



объясняем

# ИНСТРУКЦИИ ПО РАБОТЕ С ЭПОС

Алгоритм входа в систему  
при возникновении трудностей



## **В ноябре в системе ЭПОС происходят глобальные изменения — рассказываем о них подробно.**

**Самое главное:**

- 1. Теперь вход в ЭПОС через единый [сайт](https://epos.permkrai.ru/): <https://epos.permkrai.ru/>**
- 2. Войти можно только с подтверждёнными учётными данными Госуслуг.**
- 3. Не нужны идентификаторы РСААГ.**
- 4. Для пользователей, которые не зашли через ЕСИА до 01.11.2023, доступ в ЭПОС через Госуслуги осуществляется только для подтверждённых учётных записей родителей и учеников старше 14 лет.**
- 5. Для школьников до 14 лет учётная запись ребенка должна быть создана из подтверждённой учётной записи родителя ([https://www.gosuslugi.ru/help/faq/login\\_child/102380](https://www.gosuslugi.ru/help/faq/login_child/102380)).**

**Не забудьте подтвердить адрес электронной почты в процессе регистрации для всех пользователей.**

# Сложности со входом

«Пользователь не найден»

«Нашлось больше одного пользователя»

«Ранее родитель видел всех своих детей,  
сейчас видит только одного»

1. Ученик или родитель обращается к классному руководителю и предоставляет данные:
  - ФИО
  - почту, которая указана в личном кабинете Госуслуг
  - дату рождения (ДД.ММ.ГГГГ)
2. В школе проверяют наличие и корректность данных
3. Если есть расхождения, администратор вносит изменения в данные пользователя.

▶ Сотрудники сопровождения системы актуализируют данные на следующий день с 9:00 до 14:00 (кроме сб и вс).

▶ Если после этого вы не смогли зайти в систему, администратор школы должен оформить заявку с темой «Ошибка, пользователь не найден», или «Ошибка, нашлось больше одного пользователя», или «Родитель не видит данные всех своих детей»



# Проблемы с отображением информации

«При переходе в ЭЖД пользователь видит сообщение «Упс 😞 Что-то пошло не так»»

1. Если входили через мобильное приложение, попробовать авторизоваться в веб-версии.
2. При повторении ошибки в веб-версии обратитесь в техническую поддержку с темой «Упс .Что-то пошло не так» и указать:
  - ФИО пользователя
  - Роль пользователя
  - Территорию и наименование образовательной организации
  - Скриншот или видео, подтверждающие ошибку
  - Устройство, с которого осуществлялся вход (веб-версия или мобильное приложение \*)
  - Действие, после которого возникает ошибка

\* Для решения вопроса при авторизации через приложение, укажите операционную систему устройства (ОС), версии приложения и ОС.



# Медленная загрузка электронного журнала или дневника

**Убедитесь, что:**

1. Отсутствуют проблемы с интернет-соединением (открываются другие сайты).  
Проверьте работу ЭПОС через мобильный интернет  
Если через мобильный интернет работает, а через проводной — нет, то необходимо обратиться к Интернет-провайдеру.
2. Попробуйте зайти на другие ресурсы Пермского края, например, сайт [permkrai.ru](http://permkrai.ru)  
Если другие ресурсы Пермского края не открываются, значит проблема в сайте.  
Технические службы оперативно реагируют на данные ситуации, подождите восстановления работы.
3. Вы авторизовались через сайт [auth-epos.permkrai.ru](http://auth-epos.permkrai.ru) и с помощью рекомендуемого Яндекс.Браузера.
4. **Если пункты 1-3 выполнены успешно**, то рекомендуем почистить кэш и куки браузера и войти в подсистему через страницу Инкогнито.
5. **Если продолжаете наблюдать замедление в работе подсистем**, нужно оформить обращение в техническую поддержку по теме «Работоспособность ЭПОС» с указанием:
  - ФИО пользователя
  - Роль пользователя
  - Территорию и наименование образовательной организации
  - Скриншот или видео, подтверждающие ошибку
  - Устройство, с которого осуществлялся вход (веб-версия или мобильное приложение)
  - Действие, после которого возникает ошибка

## Ошибки 500, 502, 307, 404 и другие

Если у вас появляются эти ошибки, значит специалисты восстанавливают работу ЭПОС.

**Проверьте, пожалуйста, работу системы через 1-2 часа.**

Если ситуация не меняется, обратитесь, пожалуйста, в техническую поддержку.

Укажите в теме письма «Работоспособность ЭПОС»



## Как создать учётную запись ребёнка на Госуслугах

Учётная запись ребёнка на Госуслугах — это личный кабинет для детей с российским свидетельством о рождении и СНИЛС до 14 лет включительно, который создаётся одним из родителей **Как зарегистрировать учётную запись.**

1. [Укажите сведения о рождении ребёнка](#) и сохраните их. Если сведения были внесены ранее, повторно добавлять ребёнка не нужно. Отметьте карточку ребёнка и нажмите «Отправить». Затем автоматически запустится поиск СНИЛС

2. Дождитесь автоматического подтверждения свидетельства о рождении ребёнка и его СНИЛС. Оно занимает от 15 минут до 5 рабочих дней в зависимости от загрузки ведомства. Без подтверждённого свидетельства о рождении ребёнка и СНИЛС создать учётную запись ребёнка не получится

3. Выберите карточку ребёнка, для которого хотите создать учётную запись, [в разделе «Семья и дети»](#). В открывшейся карточке в верхней части экрана нажмите «Создать», чтобы зарегистрировать учётную запись ребёнка

4. Укажите данные ребёнка и подтвердите электронную почту — через письмо; номер телефона, если указали, — через код из смс. Электронная почта и номер телефона ребёнка не должны быть привязаны к другим учётным записям на Госуслугах. В процессе создания детской учётной записи можно зарегистрировать [безопасную Детскую почту на Mail.ru](#), не покидая Госуслуги. Телефон и почту можно использовать как логин при входе на Госуслуги в учётную запись ребёнка

5. Создайте пароль и запомните его для входа ребёнка на Госуслуги

Если не удастся войти в учётную запись ребёнка, восстановите пароль онлайн на Госуслугах

# Если учетная запись для ребенка до 14 лет создана не из личного кабинета родителя...

Учётная запись ребёнка

Если учётная запись ребёнка  
уже есть — свяжите её со своей

Создать

Привязать

**Если ранее не создавали**

**Если ранее создавали:  
на следующем шаге  
указать электронную  
почту указанную ранее  
при создании учетной  
записи.**

**Самая распространённая проблема с входом в эпос не подтвержденная электронная почта.**

**Если все верно, после этого обращаться к классному руководителю и потом к администратору ОУ.**

