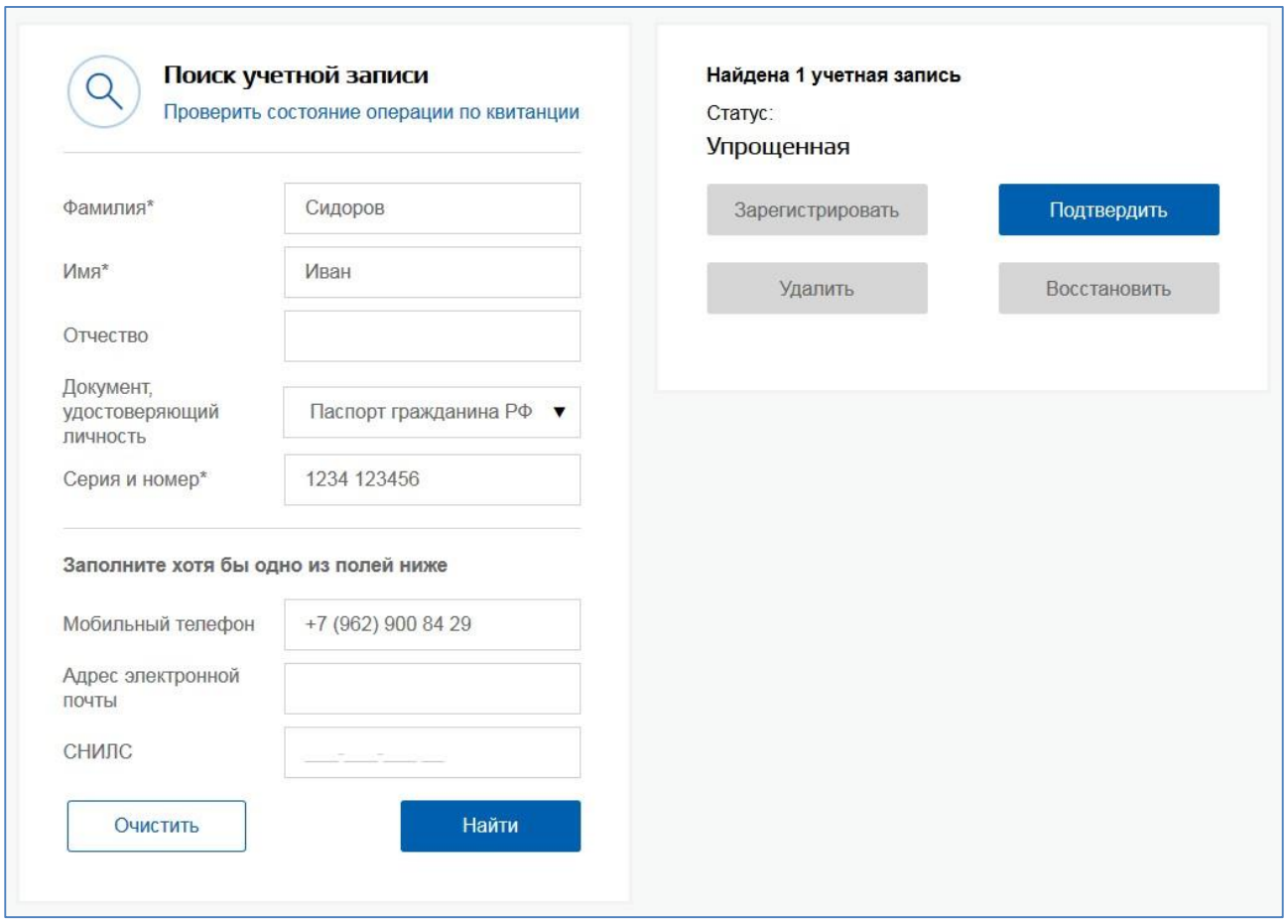



Рисунок 26 – Регистрация подтвержденной учетной записи на базе существующей упрощенной

В том случае если поиск возвращает упрощенную учетную запись пользователя, оператор ЦО должен ввести в нее недостающие данные. Для этого оператор ЦО должен нажать кнопку «Подтвердить» (Рисунок 26 ) в форме поиска.

В открывшейся форме оператор ЦО должен ввести данные обратившегося гражданина (Рисунок 27).

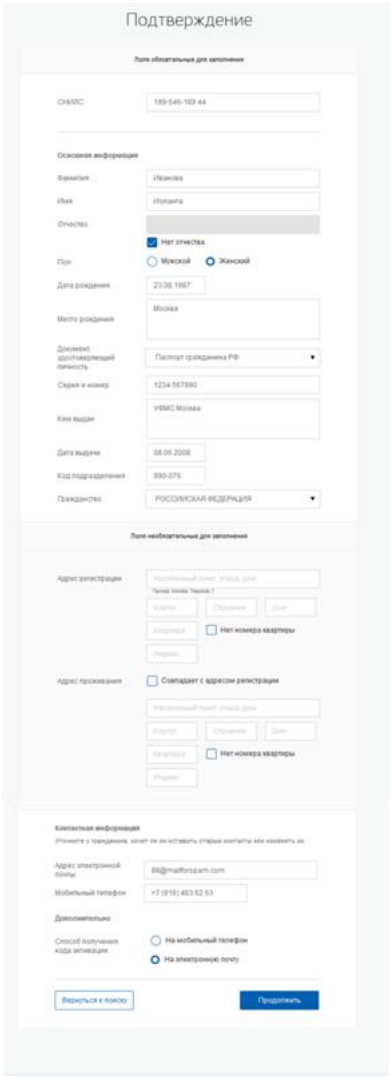



Рисунок 27 – Форма подтверждения

После того как оператор ЦО закончил ввод данных он должен нажать кнопку «Продолжить» (Рисунок 28).

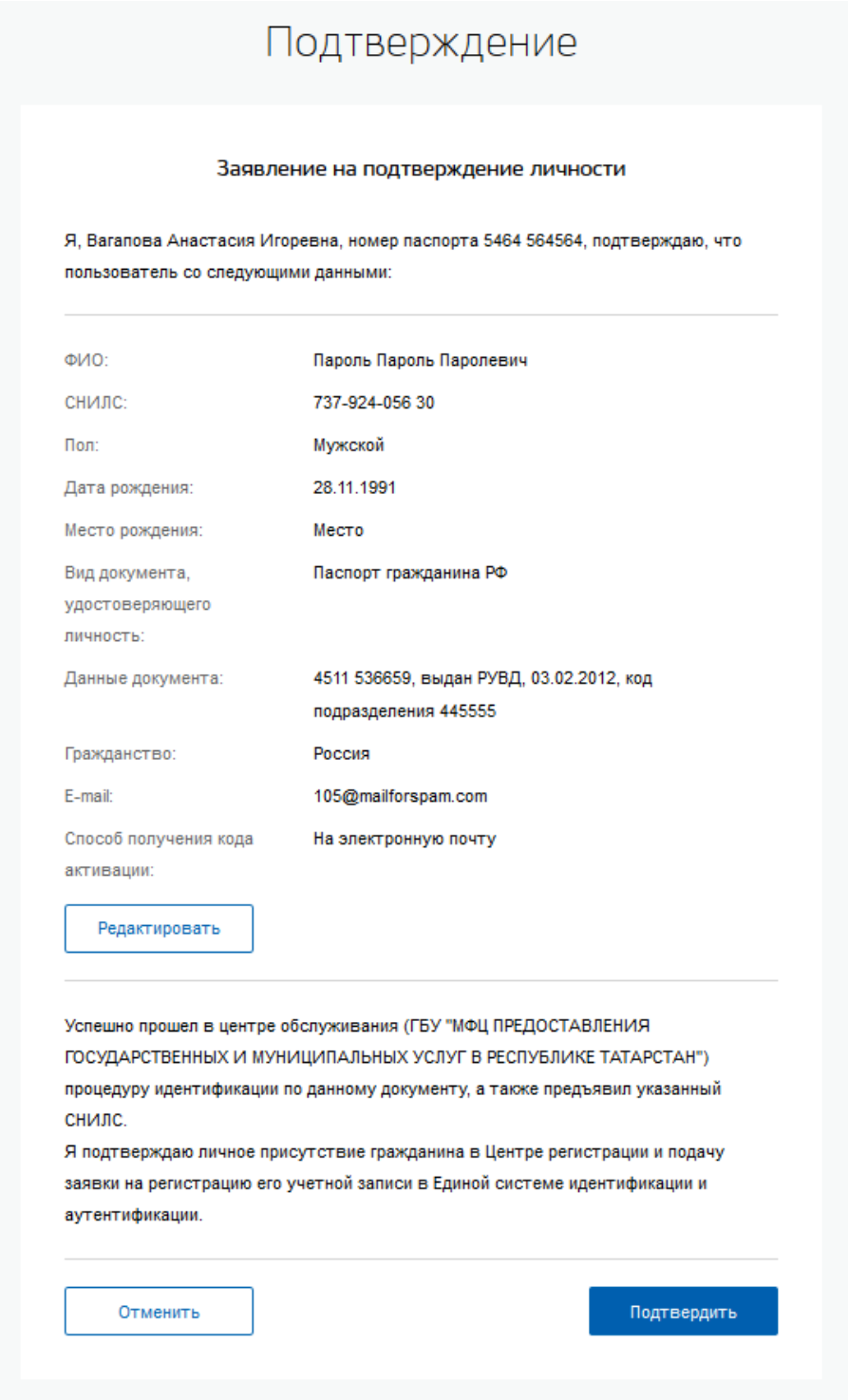



Рисунок 28 – Заявление на подтверждение учетной записи пользователя

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 направленно на исполнение.

В случае принятия заявления в работу оператору ЦО будет показано сообщение об этом (Рисунок 29).

Если в процессе сохранения заявления возникли ошибки, то оператору ЦО будет

выведено сообщение об ошибке. Подтверждение учетной записи пользователя, в этом случае, не будет.

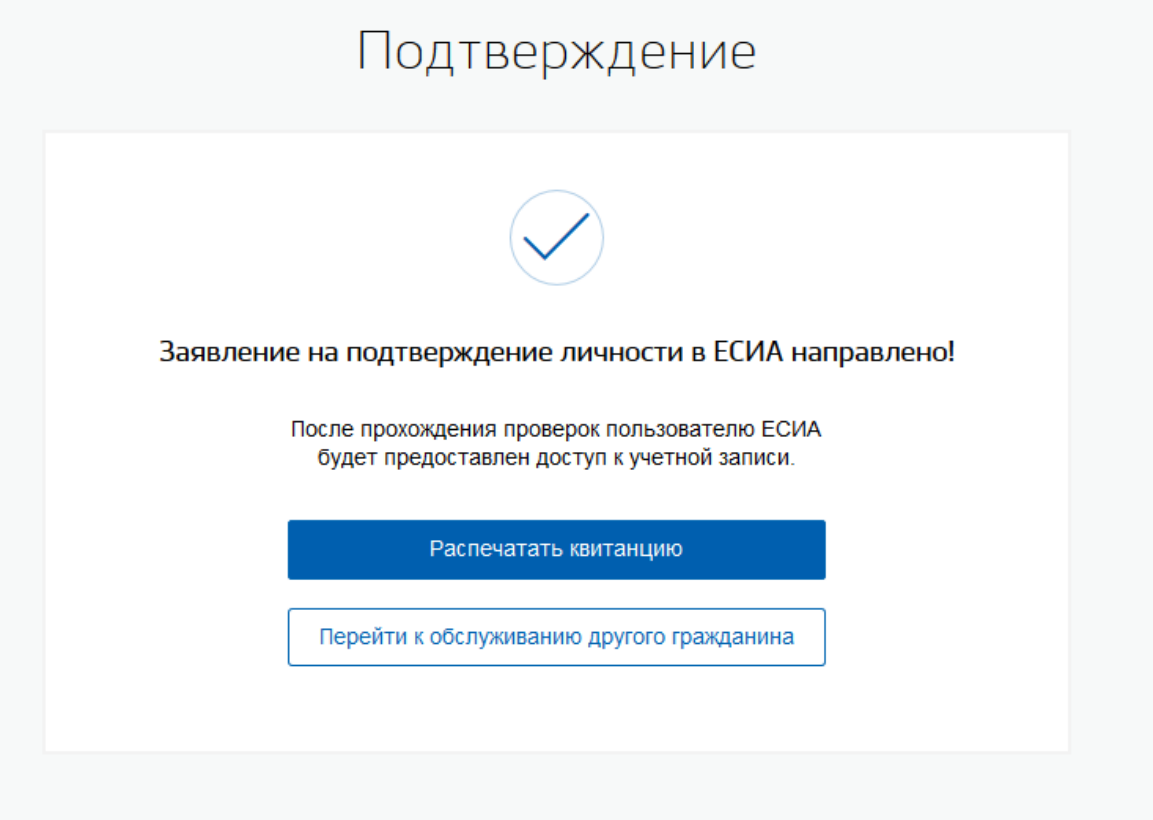



Рисунок 29 – Уведомление об успешной подтверждение учетной записи пользователя

После успешной обработки заявления, пользователю будет выслан код подтверждения (на email или SMS-сообщением). 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 того что бы восстановить доступ к своей учетной записи в ЕСИА оператор ЦО должен выполнить поиск обратившегося гражданина в ЕСИА.

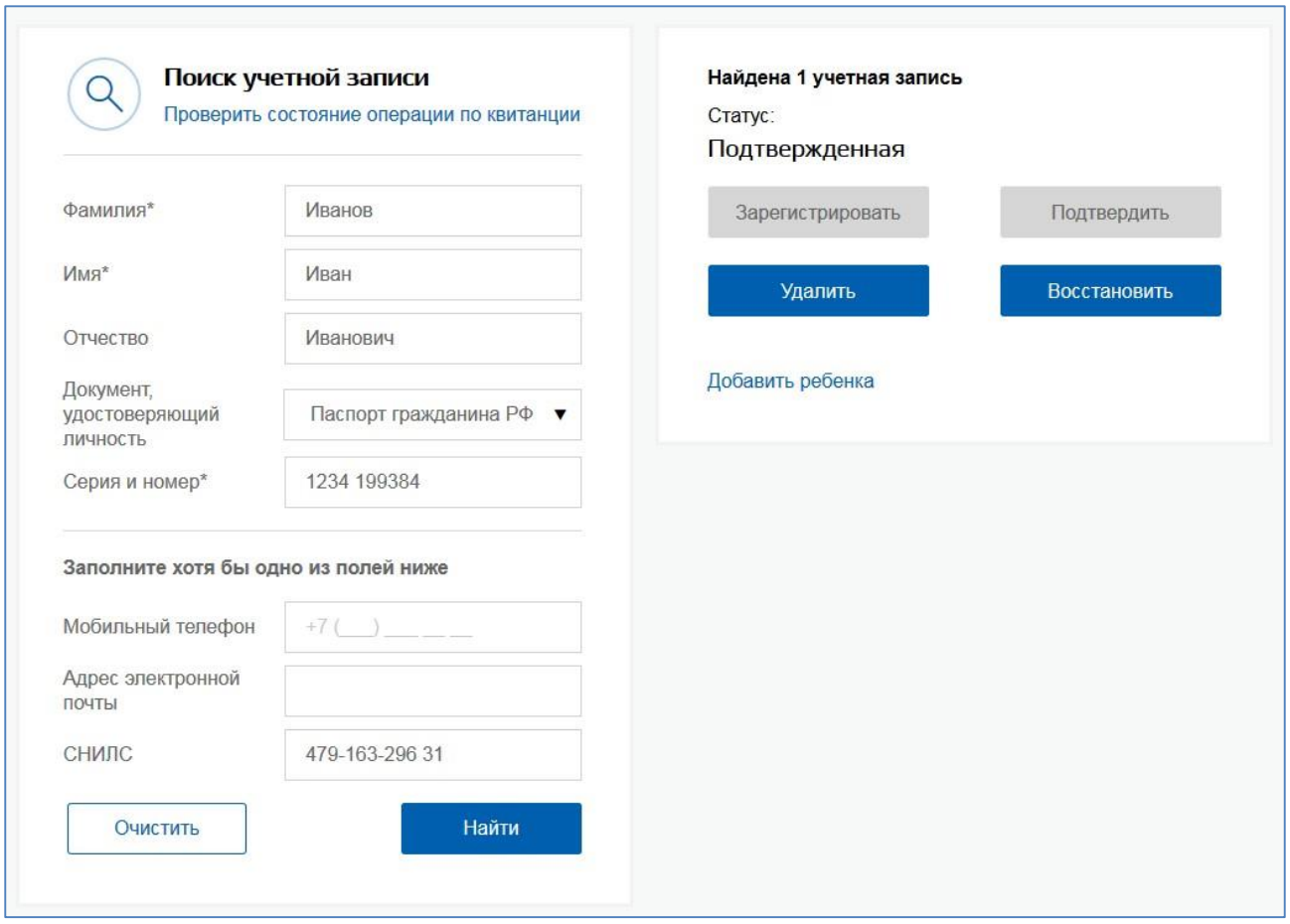



Рисунок 30 – Операция восстановления подтвержденной учетной записи пользователя

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

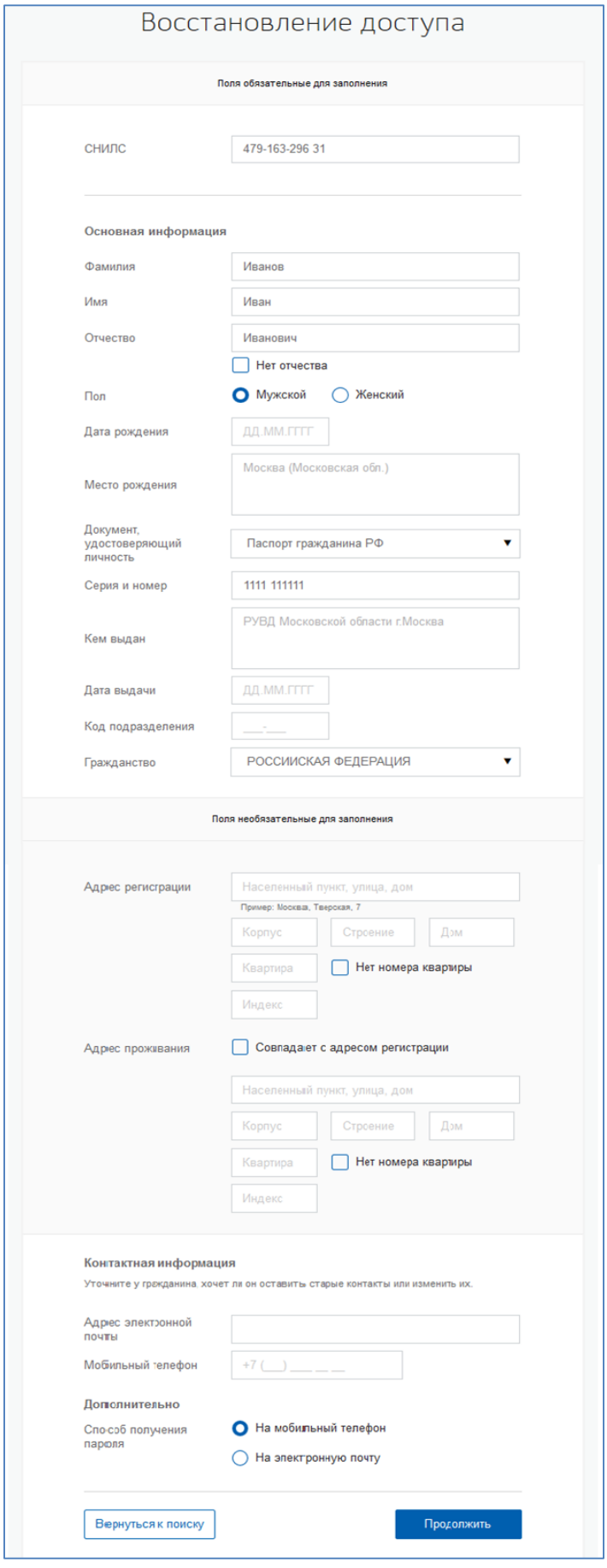



Рисунок 31 – Форма восстановления доступа

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

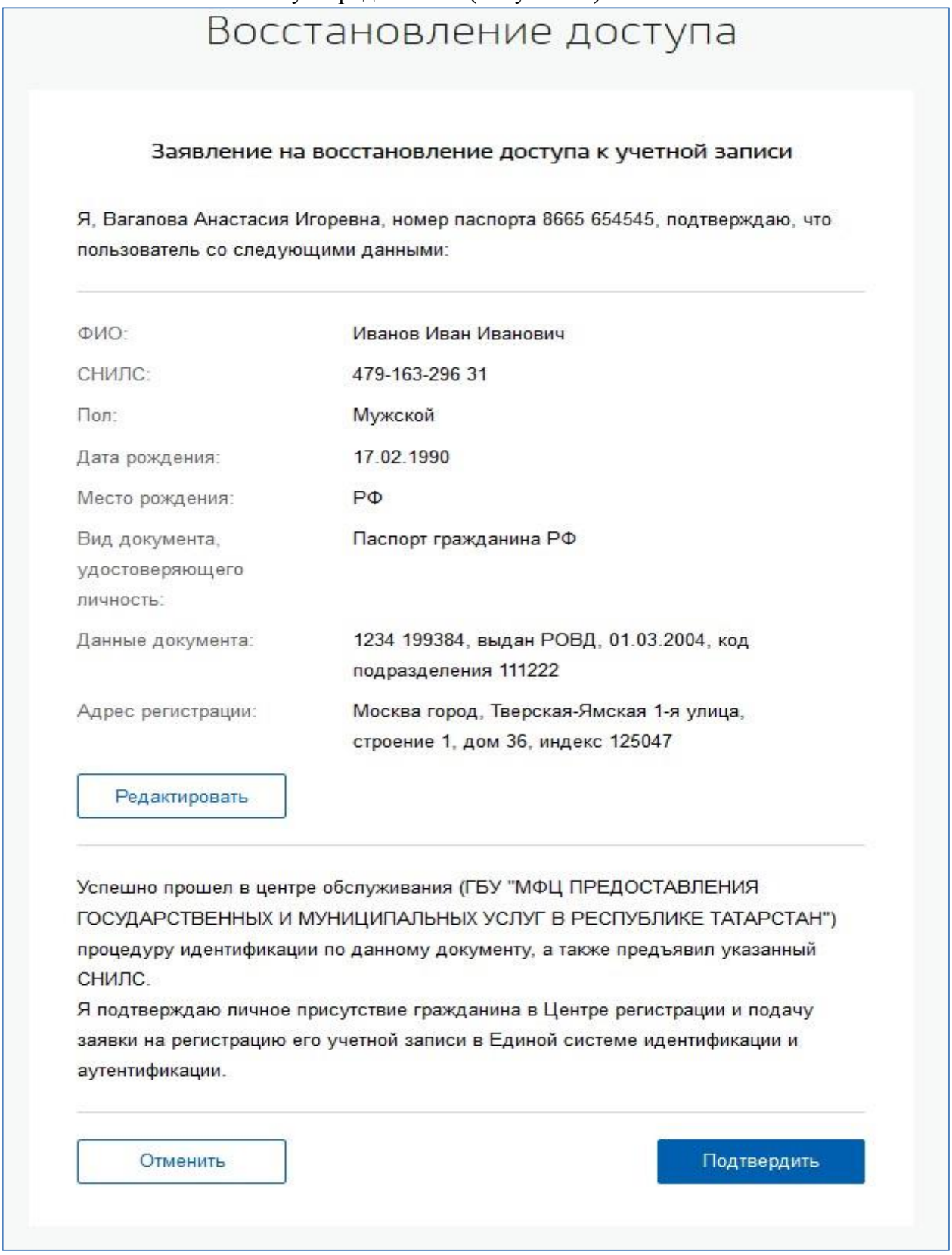



Рисунок 32 – Заявление на восстановление доступа

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 направленно на исполнение (Рисунок 32).

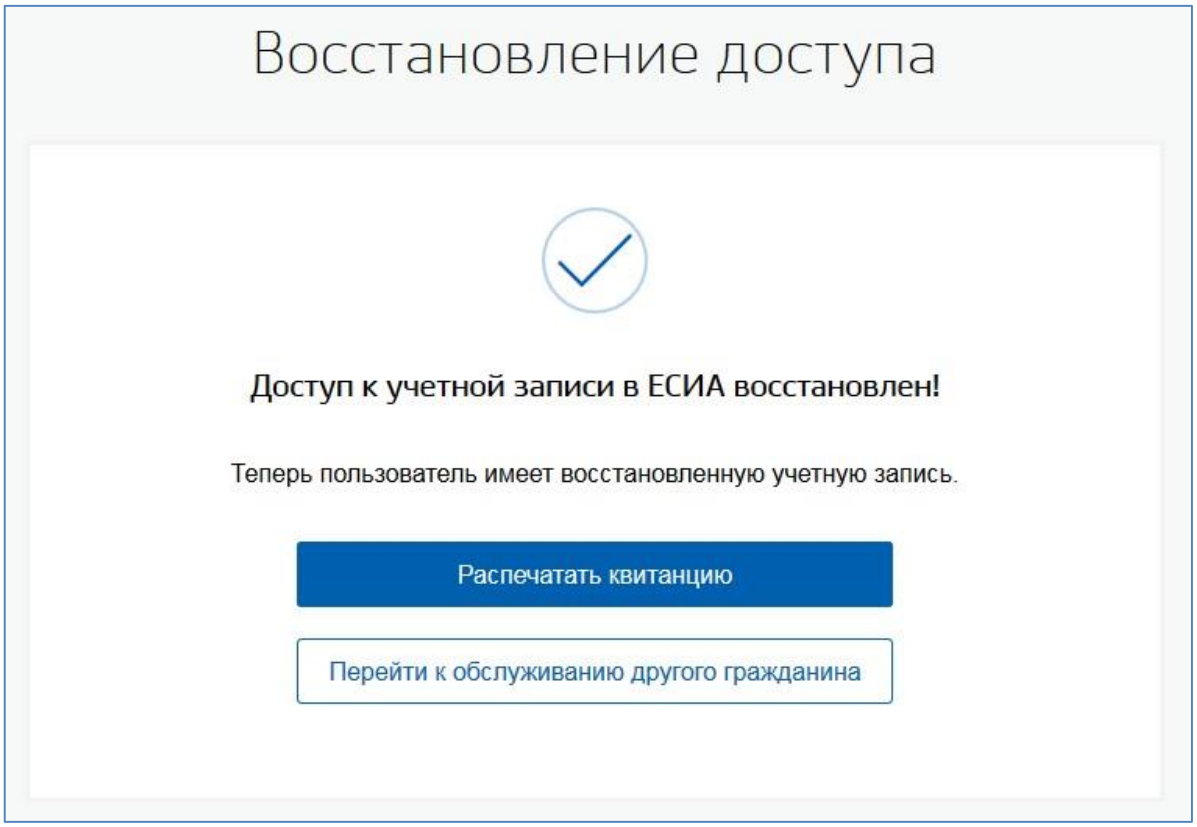



Рисунок 33 – Уведомление об успешном восстановлении доступа к учетной записи

В том случае если заявление будет успешно обработано, оператору ЦО будет выведено сообщение об успешной обработке заявления (Рисунок 33). Пользователю будет предоставлен пароль для входа в систему, способом, указанным на форме восстановления доступа. Предоставленный пароль для входа в систему (посредством sms или электронной почты) пользователю необходимо будет ввести самостоятельно на странице входа в ЕСИА.

В том случае если при восстановлении доступа к учетной записи пользователя произошла ошибка, то оператору ЦО будет выведено 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 того что бы удалить свою подтвержденную учетную запись в ЕСИА оператор ЦО должен выполнить поиск обратившегося гражданина в ЕСИА.

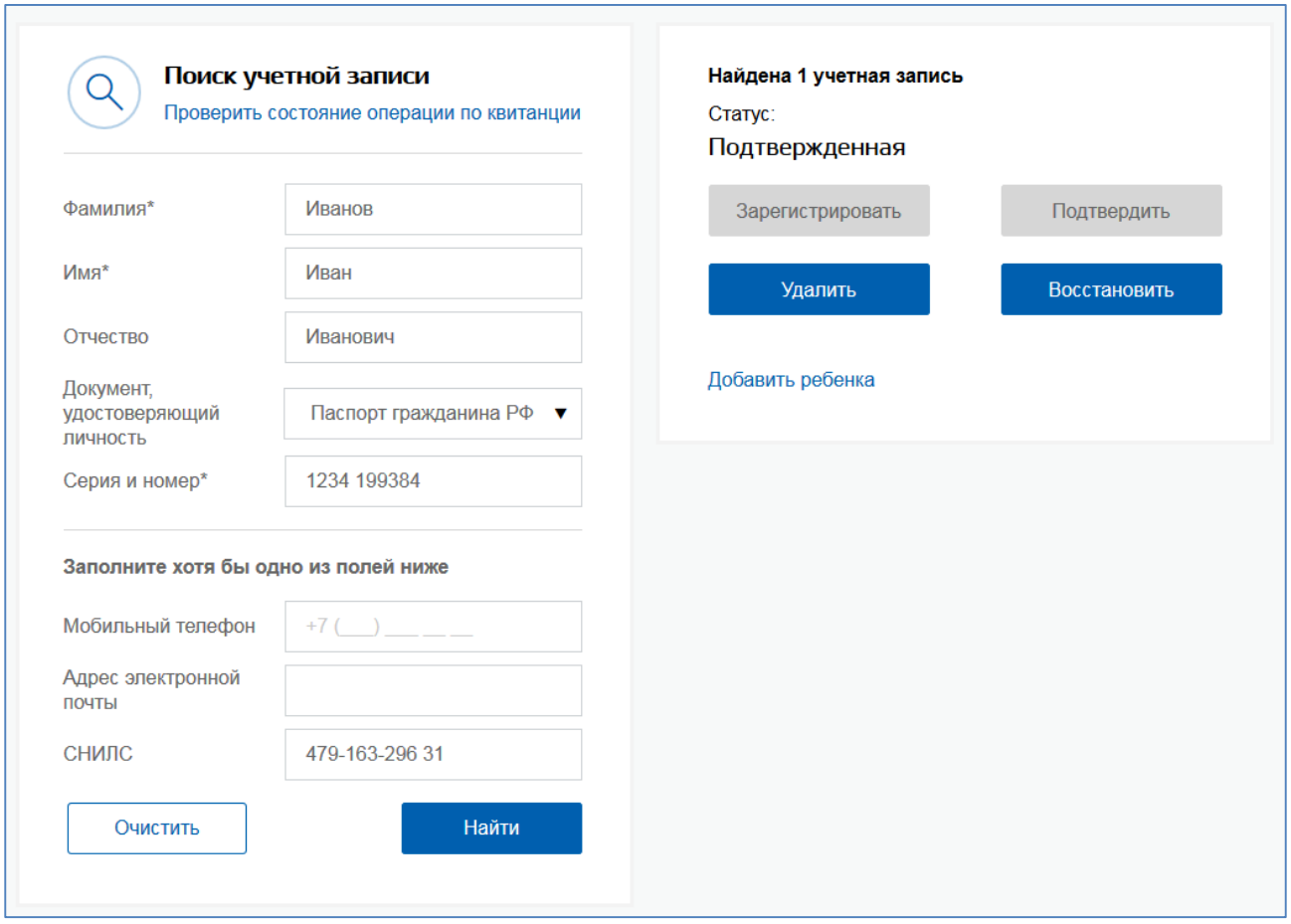



Рисунок 34 – Операция удаления подтвержденной учетной записи пользователя

В том случае если подтвержденная учетная запись пользователя найдена, оператор должен нажать кнопку «Удалить» (Рисунок 34).

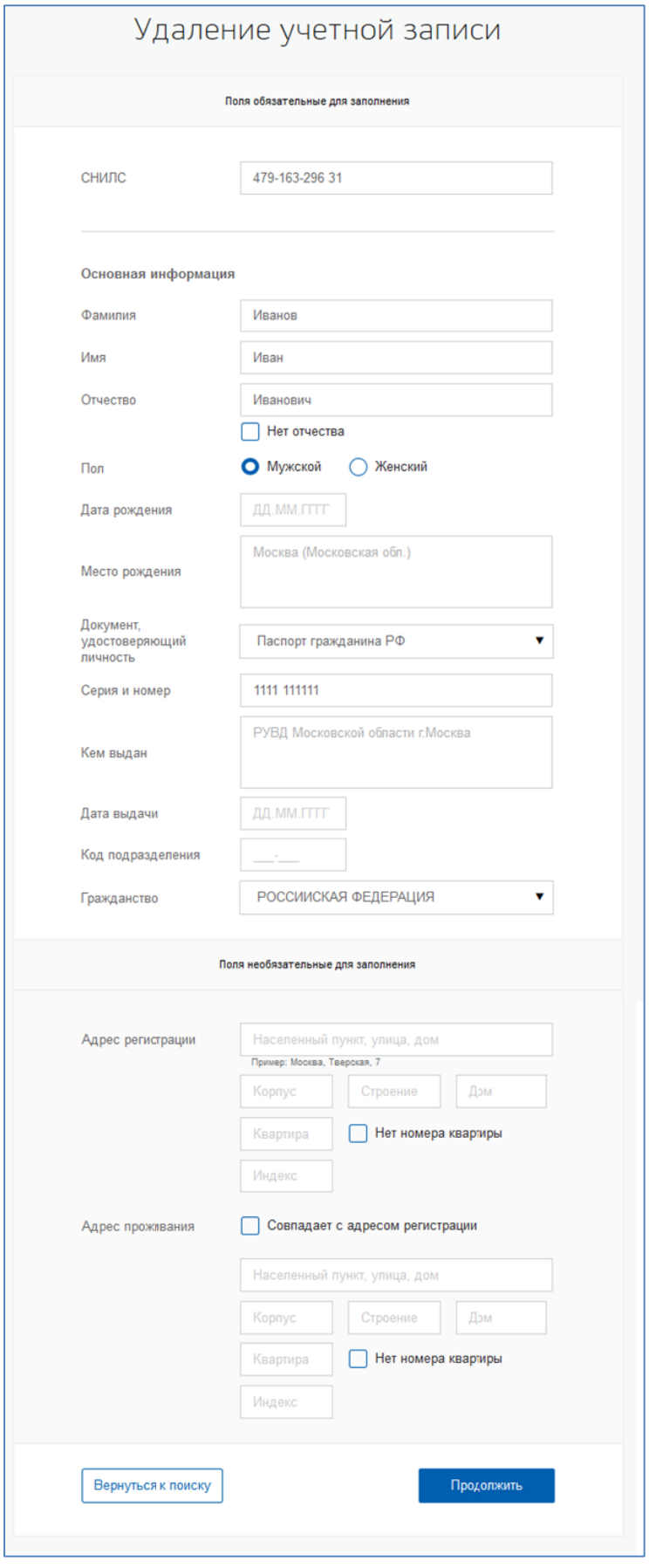



Рисунок 35 – Форма удаления учетной записи пользователя

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

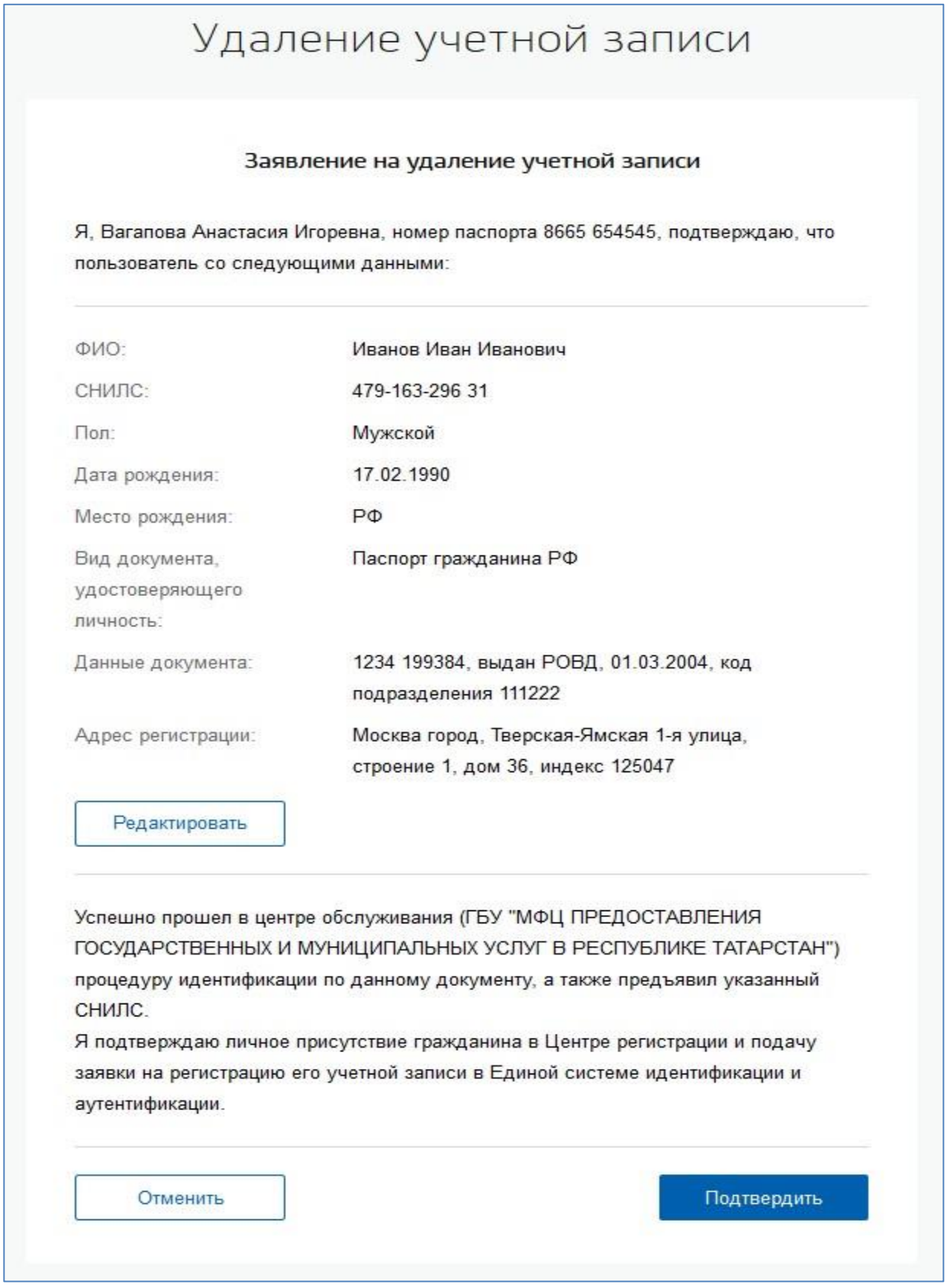



Рисунок 36 – Заявление на удаление учетной записи пользователя

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 направленно на исполнение (Рисунок 36).

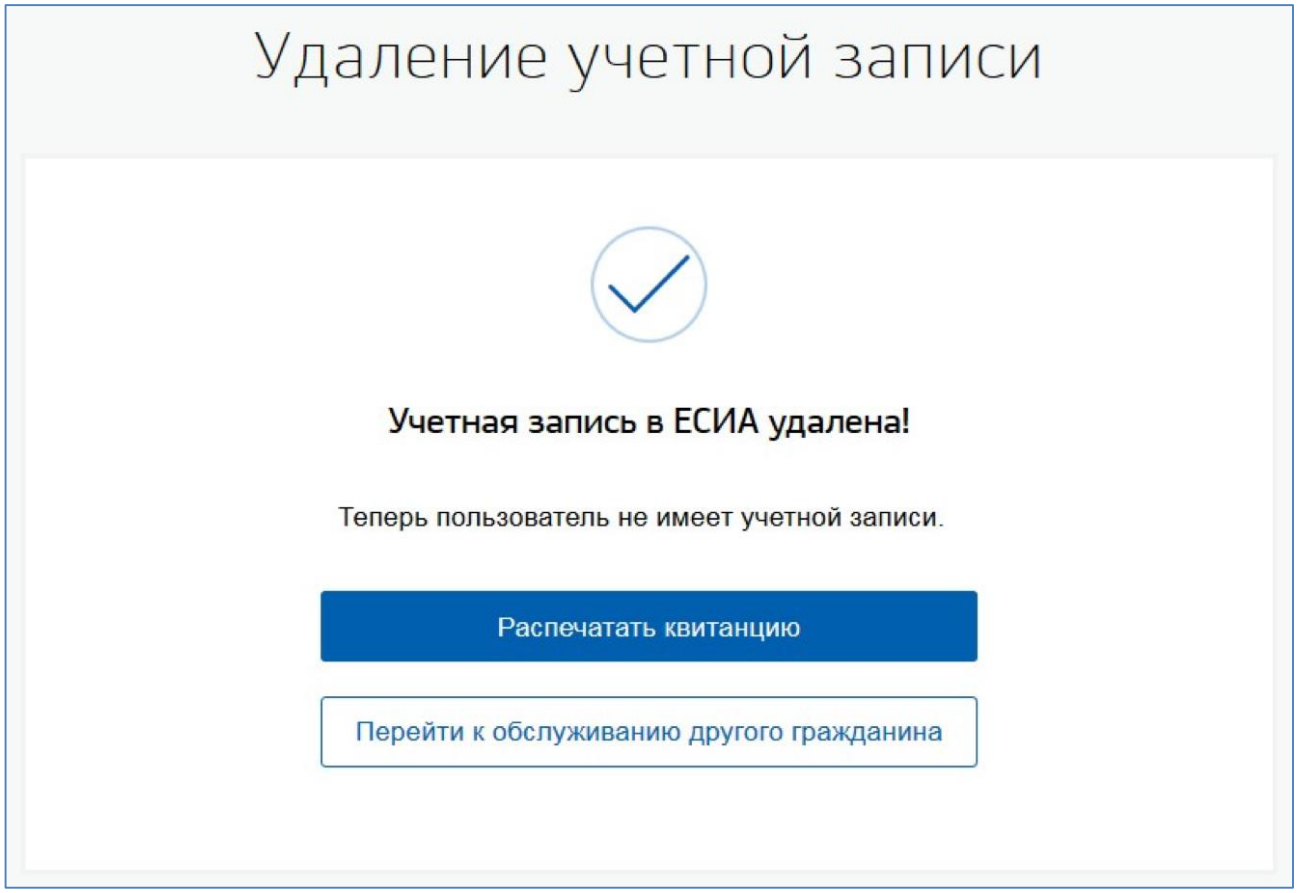



Рисунок 37 – Уведомление об успешном удалении учетной записи пользователя

В случае, если заявление будет успешно обработано, оператору ЦО будет выведено сообщение об успешной обработке заявления (Рисунок 37). Учетная запись пользователя будет удалена.

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 того, чтобы добавить к своей подтвержденной учетной записи в ЕСИА информацию о ребенке, оператор ЦО должен выполнить поиск обратившегося гражданина в ЕСИА.

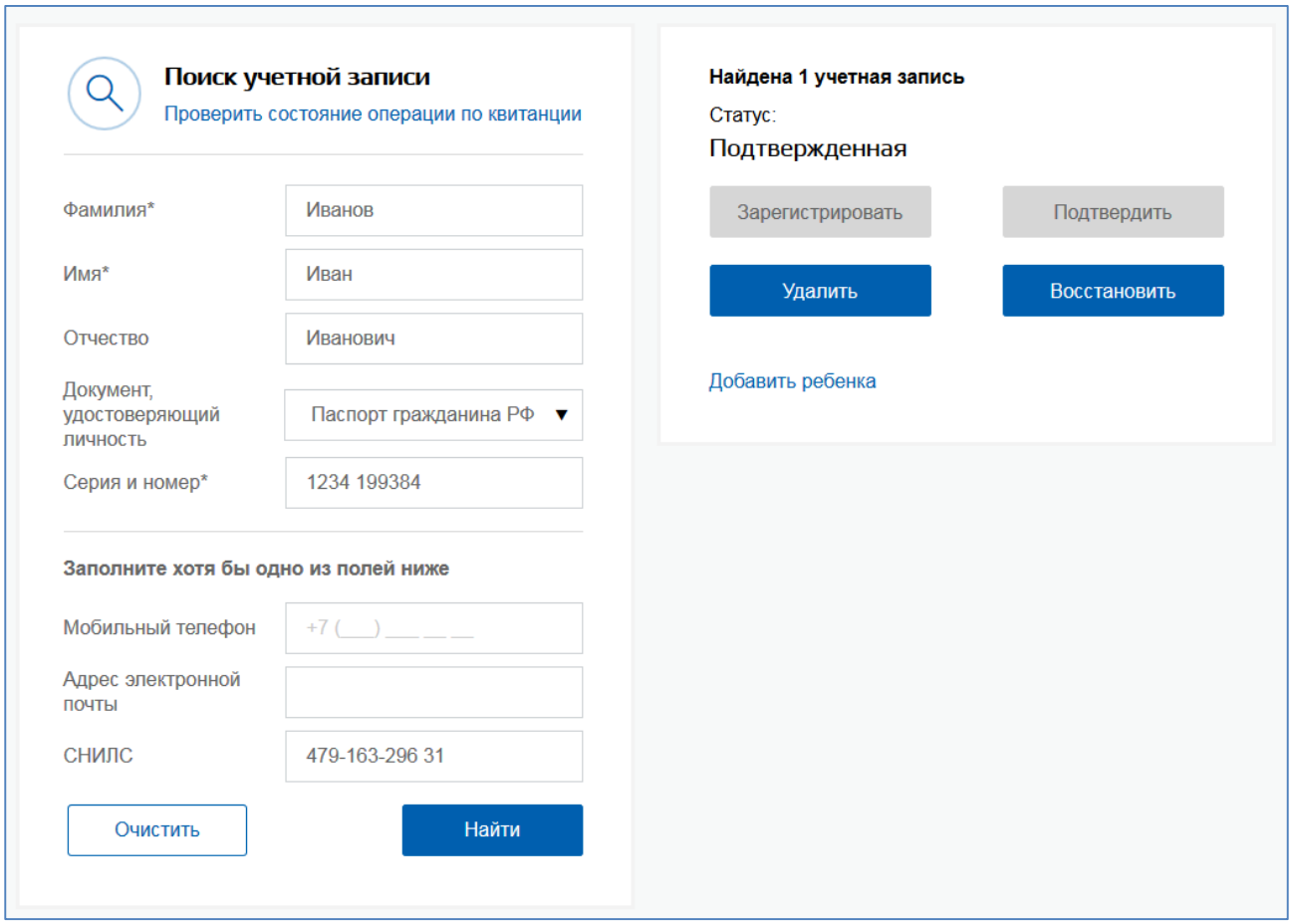



Рисунок 38 – Операция добавление информации о ребенке к подтвержденной учетной записи пользователя

В случае, если подтвержденная учетная запись пользователя найдена, оператор должен кликнуть по ссылке «Добавить ребенка» (Рисунок 39).

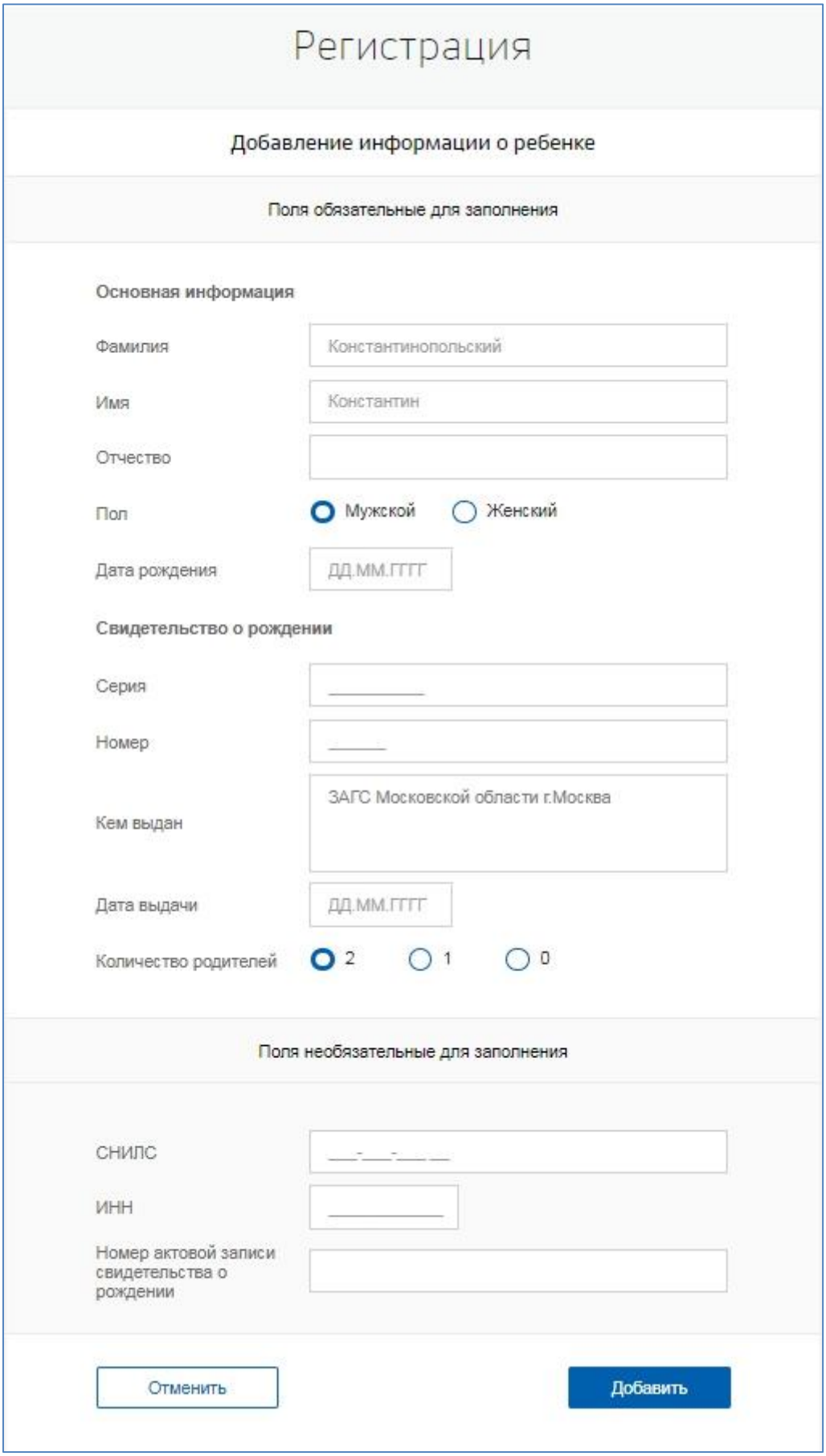

Регистрация
Добавление информации о ребенке
Поля обязательные для заполнения
Основная информация
Фамилия
Константинопольский
Имя
Константин
Отчество
Пол
Мужской
Женский
Дата рождения
ДД.ММ.ГГГГ
Свидетельство о рождении
Серия
Номер
Кем выдан
ЗАГС Московской области г.Москва
Дата выдачи
ДД.ММ.ГГГГ
Количество родителей
2
1
0
Поля необязательные для заполнения
СНИЛС
ИНН
Номер актовой записи свидетельства о рождении
Отменить
Добавить

Рисунок 39 – Форма добавления информации о ребенке

В открывшейся форме добавления информации о ребенке оператор ЦО должен ввести предоставленные гражданином данные ребенка.

После того как данные ребенка введены, оператор ЦО должен нажать кнопку «Сохранить» (Рисунок 39).

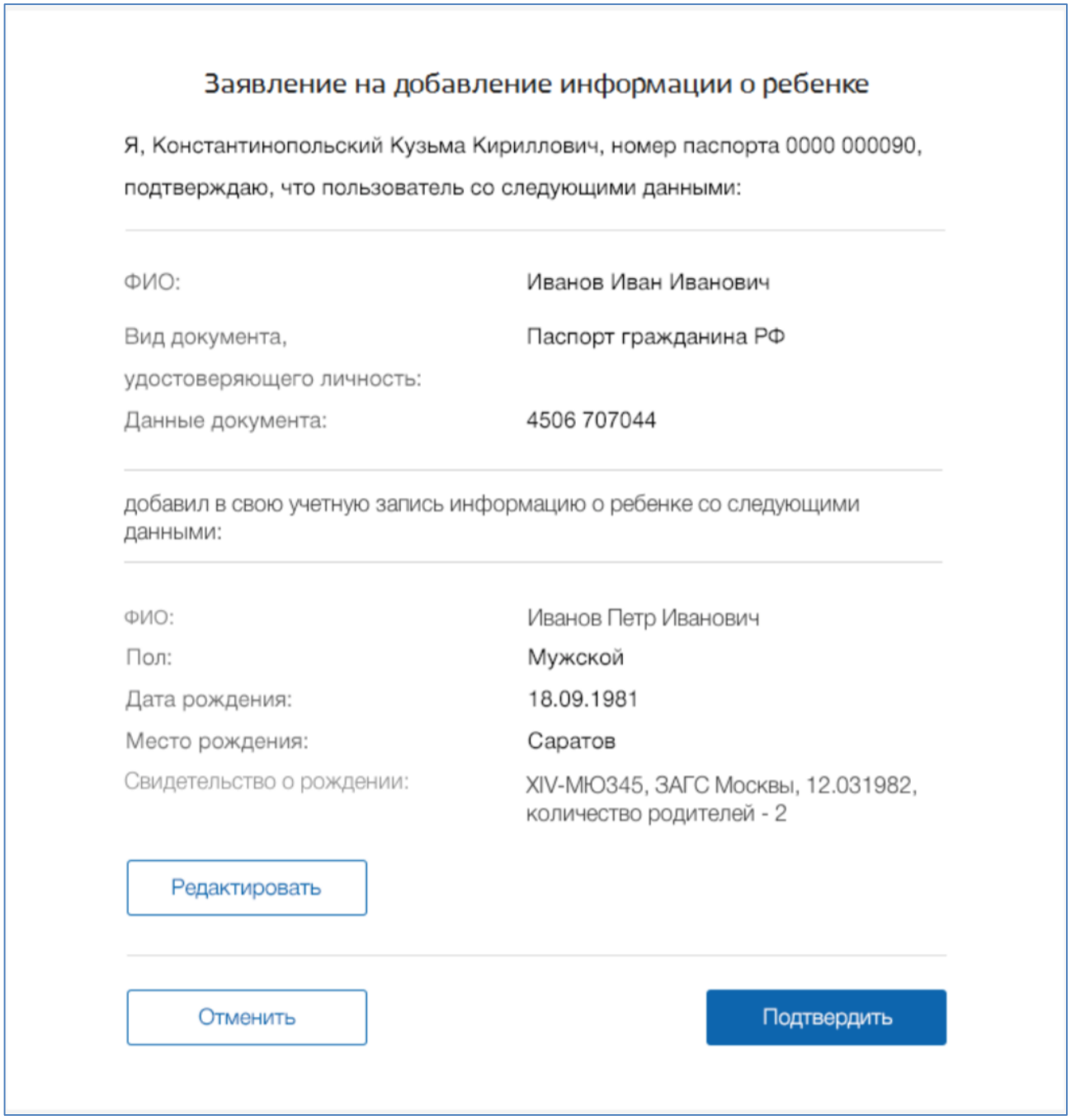



Рисунок 40 – Заявление на добавление информации о ребенке

Далее будет автоматически сформировано заявление на добавление информации о ребенке. Оператор ЦО должен проверить данные ребенка указанные в заявлении.

Для добавления информации о ребенке оператор ЦО должен нажать на кнопку «Подтвердить». После этого заявление будет подписано электронной подписью оператора ЦО и направленно на исполнение (Рисунок 40).

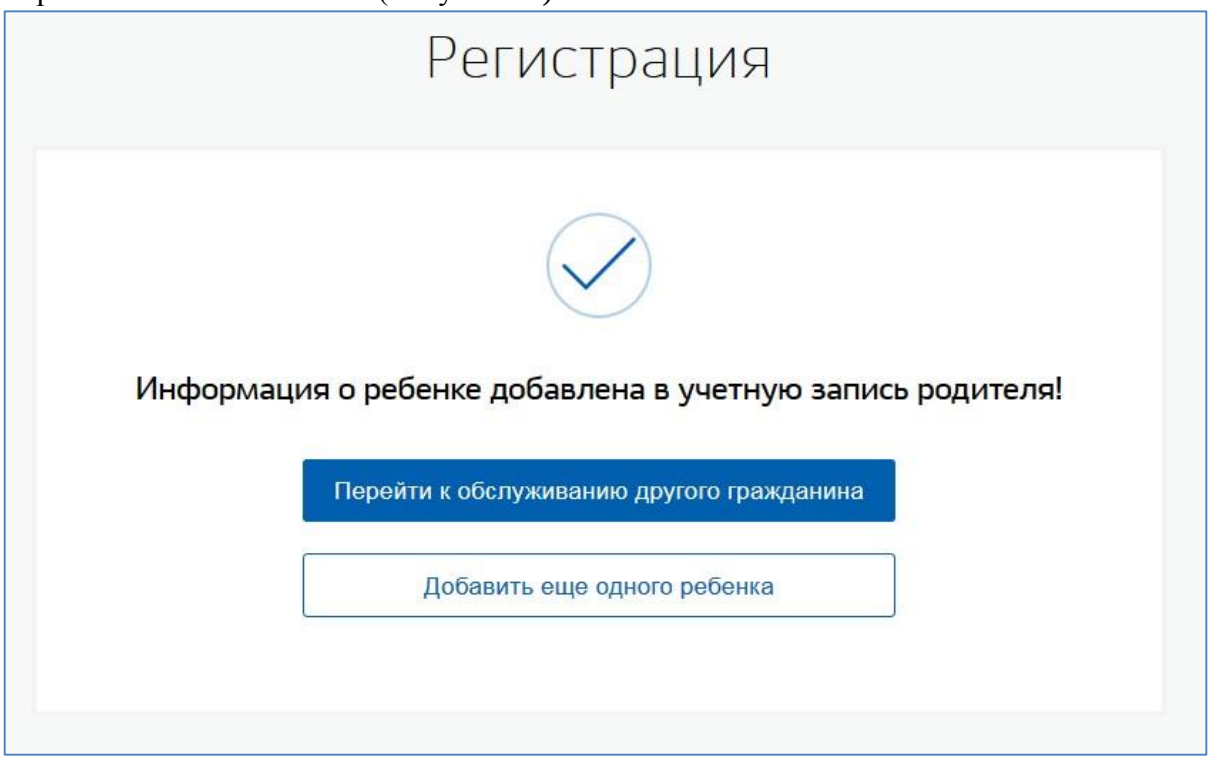



Рисунок 41 – Уведомление об успешном добавлении информации о ребенке

В случае, если заявление будет успешно обработано, оператору ЦО будет выведено сообщение об успешной обработке заявления (Рисунок 41). Информация о ребенке будет добавлена к учетной записи пользователя. Пользователь может увидеть эту информацию в своем профиле.

В случае, если при добавлении информации о ребенке к учетной записи пользователя произошла ошибка, то 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 проверить состояние операции. Квитанция содержит общую информацию об операции и уникальный идентификатор (Рисунок 42).

10.10.2017 Квитанция

Квитанция

**Восстановление учетной записи в ЕСИА**

Уважаемый Клиент!
В ЕСИА принята заявка на восстановление учетной записи

**BBBB768697040BE21AAEC1D544D8F4EE53A1FBD6F4AAF0AFD3E1**

Для доступа к своей учетной записи необходимо открыть в интернет-браузере главную страницу по адресу www.gosuslugi.ru, нажать кнопку "ВХОД" раздела "Личный кабинет". На открывшейся странице в соответствующие поля необходимо ввести Ваш логин и пароль:

**Вход будет возможен после проверки Ваших данных!**

Проверка данных обычно занимает несколько минут, но в некоторых случаях может длиться до 5 суток.

Для авторизации в учетной записи необходимо в качестве пароля указать код, который был выслан Вам на мобильный телефон или электронную почту. Далее система предложит задать Ваш собственный пароль.

Рекомендуем Вам использовать следующие меры предосторожности:

- не сообщать пароль кому-либо, в том числе родственникам;
- не использовать простой пароль (12345678 и т.п.);
- использовать в пароле сложную комбинацию букв (в том числе в разных регистрах) и цифр, не расположенных подряд на клавиатуре;
- регулярно менять пароль;
- не назначать в других системах и сервисах пароль учетной записи ЕСИА;

На компьютере, с которого осуществляется вход желательно применять средства антивирусной защиты, обеспечивая при этом регулярное обновление антивирусных баз, а также еженедельную полную антивирусную проверку.

При процедуре восстановления доступа предоставлены следующие документы и информация:

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 12).

В открывшемся окне оператор ЦО должен ввести полный уникальный идентификатор квитанции в специальном окне и нажать «Проверить». Ниже будет отображена информация о текущем статусе операции (Рисунок 43).

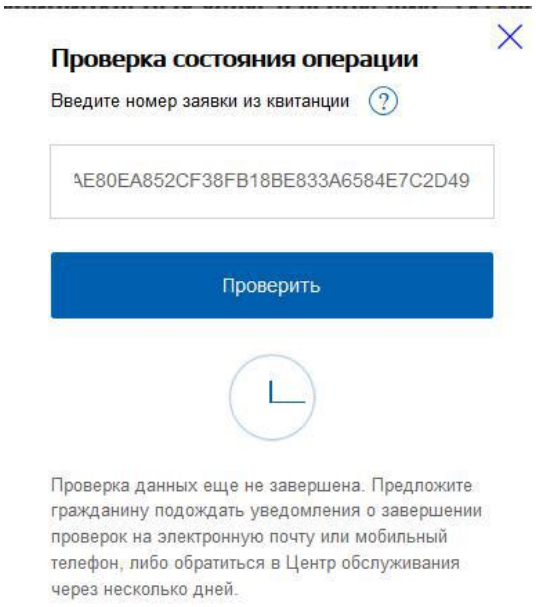



Рисунок 43 – Проверка состояния операции