



Державна податкова
служба України

Головне управління ДПС у Чернігівській області

Які дії платника, якщо при підписанні документу виникає помилка «Невірний пароль або ключ пошкоджено»?

Головне управління ДПС у Чернігівській області повідомляє, що 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 Державної податкової служби України (далі – КНЕДП 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 КНЕДП ДПС, в якому були отримані кваліфіковані сертифікати, подати заяву на скасування кваліфікованого сертифіката, згенерувати новий особистий ключ та отримати відповідні йому кваліфіковані сертифікати.

Офіси податкових консультантів: адреси розташування та графіків роботи



<https://tax.gov.ua/others/kontakti/ofis-podatkovih-konsultantiv>

Контакт-центр ДПС України: 0-800-501-007. Сервіс "Пульс" 0800-501-007.

Вебпортал ДПС: <https://tax.gov.ua/>,
субсайт Головного управління ДПС
у Чернігівській області: <https://ch.tax.gov.ua/>.
14000, Чернігів, вул. Ремісника, 11, тел.: (0462) 652-300