

# Авторизація в систему

- Зміна пароля
- Заблокований обліковий запис
- Код верифікації

# 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**

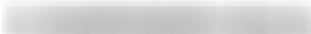
Для відновлення паролю [перейдіть за посиланням](#). Якщо запит надіслали не ви, зверніться за допомогою до адміністратора системи.

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 аккаунту

 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](mailto: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 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

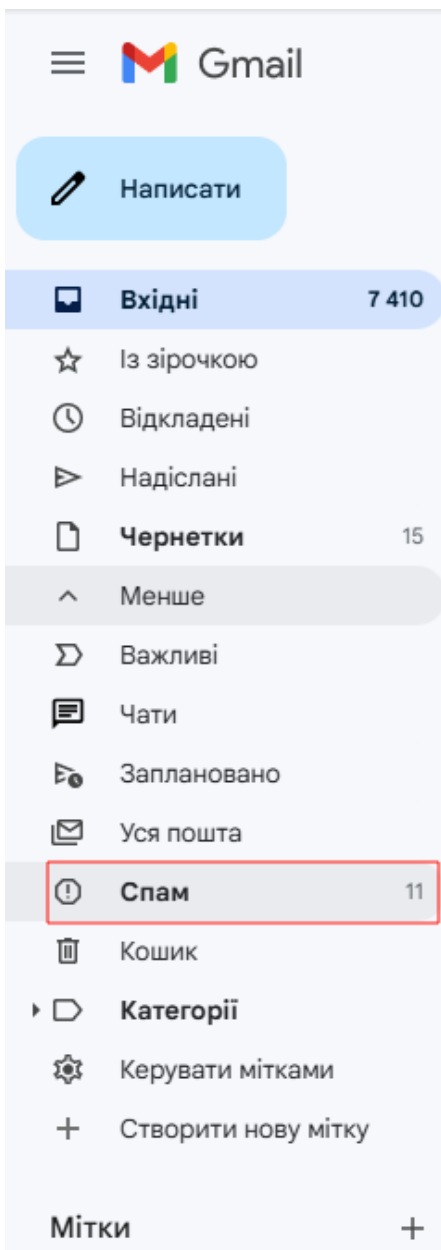
# Код верифікації

## Чому не приходить лист з кодом верифікації ?

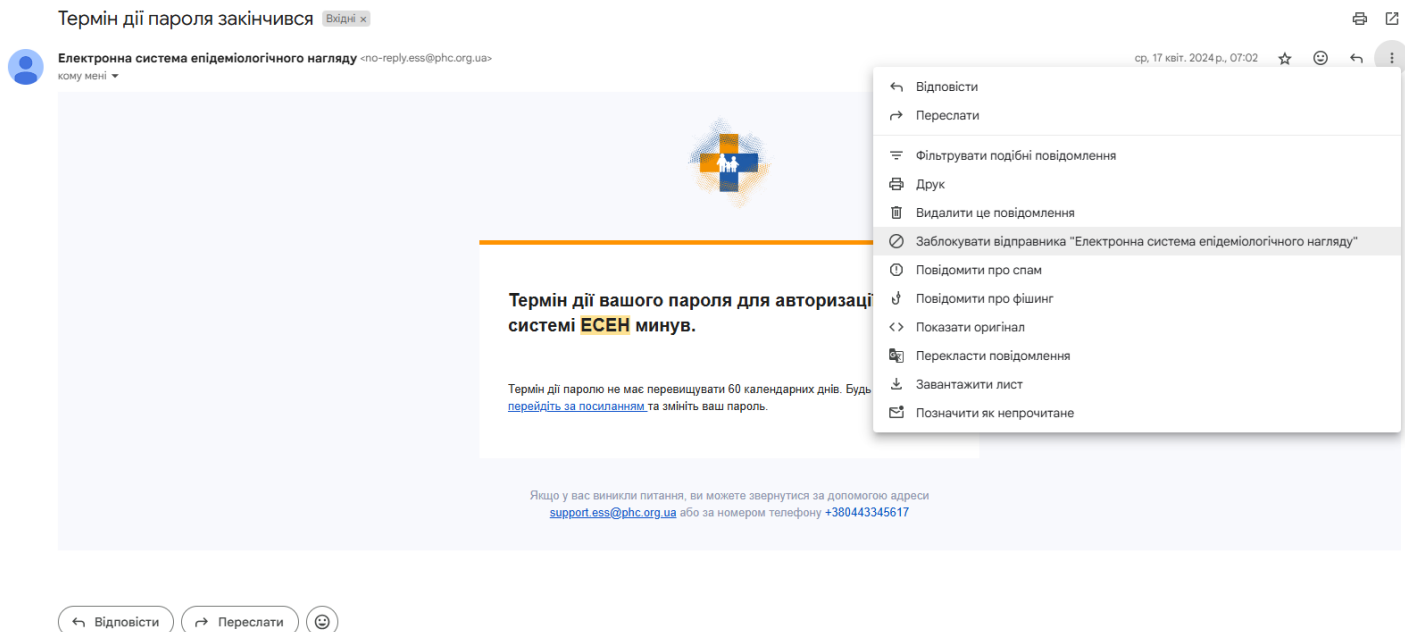
Під час авторизації в систему, ЕСЕН автоматично надсилає код верифікації на електронну пошту користувача (за якою він зареєстрований в ЕСЕН).

Причини не отримання листів:

- Лист потрапив в папку *Спам*.



- Лист **не дійшов** до користувача, через відмову від розсилки ЕСЕН.



- Стара операційна система

Сучасні поштові сервери можуть відмовлятися працювати з клієнтами або операційними системами, які мають відомі вразливості, щоб запобігти витоку даних або злому. Старі операційні системи часто перестають отримувати оновлення безпеки від розробника. Це може спричинити нестабільну роботу програмного забезпечення, а також конфлікти з сучасними поштовими серверами.

- Користувач очікує лист, використовуючи іншу електронну пошту

Бувають випадки, коли користувачі очікують лист на особистому телефоні, але там може бути встановлена за замовчуванням інша пошта.

**Завжди перевіряйте на якому обліковому записі в поштовому сервісі ви знаходитесь.**