1. **[Как зарегистрироваться на портале](https://www.gosuslugi.ru/) ГОСУСЛУГ**

Регистрация на портале «Госуслуги» состоит из трех этапов.

**Этап 1.** [Регистрация](https://esia.gosuslugi.ru/registration/) Упрощенной учетной записи.

Укажите в [регистрационной форме](https://esia.gosuslugi.ru/registration/) фамилию, имя, мобильный телефон или e-mail. После клика на кнопку регистрации вы получите ссылку на страницу оформления пароля.

**Этап 2.** Подтверждение личных данных — создание Стандартной учетной записи.

Заполните профиль пользователя — укажите СНИЛС и данные документа, удостоверяющего личность (Паспорт гражданина РФ, для иностранных граждан — документ иностранного государства). Данные проходят проверку в ФМС РФ и Пенсионном фонде РФ. На ваш электронный адрес будет направлено уведомление о результатах проверки.

**Этап 3.** Подтверждение личности — создание Подтвержденной учетной записи.

Для оформления Подтвержденной учетной записи с полным доступом ко всем электронным государственным услугам нужно пройти подтверждение личности одним из способов:

* обратиться в [Центр обслуживания](https://esia.gosuslugi.ru/public/ra/);
* получить код подтверждения личности по почте;
* воспользоваться Усиленной квалифицированной электронной подписью или Универсальной электронной картой (УЭК).

Также возможна регистрация пользователя в [Центре обслуживания](https://esia.gosuslugi.ru/public/ra/) — в этом случае будет сразу создана Подтвержденная учетная запись.

Обратите внимание — выпуск УЭК прекращен с 1 января 2017. На Госуслугах с помощью УЭК пока ещё можно авторизоваться или подтвердить учетную запись, если срок действия карты не закончился. Подробная информация о закрытии карты на [сайте](http://www.uecard.ru/press/news/ao-uek-soobshchaet-o-zakrytii-proekta-po-vypusku-universalnykh-elektronnykh-kart/) АО «УЭК».

1. **Проблемные вопросы при входе на gosuslugi.ru**

[**Почему паспортные данные не проходят проверку**](https://www.gosuslugi.ru/)

Подтверждение паспортных данных при регистрации на портале может занимать от нескольких минут до пяти суток. В результате успешной регистрации на ваш электронный адрес или номер мобильного телефона должно прийти подтверждение проверки данных.

Если паспортные данные не проходят проверку, и вы не получили подтверждения в течение указанного срока, то можно обратиться в Главное Управление по вопросам миграции (ФМС) по адресу: г. Иркутск, ул. Красноармейская, З а, каб. №19 или №8. (либо отправьте сообщение в Службу поддержки через [Форму обратной связи](https://www.gosuslugi.ru/feedback). Не забудьте выбрать тему сообщения «Регистрация на Портале»). Вы также можете воспользоваться [сервисом ФМС России](http://services.fms.gov.ru/info-service.htm?sid=2000) для проверки паспорта на действительность.

[**Как восстановить пароль**](https://www.gosuslugi.ru/)

Кликните «Восстановить пароль» на [странице авторизации](https://esia.gosuslugi.ru/) или [перейдите к восстановлению пароля прямо сейчас](https://esia.gosuslugi.ru/recovery/). Введите номер мобильного телефона или адрес электронной почты, указанный при регистрации.

Далее:

* если у вас Упрощенная учетная запись, вы получите ссылку на восстановление пароля в виде SMS или электронного письма;
* если у вас Стандартная или Подтвержденная учетная запись, то для восстановления пароля система попросит ввести СНИЛС.

Если указанные способы не помогают, обратитесь в Службу поддержки:

* 8 (800) 100 70 10 — бесплатные звонки на территории РФ;
* support@gosuslugi.ruили через [Форму обратной связи](https://www.gosuslugi.ru/feedback/).

Еще один способ восстановления пароля – личное обращение в [Центр обслуживания](https://esia.gosuslugi.ru/public/ra/) (для удобства пользования картой установить галочку в квадрате «Восстановление доступа»). При себе необходимо иметь документ, удостоверяющий личность, и СНИЛС.

1. [**Оплата государственной пошлины на портале**](https://www.gosuslugi.ru/) **госуслуг**

На портале можно оплатить государственную пошлину со скидкой 30% за государственные услуги УВМ:
**С 1 января 2017 до 1 января 2019 года оплачивать пошлины на государственные услуги можно со скидкой 30% (**[п. 3 ст. 2 ФЗ от 21.07.2014 N 221 «О внесении изменений в главу 25.3 части второй НК РФ»](http://pravo.gov.ru/proxy/ips/?docbody=&nd=102356105)).

**Чтобы получить скидку:**

1. Подайте заявление на услугу через портал Госуслуг.

2. Подождите, пока ведомство выставит счет на оплату пошлины по вашему заявлению в [Личном кабинете](https://lk.gosuslugi.ru/notifications), и перейдите к оплате.

3. Выберите безналичный способ для оплаты госпошлины:

* Банковская карта (MasterСard, Visa, Мир);
* Электронный кошелек (Webmoney);
* Мобильный телефон (Федеральные операторы).

Если условия соблюдены, то вы получаете скидку на оплату пошлины.

На данный момент на портале реализована возможность электронной оплаты госпошлин для услуг УВМ:

* [Замена паспорта РФ в связи с достижением возраста 20 или 45 лет](https://www.gosuslugi.ru/10052/1)
* [Замена паспорта РФ в случае изменения фамилии, имени, отчества, сведений о дате и месте рождения](https://www.gosuslugi.ru/10052/3) (210 руб. вместо 300 руб.)
* Замена паспорта РФ в связи с непригодностью к использованию
* [Получение паспорта гражданина РФ в связи с хищением или утратой паспорта](https://www.gosuslugi.ru/10052/4) (1050 руб. вместо 1500 руб.)
* [Получение заграничного паспорта нового поколения гражданином Российской Федерации, достигшим 14-летнего возраста](https://www.gosuslugi.ru/10051/1) (2450 руб. вместо 3500 руб.)
* [Получение заграничного паспорта нового поколения несовершеннолетним гражданином Российской Федерации в возрасте до 14 лет](https://www.gosuslugi.ru/10051/3) (1050 руб. вместо 1500 руб.)
* [Получение заграничного паспорта старого образца гражданином Российской Федерации, достигшим возраста 14 лет](https://www.gosuslugi.ru/10070/4) (1400 руб. вместо 2000 руб.)
* [Получение заграничного паспорта гражданином Российской Федерации, гражданину в возрасте до 14 лет](https://www.gosuslugi.ru/10070/6) (700 руб. вместо 1000 руб.)

[**Что делать, если оплата не прошла**](https://www.gosuslugi.ru/)

Обратитесь в Службу поддержки портала госуслуг по телефону 8 (800) 100-70-10 (звонок бесплатный на территории РФ).
При обращении нужно сообщить номер транзакции и дату платежа.

[**Где можно посмотреть информацию о проведенных платежах**](https://www.gosuslugi.ru/)

Чтобы посмотреть информацию о ваших платежах [откройте вкладку «Платежи»](https://lk.gosuslugi.ru/notifications?type=PAYMENT) в Ленте уведомлений Личного кабинета.

[**Какие способы оплаты возможны на портале**](https://www.gosuslugi.ru/) **госуслуг**

Для физических лиц на портале доступны несколько способов оплаты пошлин, задолженностей и штрафов:

* с мобильного телефона у операторов МТС, Билайн, Мегафон, Тele2;
* с использованием Webmoney (через ОАО Банк «ККБ»);
* с использованием сервиса Яндекс.Деньги;
* с помощью распечатанной квитанции в любой кредитной организации;
* банковскими картами международных платежных систем Visa, MasterCard и Мир.

**Особенности оплаты на Госуслугах картой Maestro (MasterCard)**.

Если у карты Maestro есть CVC (код проверки подлинности карты) - три или четыре символа на обратной стороне карты, её можно использовать для оплаты в интернете и, конечно, на портале Госуслуг. Если у карты Maestro нет CVC, но есть защита от несанкционированных оплат 3DS, при оплате на портале в поле для ввода CVC/CVV нужно указать любые три цифры.

[**Нужно ли предоставлять квитанцию об оплате госпошлины при подаче документов?**](https://www.gosuslugi.ru/)

При подаче документов в ведомство рекомендуем прикладывать квитанцию об оплате госпошлины в печатном виде. Вы ускорите процесс предоставления госуслуги, т.к. ведомству не нужно будет ждать уведомления об оплате от казначейства.

Если вы оплатили госпошлину через портал госуслуг, вы можете найти квитанцию об оплате в [Личном кабинете](https://lk.gosuslugi.ru/notifications?type=PAYMENT\) и распечатать её.

Вы должны знать, что ведомство не имеет права требовать от вас подтверждения оплаты госпошлины – [пп. 2 п. 1 ст. 7 гл. 2](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103023/a593eaab768d34bf2d7419322eac79481e73cf03/%22%20%5Ct%20%22_blank) Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». [Подобные требования можно обжаловать](https://do.gosuslugi.ru/appeals/new/?org=10000001022\).

[**Какие статусы имеет информация по платежам**](https://www.gosuslugi.ru/)

Информация, отображаемая в подразделе «Платеж» «Ленты уведомлений», может иметь следующие статусы:

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Платеж в обработке** — обработка платежа не завершена; |
|  | **Платеж принят** — означает, что расчетный банк принял информацию о платеже, для перечисления денежных средств получателю платежа; |
|  | **Платеж проведен** — обработка платежа успешно завершена и денежные средства перечислены получателю платежа; |
|  | **Платеж отказан** — в процессе обработки платежа произошла ошибка; |
|  | **Отменен** — платеж был принят, но позже отменён ввиду невозможности перечисления денежных средств. |

[**Отказано в платеже при оплате с мобильного телефона**](https://www.gosuslugi.ru/)

Оплату услуг со счета мобильного телефона на Госуслугах обеспечивает платежная платформа «МОБИ.Деньги».

Отказ в платеже может быть связан с тем, что вы изменили оператора сотовой связи с сохранением номера. В этом случае нужно обратиться через форму обратной связи или службу клиентской поддержки — [форма и контакты на сайте «МОБИ.Денег»](https://www.mobi-money.ru/feedback/).

Во всех остальных случаях [обращайтесь в службу поддержки портала Госуслуг](https://www.gosuslugi.ru/feedback).

1. [**Как получить паспорт гражданина РФ**](https://www.gosuslugi.ru/)

Воспользуйтесь услугой [Паспорт гражданина РФ](https://www.gosuslugi.ru/10052/).
Заполните электронное заявление нажав на кнопку «Получить услугу».

п. 1 Укажите причину замены паспорта.
п. 2 Введите персональные данные, адрес электронной почты, номер телефона.
п. 3 Загрузите свою фотографию в соответствии с требованиями.
п. 4 Введите сведения о паспорте, подлежащем замене.
п. 5 Укажите имеется ли у вас действующий в настоящий момент загранпаспорт.
п. 6 Укажите есть или было ли у вас гражданство другого государства.
п. 7 Укажите семейное положение.
п. 8 Укажите есть ли у вас несовершеннолетние дети, не достигшие 14-летнего возраста.
п. 9 Укажите данные о родителях как в свидетельстве о рождении.
п.10 Укажите тип обращения (по прописке, по временной прописке или по месту обращения).
п. 11 Выберите подразделение для подачи документов (карта с подразделением загружается автоматически, на карте необходимо нажать на кнопку «Выбрать».
Далее необходимо поставить отметки о согласии на обработку персональных данных и нажать на кнопку «Отправить».
В течение 1-2 дней в Личный кабинет придет приглашение с просьбой подготовить пакет документов, оплатить госпошлину и прийти в территориальное управление по вопросам миграции МВД России.

1. [**Как получить заграничный паспорт нового**](https://www.gosuslugi.ru/) **образца**

Воспользуйтесь услугой [«Получение загранпаспорта гражданина РФ»](https://www.gosuslugi.ru/u/10005/). Выберите тип паспорта – нового образца, а затем получателя: на ребенка до 14 лет, от 14 до 18 лет, на себя (старше 18 лет).
Далее заполните электронную форму заявления нажав на кнопку «Получить услугу».

[**Получение паспорта нового поколения гражданином Российской Федерации, достигшим 18-летнего возраста**](https://www.gosuslugi.ru/10051/1)

### п. 1 Введите персональные данные, адрес электронной почты, номер телефона.п. 2 Введите паспортные данные.п. 3 Укажите меняли ли вы когда-либо фамилию, имя или отчество (указать необходимо все персональные данные которые были изменены на протяжении всей жизни, дату изменения и место, ведомство изменения).п. 4 Укажите имеете ли Вы второе гражданство.п. 5 Укажите тип обращения (по прописке, по временной прописке или по месту обращения).п. 6 Загрузите свою фотографию в соответствии с требованиями.п. 7 Укажите оформление и цель получения заграничного паспорта.п. 8 Укажите сведения о Вашей деятельности за последние 10 лет по настоящее время.

### **Виды деятельности**

* Работа
* Учеба (в строке «Ваша должность/статус/звание» нужно писать — «студент», «Место работы» нужно писать наименование учебного учреждения, Адрес пишем полный (область, город/поселок, район и т.д.)
* Военная служба (звание, должность, род войск, место дислокации, номер военной части (необходимо указать все военные части в которых служили с периодами начала службы, перевод и завершение службы отдельными позициями).
* Иное (в случае, если по каким либо причинам вы не работали более 1 месяца, необходимо указать данную информацию отдельной записью, при этом в поле «Адрес» указать адрес постоянного места жительства за указанный период, а в поле «Ваша должность/статус/звание» — значение «Не работал(а)»)

п. 9 Укажите имели ли вы допуск к сведениям особой важности или совершенно секретным сведениям.
Укажите имеете ли вы договорные, контрактные обязательства, препятствующие выезду за границу.
Укажите призван ли Получатель на военную службу или альтернативную гражданскую службу.
Укажите уклоняется ли Получатель от исполнения обязательств, наложенных судом.
Укажите осуждён ли Получатель за совершение преступления или привлечён ли в качестве обвиняемого.
п. 10 Выберите подразделение для подачи документов (карта с подразделением загружается автоматически, на карте необходимо нажать на кнопку «Выбрать».
Далее необходимо поставить отметки о согласии на обработку персональных данных и нажать на кнопку «Отправить».
В течение 1-2 дней после подачи заявления в [Личный кабинет](https://lk.gosuslugi.ru/) придет приглашение на посещение выбранного вами отделения МВД России.

### **Получение паспорта нового поколения несовершеннолетним гражданином Российской Федерации**

п. 1 Укажите кем вы являетесь получателю услуги. (отец, мать, опекун, попечитель)
п. 2 Введите Ваши (законного представителя) персональные данные, адрес электронной почты, номер телефона.
п. 3 Введите Ваши паспортные данные, место рождения.
п. 4 Укажите Ваши регистрационные данные законного представителя (т.е. адрес регистрации по прописке, дату регистрации).
п. 5 Укажите менялись ли когда-либо Ваши (законного представителя) фамилия, имя или отчество (указать необходимо все персональные данные которые были изменены на протяжении всей жизни, дату изменения и место, ведомство изменения).
п. 6 Введите персональные данные получателя услуги т.е. ребенка.
п. 7 Укажите тип свидетельства о рождении или паспортные данные получателя услуги (ребенка) в случае, если ребенку уже исполнилось 14 лет, заполните поля.
п. 8 Укажите тип обращения (по прописке, по временной прописке или по месту обращения).
п. 9 Загрузите фотографию ребенка в соответствии с требованиями.
п. 10 Укажите менялись ли когда-либо фамилия, имя или отчество получателя услуги (ребенка).
п. 11 Укажите имеет ли Получатель (ребенок) второе гражданство.
п. 12 Укажите оформление и цель получения загранпаспорта.
п. 13 Укажите не осуждён ли Получатель (ребенок) за совершение преступления или не привлечён ли в качестве обвиняемого.
Не уклоняется ли Получатель от исполнения обязательств, наложенных судом.
п. 14 Выберите подразделение для подачи документов (карта с подразделением загружается автоматически, на карте необходимо нажать на кнопку «Выбрать».
Далее необходимо поставить отметки о согласии на обработку персональных данных и нажать на кнопку «Отправить».
В течение 1-2 дней после подачи заявления в [Личный кабинет](https://lk.gosuslugi.ru/) придет приглашение на посещение выбранного вами отделения МВД России.

1. [**Как получить заграничный паспорт старого**](https://www.gosuslugi.ru/) **образца**

Воспользуйтесь услугой [«Получение загранпаспорта гражданина РФ»](https://www.gosuslugi.ru/u/10005/). Выберите тип паспорта – старого образца, а затем получателя: на ребенка до 14 лет, от 14 до 18 лет, на себя (старше 18 лет).
Далее заполните электронную форму заявления нажав на кнопку «Получить услугу».

[**Получение паспорта старого образца гражданином Российской Федерации, достигшим 18-летнего возраста**](https://www.gosuslugi.ru/10051/1)

### п. 1 Введите персональные данные, адрес электронной почты, номер телефона.п. 2 Введите паспортные данные.п. 3 Укажите тип обращения (по прописке, по временной прописке или по месту обращения).п. 4 Загрузите свою фотографию в соответствии с требованиями.п. 5 Укажите меняли ли вы когда-либо фамилию, имя или отчество (указать необходимо все персональные данные которые были изменены на протяжении всей жизни, дату изменения и место, ведомство изменения).п. 6 Укажите имеете ли вы действующий в настоящий момент загранпаспорт.п. 7 Укажите сведения о Вашей деятельности за последние 10 лет по настоящее время.

### **Виды деятельности**

* Работа
* Учеба (в строке «Ваша должность/статус/звание» нужно писать — «студент», «Место работы» нужно писать наименование учебного учреждения, Адрес пишем полный (область, город/поселок, район и т.д.)
* Военная служба (звание, должность, род войск, место дислокации, номер военной части (необходимо указать все военные части в которых служили с периодами начала службы, перевод и завершение службы отдельными позициями).
* Иное (в случае, если по каким либо причинам вы не работали более 1 месяца, необходимо указать данную информацию отдельной записью, при этом в поле «Адрес» указать адрес постоянного места жительства за указанный период, а в поле «Ваша должность/статус/звание» — значение «Не работал(а)»)

п. 8 Укажите имели ли вы допуск к сведениям особой важности или совершенно секретным сведениям.
Укажите имеете ли вы договорные, контрактные обязательства, препятствующие выезду за границу.
п. 9 Укажите хотите ли вы внести в заграничный паспорт сведения о ваших детях гражданах РФ в возрасте до 14 лет.
п. 10 Выберите подразделение для подачи документов (карта с подразделением загружается автоматически, на карте необходимо нажать на кнопку «Выбрать».
Далее необходимо поставить отметки о согласии на обработку персональных данных и нажать на кнопку «Отправить».
В течение 1-2 дней после подачи заявления в [Личный кабинет](https://lk.gosuslugi.ru/) придет приглашение на посещение выбранного вами отделения МВД России.

### **Получение паспорта старого образца несовершеннолетним гражданином Российской Федерации**

п. 1 Укажите кем вы являетесь получателю услуги. (отец, мать, опекун, попечитель)
п. 2 Введите Ваши (законного представителя) персональные данные, адрес электронной почты, номер телефона.
п. 3 Введите Ваши паспортные данные, место рождения.
п. 4 Укажите Ваш адрес регистрации по прописке, дату регистрации.
п. 5 Введите персональные данные получателя услуги т.е. ребенка.
п. 6 Укажите тип свидетельства о рождении или паспортные данные получателя услуги (ребенка) в случае, если ребенку уже исполнилось 14 лет, заполните поля.
п. 7 Укажите тип обращения (по прописке, по временной прописке или по месту обращения).
п. 8 Загрузите фотографию ребенка в соответствии с требованиями.
п. 9 Укажите менялись ли когда-либо фамилия, имя или отчество получателя услуги (ребенка).
п. 10 Укажите имеется ли у получателя услуги (ребенка) действующий в настоящий момент загранпаспорт.
п. 11 Выберите подразделение для подачи документов (карта с подразделением загружается автоматически, на карте необходимо нажать на кнопку «Выбрать».
Далее необходимо поставить отметки о согласии на обработку персональных данных и нажать на кнопку «Отправить».
В течение 1-2 дней после подачи заявления в [Личный кабинет](https://lk.gosuslugi.ru/) придет приглашение на посещение выбранного вами отделения МВД России.