



**Решение проблем
с доступом в систему.**

Инструкция для сотрудников школ

Запись не найдена



С выбранной учётной записью портала Госуслуг не связан ни один пользователь системы

Перейдите на страницу [Привязать учетную запись](#) и следуйте дальнейшим инструкциям или нажмите «Выход» для выбора другого способа авторизации.

Обратиться в организацию

Привязать учетную запись

Выход

Рисунок 1 - Запись не найдена

- **Случай 2:** пользователь имеет учётные записи в разных организациях, и система нашла не все его учётные записи. В этом случае пользователь видит список учётных записей, в котором отсутствует нужная учётная запись (см. Рисунок 2):

← **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 Алиса 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 3 - Форма подачи обращения

Часть полей в этой форме автоматически заполняются из профиля на портале Госуслуг (все эти поля обязательные):

- ФИО,
- Дата рождения,
- E-mail,
- Роль,
- ФИО ребёнка;

Обращения по проблемам доступа

Учебный год: 2023/2024 | Класс: Все | Статус запроса: Ожидает рассмотрения | Роль: Все

Поиск: Номер запроса: 50

№ п/п	№ запроса	ФИО пользователя	Класс	Роль	СНИЛС	Документы, удостоверяющие личность	Данные по ребёнку	Контактная информация	Дата/время запроса	Статус
1	SA-1000299686-5-01	Иванова Виктория Михайловна	11	Родитель	225 990 145 83	паспорт: 4560 450089 выдан: УФСБ России по г. Самара, Самарская обл. 12.12.2015	Иванова Ольга Сергеевна 01.01.2009 СНИЛС: 008-954-341 68	email: IvanoVik@yandex.ru тел: +7(965)8007005	30.01.2025 18:51:07	Ожидает рассмотрения
2	SA-1002453285-5-01	Алешина Анна Павловна	9	Родитель	626 025 476 73	паспорт: 4637 654684 выдан: УФСБ России по г. Самара, Самарская обл. 11.11.2011	Алешина Алиса Игоревна 29.09.2011 СНИЛС: 743-234-294 86	email: AleAnna90@yandex.ru тел: +7(996)2138183	29.01.2025 13:02:42	Ожидает рассмотрения
3	SA-1030361979-5-02	Сергеев Алексей Львович	9	Ученик	843 374 678 44	паспорт: 6454 854454 выдан: УФСБ России по г. Самара, Самарская обл. 12.12.2022	-	email: Serg11@mail.ru тел:	15.01.2025 11:39:00	Ожидает рассмотрения

Рисунок 5 - Обращения по проблемам доступа

Как нужно обрабатывать обращения?

Если выбрать фильтр «Статус запроса» = «Ожидает рассмотрения», то выводятся только обращения, по которым необходимо принять решение.

Столбец «Роль» показывает, кто отправил обращение - родитель или ученик.

Столбец «Данные по ребёнку» выводит ФИО, дату рождения и СНИЛС ученика из профиля Госуслуг.

Нажав на гиперссылку в столбце «Номер запроса», можно перейти к обработке обращения. В первую очередь система пытается найти в вашей школе ученика по следующим условиям:

1. Ученик обучается в классе, по которому отправлено обращение;
2. У ученика совпадает ФИО и дата рождения с данными по ребёнку из профиля Госуслуг.

Если такой ученик не найден в школе, то результаты поиска выглядят так (см. Рисунок 6):

Проблема доступа в систему

Данные по заявителю	
Ф.И.О.	Алешина Анна Павловна
Дата рождения	06.05.1990
Роль	Родитель
Паспорт	4637 654684 выдан: УФМС России по г. Самара, Самарская обл. 11.11.2011
СНИЛС	626-025-476 73
Мобильный телефон	+7(996)2138183
E-Mail	AleAnna90@yandex.ru
Комментарий	
Решение	<input type="radio"/> Использовать учетную запись Алешина Анна Павловна 06.06.1990
Комментарий к решению	<input type="text"/>

Данный комментарий будет отправлен пользователю на email при решении или отклонении обращения

Данные по обучающемуся	
Класс	9а
Ф.И.О.	Алешина Алиса Игоревна
Дата рождения	29.09.2011
СНИЛС	743-234-294 86

Различаются сведения в данных по СНИЛС: 150-408-181 24

Персональные данные по ученику будут обновлены данными из ЕСИА.
А также учетная запись ученика будет привязана к детской учетной записи ЕСИА.

Рисунок 7 - Решение по обращению

В блоке **Данные по обучающемуся** будет выводиться информация об ученике, например, так (см. Рисунок 8):

Данные по обучающемуся	
Класс	9а
Ф.И.О.	Алешина Алиса Игоревна
Дата рождения	29.09.2011
СНИЛС	743-234-294 86

Различаются сведения в данных по СНИЛС: 150-408-181 24

Персональные данные по ученику будут обновлены данными из ЕСИА.
А также учетная запись ученика будет привязана к детской учетной записи ЕСИА.

Рисунок 8 - Данные по обучающемуся

Когда все данные проверены, снова вернитесь в это окно и выберите вариант действий, после чего нажмите кнопку **Выполнить решение** (можно также ввести текстовый комментарий к решению). В результате персональные данные этого родителя в СГО будут обновлены данными из портала Госуслуг. А также учётная запись этого родителя в СГО будет привязана к учётной записи портала Госуслуг.

Как заявитель узнает, что выполнено решение проблемы или его заявка отклонена?

В случае, если проблема входа решена успешно, заявитель получит на свой e-mail следующее сообщение:

Ваше обращение <номер_обращения> рассмотрено сотрудником организации.
Обращение было разрешено с следующим комментарием: <комментарий>
Теперь Вы можете выполнить вход в систему с использованием данной учетной записи ЕСИА.

В случае, если обращение было отклонено, заявитель получит на свой e-mail следующее сообщение:

Ваше обращение <номер_обращения> рассмотрено сотрудником организации.
Обращение было отклонено с следующим комментарием: <комментарий>