

101011100

KONFERENCJA

Jak usprawnić współpracę i skrócić czas obsługi zgłoszeń

Daniel Ciesnowski

Kierownik Zespołu Service Desk EZD

Przedsięwzięcie pn.: „Wsparcie dla powszechnego stosowania elektronicznego zarządzania dokumentacją poprzez rozwój i udostępnienie nieodpłatnego systemu klasy EZD, udostępnienie chmury SaaS2 EZD RP oraz wdrożenia systemu EZD w administracji publicznej RP” realizowane jest przez Ministerstwo Cyfryzacji w partnerstwie z NASK-PIB w ramach Krajowego Planu Odbudowy i Zwiększania Odporności, finansowanego ze środków Instrumentu na rzecz Odbudowy i Zwiększenia Odporności oraz Unii Europejskiej – NextGenerationEU.

10110001101

101010100

0010111010

01010101011

Service Desk to nie tylko rozwiązywanie problemów - to zarządzanie oczekiwaniami i budowanie zaufania.

Użytkownik może nie pamiętać sposobu rozwiązania problemu, ale zapamięta sposób, w jaki został potraktowany w trakcie obsługi zgłoszenia.

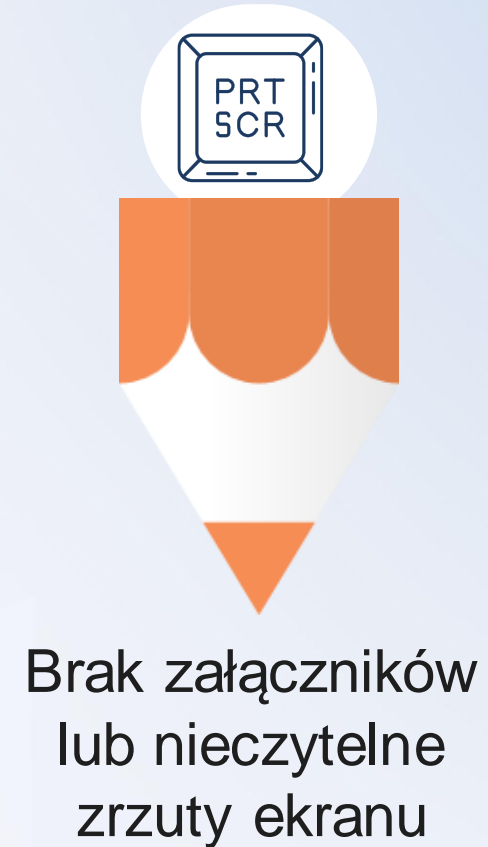


| Korzyści z prawidłowego przygotowania zgłoszeń

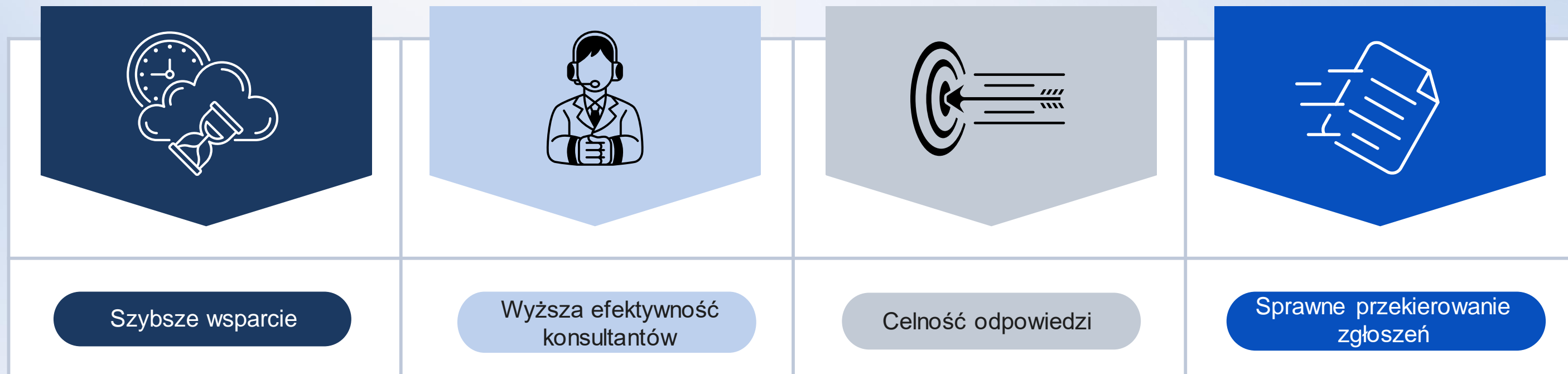


“Wyzwania”

w komunikacji z Service Desk



| Korzyści z prawidłowego przygotowania zgłoszeń



Pravidłowa budowa zgłoszenia



01

Tytuł

zwięzły, jednoznaczny i precyzyjny



02

Treść

Konkretnie

Nie stosować „~~Nie działa~~”



03

Załączniki

Zrzuty z ekranu

Uprawnienia użytkownika

Pliki z logami systemowymi



Przykładowe zgłoszenie

Przykład 1

Dzień dobry,

chciałbym zgłosić błąd zauważony podczas pracy w systemie EZD RP. Korzystamy z EZD RP w wersji 26.202.4 (B), środowisko chmurowe, NASK Desk 2.0.2.36, podpis kwalifikowany X.

Podczas podpisywania dokumentu zdarza się, że nie można zakończyć zadania podpisu.

System wyświetla komunikat o treści (...). W załączniku przesyłam logi z aplikacji NASK Desk oraz zrzut ekranu z zadania podpisu dokumentu.

Problem występuje tylko dla tego konkretnego dokumentu, został on dodany do EZD RP poprzez opcję Dodaj plik z dysku. Problem powtarza się niezależnie od osoby, która otrzyma zadanie do podpisu lub akceptacji.”

Przykład 2

„Dzień dobry,

nie działa podpisywanie dokumentów. Proszę o pomoc.”

Trwa praca w zastępstwie za Barbara Mazurska (BIK) Kierownik [X] Zakończ

- Zadania
 - Nowe 14
 - W realizacji 3
 - Zrealizowane
 - Zlecone
- Biurko
 - W toku 1 2
 - Współdzielone
 - Odłożone
 - Zawieszane
 - Zakończone
 - Z wyróżnikami
- Pulpit kierownika
- Spis spraw
- Spis pism niestanowiących akt sprawy
- Wyszukiwanie
- Archiwum >

🏠 > Zadania > W realizacji > Szczegóły zadania

Udostępnienie do realizacji

W realizacji

Otrzymujący: Barbara Mazurska (Kierownik) BiK
Wystawiający: Jan Radomski (Sekretarz) Bi

Dokumenty udostępnione

Odpowiedź na wniosek w sprawie zmiany godzin pracy.docx

Dokumenty własne

Harmonogram pracy na październik 2024 r .docx

 Pojawił się błąd w aplikacji, który został zarejestrowany pod numerem 5e42bbf55dde41b8844ddb898f0ff62c

Zatwierdzenie wkładu własnego

Czy na pewno chcesz zatwierdzić dokument:
Harmonogram pracy na październik 2024 r .docx
Jako wkład własny?

NIE

TAK

Podręcznik użytkownika EZD RP

Szukaj ...

Instrukcja obsługi systemu oraz dokumentacja techniczna



Podstawy użytkowania

Elementy interfejsu i czynności niezbędne do realizacji zadań podczas codziennej pracy z systemem

~ w EZD RP po przejściu z wersji A do wersji B



Obsługa kancelarii i sekretariatu

Czynności kancelaryjne związane z obsługą korespondencji i przesyłek oraz pracą z rejestrami

Rejestracja przesyłek wpływających



Prowadzenie spraw

Zagadnienia dotyczące prowadzenia sprawy w systemie od momentu jej założenia do zakończenia

Zakładanie sprawy

Podręcznik użytkownika EZD RP



<https://podrecznik.ezdrp.gov.pl/>

| Dostępne kanały kontaktu z NASK



Portal Partnera



wsparcie-ezdrp@nask.pl



wsparcie-ezdrp@nask.pl



5

NAJWAŻNIEJSZYCH ZASAD

Spróbuj rozwiązać problem wewnętrznie przed kontaktem z Service Desk.

Korzystaj wyłącznie z adresów e-mail uprawnionych użytkowników.

Używaj dedykowanego adresu skrzynki Service Desk wparcie-ezdrp@nask.pl

Każde zgłoszenie powinno dotyczyć jednego zagadnienia.

Korzystaj z funkcji „**Odpowiedz**” w korespondencji z Service Desk.



Witamy w Portalu Partnera EZD

Zaloguj

[Regulamin](#) | [Polityka prywatności](#)

Portal Partnera EZD

<https://partner.ezdrp.gov.pl> 

Portal Partnera EZD

The screenshot displays the EZD Partner Portal interface. On the left, a navigation menu is highlighted with a red box, containing: NASK logo, Pulpit, Organizacje, Kontakty, Wdrożenia, Zgłoszenia, and Informacje. Below the menu are 'Przydatne linki' (Useful links) such as Portal EZD RP, Podręcznik EZD RP, Forum EZD RP, Kursy wideo, E-learning, and FAQ.

The main content area features a welcome message: 'Witamy w Portalu Partnera EZD!' and a brief introduction to the portal's purpose. It also includes a section for 'Twoje aktywne zgłoszenia' (Your active reports) with one entry: 'Przypisany' (Assigned) on 2026-02-02 11:47, with ID 24068 and the text 'TEST Nazwa dokumentu się nie wyświetla'.

A table of 'Komunikaty' (Communications) is shown with the following data:


Rodzaj	Obszar	Tytuł	Data publikacji
Ostrzeżenie	SaaS (produkcja)	Planowana przerwa techniczna w dniu 21.10.2025	2025-10-17
Ostrzeżenie	SaaS (produkcja)	Planowana przerwa techniczna w dniu 3.10.2025	2025-10-01
Aktualizacja	Onpremise	Zmiana adresu repozytorium EZD RP (Helm)	2025-05-26
Informacja	SaaS (testowa)	Weryfikacja konfiguracji ePUAP INT	2025-02-02

At the bottom, there is a section for 'Najnowsze publikacje w Portalu EZD RP' (Latest publications in the EZD RP Portal) with the following entries:

- 2026-01-14 Systemy EZD RP i EZD PUW przygotowane do obsługi e-faktur
- 2026-01-08 Rozwój polskiej e-administracji dzięki EZD RP - podsumowanie roku
- 2025-12-30 Upowszechnianie EZD RP - inne spojrzenie na cyfryzację kraju
- 2025-12-10 EZD RP zapewnia precyzyjną kontrolę dostępu do dokumentów
- 2025-12-09 Transformacja cyfrowa administracji publicznej dzięki upowszechnianiu EZD RP. Relacja z konferencji

On the right side, there is a 'Jak zgłaszać?' (How to report?) section with instructions on how to submit reports and a link to the 'Jak prawidłowo zgłaszać problemy do Service Desku EZD RP' article.

Portal Partnera EZD



Zgłoszenia > utwórz

Zapisz Anuluj ...

Temat zgłoszenia * ⓘ

Kontakt *
Wybierz ^ x

Wdrożenie
-

Wersja EZD RP * ⓘ

Priorytet Rodzaj Obszar wsparcia
- - -

Kategoria zgłoszenia *

Treść zgłoszenia (pierwszy e-mail)

Opis * ⓘ

Załączniki ⓘ

SUSPENDED

Status „Zawieszony”

Jeśli status twojego zgłoszenia to „Zawieszony”, oznacza to, że trafiło ono do drugiej linii wsparcia i jest przetwarzane. Możesz zobaczyć również podstatusy, które dostarczają więcej informacji:



↗ Daniel Ciesnowski | Kierownik Zespołu Service Desk EZD

Dziękuję za uwagę