

## 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" (Registration 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 addressed to parents, detailing the registration process for the first grade in Moscow Region schools starting from February 1st. It includes information about the required registration address and the need to provide original documents. At the bottom of the message are two links: "Полный список требуемых документов" and "Список документов для граждан, имеющих первоочередное право на получение Услуги". Below the message is a footer with a button "Не смогли записаться?" (Could not register?) highlighted with a red box, and navigation buttons "Назад" (Back) and "Далее" (Next).

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](mailto: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](mailto: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](mailto:help-smev@mosreg.ru) с темой «Первый класс, проблема» и описать возникшую проблему.