

I. Administrator / Panel administracyjny

	PYTANIE	ODPOWIEDŹ
1.	<b>Jakie osoby mogą pełnić rolę administratora punktu potwierdzającego i kto nadaje te uprawnienia?</b>	Procedura nadawania uprawnień i tworzenia punktu potwierdzającego znajduje się tu: <a href="https://archiwum_mc.bip.gov.pl/departament-zarzadzania-systemami/utworzenie-punktu-potwierdzajacego-profil-zaufany-epuap.html">https://archiwum_mc.bip.gov.pl/departament-zarzadzania-systemami/utworzenie-punktu-potwierdzajacego-profil-zaufany-epuap.html</a> Jeśli w danym punkcie potwierdzającym nikt nie ma uprawnień administratora punktu to należy złożyć wniosek o dodanie administratora. Należy do tego wykorzystać wzór wniosku o utworzenie PP odpowiednio go edytując lub po prostu w piśmie podać wszystkie konieczne dane.
2.	<b>Gdzie i w jaki sposób można sprawdzić, kto jest administratorem punktu oraz jakie osoby posiadają uprawnienia do potwierdzania profilu zaufanego?</b>	Administrator punktu potwierdzającego po wybraniu danego punktu potwierdzającego ma możliwość wyświetlenia listy użytkowników przypisanych do danego punktu. Po kliknięciu Zmień przy wybranym użytkowniku z listy zostaną wyświetlone jego uprawnienia.
3.	<b>Kto i w jaki sposób dodaje nowego użytkownika do punktu potwierdzającego oraz nadaje mu uprawnienia administratora lub osoby potwierdzającej?</b>	Kierownik podmiotu mającego uprawnienia punktu potwierdzającego lub osoba przez niego upoważniona wyznacza pracownika lub pracowników do potwierdzania, przedłużania i unieważniania profili zaufanych. Administrator punktu nadaje wyznaczonemu pracownikowi podmiotu uprawnienia do potwierdzania, przedłużania i unieważniania profili zaufanych przypisuje mu w systemie profilu zaufanego rolę osoby potwierdzającej profil zaufany lub administratora punktu.
4.	<b>W panelu administracyjnym PZ 2.0 użytkownicy są widoczni wyłącznie po loginie, bez imienia i nazwiska, co znacząco utrudnia zarządzanie uprawnieniami. Czy planowana jest rozbudowa panelu w tym zakresie?</b>	Administrator Punktu Potwierdzającego (PP) ma podgląd na użytkowników przypisanych do danego PP. Po wybraniu z listy konkretnego użytkownika przypisanego do punktu, na pop-up'ie obok nazwy użytkownika widoczne jest imię i nazwisko, ale tylko w przypadku, gdy na koncie z uprawnieniami osoba potwierdzająca ma ważny profil zaufany.

	PYTANIE	ODPOWIEDŹ
5.	<b>Jak przywrócić pracownikowi uprawnienia do potwierdzania profilu zaufanego po utworzeniu nowego profilu z powodu wygaśnięcia poprzedniego?</b>	Uprawnienia są powiązane z kontem profilu zaufanego a nie z samym profilem zaufanym, dlatego wygaśnięcie ważności profilu zaufanego nie pozbawia użytkownika uprawnień. Do czasu potwierdzenia nowego profilu zaufanego, osoba potwierdzająca nie będzie mogła jednak potwierdzać podpisem zaufanym, ale będzie mogła np. wyszukiwać wnioski lub podpisać certyfikatem kwalifikowanym.

## II. Weryfikacja tożsamości i dokumentów

	PYTANIE	ODPOWIEDŹ
6.	<b>Czy tożsamość wnioskodawcy można potwierdzić wyłącznie na podstawie aplikacji mObywatel (mDowód), bez konieczności okazania fizycznego dokumentu?</b>	Tak. Zgodnie z ustawą z dnia 26 maja 2023 r o aplikacji mObywatel Art.7 ust. 4: Jeżeli z przepisu prawa wynika obowiązek stwierdzenia tożsamości lub obywatelstwa polskiego na podstawie dokumentu tożsamości, w szczególności na podstawie dowodu osobistego, obowiązek ten uznaje się za spełniony w przypadku stwierdzenia tożsamości lub obywatelstwa polskiego na podstawie dokumentu MObywatel.
7.	<b>W jaki sposób weryfikowane są dane dokumentu tożsamości okazanego w aplikacji mObywatel?</b>	Należy skorzystać z weryfikatora <a href="https://weryfikator.mobywatel.gov.pl/verification-process">https://weryfikator.mobywatel.gov.pl/verification-process</a>
8.	<b>Czy można potwierdzić profil zaufany na podstawie uszkodzonego lub bardzo zniszczonego dokumentu tożsamości?</b>	Jeśli stwierdzisz, że uszkodzenie dokumentu (rozwarstwienie, pęknięcie) podważa jego wiarygodność, to znaczy, że powoduje brak niektórych zabezpieczeń (numer dowodu jest nieczytelny, fotografia jest uszkodzona), to takiego dokumentu nie możesz uznać za autentyczny. Jeżeli uszkodzony dokument ma wszystkie cechy autentyczności, to nadal można nim potwierdzić tożsamość.
9.	<b>Czy system wykrywa nieważność dokumentu tożsamości (dowodu osobistego, paszportu, karty pobytu)?</b>	W procesie potwierdzanie profilu zaufanego w punkcie potwierdzającym nie ma automatycznej weryfikacji ważności dokumentu tożsamości.
10.	<b>Czy możliwe jest potwierdzenie profilu zaufanego cudzoziemcowi na podstawie narodowego dokumentu tożsamości oraz czy dokument musi być ważny, jeśli cudzoziemiec posiada numer PESEL?</b>	Dokument musi być ważny.

	PYTANIE	ODPOWIEDŹ
11.	<b>Czy można potwierdzić profil zaufany na podstawie legitymacji szkolnej?</b>	Nie można. Legitymacja szkolna nie jest dokumentem tożsamości.
12.	<b>Czy tożsamość osoby załatwiającej sprawę może być potwierdzona przez osobę upoważnioną – i w jakiej formie takie upoważnienie powinno być złożone?</b>	Nie. Osoba musi stawić się osobiście w punkcie.
13.	<b>Czy cudzoziemiec musi okazać dokument potwierdzający nadanie numeru PESEL, czy wystarczy paszport lub karta pobytu?</b>	Obcokrajowiec nie musi okazywać dokumentu potwierdzającego nadanie nr PESEL, ale należy sprawdzić zgodność daty urodzenia z dokumentu tożsamości z numerem PESEL (6 pierwszych cyfr). Nie można potwierdzić profilu zaufanego w przypadku niezgodności daty urodzenia ustalonej na podstawie pierwszych sześciu cyfr numeru PESEL podanego w złożonym wniosku o potwierdzenie <i>profilu zaufanego</i> z datą urodzenia ustaloną na podstawie okazanego przez wnioskodawcę dokumentu tożsamości - w przypadku, gdy okazany dokument tożsamości nie zawiera numeru PESEL.
14.	<b>Czy można potwierdzić Profil Zaufany na podstawie:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• karty pobytu czasowego,</li> <li>• dokumentu Diia.pl w aplikacji mObywatel dla cudzoziemca z numerem PESEL UKR?</li> </ul>	Przed potwierdzeniem profilu zaufanego tożsamość wnioskodawcy można potwierdzić na podstawie ważnej karty pobytu. W punkcie potwierdzającym nie można potwierdzić tożsamości obywatela Ukrainy na podstawie elektronicznego dokumentu.

### III. Przedłużanie profilu zaufanego

	PYTANIE	ODPOWIEDŹ
15.	<b>Od kiedy punkty potwierdzające są uprawnione do obsługi wniosków o przedłużenie profilu zaufanego czy przedłużenie odbywa się wyłącznie w punkcie potwierdzającym czy również samodzielnie przez użytkownika oraz jaki jest obowiązujący tryb tej procedury (w tym czy składany jest odrębny typ wniosku)?</b>	<p>Wnioski o przedłużenie ważności profilu zaufanego są składane również obecnie i w tym zakresie nie nastąpiła zmiana zasad. Wniosek o przedłużenie jest wyszukiwany oraz obsługiwany w systemie analogicznie jak standardowy wniosek o potwierdzenie profilu zaufanego, przy czym informacja, że jest to wniosek o przedłużenie ważności, widoczna jest na wydruku wniosku.</p> <p>Użytkownik ma możliwość samodzielnego przedłużenia ważności profilu zaufanego, składając odpowiedni wniosek z poziomu swojego konta, a następnie udając się do punktu potwierdzającego w celu potwierdzenia tożsamości. Może też zatwierdzić wniosek o przedłużenie w formie online.</p> <p>Procedura przedłużenia nie wymaga odrębnego sposobu wyszukiwania ani obsługi wniosku – przebiega ona w taki sam sposób jak proces potwierdzania profilu zaufanego.</p>
16.	<b>Czy możliwe jest przedłużenie profilu, który wkrótce traci ważność (np. za kilka dni), oraz profilu już wygasłego?</b>	<p>Ważność profilu zaufanego można przedłużyć w dowolnej chwili. Nowy termin ważności zmieni się na 3 lata od daty potwierdzenia wniosku o przedłużenie ważności lub samodzielnego przedłużenia ważności.</p>
17.	<b>Czy osoby, których profil zaufany utracił ważność, muszą składać nowy wniosek, czy istnieje możliwość jego przedłużenia/reaktywacji?</b>	<p>Wygasły profil zaufany nie podlega reaktywacji. Użytkownik, którego profil zaufany stracił ważność, po zalogowaniu się na swoje konto może założyć nowy profil zaufany, potwierdzając go samodzielnie przy użyciu e-dowodu (dowód osobisty z warstwą elektroniczną), bankowości elektronicznej, certyfikatu kwalifikowanego lub złożyć wniosek o profil zaufany i potwierdzić go w Punkcie Potwierdzający.</p>

**IV. Dane wnioskodawcy i zgodność z rejestrami**

	<b>PYTANIE</b>	<b>ODPOWIEDŹ</b>
18.	<b>Jak postępować w przypadku rozbieżności danych osobowych (np. jedno imię we wniosku, dwa imiona w rejestrze PESEL lub brak polskich znaków)? Czy wniosek należy odrzucić czy można go poprawić?</b>	Złożony wniosek nie podlega edycji. Brak drugiego imienia we wniosku nie jest podstawą do odrzucenia wniosku, jeśli pozostałe dane się zgadzają. Pisownia imienia i nazwiska powinna być zgodna z danymi w dokumencie tożsamości. Danych na wniosku nie można poprawić.
19.	<b>Czy system wskazuje nieprawidłowe dane już na etapie nadawania numeru sprawy, czy dopiero na końcu procesu?</b>	Automatyczna weryfikacja danych (imię, drugie imię-opcjonalne, nazwisko, PESEL) następuje po nadaniu znaku sprawy.
20.	<b>Jakie dane muszą być obligatoryjnie uzupełnione na wydrukowanym wniosku?</b>	Automatycznie uzupełniane są dane w sekcji: A (Dane osoby wnioskującej) oraz C (Informacje dotyczące osoby upoważnionej do potwierdzania profilu zaufanego w imieniu punktu potwierdzającego). Po wydruku przed potwierdzeniem profilu zaufanego użytkownik musi uzupełnić Sekcję B (Oświadczenia osoby wnioskującej). Po potwierdzeniu profilu zaufanego osoba potwierdzająca uzupełnia sekcję D (Adnotacje dotyczące okazanego dokumentu tożsamości niezawierającego numer PESEL) jeżeli tożsamość osoby wnioskującej potwierdzona została na podstawie dokumentu tożsamości niezawierającego numeru PESEL. Zawsze należy uzupełnić odpowiednie pola sekcji F (Informacje dotyczące potwierdzenia profilu zaufanego).
21.	<b>Czy brak imienia lub nazwiska we wniosku należy uzupełniać wpisem „BRAK DANYCH”?</b>	Brak imienia lub nazwiska należy uzupełnić zgodnie z zaświadczeniem o nadanie numeru PESEL.

	<b>PYTANIE</b>	<b>ODPOWIEDŹ</b>
22.	<b>Czy będzie możliwość poprawiania danych we wniosku przez pracownika punktu potwierdzającego, np. dopisania drugiego imienia lub poprawienia literówki?</b>	Nie ma możliwości edycji złożonego wniosku.
23.	<b>Czy planowane jest rozszerzenie obsługi znaków diakrytycznych w bazie PESEL, aby dane cudzoziemców były zgodne z dokumentami tożsamości?</b>	Nie jest planowane rozszerzenie. Często te same litery mogą wyglądać inaczej w zależności od użytej czcionki. Ważne jest, aby był użyty właściwy unikode. Wykaz znaków stosowanych w SRP wraz z unikodami jest opublikowany tu: <a href="https://www.gov.pl/web/cyfryzacja/system-rejestrow-panstwowych">https://www.gov.pl/web/cyfryzacja/system-rejestrow-panstwowych</a>
24.	<b>Czy w nowej wersji PZ 2.0 dostępna jest informacja o poprawności profilu? We wcześniejszej wersji taka informacja była widoczna przy statusie profilu.</b>	Informacja o poprawności profilu zaufanego nie jest prezentowana w nowej wersji.

**V. Szczególne przypadki obsługi interesanta**

	<b>PYTANIE</b>	<b>ODPOWIEDŹ</b>
25.	<b>Kto podpisuje wniosek o profil zaufany osoby małoletniej – małoletni czy rodzic/opiekun prawny?</b>	W przypadku osoby małoletniej (ukończone 13 lat) wniosek podpisuje wnioskodawca, czyli osoba małoletnia.
26.	<b>Czy można potwierdzić profil zaufany osobie niewidomej lub osobie, która nie jest w stanie złożyć czytelnego podpisu (np. brak dłoni, paraliż)? Czy obowiązują szczególne procedury?</b>	W przypadku gdy osoba wnioskująca o wydanie profilu zaufanego nie jest zdolna do złożenia na wniosku o potwierdzenie profilu zaufanego własnoręcznego, czytelnego podpisu możliwe jest zastosowanie art. 79 Kodeksu cywilnego. W świetle powyższego osoba niemogąca pisać może zamiast złożenia własnoręcznego podpisu na wydruku wniosku o potwierdzenie profilu zaufanego uczynić na takim wniosku tuszowy odcisk palca, przy spełnieniu wszystkich wymogów określonych w art. 79 Kodeksu cywilnego.

## VI. Unieważnianie profilu i zmiany danych

	PYTANIE	ODPOWIEDŹ
27.	<b>Czy użytkownik może samodzielnie unieważnić swój profil, czy może to zrobić wyłącznie punkt potwierdzający?</b>	Użytkownik może samodzielnie unieważnić swój profil zaufany z poziomu konta (w zakładce Ustawienia a następnie Konto i ważność profilu), lub z ogólnodostępnego linku bez logowania lub w punkcie potwierdzającym.
28.	<b>Czy zmiana numeru telefonu zawsze wymaga unieważnienia profilu i potwierdzenia nowego wniosku, czy istnieje inna procedura?</b>	Numer telefonu zapisywany jest w danych do zarządzania kontem i danych do autoryzacji i powiadomień. Zmiana w jednym miejscu nie aktualizuje danych w drugim miejscu. Zatwierdzenie zmiany numeru telefonu następuje przy użyciu aktualnej metody autoryzacji. Jeżeli użytkownik zmienia numer telefonu w danych do autoryzacji i ma wybraną metodę autoryzacji sms to musi dysponować dotychczasowym numerem telefonu, aby zatwierdzić zmianę. Jeśli nie dysponuje już dotychczasowym numerem telefonu to zmianę może zatwierdzić także przy użyciu e-dowodu. Jeśli nie dysponuje e-dowodem to może w pierwszej kolejności zmienić metodę autoryzacji z sms na bankowość elektroniczną a następnie zaktualizować numer telefonu.
29.	<b>Czy na wydruku unieważnienia profilu będzie automatycznie widoczna przyczyna unieważnienia oraz data i godzina operacji?</b>	Nie. Pobranie wydruku wniosku jest przed unieważnieniem, ponieważ użytkownik musi podpisać oświadczenie.
30.	<b>Jaka jest prawidłowa kolejność czynności: unieważnienie i drukowanie potwierdzenia?</b>	Drukowanie i uzyskanie oświadczenia od użytkownika (podpisanie w sekcji B) a następnie unieważnienie.
31.	<b>Czy obywatel ma możliwość edytowania swojego wniosku, jeśli są w nim błędy?</b>	Przed wysłaniem wniosku może zmienić. Po wysłaniu już nie, natomiast może zalogować się na konto i z poziomu konta złożyć nowy wniosek. Wówczas pierwotny wniosek zmieni status i nie będzie podlegał rozpatrzeniu.

	<b>PYTANIE</b>	<b>ODPOWIEDŹ</b>
32.	<b>Czy wnioski o potwierdzenie i unieważnienie Profilu Zaufanego należy rejestrować razem czy osobno?</b>	Jeżeli RWA i opis haseł klasyfikujących na to pozwala, to tak.
33.	<b>Czy po przypomnieniu użytkownikowi o istniejących kontach należy usuwać stare, nieaktywne konta powiązane z wygasłymi profilami?</b>	Użytkownik nie musi ich usuwać, jednak co do zasady aktywne powinny być tylko te konta, które są używane.
34.	<b>W jakich przypadkach pracownik punktu potwierdzającego może unieważnić Profil Zaufany?</b>	Gdy posiadacz profilu zaufanego zawnioskuje o jego unieważnienie np. z powodu utraty częściowej lub całkowitej kontroli nad profilem co może być związane ze zmianą numeru telefonu i brakiem dostępu do dotychczasowego. Po potwierdzeniu tożsamości posiadacza profilu, można unieważnić profil zaufany.

## VII. Dokumentacja, wydruki i obsługa systemu

	PYTANIE	ODPOWIEDŹ
35.	<b>Czy w PZ 2.0 nadal istnieje obowiązek drukowania potwierżeń założenia, przedłużenia lub unieważnienia profilu zaufanego?</b>	Tak, drukowanie nadal jest obowiązkowe. Nic się nie zmieniło w stosunku do obecnego systemu.
36.	<b>Czy możliwa będzie całkowicie elektroniczna obsługa spraw bez konieczności drukowania wniosków?</b>	Obecnie przepisy dotyczące profilu zaufanego nie pozwalają na to.
37.	<b>Co zrobić w sytuacji, gdy weryfikacja jest pozytywna, ale zachodzi konieczność odrzucenia wniosku?</b>	Jeśli weryfikacja automatyczna jest pozytywna, ale zachodzą przesłanki do odrzucenia wniosku np. okazanie nieważnego dokumentu tożsamości to nie dokonuje się potwierdzenia profilu zaufanego- odrzuca się wniosek, podając stosowne uzasadnienie.
38.	<b>Czy w przypadku odrzucenia wniosku również należy pobrać podpis wnioskodawcy?</b>	Tak, przed odrzuceniem wniosku, należy go wydrukować i dać do podpisu wnioskodawcy.
39.	<b>Czy można dodać w systemie najczęstszy powód odrzucenia wniosku, np. „Profil zaufany już istnieje”?</b>	W przypadku gdy wnioskodawca ma już aktywny profil zaufany, system automatycznie podpowiada jako powód odrzucenia „Wnioskodawca ma już aktywny profil zaufany.”
40.	<b>Czy potwierdzenie Profilu Zaufanego powinno być podpisywane elektronicznie przez urzędnika zamiast odręcznie na wydruku przekazywanym interesantowi?</b>	Tak, wynika to z aktualnie obowiązujących przepisów w sprawie profilu zaufanego.

	PYTANIE	ODPOWIEDŹ
41.	<b>Czy podczas wyszukiwania po identyfikatorze można używać fragmentów danych, czy trzeba podać pełny identyfikator?</b>	Trzeba podać konkretny identyfikator.
42.	<b>Gdzie należy zgłaszać problemy techniczne i zapytania po wdrożeniu PZ 2.0?</b>	Te informacje można znaleźć w zakładce Kontakt <a href="https://www.gov.pl/web/profilzaufany/kontakt">https://www.gov.pl/web/profilzaufany/kontakt</a>
43.	<b>Czy serwis pz.gov.pl zostanie dostosowany do urządzeń mobilnych? Obecnie okno z kodem zabezpieczającym utrudnia rejestrację wniosku na smartfonach.</b>	Wersja PZ2.0 jest dostosowana do urządzeń mobilnych.

**VIII. Sprawy dotyczące punktu potwierdzającego**

	<b>PYTANIE</b>	<b>ODPOWIEDŹ</b>
44.	<b>Czy po zmianach w Profilu Zaufanym konieczna jest aktualizacja zarządzenia dyrektora dotyczącego funkcjonowania punktu potwierdzającego?</b>	Należy do uzgodnić z działem prawnym podmiotu pełniącego funkcję punktu potwierdzającego.
45.	<b>Jakie są aktualne procedury funkcjonowania punktu potwierdzającego Profil Zaufany i z którego roku pochodzą dokumenty, które powinny być załącznikiem do zarządzenia?</b>	Procedura nadawania uprawnień i tworzenia punktu potwierdzającego znajduje się tu: <a href="https://archiwum.mc.bip.gov.pl/departament-zarzadzania-systemami/utworzenie-punktu-potwierdzajacego-profil-zaufany-epuap.html">https://archiwum.mc.bip.gov.pl/departament-zarzadzania-systemami/utworzenie-punktu-potwierdzajacego-profil-zaufany-epuap.html</a> To czy powinny być załącznikiem do zarządzenia jest uzależnione od wewnętrznej polityki podmiotu, który jest punktem potwierdzającym i powinno być skonsultowane z działem prawnym tego podmiotu.
46.	<b>Czy nazwę „Punkt potwierdzania profilu zaufanego ePUAP” należy zmienić na „Punkt potwierdzania Profilu Zaufanego”, skoro ePUAP już nie funkcjonuje?</b>	Zgodnie z przepisami w punktach potwierdzających potwierdzane są profile zaufane a nie profile zaufane ePUAP.
47.	<b>Jaki jest maksymalny czas od złożenia wniosku do wizyty w urzędzie w celu potwierdzenia Profilu Zaufanego?</b>	Użytkownik ma 30 dni od dnia złożenia wniosku na przyjęcie do urzędu.