

## Найчастіші запитання

**Питання 1.** При введенні логіну та паролю вхід до Порталу не відбувається. Зазначається, що "Ви не пройшли ідентифікацію" чому та що робити?

**Відповідь:** Можли лише у випадку коли користувач невірно вводить логін або пароль. **Після 10ти невдалих спроб, обліковий запис користувача блокується на 30 хв**, про що користувачу надходить сповіщення на його електронну скриньку Після спливу 30 хв. можна повторити спробу входу.

**Також зверніть увагу, що пароль містить не алфавітні символи, такі як:**

- зірочка «\*»
- кома «,»
- крапка «.»
- решітка «#»

та інші.

**Приклад:**

ім'я користувача (логін): user12-001

пароль: .8he&U#Fka

**В даному випадку пароль розпочинається з символу крапка.**

**Питання 2.** Чому не можливо скачати документи. Як це зробити?

**Відповідь:** Документи типу pdf відкриваються безпосередньо у браузері у новій вкладці. Архіви - завантажуються на ПК користувача. Відео - відкриваються у вспливаючому вікні. Документи що у теках методичного посібника призначені для завантаження на ПК користувача. Якщо документи не завантажуються прохання спробувати інший браузер ніж той яким користуєтесь зараз, наприклад: Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Google Chrome. **Також для Google Chrome необхідно налаштувати параметр: Налаштування - Конфіденційність і безпека - Налаштування сайтів - portal.gromady.msp.gov.ua - Дозволи "Незахищений контент" - Дозволити.**

**Питання 3.** Не надійшли пароль та логін?

**Відповідь:** При подачі заявки створення особистого кабінету на Порталі користувачем вказано невірно (неіснуючу) поштову скриньку. Або користувачі подають декілька заяв під однією поштовою скринькою. **В заявці пованна**

вказати особисту поштову скриньку користувача. Створення декількох особистих кабінетів під однією поштовою скринькою – заборонено.

## Питання 4. Забули ім'я або пароль?

Скористайтеся відновленням логіну або паролю, натиснувши відповідне посилання «Забули ім'я або пароль» у формі авторизації:



### Увійдіть в ваш обліковий запис

Ім'я входу
Пароль

ВХІД

Забули ім'я або пароль?
 Запам'ятати мене

Далі введіть ім'я входу, що розпочинається на «user», «partner» або електронну адресу за якою було зареєстровано Ваш обліковий запис. Далі натисніть «Знайти».

Щоб скинути пароль, введіть нижче ваше ім'я користувача (логін) або вашу адресу електронної пошти. Якщо ви є у базі даних, на вашу електронну пошту буде надіслано лист з інструкціями, як відновити доступ до системи.

#### Знайти за іменем користувача

Ім'я входу

---

#### Знайти за адресою ел.пошти

Електронна пошта

---

Якщо ви надали правильне ім'я користувача або адресу електронної пошти, вам буде відправлено повідомлення електронної пошти. Воно містить прості інструкції підтвердження і завершення зміни цього пароля. Якщо у вас з цим виникли труднощі, зв'яжіться з адміністратором сайту.

У відповідь Ви отримаєте повідомлення де необхідно перейти за активним посиланням:

Системи Адміністратор (via Навчальний портал територіальних громад) — Навчальний портал ТГ: Запит на відновлення пароля

Вітаємо, Партнер,

Було запрошено відновлення пароля для вашого облікового запису 'partner\_...' на сайті 'Навчальний портал ТГ'.

Щоб підтвердити цей запит, і встановити новий пароль для вашого облікового запису, перейдіть за наступною адресою в Інтернеті:  
[http://portal-gromady.msp.gov.ua/login/forgot\\_password.php?token=kFeDjiLIYoD7WNI9ITILAb71KSP3yF32](http://portal-gromady.msp.gov.ua/login/forgot_password.php?token=kFeDjiLIYoD7WNI9ITILAb71KSP3yF32)  
 (Це посилання буде дійсне протягом 30хв. з моменту запиту відновлення пароля).

Якщо ви не збиралися відновлювати пароль, просто не реагуйте на цей лист.

Якщо вам потрібна допомога, будь ласка, зв'яжіться з адміністрацією сайту,

Адміністратор Користувач

У щойно відкритому вікні браузера двічі введіть новий пароль (попередньо придумавши його використовуючи критерії формування паролю). Та натисніть **ЗБЕРЕГТИ ЗМІНИ**.

Будь ласка, двічі вкажіть ваш новий пароль, та натисніть кнопку "Встановити пароль".  
Ваш новий пароль буде збережено, та ви зможете зайти в систему.

Встановити пароль

Ім'я входу partner\_

Ваш пароль повинен мати принаймні 8 символів, принаймні 1 цифр(а), принаймні 1 букв(а) нижнього регістру, принаймні 1 букв(а) верхнього регістру, щонайменше 1 не алфавітно-цифрових символів, наприклад \*, - або #

Новий пароль

Новий пароль (знову)

**ЗБЕРЕГТИ ЗМІНИ** **СКАСУВАТИ**

Обов'язкові поля форми помічені символом

Вітаємо, Ви успішно відновили пароль.

**Питання 5.** Ввели правель логін та пароль натиснули «Вхід» сторінка авторизації оновилася, але вхід до порталу не відбувся?

**Відповідь:** Перевірте актуальність версії Вашого браузеру за [посиланням](https://www.whatsmybrowser.org/) <https://www.whatsmybrowser.org/>. Для коректного входу до Порталу, а також правильного відображення контенту необхідно використовувати актуальну версію одного з наступних браузерів:

- [Chrome](#)
- [Firefox](#)
- [Safari](#)
- [Edge](#)

У разі наявності питань, прохання звертатися за телефоном вказаним на Порталі +38 (063) 953-80-74 - Тетяна, Помічниця з адміністрування та логістики Проєкту, або звертатися до Технічної підтримки.

**Прохання звертатися з 10:00 до 18:00 у робочі дні.**