

# Получение технического анализа по продукту Астрал Отчет (подтверждение отправки отчета)

При возникновении спорных ситуаций с контролирующими органами (КО) необходимо проверить наличие ответов по отправленному отчету. Возможно, для решения спорной ситуации будет достаточно распечатать протокол, подтверждение даты отправки или скриншот сводной информации о состоянии документооборота и предоставить его в КО.

Технический анализ по продукту Астрал Отчет **предоставляется исключительно по отправкам в ФНС, СФР (бывш. ПФР), Росстат и СЭДО.**

## В каких случаях запросы предоставления технического анализа не рассматриваются?

Запросы на технический анализ **не рассматриваются** в следующих случаях:

- Запрос на технический анализ по отправкам **РПН, РАР**.

Технический анализ **не предоставляется**, так как отчетность в данные КО передается напрямую на порталы контролирующих органов. Отследить эти отправки можно непосредственно в программе Астрал Отчет, а так же в личных кабинетах на порталах данных КО.

- По отправленному отчету в СФР (бывш. ПФР) поступило сообщение о критической ошибке: «Пакет доставлен в ПФР. Криптографические проверки по обработке пакета выполнены успешно. На текущий момент времени выполняется проверка наличия у страхователя Соглашения, заключенного с УПФР по месту регистрации. По срокам проверки наличия соглашения необходимо обращаться в УПФР по месту регистрации».

В этом случае отчет поступил на приемный комплекс СФР (бывш. ПФР) и будет обработан по окончании проверки наличия соглашения. Клиенту необходимо обращаться в СФР (бывш. ПФР) по месту регистрации.

- Документооборот по отправленному отчету завершен без критических ошибок, результаты поступили в установленные законодательством сроки.

Для подтверждения факта отправки файлов отчетности в срок необходимо распечатать из ПО Астрал Отчет **Подтверждение даты отправки**, ил и **Витанцию о приеме**, или **Извещение о получении**. В этих электронных документах фиксируется дата отправки отчета.

## Как запросить технический анализ сервиса?

Для получения технического анализа необходимо отправить письмо с официальным запросом **на бланке организации с подписью директора и печатью организации** на e-mail: [support@astral.ru](mailto:support@astral.ru)

В запросе укажите:

- ИНН/КПП организации;
- Кратко описать ситуацию;
- ОКПО (если ситуация связана с отправкой отчета в Росстат);
- Регистрационный номер ПФР (если ситуация связана с отправкой отчета в СФР (ПФР));
- Дата отправки отчета (если были повторные отправки, также укажите их дату);
- E-mail для обратной связи.

Если по отправленной отчетности имеются критические ошибки - приложить текст ошибки (скриншот).

Если необходимо подтвердить отправку за конкретный период - приложите скриншот реестра программы Астрал Отчет, в котором будет отображена информация об ИНН/КПП отправителя документа, дате отправки, код ИФНС, описание, период, вариант.

## В какие сроки технический анализ сервиса будет подготовлен?

В течение рабочего дня (пн-чт 8:30-17:30, пт 08:30-16:15 по московскому времени) после отправки запроса вам будет отправлено письмо с указанием специалиста, которым будет подготовлен технический анализ, или письмо с запросом уточняющей информации.

Регламентированный срок предоставления технического анализа сервиса - **5 рабочих дней с момента получения полного официального запроса на технический анализ.**

Технический анализ сервиса не является документом, полностью освобождающим организацию от ответственности по факту несвоевременного представления отчетности в контролирующий орган. Документом лишь официально подтверждается имеющаяся на сервере оператора ЭДО «Калуга Астрал» информация и указываются причины несвоевременного представления отчетности. Окончательное решение о наложении штрафа на организацию или освобождении от ответственности принимает контролирующий орган или суд.