



Последовательность действий при возникновении затруднений применения приложения «Госуслуги Моя школа»

Шаг 1. Проверка региона в профиле

Проблема: Не могу войти в приложение, чтобы посмотреть оценки.

Решение: Проверьте регион. Если он указан неверно, приложение не сможет найти школу вашего ребенка.

Что нужно сделать:

Откройте приложение и перейдите в ваш профиль.

Нажмите на пункт «Выбрать регион».

Если регион указан неверно, измените его на тот, где находится школа.

Выйдите из приложения и авторизуйтесь заново.

Проверьте себя: После повторного входа список детей и их оценки отобразились на главном экране?

Шаг 2. Обновление приложения

Проблема: Приложение зависает, вылетает или не показывает данные.

Решение: Устаревшие версии могут работать некорректно. Ошибки исправляются в новых обновлениях.

Что нужно сделать:

Откройте магазин приложений, из которого вы скачивали программу:

RuStore: <https://www.rustore.ru/catalog/app/ru.gosuslugi.school>

Google Play: <https://play.google.com/store/apps/details?id=ru.gosuslugi.school>

AppGallery: <https://appgallery.huawei.com/#/app/C110741745>

App Store: <https://apps.apple.com/ru/app/id6670786037>

Посмотрите на кнопку на странице приложения:

Если написано «**Обновить**» — нажмите её и дождитесь загрузки.

Если написано «**Открыть**» — у вас уже установлена последняя версия, переходите к следующему шагу.

Проверьте себя: После обновления кнопка в магазине сменилась на «Открыть», а в самом приложении оценки стали доступны?

Шаг 3. Проверка операционной системы

Проблема: Приложение не запускается или сразу закрывается после установки.

Решение: Ваше устройство может быть слишком старым и не поддерживать текущую версию программы.

Что нужно сделать:

Зайдите в настройки вашего телефона: «Настройки» → «О телефоне» (или «Основные»).

Найдите строку «Версия Android» или «Версия iOS».

Сверьтесь с требованиями:

Для Android: версия должна быть **9.0 и выше**.

Для iPhone (iOS): версия должна быть **14 и выше**.

Если версия ниже требуемой, приложение работать не будет.

Попробуйте зайти в систему через обычный браузер на этом же телефоне или используйте другое, более современное устройство.

Проверьте себя: Версия вашей операционной системы соответствует требованиям?

Шаг 4. Проверка документов ребенка на Госуслугах

Проблема: Ребенок не отображается в приложении, или при входе появляется ошибка доступа.

Решение: Приложение получает данные об успеваемости через связку с порталом Госуслуг. Если документы ребенка не подтверждены, связь не установится.

Что нужно сделать:

Откройте сайт Госуслуг (gosuslugi.ru) в браузере и войдите в свой личный кабинет родителя.

Перейдите в раздел: Профиль → «Документы» → «Семья и дети». Откройте карточку вашего ребенка.

Посмотрите на статусы СНИЛС и других документов:

Жёлтый статус «Данные введены вручную»: автопроверка не пройдена. Нажмите кнопку «Проверить» и дождитесь результата.

Красный статус «Не найдено в ЗАГСе» или ошибка: данные введены с опечаткой. Проверьте цифры и буквы, исправьте их и отправьте запрос на проверку повторно.

Отсутствие цветного статуса (или зелёный): документы проверены, ошибок нет.

Если данные не проходят проверку (статус остается желтым или красным):

Обратитесь в службу поддержки Госуслуг через форму обратной связи: <https://www.gosuslugi.ru/feedback>

Или напишите на электронную почту: support_mp@gosuslugi.ru

Проверьте себя: В карточке ребенка на Госуслугах все документы имеют статус подтвержденных (без ошибок)? После этого вернитесь в приложение «Моя школа» и обновите страницу.

Шаг 5. Обращение в образовательную организацию

Проблема:

Выполнение действий по шагам 1, 2, 3, 4 не дало результата. Доступ к приложению «Госуслуги Моя школа» получить не удалось.

Решение: Обратитесь к классному руководителю. Школа проверит наличие и корректность внесения в электронный дневник следующих данных:

ФИО ребёнка и родителя (законного представителя); реквизиты документов, удостоверяющих личность; СНИЛС ребёнка и родителя (законного представителя) (при наличии).

Важно: Если доступ к электронному дневнику в мобильном приложении длительное время отсутствует, вы вправе получать информацию об успеваемости ребёнка в традиционной форме (например, на бумажном носителе) или иными способами, предусмотренными локальными актами школы.