

Digitální a informační agentura	Odbor/ oddělení	
PROVOZNÍ DOKUMENTACE IT DIA	Portál	
	Přílohy	0
	Počet stran	24

PROVOZNÍ DOKUMENTACE

Příručka uživatele

Vedoucí oddělení / Manager procesu:	Jiří Havel
Zpracoval:	Jana Šedivá
Verze:	1.1
Platí od:	1. 4. 2023

HISTORIE DOKUMENTU

Verze	Datum	Autor	Popis
1.0	08. 10. 2020	Milan Horák	Vytvoření Draftu dokumentace
1.01	12. 10. 2020	Milan Horák	Zpracování popisu vyhledávání a filtrů, popis prioritních oznámení, detail požadavku a přílohy
1.1	1. 4. 2023	Jana Šedivá	Úprava dokumentace po aktualizaci

Obsah

1. ÚVOD.....	3
2. OBECNÝ POPIS PORTÁLU.....	4
2.1 Základní povinnosti.....	4
2.2 Aktivity zajišťované Portálem.....	4
3. PŘÍSTUP DO PORTÁLU.....	5
3.1 Specifikace dostupných prostředí Portálu.....	5
4. PRÁCE S PORTÁLEM – ZAMĚSTNANEC DIA.....	7
4.1 Přihlášení.....	7
4.2 Úvodní obrazovka.....	7
4.3 Moje Požadavky.....	8
4.3.1 Práce s požadavkem.....	9
4.3.2 Reklamovat uzavřený požadavek.....	10
4.4 Katalog Služeb.....	11
4.4.1 Založení požadavku.....	13
4.5 Znalostní Centrum.....	15
5. PRÁCE S PORTÁLEM – OVM.....	16
5.1 Přihlášení.....	16
5.2 Úvodní obrazovka.....	16
5.3 Moje Požadavky.....	18
5.3.1 Práce s požadavkem.....	18
5.3.2 Reklamovat uzavřený požadavek.....	19
5.4 Katalog Služeb.....	20
5.4.1 Založení požadavku.....	21
5.5 Znalostní Centrum.....	23
6. VYHLEDÁVÁNÍ A DALŠÍ IKONY.....	24
6.1 Vyhledávání z úvodní obrazovky.....	24
6.2 Vyhledávání z konkrétní záložky.....	24

1. Úvod

Příručka uživatelského portálu Digitální a informační agentury (dále DIA) popisuje základní ovládání systému portálového řešení, které slouží jako technologická podpora jednotného kontaktního místa pro uživatele služeb DIA a týmu podpory dodavatele služeb. Systém uživateli umožňuje zadávat požadavky, sledovat jejich řešení, komunikovat s týmem podpory a získávat informace o všech důležitých provozních stavech poskytovaných služeb.

2. Obecný popis Portálu

Portál představuje centrální kontaktní místo mezi poskytovatelem služeb a uživateli služeb.

2.1 Základní povinnosti

- Zaznamenání všech servisních požadavků od uživatelů a jejich odpovídající vyřešení
- Monitorování průběhu řešení požadavku
- Průběžné informování uživatelů o stavu řešení požadavku, o možných řešeních, o případných náhradních opatřeních
- Poskytnutí přístupu do znalostního centra

2.2 Aktivity zajišťované Portálem

- Detekce a zaznamenání požadavku
- Analýza a řešení požadavku
- Informovanost uživatele
- Reklamace vyřešeného požadavku

3. Přístup do Portálu

Aplikace je dostupná na: **https://portal.szrcr.cz**

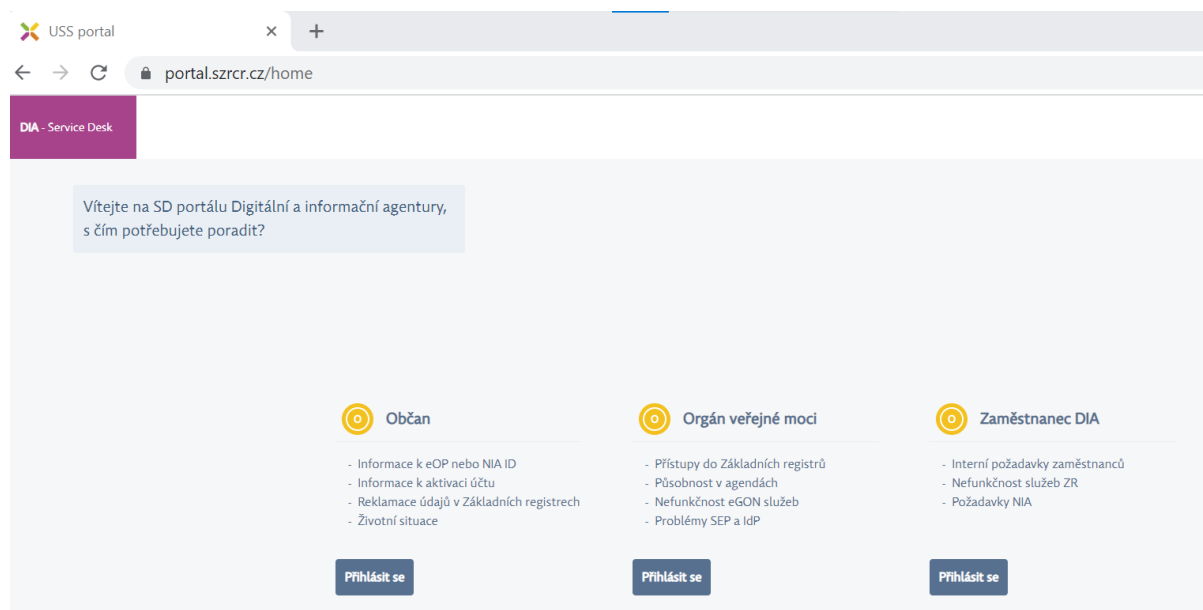
Podporované prohlížeče a jejich verze:

- Microsoft Internet Explorer 11
- Microsoft Edge na Win 10
- Mozilla Firefox ESR 24.0 a vyšší
- Google Chrome 34.0 a vyšší
- Apple Safari 7.1 a vyšší

3.1 Specifikace dostupných prostředí Portálu

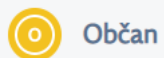
Uživateli se po zadání adresy <https://portal.szrcr.cz> zobrazí úvodní obrazovka **DIA – Service Desk**.

Na této obrazovce má uživatel možnost si zvolit způsob přihlášení a tím si zobrazit dostupné prostředí Portálu se specifickou nabídkou služeb.



Obr. – Úvodní obrazovka

Občan



Občan

přístup na Portál **pro všechny** občany bez účtu

Orgán veřejné moci



Orgán veřejné moci

přístup na Portál pouze pro **uživatele s účtem JIP**

Zaměstnanec DIA



Zaměstnanec DIA

přístup na Portál pouze pro **uživatele s účtem AD**.

4. Práce s Portálem – Zaměstnanec DIA

4.1 Přihlášení

Prostřednictvím tlačítka **Přihlásit se** bude uživatel přesměrován na přihlašovací obrazovku, po zadání potřebných údajů se mu zobrazí požadované prostředí Portálu.

Zaměstnanec DIA

The image shows two versions of the 'Zaměstnanec DIA' login page. The left version is a menu page with a yellow circular icon and the text 'Zaměstnanec DIA'. Below it, there is a list of links: '- Interní požadavky zaměstnanců', '- Nefunkčnost služeb ZR', and '- Požadavky NIA'. At the bottom left is a blue button labeled 'Přihlásit se'. The right version is the login form, also with the yellow icon and 'Zaměstnanec DIA' text. It features two input fields: 'Jméno' and 'Heslo'. Below the 'Heslo' field is a blue button 'Přihlásit se' and a 'Zpět' button at the bottom left.

4.2 Úvodní obrazovka

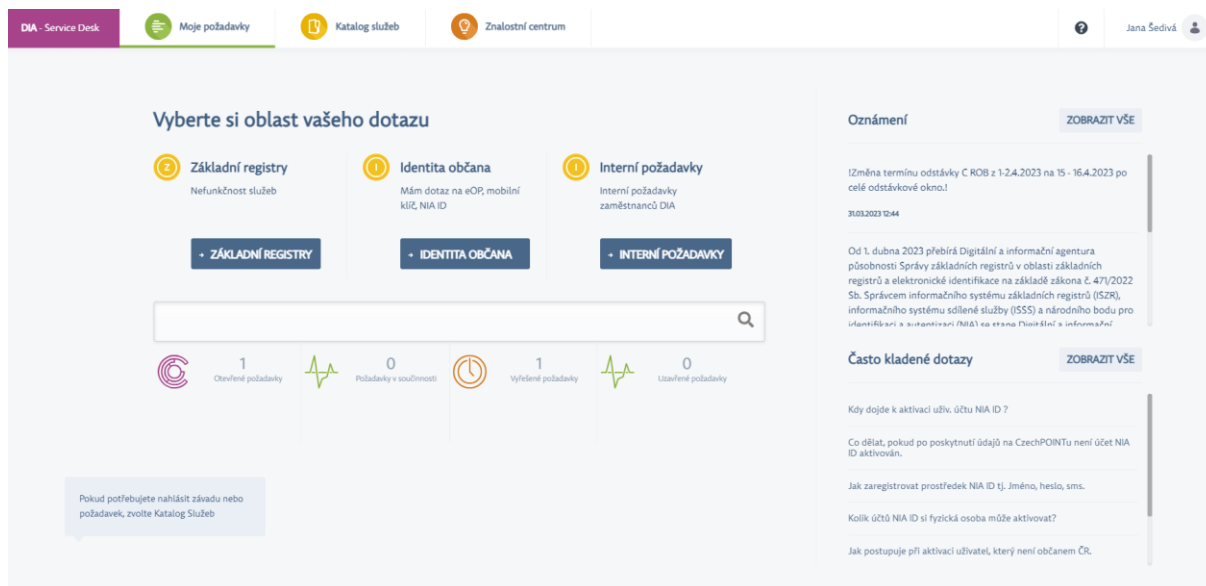
Po přihlášení do systému se uživateli zobrazí úvodní obrazovka, která slouží jako rozcestník.

Uživatel má možnost si zvolit oblast svého dotazu pomocí tlačítek



V záložkách v horní liště najde přehled svých požadavků – Moje požadavky, dále Katalog služeb a Znalostní centrum. Vyhledávací lišta slouží k rychlému nalezení požadovaných informací. Pod ní najde uživatel přehled svých požadavků rozdělených podle různých stavů řešení. V pravé části obrazovky se uživateli zobrazují důležité informace od poskytovatele služeb – Oznámení a Často kladené dotazy.

Pod ikonou  najde uživatel nápovědu – Uživatelskou příručku.



Obr. Úvodní obrazovka

Oznámení s vysokou prioritou mohou být zobrazena ihned po přihlášení do Portálu. V takovém případě je nejprve nutné potvrdit přečtení oznámení kliknutím na tlačítko

ZPRÁVA PŘEČTENÁ



Obr. Lišta záložek

4.3 Moje Požadavky

Tato záložka umožňuje uživateli zobrazit jeho požadavky rozříděné podle jejich stavu. Po kliknutí na zvolený stav se zobrazí všechny požadavky uživatele, které se v tomto stavu nachází.

Datum vytvoření	Číslo požadavku	Shrnutí	Naléhavost	Skupina	Přil.	Koment.	Stav
17.04.2023	132119	Vytvoření a zrušení účtu	Low	SZR_BSP	20		V řešení
12.04.2023	131613	Test	High	Operátor L2	13		V řešení
04.04.2023	130867	SD - žádost o vytvoření přístupu	High	SZR_VPN	33		V řešení

Obr. Moje požadavky – otevřené

Tlačítko **ZALOŽIT NOVÝ POŽADAVEK** přesměruje uživatele do Katalogu služeb. (viz 4.4)

4.3.1 Práce s požadavkem

Rozkliknutím požadavku v seznamu se zobrazí detail požadavku včetně všech příloh a aktivit (např. komentářů).

#	VYTVORENO	KATEGORIE	ZADAVATEL	ORGANIZACE	PRIORITA	PŘÍLOHY	KOMENTÁŘE	STAV
131613	12.04.2023 11:46	B) Žádost o podporu	Šedivá, Jana		High		13	V řešení

Aktivity



- Šedivá, Jana (08:47 19.04.2023): A Service Type Event was attached
- Šedivá, Jana (08:47 19.04.2023): Typ služby na tiketu byl obnoven


Přílohy


Info: Žádné přílohy

ZPĚT **Obnovit**


Obr. - Detail požadavku – otevřený

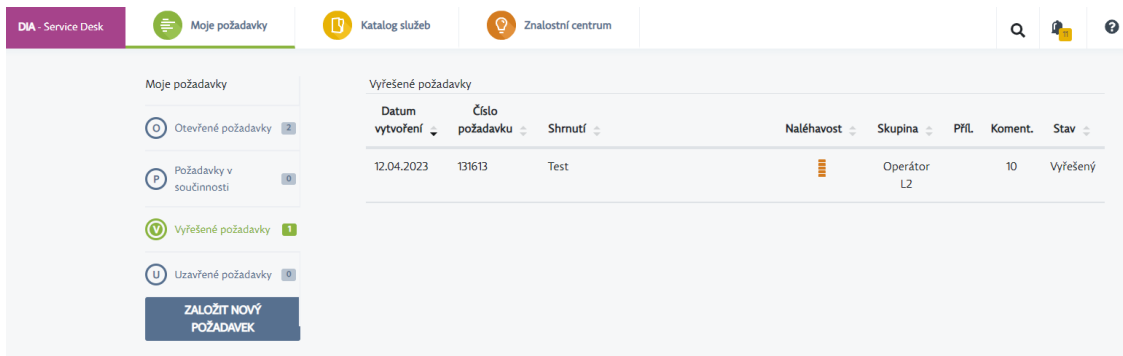
KOMENTÁŘ – Pokud chce uživatel připojit komentář, použije tlačítko  v sekci Aktivity. Komentář se uloží kliknutím na tlačítko .

PŘÍLOHA - Pokud chce uživatel přidat přílohu, použije tlačítko  v sekci Přílohy. (více viz 4.4.1)


UZAVŘENÍ POŽADAVKU – Pro okamžité uzavření požadavku se použije tlačítko .

4.3.2 Reklamovat uzavřený požadavek

Pokud není zadavatel spokojen s vyřízením svého požadavku, má možnost řešení reklamovat. Po použití tlačítka  se požadavek znovu otevře.



The screenshot shows the DIA Service Desk interface. The top navigation bar includes 'DIA - Service Desk', 'Moje požadavky', 'Katalog služeb', and 'Znalostní centrum'. The main content area is divided into two sections: 'Moje požadavky' on the left and 'Vyřešené požadavky' on the right. The 'Moje požadavky' section has a sidebar with filters: 'Otevřené požadavky' (2), 'Požadavky v součinnosti' (0), 'Vyřešené požadavky' (1), and 'Uzavřené požadavky' (0). Below these filters is a button 'ZALOŽIT NOVÝ POŽADAVEK'. The 'Vyřešené požadavky' section displays a table with one row of data:

Datum vytvoření	Číslo požadavku	Shrnutí	Naléhavost	Skupina	PFIL	Koment.	Stav
12.04.2023	T31613	Test		Operátor L2		10	Vyřešený

Obr. Vyřešené požadavky

Detail požadavku

Test

Podrobný popis: [Katalog služeb: / Interní požadavky / Lokalita Vápenka / Ostatní]
test

#	VYTVOŘENO	KATEGORIE	ZADAVATEL	ORGANIZACE	PRIORITA	PŘÍLOHY	KOMENTÁŘE	STAV
131613	12.04.2023 11:46	B) Žádost o podporu	Šedivá, Jana				10	Vyřešený

Aktivity

Havel, Jiří 11:47 12.04.2023

Typ služby na tiketu byl pozdržen

Havel, Jiří 11:47 12.04.2023

Automatické uzavření nastane v: 04/20/2023 11:47:40

ZPĚT

Přílohy

Info: Žádné přílohy

Reklamovat Uzavřít požadavek Obnovit

Obr. Detail požadavku – vyřízený

4.4 Katalog Služeb



Tato záložka umožňuje uživateli zobrazit seznam jemu dostupných služeb. Po kliknutí na požadovanou službu jsou zobrazeny následující možnosti:

- Odkaz na návod – odkaz na webovou stránku s relevantním návodem k dané problematice.
- Odkaz na příručku – odkaz na kompletní příručku dané problematiky, obvykle ve formátu PDF.
- Odkaz na znalostní dokument – odkaz do znalostní báze na dokument, který se přímo věnuje dané problematice.
- Založení požadavku – Možnost založit požadavek u relevantních služeb.

Do Katalogu služeb je možné se dostat také pomocí výběru oblasti dotazu.






 <p>Základní registry Nefunkčnost služeb</p> <p>→ ZÁKLADNÍ REGISTRY</p>	 <p>Identita občana Mám dotaz na eOP, mobilní klíč, NIA ID</p> <p>→ IDENTITA OBČANA</p>	 <p>Interní požadavky Interní požadavky zaměstnanců DIA</p> <p>→ INTERNÍ POŽADAVKY</p>
--	--	---

Katalog služeb

-  Základní registry
-  Služby Identity občana
-  Interní požadavky

Základní registry

Základní registry

 Nesoulad/Změna údajů v ZR	Nesoulad/Změna v Základních registrech
 Přístupy	Přístupy do ISZR, SDM, AISEO a jiné...
 Něco nefunguje	Nefunkčnost aplikace, Nelze se přihlásit...
 ISSS/eGSB	Nefunkčnost ISSS, dotazy
 Působnost v agendách	Ohlášení agendy, Oznamení působnosti, přihlášení do AIS...
 Sestavy/Výpisy	Výpisy údajů, změnové sestavy, volební seznamy...
 Žádost o odstávku ZR	Vyžádání odstávky ZR
 Interní záležitosti ZR	Žádosti o součinnost, požadavky na podporu
 Náměty a připomínky	Informace a možnost zpětné vazby k základním registrům
 Interní záležitosti DIA	Žádosti o součinnost, požadavky na podporu
 GDPR	Požadují informace o použití mých osobních údajů, odebrání souhlasu s poskytnutím osobních údajů

Obr. Katalog služeb – Základní registry

Katalog služeb

-  Základní registry
-  Služby Identity občana
-  Interní požadavky

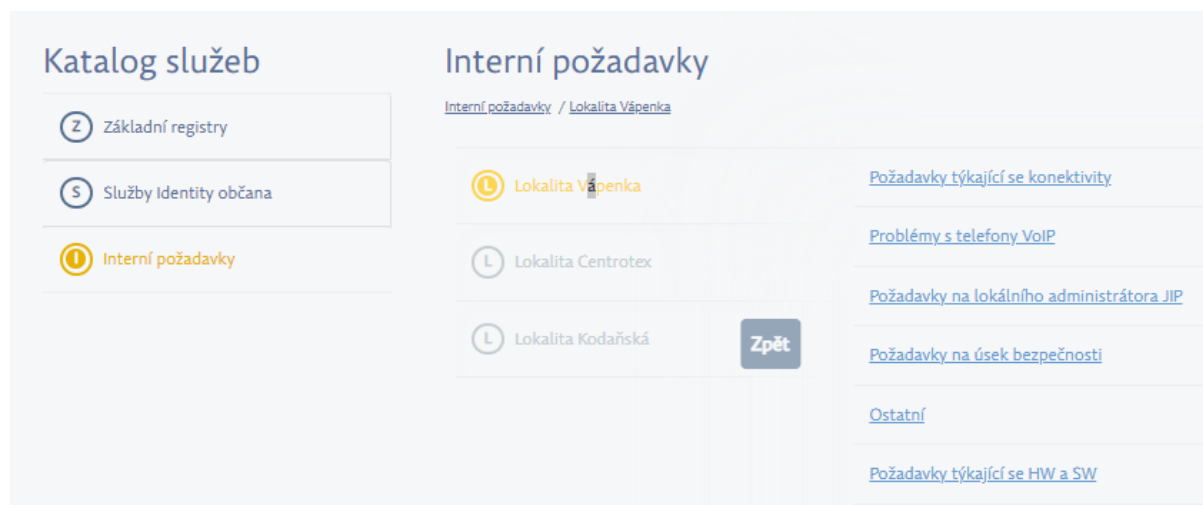
Služby Identity občana

Služby Identity občana

 Zřízení přístupu	Elektronický občanský průkaz (eOP), Identifikační prostředek UPS, Datová schránka
 Něco mi nefunguje	Máte potíže s přihlášením (portál občana, portál národního bodu), vytvořením účtu nebo technické problémy?
 Chci něco změnit/zablokovat/zrušit	Identifikační prostředek NIA ID, Změny na eOP, blokáce a jiné...
 Jsem kvalifikovaný poskytovatel	Kvalifikovaný poskytovatel
 Jsem poskytovatel Identity	Poskytovatel Identity
 Obecné informace pro občana	Informace pro občana
 Ostatní	Ostatní

Obr. Katalog služeb – Identita občana

Pokud chce zaměstnanec zadat interní požadavek, musí nejprve zvolit lokalitu svého pracoviště.

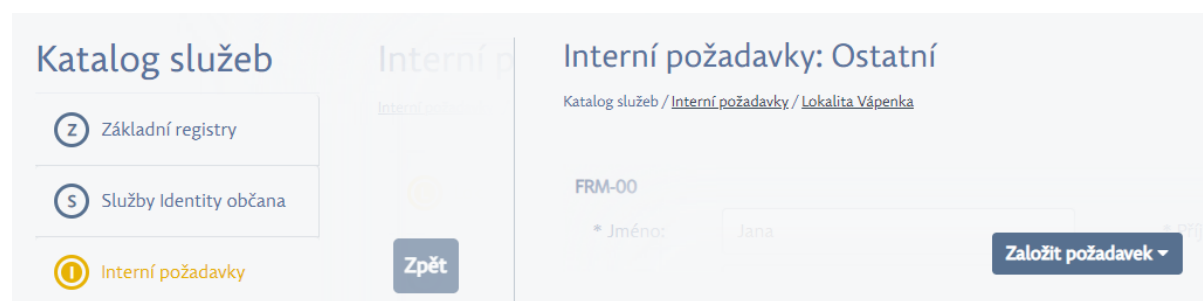


Obr. Katalog služeb – Interní požadavky

4.4.1 Založení požadavku

Požadavek je možné založit pouze z odpovídající služby z Katalogu služeb, která založení požadavku umožňuje.

Tlačítko Založit požadavek otevře možnost založení požadavku.



Obr. – Založení požadavku 1

Pro založení požadavku je nutné vyplnit všechny povinné údaje a dle znalostí případně také volitelné atributy a potvrdit tlačítkem **Uložit**.

Katalog služeb

Interní požadavky

Interní požadavky: Ostatní

Katalog služeb / Interní požadavky / Lokality Vápenka

* Jméno: Jan

* Příjmení: Novák

* Telefon: 777666555

* Email: jan.novak@dia.gov.cz

* Naléhavost: Zvolte položku seznamu

* Souhrn:

* Podrobný popis:

Souhlasím se zpracováním osobních údajů dle poučení níže:

Souhlas se zpracováním osobních údajů

Zobrazit přílohy

Obr. - Založení požadavku 2

K požadavku je možné připojit přílohu tlačítkem ve spodní části formuláře. Po kliknutí na tlačítko plus bude zobrazeno okno pro přidání přílohy. Přílohu je možné vložit třemi způsoby:

- Přetažením souboru do okna pro přidání přílohy
- Kliknutím na okno pro přidání přílohy a vybráním souboru z průzkumníka souborů
- Vložení obrázku z mezipaměti pomocí zkratky Ctrl+c, Ctrl+v

Přílohu je pro vložení nutné potvrdit kliknutím na tlačítko .

Přílohy

Pro přidání souboru klikněte zde a použijte průzkumník souborů
NEBO
přetáhněte soubor přímo sem
NEBO
použijte CTRL+V pro vložení obrázku ze schránky

Obr. – Okno pro přidání přílohy

4.5 Znalostní Centrum

Tato záložka umožňuje uživateli zobrazit znalostní dokumenty dostupných požadavků.

Identita občana	
Změny související s Mobilním klíčem eGovernmentu	Změny související s Mobilním klíčem eGovernmentu
Problém s přihlášením přes Mobilní klíč eGovernmentu	Problém s přihlášením přes Mobilní klíč eGovernmentu
Potíže připojení mobilního klíče eGovernmentu cestou CzechPOINTu	Potíže připojení mobilního klíče eGovernmentu cestou CzechPOINTu
Mobilní klíč eGovernmentu	Mobilní klíč eGovernmentu
Postup pro založení a aktivaci identifikačního prostředku NIA ID tj. Jméno, heslo, SMS - pokud nejste občanem ČR	Postup pro založení a aktivaci identifikačního prostředku NIA ID tj. Jméno, heslo, SMS - pokud nejste občanem ČR
Jak zrušit identifikační prostředek NIA ID tj. Jméno, heslo, sms	Jak zrušit identifikační prostředek NIA ID tj. Jméno, heslo, sms
Přihlášení na Portál občana prostřednictvím datové schránky	Přihlášení na Portál občana prostřednictvím datové schránky

Obr. – Znalostní centrum

Znalostní dokument popisuje řešení pro danou problematiku, v některých případech také relevantní přílohy (obrázky, příručky apod.).

Chci zablokovat Občanský průkaz - komplet.

Znalostní centrum / Identita občana

Souhrn: Chci zablokovat Občanský průkaz - komplet.

Problém: Chci zablokovat Občanský průkaz - komplet.

Řešení: Prosím pokud žádáte zablokovat OP kompletně, obraťte se v případě odcizení na Policii ČR a v případě ztráty, poškození nebo změny údajů na úřad obce s rozšířenou působností, v případě Prahy na úřad městské části Praha 1 - 22.

Přílohy:

Upřesnění: ID dokumentu: 401263
Datum vytvoření: 11.03.2019 16:48
Konfigurační položka:


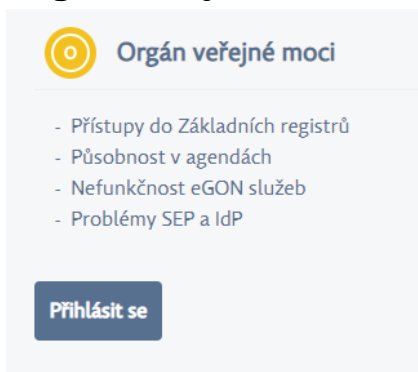
Obr. – Znalostní dokument

5. Práce s portálem – OVM

5.1 Přihlášení

Prostřednictvím tlačítka **Přihlásit se** bude uživatel přeměřován na přihlašovací obrazovku, po zadání potřebných údajů se mu zobrazí požadované prostředí Portálu.

Orgán veřejné moci



5.2 Úvodní obrazovka

Po přihlášení do systému se uživateli zobrazí úvodní obrazovka, která slouží jako rozcestník.

Uživatel má možnost si zvolit oblast svého dotazu:

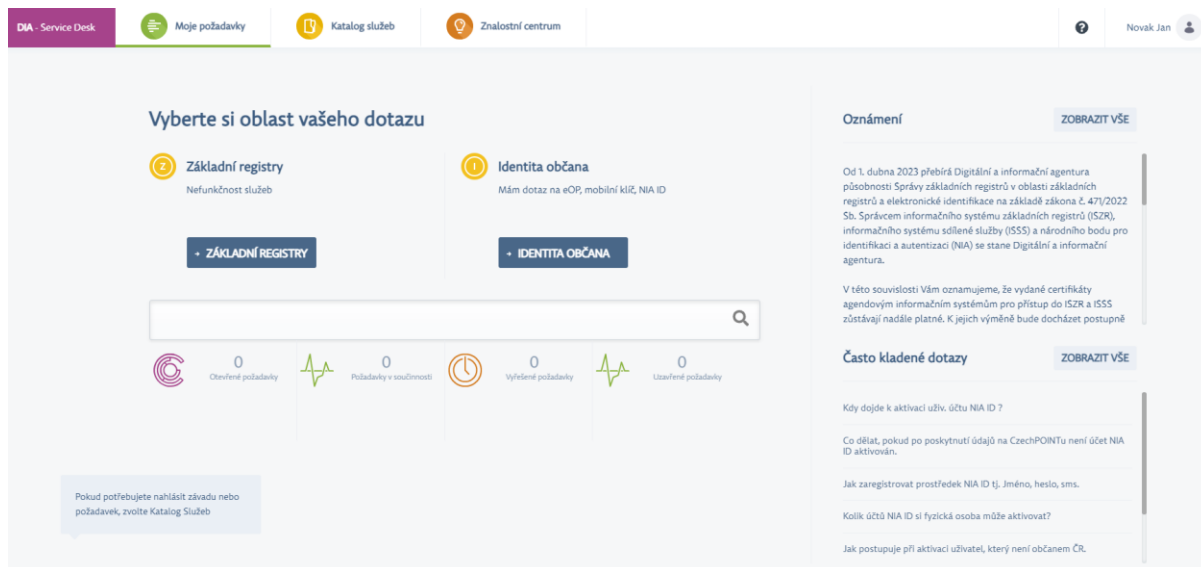


V záložkách v horní liště najde přehled svých požadavků – Moje požadavky, dále Katalog služeb a Znalostní centrum.

Vyhledávací lišta slouží k rychlému nalezení požadovaných informací. Pod ní najde uživatel přehled svých požadavků rozdělených podle různých stavů řešení.

V pravé části obrazovky se uživatel zobrazují důležité informace od poskytovatele služeb – Oznámení a Často kladené dotazy.

Pod  najde uživatel nápovědu – Uživatelskou příručku.



Obr. Úvodní obrazovka

Oznámení s vysokou prioritou mohou být zobrazena ihned po přihlášení do Portálu. V takovém případě je nejprve nutné potvrdit přečtení oznámení kliknutím na tlačítko

ZPRÁVA PŘEČTENÁ



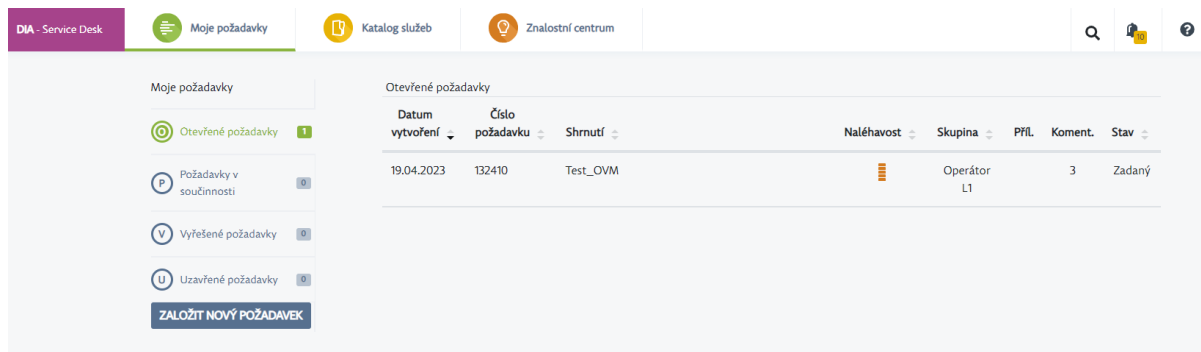
V horní části obrazovky se nachází lišta záložek



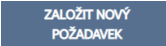
Obr. Lišta záložek

5.3 Moje Požadavky

Tato záložka umožňuje uživateli zobrazit jeho požadavky rozříděné podle jejich stavu. Po kliknutí na zvolený stav se zobrazí všechny požadavky uživatele, které se v tomto stavu nachází.

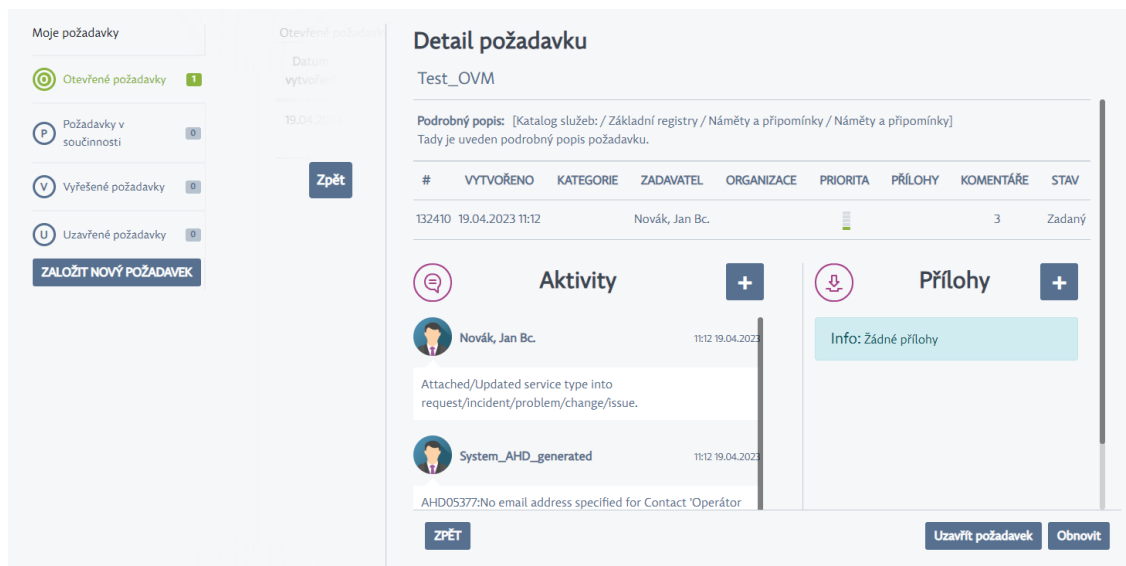


Obr. Moje požadavky – otevřené



Tlačítko  přesměruje uživatele do Katalogu služeb. (viz 5.4)


5.3.1 Práce s požadavkem

Rozkliknutím požadavku v seznamu se zobrazí detail požadavku včetně všech příloh a aktivit (komentářů).



Obr. - Detail požadavku – otevřený

KOMENTÁŘ – Pokud chce uživatel připojit komentář, použije tlačítko  v sekci Aktivity. Komentář se uloží kliknutím na tlačítko .

PŘÍLOHA - Pokud chce uživatel přidat přílohu, použije tlačítko  v sekci Přílohy. (více viz 4.4.1)

UZAVŘENÍ POŽADAVKU – Pro okamžité uzavření požadavku se použije tlačítko

Uzavřít požadavek

5.3.2 Reklamovat uzavřený požadavek

Pokud není zadavatel spokojen s vyřízením svého požadavku, má možnost řešení reklamovat. Po použití tlačítka **Reklamovat** se požadavek znovu otevře.

The screenshot shows the 'DIA - Service Desk' interface. On the left, there is a sidebar with navigation options: 'Moje požadavky' (My requests), 'Katalog služeb' (Service catalog), and 'Znalostní centrum' (Knowledge center). Under 'Moje požadavky', there are filters for 'Otevřené požadavky' (2), 'Požadavky v součinnosti' (3), 'Vyřešené požadavky' (1), and 'Uzavřené požadavky' (0). A 'ZALOŽIT NOVÝ POŽADAVEK' button is visible. The main area displays a table of 'Vyřešené požadavky' (Resolved requests) with columns: Datum vytvoření, Číslo požadavku, Shrnutí, Naléhavost, Skupina, Příl., Koment., and Stav. A single row is shown with the following data: 12.04.2023, 131613, Test, priority icon, Operátor L2, 10, and Vyřešený.

Obr. Vyřešené požadavky

The screenshot shows the 'Detail požadavku' (Request detail) page for request ID 131613. The title is 'Test'. Below the title is a 'Podrobný popis:' (Detailed description) section containing the text 'test'. A table below provides summary information: # 131613, VYTVORENO 12.04.2023 11:46, KATEGORIE B) Žádost o podporu, ZADAVATEL Šedivá, Jana, ORGANIZACE, PRIORITA (priority icon), PŘÍLOHY, KOMENTÁŘE 10, and STAV Vyřešený. The page is divided into two main sections: 'Aktivity' (Activities) and 'Přílohy' (Attachments). The 'Aktivity' section shows two messages from 'Havel, Jiří' dated 11:47 12.04.2023. The first message says 'Typ služby na tiketu byl pozdržen' (Service type on the ticket was greeted). The second message says 'Automatické uzavření nastane v: 04/20/2023 11:47:40' (Automatic closure will occur on: 04/20/2023 11:47:40). The 'Přílohy' section shows 'Info: Žádné přílohy' (Info: No attachments). At the bottom, there are three buttons: 'ZPĚT' (Back), 'Reklamovat' (Reopen) - which is highlighted with a red box, and 'Uzavřít požadavek' (Close request) and 'Obnovit' (Refresh).

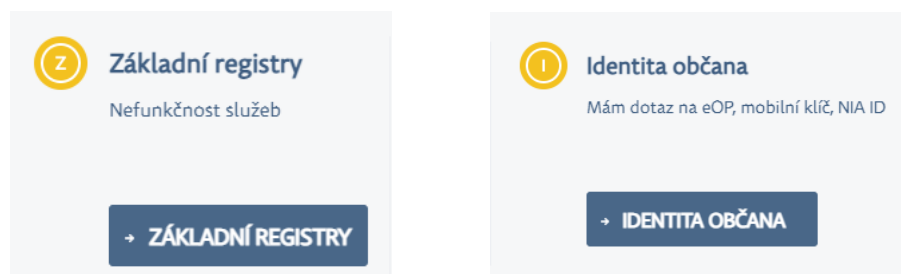
Obr. Detail požadavku – vyřízený

5.4 Katalog Služeb

Tato záložka umožňuje uživateli zobrazit seznam jemu dostupných služeb. Po kliknutí na požadovanou službu jsou zobrazeny následující možnosti:

- Odkaz na návod – odkaz na webovou stránku s relevantním návodem k dané problematice.
- Odkaz na příručku – odkaz na kompletní příručku dané problematiky, obvykle ve formátu PDF.
- Odkaz na znalostní dokument – odkaz do znalostní báze na dokument, který se přímo věnuje dané problematice.
- Založení požadavku – Možnost založit požadavek u relevantních služeb.

Do Katalogu služeb je možné se dostat také pomocí výběru oblasti dotazu.



Základní registry		
N	Nesoulad/Změna údajů v ZR	Nesoulad/Změna v Základních registrech
P	Přístupy	Přístupy do ISZR, SDM, AISEO a jiné...
N	Něco nefunguje	Nefunkčnost aplikace, Nelze se přihlásit...
I	ISSS/eGSB	Nefunkčnost ISSS, dotazy
P	Působnost v agendách	Ohlášení agendy, Oznámení působnosti, přihlášení do AIS...
S	Sestavy/Výpisy	Výpisy údajů, změnové sestavy, volební seznamy...
Ž	Žádost o odstávku ZR	Vyžádání odstávky ZR
I	Interní záležitosti ZR	Žádosti o součinnost, požadavky na podporu
N	Náměty a připomínky	Informace a možnost zpětné vazby k základním registrům
I	Interní záležitosti DIA	Žádosti o součinnost, požadavky na podporu
G	GDPR	Požadují informace o použití mých osobních údajů, odebrání souhlasu s poskytnutím osobních údajů
Ž	Životní situace	Osobní doklady, matriky, evidence obyvatel, trvalý pobyt...

Obr. Katalog služeb – Základní registry



Obr. Katalog služeb – Identita občana

5.4.1 Založení požadavku

Požadavek je možné založit pouze z odpovídající služby z Katalogu služeb, která založení požadavku umožňuje.

Tlačítko Založit požadavek otevře možnost založení požadavku.



Obr. – Založení požadavku 1

Pro založení požadavku je nutné vyplnit všechny povinné údaje a dle znalostí případně také volitelné atributy a potvrdit tlačítkem **Uložit**.

Katalog služeb

Základní registry

Služby Identity občana

Základní registry: Náměty a připomínky

Katalog služeb / Základní registry / Náměty a připomínky

Pro informace prostřednictvím webového návodu:

- Ochrana osobních údajů

FRM-00

* Jméno: * Příjmení:

* Telefon: * Email:

* Naléhavost:

* Souhrn:


* Podrobný popis:

Souhlasím se zpracováním osobních údajů dle poučení níže:


Souhlas se zpracováním osobních údajů

Zavřít bez uložení **Uložit**

Obr. - Založení požadavku 2

K požadavku je možné připojit přílohu tlačítkem  ve spodní části formuláře. Po kliknutí na tlačítko plus bude zobrazeno okno pro přidání přílohy. Přílohu je možné vložit třemi způsoby:

- Přetažením souboru do okna pro přidání přílohy
- Kliknutím na okno pro přidání přílohy a vybráním souboru z průzkumníka souborů
- Vložení obrázku z mezipaměti pomocí zkratky Ctrl+c, Ctrl+v

Přílohu je pro vložení nutné potvrdit kliknutím na tlačítko .

Přílohy ×

Pro přidání souboru klikněte zde a použijte průzkumník souborů
NEBO
přetáhněte soubor přímo sem
NEBO
použijte CTRL+V pro vložení obrázku ze schránky

Přidat **Zavřít**

Obr. – Okno pro přidání přílohy

5.5 Znalostní Centrum

Tato záložka umožňuje uživateli zobrazit znalostní dokumenty dostupných požadavků.

Znalostní centrum

Identita občana

Změny související s Mobilním klíčem eGovernmentu

Změny související s Mobilním klíčem eGovernmentu

Problém s přihlášením přes Mobilní klíč eGovernmentu

Problém s přihlášením přes Mobilní klíč eGovernmentu

Potíže připojení mobilního klíče eGovernmentu cestou CzechPOINTu

Potíže připojení mobilního klíče eGovernmentu cestou CzechPOINTu

Mobilní klíč eGovernmentu

Mobilní klíč eGovernmentu

Postup pro založení a aktivaci identifikačního prostředku NIA ID tj. Jméno, heslo, SMS - pokud nejste občanem ČR

Postup pro založení a aktivaci identifikačního prostředku NIA ID tj. Jméno, heslo, SMS - pokud nejste občanem ČR

Jak zrušit identifikační prostředek NIA ID tj. Jméno, heslo, sms

Jak zrušit identifikační prostředek NIA ID tj. Jméno, heslo, sms

Přihlášení na Portál občana prostřednictvím datové schránky

Přihlášení na Portál občana prostřednictvím datové schránky

Obr. – Znalostní centrum

Znalostní dokument popisuje řešení pro danou problematiku, v některých případech také relevantní přílohy (obrázky, příručky apod.).

Chci zablokovat Občanský průkaz - komplet.

Znalostní centrum / Identita občana

Souhrn: Chci zablokovat Občanský průkaz - komplet.

Problém: Chci zablokovat Občanský průkaz - komplet.

Řešení: Prosím pokud žádáte zablokovat OP kompletně, obraťte se v případě odcizení na Policii ČR a v případě ztráty, poškození nebo změny údajů na úřad obce s rozšířenou působností, v případě Prahy na úřad městské části Praha 1 - 22.

Přílohy:

Upřesnění: ID dokumentu: 401263
Datum vytvoření: 11.03.2019 16:48
Konfigurační položka:

Obr. – Znalostní dokument

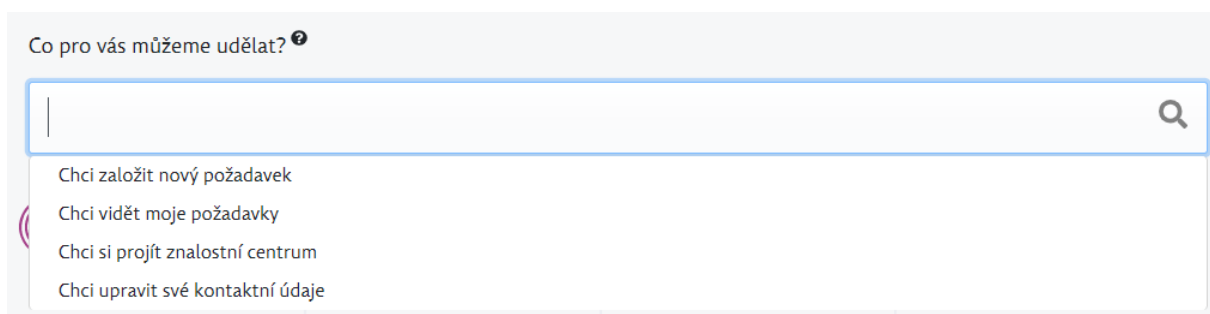
6. Vyhledávání a další ikony

Pro usnadnění práce v portálu jsou k dispozici dva druhy vyhledávání:

- Vyhledávání z úvodní obrazovky
- Vyhledávání z konkrétní záložky

6.1 Vyhledávání z úvodní obrazovky

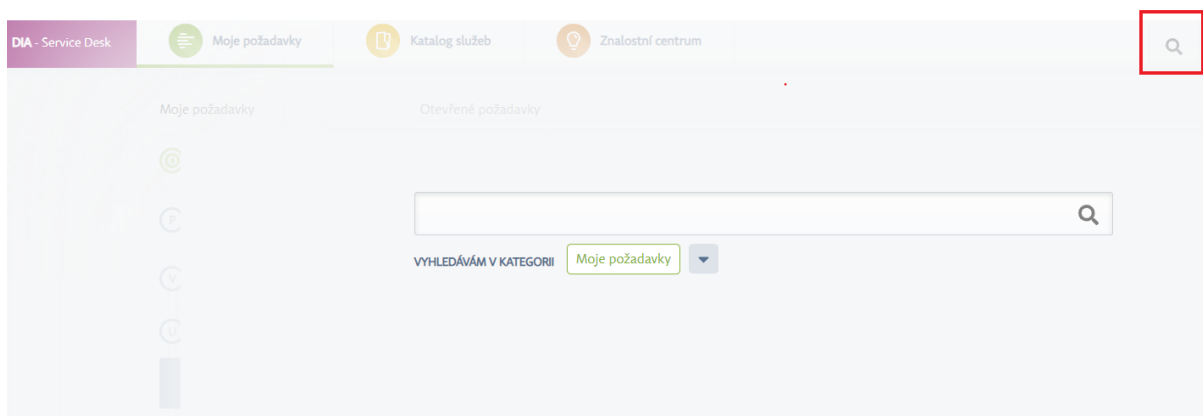
Po kliknutí do vyhledávacího pole bude zobrazena nabídka rychlých možností. Je také možné zadat klíčové slovo, pro přímé vyhledání služeb, požadavků či návodů.



Obr. – Vyhledávání z úvodní obrazovky

6.2 Vyhledávání z konkrétní záložky

V každé záložce je možnost rychlého vyhledávání pomocí tlačítka s ikonou lupy v pravé horní části obrazovky. Po kliknutí na tlačítko bude zobrazena vyhledávací lišta s informací, v jaké kategorii se bude vyhledávat. Vložením klíčového slova je možné zvolenou kategorií prohledat a zobrazit seznam relevantních výsledků.



Obr.– Vyhledávání v záložce Moje požadavky

Kategorii vyhledávání je možné změnit bez nutnosti přepínat mezi záložkami pomocí tlačítka šipky.