

Работа с отрицательными ответами от СМЭВ: инструкция для доверенных лиц УЦ

28.04.2025

Отрицательный ответ, полученный от Системы межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ), часто приводит к приостановке выдачи карты тахографа или активизации блока СКЗИ. Причиной отказа могут быть ошибки в электронной заявке, сбой при передаче данных или несоответствие сведений о заявителе информации в федеральных базах ведомств.

В зависимости от формулировки отказа доверенное лицо Удостоверяющего центра (далее — УЦ), оператор ИЗКТ/АРМП, самостоятельно устраняет неточности, обращается в службу технической поддержки либо инструктирует заявителя касательно его обращения в ведомство. А в случае повторных отказов — помогает заявителю отправить онлайн-запрос для проверки и актуализации данных в федеральных базах, по которым идёт проверка СМЭВ.

На этой странице

[Для чего нужна проверка данных через СМЭВ](#)

[Какие данные проверяются](#)

[Как проходит проверка](#)

[Как выглядит отрицательный ответ СМЭВ](#)

[Что делать оператору ИЗКТ/АРМП при получении отказа от СМЭВ](#)

[Шаг 1 — проанализируйте отрицательный ответ](#)

[Шаг 2 — проверьте, совпадают ли данные в заявке с данными в отказе](#)

[Шаг 3 — проинструктируйте заявителя о дальнейших шагах](#)

[Шаг 4 — отправьте запрос на повторную проверку](#)

[Повторный отказ СМЭВ](#)

[ВидеоИнструкция](#)

Для чего нужна проверка данных через СМЭВ

При оформлении электронной заявки на карту тахографа в информационной системе формируется заявление в адрес УЦ на создание и выдачу квалифицированной электронной подписи и квалифицированного сертификата ключа проверки электронной подписи, а при оформлении заявки на активизацию блока СКЗИ тахографа — на создание и выдачу квалифицированного сертификата ключа проверки электронной подписи (далее — квалифицированный сертификат или КСКПЭП).

Квалифицированный сертификат записывается на защищённый носитель информации — карту тахографа или блок СКЗИ тахографа. Он необходим для подтверждения достоверности данных, фиксируемых тахографом при эксплуатации транспортного средства (далее — ТС), а также о лице, управляющем ТС.

Заявление на квалифицированный сертификат всегда оформляется от имени физического лица — будущего владельца.

Согласно №63-ФЗ «Об электронной подписи» сведения о заявителе проверяются через СМЭВ в федеральных базах трёх ведомств — МВД, ФНС и СФР, объединившем ПФР (Пенсионный фонд России) и ФСС (Фонд социального страхования).

№63-ФЗ «Об электронной подписи»

СМЭВ — Федеральная государственная информационная система межведомственного электронного взаимодействия. К ней подключены федеральные, региональные и местные органы власти, банки, бюджетные и коммерческие учреждения и ведомства. Участники системы обмениваются данными в электронном виде.

Какие данные проверяются

Через СМЭВ проверяются не все указанные в электронной заявке сведения, а только данные о документе, удостоверяющем личность заявителя, его ИНН и СНИЛС.

В ИЗКТ на проверку уходят сведения из блоков «Водитель» и «Документ, удостоверяющий личность».

Данные заявки №7221439

Настраойка №2 Сохранение наименования

Министр
Контролер, Оператор, Старший инспектор, Управляющий

Сохранить

Логин: Пароль:

Вложение (отсутствует 4 обязательных вложения)

Информация о заявлении

Фамилия
Приемо-отправитель (НД)
Организация по выдаче карт
Количество карт
Вид деятельности
Дата создания
Статус
Лицензия/Ограничение
Земля по карте

Заявление на карту водителя (НД)
АО "НПКЛ 'Бирюсерт'"
Оптово-розничная компания "ПОСТОЛ 160000, КОРОБОВКА ОБЛ., Г. НЫЧИЦА П. ТИУНСТВЕНСКОЙ ГАРМОНОЧАТ 'ПОДЗЕМНОЕ ВОДОГРАНИЧИЕ', СОРОКИНСКОЕ ПОС. Д. 11А, №Б 43
1
Перечисленные выше карты
31.01.2025
Процесс в обработке
Лицензия №1073 (Продавец карт/Лицензия)
Нет

Водитель

Фото	Михаил
Фамилия	Иванов
Имя	Иван
Отчество	Иванович
Номер паспорта	111111111111
Номер водительского удостоверения	11111111111111
Серия	111111111111
Адрес места жительства (места пребывания)	111111, Санкт-Петербург, ул. Немовского, д.5, стр.Г, кв. 52
Фамилия в родительном падеже	Иванов
Контактный телефон	+7 (911) 111-11-11
Email	ivanov@vtp.ru

Документ, удостоверяющий личность

Гражданство	Россия
Вид документа	Паспорт (РФ)
Серия	1111
Номер	11111111
Код выдачи	00-00001 НИЧАДАМ НЕВОНОГО РАЙОНА Г. САНКТ-ПЕТЕРБУРГА.
Дата выдачи	30.03.2023
Срок действия	11.11.2033
Место рождения	Санкт-Петербург
Адрес места регистрации	111111, Санкт-Петербург, ул. Немовского, д.5, стр.Г, кв. 52

Водительское удостоверение

Номер	111111111111
Страна выдачи	Россия (РФ)
Код выдачи	ГИБДД 1111
Дата выдачи	15.10.2020
Дата окончания срока действия	15.10.2020

Вложения

Фотография	— (фото водителя.png) (Фотография)
СНИЛС водителя	— (СНИЛС.pdf) (СНИЛС водителя)
ИНН водителя	— (ИНН.pdf) (ИНН водителя)
Документ, удостоверяющий личность	— (паспорт РФ стр1.pdf) (Документ, удостоверяющий личность)
Водительское удостоверение	— (паспорт РФ стр2.pdf) (Документ, удостоверяющий личность)
	— (ВЛ.pdf) (Водительское удостоверение)

Очистить

Добавить промежуточные

Добавить

Сформировать документы

В АРМП – данные из блоков «Данные заявителя» и «ДУЛ заявителя».

Данные заявки №4066580

Мастерская №1

Оператор мастерской, Обработка заявок поданных через портал АИС ТФ

Номер
Фамилия
Дата создания
Статус

Информация о заявителе
Пол: Мужской
Фамилия: Иванов
Имя: Иван
Отчество: Иванович
Дата рождения: 11.11.1999
СНИЛС: 111-111-1111
Паспорт: 111111111111
Адрес: 111111, г. Санкт-Петербург, ул. Невского, д. 5, стр. 1, кв. 52

Данные транспортного средства
Страна регистрации: Россия
Категория ТС: Категория ТС
Марка:
Модель:
Год выпуска:
Цвет:
Регистрационный номер: ВН
Документ о регистрации: ПТС
ПТС для Российской Федерации
111111111111

Списокложений
Паспорт гражданина Российской Федерации (извлечения с факсом)
Паспорт гражданина Российской Федерации (извлечения с пропиской)
Паспорт РФ избран
(Паспорт гражданина Российской Федерации (извлечения с факсом))
Паспорт РФ избран
(Паспорт гражданина Российской Федерации (извлечения с пропиской))

ДЛГ заявителя
Нельзя гравидант
Причины
Вид документа
Серия:
Номер:
Кем выдан:
Дата выдачи:
Код подтверждения:
Место рождения:

Разработано в AlloDesign

Как проходит проверка

После перевода электронной заявки в статус «Данные проверены» (в ИЗКТ) или «Данные проверены администратором» (в АРМП) информационная система, в которой была создана заявка, формирует запрос в информационную систему УЦ на проверку персональных данных заявителя через СМЭВ.



По результатам проверки оператор получает через СМЭВ ответ от ведомств. Он приходит в

информационную систему, из которой отправлялся запрос. Ответ может быть как положительным, так и отрицательным.

При положительном ответе, полученном через СМЭВ, заявка уходит дальше в работу. При отрицательном — в информационной системе, в которой была создана заявка, формируется документ с информацией по отказу. Если запрос отклонили сразу несколько ведомств, система сформирует отдельный документ по каждому из них.

Предварительная проверка данных на сайтах ведомств

Самостоятельная проверка персональных данных заявителя на сайтах ведомств не гарантирует положительный ответ ведомств через СМЭВ. Достоверной информации о том, соответствует ли информация на сайтах данным в тех базах, по которым проходит проверка СМЭВ, нет.

Не рекомендуем использовать эти сайты для предварительной проверки данных заявителя

- СНИЛС — <https://es.pfrf.ru/serviceSnilsDuplicate> (свидетельство о регистрации в системе индивидуального (персонифицированного) учёта)
- ИНН — <https://service.nalog.ru/inn.do> (сведения о постановке на учёт в ФНС)
- паспорт — <http://www.gosuslugi.ru/> (проверка паспорта на действительность в личном кабинете на Госуслугах, доступна только для граждан РФ)

Как выглядит отрицательный ответ СМЭВ

Файл в формате PDF загружается во вложения к электронной заявке с названием «Отказы, полученные через СМЭВ». Он доступен для просмотра и скачивания.

<p style="text-align: center;">Проверка через СМЭВ: ОТКАЗ</p> <p>Сведения о соответствии паспортных данных и ИИН физического лица</p> <p>Причина проверки: выпуск квалифицированного сертификата ключа проверки электронной подписи для записи на карту тахографа.</p> <p>Проверка сведений в системе межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ) осуществляется удостоверяющим центром для исполнения требований статьи 18, №63-ФЗ «Об электронной подписи».</p> <p>По всем вопросам обращаться в ФНС России.</p> <p>Проверяемые сведения:</p> <p>ФИО: Иванов Иван Иванович ИИН: 000000000000</p> <p><u>Сведения о документе, удостоверяющем личность:</u> Вид документа: Паспорт (другая страна) Серия и номер: ХХ0000000 Кем выдан: ГОСУДАРСТВЕННАЯ РЕГИСТРАЦИОННАЯ СЛУЖБА Код подразделения: Дата выдачи: 2020-06-18</p> <p>Полученный через СМЭВ ответ: Статус: Проверка завершилась с ошибкой Сообщение: Сведения не соответствуют: Сведения не соответствуют</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; padding: 5px;">Сведения о запросе Запрос отправлен по системе межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ) Дата отправки запроса: 16.01.2024 г.</td> <td style="width: 50%; padding: 5px;">Сведения об ответе на запрос Ответ отправлен по системе межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ) Дата отправки ответа: 16.01.2024 г. Сведения о сертификате электронной подписи Организация: МИНИСТЕРСТВО ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ, СВЯЗИ И МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ Серийный номер: 1111Х0006А00DBB01EE0000000A0D Срок действия: с 13.12.2022 г. по 07.03.2024 г.</td> </tr> </table>	Сведения о запросе Запрос отправлен по системе межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ) Дата отправки запроса: 16.01.2024 г.	Сведения об ответе на запрос Ответ отправлен по системе межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ) Дата отправки ответа: 16.01.2024 г. Сведения о сертификате электронной подписи Организация: МИНИСТЕРСТВО ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ, СВЯЗИ И МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ Серийный номер: 1111Х0006А00DBB01EE0000000A0D Срок действия: с 13.12.2022 г. по 07.03.2024 г.	<p>Вводная информация</p> <p>Причина проверки и ведомство, отклонившее запрос</p> <p>Данные физлица (заявителя)</p> <p>Сведения, которые проверялись и в которых выявлены несоответствия</p> <p>Информация по ответу (графа «Сообщение»)</p> <p>Причина отклонения</p>
Сведения о запросе Запрос отправлен по системе межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ) Дата отправки запроса: 16.01.2024 г.	Сведения об ответе на запрос Ответ отправлен по системе межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ) Дата отправки ответа: 16.01.2024 г. Сведения о сертификате электронной подписи Организация: МИНИСТЕРСТВО ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ, СВЯЗИ И МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ Серийный номер: 1111Х0006А00DBB01EE0000000A0D Срок действия: с 13.12.2022 г. по 07.03.2024 г.		

Что делать оператору ИЗКТ/АРМП при получении отказа от СМЭВ

Шаг 1 — проанализируйте отрицательный ответ

Самое главное, на что стоит обратить внимание

- наименование ведомства, отклонившего запрос
- формулировка отказа: она прямо или косвенно указывает на причину отрицательного ответа

По некоторым ответам можно сразу предположить причину отклонения, так как их формулировки достаточно конкретные.

Ответы с точными формулировками

Ведомство	Причина отказа	Что означает	Что нужно сделать заявителю
МВД	«Недействителен: истёк срок действия»	Чаще всего такой ответ приходит, если гражданин не успел заменить паспорт по достижении 45 лет	Получить новый паспорт
	«Недействителен: заменён на новый»	Указан старый документ после его замены	Указать данные действительного документа, удостоверяющего личность
	«Недействителен»	Паспорт числится недействительным. Такое может случиться, например, если заявитель подал заявление об утере паспорта, но потом нашёл и пытается им воспользоваться	Обратиться в ведомство лично для актуализации данных, а после неё — в пункт выдачи карт / мастерскую по обслуживанию тахографов для прохождения повторной проверки в СМЭВ
СФР	«Результат проверки СНИЛС отрицательный»	Нет полного совпадения предоставленных данных с базой ведомства	Обратиться в ведомство лично для сверки и актуализации данных. После этого оператор может отправить повторный запрос в СМЭВ

Нетипичные ответы (системные ошибки)

Встречаются редко, связаны со сбоями в системе СМЭВ либо вызваны техническими неполадками при пересылке запросов. Такие ответы стандартизированы и обычно дополняются кодом ошибки, ставшей причиной неудачной проверки.

Причина отказа	Что делать
«Бизнес-данные сообщения не соответствуют схеме, зарегистрированной в СМЭВ: Messageld = 2cfb0296-44ce-11ed-9642-269ec6541c7»	
«SMEV-60: Ошибка СМЭВ. Обратитесь в службу технической поддержки»	Обратитесь в службу технической поддержки: <ul style="list-style-type: none">• ИЭКТ: 8 (800) 333-30-92 (8:00 – 18:00 мск в рабочие дни)• АРМП: центр технического обслуживания (ЦТО)
«SMEV-403: бизнес-данные сообщения не соответствуют виду сведений»	
«Очередь получателя переполнена»	

Отказы от двух и более ведомств

Если гражданину России пришло сразу два отрицательных ответа СМЭВ — например, от ФНС и СФР — в подавляющем большинстве случаев это указывает на ошибку в ФИО заявителя. Нужно исправить заявление и отправить заявку на проверку повторно.

В адрес иностранных граждан отказы от нескольких ведомств обычно приходят, если заявитель получил новый документ, удостоверяющий личность, но не сообщил об этом. Соответственно, изменения не зафиксированы в базах ведомств. Заявителю необходимо обратиться в ведомства и актуализировать сведения.

Шаг 2 — проверьте, совпадают ли данные в заявке с данными в отказе

Чаще всего отрицательные ответы приходят с общими формулировками, как, например, «Сведениями по заданным реквизитам не располагаем» или «Сведения не соответствуют». Это означает, что в информационной базе ведомства не было полного соответствия по данным, которые пришли на проверку. Такой ответ говорит о том, что достоверность данных не была подтверждена, но не говорит о том, что именно не совпало.

Сверьте данные из блока «Проверяемые сведения» с оригиналами документов заявителя. Если обнаружили ошибку — исправьте её и подайте электронную заявку повторно.

Шаг 3 — проинструктируйте заявителя о дальнейших шагах

Если данные были введены правильно, но всё равно не прошли проверку через СМЭВ, заявитель должен лично обратиться в ведомство для актуализации своих персональных данных.

Сообщите заявителю об отрицательном ответе от ведомства, полученном через СМЭВ. Расскажите, какие сведения, как и для чего проверялись. Передайте заявителю документ с отказом (лично или по электронной почте). Объясните ему, куда обратиться для исправления ошибки в федеральной базе данных ведомства.

«По вашему заявлению на выпуск квалифицированного сертификата получен отрицательный ответ от МВД/СФР/ФНС. Это может означать, что ведомство не подтвердило достоверность переданных сведений по вашему паспорту/СНИЛС/ИНН. Так как данные в заявлении введены

строго по документу и ошибок нет, вам нужно лично обратиться в ведомство для актуализации данных и исправления ошибки в федеральной базе ведомства».

Что заявитель должен сделать при личном обращении в ведомство

1. Подготовить распечатанный документ об отказе СМЭВ, полученный от оператора ИЗКТ/АРМП.
2. Сообщить инспектору ведомства, что отрицательный ответ пришёл при оформлении заявления на карту тахографа либо на активизацию блока СКЗИ тахографа.
3. Попросить инспектора проверить информацию в базе данных и актуализировать её согласно предоставленным документам.
4. По возможности получить документ, подтверждающий факт обращения в ведомство.
5. Передать подтверждающий документ оператору ИЗКТ/АРМП и сообщить ему дату личного обращения в ведомство.

[Образец заявления на актуализацию данных при личном обращении в ФНС](#)

Документы, подтверждающие факт личного обращения в ведомство

- СФР — справка по форме АДИ-РЕГ
- ФНС — ответ на запрос на официальном бланке
- МВД — справка о недействительности паспорта

Если при обращении в МВД заявителю отказывают в выдаче справки о действительности паспорта для предъявления по месту требования, требуя указать конкретный орган или ведомство, следует указать компанию-работодателя.

Инспекторы ФНС России часто отказываются выдать подтверждение, потому что не знают, как его оформить. Если отрицательный ответ от СМЭВ пришёл от ФНС, вместе с документом по отказу передайте заявителю образец подтверждающего документа.

[Образец подтверждающего документа из ФНС](#)

Шаг 4 — отправьте запрос на повторную проверку

Дождитесь подтверждения факта личного обращения заявителя в ведомство, если такое требовалось: информации о дате и месте обращения, копии подтверждающего документа. Через 5 дней отправьте электронную заявку на повторную проверку.

Если заявитель не обращался в ведомство, так как причиной отказа была ошибка в электронной заявке, сразу после её исправления переведите заявку в статус «Данные проверены» (в ИЗКТ) или «Данные проверены оператором» (в АРМП) для отправки повторного запроса в СМЭВ.

Повторный отказ СМЭВ

Онлайн-запрос на актуализацию данных заявителя

Если сведения о будущем владельце квалифицированного сертификата вновь не пройдут проверку через СМЭВ, заявитель может лично подать электронный запрос на проверку и актуализацию персональных данных через онлайн-сервисы ведомств. Сообщите заявителю о повторном отрицательном ответе от ведомства, полученном через СМЭВ. Передайте ему документ с повторным отказом (лично или по электронной почте) и объясните, как оформить электронный запрос на актуализацию данных через онлайн-сервисы ведомств.

Ведомство	Официальный сервис для обращения	Кому доступен	Инструкция с шаблоном обращения (.docx)
СФР	https://social-insurance.sfr.gov.ru/reception_desk/	Российские и иностранные граждане	Онлайн-запрос в СФР
ФНС	https://www.nalog.gov.ru/m77/service/obr_fts/	Российские и иностранные граждане	Онлайн-запрос в ФНС
МВД	https://mvd.ru/request_main	Только граждане Российской Федерации	Онлайн-запрос в МВД

Онлайн-обращения во все ведомства принимаются только от пользователей портала «Госуслуги» (ЕСИА).

ФЗ №59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

[Пример ответа на онлайн-запрос от СФР](#)

ВидеоИнструкция