# Решение проблем с доступом в систему.

## Инструкция для сотрудников школ

© АО «ИРТех», 2025

## Почему возможны проблемы доступа в систему?

Для доступа в АСУ РСО в Самарской области требуется учётная запись портала Госуслуг (учётная запись ЕСИА). Все пользователи входят в АСУ РСО с помощью логина и пароля портала Госуслуг. Для этого учётная запись АСУ РСО 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 АСУ РСО он не может.

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

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

Когда в АСУ РСО 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 (АСУ РСО 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):

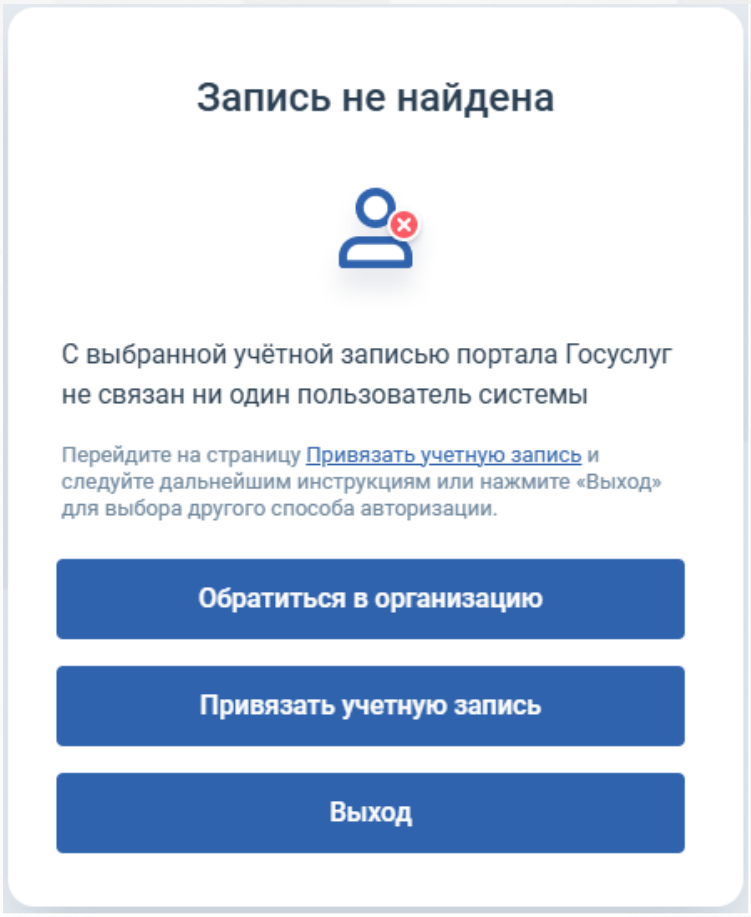



Рисунок 1 - Запись не найдена

- **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):

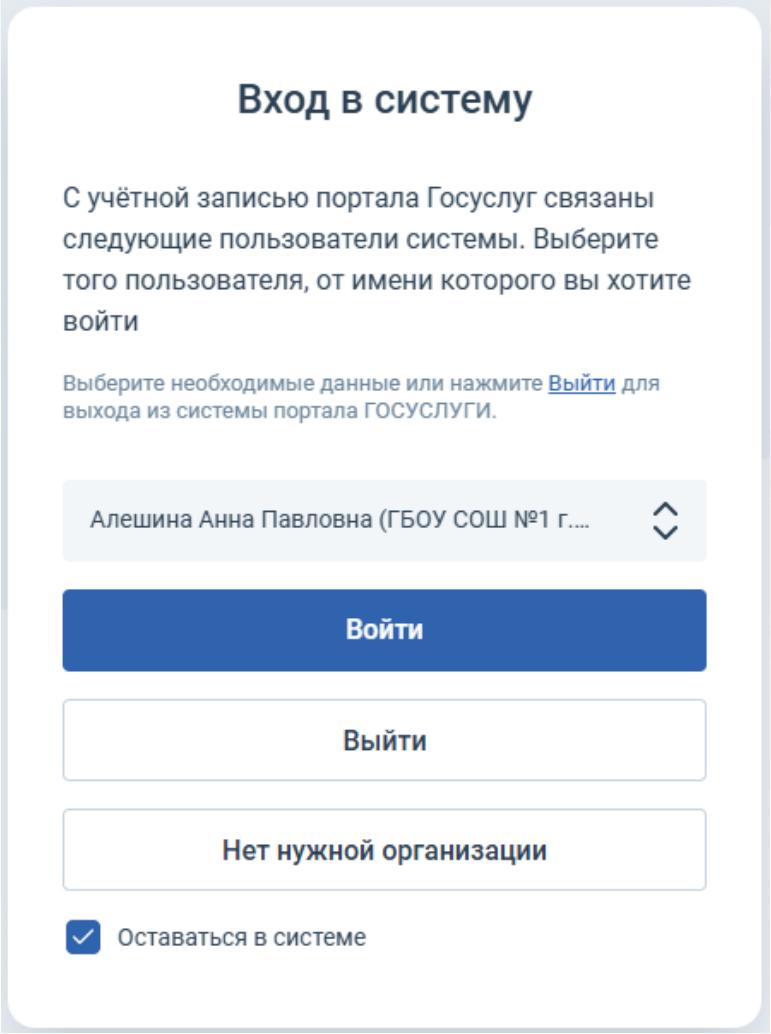



Рисунок 2 - Выбор учётной записи

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):

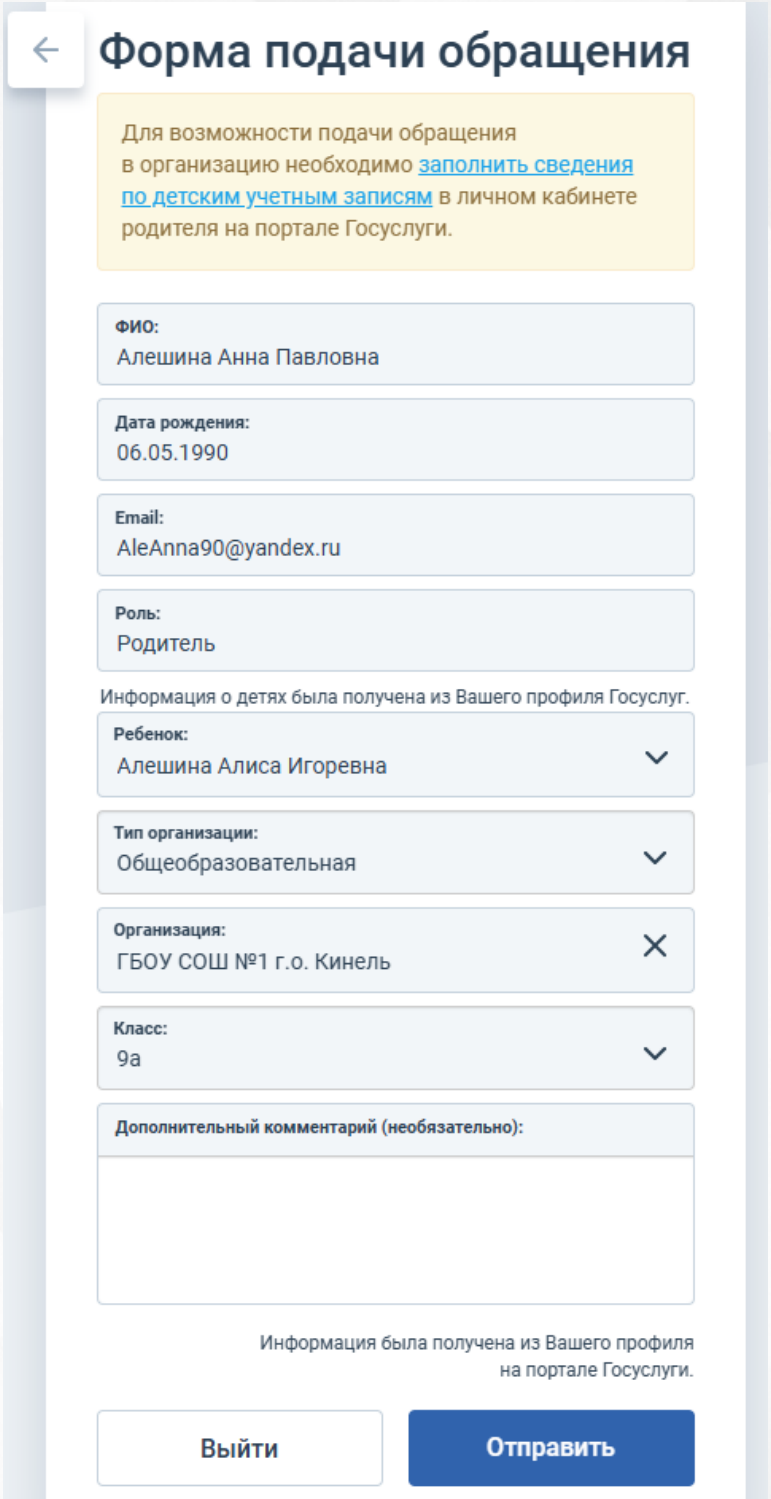



Рисунок 3 - Форма подачи обращения

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):

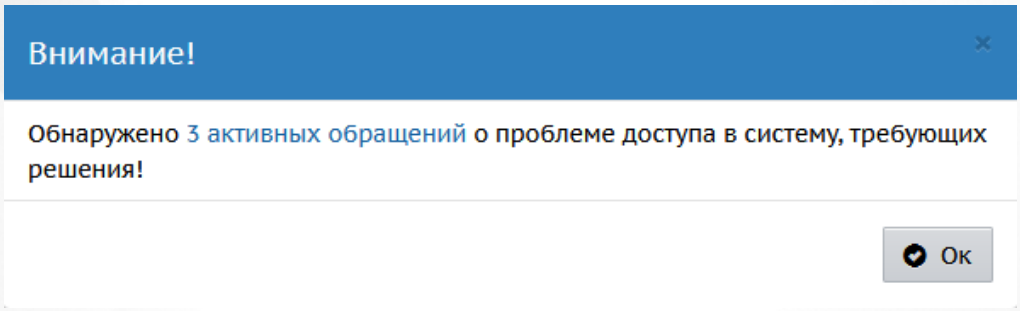
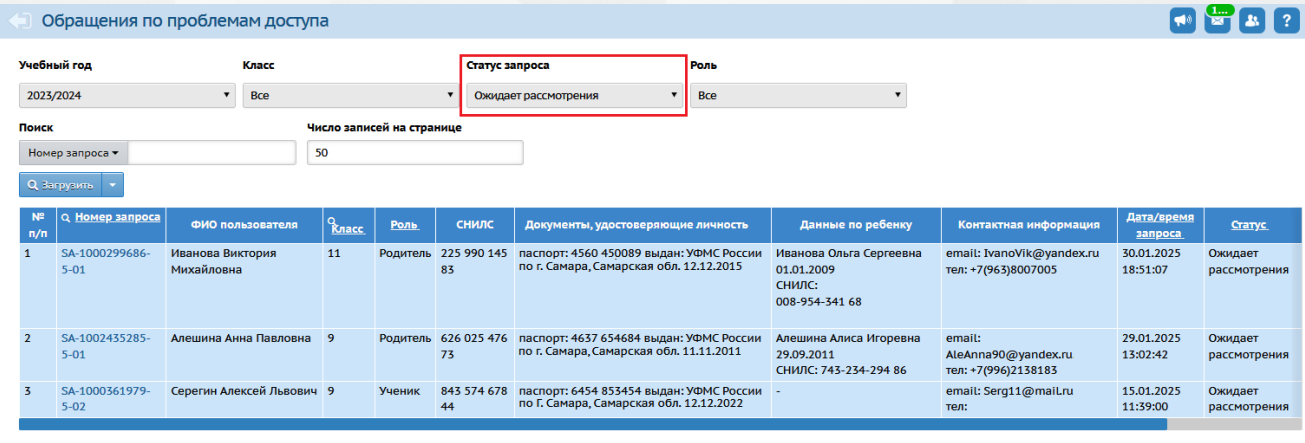



Рисунок 4 - Сообщение - уведомление

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




| № п/п | Номер запроса | ФИО пользователя | Класс | Роль | СНИЛС | Документы, удостоверяющие личность | Данные по ребенку | Контактная информация | Дата/время запроса | Статус |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | SA-1000299686-5-01 | Иванова Виктория Михайловна | 11 | Родитель | 225 990 145 83 | 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 тел: +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 тел: +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):

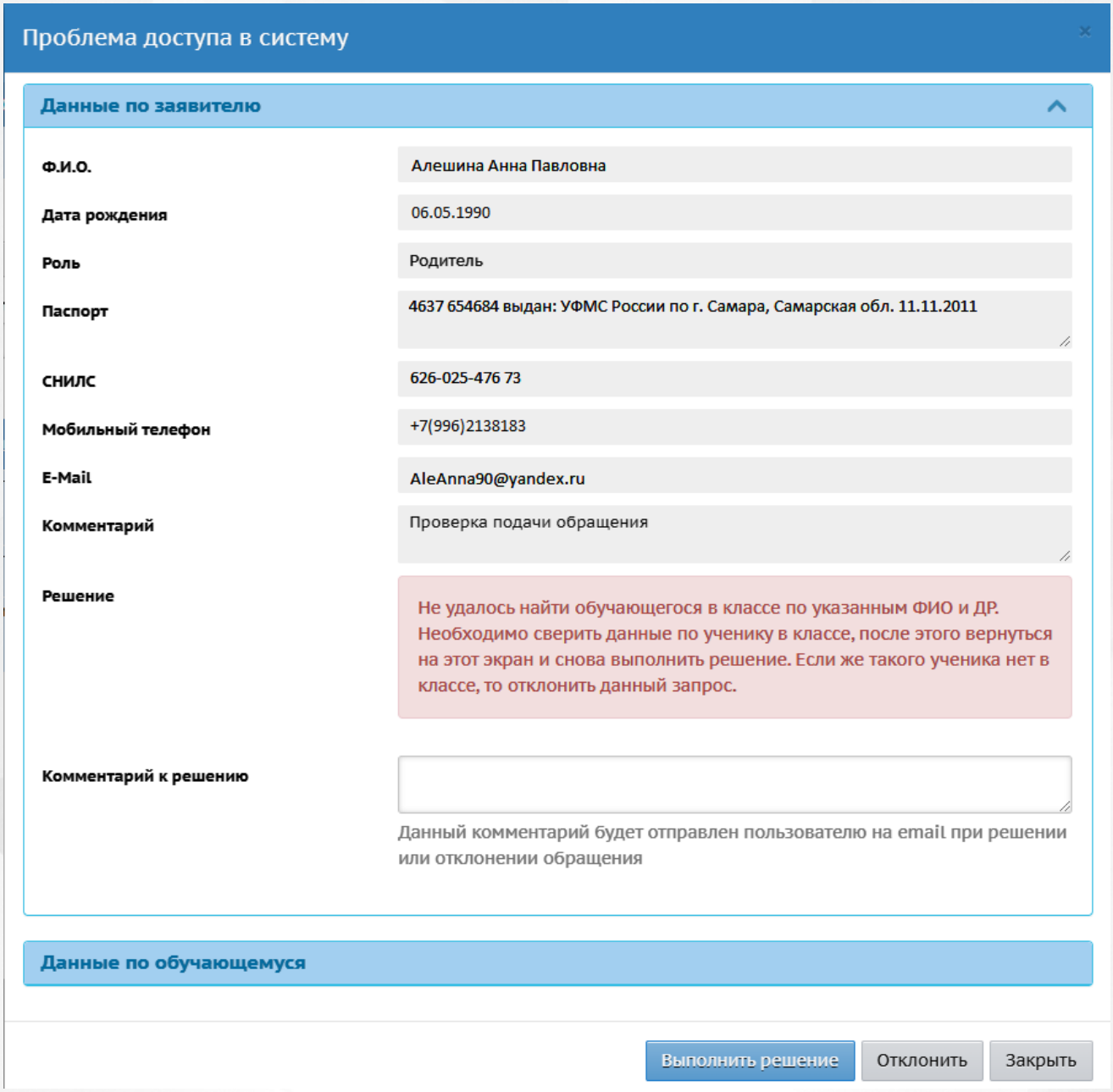



Рисунок 6 - Обращение о проблеме доступа в систему

Сотрудник школы должен нажать кнопку **Закрыть**, 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 АСУ РСО, то снова перейти в окно результатов поиска – теперь в поле «Решение» будут отображаться другие варианты действий, например, такие (см. Рисунок 7):

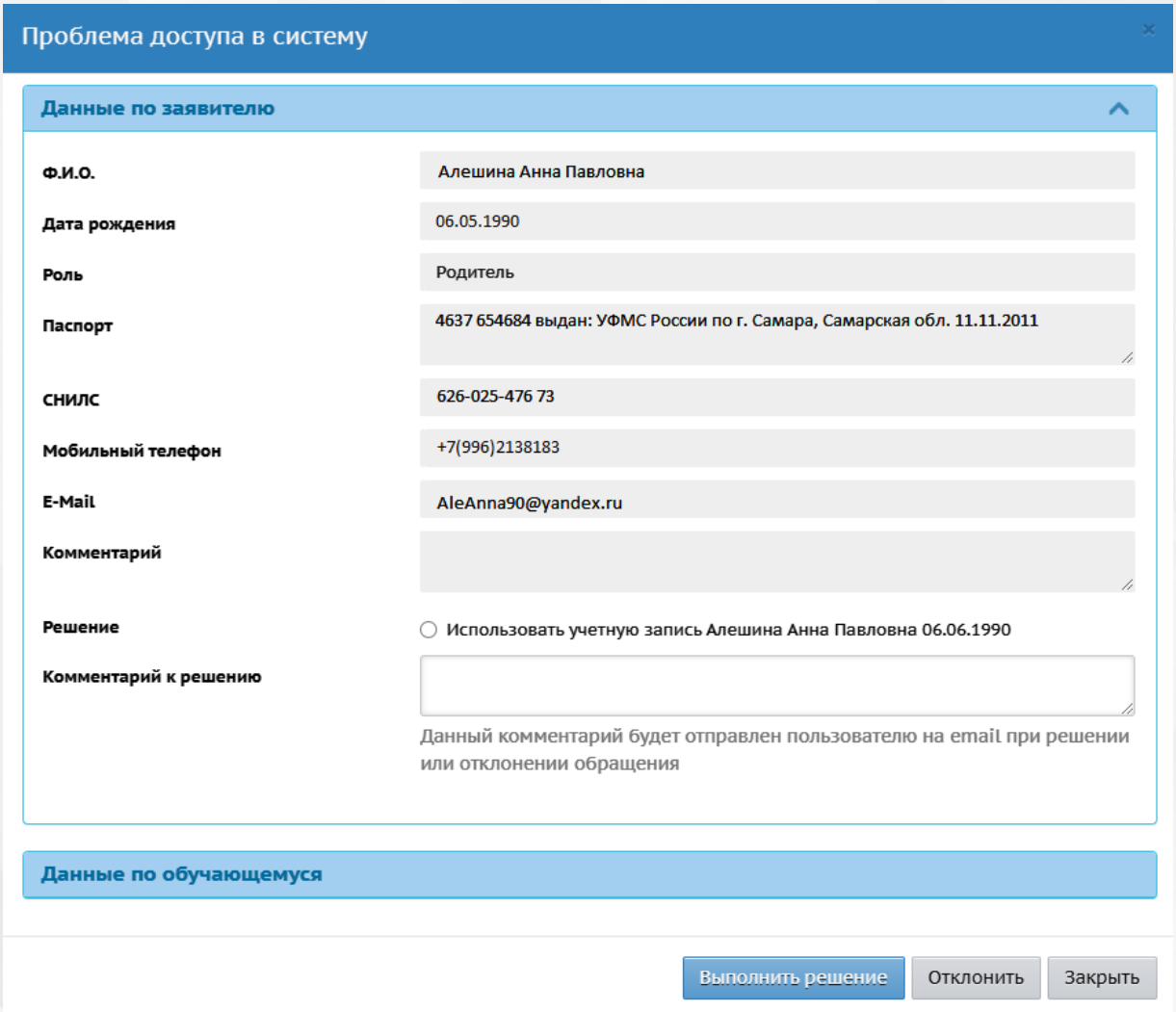



Рисунок 7 - Решение по обращению

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




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).

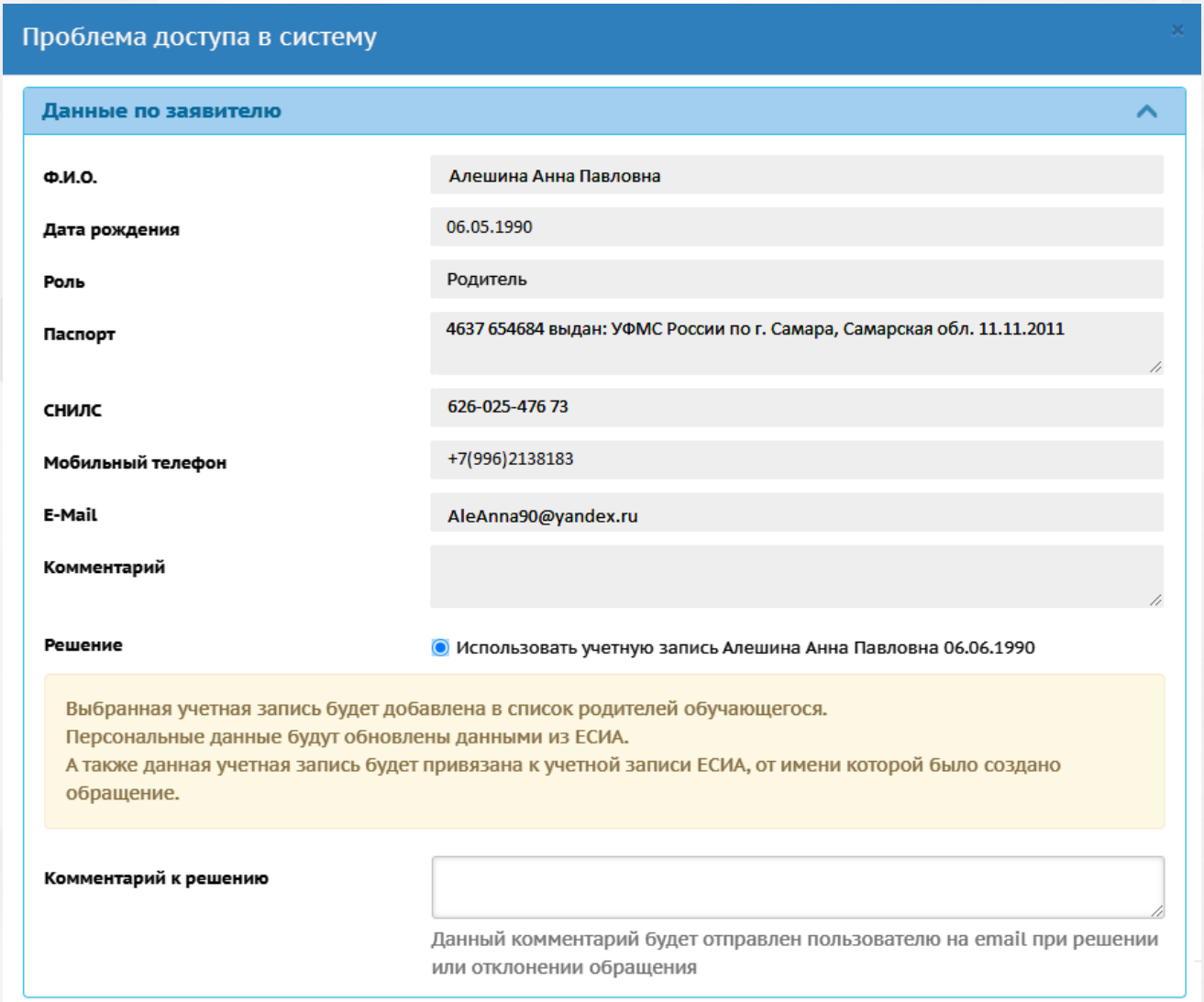



Рисунок 9 - Создание новой учетной записи

Если вам нужно уточнить какие-то данные в личных карточках, можно нажать кнопку **Закрыть** 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 АСУ РСО будут обновлены данными из портала Госуслуг. А также учётная запись этого родителя в АСУ РСО 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>
```