

Статусы ошибок при активизации блоков СКЗИ и рекомендации по их устранению: инструкция для операторов АРМП

24.06.2025

В ходе активизации блока СКЗИ тахографа могут возникнуть ошибки, без устранения которых завершить процесс невозможно. На причину ошибки указывают статус заявки и комментарии в логе. Действия по её исправлению относятся к зоне ответственности сотрудников мастерской (оператор или администратор АРМП, мастер по активизации тахографов), заявителя либо его законного представителя. Кроме действий непосредственно в интерфейсе АРМ может потребоваться обращение к производителю тахографа, в ФБУ «Росавтотранс», в государственные ведомства (ФНС, СФР, МВД) либо в службу технической поддержки АРМ или Удостоверяющего центра.

Возможные статусы ошибок в заявках на активизацию блоков СКЗИ тахографов

«Отклонено (некорректные данные)»

«Превышено время ожидания запроса сертификата»

«Некорректный номер карты»

«Превышено время расписки за КСЭП»

«Ошибка активизации»

[Контакты служб технической поддержки АРМ и Удостоверяющего центра](#)

Статус «Отклонено (некорректные данные)»

Из каких статусов присваивается

1. «Данные проверены оператором» — оператор заметил ошибку и отклонил заявку, либо ошибка выявлена в ходе форматно-логического контроля (автоматической проверки введённых данных на корректность формата и содержания). Например, если указать не все 11 цифр СНИЛС, на этапе оформления заявки система проинформирует об ошибке красной подсветкой соответствующего поля, а после отправки заявки с ошибкой — отклонит запрос.
2. «Проверка наличия МЧД» — по результатам проверки машиночитаемой доверенности (МЧД).
3. «Данные проверены оператором» — по результатам проверки персональных данных лица, на имя которого проводится активизация блока СКЗИ тахографа, через систему межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ).

Причина изменения статуса / Комментарий в логe	Рекомендации по работе с заявкой
Ошибка данных	В АРМП примите заявку к обработке для редактирования и исправьте ошибку. Верните заявку в работу
МЧД не найдена Сверьте поля ОГРН (ОГРНИП) и ИНН Доверителя (ЮЛ или ИП), ИНН и СНИЛС Представителя (ФЛ) в заявке на активизацию и в МЧД, а также проверьте, что набор доверяемых действий включает эксплуатацию тахографов и блоков СКЗИ тахографов	В МЧД и в заявке в АРМП необходимо <ul style="list-style-type: none"> • сверить поля ОГРН (ОГРНИП), ИНН юрлица или индивидуального предпринимателя, а также ИНН и СНИЛС физлица, на имя которого выполняется активизация • удостовериться, что набор доверяемых действий МЧД включает эксплуатацию тахографов и блоков СКЗИ тахографов
Ошибки при выполнении проверок через СМЭВ <ul style="list-style-type: none"> • МВД: «Проверка действительности паспорта» • СФР: «О соответствии фамильно-именной группы, даты рождения, пола и СНИЛС» • ФНС: «О соответствии паспортных данных и ИНН физического лица» 	Заявителю (или законному представителю заявителя) нужно лично обратиться в ведомство, от которого пришёл отказ, и актуализировать данные в его федеральной базе Работа с отрицательными ответами от СМЭВ: инструкция для доверенных лиц УЦ

Статус «Превышено время ожидания запроса сертификата»

Из каких статусов присваивается

- «Ожидание печати (заявление КСЭП)» — по истечении временного лимита (5 дней) на загрузку заявления на выдачу квалифицированного сертификата электронной подписи (далее — КСЭП)
- «Активизация привязана к карте» — мастер не отправил в Удостоверяющий центр (УЦ) запрос на формирование КСЭП в отведённый срок (5 дней)

Причина изменения статуса / Комментарий в логe	Рекомендации по работе с заявкой
Превышено время загрузки заявления на КСЭП	Загрузите подписанное заявление на выдачу квалифицированного сертификата электронной подписи
Превышено время ожидания запроса в УЦ на КСЭП	Если мастер вовремя не отправил запрос на формирование квалифицированного сертификата в УЦ, заявка возвращается в АРМП и становится недоступной в АРМА В АРМП переведите заявку в статус «Принято к обработке», а затем — в статус «Данные проверены». После успешного прохождения повторной проверки через СМЭВ заявка станет доступна в АРМА

Статус «Некорректный номер карты»

Присваивается автоматически из статуса «Документ загружен (заявление КСЭП)», если администратор АРМП неверно указал номер карты мастерской, привязанной к создавшему заявку оператору.

Причина изменения статуса / Комментарий в логе	Рекомендации по работе с заявкой
Ошибка в номере карты мастерской, привязанной к оператору Обратитесь к администратору	Обратитесь к администратору АРМП, чтобы он исправил сведения в поле «Номер карты мастерской» в учётной записи оператора мастерской

Статус «Превышено время расписки за КСЭП»

Присваивается автоматически из статуса «Ожидание загрузки (расписка КСЭП)» при загрузке расписки в выдаче КСЭП с опозданием (более пяти дней).

Причина изменения статуса / Комментарий в логе	Рекомендации по работе с заявкой
Превышено время загрузки расписки за КСЭП	Загрузите в АРМП расписку заявителя в получении квалифицированного сертификата электронной подписи

Статус «Ошибка активизации»

Присваивается автоматически из статуса «Данные загружены с карты».

Причина изменения статуса / Комментарий в логе	Рекомендации по работе с заявкой
Тахограф отсутствует в перечнях	На сервере ФБУ «Росавтотранс» в реестре тахографов информация отсутствует или указана неверно Напишите письмо в техническую поддержку производителя тахографа с просьбой подать заявление в ФБУ «Росавтотранс» на внесение тахографа в перечень После внесения тахографа в перечень нажмите в интерфейсе АРМ на «Обработать ошибку» и отправьте повторный запрос на квалифицированный сертификат для продолжения активизации

Причина изменения статуса / Комментарий в логe	Рекомендации по работе с заявкой
Блок СКЗИ отсутствует в перечне	<p>Данные о блоке СКЗИ не найдены на сервере ФБУ «Росавтотранс» либо внесены туда с ошибкой</p> <p>Удостоверьтесь, что серийный номер блока СКЗИ указан верно. Если ошибок нет — напишите письмо производителю блока СКЗИ с просьбой подтвердить передачу данных в перечень ФБУ «Росавтотранс»</p> <p>После актуализации сведений в перечне нажмите в интерфейсе АРМ на «Обработать ошибку» и отправьте повторный запрос на квалифицированный сертификат для продолжения активизации</p>
Отсутствует связь у СКЗИ	<p>У этой ошибки две возможные причины</p> <ul style="list-style-type: none"> • на тахографе не сделан отзыв предыдущей активизации блока СКЗИ. Необходимо провести в АРМА отзыв предыдущей активизации для данного тахографа, затем обработать ошибку и закончить новую активизацию. Искать данные для отзыва активизации нужно по номеру тахографа в ошибке АРМА. Если данных для отзыва активизации не хватает, обратитесь в техническую поддержку центра технического обслуживания (ЦТО). Его данные доступны к просмотру в интерфейсе АРМА • СКЗИ, установленный в тахограф на заводе, не был активирован и был заменён на другой. Напишите в техническую поддержку производителя тахографа с просьбой подать заявление в ФБУ «Росавтотранс» на внесение изменений в данные в перечень. После внесения изменений в перечень ФБУ «Росавтотранс» можно продолжить активизацию. Для этого в АРМ нажмите «Обработать ошибку» и отправьте новый запрос на получение КСЭП
Отсутствует связь у тахографа	<p>У тахографа отсутствует связь с СКЗИ, так как последний, по данным перечня ФБУ «Росавтотранс», связан с другим тахографом</p> <p>Отправьте письмо в техническую поддержку производителя тахографа, из которого был изъят СКЗИ, с просьбой подать заявление в ФБУ «Росавтотранс» на внесение изменений в данные в перечень</p> <p>После обновления перечня продолжите активизацию: в АРМА нажмите «Обработать ошибку» и отправьте повторный запрос на сертификат</p>

Причина изменения статуса / Комментарий в логе	Рекомендации по работе с заявкой
Тахограф связан с другим СКЗИ	<p>Тахограф связан с другим СКЗИ в перечне ФБУ «Росавтотранс» либо установленный СКЗИ связан с другим тахографом</p> <p>Следуйте рекомендациям при ошибках «Отсутствует связь у СКЗИ» и «Отсутствует связь у тахографа»</p> <p>После предоставления данных по каждой из ошибок в соответствующие инстанции и получения положительного ответа в АРМА нажмите «Обработать ошибку» и отправьте повторный запрос на сертификат</p>
Транспортное средство связано с другим тахографом	<p>Одновременная попытка активизировать два тахографа на одном транспортном средстве</p> <p>Во время обработки ошибки исправьте данные по транспортному средству, после закончите активизацию на новое ТС, но только на данную организацию. Если на неё активизаций больше нет, потребуется замена блока СКЗИ</p> <p>Если ошибка появилась при отсутствии других активизаций на данное ТС, обратитесь в службу поддержки ЦТО</p>
Невозможно произвести активизацию	<p>Эта ошибка может возникать при попытке активизации блоков СКЗИ тахографа, сертификат ФСБ на которые истёк либо истёк срок их поверки. Также такая ошибка может возникать при случайной или намеренной модификации запроса на активизацию.</p> <p>Необходимо заменить блок СКЗИ в тахографе на поверенный, имеющий действующий сертификат ФСБ, и начать новую активизацию, полностью следуя требованиям инструкций и руководств пользователя</p>
Запись тахографа заблокирована	Обратитесь в службу поддержки ЦТО
Карта мастера отсутствует в перечнях или недействительна	<p>При активизации используется карта мастерской, имеющая недействительный статус</p> <p>Через техническую поддержку ЦТО перенесите запрос на действующую карту</p>

Причина изменения статуса / Комментарий в логe	Рекомендации по работе с заявкой
МЧД на доверенное лицо организации не найдена или не удовлетворяет требованиям по запрошенному сроку действия активизации	<p>1. Проверьте срок действия и время учтения МЧД, а также значения полей, по которым проходит поиск МЧД (их список указан в описании ошибки)</p> <p>2. Удостоверьтесь, что в наборе доверяемых действий МЧД присутствует эксплуатация тахографов и блоков СКЗИ тахографов</p> <p>Если ошибок нет и список доверенностей верен, это означает, что МЧД не учтена в реестре ФБУ «Росавтотранс». Работа с заявкой возможна только после внесения МЧД представителя, выступающего в роли заявителя на активизацию, в перечень</p>
Отсутствует или введён некорректный ГРЗ. Проверьте корректность заполнения ГРЗ. Если ГРЗ соответствует представленным документам — обратитесь в ФБУ «Росавтотранс», приложив копии документов	Установлена отметка «Нет номера» в поле «Регистрационный номер» либо страной регистрации ТС указана не Россия. Напишите в отдел автоматизации транспортных технологий ФБУ «Росавтотранс» (oatt@rosavtotransport.ru) с e-mail мастерской, указанного на сайте ФБУ «Росавтотранс». Укажите в письме причину обращения, приложите документы на транспортное средство, подтверждающие введённый госномер либо его отсутствие
Введён некорректный ИНН	Проверьте корректность введённого ИНН. Если ИНН соответствует представленным документам — обратитесь в ФБУ «Росавтотранс», приложив копии документов
Введён некорректный ВИН	Проверьте корректность введённого ВИН. Если ВИН соответствует представленным документам — обратитесь в ФБУ «Росавтотранс», приложив копии документов
Введён некорректный СТС	Проверьте корректность данных. Если информация о свидетельстве о регистрации транспортного средства (СТС) соответствует представленным документам — обратитесь в ФБУ «Росавтотранс»
Введён СТС для ТС, зарегистрированного не в РФ	Удалите данные, касающиеся СТС
Введён ТП для ТС, зарегистрированного не в РФ	Удалите сведения о техническом паспорте (ТП)
Год выпуска ТС не задан	Укажите год выпуска транспортного средства

Причина изменения статуса / Комментарий в логе	Рекомендации по работе с заявкой
<p>Держатель карты мастера не найден в перечне мастеров по обслуживанию тахографов для мастерской, на которую выдана карта</p>	<p>Проверьте срок действия карты и МЧД. Также удостоверьтесь, что мастер внесён в перечень ФБУ «Росавтотранс» лиц, имеющих право на обслуживание тахографов</p>
<p>Доверенное лицо организации не находится в перечне лиц, ответственных за эксплуатацию тахографа для указанной организации</p>	<p>Удостоверьтесь, что в наборе доверяемых действий МЧД доверенного лица, учтённой в перечне ФБУ «Росавтотранс», присутствует эксплуатация тахографов и блоков СКЗИ тахографов Если набор доверяемых действий соответствует требованиям, продолжить работу с заявкой можно будет после того, как юрлицо или индивидуальный предприниматель сформирует новую МЧД на своего представителя в личном кабинете автотранспортного предприятия на портале АИС ТК</p>
<p>Транспортное средство отсутствует в перечнях</p>	<p>Сверьте данные ТС с оригиналами документов. Ошибки возможны при использовании латинских букв вместо кириллицы (например, буквы О, Е, Х, С, А, В), а также 0 вместо буквы О. Убедитесь, что поля АРМ заполнены без лишних пробелов Если ошибок нет, но АРМ не определяет ТС, направьте запрос в техподдержку производителя тахографа либо напрямую в ФБУ «Росавтотранс», отправив письмо в отдел автоматизации транспортных технологий (oatt@rosavtotransport.ru) с e-mail мастерской, указанного на сайте ФБУ «Росавтотранс». Приложите к обращению сканы документов (ПТС/СТС) для подтверждения сведений</p>
<p>Запись транспортного средства заблокирована</p>	<p>Попытка одновременной активизации двух тахографов на одно транспортное средство При обработке ошибки исправьте данные по транспортному средству, после закончите активизацию на новое ТС, но только на данную организацию. Если на неё активизаций больше нет, потребуется замена блока СКЗИ Если ошибка появилась при отсутствии других активизаций на данное ТС, обратитесь в службу поддержки ЦТО</p>

Контакты служб технической поддержки

Куда и по каким вопросам обращаться	Номер телефона	График работы
Колл-центр службы технической поддержки АРМ работа с заявками в информационной системе и подготовка данных для активизации блоков СКЗИ	8 (800) 333-30-92	8:00 – 18:00 мск в рабочие дни
Техническая поддержка по вопросам, связанным с Удостоверяющим центром корректность оформления заявлений и расписок в адрес УЦ	8 (495) 134-50-70	9:00 – 18:00 мск в рабочие дни