

Справка

Причины и неполадки в работе с «Личным кабинетом» при использовании ЭЦП и криптографического программного обеспечения ЗАО «Авест»

Оглавление

Версия ОС Windows не поддерживается порталом для входа с ЭЦП	2
Браузер или версия браузера не поддерживается порталом для входа с ЭЦП	3
Если используется серверная операционная система Windows.....	4
Личный сертификат, выданный одним из поддерживаемых удостоверяющих центров, отсутствует или является недействительным, или при просмотре сертификата есть ошибки.	4
Проверка сертификата в Internet Explorer	4
Проверка сертификата в персональном менеджере сертификатов	6
Настройка Internet Explorer	8
Если скрипт ps.js не выполняется.	8
Если скрипт ps.js выполнился с ошибками	9
При нажатии ссылки ...авторизация через ЭЦП ... страница входа не отображается	11
После входа в ЛК пишет что УНП не найден или другие аналогичные ошибки.....	13

Версия ОС Windows не поддерживается порталом для входа с ЭЦП

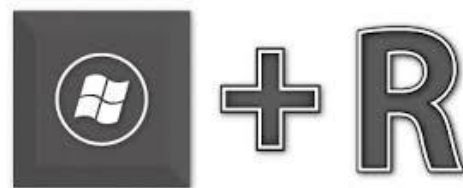
В связи с тем что, для входа на портал с ЭЦП используется [криптографическое программное обеспечение ЗАО Авест](#), соответственно порталом поддерживаются пользовательские ОС, которые поддерживаются криптографическим программным обеспечением [ЗАО Авест](#):

Криптопровайдер AvCSP предназначен для работы на ПЭВМ (ЭВМ), функционирующей под управлением одной из следующих ОС MS Windows:

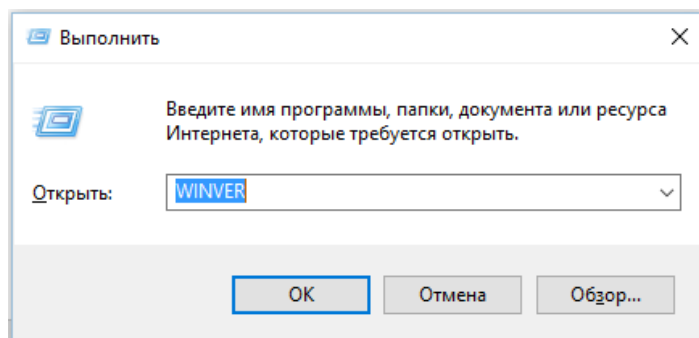
- Windows 2003 Server (x32, x64) SP1 или выше, с установленным обновлением KB2836198
- Windows XP SP3 (x32) с установленным обновлением KB2836198
- Windows 7 SP1 (x32, x64)
- Windows 8 (x32, x64)
- Windows 8.1 (x32, x64)
- Windows 2008 R1 Server (x32, x64)
- Windows 2008 R2 Server (x64)
- Windows 2012 Server (x64)
- Windows 2012 R2 Server (x64)
- Windows 10 (build 10240, 10586) (x32, x64).

Для просмотра версии операционной системы, установленной на Вашем компьютере, выполните следующую команду: **WINVER**

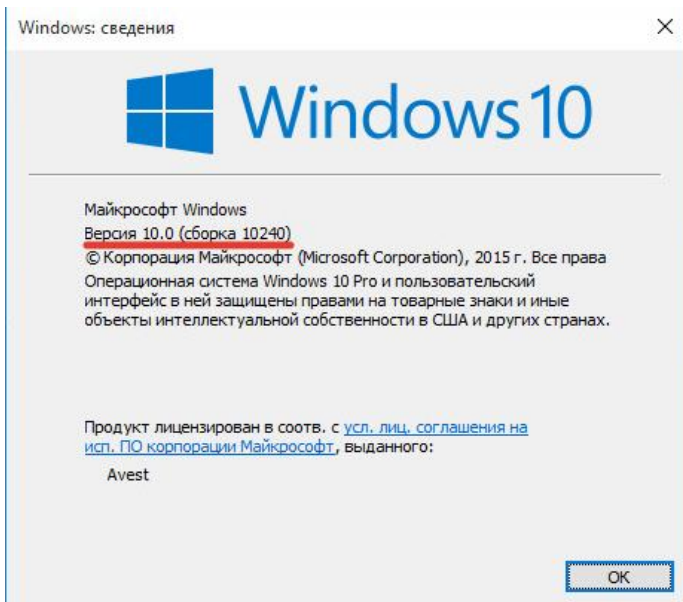
Для того чтобы выполнить команду нажмите WIN + R



и в появившемся окне наберите **WINVER**



и нажмите клавишу на клавиатуре **Enter** (Ввод), где отобразится информационное окно с версией ОС (как показано на скриншоте ниже)



Если Ваша версия операционной системы есть в перечне, указанном на скриншоте 1, тогда переходим к проверке версии браузера.

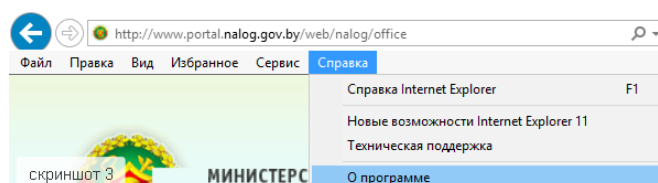
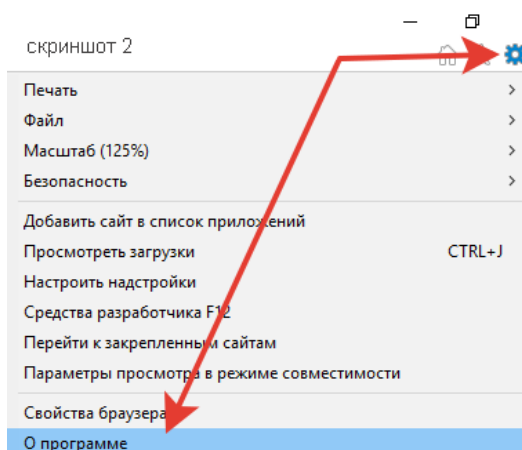
Браузер или версия браузера не поддерживается порталом для входа с ЭЦП

Порталом Министерства по налогам и сборам Республики Беларусь для **входа с ЭЦП** поддерживается Internet Explorer актуальной версии, доступный для поддерживаемой операционной системы. (Внизу приведен список поддерживаемых порталом версий IE)

Операционные системы Windows настольного компьютера	Версия Internet Explorer
Windows Vista с пакетом обновления 2 (SP2)	Internet Explorer 9
Windows 7 с пакетом обновления 1 (SP1)	Internet Explorer 11
Windows 8.1 с обновлением	Internet Explorer 11
Windows 10*	Internet Explorer 11

[Более полный список приведен на сайте Microsoft](#)

Чтобы узнать версию Internet Explorer необходимо запустить программу Internet Explorer, после чего в меню **Сервис** или **Справка** и выбрать пункт **О программе**, как показано на скриншоте 2 или скриншот 3



Появится окно, в котором будет видна версия Internet Explorer



Если версия Internet Explorer входит в список поддерживаемых порталом Министерства по налогам и сборам Республики Беларусь для входа с ЭЦП, [переходим к настройке других параметров](#), если нет тогда необходимо установить актуальную версию Internet Explorer, доступную для поддерживаемой операционной системы.

Если используется серверная операционная система Windows для входа с ЭЦП

Если для доступа к ЛК портала МНС используется серверная операционная система, тогда необходимо внести изменения в реестр следующие параметры

Windows Registry Editor Version 5.00

[HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Windows NT\CurrentVersion\Windows]

"LoadApplnit_DLLs"=dword:00000001

"RequireSignedApplnit_DLLs"=dword:00000000

[HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Wow6432Node\Microsoft\Windows NT\CurrentVersion\Windows]

"LoadApplnit_DLLs"=dword:00000001

"RequireSignedApplnit_DLLs"=dword:00000000

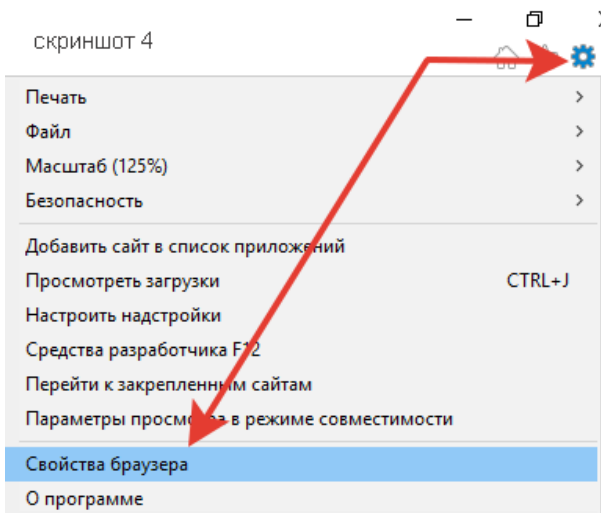
После чего выполнить перезагрузку windows

Личный сертификат, выданный одним из поддерживаемых удостоверяющих центров, отсутствует или является недействительным, или при просмотре сертификата есть ошибки.

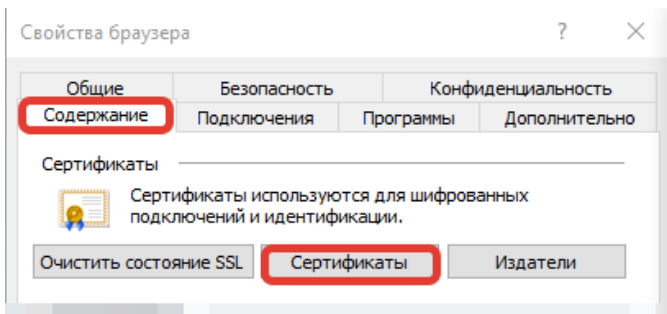
Проверка сертификата в Internet Explorer

Чтобы проверить сертификат в программе Internet Explorer, нажмите в меню кнопку (или значок) **Сервис** и выберите **Свойство браузера**

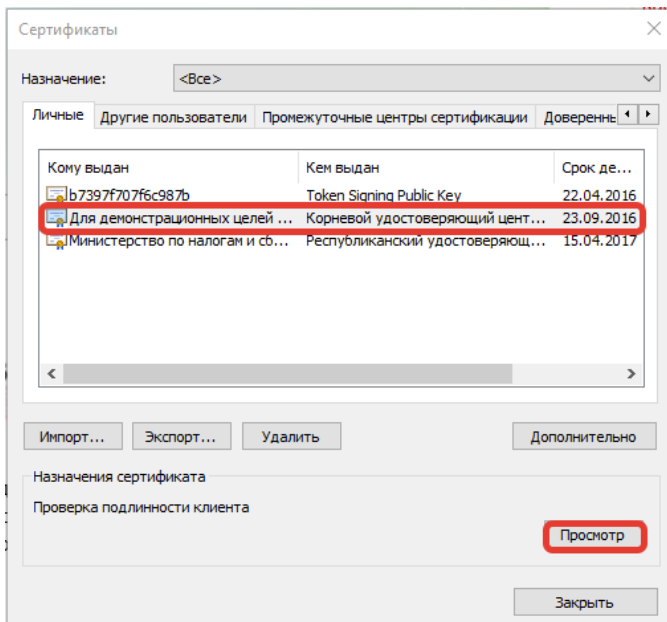
скриншот 4



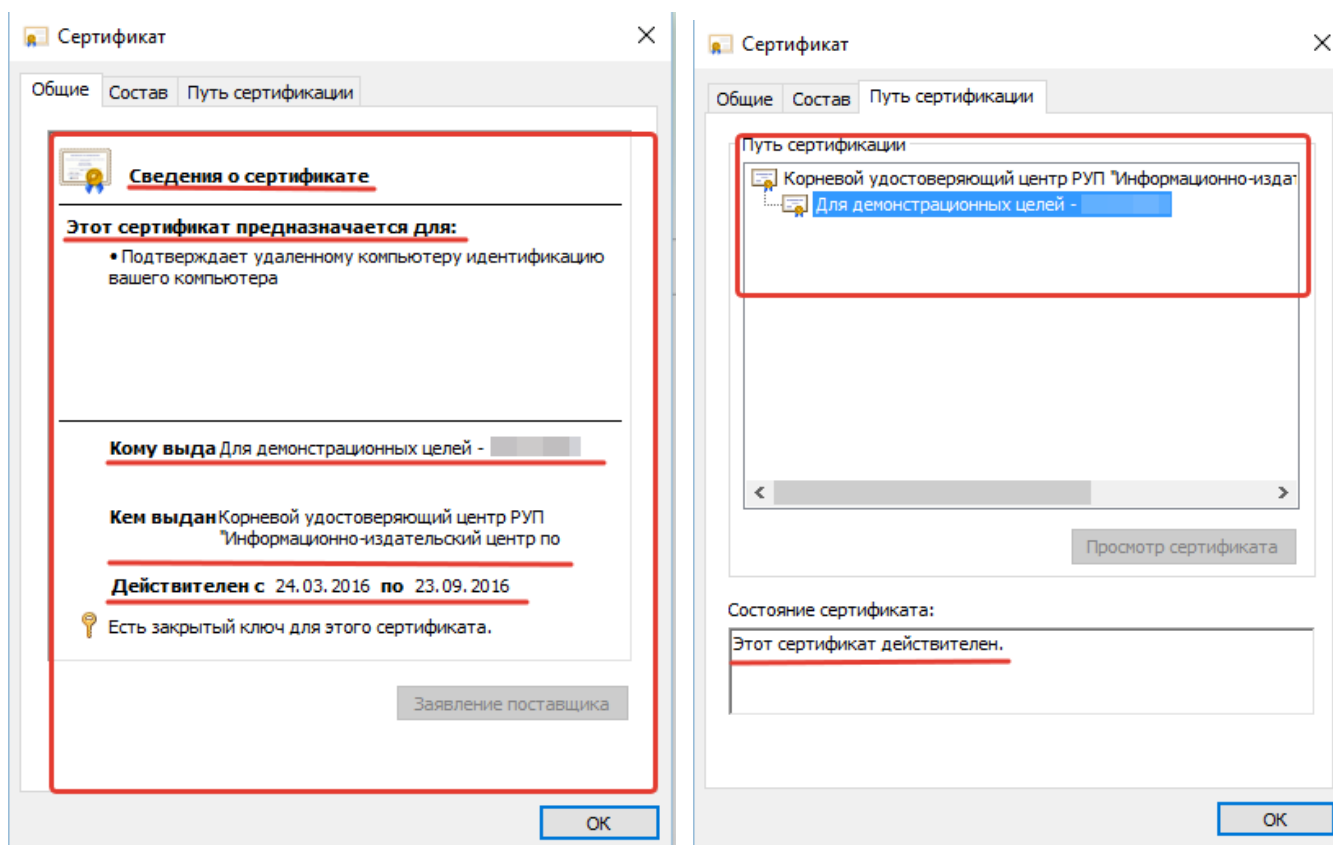
В открывшемся окне выберите вкладку **Содержание** и нажмите кнопку **Сертификаты**



В открывшемся окне выберите сертификат для авторизации с ЭЦП на портале и нажмите кнопку **Просмотр**

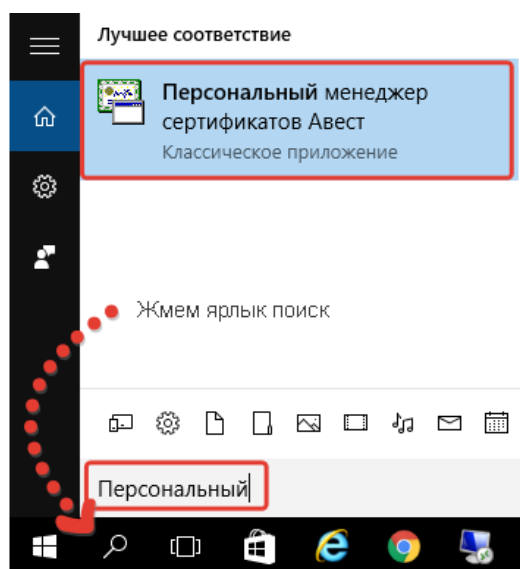


При просмотре сертификата обратите внимание на вкладке **Общие** чтобы не было сообщений об ошибке, не истек срок действия сертификата, на вкладке Путь сертификации отображался издатель сертификата и сам сертификат



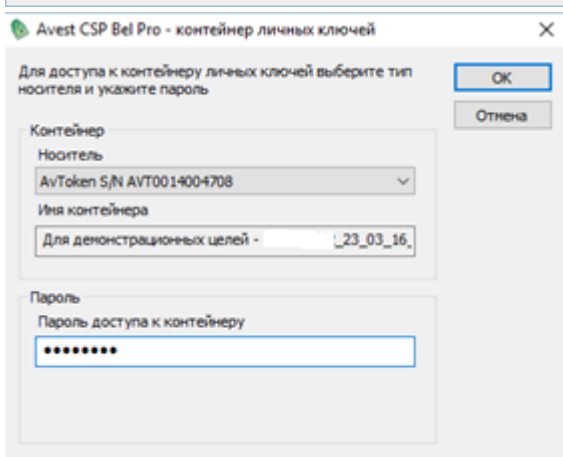
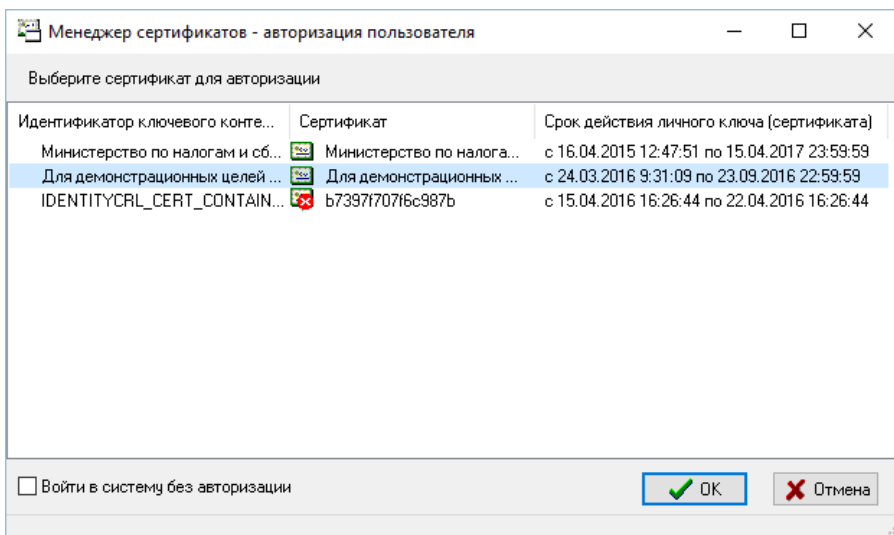
Если есть ошибки или отсутствует цепочка сертификатов, значит есть проблемы либо с самим сертификатом, либо с доступом к хранилищу где находятся сертификаты, либо проблема в установленном криптографическом программном обеспечении. Для решения ошибок с сертификатом читайте инструкцию по разворачиванию и настройке криптографического ПО ЗАО Авест.

Проверка сертификата в персональном менеджере сертификатов

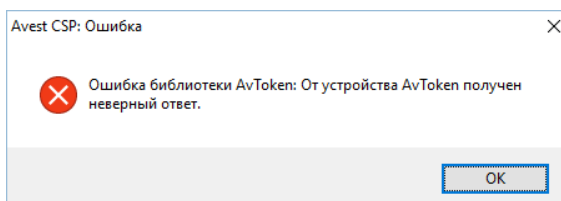
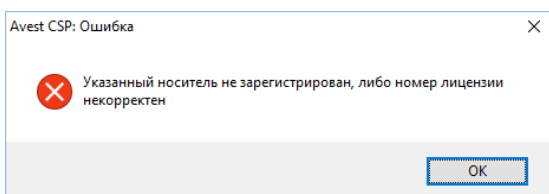


Чтобы проверить сертификат в Персональном менеджере сертификатов, необходимо запустить программу «Персональный менеджер сертификатов», для этого нажмите на пиктограмму поиска и введите «Персональный менеджер сертификатов...» и в найденном выберите «Персональный менеджер сертификатов Авест»

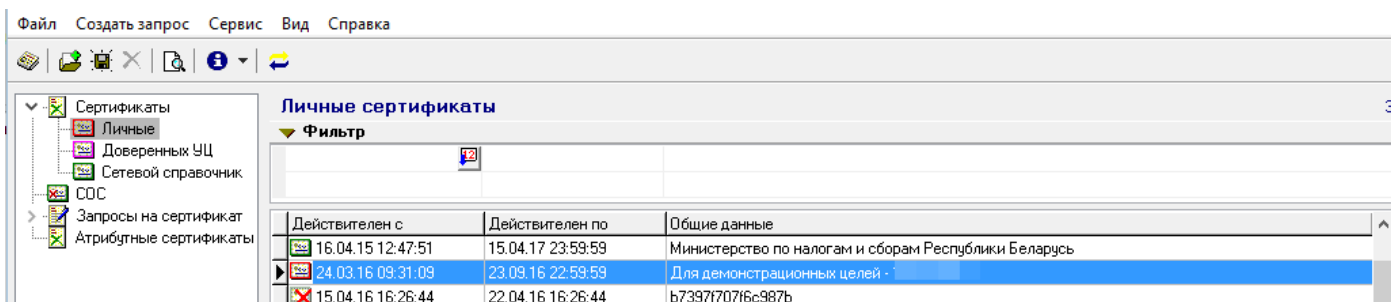
После того как Менеджер сертификатов запущен, выберите свой сертификат и войдите с авторизацией



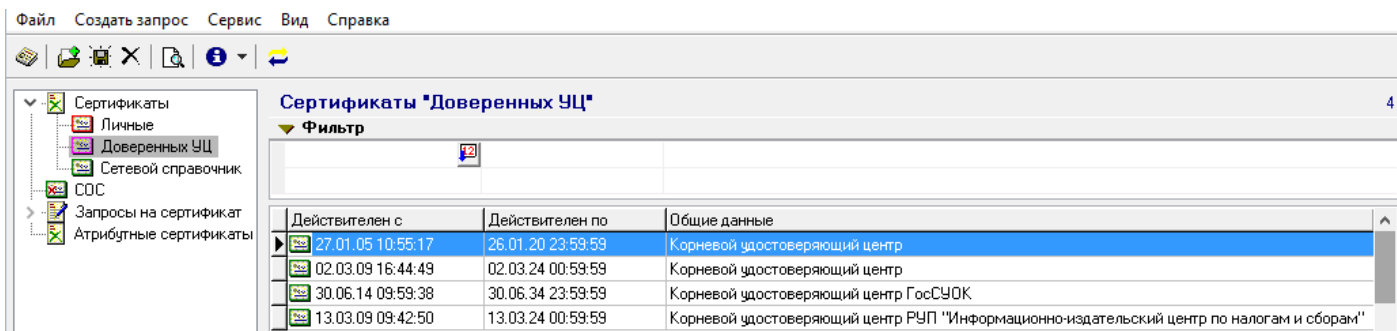
Если во время авторизации получите сообщение об ошибке, просто проигнорируйте, нажмите кнопку Ок и еще раз Ок (с раза 5 должно пустить в персональный менеджер сертификатов)



Войдя в



В разделе Доверенные УЦ убедитесь, что присутствует Корневой удостоверяющий центр Министерства по налогам и сборам Республики Беларусь

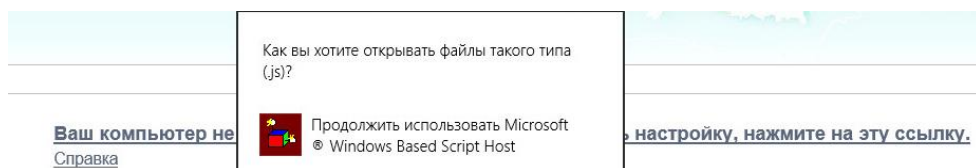


Так же при просмотре своего сертификата не должно быть ошибок. Если есть ошибки или отсутствует цепочка сертификатов, значит есть проблемы либо с самим сертификатом, либо с доступом к хранилищу где находятся сертификаты, либо проблема в установленном криптографическом программном обеспечении. Для решения ошибок с сертификатом читайте инструкцию по разворачиванию и настройке криптографического ПО ЗАО Авест.

Настройка Internet Explorer

Если скрипт ps.js не выполняется.

Если скрипт ps.js не выполняется, а открывается в блокноте или другом текстовом редакторе, но не выполняется, тогда необходимо запустить скрипт выбрав предварительно программу для запуска, как показано на рисунке ниже



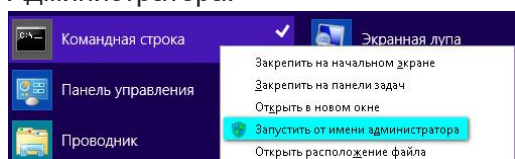
или можно выполнить скрипт вручную, для этого необходимо сохранить файл ps.js, как показано на рисунке ниже

[Ваш компьютер не готов к работе с ЭЦП. Чтобы выполнить настройку, нажмите на эту ссылку.](#)
Справка

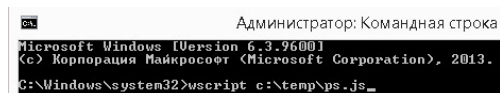
[Личный кабинет для физических лиц \(не требует ЭЦП\)](#)



После того как файл сохранен запускаем программу **cmd.exe** "интерпретатор командной строки" с правами Администратора.



В появившемся окне



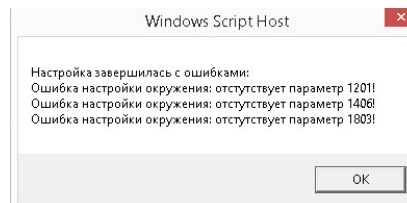
пишем команду

wscript "путь к файлу\ps.js" (например wscript c:\temp\ps.js) и жмем клавишу Enter.

Если по какой-то причине у Вас после успешного выполнения скрипта выдаст сообщение, что компьютер по прежнему не готов для входа по ЭЦП, можно воспользоваться прямой ссылкой http://portal.nalog.gov.by/private_office

Если скрипт ps.js выполнен с ошибками

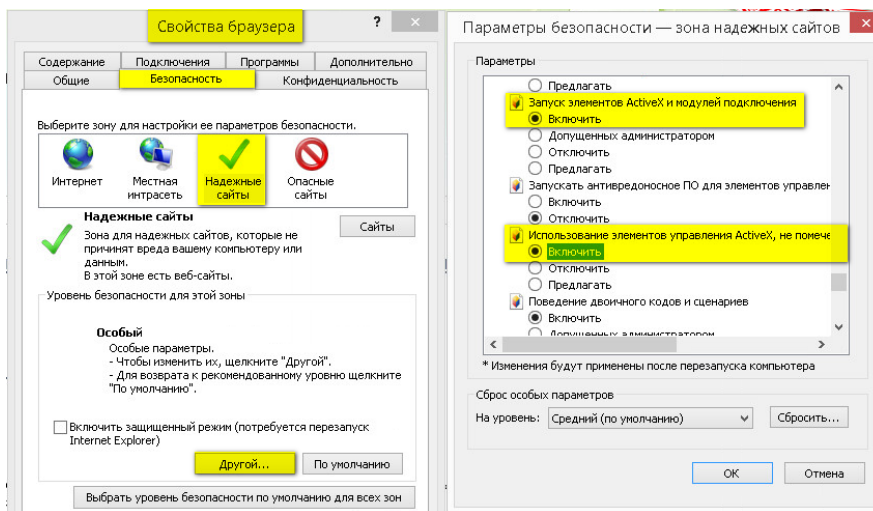
Что делать, если по завершению выполнения скрипта появилось сообщение о том, что «Настройка завершилась с ошибкой» как показано на рисунке с право. Для решения данной ошибки не обходимо выполнить настройки Internet Explorer в ручную или через реестр.



Параметр 1201 - Запуск элементов ActiveX и модулей подключения

Использование элементов управления ActiveX, не помеченных как безопасные для использования

Текущий параметр позволяет управлять элементами ActiveX, не помеченными как безопасные. Если этот параметр включен, то элементы управления ActiveX выполняются и загружаются с параметрами и скриптами, не настроенными для безопасного использования. Этот параметр рекомендуется использовать только в безопасной и администрируемой зонах. При использовании этого параметра инициализируются и запускаются по скрипту как надежные, так и ненадежные элементы управления, несмотря на то, что скрипты элементов управления ActiveX помечены как безопасные. Если этот параметр включен или выбран параметр «Предлагать», то вы получите запрос на загрузку элементов управления с параметрами или сценариями.



Использование элементов управления ActiveX, не помеченных как безопасные для использования

[HKEY_CURRENT_USER\Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Internet Settings\Zones\3]

"1201"=dword:00000003

;0 - включить

;1 - предлагать

;3 - отключить

Параметр 1406 - Доступ к источникам данных за пределами домена

Эта настройка управляет доступом Internet Explorer к данным другой зоны безопасности с помощью парсера MSXML (Microsoft XML) или ADO (ActiveX Data Objects). Если включить эту настройку, то пользователи смогут загружать страницы в зоне, использующей MSXML или ADO для доступа к данным из другого веб-узла в этой зоне. Если в раскрывающемся списке выбрать пункт «Предлагать», будет отображаться запрос разрешения загрузки страниц в зоне, использующей MSXML или ADO для доступа к данным из другого веб-узла в этой зоне.

Доступ к источникам данных за пределами домена

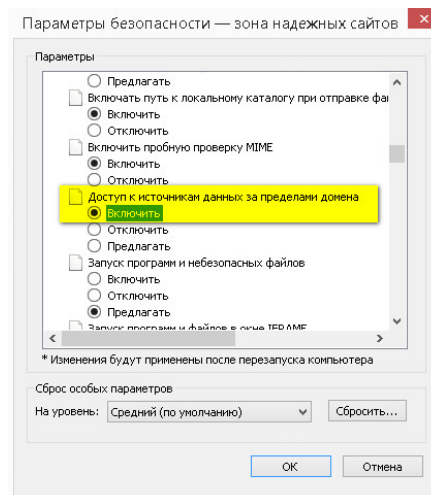
[HKEY_CURRENT_USER\Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Internet Settings\Zones\3]

"1406"=dword:00000003

;0 - включить

;1 - предлагать

;3 - отключить



Параметр 1803 - Загрузка файла

Эта настройка позволяет управлять разрешением загрузки файлов из выбранной вами зоны. Этот параметр определяется зоной, в которой находится страница со ссылкой, вызывающей загрузку, а не той, из которой доставляется загружаемый файл. Если текущая настройка включена, то загрузка файлов из этой зоны разрешена. Параметр, отвечающий за данную опцию следующий:

;Загрузка файла

[HKEY_CURRENT_USER\Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Internet Settings\Zones\3]

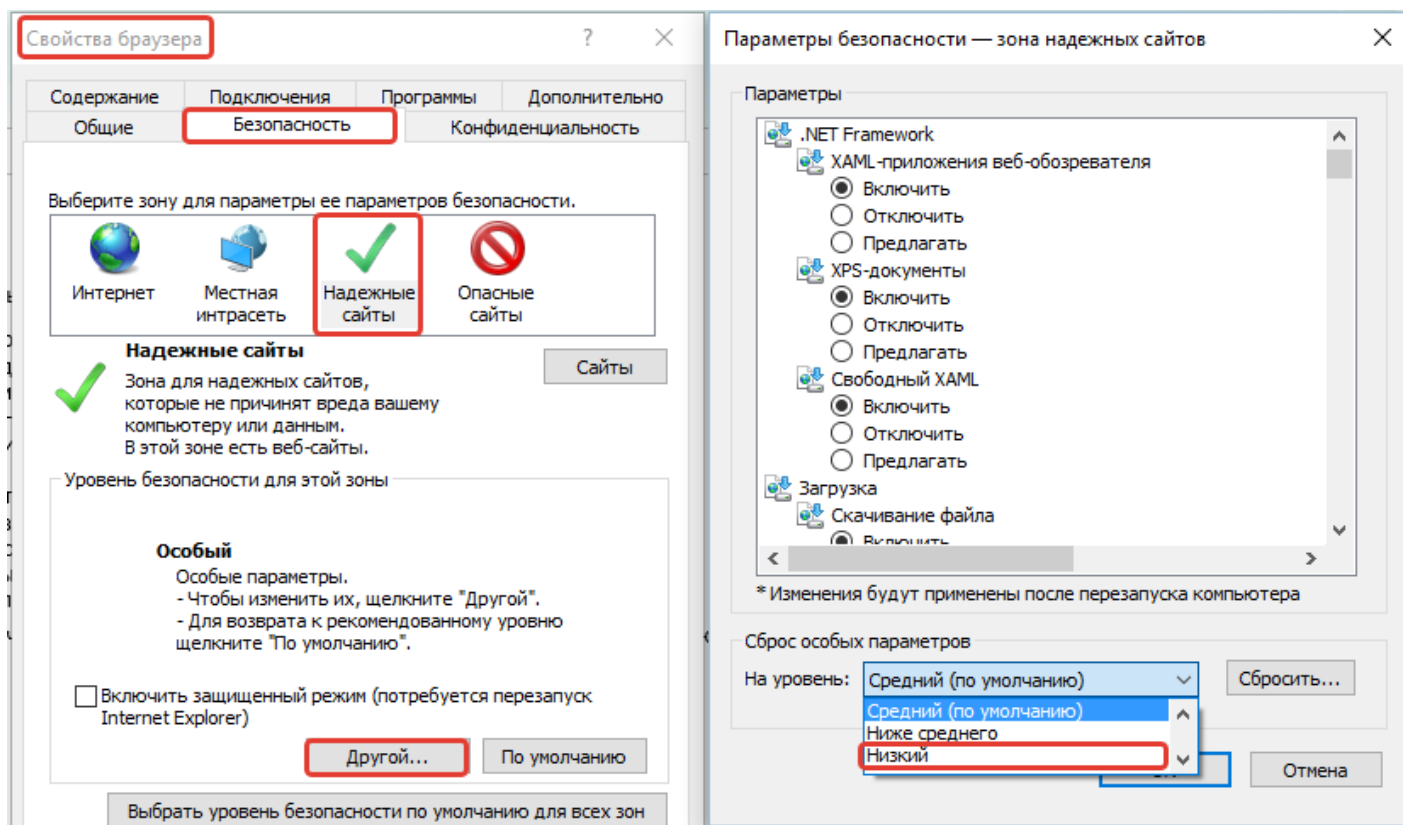
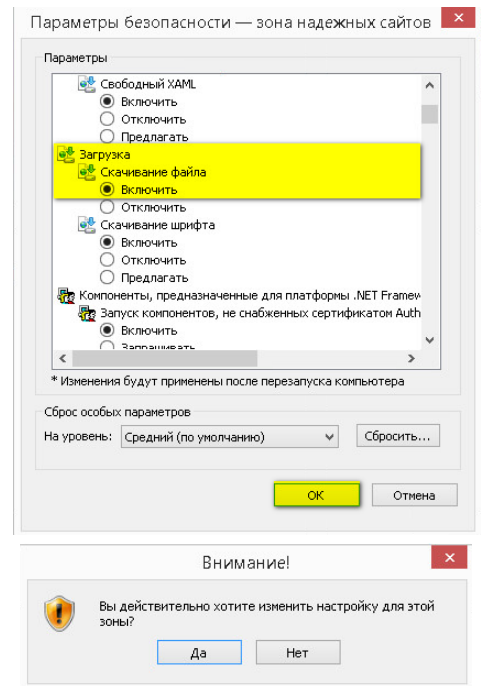
"1803"=dword:00000003

;0 - включить

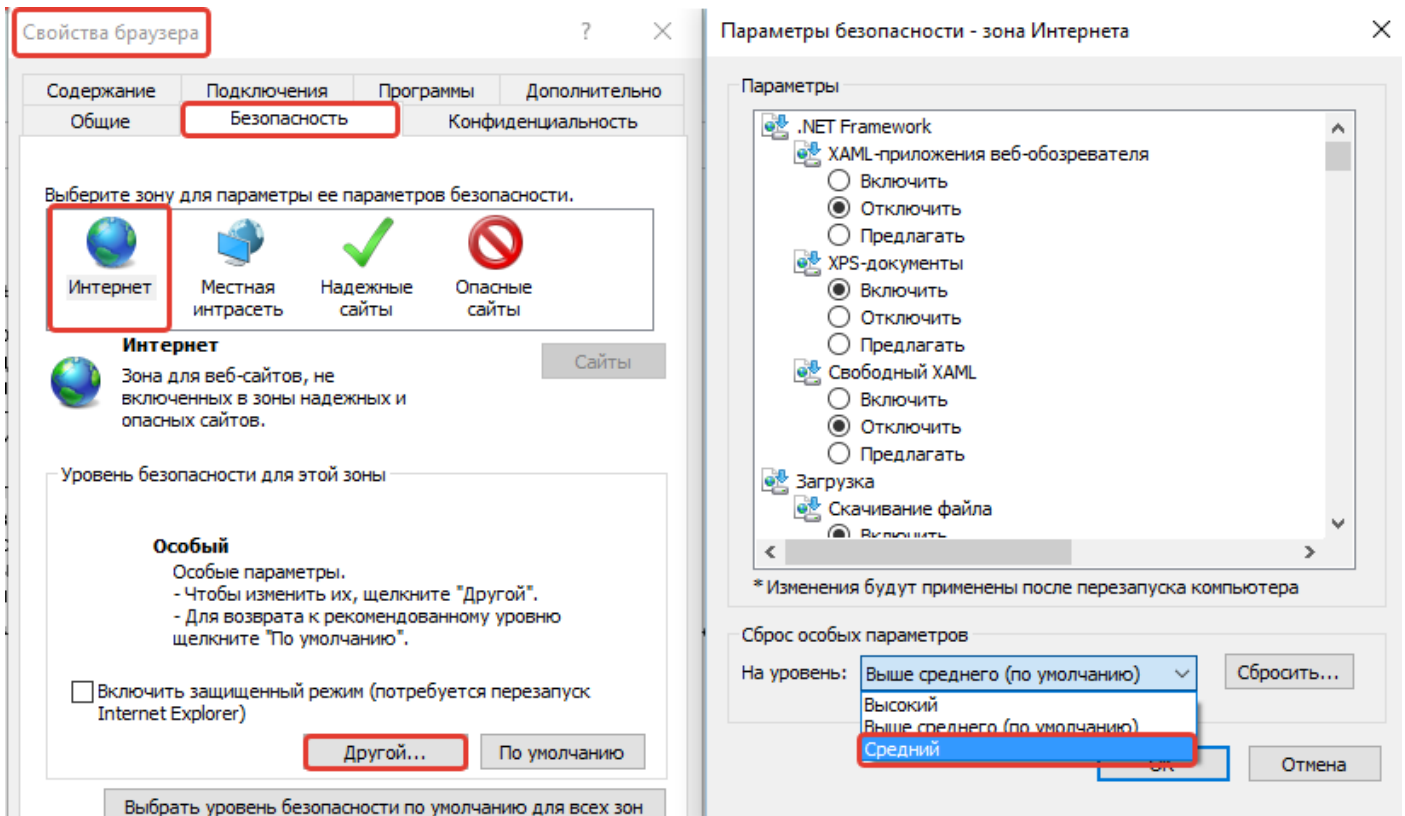
;3 - отключить

После выполненных настроек вручную, необходимо перезапустить Internet Explorer

Если по каким то причинам на главной странице внизу Личного кабинета не будет доступен выбор сертификата, тогда необходимо понизить уровень безопасности в Internet Explorer как показано на скриншоте



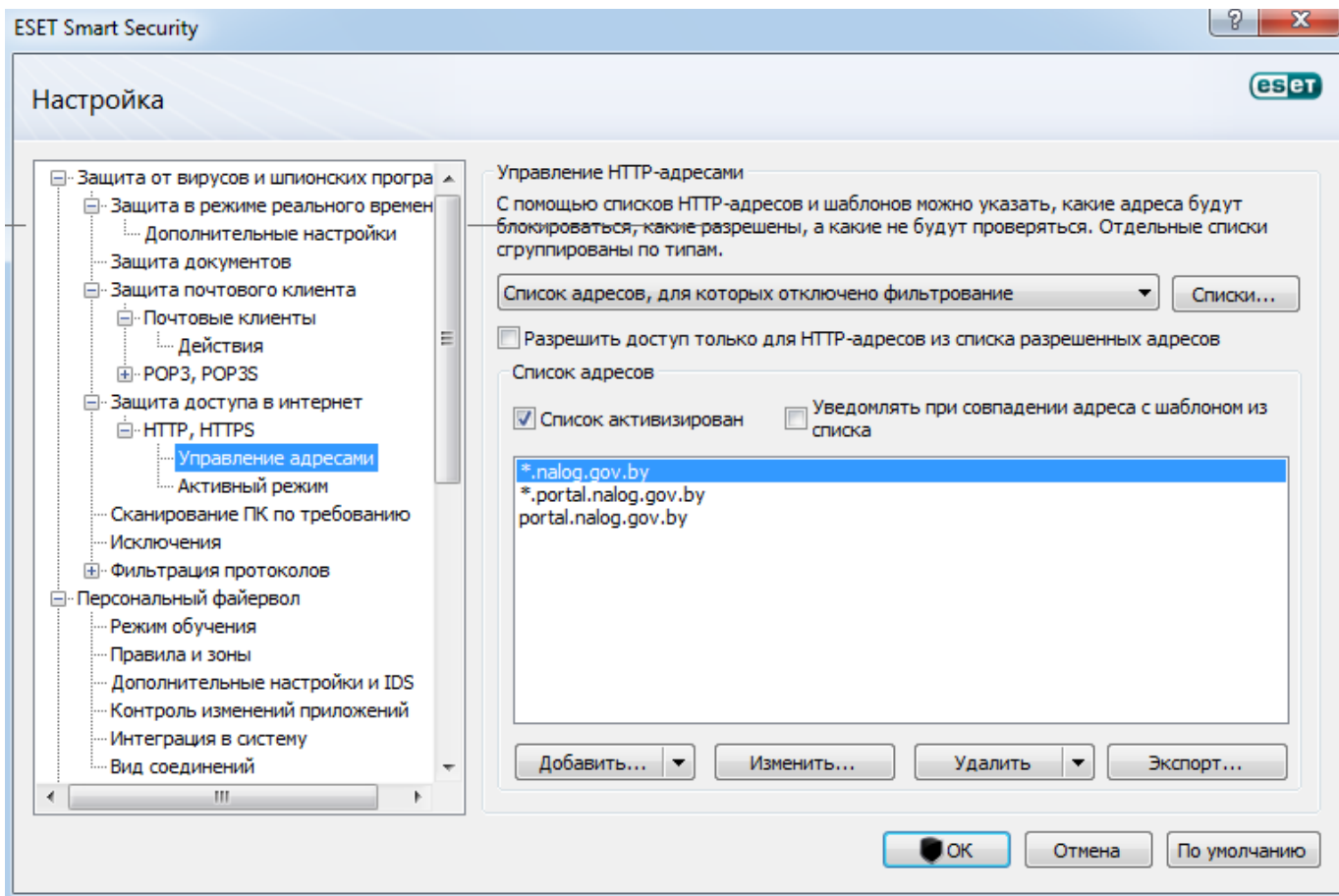
НИЖЕ



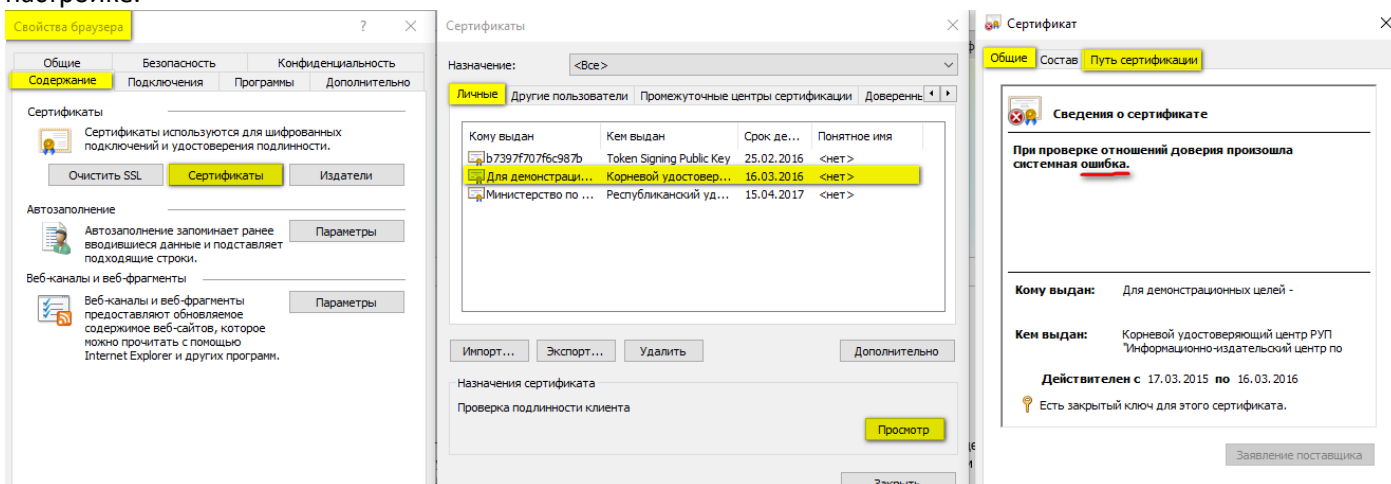
При нажатии ссылки [...авторизация через ЭЦП ...](#) страница входа не отображается

При нажатии ссылки авторизации с помощью ЭЦП, Интернет эксплорер выдает сообщение, что не может отобразить страницу. Данная проблема может возникать из-за настроек антивируса, настроек криптопровайдера, аппаратной части компьютера и прочее.

1. Можно отключить временно антивирус (самое простое, быстрое, но не совсем безопасное решение) или настроить антивирус (сложное, трудоёмкое, но безопасное решение), например в ESET NOD32 можно добавить [portal.nalog.gov.by](#) в список исключений, после чего попытаться войти в Личный кабинет



2. Настройка криптопровайдера должна быть проведена в соответствии с инструкцией, после чего открываем Internet Explorer, и в вкладке Личные раздела Сертификаты смотрим свойства сертификата. Если в вкладке Общие в Сведениях о сертификате есть слово ошибка или в вкладке Путь сертификации отображается только 1 сертификат, значит имеется проблема в криптографическом программном обеспечении или в его настройке.

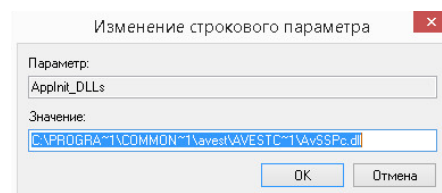


Чтобы решить данную проблему читаем еще раз инструкцию по установке и настройке криптографического ПО ЗАО Авест или можно обратиться на веб страницу разработчика данного ПО www.avest.by за дополнительными сведениями по установке и настройке.

Если при просмотре сертификата в Internet Explorer все хорошо, проверяем в реестре Значение параметра AppInit_DLLs. Путь к файлу AvSSPc.dll должен быть коротким, то есть не содержит пробелы.

а) Если параметр отсутствует значит необходимо провести переустановку криптопровайдера в соответствии с инструкцией.

б) Если AppInit_DLLs REG_SZ C:\PROGRA~1\COMMON~1\avest\avest.csp\AvSSPc.dll



параметр есть, но путь к файлу содержит пробелы (**данная проблема чаще всего встречается на WINDOWS XP**), тогда можно изменить путь с помощью симлинков на каталог (каталоги).

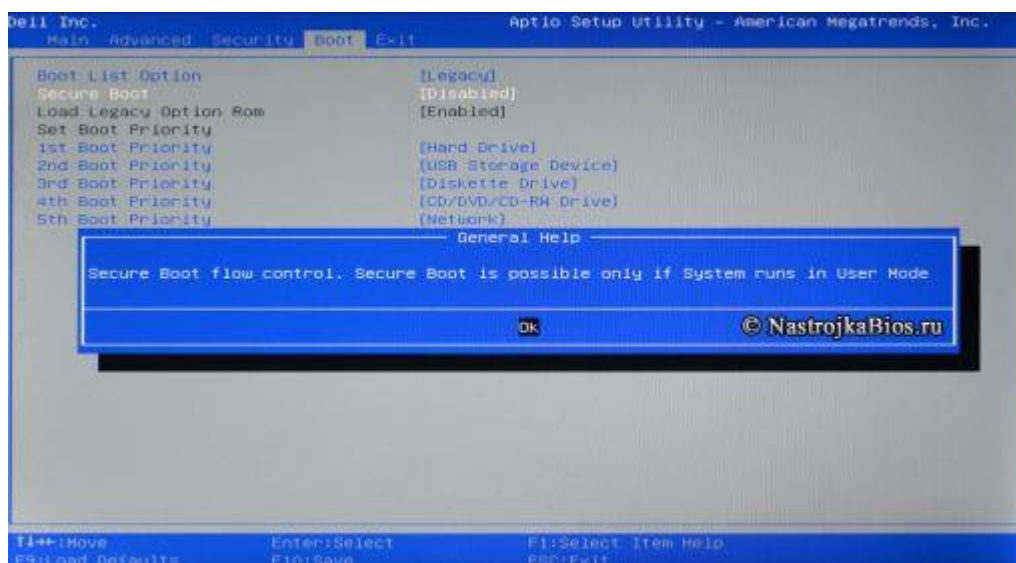
Длинные и короткие имена в реестре можно еще проверить выполнив запрос в командной строке
REG QUERY "HKLM\SOFTWARE\Microsoft\Windows NT\CurrentVersion\Windows" /v ApplInit_DLLs

REG QUERY "HKLM\SOFTWARE\Wow6432Node\Microsoft\Windows NT\CurrentVersion\Windows" /v ApplInit_DLLs

в) Если у Вас все настроено правильно, но при нажатии на ссылку вход с ЭЦП не спрашивает авторизацию, тогда необходимо отключить в BIOS параметр Secure Boot (чаще всего проблема возникает с WINDOWS 8 и выше)

Опция **Secure Boot** BIOS может находиться на следующих вкладках:

1. Boot (см скриншот ниже);
2. Boot Security;
3. System Configuration



Так же возможно появление других неизвестных проблем, связанных с настройкой сертификатов, виндовс, а так же Internet Explorer.

После входа в ЛК пишет что УНП не найден или другие аналогичные ошибки

МИНИСТЕРСТВО ПО НАЛОГАМ И СБОРАМ
РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

Портал МНС > Личный кабинет > Кабинет пользователя с ЭЦП > Заявка на документы

■ Кабинет пользователя с ЭЦП

- Заявка на документы
- Визуализация документов
- Запись на личный приём граждан
- Заполнение деклараций
- Просмотр деклараций
- Подача заявления
- Просмотр поданных заявлений
- Инициативные документы из ИМНС

Ваш УНП не найден, функционал портала работает в ограниченном режиме

Выбрать УНП
УНП не найден! Необходимо вставить ключ с ЭЦП или войдите со своей учетной записи. Обновите страницу.

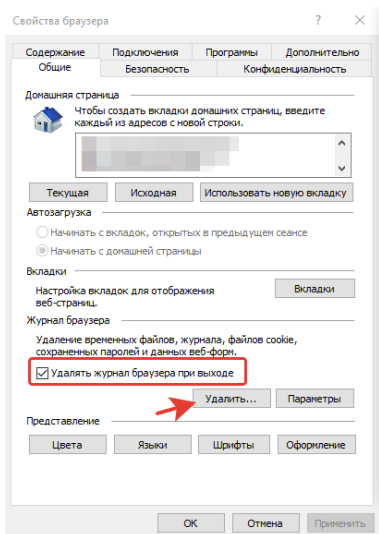
Заявка на документы

Выберите тип задачи
Сведения о недоимках, переплатах и пене

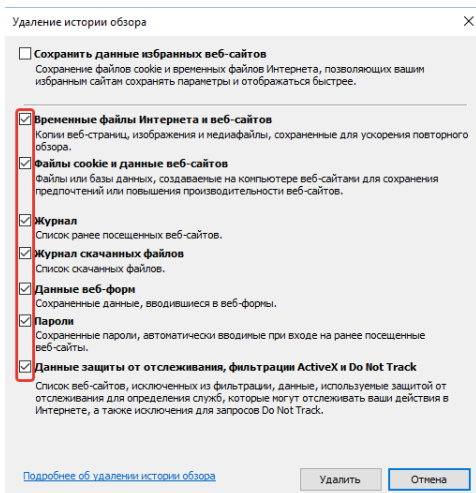
Дата
16 Май 2016

Для решения возникновения ошибки, связанной с УНП после входа в ЛК необходимо почистить кэш браузера Internet Explorer, временные файлы Windows и понизить уровень безопасности, а так же входить не по сохраненной ссылке, а через ссылку находящуюся на странице портала <http://www.portal.nalog.gov.by/office>

Для это в Свойствах браузера выберите как показано ниже на скриншоте

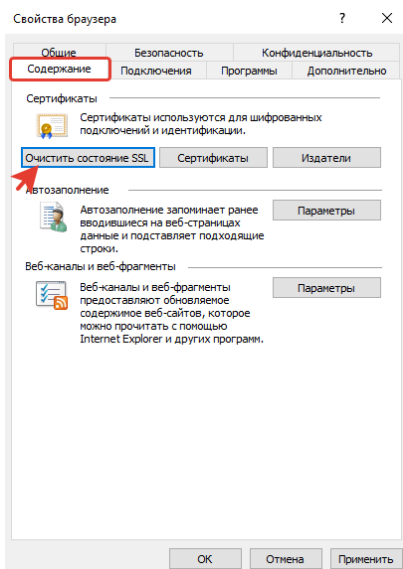


Установите Флаг «Удалять журналы браузера при выходе» и нажмите кнопку Удалить и установите флаги как показано на рисунке ниже

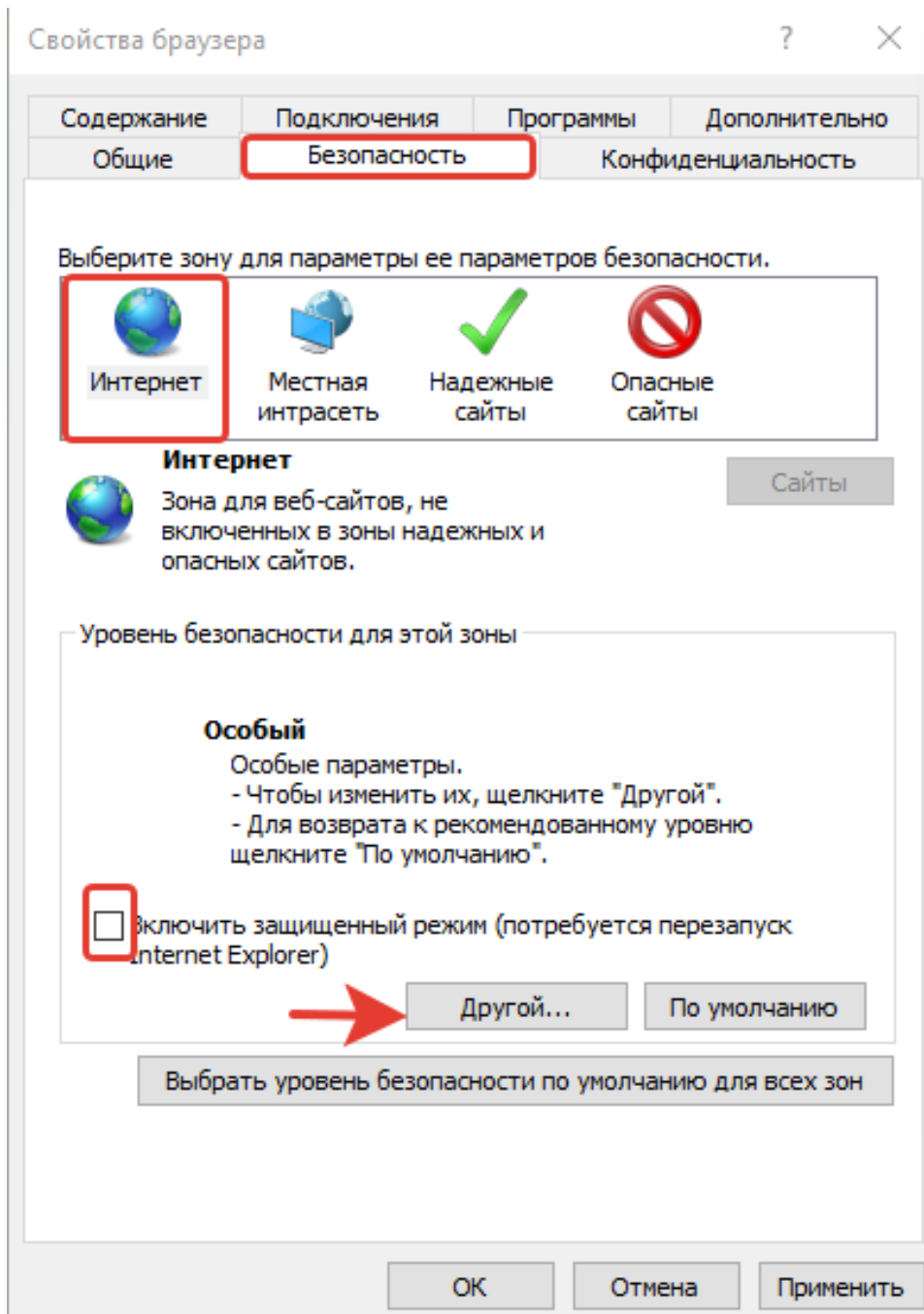


и нажмите кнопку Удалить

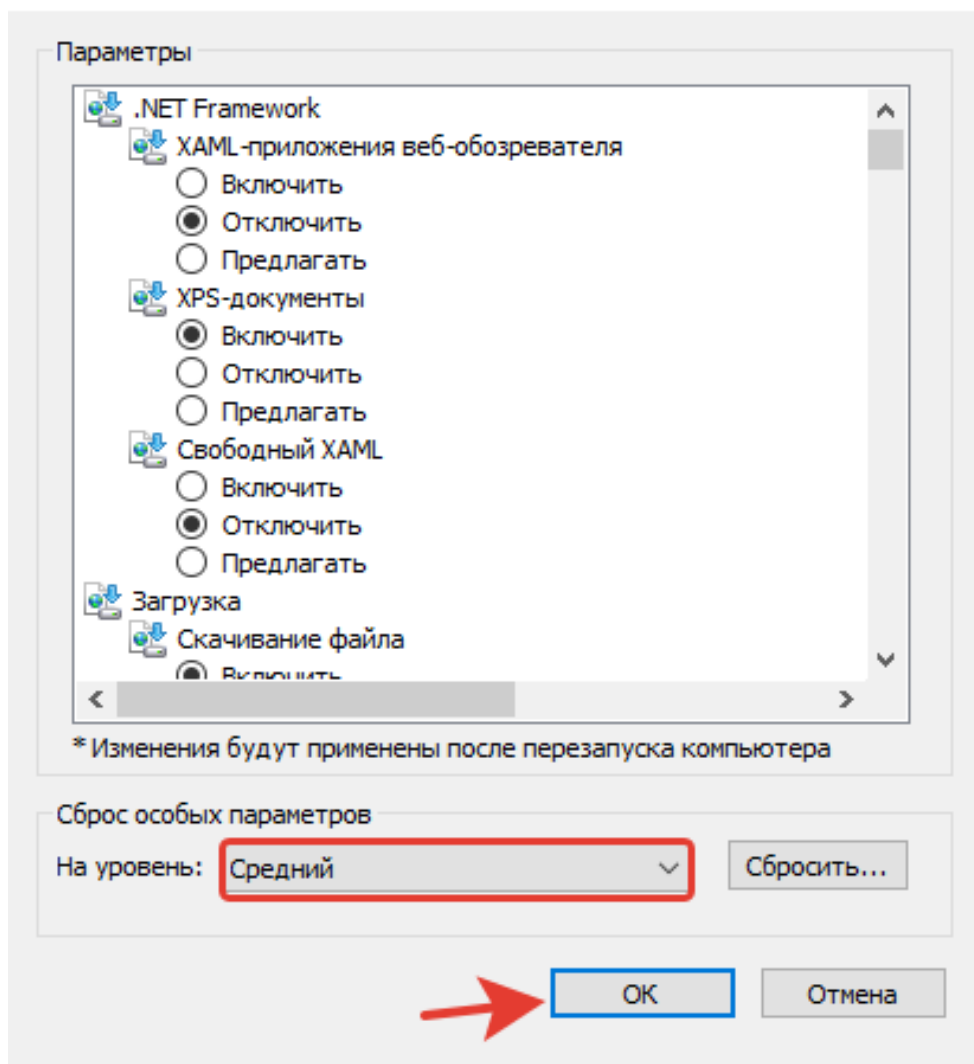
После этого перейдите в раздел Содержание и нажать кнопку Очистить состояние SSL



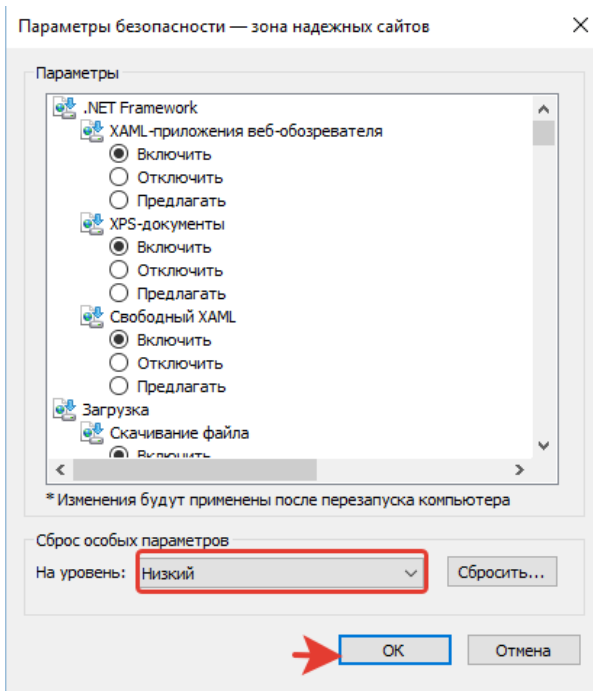
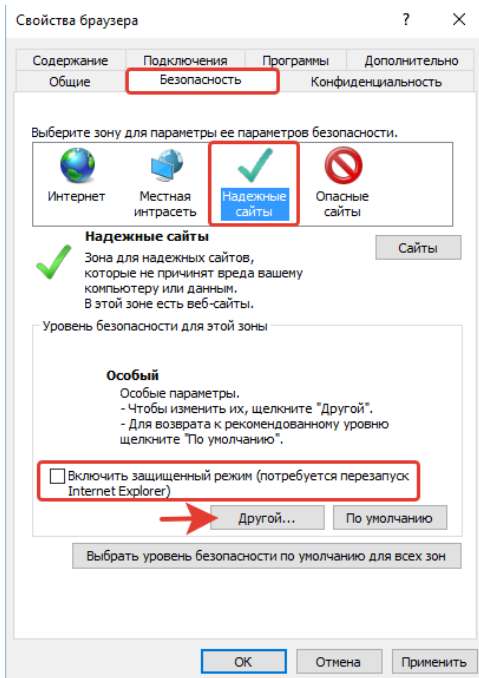
Далее перейдите в раздел **Безопасность** и выберите зону Интернет, чуть ниже снимите флажок с параметра «Включить защищенный режим ...» и нажмите кнопку Другой..



В появившемся окне понизьте уровень до среднее (если есть возможность тогда до низкого) и нажмите кнопку Ок

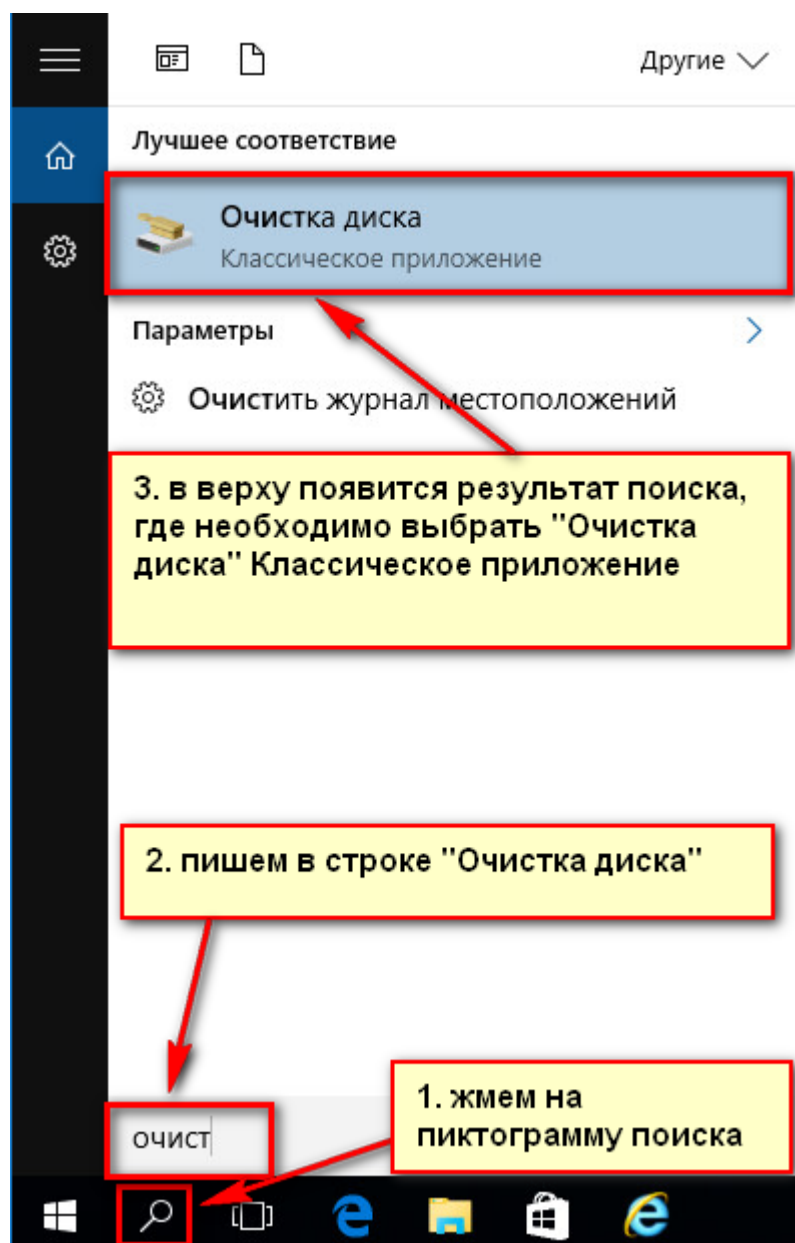


Так же необходимо понизить уровень безопасности зоны Надежные сайты

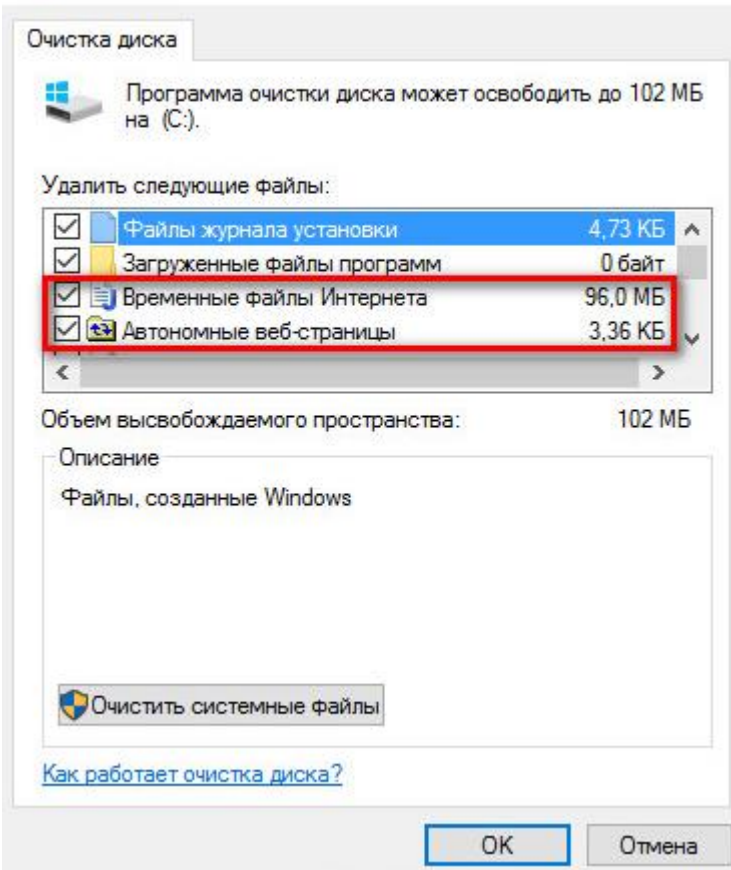


После чего выйдите из Internet Explorer.

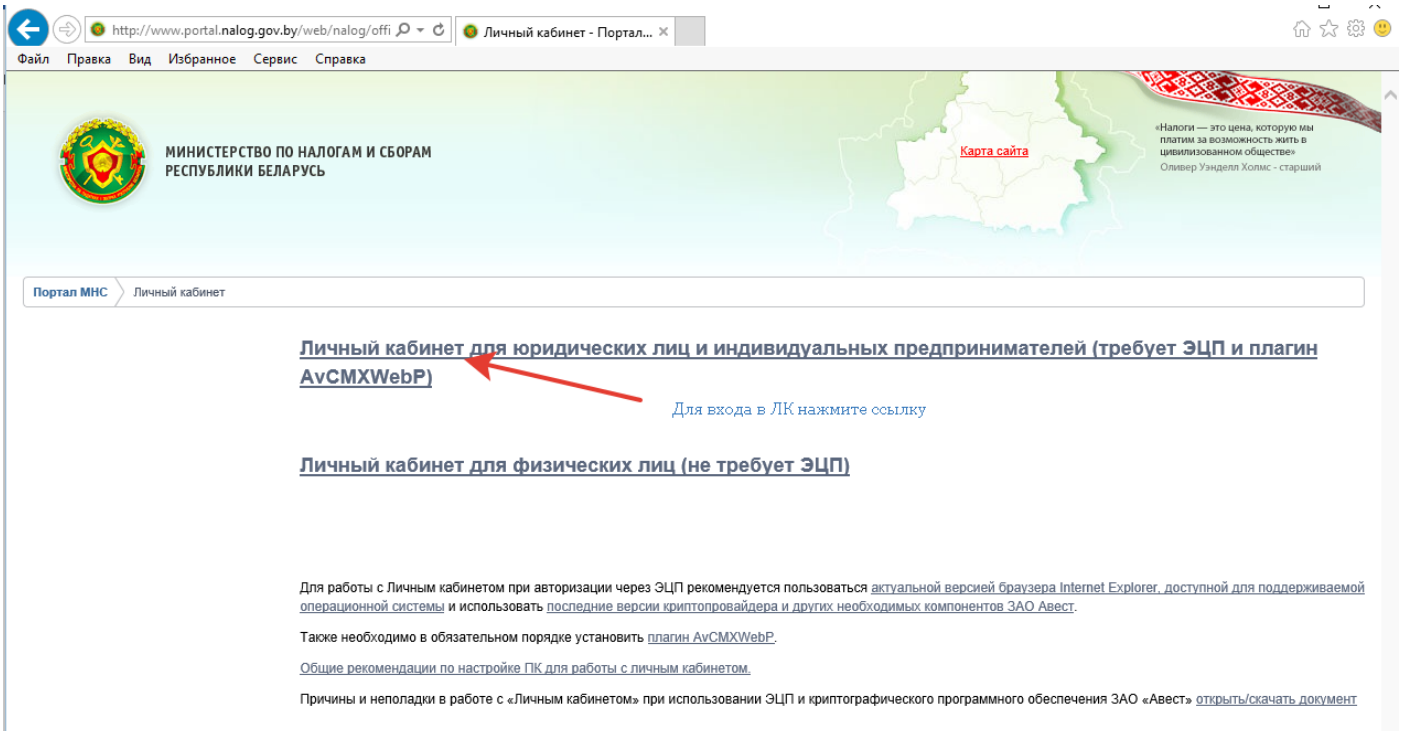
Для очистки временных файлов Windows, воспользуемся поиском и найдем и запустим приложение «**Очистка диска**» Классическое приложение



После того как приложение «**Очистка диска**» запущено, в появившемся окне выберем (можно выбрать все) «Временные файлы интернета» и «Автономные веб-страницы», после чего жмем кнопку **Ок**



Зайдите на страницу <http://www.portal.nalog.gov.by/office>



После входа в ЛК рекомендуется всегда нажимать кнопку **Автоматически обновить СОС**

Справка по Личному кабинету
Заявка на документы
Визуализация документов
Запись на личный приём граждан
Заполнение декларации
Просмотр деклараций
Оплата налогов
Подача заявления

Личный кабинет

Личный кабинет - это инструмент, созданный

- Подать заявку на получение докум
- Записаться на личный прием к рукс

Данные, которыми вы обмениваетесь с
следовательно, не могут быть доступными н

Ваш УНП:1

Автоматически обновить СОС