

**Ответы на часто задаваемые вопросы по услуге
«Выдача Сертификата о профилактических прививках против новой
коронавирусной инфекции (COVID-19) или медицинских
противопоказаниях к вакцинации и (или) перенесенном заболевании,
вызванном новой коронавирусной инфекцией (COVID-19),
в многофункциональных центрах предоставления
государственных и муниципальных услуг»**

Как получить сертификат с QR-кодом на ЕПГУ gosuslugi.ru	
Что делать, если у Заявителя есть учётная запись на ЕПГУ, но при этом не приходит сертификат переболевшего / вакцинированного?	Для получения сертификата переболевшего / вакцинированного с QR-кодом на ЕПГУ, заявителю необходимо проверить подтверждена ли учётная запись. Если она не подтверждена, её необходимо подтвердить, после чего в личном кабинете на ЕПГУ появится сертификат.
Что делать, если у Заявителя есть учётная запись на ЕПГУ, она подтверждена, но при этом не приходит сертификат переболевшего / вакцинированного?	Если у заявителя подтверждена учетная запись, но сертификат так и не появился, заявителю необходимо оставить обращение на Платформе Обратной связи. Результат рассмотрения обращения будет направлен в личный кабинет Заявителя
Что делать, если Заявитель ошибочно отменил в личном кабинете на портале статус о вакцинации и у него пропал сертификат? Как его восстановить?	В данном случае заявителю необходимо оставить обращение в службу технической поддержки портала. Группа разбора обращений Минздрава России предпримет необходимые меры для формирования сертификата. Результат рассмотрения обращения будет направлен в личный кабинет Заявителя
Вакцинация и лечение в иностранной медицинской организации	
Заявитель вакцинировался в иностранной мед. организации	Иностранные медицинские организации не имеют доступа к информационным системам РФ (среди которых федеральный регистр лиц больных COVID-19, федеральный регистр вакцинированных от COVID-19 и ЕПГУ), в связи с чем получение сертификата о пройденной вакцинации гражданином(кой) невозможно. Обращаем внимание на то, что вакцинация незарегистрированным на территории РФ препаратом (Pfizer, Moderna и прочие) не является основанием для получения сертификата в РФ.
Заявитель переболел COVID-19 за границей и имеет справку из иностранной мед. организации о перенесённой болезни	Иностранные медицинские организации не имеют доступа к информационным системам РФ (среди которых федеральный регистр лиц больных COVID-19, федеральный регистр вакцинированных от COVID-19 и ЕПГУ), в связи с чем получение сертификата о пройденной вакцинации гражданином(кой) невозможно.

	Также медицинские организации РФ не имеют доступа к аналогичным системам иностранных государств.
Как получить сертификат, если Заявитель вакцинировался более года назад / переболел COVID-19 более 6 месяцев назад	
Что делать, если Заявитель привился более года назад и хочет получить сертификат?	По истечении срока действия сертификата необходимо пройти повторную вакцинацию, после которой сертификат с QR-кодом вновь появятся в личном кабинете заявителя на ЕПГУ. С учетом напряженной эпидемиологической обстановки, врачи рекомендуют сделать повторную прививку от коронавируса через 6 месяцев после введения второго компонента вакцины.
Что делать, если Заявитель переболел COVID-19 более 6 месяцев назад и хочет получить сертификат переболевшего?	По истечении 6 месяцев с момента выздоровления от COVID-19 сертификат переболевшего больше не является действительным. В данном случае необходимо пройти вакцинацию / повторную вакцинацию, после которой сертификат с QR-кодом вновь появятся в личном кабинете заявителя на ЕПГУ. Вакцинация против новой коронавирусной инфекции COVID-19 проводится без необходимости изучения и учета данных о наличии и уровне антител.
Как получить сертификат, если у Заявителя переболел дома / медотвод / еще не ставил вторую вакцину	
Что делать, если Заявитель не обращался к врачу в связи с болезнью COVID-19, но ему нужен сертификат переболевшего, так как он получил в поликлинике справку о бессимптомном перенесении болезни и у него есть антитела?	Если заявитель не обращался к врачу, но при этом заболевание было подтверждено положительным результатом ПЦР, который был официально передан медицинской организацией в систему учета региона, таким гражданам должен быть сгенерирован сертификат с OR-кодом. Также важно помнить, что согласно заключению Всемирной организации здравоохранения, наличие иммуноглобулинов класса G к коронавирусу SARS-CoV-2 не является противопоказанием к вакцинации против новой коронавирусной инфекции COVID-19. Заявителю предлагается рассмотреть вопрос о возможности вакцинации против новой коронавирусной инфекции COVID-19.
Что делать, если Заявителю нужно получить сертификат и QR-код на основании медицинского отвода?	На данный момент получение QR-кода и сертификата на основании сведений о наличии медицинских противопоказаний от вакцинации против новой коронавирусной инфекции COVID-19 не предусмотрено. В соответствии с Приказом от 12 ноября 2021 г. № 1053Н Министерства здравоохранения РФ Сертификат о медицинских противопоказаниях к вакцинации можно будет получить с 1 февраля 2022 г.
Что делать, если Заявитель хочет получить сертификат вакцинации, но вторую вакцину ещё не ставил.	Сертификат с QR-кодом вакцинированного доступен только после полного прохождения вакцинации (двух этапов, если не однокомпонентная вакцина), на данном этапе Заявитель не может получить сертификат.
Как получить сертификат на английском языке	

Как Заявитель может добавить данные своего загранпаспорта в полученный сертификат переболевшего / вакцинированного?	А) Заявителю необходимо проверить, прикреплен ли загранпаспорт в личный кабинет ЕПГУ. В случае отсутствия нужно загрузить данные загранпаспорта в личный кабинет для того, чтобы эти данные подтянулись в полученный ранее сертификат. ФИО необходимо вводить латиницей, в строгом соответствии с загранпаспортом. Б) Если загранпаспорт уже присутствует в личном кабинете ЕПГУ, но его данные не отображаются в сертификате вакцинированного / переболевшего, заявителю необходимо оставить обращение в службу технической поддержки портала.
Как получить сертификат с новой фамилией	
Что делать, если Заявитель прошёл вакцинацию, получил сертификат вакцинированного на ЕПГУ, но позднее сменил фамилию, и полученный ранее сертификат больше не доступен?	Для отображения сертификата заявителю необходимо в личном кабинете ЕПГУ изменить данные о своей фамилии. Для этого нужно зайти в данные паспорта Российской Федерации и там изменить фамилию. После изменения фамилии автоматически запустится проверка данных паспорта в МВД, по результатам положительной проверки необходимо ещё раз зайти в личный кабинет и скачать корректный сертификат.
Ошибка в сертификате	
Заявитель получил сертификат вакцинированного / переболевшего и обнаружил ошибки: указана неверная дата вакцинации / неверное название вакцины, вакцинировался в частной медицинской организации и пр. Как это можно исправить?	Заявителю следует оставить обращение на Платформе Обратной связи. Результат рассмотрения обращения будет направлен в личный кабинет Заявителя Если заявитель прошёл вакцинацию / лечение в частной медицинской организации, ему следует самостоятельно туда обратиться, чтобы сотрудники внесли корректные персональные данные в регистр вакцинированных / переболевших для их повторной отправки на ЕПГУ.
Заявитель получил сертификат вакцинированного на ЕПГУ, но обнаружил ошибку в транслитерации английской вариации данных (не совпадает с транслитерацией в загранпаспорте). Как можно исправить ошибку?	Если в личном кабинете не внесен загранпаспорт, то производится автоматическая транслитерация ФИО из личного кабинета. В случае необходимости указания ФИО как в документе, заявителю нужно зайти в личный кабинет и указать правильные ФИО для документа на английском языке. ФИО необходимо вводить латиницей, в строгом соответствии с загранпаспортом. После изменения ФИО в личном кабинете, данные обновятся автоматически. Заявителю следует перезайти в свой личный кабинет и заново скачать сертификат с обновлённой английской вариацией данных.

Заявитель прошёл вакцинацию однокомпонентной вакциной Спутник Лайт, но на ЕПГУ приходит сообщение о вакцинации двухэтапной прививкой. Как можно исправить ошибку и получить сертификат с правильной вакциной?	В данном случае заявителю необходимо оставить обращение на Платформе Обратной связи. Результат рассмотрения обращения будет направлен в личный кабинет Заявителя
Заявитель прошёл вакцинацию, однако в личный кабинет ЕПГУ пришёл сертификат на имя другого человека (также с указанием другого субъекта). Как Заявитель может получить сертификат на своё имя?	В данном случае заявителю необходимо оставить обращение на Платформе Обратной связи. Результат рассмотрения обращения будет направлен в личный кабинет Заявителя
У Заявителя есть сертификат, однако он не может скачать сертификат и QR код / сертификат и QR код нечитабельны / иные проблемы со скачиванием или отображением сертификата.	Проблема отображения сертификата и QR-кода может быть связана с устройством / приложением, используемым для работы на ЕПГУ. В связи с этим Заявителю рекомендуется выполнить переход к информации о вакцинации с другого устройства / приложения.
Вакцинация в рамках исследования новой версии вакцины	
Заявитель прошёл вакцинацию в рамках исследования, проводимого международной организацией, в результате которого ему/ей был выдан бумажный сертификат с датой вакцинации. Может ли Заявитель получить сертификат с QR кодом.	В связи с тем, что в исследовании тестировалась версия вакцины ещё не зарегистрирована официально на территории РФ, Заявитель не может получить сертификат о прохождении вакцинации. Данная возможность появится исключительно после официальной регистрации вакцины.
Как получить сертификат гражданину другой республики / страны	

Заявитель - гражданин другой республики / страны, прошёл(а) вакцинацию от COVID-19 / переболел(а) COVID-19 на территории РФ. Из-за отсутствия гражданства РФ, он(а) не может получить доступ к portalу ЕПГУ, чтобы получить свой сертификат вакцинированного. Что можно предпринять в данной ситуации?	Гражданин(ка) другой республики / страны имеет возможность зарегистрироваться на государственном портале ЕПГУ для получения доступа к электронному сертификату вакцинированного и QR-кода. Для этого понадобятся два документа: документ, удостоверяющий личность иностранного гражданина и СНИЛС. Если у иностранного гражданина(ки) отсутствует СНИЛС - необходимо обратиться в клиентское отделение Пенсионного фонда России для его оформления. Также после получения СНИЛС (в течение суток) возможна регистрация пользователя в одном из центров обслуживания – в этом случае будет сразу создана подтвержденная учетная запись. Более подробная информация доступна по ссылке: https://www.gosuslugi.ru/foreign-citizen. После появления учётной записи и повторного перенаправления данных на ЕПГУ в личный кабинет подтянется сертификат вакцинированного / переболевшего и QR-код. <u>Важно</u> проверить, подтверждена ли учетная запись, чтобы не возникло других проблем с формированием сертификата
Если Заявитель относится к военнослужащим и силовым структурам (Минобороны, МВД)	
Заявитель служил / служит в армии, в воинской части прошёл вакцинацию / переболел COVID-19, но у него нет сертификата вакцинированного / переболевшего и QR-кода. Как его получить?	Министерство обороны Российской Федерации передает информацию Минздраву России об ограниченном числе лиц, вакцинированных / переболевших в подведомственных медицинских организациях, для внесения их в федеральный регистр лиц, больных COVID-19, / федеральный регистр вакцинированных, а также не располагает полномочиями самостоятельно вносить данные о переболевших коронавирусной инфекцией. Заявителю необходимо самостоятельно направить обращение в Министерство обороны для уточнения необходимой информации по получению сертификата.

Заявитель прошёл вакцинацию / переболел COVID-19 в военном госпитале, но у него нет сертификата вакцинированного / переболевшего и QR-кода. Как его получить?	А) Министерство обороны Российской Федерации передает информацию Минздраву России об ограниченном числе лиц, вакцинированных / переболевших в подведомственных медицинских организациях для внесения их в федеральный регистр лиц, больных COVID-19, / федеральный регистр вакцинированных, а также не располагает полномочиями самостоятельно вносить данные о переболевших коронавирусной инфекцией. Заявителю необходимо самостоятельно направить обращение в Министерство обороны для уточнения необходимой информации по получению сертификата. Б) Если <u>Заявитель не является сейчас и не являлся на момент болезни военнослужащим</u>, то в связи с прохождением вакцинации в военном госпитале ожидается передача данных гражданина в Минздрав России для их дальнейшего внесения в регистр. После внесения данных в регистр и их последующего перенаправления на ЕПГУ, гражданин сможет получить сертификат вакцинированного / переболевшего. В случае длительного срока ожидания получения сертификата, рекомендуется написать обращение в Министерство обороны напрямую.
Заявитель - сотрудник МВД, переболел COVID-19 / вакцинировался, но ему не приходит сертификат переболевшего / вакцинированного? Как получить сертификат?	МВД России передает Минздраву России информацию об ограниченном числе лиц, переболевших / вакцинированных в подведомственных медицинских организациях для внесения их в федеральный регистр лиц, больных COVID-19 / регистр вакцинированных. Заявителю необходимо самостоятельно направить обращение в МВД России для уточнения необходимой информации по получению нужного сертификата и QR-кода.
Заявитель прошёл вакцинацию / переболел COVID-19 в мед. санчасти МВД, но ему не пришёл сертификат вакцинированного / переболевшего. Как его получить?	А) МВД России передает Минздраву России информацию об ограниченном числе лиц, переболевших / вакцинированных в подведомственных медицинских организациях для внесения их в федеральный регистр лиц, больных COVID-19 / регистр вакцинированных. Заявителю необходимо самостоятельно направить обращение в МВД России для уточнения необходимой информации по получению нужного сертификата и QR-кода. Б) Если <u>Заявитель не является сейчас и не являлся на момент болезни сотрудником МВД России</u>, то ожидается передача обозначенных данных в Минздрав России для их дальнейшего внесения в регистр. После внесения данных в регистр и последующего их перенаправления на ЕПГУ, заявитель сможет получить сертификат вакцинированного / переболевшего. В случае длительного срока ожидания получения сертификата, рекомендуется написать обращение в МВД России напрямую.
Можно ли получить сертификат на ребенка	

Ребёнок Заявителя, будучи несовершеннолетним(ей) переболел(а) COVID-19, у него/неё есть учётная запись в ЕПГУ. Может ли родитель получить за него/неё сертификат переболевшего?	Выдача сертификата в отношении лиц, не достигших возраста 18 лет, не осуществляется.
Как получить сертификат после ПЦР-теста / экспресс-теста	
Заявитель сдал(а) ПЦР-тест и получил(а) отрицательный результат, однако ему не пришёл QR-код. Как он может его получить?	При сдаче ПЦР-теста и получения отрицательного результата, гражданину должен прийти на ЕПГУ QR-код, который будет действителен в течение 72 часов. <u>Замечание:</u> Подтверждённая учётная запись является важным критерием для формирования QR-кода. В противном случае доступ к QR-коду пропадёт в связи с истечением срока его действия. С перечнем пунктов сдачи анализа (ПЦР-метод) можно ознакомиться по ссылке: https://mosgorzdrav.ru/covid-test
Можно ли получить QR-код по результатам экспресс-теста?	На данный момент получение QR-кода по результатам экспресс-тестирования на COVID-19 методом иммунохроматографического анализа (экспресс-тестирование ИХА) не предусмотрено. Получить доступ к QR-коду сертификата могут граждане: 1. Получившие второй компонент вакцины или однокомпонентную вакцину от новой коронавирусной инфекции, прошедшей государственную регистрацию в Российской Федерации (для “Спутник Лайт” - после прививки, для двухкомпонентных вакцин - после второй прививки); 2. Имеющие отрицательный ПЦР-тест (срок действия 72 часа) в цифровом виде, сданный в московской поликлинике или в частной лаборатории города Москвы, подключенной к ЕМИАС; 3. Переболевшие за последние 6 месяцев (при наличии листка нетрудоспособности). <u>Важно!</u> Гражданин, имеющий медицинский отвод, но не переболевший за последние 6 месяцев новой коронавирусной инфекцией, может получить QR-код при наличии отрицательного ПЦР-теста (срок действия 72 часа).

ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ СВЕДЕНИЯ О ВАШЕМ СЕРТИФИКАТЕ ОТСУТСТВУЮТ:

НЕОБХОДИМО НАПРАВИТЬ ОБРАЩЕНИЕ (ЖАЛОБУ):

в случае если вакцинация и (или) лечение от COVID-19 осуществлялись на базе областных государственных мед.организаций:	в случае если вакцинация и (или) лечение от COVID-19 осуществлялись на базе федеральных мед.организаций:	во всех остальных случаях:
- в министерство здравоохранения Нижегородской области: а) через портал gosuslugi.ru (раздел «Сервисы против COVID-19 и QR-коды» либо «Сертификаты и QR-коды». Нажать «Сообщить об ошибке», заполнить все поля, приложить фотографии, документы, относящиеся к проблеме и нажать кнопку «Отправить»	- в министерство здравоохранения Российской Федерации: а) через сайт minzdrav.gov.ru , раздел «Общественная приемная». Выбрать «Форма отправки обращения», заполнить все поля, затем нажать «Отправить обращение».	- непосредственно в медицинские организации, на базе которых осуществлялась вакцинация и (или) лечение от COVID-19.

ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ СВЕДЕНИЯ О ВАШЕМ СЕРТИФИКАТЕ ОТСУТСТВУЮТ:

НЕОБХОДИМО НАПРАВИТЬ ОБРАЩЕНИЕ (ЖАЛОБУ):

в случае если вакцинация и (или) лечение от COVID-19 осуществлялись на базе областных государственных мед.организаций:	в случае если вакцинация и (или) лечение от COVID-19 осуществлялись на базе федеральных мед.организаций:	во всех остальных случаях:
- в министерство здравоохранения Нижегородской области: а) через портал gosuslugi.ru (раздел «Сервисы против COVID-19 и QR-коды» либо «Сертификаты и QR-коды». Нажать «Сообщить об ошибке», заполнить все поля, приложить фотографии, документы, относящиеся к проблеме и нажать кнопку «Отправить»	- в министерство здравоохранения Российской Федерации: а) через сайт minzdrav.gov.ru , раздел «Общественная приемная». Выбрать «Форма отправки обращения», заполнить все поля, затем нажать «Отправить обращение».	- непосредственно в медицинские организации, на базе которых осуществлялась вакцинация и (или) лечение от COVID-19.

ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ СВЕДЕНИЯ О ВАШЕМ СЕРТИФИКАТЕ ОТСУТСТВУЮТ:

НЕОБХОДИМО НАПРАВИТЬ ОБРАЩЕНИЕ (ЖАЛОБУ):

в случае если вакцинация и (или) лечение от COVID-19 осуществлялись на базе областных государственных мед.организаций:	в случае если вакцинация и (или) лечение от COVID-19 осуществлялись на базе федеральных мед.организаций:	во всех остальных случаях:
- в министерство здравоохранения Нижегородской области: а) через портал gosuslugi.ru (раздел «Сервисы против COVID-19 и QR-коды» либо «Сертификаты и QR-коды». Нажать «Сообщить об ошибке», заполнить все поля, приложить фотографии, документы, относящиеся к проблеме и нажать кнопку «Отправить»	- в министерство здравоохранения Российской Федерации: а) через сайт minzdrav.gov.ru , раздел «Общественная приемная». Выбрать «Форма отправки обращения», заполнить все поля, затем нажать «Отправить обращение».	- непосредственно в медицинские организации, на базе которых осуществлялась вакцинация и (или) лечение от COVID-19.