

## Ответы на часто задаваемые технические вопросы родителей:

1. Я создал профиль на портале (зарегистрировался), добавил информацию о детях, куда мне обращаться.

Для подтверждения регистрации и получения сертификата учета вы обращаетесь в учреждение, которое посещает ваш ребенок (детский сад или школу).

2. В моем личном кабинете не отображается информация о детях, хотя они внесены.

Проверьте через какой браузер вы входите в Навигатор: советуем пользоваться Google Chrome. Если вы осуществляете вход с телефона, попробуйте войти через компьютер.

3. Добрый вечер, сам зарегистрировался, не могу зарегистрироваться ребенка.

Если у вас не получается добавить данные ребенка, то возможно, что вы:

- не прошли по ссылке, которая пришла вам на почту, и не подтвердили профиль (тогда вам нужно это сделать);
- вашему ребенку нет 5 лет.

4. Добрый день. Помогите зарегистрироваться в Навигаторе доп.образования. Вчера пробовала зарегистрироваться с другой эл.почты сообщение не пришло. Сегодня подтвердила другую эл.почту, но так как вчера детей уже написала сегодня не могу их добавить. Что делать?

На эту почту уже есть учетная запись. Вам необходимо восстанавливать пароль на учетную запись через «Забыла пароль». В случае, если вы дважды нажимали на кнопку «Зарегистрироваться» и получается, что 2 раза регистрировались на одну и ту же почту. Вам необходимо проверить почту на письмо от Навигатора с подтверждением и попробовать «Войти».

5. У меня такой вопрос, я зарегистрировалась в навигаторе, на Эл почту пришло письмо подтверждение, прошла по ссылке, а там пишет, что возникли вопросы или моя почта была уже зарегистрирована или не по той ссылке прошла, ничего не понимаю, где мне узнать, номер сертификата?

На странице "Не помню пароль" (<https://navigator.dvpion.ru/#forget>) введите правильный адрес электронной почты и нажмите кнопку "Восстановить мой пароль". На почту придет письмо с новым паролем.

6. У меня неправильно введена электронная почта, я хочу исправить ее. Что делать?

Напишите администраторам в вашем учреждении, они передадут информацию муниципальным администраторам.

7. У меня создано несколько профилей на сайте "Навигатор". Как мне оставить один?

Напишите ФИО родителя и верный адрес электронной почты администраторам в вашем учреждении, муниципальные администраторы удалят лишние карточки.

8. У меня зарегистрирован профиль, однако я не могу подтвердить его по ссылке. Я боюсь, что данные детей не будут видны в системе.

9. Как я могу удалить ребенка?

В личном кабинете нажмите кнопку "Удалить", запрос придет муниципальным администраторам.

#### Ответы на вопросы администраторов в учреждениях:

1. Подскажите, если родители неправильно имя/ дату рождения записали у ребёнка, я могу его подтвердить?

Ошибки в именах и датах исправляет муниципальный оператор. Вам необходимо написать Валентине Леонидовне в вайбере в личные сообщения.

2. По ошибкам с подтверждением через СНИЛС:  
- Теперь, если вы ошиблись в СНИЛС - пишите ФИО ребенка и дату рождения которого надо отменить.

3. У родителя создано несколько профилей на сайте «Навигатор». Как оставить один?

Напишите ФИО родителя и верный адрес электронной почты муниципальному администратору, он удалит лишние карточки.

4. У родителя неправильно введена электронная почта, что делать?

Напишите муниципальным администраторам ФИО родителя, номер неверной электронной почты, и верной.

5. Родители неправильно ввели муниципалитет, что делать?

Направляете данные (ФИО, электронную почту и указанный муниципалитет) муниципальному администратору.

6. Добрый день! Как внести изменения в пол ребенка. Родитель ошибся. Напишите ФИО и данные муниципальному администратору.

7. Не можем найти ребенка через фильтры ни по ФИО, ни по номеру сертификата, ни по электронной почте родителей.

Запрашиваете скрин экрана у родителя, с частью экрана, где видно герб, адресом сайта, на котором они регистрировались. Может быть по ошибке зарегистрирован в другом регионе.

8. Родитель при заполнении профиля указал не свое имя отчество, а имя и отчество ребенка. Как исправить? К кому обращаться?

Напишите в личном сообщении ФИО родителя, ФИО ребенка, адрес электронном почты, на который создан профиль.

По техническим вопросам Крыловой Валентине Леонидовне можно звонить с 12.00 до 15.00, писать до 20. ТОЛЬКО в это время. Спасибо за понимание.