
Digitální a informační agentura	Odbor/ oddělení	
PROVOZNÍ DOKUMENTACE IT DIA	Portál	
	Přílohy	0
	Počet stran	12

PROVOZNÍ DOKUMENTACE

Příručka uživatele – Občan

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	8. 10. 2020	Milan Horák	Vytvoření Draftu dokumentace
1.01	16. 7. 2020	Milan Horák	Úprava pro roli Občan
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 – OBČAN	7
4.1 Občan – přihlášení.....	7
4.2 Občan – úvodní obrazovka.....	8
4.3 Katalog Služeb.....	8
4.3.1 Zadání požadavku.....	10
4.4 Znalostní centrum	11

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

3. Přístup do Portálu

Aplikace je dostupná na: <https://portal.szrcr.cz>

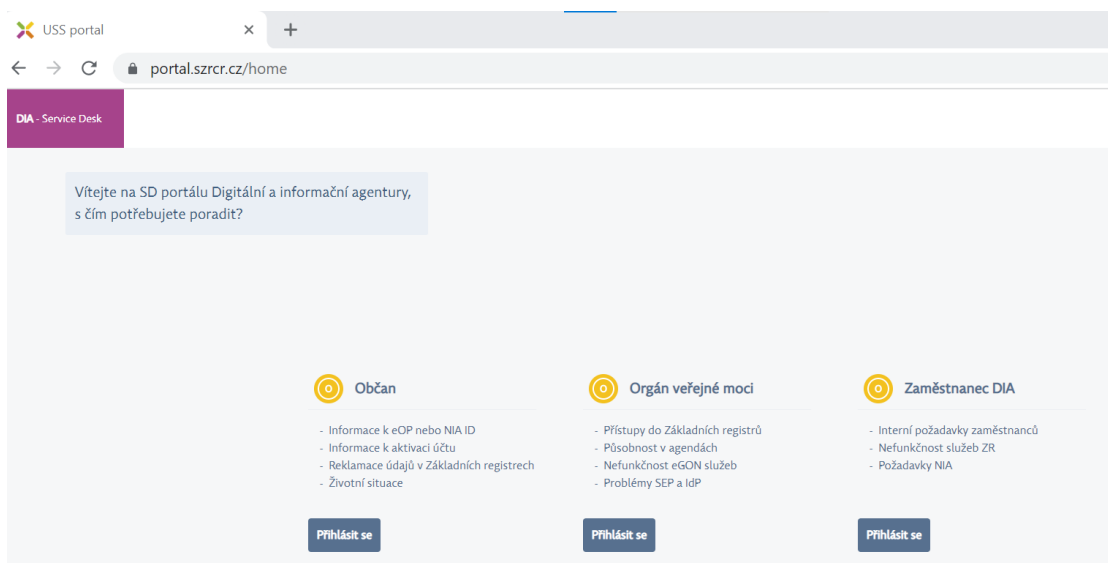
Podporované prohlížeče a jejich verze:

- 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

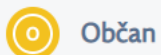
Uživateli se po zadání adresy <https://portal.szrcr.cz> zobrazí úvodní obrazovka DIA – Service Desk.

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 uživatele bez účtu

Orgán veřejné moci



Orgán veřejné moci


- přístup na Portál pouze pro uživatele s účtem JIP

Zaměstnanec DIA



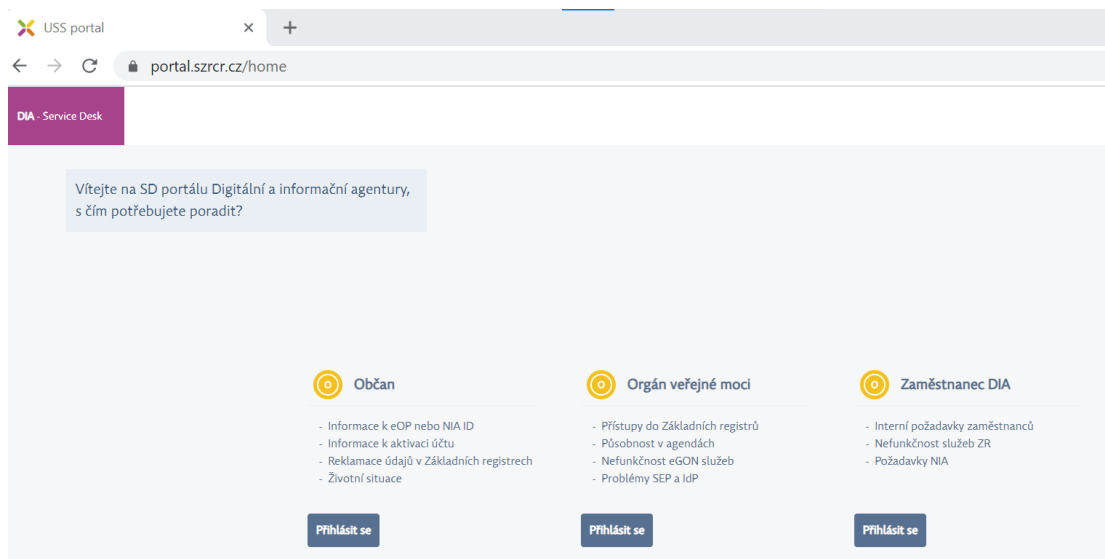
Zaměstnanec DIA

- přístup na Portál pouze pro uživatele s účtem AD

Pomocí tlačítka  se uživatel dostane na požadované prostředí Portálu.

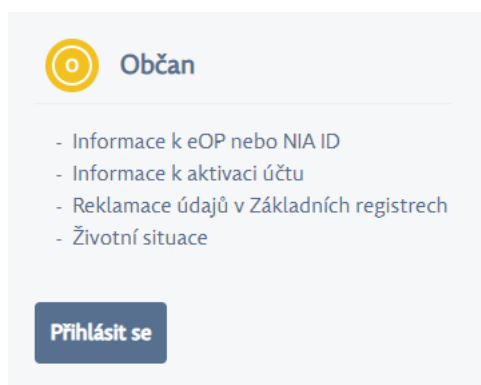
4. Práce s Portálem – Občan


4.1 Občan – přihlášení



Obr. – Úvodní obrazovka

Přístup na Portál pro všechny uživatele bez účtu

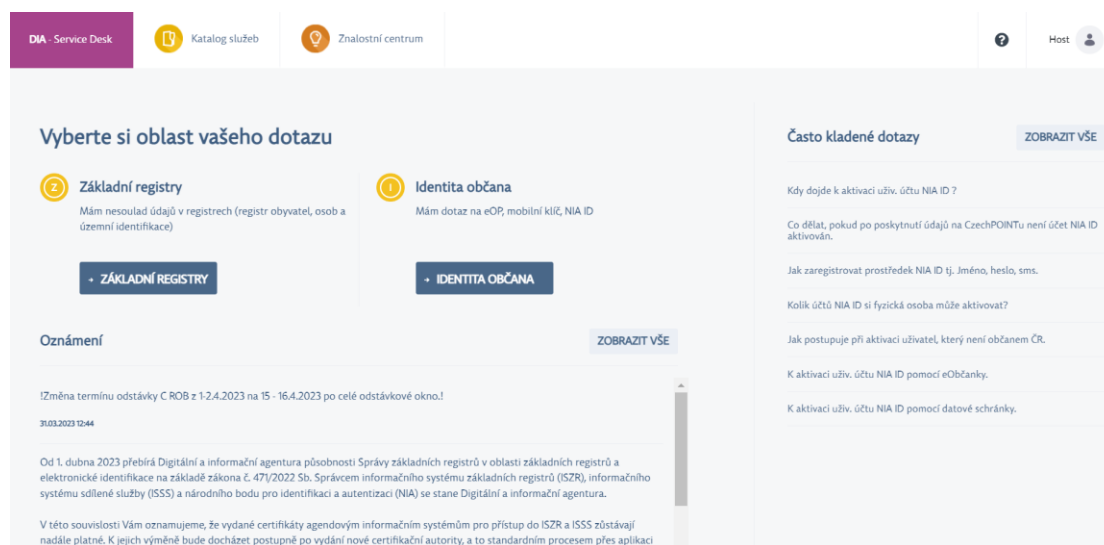


Pomocí tlačítka  se uživatel dostane na požadované prostředí Portálu.

4.2 Občan – úvodní obrazovka

Na úvodní obrazovce občana má uživatel možnost zvolit oblast svého dotazu – Základní registry, Identita občana. Také se zde zobrazují důležité informace od poskytovatele služeb jako jsou Oznámení (ve spodní části) a Často kladené dotazy (v pravé části). Na horní liště jsou umístěny záložky Katalog služeb a Znalostní centrum.

Pod  najde uživatel nápovědu – Uživatelskou příručku.



Obr. – úvodní obrazovka Občan

4.3 Katalog Služeb



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

- Odkaz na návod – Jedná se o odkaz na webovou stránku s relevantním návodem k dané problematice.
- Odkaz na příručku – Jedná se o odkaz na kompletní příručku dané problematiky, obvykle ve formátu PDF.
- Odkaz na znalostní dokument – Jedná se o 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.

Z **Základní registry**
Mám nesoulad údajů v registrech (registr obyvatel, osob a územní identifikace)

→ ZÁKLADNÍ REGISTRY

I **Identita občana**
Mám dotaz na eOP, mobilní klíč, NIA ID

→ IDENTITA OBČANA

nebo

DIA - Service Desk
Katalog služeb
Znalostní centrum

Katalog služeb

- S Služby Identity občana
- S **Služby Základních registrů**

Služby Základních registrů

Služby Základních registrů

N Nesoulad/Změna údajů v ZR	(Nesoulad/Změna v Základních registrech)
S Sestavy/Výpisy	Výpisy údajů, změnové sestavy, volební seznamy...
Z Životní situace	Osobní doklady, matriky, evidence obyvatel, trvalý pobyt....
N Náměty a připomínky	Informace a možnost zpětné vazby k základním registrům

Obr. Katalog služeb – Základní registry

DIA - Service Desk
Katalog služeb
Znalostní centrum

Katalog služeb

- S **Služby Identity občana**
- S Služby Základních registrů

Služby Identity občana

Služby Identity občana

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

Obr. Katalog služeb – Identita občana

4.3.1 Zadání požadavku

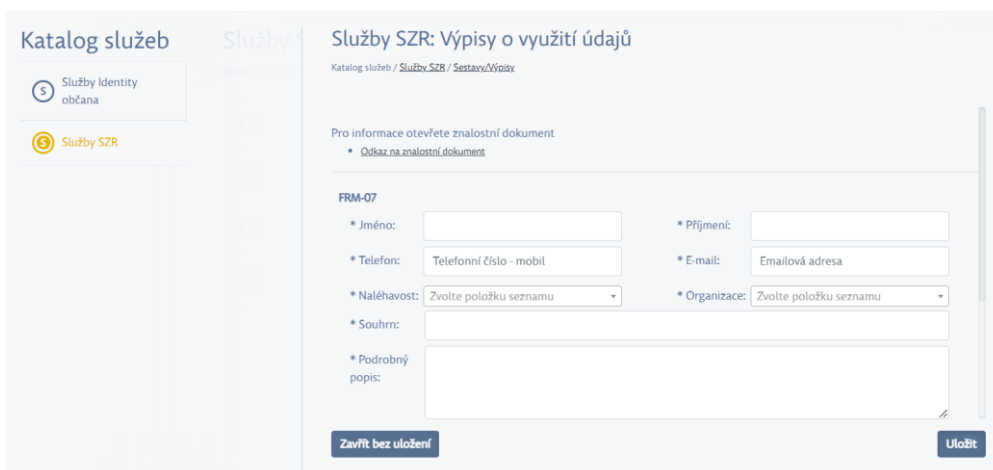
Požadavek je možné založit pouze z odpovídající služby z Katalogu služeb, která založení požadavku umožňuje.

Tlačítko Založit požadavek otevře možnost založení požadavku.

The screenshot shows a web interface for creating a request. On the left is a 'Katalog služeb' sidebar with 'Služby Identity občana' selected. The main area is titled 'Služby Identity občana: Nemám Jméno/Heslo/Bezpečnostní otázku'. It includes a breadcrumb trail, a link to a manual, and a form for 'FRM-01'. The form has fields for 'Jméno', 'Příjmení', 'Telefonní číslo - mobil', and 'E-mail', each with a 'Zadatavatel požadavku' label. There is also a dropdown for 'Naléhavost' and 'Organizace'. A 'Založit požadavek' button is at the bottom right.

Obr. – Založení požadavku 1

Pro založení požadavku vyplňte všechny povinné údaje a dle znalostí případně také volitelné atributy a klikněte na tlačítko **Uložit**.

The screenshot shows a web interface for creating a request. On the left is a 'Katalog služeb' sidebar with 'Služby SZR' selected. The main area is titled 'Služby SZR: Výpisy o využití údajů'. It includes a breadcrumb trail, a link to a manual, and a form for 'FRM-07'. The form has fields for 'Jméno', 'Příjmení', 'Telefon', 'E-mail', 'Naléhavost', and 'Organizace'. There is also a 'Souhrn' field and a 'Podrobný popis' text area. A 'Zavřít bez uložení' button is at the bottom left and a 'Uložit' button is at the bottom right.

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 (schránky) pomocí zkratky ctrl+c, ctrl+v

Přílohu je pro vložení nutné potvrdit kliknutím na tlačítko **Přidat**.

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 na požadavek

4.4 Znalostní centrum

Tato záložka umožňuje uživateli zobrazit znalostní dokumenty dostupných požadavků.

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