



### Мобильное приложение ЭПОС работает в штатном режиме.

Однако, если Вы столкнулись с проблемой в работе мобильного приложения ЭПОС, необходимо:



Убедиться, что сложность именно в мобильном приложении, т.е. проверить работу Электронного журнала и дневника в **веб-версии** по ссылке <https://epos.permkrai.ru/>



### Если подсистема работает в веб-версии, но не работает в мобильном приложении:

1. Удалить приложение и скачать заново по QR коду, указанному выше.
2. Попробовать авторизоваться повторно. Для авторизации использовать данные портала Госуслуг.
3. Если шаги выше не помогли, создать заявку в техподдержку\*.

### Если подсистема не работает ни в веб-версии, ни в приложении:

1. Убедиться, что подключение к Интернету стабильно и открываются другие сайты.
2. Проверить работу ЭПОС через мобильный интернет.
3. Проверить работу сайта <https://permkrai.ru>. Если ресурс недоступен, значит ведутся работы на стороне Системы.
4. Убедиться, что переход осуществляется по верному адресу <https://auth-epos.permkrai.ru> и через Яндекс.Браузер.
5. Почистить кэш и куки браузера и войти в ЭЖД через страницу «Инкогнито».
6. Если продолжаете наблюдать замедление в работе подсистем, оформить обращение в техподдержку\*.

### Если не получается авторизоваться в ЭПОС:

Ошибки «Пользователь не найден», «Нашлось больше одного пользователя», «Упс. Что-то пошло не так» и пр.

1. Предоставить в образовательную организацию:
  - ФИО (предварительно сверить с записью на Госуслугах);
  - дату рождения;
  - почту, с которой регистрировались на Госуслугах.
2. Дождаться, когда данные в ОО будут проверены и, при необходимости, актуализированы.

### При создании заявки в техподдержку по работе мобильного приложения обязательно указать:

- Тема заявки: **«Мобильное приложение. Проблема входа Android \ Проблема входа iOS \ Недоступность системы»**
- ФИО пользователя
- Роль пользователя
- Территорию и наименование образовательной организации
- Скриншот или видео, подтверждающие ошибку
- Параметры мобильного устройства (наименование и версия ОС, версия приложения)
- Действие, после которого возникает ошибка
- Был или не был успешный вход в ЭЖД через веб-версию