**Алгоритм работы с обращениями пользователей по проблемам доступа к электронному дневнику АИС СГО**:

1. **При входе пользователя с правом «Работать с обращениями всех пользователей по проблемам доступа»**, если были поданы обращения от пользователей, появляется сообщение системы.
2. **Нажать на ссылку в сообщении** с количеством активных обращений или перейти в раздел «Управление» реестр «Обращения по проблемам доступа».
3. **В открывшемся окне** появляется информация с данными пользователей по обращению.
4. **Нажать на ссылку** в поле «Номер запроса».
5. **Откроется окно** с данными по заявителю и с описанием решения проблемы.
6. **Ознакомиться с информацией** в поле «Решение» и выполнить указанные действия в системе.

**Для возможности решения проблемы доступа** система должна идентифицировать ученика. Поиск ученика выполняется по следующему критерию:

* Ученик обучается в классе, по которому отправлено обращение.
* У ученика совпадает ФИО и дата рождения с данными по ребёнку родителя из ЕСИА.

Если обучающийся не найден, то в поле «Решение», а также в поле «Данные по обучающемуся» выводится сообщение, что не удалось найти обучающегося в классе по указанным ФИО и ДР. Необходимо сверить данные по обучающимся в классе или отклонить данный запрос.

**Если обращение поступило от ученика** (в графе «Роль» указано «Ученик»):

* На этом проверка закончена: нужно нажать кнопку «Выполнить решение» (можно также ввести текстовый комментарий к решению). В результате учётная запись ученика будет привязана к детской учётной записи портала Госуслуг.

**Если обращение поступило от родителя** (в графе «Роль» указано «Родитель»):

* В поле «Решение» отображаются возможные опции для решения проблемы: либо отмечен родитель, обнаруженный в списке родителей данного ученика (по совпадению ФИО), либо предложено создать новую учётную запись родителя и прикрепить его к данному ученику.

**По нажатию на ссылку** должен открываться модальный диалог с определёнными полями, где в диалоге отображаются кнопки: «Выполнить решение», «Отклонить» (доступны только для обращений в статусе «Ожидает рассмотрения») и «Закрыть».

По умолчанию обращения могут обрабатывать все пользователи с ролью «Администратор».