

Сценарий действий при ошибках пользователя.

Всего имеется 4 варианта сообщения пользователю

1) Капча заполнена не верно.

При заполнении капчи можно указывать латинские буквы любого регистра. В случае, если символы непонятны пользователю, необходимо обновить картинку и попробовать ввести новое значение капчи.

Если капча не отображается, то необходимо подождать какое-то время для загрузки страницы. В случае, если проблема не устранена, заявителю необходимо воспользоваться формой отправки сообщений в тех.поддержку «Не смогли записаться?», расположенную на форме подачи заявки.

The screenshot shows a web form titled "Запись в первый класс" (Enrollment in the first grade). On the left is a navigation menu with three items: "1. ИНФОРМАЦИЯ", "2. ДАННЫЕ О РЕБЕНКЕ", and "3. ДАННЫЕ О ПРЕДСТАВИТЕЛЕ". The main content area contains a message to parents: "Уважаемые родители! С 1 февраля Правительство Московской области предоставляет возможность записи в первый класс в электронном виде для жителей городского округа Дубна, городского округа Власиха, городского округа Ивантеевка, городского округа Орехово-Зуево, Красногорского района, Егорьевского района, Ленинского района, Шатурского района. Подать заявление на прием ребенка в первый класс могут родители или законные представители, при этом ребенок должен иметь постоянную или временную регистрацию на территории Московской области в указанных муниципалитетах. С 1 февраля по 30 июня зачисление осуществляется в школы в соответствии с закреплением по территориальному признаку. В процессе заполнения электронного заявления Вам будет предложено указать адрес постоянной или временной регистрации ребенка, система автоматически предложит школы, закрепленные за указанным адресом. После заполнения электронного заявления будет зафиксирована дата и время подачи заявления, которая будет учитываться при принятии решения по зачислению в школу. В течении трех рабочих дней со дня, следующего за днем подачи электронного заявления, Вам необходимо предоставить оригиналы документов в школу. В случае, если оригиналы не будут представлены — зафиксированная дата и время подачи электронного заявления аннулируются. Решения о зачислении ребенка в первый класс принимается в течении семи рабочих дней после предоставления оригиналов документов. О принятом решении Вы будете уведомлены по электронной почте." Below the text are two links: "Полный список требуемых документов" and "Список документов для граждан, имеющих первоочередное право на получение Услуги". At the bottom of the form, there are three buttons: "Не смогли записаться?" (highlighted with a red box), "< Назад", and "Далее >".

При нажатии на кнопку «Не смогли записаться?» открывается дополнительное окно, в котором необходимо заполнить все поля и описать возникшую проблему. При отправке обращения, оно поступит в службу технической поддержки портала РПГУ и будет обработано специалистами.

В случае, если пользователь не может воспользоваться формой «Не смогли записаться?» необходимо написать письмо в тех.поддержку портала РПГУ help-smev@mosreg.ru с темой «Первый класс, проблема» и описать возникшую проблему.

- 2) В системе уже присутствует заявление с такими данными свидетельства о рождении. Подать еще одно заявление на портале Вы сможете через 14 дней. При необходимости Вы можете обратиться лично в Ваш муниципалитет. Контактные данные органов местного самоуправления муниципальных образований приведены ниже.**

При возникновении такой ошибки пользователь уже подал одно заявление и хочет подать его еще раз.

Необходимо задать уточняющие вопросы – Подавалось ли заявление ранее? Мог ли подать заявление другой представитель ребенка?

В случае положительного ответа объяснить заявителю, что заявление уже отправлено, и письмо об успешной регистрации придет через некоторое время. Учитывая большой наплыв пользователей, оно может прийти через несколько часов.

Если на уточняющие вопросы заявитель ответил отрицательно и это первое его заявление, то необходимо воспользоваться формой отправки сообщений в тех.поддержку «Не смогли записаться?», расположенную на форме подачи заявки (см. п.1), либо написать письмо в тех.поддержку портала РПГУ help-smev@mosreg.ru с темой «Первый класс, проблема» и описать возникшую проблему.

- 3) Ваше заявление успешно принято и будет направлено в образовательную организацию. Вам необходимо в течение 3-х дней предоставить оригиналы документов в выбранную образовательную организацию. Вам на электронную почту будет направлено письмо с зарегистрированным номером заявления и дальнейшими инструкциями.**

При возникновении вопроса от заявителя «Как скоро придет письмо?», ответить: «Учитывая большой наплыв пользователей, оно может прийти через несколько часов» и предложить подождать. Если пользователь попытается подать заявление еще раз ему будет показано сообщение об ошибке из п.2.

- 4) К сожалению, не удалось отправить ваше заявление. Пожалуйста, попробуйте позднее.**

Техническая проблема с серверами. Техническая служба портала постоянно следит за состоянием сети, и если возникает подобная такая ошибка, технические специалисты оперативно занимаются ее устранением.

В случае обнаружения подобной ошибки, заявителю необходимо воспользоваться формой отправки сообщений в тех.поддержку «Не смогли записаться?», расположенную на форме подачи заявки (см. п.1), либо написать письмо в тех.поддержку портала РПГУ help-smev@mosreg.ru с темой «Первый класс, проблема» и описать возникшую проблему.