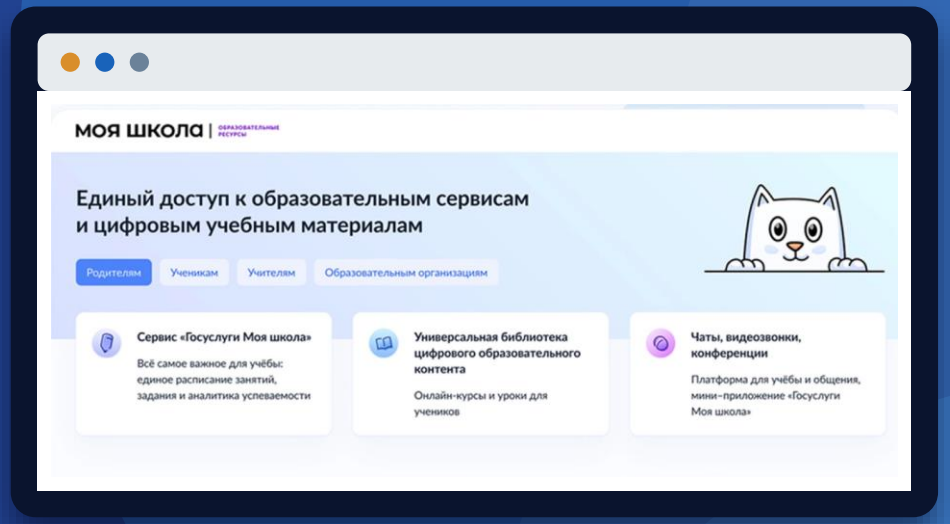
# Универсальная библиотека ЦОК

Как помочь педагогу решить проблему

**Для администраторов школ и педагогов**




*myschool.edu.ru — портал ФГИС «Моя школа»*

# Кто за что отвечает

| Участник | Функции |
| --- | --- |
| **Педагог** | демонстрирует проблему, повторяет сценарий, сообщает школу / класс / предмет, при необходимости помогает получить ESIA ID и код ошибки |
| **Администратор школы** | проводит первичную диагностику, проверяет доступные школьные настройки и данные ЭЖД, собирает обращение |
| **Администратор профиля организации на Госуслугах** | управляет сотрудниками организации и группами доступа, если у него есть соответствующие полномочия |
| **Администратор ЭЖД** | проверяет и корректирует данные педагога / ученика в пределах полномочий школы |
| **Родитель** | создаёт / привязывает детскую учётную запись и оформляет необходимые действия со своей стороны |
| **Региональная поддержка вендора ЭЖД / оператора РГИС** | проверяет региональные данные и их передачу |
| **Поддержка УБ ЦОК** | рассматривает вопросы, связанные с работой УБ ЦОК |
| **РОИВ** | рассматривает нерешённые и массовые случаи; при необходимости направляет обращение через личный кабинет в Ситуационный центр |

# Администратор школы — первая точка помощи педагогу

1. Уточняет, какая функция не работает
2. Определяет источник обращения: педагог, родитель, ПОС или внутреннее обращение школы
3. Определяет тип: вход, данные или работа каталога
4. Проверяет школьные настройки в Госуслугах
5. При необходимости получает ESIA ID и код ошибки
6. Проверяет данные педагога в ЭЖД
7. Исправляет то, что доступно школе
8. Если проблему не удаётся устранить на уровне школы — готовит полное обращение
9. Выбирает канал поддержки и направляет обращение
10. Проверяет результат вместе с педагогом

**ГЛАВНЫЙ ПРИНЦИП**

От педагога не требуется знание технической архитектуры УБ ЦОК.

Задача администратора — уточнить ситуацию, выполнить проверки на уровне школы и направить подготовленное обращение в соответствующий канал поддержки.

# Педагог: «Я не могу войти в УБ ЦОК»

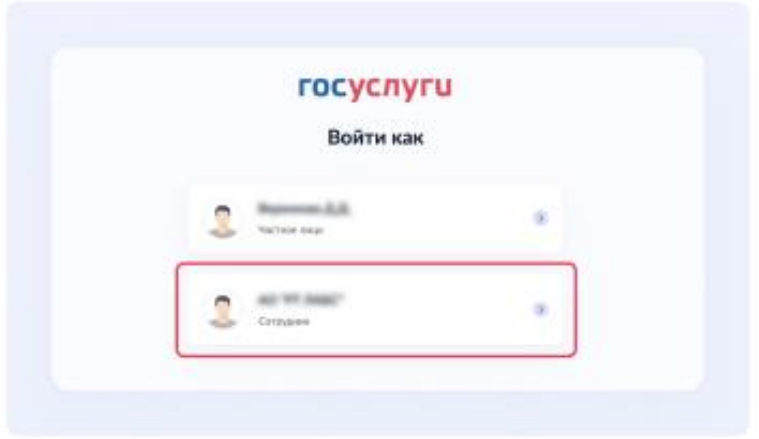
| | | |
|---|---|---|
| 1 | **Подтверждённая учётная запись Госуслуг** | педагог |
| 2 | **Вход как сотрудник организации, а не как частное лицо** | педагог |
| 3 | **Выбрана правильная организация** | педагог при входе |
| 4 | **Педагог есть среди сотрудников организации** | администратор профиля организации |
| 5 | **Педагог в группе «Педагоги. Доступ к УБ ЦОК»** | администратор профиля организации |

**ПОСЛЕ ИЗМЕНЕНИЯ ПРАВ — ОБЯЗАТЕЛЬНО**

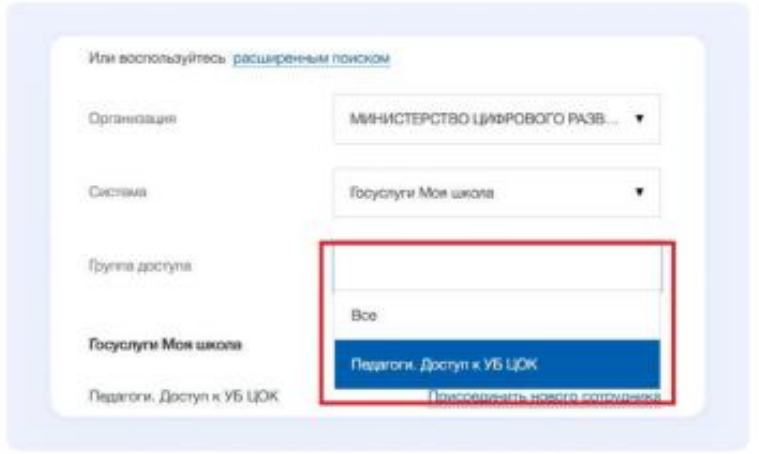
Полностью выйти из Госуслуг → войти заново → выбрать вход как сотрудник организации.

**ЕСЛИ ДОСТУП НЕ ПОЯВИЛСЯ**

→ второй уровень: педагог, роль и учебный контекст в ЭЖД (с. «Группа доступа есть, но УБ ЦОК не видит»)
→ получить ESIA ID и код ошибки




Реальный экран: «Войти как» — выбрать организацию, а не частное лицо




Реальный экран: профиль организации → группа «Педагоги. Доступ к УБ ЦОК»

# После школьной проверки: куда обращаться дальше

## Куда направлять обращение после школьной проверки

### 1 Региональная поддержка вендора ЭЖД / оператора РГИС

Проблема в данных, которые формируются в ЭЖД / РГИС: педагог, СНИЛС, роль, классы,

поддержка», блок «Канал в нашем регионе».

### 2 Поддержка УБ ЦОК

Проблема в работе самого УБ ЦОК: каталог, корзина, заказ, назначение, открытие материала, результат, аналитика.

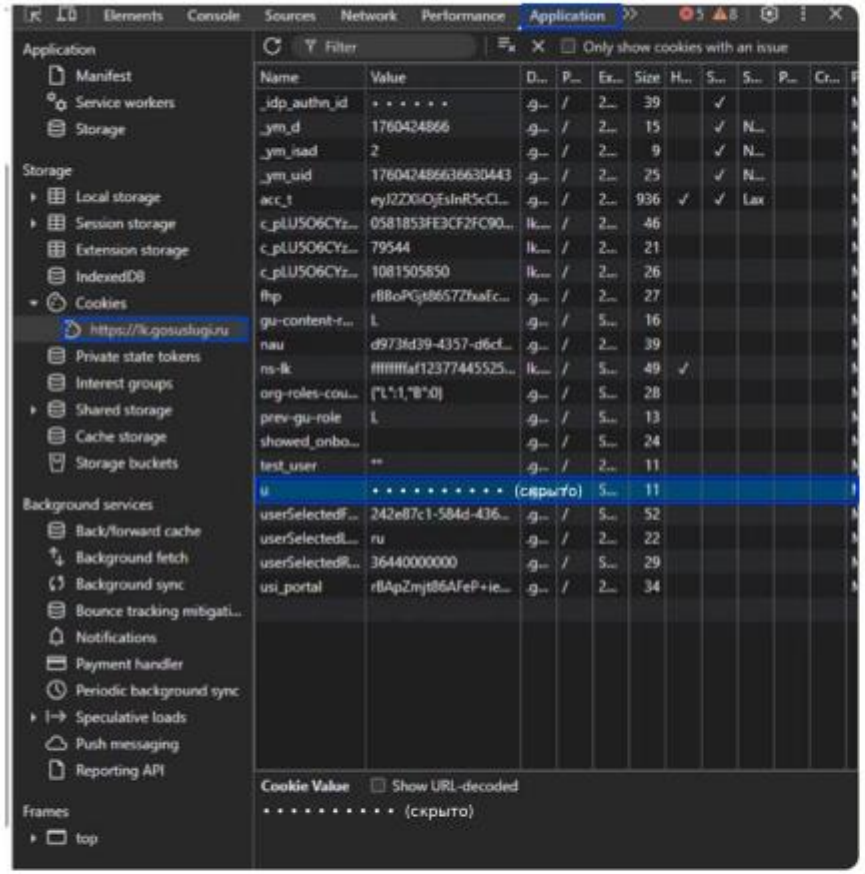
**8-800-100-70-10, доб. 4**
**myschool.support@innopolis.ru**

### 3 РОИВ → Ситуационный центр

Школьная проверка выполнена, а требуется дальнейшее рассмотрение или проблема носит массовый характер:
**администратор → РОИВ → при необходимости обращение через личный кабинет в Ситуационный центр.**

# Как найти ESIA ID

ESIA ID — идентификатор пользователя в Госуслугах (ЕСИА). По нему поддержка находит педагога в данных и запросы в журналах сервиса. ФИО для этого недостаточно.




Реальный экран. Рамки: вкладка Application, домен lk.gosuslugi.ru, строка cookie **u**, значение Value. ID скрыт.

1. **Войти в личный кабинет Госуслуг в браузере**
2. **Нажать F12 (на ноутбуке — Fn+F12)**
3. **Открыть Application («Приложение»)**
4. **Storage → Cookies («Хранилище → файлы cookie»)**
5. **Выбрать lk.gosuslugi.ru**
6. **Найти в колонке Name запись** `u`
7. **Значение Value — это ESIA ID**

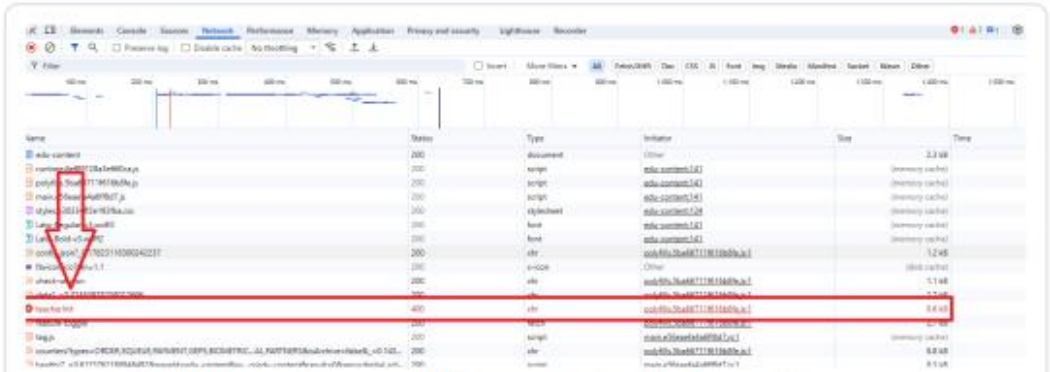
**ВАЖНО**

ESIA ID не следует публиковать в общих чатах и презентациях; передавать только по рабочему каналу. **Не пересылать скриншот всего списка Cookies** — только значение нужной строки.

# Как найти код ошибки

1. Открыть страницу с ошибкой
2. F12 / Fn+F12
3. Network («Сеть»)
4. Обновить страницу
5. Найти красный запрос teacherInit
6. Открыть его
7. Перейти в Response («Ответ»)
8. Скопировать errorCode, errorComment, uuid
9. Записать дату и время

Если панель остановилась с надписью «Paused in debugger» — во вкладке Sources отключить точки остановки и нажать синюю кнопку продолжения.



Реальный экран: Network → красный запрос teacherInit, Status 400




Реальный экран: Response — errorCode 4002, errorComment. Идентификаторы скрыты

РЕАЛЬНЫЙ ПРИМЕР

**Status 400 → errorCode 4002 → errorComment:** «Пользователь не авторизовался от организации…»

Status 400 — общий итог запроса; причину называют errorCode и errorComment.

# Справочник ошибок доступа

| Код | Сообщение, отображаемое педагогу | Что проверить | Если не помогло → куда |
|---|---|---|---|
| **4001** | **Invalid user session**<br>недействительная пользовательская сессия<br>формулировка из обращения | Повторный вход; активность сессии; повторяется ли после нового входа | не удалось определить предполагаемую зону возникновения проблемы → региональный канал / РОИВ |
| **4002** | **«Пользователь не авторизовался от организации»** | Вход как сотрудник; правильная организация | проверки пройдены → **Поддержка УБ ЦОК** |
| **4003** | **«Пользователь не распознан учителем в ЕСИА»**<br>User not teacher — не распознан как педагог | Сотрудник; организация; группа доступа; роль; данные педагога | данные ЭЖД корректны → **региональная поддержка** |
| **4031** | **No school assigned**<br>не определена школа пользователя<br>формулировка из обращения | Связь пользователя со школой; выбранная организация; роль | не удалось определить предполагаемую зону возникновения проблемы → региональный канал / РОИВ |
| **4033** | **User not found in ESIA**<br>пользователь не найден в ЕСИА<br>формулировка из обращения | ESIA ID; пользователь; организация. Не смешивать автоматически с 4003 | не удалось определить предполагаемую зону возникновения проблемы → региональный канал / РОИВ |
| **4202** | **«Пользователь не имеет доступа»**<br>Response: «Для пользователя не найдено сопоставленной с ним информации об учителе» | ESIA ID → педагог → СНИЛС → роль → класс → предмет → уроки по расписанию → учебный год | проверки пройдены → **региональная поддержка** |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **4202** | **«Пользователь не имеет доступа»**<br>Response: «Для пользователя не найдено сопоставленной с ним информации об учителе» | ESIA ID → педагог → СНИЛС → роль → класс → предмет → уроки по расписанию → учебный год | проверки пройдены → **региональная поддержка** |
| **4220** | **ScheduleServiceException**<br>ошибка при работе с сервисом расписания<br>формулировка из обращения | Уроки / занятия по расписанию. Не подтверждает, что расписание в ЭЖД заполнено неправильно | **региональная поддержка** |
| **4445** | **TeacherInfoServiceIntegrationException**<br>ошибка получения данных педагога | **Проанализировать вложенный Response*** | маршрут зависит от текста ошибки |
| **4446** | **Teacher not found by OID**<br>педагог не найден по OID<br>формулировка из обращения | ESIA ID / OID; педагог; организация | **региональная поддержка** |

* При 4445 необходимо проанализировать вложенный текст. Подтверждены: «Педработник не найден»; «Данные по педагогу за период не найдены»; HTTP 502.

4202

4202 не указывает на одну конкретную ошибку. Это направление для проверки сопоставления пользователя с педагогом и его актуальными учебными данными.

**HTTP-код показывает общий результат обработки запроса, но не объясняет конкретную причину проблемы.** Подтверждённый пример: **Status 400** → **errorCode 4002** → **errorComment**. **HTTP 500** сам по себе не позволяет определить конкретную причину проблемы; необходимо анализировать Response, errorCode и errorComment. **502** — может встречаться внутри 4445. Другой Status — зафиксировать его и полный Response, не определять причину по номеру.

> **Код ошибки указывает направление проверки, но не определяет причину проблемы.**

# Нужна инструкция? Всё собрано здесь

**Официальные инструкции ФГИС «Моя школа»**
myschool.eduprosvet.ru/data/instructions/

- **Педагогу**

  УБ ЦОК, назначение контента, результаты работ.

- **Администратору**

  доступы, пользователи, данные школы.

- **Ученику и родителю**

  цифровой контент и пользовательские сервисы.

# Нам важно ваше мнение

**Поддержка УБ ЦОК и ФГИС «Моя школа»**

**8-800-100-70-10 (доб. 4)** — бесплатная линия поддержки Госуслуг для педагогов

**myschool.support@innopolis.ru** — Университет Иннополис, методические вопросы по УБ ЦОК