

Инструкция для общеобразовательных организаций по работе с реестром «Обращения по проблемам доступа» АИС «Сетевой город. Образование»

Содержание:

1. [Предоставление прав доступа для работы с обращениями по проблемам доступа.](#)
2. [Алгоритм работы с обращениями пользователей по проблемам доступа к электронному дневнику.](#)

Инструкция предназначена для сотрудников школ, ответственных за работу в АИС «Сетевой город. Образование» (АИС СГО), у которых есть право работать с обращениями пользователей по проблемам доступа.

Важная информация! В АИС «Сетевой город. Образование» (АИС СГО) появился новый функционал работы с запросами пользователей (родителей, учащихся, сотрудников) по проблемам доступа к электронному дневнику, которые возникают при авторизации в АИС СГО через учетную запись портала Госуслуг.

В случае возникновения ошибки при авторизации «**Запись не найдена**» (рис. 1), пользователь может **привязать учетную запись самостоятельно** (при наличии учетной записи СГО (логина, пароля), либо обратиться в организацию (при отсутствии учетной записи СГО).

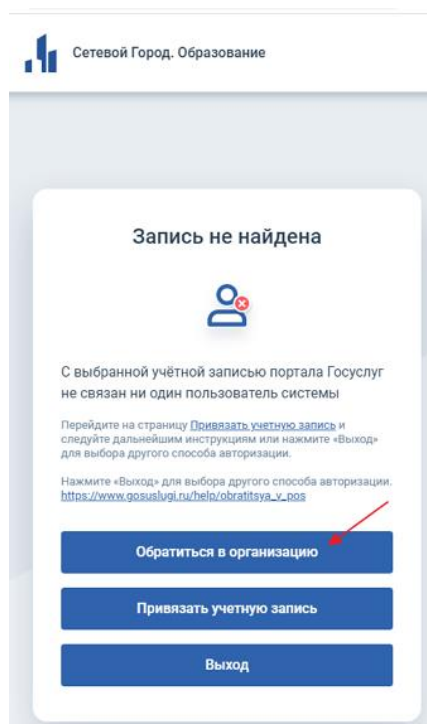


Рис.1

Если пользователь не знает свои логин/пароль в электронном дневнике, то он может нажать кнопку **"Обратиться в организацию"** (Рис. 1), заполнить поля формы, которая появится после нажатия кнопки (часть полей будет уже заполнена данными из Госуслуг) и отправить свой запрос.

Запросы должны обрабатываться школой, в которую отправлен этот запрос. Запрос попадает в реестр **"Обращения по проблемам доступа"** (в меню "Управление") и доступен только при условии наличия доступа к персональным данным.

ВНИМАНИЕ! Право работать с обращениями пользователей по проблемам доступа по умолчанию предоставлено пользователям с ролью «Администратор» и классным руководителям в своих классах, остальным ролям право настраивается.

Если в интерфейсе другого пользователя (например, завуча) не доступен функционал работы с обращениями пользователей по проблемам доступа, то пользователь с ролью «Администратор» может предоставить необходимые права для работы со справками.

Предоставление прав доступа для работы с обращениями по проблемам доступа.

Для предоставления права работать с обращениями пользователей по проблемам доступа администратору нужно:

- Перейти в раздел **«Управление - Права доступа»** (Рис. 2),

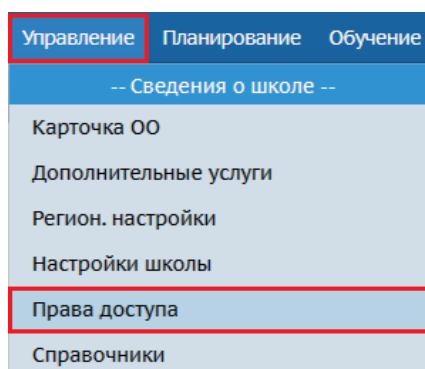


Рис.2

- Выбрать роль сотрудника (например, завуч) и перейти в раздел **«Пользователь»** (Рис. 3),

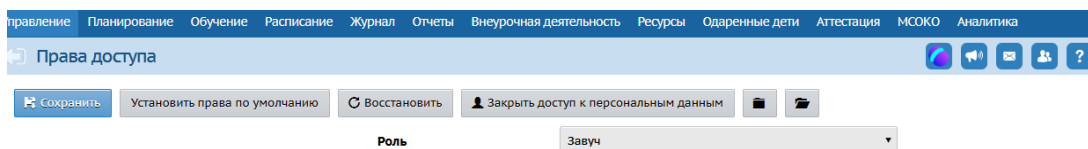


Рис. 3

- Выбрать право «**Работать с обращениями всех пользователей по проблемам доступа**», поставив галочку (Рис. 4),

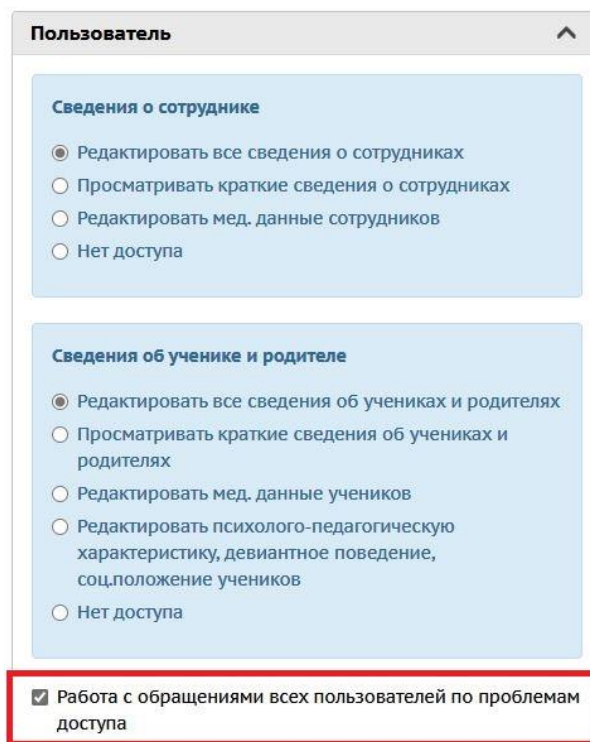


Рис. 4

- Сохранить изменения.

Алгоритм работы с обращениями пользователей по проблемам доступа к электронному дневнику

1. При входе у пользователя с правом «**Работать с обращениями всех пользователей по проблемам доступа**», в случае, если были поданы обращения от пользователей, появится сообщение системы (Рис. 5)

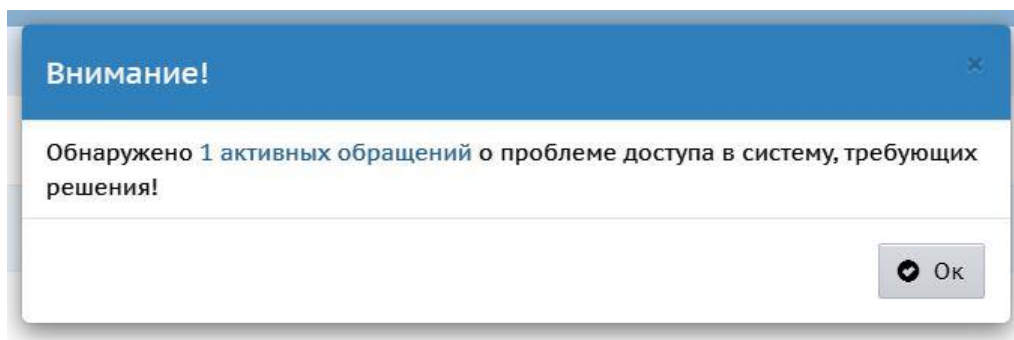


Рис. 5

2. Нажмите на ссылку в сообщении с количеством активных обращений (рис. 5) или перейдите в раздел «Управление» реестр «Обращения по проблемам доступа» (Рис. 6):

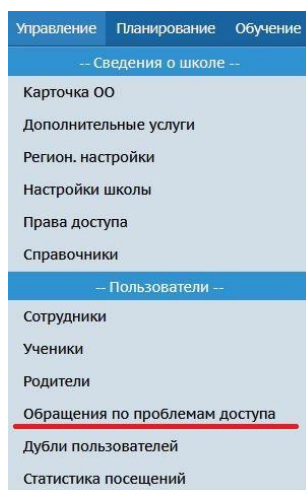


Рис. 6

3. В открывшемся окне появится информация с данными пользователей по обращению (Рис. 7)

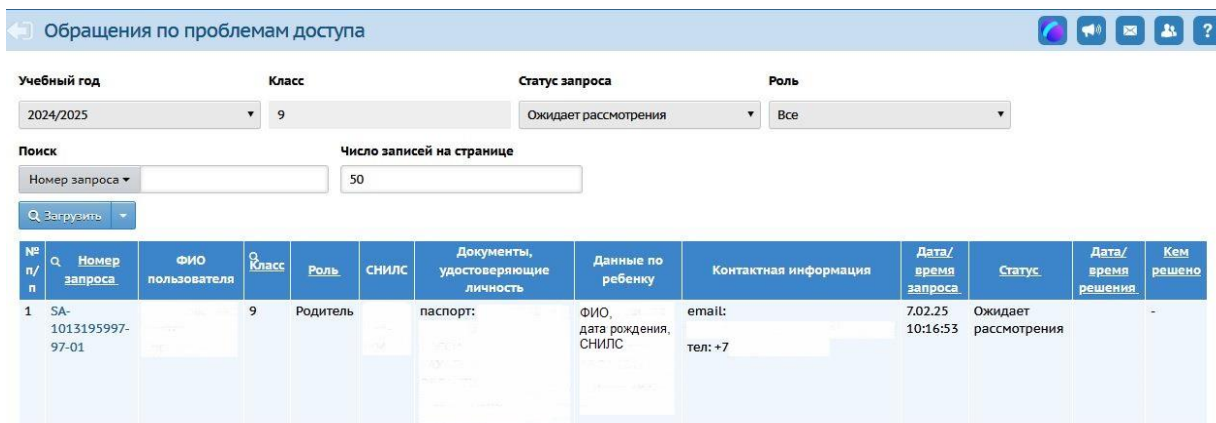


Рис. 7

4. Нажмите на ссылку в поле "Номер запроса" (Рис. 7).
5. Откроется окно с данными по заявителю и с описанием решения проблемы (Рис. 8).

Проблема доступа в систему

Данные по заявителю

Ф.И.О.

Дата рождения

Роль: Родитель

Паспорт

СНИЛС

Мобильный телефон

E-Mail

Комментарий

Решение

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.

Комментарий к решению

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

Данные по обучающемуся

Выполнить решение Отклонить Закрыть

Рис. 8

6. Ознакомьтесь с информацией в поле «**Решение**» и выполните указанные действия в системе.

Для возможности решения проблемы доступа система должна идентифицировать ученика.

Поиск ученика выполняется по следующему критерию (все условия):

- Ученик обучается в классе, по которому отправлено обращение;
- У ученика совпадает ФИО и дата рождения (ДР) с данными по ребенку родителя из ЕСИА.

Если обучающийся не найден - то в поле "Решение", а также в поле "Данные по обучающемуся" выводится сообщение, что не удалось найти обучающегося в классе по указанным ФИО и ДР; и необходимо сверить данные по обучающимся в классе или отклонить данный запрос (Рис. 7).

Для роли "**Родитель**", если ученика идентифицировать удалось, в поле "**Решение**" отображаются возможные опции для решения проблемы:

- либо родитель, обнаруженный в списке родителей данного ученика (по совпадению ФИО),
- либо же стандартные опции для функционала создания новых пользователей-родителей:
 - а) список учетных записей, обнаруженных в рамках штатной процедуры поиска дублей (по аналогии с функционалом создания родителей),
 - б) новая учетная запись.

7. По нажатию на ссылку должен открываться модальный диалог с определенными полями, где в диалоге отображаются кнопки: «**Выполнить решение**», «**Отклонить**» (доступны только для обращений в статусе «Ожидает рассмотрения») и «**Заккрыть**».

8. Нажмите на кнопку «**Выполнить решение**» или «**Отклонить**» (если данный ученик отсутствует в списке класса).

По нажатию на кнопку «**Выполнить решение**» проверяется наличие выбранной опции в поле «**Решение**».

По нажатию на кнопку «**Отклонить**» проверяется наличие заполненного поля «**Комментарий**», поэтому при отклонении запроса необходимо указать причину в поле «**Комментарий к решению**», система сообщит об этом при отсутствии информации в указанном поле (Рис. 9).

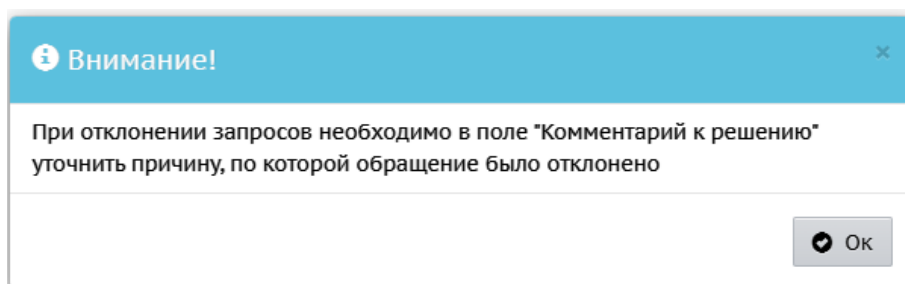


Рис. 9

После указания причины в правом нижнем углу появится сообщение системы, что сообщение успешно отклонено (Рис. 10). Информация, указанная в комментарии будет направлена пользователю на указанный e-mail.

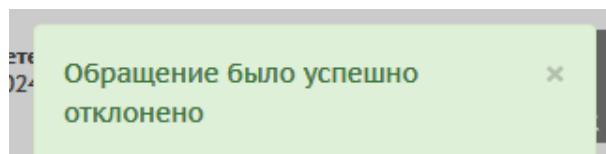


Рис. 10

9. В случае, если пользователь с ролью **«Родитель»** найден в СГО выберите **конкретную учетную запись**, если отсутствует в списке родителей, выберите **«Новая запись»**.

При выборе конкретной учетной записи пользователю будет выводиться уведомление: *«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.»*

При выборе опции – «Новая запись» будет выводиться уведомление: *«Будет создана новая учетная запись и добавлена в список родителей обучающегося. Персональные данные будут установлены из данных ЕСИА. А также данная учетная запись будет привязана к учетной записи ЕСИА, от имени которой было создано обращение.»*

10. Для роли **«Ученик»** единственное возможное решение - это обновление данных по ученику в системе из данных по ЕСИА, а также привязка учетной записи ребенка к УЗ ЕСИА из обращения.

В поле **«Решение»**, в случае если системе удалось идентифицировать ученика, будет выводиться уведомление: *«Персональные данные по ученику будут обновлены данными из ЕСИА. А также учетная запись ученика будет привязана к учетной записи ЕСИА, от имени которой было создано обращение.»*

11. После выполнения решения и/или отклонения по обращениям можно просмотреть подробности по данному обращению и выполненное решение (Рис. 11).

<u>Дата/ время запроса</u> ↓	<u>Статус</u>	<u>Дата/ время решения</u>	<u>Кем решено</u>
7.02.25 10:16:53	Отклонено	7.02.25 11:12:14	Администратор Администратор Администратор

Рис. 11

Важно! Сотруднику школы, ответственному за выдачу учетных записей родителям/обучающимся, необходимо своевременно просматривать обращения по проблемам с доступом в АИС СГО со статусом «**Ожидает рассмотрения**» (Рис. 12) и выполнять решение, указанное в системе.

← Обращения по проблемам доступа

Учебный год	Класс	Статус запроса	Роль
2024/2025 ▼	9	Ожидает рассмотрения ▼	Все ▼

Поиск	Число записей на странице
Номер запроса ▼ <input style="width: 200px;" type="text"/>	<input style="width: 50px;" type="text" value="50"/>
<input style="width: 100px;" type="button" value="🔍 Загрузить ▼"/>	

Рис. 12