

Авторизація в системі

- Зміна пароля
- Заблокований обліковий запис
- Не приходять листи

Зміна пароля

Якщо при спробі авторизуватися в систему з'являється повідомлення:


- Термін дії пароля завершився
- Невірні автентифікаційні дані

Увійти до системи

✖ Невірні автентифікаційні дані.

Email *

Пароль *

[Забули пароль?](#)

Підтвердити

То вам необхідно змінити пароль. Як це зробити?

- 1) Натисніть на кнопку [Забули пароль?](#)
- 2) Внесіть вашу пошту, на яку необхідно надіслати лист про відновлення пароля. Натисніть на кнопку скинути пароль. (`example@gmail.com` - це не пошта, а просто приклад, вам необхідно вказати вашу пошту).

Забули пароль?

Email *

example@gmail.com

Скинути пароль

Перевірте вашу пошту

На вашу пошту [REDACTED] було надіслано повідомлення для відновлення паролю.

Не надійшло повідомлення? [Відправити знову](#)

3) Перейдіть на вашу пошту та знайдіть лист:

Під час спроби увійти до облікового запису було надіслано запит на відновлення паролю

Для відновлення паролю [перейдіть за посиланням](#). Якщо запит надіслали не ви, зверніться за допомогою до адміністратора системи.

4) Перейдіть за посиланням

5) На сторінці створення нового пароля **ОБОВ'ЯЗКОВО** перегляньте правила створення пароля.

Увійти до системи

Будь ласка, змініть пароль до вашого акаунту
Зверніть увагу, що новий пароль повинен відповідати вказаним вимогам.

Пароль *

Введіть пароль



- Довжина паролю не менше 8 символів.
- Мінімум 4 літери (верхній та нижній регістр)
- Має містити цифри
- Інші допустимі символи: ~ ! ? @ # \$ % ^ & * _ - + () [] { } > < / | ' . , :

Підтвердіть пароль *

Введіть пароль



Зберегти новий пароль

6) Введіть новий пароль в перше поле та повторно це пароль введіть в друге поле для підтвердження.

7) На останок перевірте пароль який ви створили, чи відповідає він правилам, чи точно це той самий пароль який ви хотіли створити.

8) Натисніть на кнопку [Зберегти новий пароль](#).

Заблокований обліковий запис

Чому блокуються облікові записи?

1. Користувача було заблоковано адміністратором системи за запитом від ОЦКПХ.
2. Користувач був неактивний в системі протягом двох місяців.

Як розблокувати обліковий запис?

Відправити лист від ОЦКПХ на пошту технічної підтримки support.ess@phc.org.ua щодо повторного надання доступу до ЕСЕН.

Шаблон заяви на розблокування

Усі заявки обробляються протягом одного робочого дня (в порядку черги).

Щодо підпису:

1. Заяву необхідно відсканувати з підписом керівника.
2. Використати електронний підпис керівника.

Подали заяву на розблокування, але обліковий запис все одно заблокований

1. Користувач отримав повідомлення про розблокування, перейшов за посиланням, **але не авторизувався**. Якщо користувач пройде за посиланням повторно - воно буде вже не дійсне.
2. Користувач отримав повідомлення про розблокування, але не перейшов з посиланням протягом доби. Якщо користувач спробує перейти посиланням, то воно буде вже не дійсне.
3. ОЦКПХ відправили лист не на пошту технічної підтримки ЕСЕН, а на пошту Центру громадського здоров'я МОЗ України. В такому випадку лист до технічної підтримки надходить повільніше, і заявка обробляється лише при отриманні листа адміністраторами ЕСЕН.
4. Фальшивий підпис у листі.
5. Користувач не отримав повідомлення про розблокування, тому що поштовий сервіс може надсилати листи в папку *Спам* або користувач самостійно відмовився від розсилки від ЕСЕН.

6. У формі з контактними даними користувачів:
- одна електронна пошта на декількох користувачів
 - Неправильна електронна пошта

Не приходять листи



ЦЕНТР
ГРОМАДСЬКОГО
ЗДОРОВ'Я

Чому не приходять листи від ЕСЕН?



1. Листи потрапляють до папки Спам
2. Ви відписалися від отримування листів
3. Стався збій в системі розсилок листів

Як діяти в кожній ситуації?



ЦЕНТР
ГРОМАДСЬКОГО
ЗДОРОВ'Я

1. Листи потрапляють до папки Спам



1 Зайдіть на свою поштову скриньку та перегляньте список папок, які там є

Написати

Вхідні 25

- Із зірочкою
- Відкладені
- Важливі
- Надіслані
- Чернетки
- Покупки 86
- Соцмережі
- Оновлення 117
- Форуми
- Пропозиції 42
- Більше

2 Там можуть відобразитися не всі наявні папки, тому спробуйте написати кнопку «Більше» (або аналогічну)

Вхідні 25

- Із зірочкою
- Відкладені
- Важливі
- Надіслані
- Чернетки
- Покупки 86
- Соцмережі
- Оновлення 117
- Форуми
- Пропозиції 42
- Менше
- Залановано
- Уся пошта
- Спам**
- Кошик

3 Якщо в папці «Спам» знайдено листи від нашої системи – no-reply.ess@phc.org.ua відмітьте їх, що це не спам, надалі вони туди потрапляти не будуть

no-reply.ess@phc.org.ua
кому мені

Чому цей лист потрапив у спам? Ви позначили цей лист як спам у своїй папці "Вхідні".

Не спам

Електронна система епідеміологічного нагляду <no-reply.ess@phc.org.ua>
Кому: Тетяна Кулик
Це повідомлення переміщено до папки "Небажана пошта" відповідно до правила для папки "Вхідні".

*В якості прикладу використано поштовий сервіс Gmail. Якщо ви користуєтеся іншим поштовим сервісом – інтерфейс може відрізнятись, однак механізм працює всюди однаково.



ЦЕНТР
ГРОМАДСЬКОГО
ЗДОРОВ'Я

2. Ви відписалися від отримування листів



Під час користування різними сервісами вони, як і ЕСЕН, надсилають вам на пошту різноманітну інформацію. В деяких з них є можливість відписатися від цієї розсилки (1), від інших відписатися сервіс не дозволяє, однак ваш сервіс електронної пошти може самостійно пропонувати вам це зробити, натиснувши на відповідну кнопку навпроти пошти адресата (2). Якщо ви натиснули на цю кнопку вам перестають надходити будь-які повідомлення від системи ЕСЕН. Для відновлення підписки необхідно звернутися на пошту служби підтримки, вказавши своє ПІБ та електронну пошту. Після перевірки інформації вам буде надіслано лист з посиланням (3), пройшовши по якому ви відновите підписку.

3. Стався збій в системі розсилок листів



Для надсилання листів користувачам до системи ЕСЕН підключено додатковий сервіс розсилок. Іноді в даному сервісі можуть траплятися технічні проблеми. У разі виявлення таких ми повідомляємо про це в телеграм-каналі «Новини ЕСЕН».

Якщо ви виявили, що листи не надходять масово всім співробітникам вашої організації, а інформації про технічний збій не оприлюднено – повідомте про це на пошту служби підтримки та очікуйте вирішення проблеми.

Якщо всі описані вище ситуації не стосуються вашої проблеми – зверніться до служби підтримки вашого поштового сервісу (gmail.com, ukr.net, i.ua тощо), можливо проблема саме з його боку.

Також періодично очищайте поштову скриньку від непотрібних листів, щоб було місце для нових.