

ДЕРЖАВНА ПОДАТКОВА СЛУЖБА УКРАЇНИ
ГОЛОВНЕ УПРАВЛІННЯ ДПС у м. Києві
ПРЕССЛУЖБА

субсайт вебпорталу ДПС України: kyiv.tax.gov.ua

04116, Київ, вул. Шолуденка, 33/19, тел./факс: 520-62-72; 454-70-87 e-mail: kyiv.official@tax.gov.ua

*До уваги представників ЗМІ
04.06.2021 р.*

Дії платника, якщо при підписанні електронного документу виникає помилка «Невірний пароль або ключ пошкоджено»

Головне управління ДПС у м. Києві звертає увагу, що у разі якщо при підписанні електронного документу у платника податків виникає помилка «Невірний пароль або ключ пошкоджено», то для усунення даної помилки необхідно перевірити:

- який ключ кваліфікованого електронного підпису чи печатки використовується першим (вірна послідовність підписів для податкової звітності: бухгалтер – директор – електронна печатка);

- правильність введення паролю, а саме: реєстр вводу паролю, мову клавіатури тощо (створений пароль може містити особливі символи);

- чи набраний пароль відповідає ключу, який використовується (наприклад, пароль до ключа бухгалтера використовується тільки з ключем бухгалтера);

- чи змінювалось ім'я файлу особистого ключа (у разі зміни ім'я файлу особистий ключ буде пошкоджено, тому необхідно звернутися до відокремленого пункту реєстрації користувачів Кваліфікованого надавача електронних довірчих послуг Інформаційно-довідкового департаменту ДПС (далі – КН ЕДП ІДД ДПС), в якому отримували кваліфікований сертифікат, подати заяву на зміну статусу кваліфікованого сертифіката та новий комплект реєстраційних документів).

У разі, якщо жодна з рекомендацій не допомогла вирішити проблему, необхідно звернутися до представництва КН ЕДП ІДД ДПС, в якому були отримані кваліфіковані сертифікати, подати заяву на скасування кваліфікованого сертифіката, згенерувати новий особистий ключ та отримати відповідні йому кваліфіковані сертифікати.