

Памятка для родителей при входе в систему ТОР «Моя школа»

Основные проблемы и их решения

Проблема	Что делать
Не получается войти (ошибки «Отсутствует авторизационный код» или «Учётная запись отсутствует»)	1. Проверить, что ваша учётная запись на Госуслугах подтверждённая (не стандартная). 2. Убедиться, что ребёнок привязан к вашему профилю в разделе «Документы» → «Семья и дети». Если привязки нет — добавить ребёнка. 3. Проверить статус свидетельства о рождении. Если там стоит отметка «Данные введены вручную», подтвердите документ через Госуслуги. Рекомендуется включить опцию «Автообновление документов» — проверка может занять до 5 дней. 4. Если всё в порядке, но войти не удаётся, обратитесь к классному руководителю или администратору школы для сверки данных ребёнка и родителя (ФИО, дата рождения, реквизиты документов, СНИЛС).
Не вижу ребёнка в приложении	Проверить раздел «Семья и дети» на Госуслугах. Если ребёнок там есть — подождите сутки для синхронизации данных. Если ребёнка нет — привяжите его через заявление в разделе «Дети».
Приложение работает, но нет оценок, расписания или домашних заданий	Скорее всего, школа ещё не завершила настройку интеграции. Подождите 1–2 дня. Если прошло достаточно времени — уточните у классного руководителя, не было ли технических сбоев при переносе данных.
Не приходят уведомления	Убедитесь, что уведомления включены в настройках самого приложения «Моя школа» и в настройках вашего телефона.
Вижу в приложении чужие данные	Немедленно сообщите классному руководителю — это редкая ошибка системы, которую школа должна исправить.

Дополнительные рекомендации

- **Интернет и приложение.** Проверьте подключение к сети, обновите приложение «Моя школа» до последней версии.
- **Если проблема не решается.** Напишите в поддержку системы «Моя школа» через кнопку «Написать нам». В обращении укажите модель телефона, версию ОС, регион школы и шаг, на котором возникает ошибка.

Для родителей:

- - горячая линия для родителей 8 800 100-70-10 и 115 для мобильных
- - раздел «Помощь» на портале Госуслуги