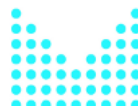




## Czech POINT - Nové agendy



MINISTERSTVO VNITRA  
ČESKÉ REPUBLIKY

PODPORUJEME  
VAŠI BUDOUCNOST  
[www.esfcr.cz](http://www.esfcr.cz)

## Rozsah:

1 hodina

## Anotace:

Kurz seznamuje s novou agendou zajišťovanou pro Informační systém datových schránek prostřednictvím Czech POINT, možností zjištění stavu aktivace nových přístupových údajů do datové schránky.

## Průvodce kurzem:

Vážení studující,

kurz "**Czech POINT - nové agendy**" Vám přináší první z agend, které budou v roce 2010 postupně do Czech POINT zaváděny. Protože v současné době není ještě přesně známý harmonogram uvádění nových služeb na kontaktní místa veřejné správy, zvolili jsme cestu postupného doplňování kurzu.

Nyní se můžete seznámit s agendou Vyřízení reklamace obdržení přístupových údajů a vydání nových.

O každém rozšíření kurzu budete informováni prostřednictvím manažerů vzdělávání nebo školitelů ve Vašich eGON centrech.

Děkujeme.

## Seznam modulů:

- Vyřízení reklamace obdržení přístupových údajů a vydání nových

## Přílohy ke kurzu:

- žádné

## **Obsah modulu Vyřízení reklamace obdržení přístupových údajů a vydání nových**

1	Úvod.....	5
2	Přihlášení k Czech POINTu .....	5
3	Formulář pro vyřízení reklamace .....	8
4	Závěr .....	14

# **MODUL: Vyřízení reklamace obdržení přístupových údajů a vydání nových**

# 1 Úvod



Projekt je spolufinancován z ESF z OP LZZ Vzdělávání úředníků a zaměstnanců veřejné správy, metodiků a školitelů a politiků v oblasti zavádění eGovernmentu do veřejné správy,

reg. č. CZ.1.04/4.1.00/38.00001

V tomto modulu se seznámíme s postupem pro práci s formulářem Vyřízení reklamace obdržení přístupových údajů a vydání nových. Formulář slouží ke zjištění stavu aktivace nových přístupových údajů do datové schránky.

- Dozvíme se, jak nakládat s podklady pro reklamaci
- Je zde vysvětleno, jak při reklamaci postupujeme
- Dále se dozvíme, jaké možnosti mohou nastat při vystavení formuláře

NEŽ ZAČNETE STUDOVAT, PŘEČTĚTE SI, PROSÍM, PRŮVODCE KURZEM, dozvíte se, že tento kurz bude postupně rozšiřován.

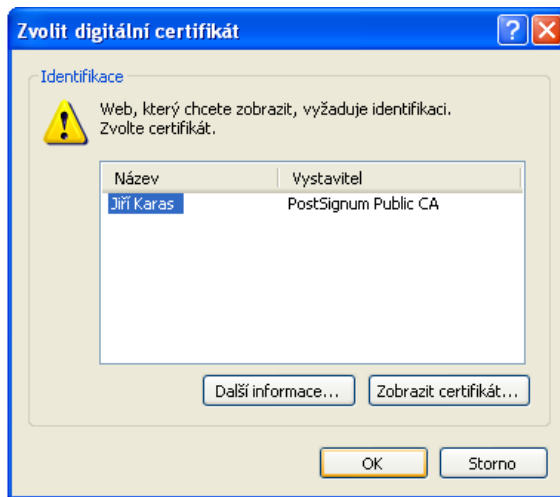
## 2 Přihlášení k Czech POINTu

Než začneme cokoli pomocí Czech POINTu dělat, je třeba se přihlásit do jeho centrály, autentifikovat se a vybrat druh činnosti.

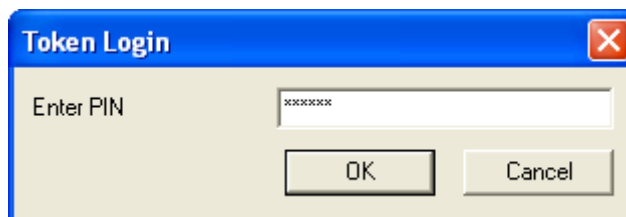
- Do centrály Czech POINTu se dostaneme z webového prohlížeče zadáním adresy <https://www.czechpoint.cz>.
- Následuje naše autentifikace výběrem komerčního certifikátu a zadáním odpovídajícího PINu; dále pak ověření přihlašovacích údajů – uživatelského jména a přístupového hesla.

Při vstupu do Czech POINTu je při prvním vstupu vyžádána autentifikace (přihlášení) pracovníka. Pro tento účel je zapotřebí, aby do USB konektoru počítače byl zasunut náš token, zařízení iKey 4000, ve kterém je uložen náš privátní klíč.

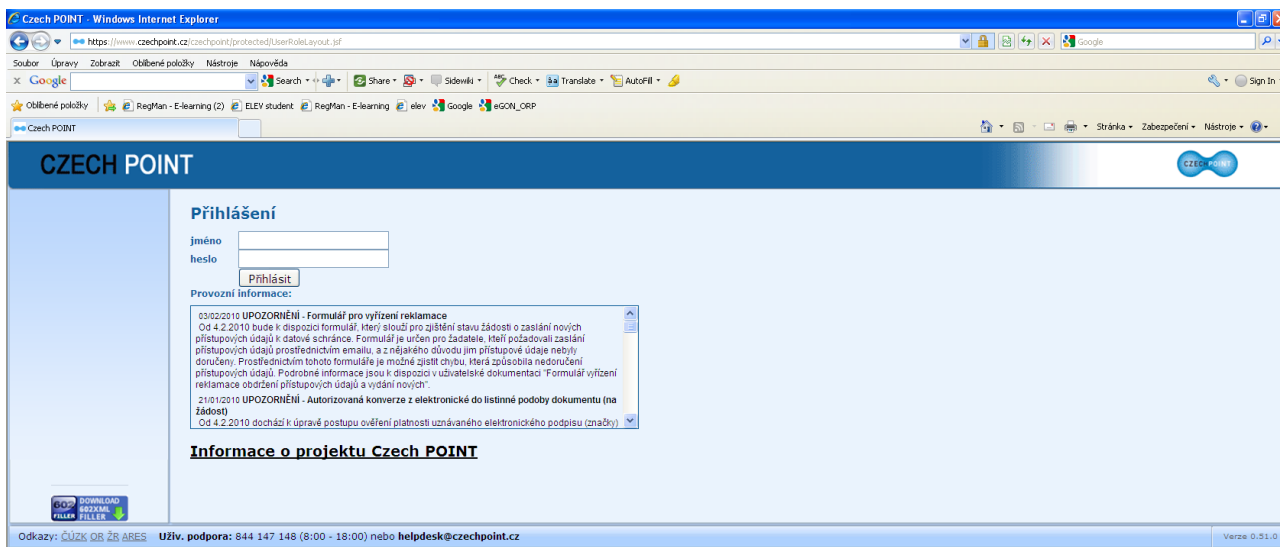
Prvním krokem při přihlášení je výběr a potvrzení digitálního certifikátu. Certifikát potvrdíme v okně **Zvolit digitální certifikát**.



Následuje zadání PIN kódu – zapíšeme jej do vstupního pole **Enter PIN**.



Pokud je vše v pořádku, otevře se stránka pro přihlášení do prostředí Czech POINT. Vyplníme do vstupních polí **jméno** a **heslo** a stiskneme tlačítko **Přihlásit**.



## 2.1 Volba formuláře

Zobrazilo se nám rozhraní portálu Czech POINT. V levé části okna klepneme na položku **Formulář vyřízení reklamace obdržení přístupových údajů a vydání nových** ve skupině **Agendy ISDS**.

Czech POINT

**CZECH POINT EDU**

Můj profil Tisknout Uživateli: user user Role: VKladatel Dokumentace Odhlásit 8:14:24

Agency ISDS

S dotazy a případnými problémy se obraťte na helpdesk Czech POINT tel. 844 147 148 (8:00 - 18:00) nebo helpdesk@czechpoint.cz

Sablona	Verze	Popisek	Dostupnost	
Formulář vyřízení reklamace obdržení přístupových údajů a vydání nových	1.1	RFD2		Stáhnout
Formulář žádosti, aby datová schránka neplnila funkci OVM	10.14	ISDS-D9		Stáhnout
Formulář žádosti, aby datová schránka plnila funkci OVM	10.16	ISDS-D8		Stáhnout
Formulář žádosti o opětovné zpřístupnění datové schránky, která byla zřízena na žádost	10.21	ISDS-D7		Stáhnout
Formulář žádosti o znepřístupnění datové schránky, která byla zřízena na žádost	10.22	ISDS-D6		Stáhnout
Formulář oznámení o zneplatnění přístupových údajů pověřené osoby (zrušení osoby)	10.22	ISDS-D4		Stáhnout
Formulář oznámení o zneplatnění přístupových údajů a vydání nových	10.32	ISDS-D2		Stáhnout
Oznámení o zneplatnění přístupových údajů statutárním orgánům nebo vedoucím OVM	10.5	ISDS-D12		Stáhnout
Formulář oznámení o přidání pověřené osoby k přístupu do datové schránky	10.51	ISDS-D3		Stáhnout

nebyly doručeny. Prostřednictvím tohoto formuláře je možné zjistit chybu, která způsobila nedoručení přístupových údajů. Podrobné informace jsou k dispozici v uživatelské dokumentaci "Formulář vyřiz

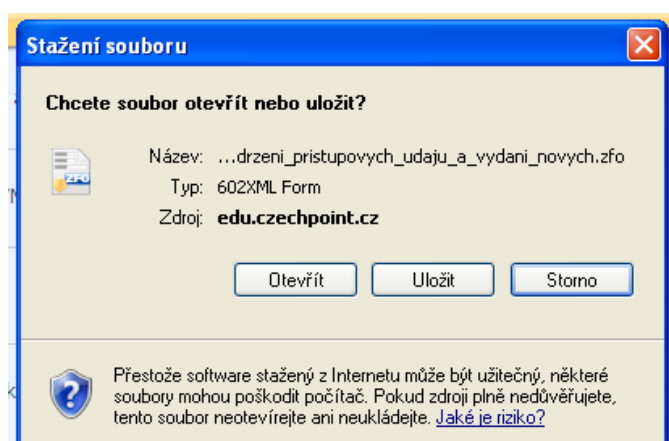
Zkontrolujeme dostupnost **formuláře vyřízení reklamace obdržení přístupových údajů a vydání nových**. Pokud je dostupný, je ve sloupci dostupnost zobrazen zelený indikátor,

Sablona	Verze	Popisek	Dostupnost	
Formulář vyřízení reklamace obdržení přístupových údajů a vydání nových	1.1	RFD2		Stáhnout

v případě červeného identifikátoru je formulář nedostupný.

Verze	Popisek	Dostupnost	
2.6	CR		Stáhnout

Klepeme myší do řádku s položkou formuláře na odkaz **Stáhnout**. Formulář otevřeme, zobrazí se v okně aplikace 602XML Filler.



### 3 Formulář pro vyřízení reklamace

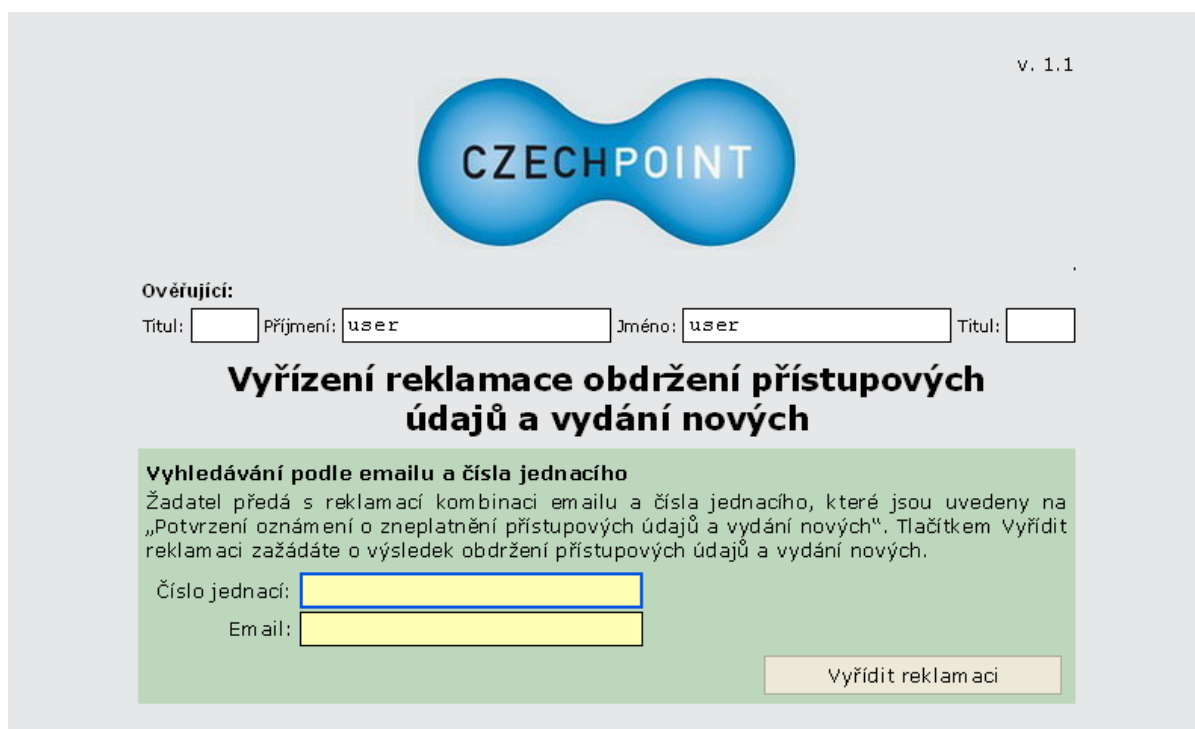
Prostřednictvím této agendy může žadatel zjistit stav aktivace nových přístupových údajů ke své datové schránce. O nové přístupové údaje žadatel požádá pomocí *Oznámení o zneplatnění přístupových údajů a vydání nových* na kontaktním místě Czech POINT. Instrukce, které provedou žadatele aktivací nových přístupových údajů do datové schránky, byly předány prostřednictvím zásilky doručené elektronickou poštou na adresu žadatele. Reklamace se provádí na přepážce kontaktního místa Czech POINT.

#### 3.1 Podání reklamace

##### Podklady pro reklamaci

Žadatel musí předložit číslo jednací, které je uvedeno v textu Potvrzení oznámení o zneplatnění přístupových údajů a vydání nových. Číslo jednací je například ve tvaru REF259712 a podobně. Jednací číslo zapisujeme do pole **Číslo jednací** formuláře.

Dále je třeba do pole **eMail** zapsat kontaktní adresu elektronické pošty žadatele – ta musí souhlasit s adresou, na kterou mají být doručeny nové přístupové údaje reklamujícího žadatele.



The screenshot shows a web form titled "Vyřízení reklamace obdržení přístupových údajů a vydání nových" (Handling of a complaint about receiving access data and issuing new data). At the top, there is a blue logo for "CZECHPOINT" and the version number "v. 1.1". Below the logo, there are input fields for "Ověřující:" (Verifying person) with sub-fields for "Titul:" (Title), "Příjmení:" (Surname), "Jméno:" (Name), and "Titul:" (Title). The "Příjmení:" and "Jméno:" fields contain the text "user". Below this, the main title of the form is displayed in bold. A green box contains the heading "Vyhledávání podle emailu a čísla jednacího" (Search by email and case number) and a paragraph explaining that the user should enter their case number and email address. Below this text are two yellow input fields: "Číslo jednací:" (Case number) and "Email:". At the bottom right of the green box is a button labeled "Vyřídit reklamaci" (Handle complaint).

##### Odeslání reklamace k vyřízení

Stiskem tlačítka **Vyřídit reklamaci** odešleme po kontrole úplnosti vstupních údajů podklady pro reklamaci k vyřízení.

Reklamace je podle jednacího čísla posouzena a výsledek je odeslán zpět a zobrazen ve formuláři.



## 3.2 Výsledek reklamace

Ve formuláři se vypíše výsledek reklamace hlášený ze serveru Ministerstva vnitra ČR. Mohou nastat různé situace.

### Žadatel neobdržel aktivační link z technických důvodů

Zpráva ve formuláři: **Žadatel neobdržel z technických důvodů eMail s aktivačním linkem.** Příčinou této situace je pravděpodobně to, že žádost sice byla doručena, ale z technických důvodů nebyla žadateli (dosud) doručena odpověď s podklady pro aktivaci. Technické důvody mohou zahrnovat chybné nastavení např. SPAM filtru, chybu SMTP serveru atd. Žadateli jsou nabídnuta dvě řešení. Mezi nimi volíme pomocí dvojice tlačítek ve formuláři.

**Výsledek obdržení přístupových údajů a vydání nových**

Žadatel neobdržel z technických důvodů email s aktivačním linkem. Nabídněte žadateli jednu ze dvou nabízených možností.

Tlačítkem **Tisk výsledku obdržení přístupových údajů** vytisknete potřebné informace pro žadatele, jak má postupovat pro znovuzaslání emailu s aktivačním linkem.

Nebo tlačítkem **Zažádat o email s aktivačním linkem** bude automaticky odeslán email s aktivačním linkem na email žadatele.

### Žadatel chce situaci řešit sám

Tlačítko **Tisk výsledku obdržení přístupových údajů** stiskneme, pokud si uživatel bude přát řešit situaci vlastními silami. Vytisknutý list předáme uživateli. Ten zde najde rady, jak dále postupovat:

- Žádost o znovuzaslání aktivačního linku se podává na stránkách Aktivačního portálu (<https://www.czechpoint.cz/aktivacniportal>).

 **datové schránky** INFOLINKA: 270 005 200

---

**Aktivační link**

E-mailová adresa

Číslo jednací žádosti

**AKTIVAČNÍ PORTÁL INFORMAČNÍHO SYSTÉMU DATOVÝCH SCHRÁNEK**

Zadejte e-mailovou adresu, kterou jste vyplnili v žádosti o zneplatnění přístupových údajů a vydání nových a její číslo jednací. Oba údaje jsou povinné. Po stisku tlačítka "ZASLAT AKTIVAČNÍ LINK" bude požadavek o znovuzaslání aktivačního linku zpracován. Upozornění: Pokud jste zadal jiný email, než při žádosti na kontaktním místě Czech POINT, nebude email do Vaší schránky doručen. V případě uvedení chybného e-mailu v žádosti je nutné podat žádost novou.

 **MINISTERSTVO VNITRA  
ČESKÉ REPUBLIKY**

 **Česká pošta**

---

Správce: Ministerstvo vnitra České republiky; Provozovatel: Česká pošta, s. p. Verze 1.3.2

Na těchto stránkách žadatel nalezne jak přesně postupovat.

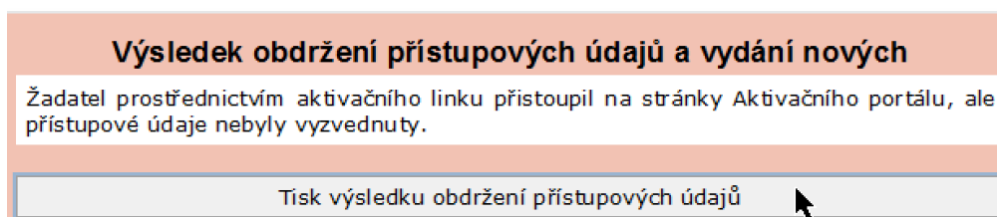
- Potřebné údaje (číslo jednacích, eMail) nalezne žadatel na *Potvrzení o oznámení o zneplatnění přístupových údajů a vydání nových*, které obdržel na kontaktním místě Czech POINT.
- Je třeba zdůraznit, že kontaktní eMail musí být shodný s eMailem, který žadatel uvedl u *Oznámení o znepřístupnění přístupových údajů a vydání nových*.

### Žadatel vyžaduje zaslání aktivačního linku elektronickou poštou

Pokud žadatel nechce sám nic vyplňovat a odesílat, stiskneme tlačítko **Zažádat eMail s aktivačním linkem**. Žadateli bude doručena zásilka s aktivačním linkem na původně zadanou eMailovou adresu elektronické pošty.

#### 3.2.1 Žadatel si aktivační údaje dosud nevyzvedl

Tato situace je oznámena zprávou **Žadatel prostřednictvím aktivačního linku přistoupil na stránky Aktivačního portálu, ale přístupové údaje nebyly vyzvednuty**.



Jedná se o situaci, kdy žadatel zvolil možnost vyzvednutí přístupových údajů elektronickou formou a na kontaktním místě Czech POINT zadával při transakci *Oznámení o zneplatnění přístupových údajů a vydání nových* svou adresu elektronické pošty. Do příslušné poštovní schránky pak byla doručena zásilka obsahující aktivační link, jehož pomocí lze nové přístupové údaje vyzvednout. Na kontaktním místě Czech POINT tehdy žadatel také obdržel vytištěné *Potvrzení o oznámení o zneplatnění přístupových údajů a vydání nových* – zde je uvedeno vše potřebné k vyzvednutí přístupových údajů.

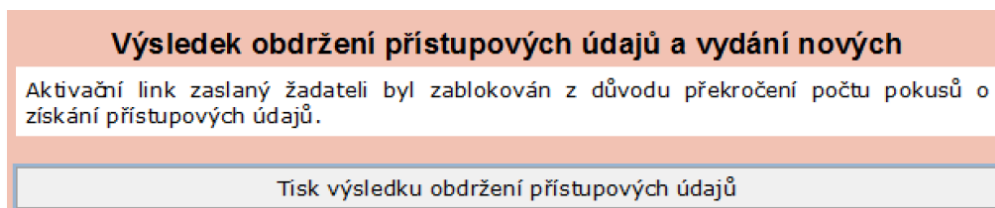
Žadatel by měl postupovat takto:

- Ve svém poštovním klientském programu otevřít okno se seznamem poštovních zásilek doručených do schránky, jejíž adresu zadal v žádosti.
- Zde nalézt zásilku, která má ve sloupci **Předmět (Věc apod. – podle programu)** uvedeno **REFnnnnnn - Přístupové údaje do Informačního systému datových schránek**. Údaj na začátku – například REF563214 je číslo jednacích oznámení.
- Je třeba zkontrolovat, zda toto číslo jednacích je shodné s číslem jednacím uvedeným na *Potvrzení o oznámení o zneplatnění přístupových údajů a vydání nových*.
- Žadatel pak zásilku otevře a v jejím textu klepne myší na aktivační link (odkaz).
- Zobrazí se stránka *Aktivačního portálu* s výzvou k zadání *ID virtuální obálky* a *ID datové schránky*. Oba údaje jsou rovněž uvedeny v *Potvrzení o oznámení o zneplatnění přístupových údajů a vydání nových*.

- Po zadání obou údajů žadatel klepne na tlačítko **Zobrazit přístupové údaje**. Následně se zobrazí požadované přístupové údaje ke schránce žadatele v Informačním systému datových schránek.
- Poskytnuté údaje je třeba pečlivě zaznamenat, protože je lze zobrazit jen jednou.

### 3.2.2 Byl překročen počet pokusů o získání přístupových údajů

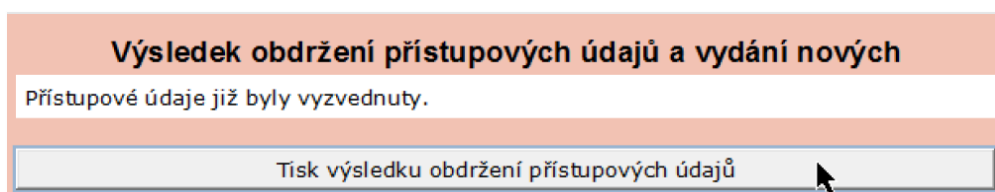
Ve formuláři je zobrazena zpráva **Aktivační link zasláný žadateli byl zablokován z důvodu překročení počtu pokusů o získání přístupových údajů**.



Aktivační link zasláný žadateli byl již zablokován z důvodu překročení počtu pokusů o získání přístupových údajů. Pro získání nových přístupových údajů musí žadatel na kontaktním místě Czech POINT znovu požádat o zneplatnění přístupových údajů a zaslání nových.

### 3.2.3 Přístupové údaje byly již vyzvednuty

Ve formuláři je zobrazena zpráva **Přístupové údaje již byly vyzvednuty**.



Přístupové údaje již byly pro uvedené číslo jednacích vyzvednuty. Pro získání nových přístupových údajů musí žadatel na kontaktním místě Czech POINT znovu požádat o zneplatnění přístupových údajů a zaslání nových.

### 3.2.4 Nesouhlasí adresa elektronické pošty

Ve formuláři je zobrazena zpráva **Oznámení o znepřístupnění přístupových údajů a vydání nových s číslem jednacím xxx bylo již v minulosti úspěšně přijato a aktivační link byl zaslán na jiný eMail než byl zadán při reklamaci**.

### Výsledek obdržení přístupových údajů a vydání nových

Oznámení o zneprístupnění přístupových údajů a vydání nových s číslem jednacím **REF35055** bylo již v minulosti úspěšně přijato a aktivační link byl zaslán na jiný email než byl zadán při reklamaci.

Byl email zadán podle požadavku žadatele?

Přístupové údaje k datové schránce byly již zaslány – ale do jiné poštovní schránky, než uvedl při reklamaci žadatel. Pokud **nedošlo** k omylu ve specifikaci adresy schránky žadatelem ani k chybě při jejím zápisu, klepněte na tlačítko **ANO**.

### Výsledek obdržení přístupových údajů a vydání nových

Do oznámení o zneplatnění přístupových údajů žadatel zadal jiný email než při reklamaci.

V dané chvíli lze žadatele jen informovat o tom, že aktivační link byl již v minulosti odeslán na adresu odlišnou, než je uváděna nyní při reklamaci. Pokud došlo k omylu při zadání té původní adresy, je nutno znovu požádat o zneplatnění přístupových údajů a zadání nových.

Jestliže došlo k omylu při zadávání poštovní adresy v reklamačním formuláři, klepněte na tlačítko **NE**.


### Výsledek obdržení přístupových údajů a vydání nových

Oznámení o zneprístupnění přístupových údajů a vydání nových s číslem jednacím **REF35055** bylo již v minulosti úspěšně přijato a aktivační link byl zaslán na jiný email než byl zadán při reklamaci.

Byl email zadán podle požadavku žadatele?

Pak budete moci adresu poštovní schránky do pole eMail zadat znovu a pokusit se reklamaci vyřídit.

v. 1.1



Ověřující:  
Titul:  Příjmení:  Jméno:  Titul:

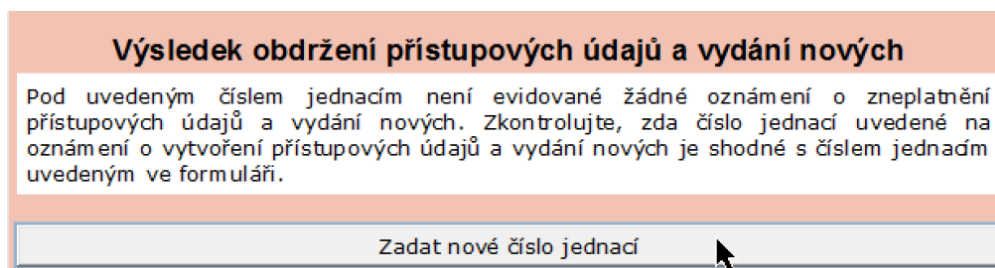
### Vyřízení reklamací obdržení přístupových údajů a vydání nových

**Vyhledávání podle emailu a čísla jednacího**  
Žadatel předá s reklamací kombinaci emailu a čísla jednacího, které jsou uvedeny na „Potvrzení oznámení o zneplatnění přístupových údajů a vydání nových“. Tlačítkem Vyřídit reklamaci zažádáte o výsledek obdržení přístupových údajů a vydání nových.

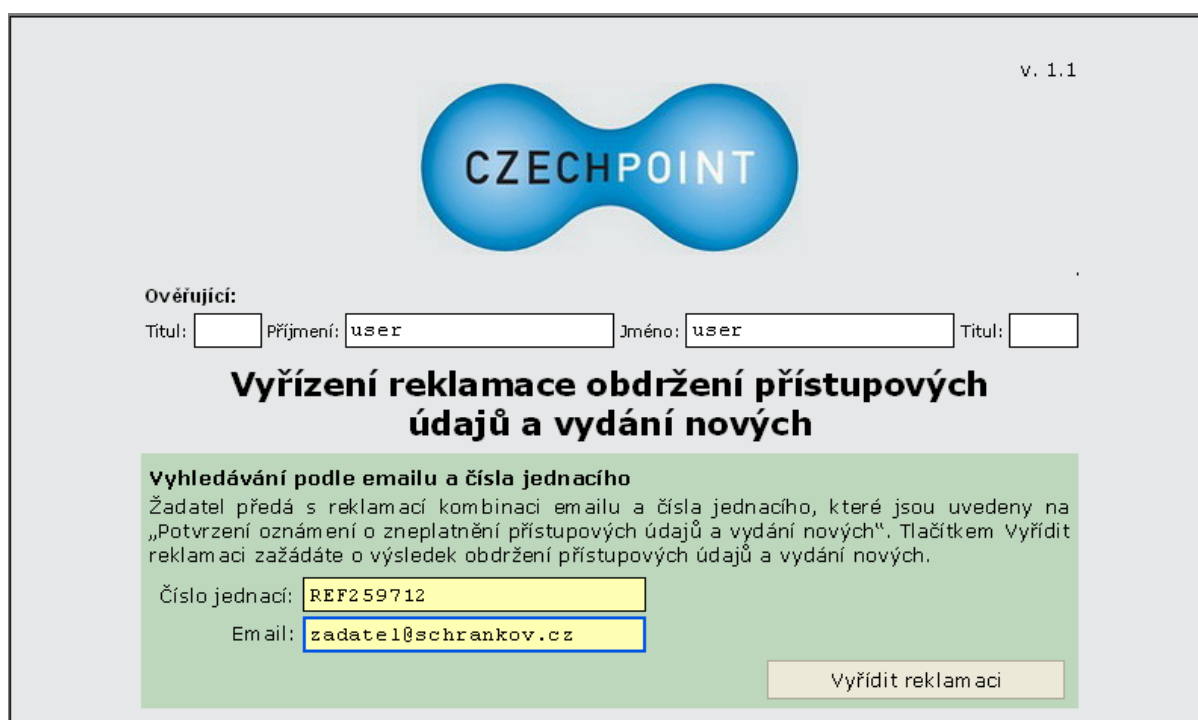
Číslo jednací:   
Email:

### 3.2.5 Bylo zadáno nesprávné jednacím číslo

Pokud není na serveru Ministerstva vnitra pod žadatelem uvedeným číslem jednacím nalezena evidovaná žádost o zneplatnění přístupových údajů, zobrazí se zpráva: **Pod uvedeným číslem jednacím není evidované žádné oznámení o zneplatnění přístupových údajů a vydání nových. Zkontrolujte, zda číslo jednacím uvedené na oznámení o vytvoření přístupových údajů a vydání nových je shodné s číslem jednacím uvedeným ve formuláři.**



Stiskem tlačítka **Zadat nové číslo jednacím** budete mít možnost opravit údaj zadaný v poli **Číslo jednacím**.



Pokud žadatelem udávané jednacím číslo je zapsáno správně a přesto je odmítáno, nelze v transakci pokračovat a je třeba ji ukončit.

### 3.3 Tisk a ukončení transakce

V případech, že reklamaci žadatele bylo možné vyřídít, klepneme dále na tlačítko **Tisk výsledku obdržení přístupových údajů**.

V dialogu pro volbu tiskárny potvrdíme volbu tiskového zařízení a vytiskneme Výsledek obdržení přístupových údajů a vydání nových s instrukcemi pro žadatele, jak má dále postupovat. Výtisk předáme žadateli.

## **Ukončení transakce**

Transakci ukončíme klepnutím na tlačítko **Zavřít formulář**.

## **4 Závěr**

V tomto modulu jsme se seznámili s formulářem Vyřízení reklamace obdržení přístupových údajů a vydání nových, který bude používat asistent kontaktního místa Czech POINT v případě, že se na něho obrátí občan s dotazem, proč mu na jeho emailovou adresu nebyly doručeny přístupové údaje k datové schránce, o které si zažádal.

Formulář pomůže žadateli zjistit, kde nastala chyba v procesu doručování a nabízí návod, jak zaslání přístupových údajů k datové schránce dokončit.