

Приложение 2 к письму
Министерства образования
Камчатского края
20.01.2025 24.24/185

Инструкция

«Работа с обращениями граждан, поступившими на платформу обратной связи, по вопросу доступа к электронному дневнику ГИС «Сетевой город»

По итогам мониторинга КГАУ КЦИОКО «Ошибки авторизации пользователей в ГИС «Сетевой город» с использованием портала Госуслуги» выявлены две основных причины:

Ошибка авторизации №1 – Данные заявителя отсутствуют в ГИС «Сетевой город».

Ошибка авторизации №2 – Данные заявителя в карточке ГИС «Сетевой город» отличаются от данных учетной записи портала Госуслуги.

При получении обращения в ПОС от заявителя (родителя/обучающегося/сотрудника ОО) с просьбой предоставить доступ к ГИС «Сетевой город», сотруднику образовательной организации, ответственному за наполнение системы данными, необходимо выполнить следующие мероприятия:

1. На АРМ зайдите в подсистему «Сетевой город. Образование» (далее – система, СГО).

2. Убедитесь, что в системе присутствуют данные заявителя.

2.1 Если заявителя нет в СГО, то выполните необходимые действия по его добавлению.

Примечание: Если в процессе добавления данных пользователя появляется сообщение, что его данные **уже есть** в системе, то в обязательном порядке необходимо выбрать **имеющегося** пользователя, чтобы **исключить дублирование** учетной записи, которое в последствии может влиять на корректность авторизации в системе.

2.2. Если заявитель есть в системе, необходимо выполнить проверку данных на корректность.

3. Обращение в ПОС содержит данные учетной записи портала Госуслуги, которые должны быть идентичны данным учетной записи (карточки) в СГО.

Сообщение 2516162
Номер сообщения ЕПГУ: _____

Заявитель

Информация о гражданине

Фамилия _____
Имя _____
Отчество _____
Дата рождения 05.01.19____
СНИЛС 1____ 71
Адрес места жительства _____
Квартира _____
Электронная почта _____9@mail.ru
Тел. +7(9)____ 8
Тип учетной записи ЕСИА _____

Текст сообщения

Список родителей/Сведения о родителе: _____

Сохранить Восстановить Удалить

Основная информация

*** Фамилия _____
*** Имя _____
Отчество Викторovich
 Нет отчества
Дата рождения _____ **заполнить!!!**
Пол Мужской Женский **←**
Гражданство РФ
*** Имя на экране _____ А. В.1
*** Логин _____ А4
 Пользователь должен сменить пароль при первом входе в систему
Дети Присоединить ребёнка
_____ Дмитрий ✖

**ПРОВЕРИТЬ!!!
ОЧЕНЬ частая
ошибка**

Выполните сверку, корректировку (при необходимости) следующих данных:

- Фамилия, Имя, Отчество
- Дата рождения
- Пол
- СНИЛС
- Мобильный телефон
- Иная информация имеющаяся в обращении на ПОС

4. Убедитесь, что корректировка данных карточки в СГО выполнена успешно – свяжитесь с заявителем и попросите повторить вход в систему.

4.1. В случае успешного входа заявителя в систему, на платформе обратной связи сформируйте ответ об оказанном содействии.

4.2. В случае сохранения ошибки авторизации, сотруднику образовательной организации необходимо обратиться за помощью в методический отдел КГАУ КЦИОКО (тел. (415-2) 20-11-23).

Передача заявителю контактного телефона регионального координатора недопустима!