



**Решение проблем
с доступом в систему.
Инструкция для родителей**

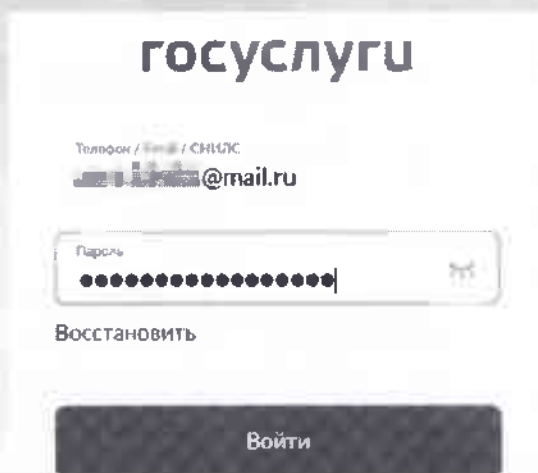


Рисунок 2 - Ввод данных учетной записи портала Госуслуг

3. Если вход на портал Госуслуг успешный, пользователь автоматически перенаправляется обратно в СГО, произойдет поиск связанной учётной записи СГО для входа.
4. Если связанная учётная запись СГО найдена, причём она единственная, произойдет автоматический вход в СГО. Если найдено несколько связанных учётных записей СГО (например, вы являетесь учителем в школе, сотрудником в организации дополнительного образования, а также родителем в этих или других организациях), – то в этом случае система предоставит вам выбор своей организации и учётной записи СГО, после этого также произойдет вход в систему.



Если же связанная учётная запись СГО не найдена, но в двух системах (СГО и портал Госуслуг) совпадают персональные данные: ФИО, дата рождения, а также СНИЛС или паспортные данные – то происходит автоматическое связывание учётных записей и автоматический вход в СГО. **Важно:** такая автоматическая привязка возможна только если вы имеете подтверждённую учётную запись портала Госуслуг.

Какие возможны проблемы при входе в СГО?

После успешного входа на портал Госуслуг, возможны следующие случаи:

- **Случай 1:** система не нашла ни одной связанной учётной записи для входа, причём в двух системах (СГО и портал Госуслуг) ваши данные не совпадают. В этом случае выводится сообщение "С выбранной учётной записью портала Госуслуг не связан ни один пользователь системы". Вы можете нажать кнопку **Обратиться в организацию** (см. Рисунок 3):

Вход в систему

С учётной записью портала Госуслуг связаны следующие пользователи системы. Выберите того пользователя, от имени которого вы хотите войти

Выберите необходимые данные или нажмите **Выйти** для выхода из системы портала ГОСУСЛУГИ

Алешина Анна Павловна (ГБОУ СОШ №1 г...

Войти

Выйти

Нет нужной организации

☒ Оставаться в системе

Рисунок 4 - Выбор учётной записи

Таким образом вы подаёте обращение в школу о проблеме доступа. Оно попадёт к ответственному сотруднику школы, который внесёт недостающие данные в систему СГО.

Система запросит у вас подтверждение (см. Рисунок 5):

Действительно ли у Вас есть проблема входа в систему через Госуслуги?

Подавать обращение в организацию следует **ТОЛЬКО** в случае, если на предыдущем шаге система не предоставила Вам необходимую учётную запись для входа.

Вернуться **Продолжить**

Рисунок 5 - Подтверждение подачи обращения в ОО



Подать обращение о проблеме доступа вы можете только при условиях:

1. У вас есть подтверждённая учётная запись портала Госуслуг;
2. На портале Госуслуг заполнены сведения о ваших детях.

←

Форма подачи обращения

Для возможности подачи обращения в организацию необходимо заполнить сведения по детским учетным записям в личном кабинете родителя на портале Госуслуги

ФИО:

Алешина Анна Павловна

Дата рождения:

06.05.1990

Email:

AleAnna90@yandex.ru

Роль:

Родитель

Информация о детях была получена из Вашего профиля Госуслуг.

Ребенок:

Алешина Алина Игоревна

▼

Тип организации:

Общеобразовательная

▼

Организация:

ГБОУ СОШ №1 г.о. Кинель

✕

Класс:

9а

▼

Дополнительный комментарий (необязательно):

Информация была получена из Вашего профиля на портале Госуслуги.

Выйти

Отправить

Рисунок 6 - Форма подачи обращения

После того как форма заполнена, нажмите кнопку **Отправить**.

Ваше обращение будет направлено в выбранную школу, а на экран будет выведен номер обращения. Также на указанный адрес e-mail вам будет отправлено уведомление об этом.

По результату рассмотрения обращения на этот же адрес e-mail вы получите уведомление о решении проблемы.

7