



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

Почему нужен вход в систему через Госуслуги?

Пользователь системы "Сетевой Город. Образование" (СГО) имеет учётную запись для входа в систему через логин и пароль.

Система СГО в вашем регионе является частью ГИС (Государственной информационной системы), поэтому для доступа к ней требуется учётная запись портала Госуслуг (учётная запись ЕСИА). Учётная запись СГО связывается с учётной записью ЕСИА, и пользователь входит в СГО не с помощью логина и пароля СГО, а с помощью логина и пароля портала Госуслуг.

Что должен сделать родитель на портале Госуслуг для входа в СГО?

Чтобы и родитель, и ученик могли входить в СГО через портал Госуслуг, родитель в своём личном кабинете портала Госуслуг должен сделать следующее:

1. Создать карточку каждого ребёнка и заполнить сведения о нём. Для этого необходимо перейти в раздел «Документы» -> «Семья и дети». Инструкция по созданию карточки ребёнка: <https://www.gosuslugi.ru/help/faq/lk/2754>
2. Создать учётные записи каждого ребёнка, а также предоставить согласие на обработку персональных данных по детям. Инструкция по созданию детских учётных записей: https://www.gosuslugi.ru/help/faq/login_child/102380.

Как происходит вход в СГО через Госуслуги?

Пользователь входит в СГО следующим образом:

1. На экране входа в СГО, не вводя свои логин и пароль СГО, пользователь нажимает кнопку **Вход через Госуслуги** (см. Рисунок 1):

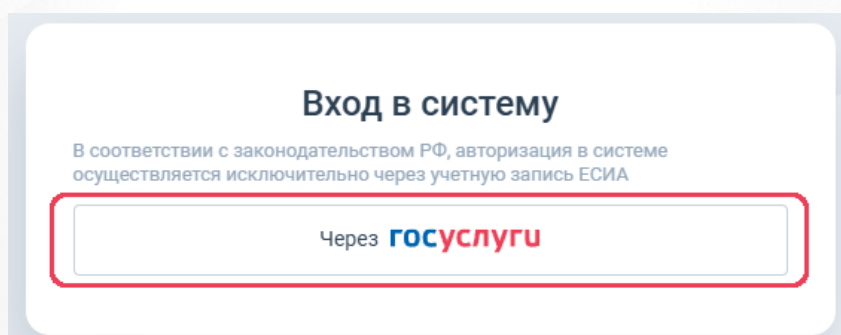


Рисунок 1 - Вход через Госуслуги

2. В открывшемся окне с тремя кнопками пользователь выбирает **Вход для родителей**, затем перенаправляется на портал Госуслуг, где вводит свои логин и пароль портала Госуслуг (см. Рисунок 2):

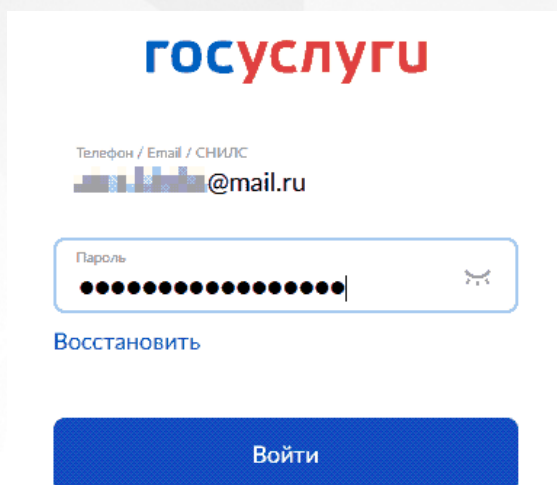


Рисунок 2 - Ввод данных учетной записи портала Госуслуг

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):

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 3 - Запись не найдена

- **Случай 2:** вы имеете учётные записи в разных организациях, и система нашла не все ваши учётные записи. В этом случае пользователь видит список учётных записей, в котором отсутствует нужная учётная запись. Вы можете нажать кнопку **Нет нужной организации** (см. Рисунок 4):

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 учетную 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.

Как заполнить обращение в организацию?

На открывшемся экране «Форма подачи обращения» будут автоматически заполнены некоторые поля из вашего профиля на портале Госуслуг:

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



Если на портале Госуслуг не заполнены сведения о ваших детях, то подать обращение в организацию невозможно. Система сообщит о том, что для возможности подачи обращения в организацию необходимо заполнить сведения по детским учеткам на портале Госуслуг.

Вам необходимо заполнить вручную следующие поля:

- **Тип организации:** здесь выберите «Общеобразовательная»;
- **Организация:** здесь выберите школу, в которую сейчас хотите войти;
- **Класс:** здесь выберите из списка название класса, в котором учится ваш ребёнок;
- **Дополнительный комментарий:** необязательное поле, в которое можно ввести дополнительные подробности для сотрудников школы.

←

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 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.