



Державна податкова служба України
Центральне міжрегіональне управління
ДПС по роботі з ВПП

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

10 січня 2022 року



Підписуйтесь на Telegram-канал
Державної податкової служби України
https://t.me/tax_gov_ua

Спілкуйся з Податковою службою
дистанційно за допомогою сервісу
«**InfoTAX**»

Офіційний вебпортал Державної податкової
служби України: tax.gov.ua

Інформаційно-довідковий департамент ДПС
України: 0-800-501-007

Гаряча лінія ДПС України «Пульс»:
0-800-501-007 (напрямок «4»)

Кваліфікований надавач електронних довірчих
послуг: 0-800-501-007 (напрямок «2»)

Центральне міжрегіональне управління ДПС по роботі з великими платниками податків інформує, 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, якій 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 ІДД 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.

