

Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji

<https://archiwum.mswia.gov.pl/pl/aktualnosci/12944,25-konsultantow-odpowiada-na-pytania-dotyca-ce-aplikacji-ZRODLO.html>

2023-04-02, 04:24

Informacja

Strona znajduje się w archiwum.

Data publikacji 18.02.2015

25 konsultantów odpowiada na pytania dotyczące aplikacji „ŹRÓDŁO”



Nowy system informatyczny łączy kluczowe z punktu widzenia funkcjonowania państwa rejestry. W zintegrowanym systemie znajdują się m.in. rejestry PESEL, dowodów osobistych i aktów stanu cywilnego. Dzięki SRP urzędnicy nie będą musieli już prowadzić między sobą korespondencji by uzyskać informacje - wszystkie potrzebne dane znajdują w systemie. Urzędnicy będą pracowali w aplikacji ŹRÓDŁO. Od poniedziałku do piątku w godzinach 7:00-19:00 pracownicy Service Desk odpowiadają na pytania i wątpliwości urzędników, którzy wkrótce rozpoczną pracę na nowej aplikacji „ŹRÓDŁO”. Zespół konsultantów liczy 25 osób i w razie potrzeby może zostać zwiększony.

Co to jest Service Desk?

Zespół Service Desk programu pl.ID jest pierwszą linią wsparcia, utrzymującą bezpośredni kontakt ze zgłaszającymi problemy techniczne Lokalnymi Administratorami Systemu. Zespół liczy 25 osób i składa się ze specjalistów z Centralnego Ośrodka Informatyki MSW.

Jak skontaktować się z Service Desk?

Numer do Service Desk jest jeden: (42) 253 54 99. Rozmowy są jednak dzielone na wiele stanowisk jednocześnie. Możliwe jest również „kolejkowanie” dzwoniących w wypadku, gdyby wszystkie linie były zajęte.

Dane do Service Desk zostały przesłane do wszystkich gmin poprzez Portal Informacyjny Administracji (PIA). Dodatkowo sam dokument „Instrukcja zgłaszania błędów w ITSM - szkolenia” znajduje się na stronie www.obywatel.gov.pl w zakładce Centrum Pomocy. Dane kontaktowe były również wielokrotnie przypomniane w trakcie bieżącej obsługi zgłoszeń i komunikacji z gminami.

Jak pracuje Service Desk - od przyjęcia zgłoszenia do rozwiązania problemu

Konsultanci z Service Desk-u przyjmują zgłoszenia o trudnościach lub problemach napotkanych przez użytkowników aplikacji „ŹRÓDŁO”. Następnie po wstępnym rozpoznaniu problemu, wykonują pierwszą próbę rozwiązania zgłoszonego incydentu, a w razie potrzeby przekazują informację o problemie do właściwej grupy wsparcia. Konsultanci będą również na bieżąco informować

użytkownika o sposobie rozwiązania problemu.

Jakie zmiany od 1 marca?

Od 1 marca obywatela czekają zmiany. Jeśli chodzi o dowód osobisty, to od marca będzie on wydawany już według nowego wzoru. Łatwiejszy do wypełnienia będzie również wniosek o dowód osobisty i będzie go można złożyć w dowolnym urzędzie gminy w całej Polsce.

Od 1 marca rusza również System Rejestrów Państwowych (SRP), do którego będą miały dostęp wszystkie urzędy gminy w Polsce. Do tej pory każda gmina pracowała na odrębnym systemie. Nowy system informatyczny połączy kluczowe z punktu widzenia funkcjonowania państwa rejestry. W zintegrowanym systemie znajdą się m.in. rejestry PESEL, dowodów osobistych i aktów stanu cywilnego.



[Infografika - opis alternatywny](#)

[Tweetnij](#)

[pl.ID, System Rejestrów Państwowych, źródło, 1 marca](#)

[Generuj PDF](#)

[Drukuj](#)

[Powiadom](#)

[Zgłoś błąd](#)