



Решение проблем с доступом в систему.

Инструкция для сотрудников школ

Почему возможны проблемы доступа в систему?

Для доступа в систему "Сетевой Город. Образование" (СГО) в вашем регионе требуется учётная запись портала Госуслуг (учётная запись ЕСИА). Все пользователи входят в СГО с помощью логина и пароля портала Госуслуг. Для этого учётная запись СГО должна быть связана с учётной записью портала Госуслуг.

Проблемы доступа в систему возможны тогда, когда эта связь между учётными записями не была настроена. Хотя пользователь успешно вошёл на портал Госуслуг, - войти в систему СГО он не может.

В системе СГО существует механизм автоматической привязки учётных записей СГО и портала Госуслуг, для этого в двух системах должны совпадать следующие данные:



- ФИО,
- дата рождения,
- СНИЛС или паспортные данные.

Когда в СГО введено недостаточно данных о пользователе, такая привязка не может быть выполнена автоматически.

Далее слово «пользователь» означает **родителя** или **ученика**.

Как выглядит проблема глазами пользователя?

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) данные пользователя не совпадают. В этом случае выводится сообщение "С выбранной учётной записью портала Госуслуг не связан ни один пользователь системы" (см. Рисунок 1):

Запись не найдена



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

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

Обратиться в организацию

Привязать учётную 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):

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 2 - Выбор учётной записи

В обоих случаях пользователь может подать обращение в школу о проблеме доступа.



Подать обращение о проблеме доступа можно только при условиях:

1. Пользователь имеет подтверждённую учётную запись портала Госуслуг;
2. Для родителя - на портале Госуслуг заполнены сведения о его детях.

Как выглядит форма обращения в организацию?

Форма подачи обращения выглядит следующим образом (см. Рисунок 3):

← **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;**

Пользователь заполняет вручную следующие поля:

- **Организация,**
- **Класс,**
- **Дополнительный комментарий** (необязательное поле);

После нажатия кнопки **Отправить** - обращение сохраняется в системе и автоматически направляется сотрудникам выбранной организации.

Кто из сотрудников школы может работать с обращениями?

По умолчанию обращения могут обрабатывать все пользователи с ролью «Администратор». Если необходимо, в разделе «Права доступа» можно отметить права доступа:

- «Работа с обращениями пользователей по проблемам доступа» - доступно для выбора для любой роли сотрудника, кроме роли «Тех.персонал»;
- «Работа с обращениями пользователей своего класса по проблемам доступа» - доступно для выбора только для роли «Учитель» (если отмечено это право, то доступ появляется у классного руководителя для детей и родителей своего класса).

Любой сотрудник, которому дано одно из этих прав, при входе в систему увидит сообщение следующего вида (см. Рисунок 4):

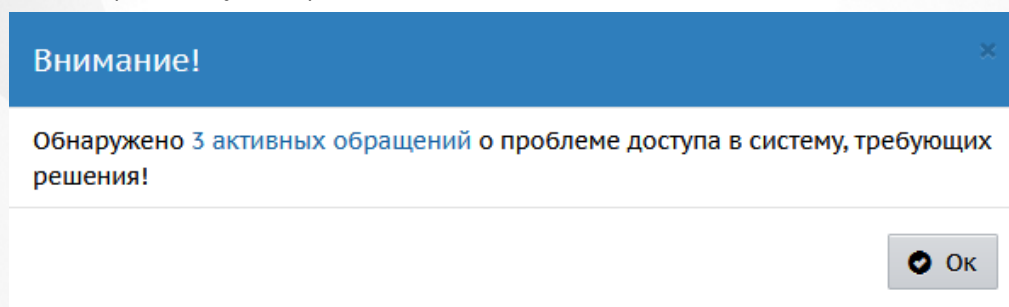


Рисунок 4 - Сообщение - уведомление

При нажатии на гиперссылку происходит переход на экран **Управление -> Пользователи -> Обращения по проблемам доступа**, который может выглядеть так (см. Рисунок 5):

← Обращения по проблемам доступа

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

Поиск: Номер запроса: | Число записей на странице: 50

№ п/п	Q. Номер 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 85	паспорт: 4560 450089 выдан: УФМС России по г. Самара, Самарская обл. 12.12.2015	Иванова Ольга Сергеевна 01.01.2009 СНИЛС: 008-954-341 68	email: IvanoVik@yandex.ru tel: +7(963)8007005	30.01.2025 18:51:07	Ожидает рассмотрения
2	SA-1002435285-5-01	Алешина Анна Павловна	9	Родитель	626 025 476 73	паспорт: 4637 654684 выдан: УФМС России по г. Самара, Самарская обл. 11.11.2011	Алешина Алиса Игоревна 29.09.2011 СНИЛС: 743-234-294 86	email: AleAnna90@yandex.ru tel: +7(996)2138183	29.01.2025 13:02:42	Ожидает рассмотрения
3	SA-1000361979-5-02	Серегин Алексей Львович	9	Ученик	843 574 678 44	паспорт: 6454 853454 выдан: УФМС 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	Проверка подачи обращения
Решение	<p>Не удалось найти обучающегося в классе по указанным ФИО и ДР. Необходимо сверить данные по ученику в классе, после этого вернуться на этот экран и снова выполнить решение. Если же такого ученика нет в классе, то отклонить данный запрос.</p>
Комментарий к решению	<input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/> <p style="font-size: small; margin-top: 5px;">Данный комментарий будет отправлен пользователю на email при решении или отклонении обращения</p>

Данные по обучающемуся

Выполнить решение
Отклонить
Закреть

Рисунок 6 - Обращение о проблеме доступа в систему

Сотрудник школы должен нажать кнопку **Закреть**, чтобы вернуться к таблице с обращениями и проверить столбец **Данные по ребёнку**. Вам нужно найти такого же ученика в своей школе в указанном классе. Возможно, что ФИО или дата рождения в карточке ученика были введены с ошибкой. После этого:

- если такого ученика всё-таки нет в классе, то нажать кнопку **Отклонить**;
- если же вы нашли такого ученика и откорректировали его данные в СГО, то снова перейти в окно результатов поиска – теперь в поле «Решение» будут отображаться другие варианты действий, например, такие (см. Рисунок 7):

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

Выполнить решение Отклонить Закрыть

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

Если обращение поступило от ученика (в графе «Роль» указано «Ученик»):

На этом проверка закончена: нужно нажать кнопку **Выполнить решение** (можно также ввести текстовый комментарий к решению). В результате учётная запись ученика будет привязана к детской учётной записи портала Госуслуг.

Если обращение поступило от родителя (в графе «Роль» указано «Родитель»):

Внимательно прочитайте, какие варианты действий указаны в поле «Решение»:

- либо отмечен родитель, обнаруженный в списке родителей данного ученика (по совпадению ФИО);
- либо предложено создать новую учётную запись родителя и прикрепить его к данному ученику (см. Рисунок 9).

The screenshot shows a web interface for a system access issue. At the top is a blue header with the text 'Проблема доступа в систему' and a close button. Below is a light blue section titled 'Данные по заявителю'. It contains a list of fields: 'Ф.И.О.' (Aleшина Анна Павловна), 'Дата рождения' (06.05.1990), 'Роль' (Родитель), 'Паспорт' (4637 654684), 'СНИЛС' (626-025-476 73), 'Мобильный телефон' (+7(996)2138183), and 'E-Mail' (AleAnna90@yandex.ru). The 'Решение' section has a radio button selected for 'Использовать учетную запись Алешина Анна Павловна 06.06.1990'. A yellow box contains a message: 'Выбранная учетная запись будет добавлена в список родителей обучающегося. Персональные данные будут обновлены данными из ЕСИА. А также данная учетная запись будет привязана к учетной записи ЕСИА, от имени которой было создано обращение.' At the bottom, there is a 'Комментарий к решению' field and a note: 'Данный комментарий будет отправлен пользователю на email при решении или отклонении обращения'.

Рисунок 9 - Создание новой учетной записи

Если вам нужно уточнить какие-то данные в личных карточках, можно нажать кнопку **Заккрыть** и перейти в необходимый раздел системы.

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>