

---

DIGITÁLNÍ A INFORMAČNÍ AGENTURA_	Odbor/ oddělení <b>Portál SD</b>	
<b>PROVOZNÍ DOKUMENTACE IT DIA</b>		
	Přílohy	0
	Počet stran	10

# **PROVOZNÍ DOKUMENTACE**

## **Uživatelská příručka – Občan**

---

## Obsah

<b>1. ÚVOD</b>	<b>3</b>
<b>2. OBECNÝ POPIS PORTÁLU</b>	<b>4</b>
2.1 Základní povinnosti	4
2.2 Aktivity zajišťované Portálem	4
<b>3. PŘÍSTUP DO PORTÁLU</b>	<b>5</b>
3.1 Specifikace dostupných prostředí Portálu	5
<b>4. PRÁCE S PORTÁLEM</b>	<b>6</b>
4.1 Občan – přihlášení	6
4.2 Občan – úvodní obrazovka	6
4.3 Katalog Služeb	7
4.3.1 Zadání požadavku	8
4.4 Znalostní centrum	10

---

# 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>

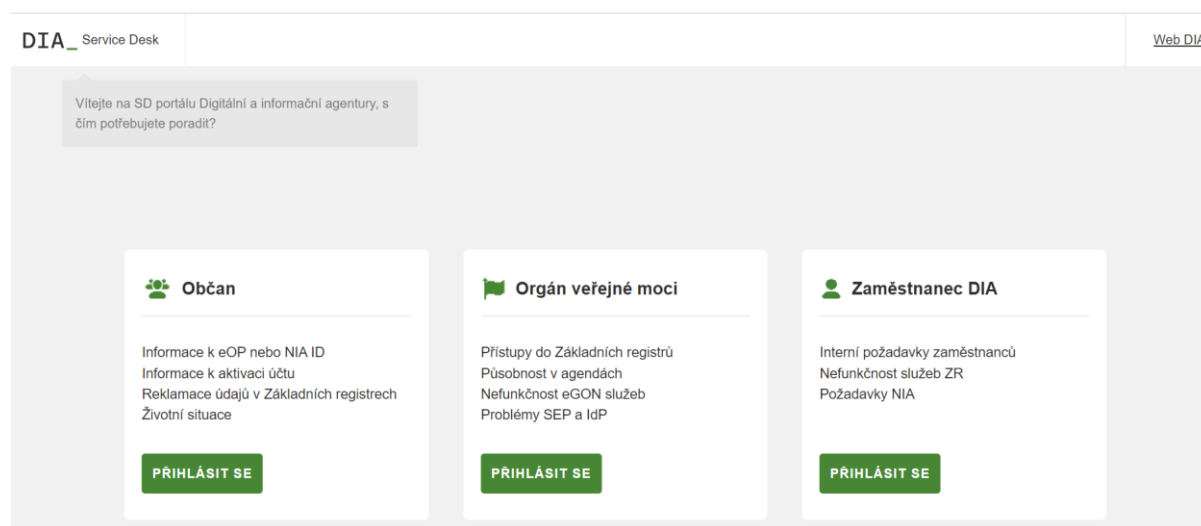
Podporované prohlížeče a jejich verze:

- 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

přístup na Portál pro všechny uživatele bez účtu

#### Orgán veřejné moci

přístup na Portál pouze pro uživatele s účtem JIP


#### Zaměstnanec DIA

přístup na Portál pouze pro zaměstnance DIA

## 4. Práce s Portálem

### 4.1 Občan – přihlášení

Občan bez uživatelského účtu použije k přihlášení okno Občan.

 Občan

Informace k eOP nebo NIA ID  
Informace k aktivaci účtu  
Reklamacie údajů v Základních registrech  
Životní situace

**PŘIHLÁSIT SE**

Pomocí tlačítka **PŘIHLÁSIT SE** se zobrazí požadované prostředí Portálu.

### 4.2 Občan – úvodní obrazovka

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

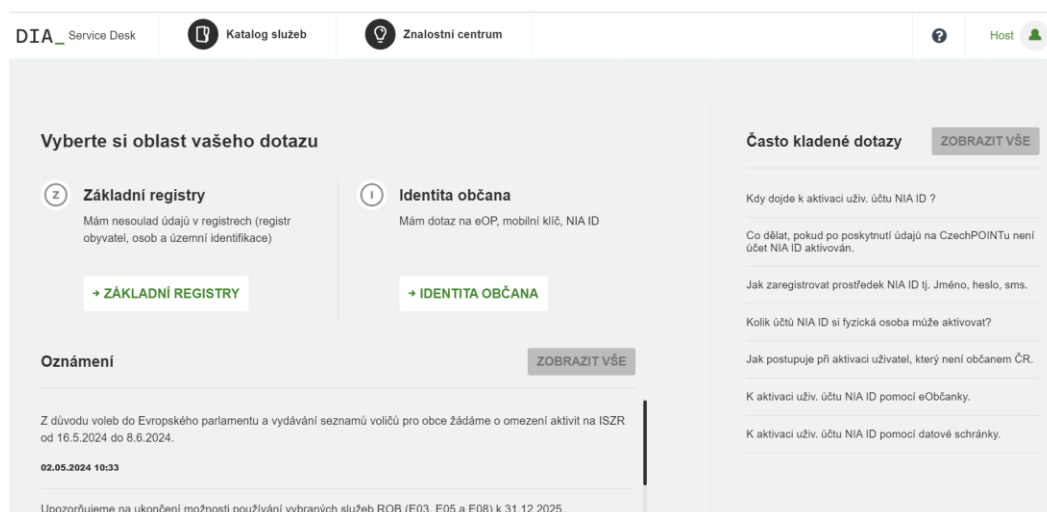
Uživatel má možnost si zvolit oblast svého dotazu pomocí tlačítek:

[→ ZÁKLADNÍ REGISTRY](#)

[→ IDENTITA OBČANA](#)

Dále se na úvodní obrazovce 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 ikonou  se nachází nápověda – Uživatelská příručka.



The screenshot shows the user interface of the 'Občan' portal. At the top, there is a navigation bar with 'DIA Service Desk', 'Katalog služeb', 'Znalostní centrum', a help icon, and 'Host'. The main content area is divided into several sections:

- Vyberte si oblast vašeho dotazu:** Two large buttons are visible: 'Základní registry' (with a 'z' icon) and 'Identita občana' (with an 'i' icon). Below each button is a brief description and a smaller version of the button.
- Oznámení:** A section with a 'ZOBRAZIT VŠE' button. It contains a notice about the European Parliament elections and a date '02.05.2024 10:33'.
- Často kladené dotazy:** A section with a 'ZOBRAZIT VŠE' button. It lists several frequently asked questions related to NIA ID activation.

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 se uživatel dostane také pomocí výběru oblasti svého dotazu.

The screenshot shows the 'Katalog služeb' (Service Catalog) interface. The top navigation bar includes 'DIA Service Desk', 'Katalog služeb' (active), 'Znalostní centrum', a help icon, and a user profile icon labeled 'Host'. The main content area is titled 'Katalog služeb' and 'Služby Identity občana'. On the left, there are two menu items: 'Služby Identity občana' (selected) and 'Služby Základních registrů'. The main list contains the following items:

Icon	Service Name	Description
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 – Služby Identity občana

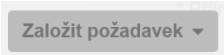
The screenshot shows the 'Katalog služeb' (Service Catalog) interface. The top navigation bar is identical to the previous screenshot. The main content area is titled 'Katalog služeb' and 'Služby Základních registrů'. On the left, there are two menu items: 'Služby Identity občana' and 'Služby Základních registrů' (selected). The main list contains the following items:

Icon	Service Name	Description
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 – Služby Základních registrů


## 4.3.1 Zadání požadavku

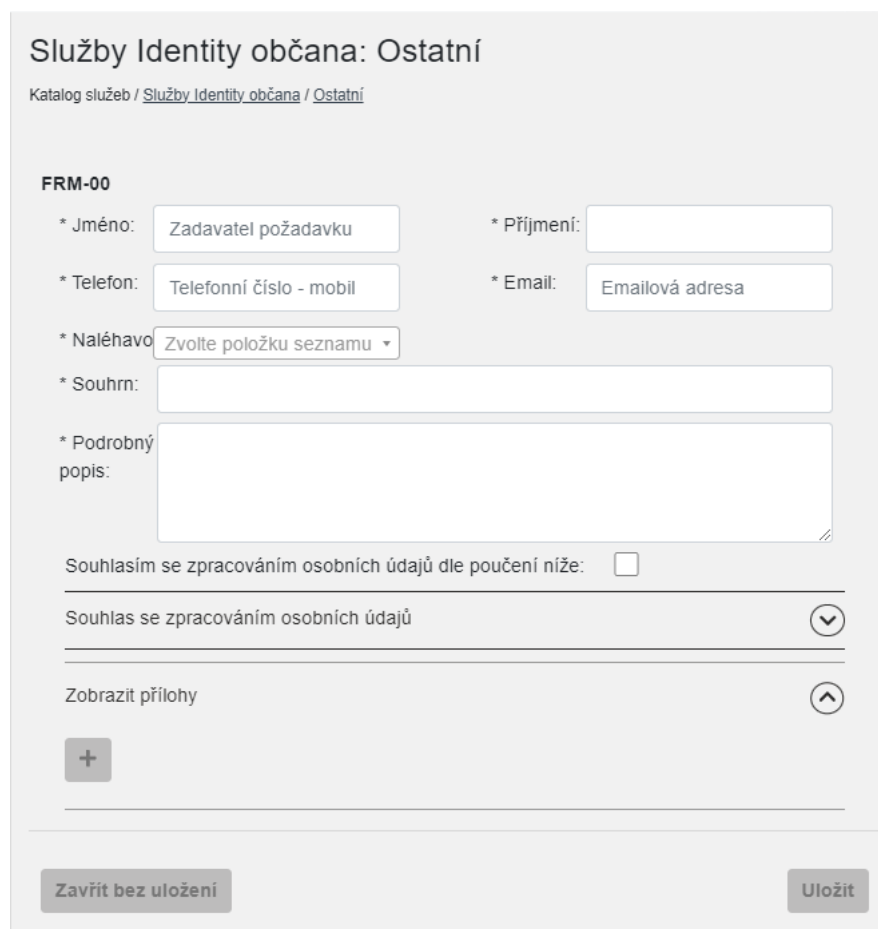
Požadavek je možné založit pouze z odpovídající služby z Katalogu služeb, která založení požadavku umožňuje.

Tlačítko  otevře formulář pro založení požadavku.



Obr. – Založení požadavku 1

Ve formuláři je nutné vyplnit všechny povinná pole (označená hvězdičkou) a podle znalostí případně také další volitelné atributy. Pro odeslání požadavku se klikne na tlačítko .

The screenshot shows a detailed form for creating a request. The title is 'Služby Identity občana: Ostatní' with a breadcrumb trail 'Katalog služeb / Služby Identity občana / Ostatní'. The form is titled 'FRM-00' and contains several fields: '\* Jméno:' with 'Zadavatel požadavku', '\* Příjmení:', '\* Telefon:' with 'Telefonní číslo - mobil', '\* Email:' with 'Emailová adresa', '\* Naléhavost:' with a dropdown menu 'Zvolte položku seznamu', '\* Souhrn:', and '\* Podrobný popis:'. Below the form, there is a checkbox for 'Souhlasím se zpracováním osobních údajů dle poučení níže:' which is currently unchecked. Below the checkbox, there are two expandable sections: 'Souhlas se zpracováním osobních údajů' and 'Zobrazit přílohy'. At the bottom, there are two buttons: 'Zavřít bez uložení' and 'Uložit'.

Obr. – Založení požadavku 2

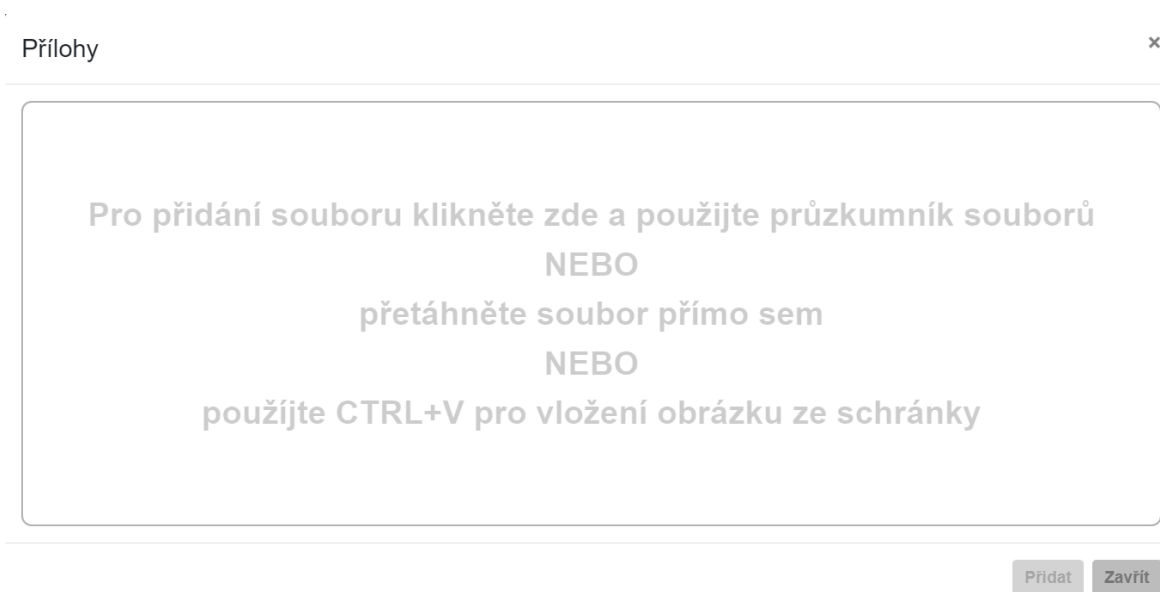


---

K požadavku je možné připojit přílohu tlačítkem  ve spodní části formuláře. 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

Příloha se uloží kliknutím na tlačítko .



Obr. – Okno pro přidání přílohy na požadavek

## 4.4 Znalostní centrum

Tato záložka umožňuje uživateli zobrazit znalostní dokumenty dostupných požadavků.

Znalostní centrum		
Identita občana	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	Jak zrušit identifikační prostředek NIA ID tj. Jméno, heslo, sms
Přihlášení na Portál občana prostřednictvím datové schránky	Přihlášení na Portál občana prostřednictvím datové schránky	Přihlášení na Portál občana prostřednictvím datové schránky
Chci zablokovat Občanský průkaz - elektronická část	Chci zablokovat Občanský průkaz - elektronická část	Chci zablokovat Občanský průkaz - elektronická část
Chci zablokovat Občanský průkaz - komplet.	Chci zablokovat Občanský průkaz - komplet.	Chci zablokovat Občanský průkaz - komplet.

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