

Úřady přes internet: Jednoduchý a přehledný průvodce

Údaje v brožuře platné k 21. 5. 2026.

Obsah

Úvod	4
Jak dnes fungují úřady a jaké to přináší výhody	5
Jak vám může digitalizace pomoci	8
Hlavní výhody digitalizace	9
Portál občana – brána k digitálním službám státu	11
Co je Portál občana	11
Nejčastější životní události	14
Jak se přihlásit do digitálních služeb státu	19
Co je Identita občana	19
Jak se můžete přihlásit pomocí Identity občana	21
Jak si vybrat způsob přihlášení	24
Jak si založit Identitu občana	25
Datová schránka, komunikace s úřady	26
Co je datová schránka	26
Datová schránka přes Portál občana	29
Datovou schránku už máte	30
Datovou schránku ještě nemáte	30
Časté dotazy k datové schránce	31

Bezpečnost digitálních služeb	34
Základní pravidla bezpečného chování	36
Shrnutí postupu při ztrátě nebo krádeži telefonu	38
Závěrem	39
Kontakty	40

Úvod

Tato příručka je vaším pomocníkem při seznamování se s digitálními službami státu. Jednoduše vysvětluje, co znamená digitalizace a proč je pro vás užitečná. Dozvíte se především, jak si ulehčit komunikaci s úřady z pohodlí domova. Společně si projdeme, jak se bezpečně orientovat v digitálních službách státu a jak se do nich přihlásit.

Digitální služby státu se rychle vyvíjejí, aby byly stále lepší. Je tedy možné, že se vzhled některých webových stránek v čase mírně změní. Proto vám v příručce poradíme i to, na koho se v případě nejasností obrátit.



Naším cílem není vás do ničeho nutit. Příručka vám má pomoci získat přehled, jistotu a klid při rozhodování, zda a v čem vám mohou digitální služby ulehčit život.

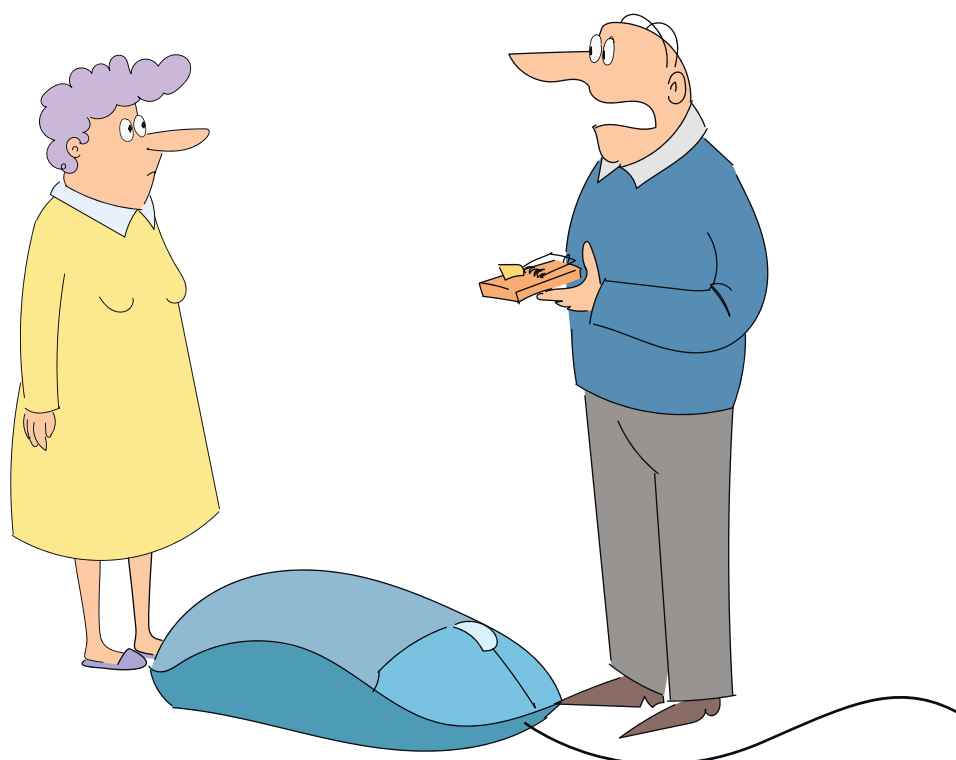


To bylo snadné. Co teď s večerem?



Na všechno v této příručce máte dost času. Postupujte svým vlastním tempem, nejste na to sami.

Jak dnes fungují úřady a jaké to přináší výhody



Větší neměli.

Možná jste si všimli, že dnes je možné některé věci vyřídit bez osobní návštěvy úřadu. V této kapitole si vysvětlíme, jak komunikace s úřady přes internet funguje a proč se vyplatí ji využívat.

Říká se tomu **elektronická neboli digitální komunikace se státem**, někdy také **eGovernment**.



Tak už vím, co budu dnes dělat.

Dříve bylo nutné chodit k papírovým úředním deskám nebo osobně na úřad, abyste získali důležité informace nebo podali žádost. Dnes je to mnohem jednodušší – obec nebo úřad vás může informovat na svých webových stránkách nebo pomocí krátké SMS zprávy. Mnoho věcí si tak můžete vyřídit pohodlně odkudkoliv z počítače, tabletu nebo telefonu.



Například můžete:

- podat žádost o starobní důchod;
- zjistit informace o svých dokladech;
- komunikovat s úřady elektronicky.

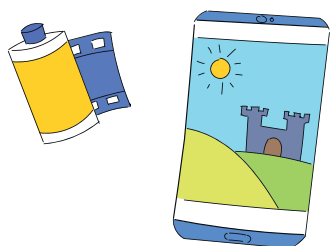
Co znamená pojem eGovernment

S pojmem eGovernment se můžete setkat v novinách nebo na internetu. Jednoduše řečeno jde o to, že stát a úřady nabízejí své služby také přes internet. Místo osobní návštěvy tak můžete některé věci vyřídit z domova.



Jak dnes nahrazujeme papírové formuláře?

Digitalizace znamená, že se některé věci přesouvají z papíru do počítače nebo telefonu.

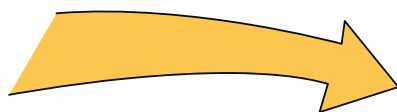
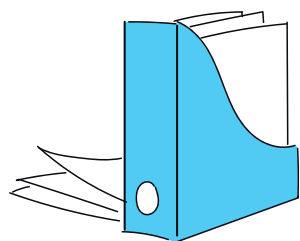


Můžeme si to vysvětlit na příkladu fotografií. Dříve jste fotili na film a čekali na vyvolání papírových fotek. Dnes můžete fotit telefonem. Fotografie v něm zůstanou uložené, dokud je nesmažete, a můžete si je kdykoliv prohlédnout.

Podobně to funguje i na úřadech. Místo papírových formulářů, které je nutné ručně vyplnit a osobně odnést na úřad, vyplníte formulář na počítači. Údaje se bezpečně odešlou a uloží v elektronické podobě, takže je úřad může hned zpracovat.

Digitalizace se netýká jen úřadů. Možná ji už znáte z běžného života, například když:

- spravujete bankovní účet v internetovém bankovníctví;
- nakupujete zboží přes internet;
- se objednáváte k lékaři přes webové stránky.



Jak vám může digitalizace pomoci

Digitalizace neznamená, že musíte všechno řešit přes internet. Je to jen další možnost, kterou můžete využít, pokud vám vyhovuje.

Díky digitalizaci:

- můžete řešit některé záležitosti kdykoliv se vám to hodí;
- nemusíte cestovat na úřad ani čekat ve frontách;
- máte možnost vyřizovat věci v klidu a svým tempem.

Mnoho lidí si digitální služby oblíbilo právě proto, že **šetří čas a energii**.



Proč se stát mění, když všechno fungovalo postaru?

Svět se postupně mění a moderní technologie nám mají především usnadnit každodenní život. Nikdo vás nenutí měnit způsob, na který jste zvyklí. Pokud vám vyhovuje osobní návštěva úřadu, můžete ji využívat i nadále.

Vyřizování věcí na úřadech může být někdy náročné. Je potřeba cestovat, čekat ve frontě a pokud náhodou něco zapomenete doma, musíte se znovu vracet. Digitální cesta vám dává možnost vybrat si, kdy a odkud budete své záležitosti řešit.

Hlavní výhody digitalizace

- **Méně chození a čekání.** Mnoho věcí vyřídíte bez návštěvy úřadu.
- **Úspora peněz.** Nemusíte platit za cestu nebo za doporučené dopisy a poštovní známky.
- **Méně chyb.** Počítač vás upozorní, zda jste ve formuláři na nic nezapomněli.
- **Otevřeno je pořád.** Digitální služby veřejné správy nemají polední pauzu ani úřední hodiny. Můžete je využít 24 hodin denně.
- **Vše pod kontrolou.** Kdykoliv se můžete podívat, v jakém stavu je vaše žádost. Je to přehledný a bezpečný způsob.



Jaké výhody může přinést digitalizace vám?

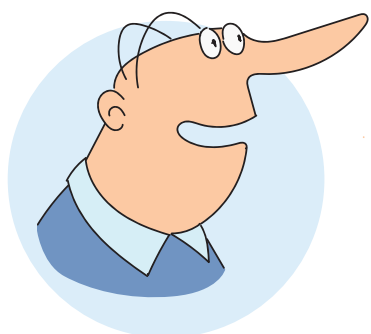


Jan (81):

„Je praktické, že můžu všechno vyřídit z domova. Cestování po městě a čekání ve frontách už pro mě není tak snadné, protože chodím o francouzské holi. S koleny mám problémy, takže tohle je velké ulehčení, že můžu úřadování řešit z domova.“

Martina (70):

„Ušetřím tím hodně času. Dřív jsem strávila i půl dne vyřizováním jedné věci, teď to zvládnou online mnohem rychleji. A navíc bydlím na malé dědině a autobusové spojení není ideální, takže cesta na úřad byla vždycky komplikovaná.“



Vladimír (69):

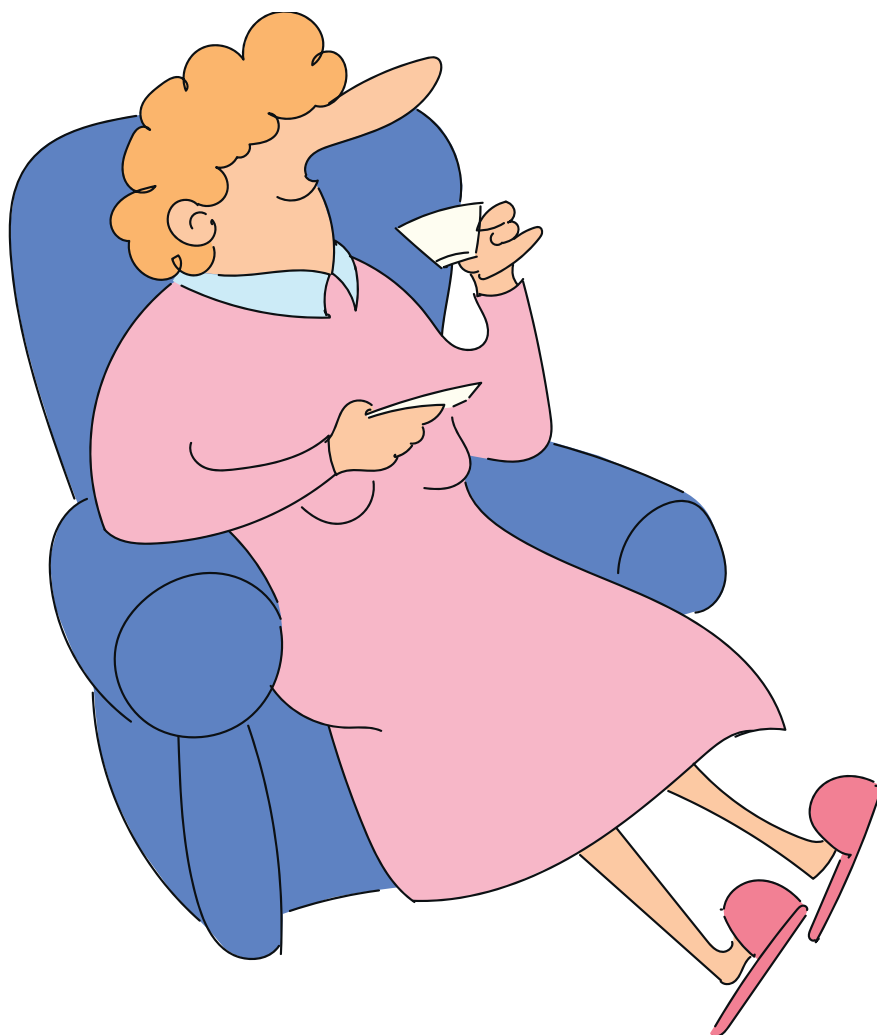
„Jsem pracující důchodce. Pracuji jako tlumočník a překladatel, a i teď v důchodu často něco překládám. Potřebuji tak řešit věci kolem své živnosti. Než abych ztrácel čas cestováním na úřady, tak vše vyřeším z naší chaloupky a nemusím kvůli tomu cestovat do města.“

Daria (74):

„Mám zdravotní problémy. Každá cesta na úřad pro mě znamenala poprosit děti, aby mě odvezly a přivezly. Naučily mě řešit spoustu věcí přes internet z pohodlí domova. Cítím se díky tomu více samostatná. A čas s dětmi můžu strávit mnohem příjemnějším způsobem než dojížděním a čekáním na úřadě.“



I když se stát digitalizuje, úředníci tu pro vás i nadále zůstávají. Osobní návštěva je stále možná. Digitální služby jsou jen další možností, která může usnadnit život.



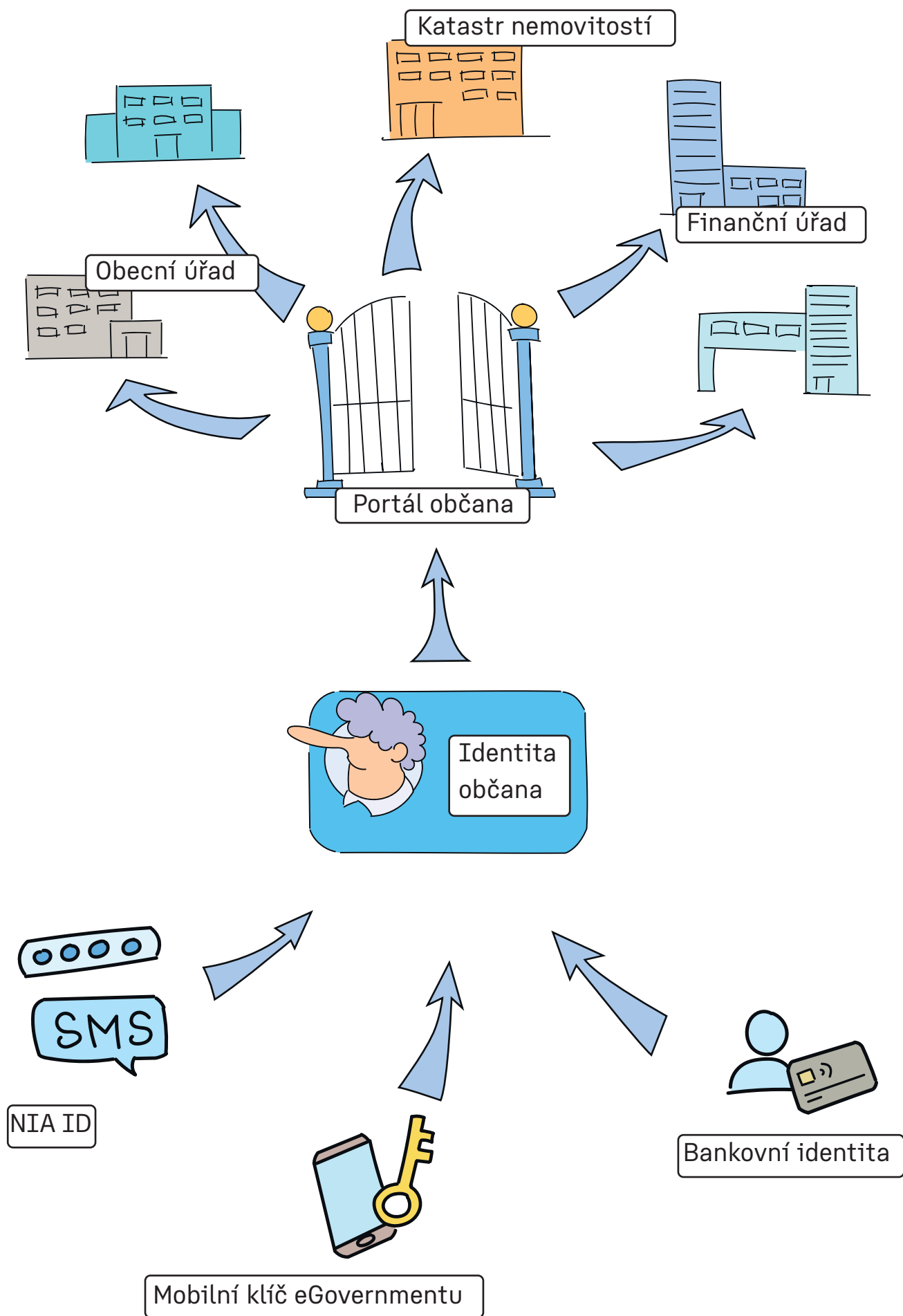
Portál občana – brána k digitálním službám státu

V předchozí kapitole jsme si vysvětlili, jak funguje komunikace s úřady přes internet. Nyní se podíváme na jeden z hlavních nástrojů, které stát pro vyřizování věcí nabízí. A to na Portál občana. Ukážeme si, k čemu slouží a jak vám může pomoci.

Co je Portál občana

Představte si Portál občana jako váš elektronický úřad, který máte na dosah ruky v počítači, tabletu nebo chytrém telefonu (telefon s dotykovou obrazovkou, na kterém lze používat aplikace). Je to vstupní místo, které vás navede k digitálním službám státu. Portál občana slouží k tomu, aby bylo vyřizování jednodušší a přehlednější. Provozuje ho stát, konkrétně Digitální a informační agentura (DIA).

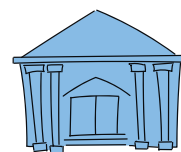






Proč je Portál občana užitečný?

- **Úspora času.** Nemusíte chodit na úřady ani čekat ve frontách.
- **Vše přehledně na jednom místě.** Máte přehled o svých dokladech, údajích a podaných žádostech.
- **Pohodlí.** Věci můžete vyřídit v čase, který vyhovuje právě vám, z počítače, tabletu nebo z telefonu.
- **Méně utracených peněz.** Nemusíte platit za cestu ani poštovní služby.



Potřebujete

V Portálu občana

Na úřadě

Výpis z bodového hodnocení řidiče	Zdarma	Zpoplatněno
Výpis z rejstříku trestů	Zdarma	Zpoplatněno
Výpis z živnostenského rejstříku	Zdarma	Zpoplatněno
Komunikace datovkou s úřady	Zdarma	Zpoplatněno
Výpis údajů z registru obyvatel	Zdarma	Zpoplatněno
Výpis z veřejného rejstříku	Zdarma	Zpoplatněno

Nejčastější životní události

V následující tabulce naleznete přehled nejčastějších situací, se kterými se můžete setkat. Portál občana vás po přihlášení buď provede přímo, nebo vás navede na stránku konkrétního úřadu, kde si službu můžete vyřídit přes internet. Na Portál občana se dostanete přes odkaz

<https://obcan.portal.gov.cz/prihlaseni>.

 Důchod	Zažádat o starobní důchod	Portál občana – budete přesměrováni na ePortál ČSSZ (České správy sociálního zabezpečení) https://eportal.cssz.cz/web/portal/-/sluzby/zadost-o-duchod
	Zažádat o invalidní důchod	Portál občana – budete přesměrováni na ePortál ČSSZ https://eportal.cssz.cz/web/portal/-/sluzby/zadost-o-duchod
	Zažádat o vdovský/ vdovecký důchod	Portál občana – budete přesměrováni na ePortál ČSSZ https://eportal.cssz.cz/web/portal/-/sluzby/zadost-o-duchod

 Práce	Podat daňové přiznání	Portál občana – budete přesměrováni na portál Moje Daně https://adisspr.mfcr.cz/pmd/home
	Přihlásit se na Úřad práce	Portál občana – budete přesměrováni na portál Jenda https://jenda.mpsv.cz/
	Zažádat o podporu v nezaměstnanosti	Portál občana – budete přesměrováni na portál Jenda https://jenda.mpsv.cz/

 Zdraví a péče	Vyřídit příspěvek na péči	Portál občana – budete přesměrováni na stránku Ministerstva práce a sociálních věcí https://mpsv.gov.cz/zadost-o-prispevek-na-peci
	Využívat eRecept	Stačí v lékárně předložit občanský průkaz anebo využít aplikaci eRecept.
	Zažádat o průkaz OZP	Portál občana – budete přesměrováni na stránku Ministerstva práce a sociálních věcí https://mpsv.gov.cz/zadost-o-priznani-prukazu-osoby-se-zdravotnim-postizenim

 Bydlení	Dávka státní sociální pomoci (Superdávka)	Portál občana – budete přesměrováni na portál Jenda https://jenda.mpsv.cz/
	Výpis z Katastru nemovitostí	Portál občana https://obcan.portal.gov.cz/prihlaseni

 Řidiči	Žádost o nový řidičák	Portál občana – budete přesměrováni na Portál dopravy https://doprava.gov.cz/
	Výpis bodového hodnocení řidiče	Portál občana https://obcan.portal.gov.cz/prihlaseni
	Žádost o registraci nového nebo dovezeného vozidla	Portál občana – budete přesměrováni na Portál dopravy https://doprava.gov.cz/

Kde najdete další informace

Životní události s přehledným návodem, jak postupovat, naleznete na stránkách:

eAkademie v části pro veřejnost – <https://eakademie.dia.gov.cz/>

Portálu veřejné správy – <https://portal.gov.cz>



Co můžete na Portálu občana řešit

■ Kontrolovat své osobní údaje.

Po přihlášení do Portálu občana uvidíte spoustu užitečných informací, například:

- zda máte platný občanský průkaz, řidičský průkaz a další doklady;
- co je napsáno v katastru o vašem bytě nebo domě;
- kolik máte bodů jako řidič.

■ Vyřizovat většinu úředních záležitostí.

Můžete podávat různé žádosti, aniž byste museli chodit na úřad nebo na poštu, například:

- požádat o nový řidičský průkaz;
- vyřídit si starobní, invalidní či vdovský/vdovecký důchod;
- podat daňové přiznání.

■ Využívat datovou schránku.

Pokud máte datovou schránku, můžete ji používat i přes Portál občana.

■ Nastavit si upozornění.

Na Portálu občana si můžete nastavit upozornění na konec platnosti vašeho občanského průkazu nebo jiného dokladu.

■ Mnoho dalšího!

Můžete si třeba stáhnout potvrzení o očkování nebo podat elektronickou petici.

Ne všechny služby lze vyřídit přes Portál občana. U občanského průkazu nebo cestovního pasu je nutná osobní návštěva úřadu – kvůli ověření totožnosti a pořízení biometrických údajů (například fotografie).



Lze na Portálu občana řešit to samé jako na úřadech?

Záleží, jakou situaci zrovna řešíte. Portál občana funguje jako přehledný rozcestník digitálních služeb státu. V mnoha situacích vám umožní službu vyřídit přímo, nebo vás odkáže na oficiální stránky konkrétního úřadu. Pokud nějakou věc nelze vyřídit elektronicky, dozvíte se alespoň, jak postupovat dál.

Digitální služby si můžete vyřídit na <https://obcan.portal.gov.cz/>

Veškeré informace o tom, jak se do Portálu občana přihlásit, naleznete v následující kapitole.



Máte obavy, že se na Portálu občana nevyznáte, nebo že někam špatně kliknete?

Vytvořili jsme pro vás tréninkové prostředí, Portál občana nanečisto.

- V tréninkovém prostředí si můžete vše vyzkoušet nanečisto. Nemůžete skrze něj nic vyřídit, není totiž napojené na skutečné úřady. Slouží pouze pro učení a seznámení se s Portálem občana.
- Tréninkové prostředí naleznete na odkazu <https://eakademie.dia.gov.cz/portal-obcana-nanecisto>.

Jak se přihlásit do digitálních služeb státu

Ať už chcete zažádat o důchod, získat výpis z katastru nemovitostí nebo požádat o příspěvek na péči, pomůžou vám k tomu webové stránky státní správy, například Portál občana. Aby si úřady mohly ověřit, že jednáte opravdu s vámi, je potřeba se na tyto stránky **bezpečně přihlásit**.

Nejčastěji se k tomu používá Identita občana. V následující části si vysvětlíme, co to je **Identita občana** a jak fungují jednotlivé způsoby přihlášení.

Co je Identita občana



Identita občana je způsob, jak na internetu prokázete, že jste to opravdu vy.

Funguje podobně jako občanský průkaz při osobní návštěvě úřadu – jen místo u přepážky ji používáte ve svém počítači nebo telefonu.

Můžete si ji představit jako takovou „univerzální digitální občanku“. Pomocí ní státu potvrdíte, že jste to skutečně vy, i když vyřizujete věci z domova. Výhodou je, že nemusíte chodit na úřad ani ukazovat plastovou kartičku u okénka.



Jak to funguje v praxi?

Když přijdete na úřad, prokážete se občanským průkazem.
Na internetu funguje stejný princip:

- otevřete si webovou stránku státu (například Portál občana nebo jinou službu);
- a přihlásíte se pomocí Identity občana.



Identitu občana nepoužíváte jen pro Portál občana, ale i pro další webové stránky státní správy.

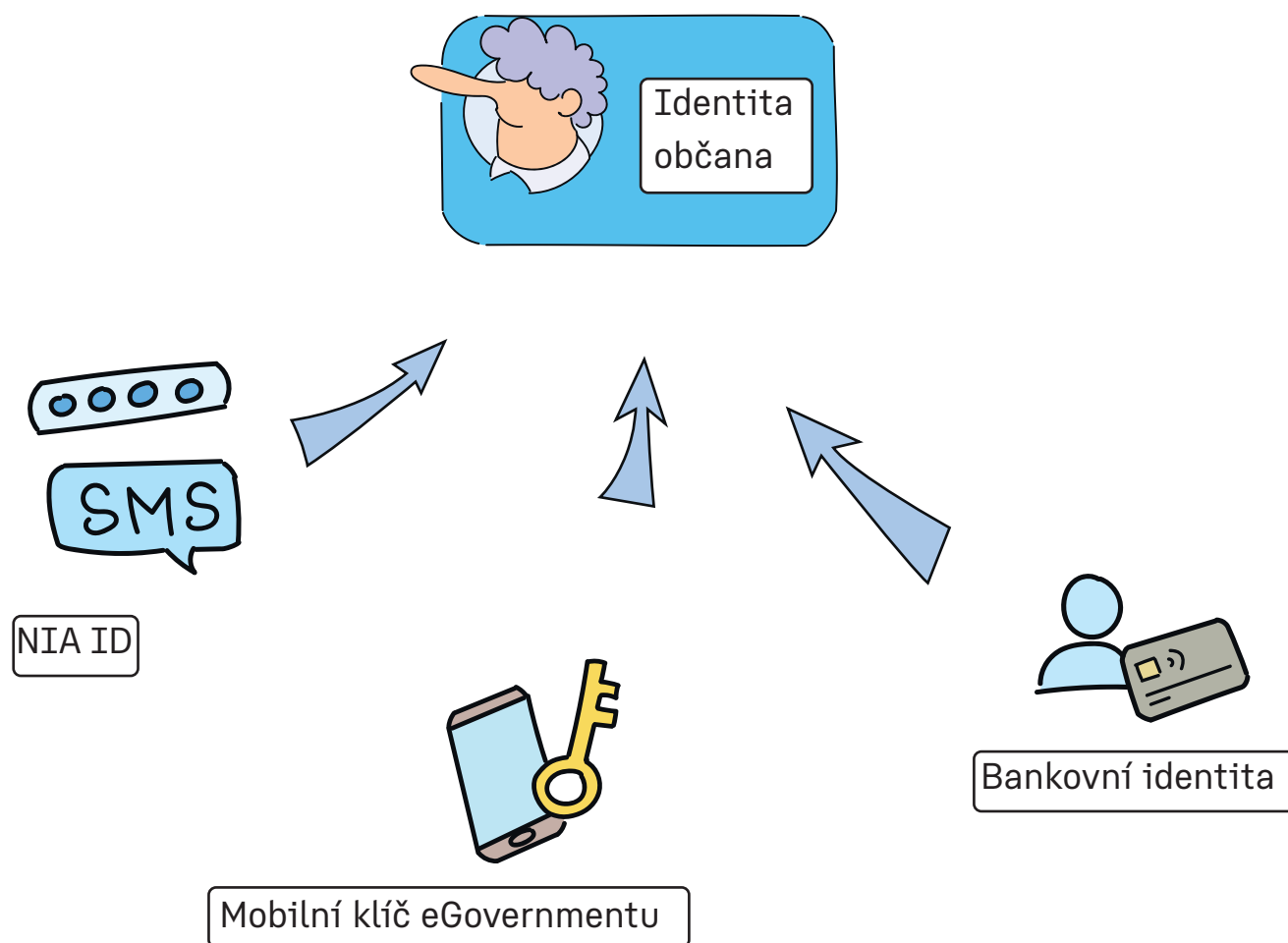
Díky Identitě občana se můžete přihlásit do různých služeb státu jedním způsobem. Nemusíte si pamatovat několik různých přihlášení.

Jak se můžete přihlásit pomocí Identity občana

Identita občana je zastřešující způsob přihlášení. Možností, jak se pomocí ní přihlásit do digitálních služeb státu, existuje více. Říká se jim tzv. přihlašovací prostředky. Můžete si vybrat ten, který vám nejvíce vyhovuje, např. státní prostředky, bankovní identitu nebo další komerční prostředky.

Sami se rozhodnete, který způsob vám nejvíce vyhovuje. Ten potom můžete začít používat k přihlašování do různých webových stránek státní správy.

Stačí vybrat pouze jeden způsob.



Identita občana

Státní prostředky



Mobiini klíč
eGovernmentu



NIA ID



eObčanka



IIG

Bankovní prostředky



MojeID a LCA Identita



MojeID



První certifikační
autorita



Přihlášení

Portály veřejné správy



Portál občana



Datová schránka



ePortál ČSSZ



Moje daně



Tečka a Očkovací
portál občana



eRecept



Online aplikace
katastru nemovitosti

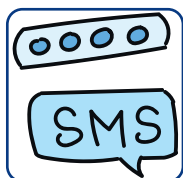


Portál vaší obce i kraje



Portál vaší zdravotní
pojišťovny

Jak si vybrat způsob přihlášení



Chcete jednoduché přihlášení bez chytrého telefonu?

Zvolte **NIA ID**

Tento způsob přihlášení je vhodný i pro ty, kteří nemají chytrý telefon, stačí běžný tlačítkový. Místo toho je potřeba pamatovat si přihlašovací údaje – jméno a heslo. Přihlašovací údaje pak zadáte do Portálu občana nebo jiné služby státu, tak jako jste zvyklí přihlašovat se například do e-shopů nebo e-mailové schránky.



Používáte internetové bankovníctví?

Zvolte **bankovní identitu**

Bankovní identita vám umožní přihlásit se ke službám státu stejným způsobem, jakým se běžně přihlašujete do vašeho internetového bankovníctví. Nemusíte si pamatovat nové přihlašovací údaje – používáte ty, které už dobře znáte. Pokud se umíte přihlásit do internetového bankovníctví, zvládnete i tento způsob přihlášení.



Máte chytrý telefon a používáte aplikace?

Zvolte **Mobilní klíč eGovernmentu**

Mobilní klíč je mobilní aplikace v chytrém telefonu, díky které se můžete pohodlně přihlásit ke službám státu. Na rozdíl od NIA ID si nemusíte pamatovat přihlašovací jméno a heslo. Přihlášení potvrdíte přímo ve vašem chytrém telefonu – například zadáním kódu, otiskem prstu nebo rozpoznáním obličeje.

Stačí si vybrat jeden způsob přihlášení. Ten pak můžete používat opakovaně.

Jak si založit Identitu občana

K založení Identity občana potřebujete počítač nebo tablet a připojení k internetu, nezávisle na tom, jaký způsob přihlášení si zvolíte. Mobilní telefon slouží u některých způsobů přihlášení pouze k potvrzení přihlášení (např. pomocí SMS kódu nebo potvrzením v aplikaci).

Další podmínky k založení nebo používání jednotlivých způsobů přihlášení naleznete na webových stránkách eAkademie, <https://eakademie.dia.gov.cz/>, v části pro veřejnost.



Tak dobře, zkusíme to online.

Datová schránka, komunikace s úřady

Ať už potřebujete komunikovat s úřadem, přijmout důležité rozhodnutí nebo odeslat oficiální dokument bez osobní návštěvy, může vám s tím pomoci datová schránka.

V této kapitole si vysvětlíme, co datová schránka je, jak funguje a jak ji správně používat.

Co je datová schránka

Datová schránka je bezpečná elektronická schránka určená pro komunikaci s úřady.

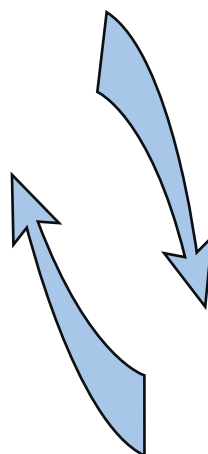
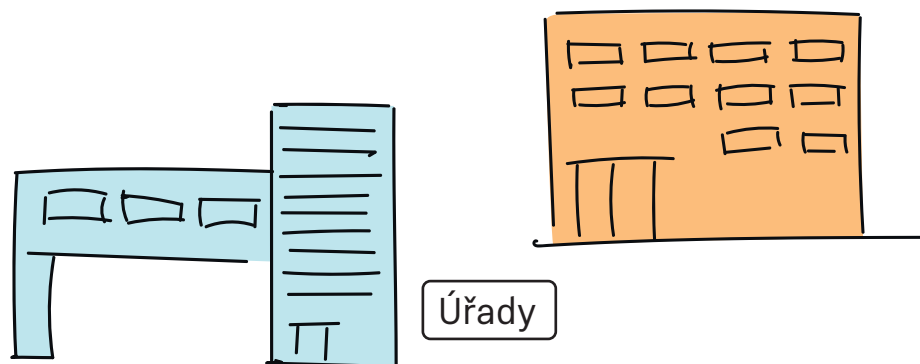
Můžete si ji představit jako elektronickou poštovní schránku, která patří jen vám a nikdo jiný do ní nemá přístup. Každý, kdo vám prostřednictvím datové schránky posílá zprávu, musí nejprve ověřit svou totožnost. Díky tomu máte jistotu, že vám píše skutečný úřad, a ne podvodník.



Zprávy v datové schránce mají stejnou právní platnost jako doporučený dopis.

Pokud si zprávu nepřečtete do 10 dnů, považuje se za doručenou – stejně jako doporučený dopis, který si nevyzvednete.

Proto je dobré schránku pravidelně kontrolovat nebo si nastavit upozornění.



Datové schránky





Kolik to stojí?

Používání datové schránky pro komunikaci s úřady je zdarma.
Neplatíte za její zřízení, provoz ani za odesílání a přijímání zpráv od státu.

Poplatky se mohou týkat pouze některých doplňkových služeb,
například:

- posílání zpráv mimo úřady (firmám nebo jiným osobám);
- dlouhodobého ukládání zpráv nad 90 dní;
- odesílání větších příloh.



Můžete si nastavit upozornění na nové zprávy:

- e-mailem (zdarma);
- nebo SMS (může být zpoplatněna podle aktuálního ceníku).

Díky tomu budete mít jistotu, že vám nic důležitého neunikne.

Datovou schránku můžete jednoduše používat na počítači, tabletu nebo chytrém telefonu. Je to podobné jako používání běžného e-mailu, ale systém je bezpečnější a určený přímo pro komunikaci s úřady.



Jak se do datové schránky dostanete?

Do datové schránky se dostanete přes webovou stránku. Stačí do prohlížeče zadat adresu www.mojedatovaschranka.cz.

Po přihlášení uvidíte své zprávy, podobně jako u e-mailu. Můžete je otevřít, přečíst, stáhnout nebo na ně odpovědět.



Datová schránka přes Portál občana

Pokud používáte Portál občana, můžete si do něj datovou schránku jednoduše připojit. Vše pak budete mít přehledně na jednom místě a nebudete se muset přihlašovat do každé služby zvlášť.

Datovou schránku tedy nemusíte otevírat samostatně – můžete k ní přistupovat přímo na Portálu občana.

Co vám to přinese:

- zprávy z datové schránky i další služby máte na jednom místě;
- nemusíte se přihlašovat do více systémů;
- máte lepší přehled o své komunikaci s úřady;
- dokumenty ze zpráv si můžete ukládat a mít je dlouhodobě k dispozici přímo v Portálu občana.



Jak připojit datovou schránku k Portálu občana?

Záleží na tom, jestli už datovou schránku máte, nebo si ji teprve chcete založit.

Datovou schránku už máte

Pokud už datovou schránku používáte, můžete si ji do Portálu občana jednoduše připojit.

1. Přihlaste se do Portálu občana.
2. Na úvodní stránce klikněte na možnost „Připojit datovou schránku“.
3. Budete přesměrováni na Portál datových schránek.
4. Přihlaste se do své datové schránky.
5. Potvrďte propojení.

Poté uvidíte své zprávy přímo v Portálu občana.



Pokud už Portál občana používáte, je to nejjednodušší způsob, jak mít vše přehledně na jednom místě.

Datovou schránku ještě nemáte

Pokud datovou schránku ještě nepoužíváte, můžete si ji založit přímo přes Portál občana.

1. Přihlaste se do Portálu občana.
2. Vyberte možnost založení datové schránky.
3. Potvrďte své údaje podle pokynů na obrazovce.

Datová schránka se vám vytvoří a bude dostupná v Portálu občana.



Datovou schránku můžete v Portálu občana kdykoliv přidat nebo odebrat.

Časté dotazy k datové schránce



Pro koho je datová schránka určena?

Datovou schránku mohou mít různé osoby, firmy nebo instituce. Zřizuje se dvěma způsoby:

1) Datové schránky, které vznikají automaticky

Tyto schránky se zřizují ze zákona. Mají je:

- orgány veřejné moci, např. úřady;
- podnikatelé;
- živnostníci.

V těchto případech se datová schránka vytvoří automaticky a není potřeba o ni žádat.

2) Datové schránky, o které si můžete požádat

Datovou schránku si může založit každý, kdo chce s úřady komunikovat elektronicky – není určena jen pro podnikatele.

Je to dobrovolné, vytvoří se vám jen tehdy, když o ni požádáte.



K čemu se mi hodí datová schránka?

Datová schránka slouží především ke komunikaci s úřady. V některých případech ji můžete využít i při komunikaci s dalšími institucemi, například bankami, pojišťovnami nebo nemocnicemi. Díky ní nemusíte chodit osobně na úřad ani čekat na poště.



Pokud mám datovou schránku, bude mi stát ještě posílat papírové dopisy?

Ve většině případů ne. Úřady mají povinnost si nejdříve ověřit v seznamu držitelů datových schránek, zda schránku máte. Pokud ano, musí vám dokumenty posílat do ní. Klasický dopis v obálce vám přijde jen výjimečně, například pokud to vyžaduje zákon nebo jde o věc, kterou nelze poslat elektronicky.



Jaký je rozdíl mezi e-mailem a datovou schránkou?

Hlavní rozdíl je v bezpečnosti a jistotě doručení.

E-mail není dostatečně bezpečný pro doručování důležitých úředních dokumentů. Nelze u něj spolehlivě ověřit, kdo zprávu skutečně odeslal a komu byla doručena. Podvodníci se navíc mohou snadno vydávat za někoho jiného. Zpráva se také může snadno ztratit nebo skončit ve spamu.

Datová schránka je naopak zabezpečený systém, ve kterém je vždy ověřený odesílatel i příjemce. Díky tomu mají zprávy právní účinky doručení a úřady mají jistotu, že vám byly skutečně doručeny. Právě proto úřady nepoužívají e-mail pro doručování důležitých dokumentů.

Každá zpráva v datové schránce funguje jako doporučený dopis.



Pokud mám datovou schránku, musím se státem komunikovat jen elektronicky?

I když máte datovou schránku, stále můžete na úřad zajít osobně nebo poslat klasický dopis poštou. Povinnost používat datovou schránku má stát, když píše vám. Pokud jste si datovou schránku zřídili dobrovolně, je její používání z vaší strany dobrovolné.

Pokud jste podnikatel nebo firma, komunikace se státem probíhá převážně prostřednictvím datové schránky. Ve všech případech platí, že pokud máte datovou schránku zpřístupněnou, úřady vám dokumenty doručují primárně do ní.



Můžu si datovou schránku zrušit?

Datovou schránku nelze zrušit, ale pokud máte schránku jako fyzická osoba a nechcete ji používat, můžete v portálu datových schránek nebo na nejbližším Czech POINTu požádat o její znepřístupnění.

Jakmile schránku znepřístupníte, úřady vám začnou znovu posílat klasické papírové dopisy. Pokud si to v budoucnu rozmyslíte, schránku můžete kdykoliv znovu aktivovat.



Kdo má přístup do mé datové schránky?

Do datové schránky máte přístup pouze vy. Přihlášení je chráněné vašimi přihlašovacími údaji (jménem, heslem) nebo identitou občana.

Pokud potřebujete pomoci, nebo chcete přístup udělit i další osobě (například dceři nebo synovi), můžete je přidat jako pověřenou osobu.



Co mám dělat, když zapomenu přihlašovací údaje?

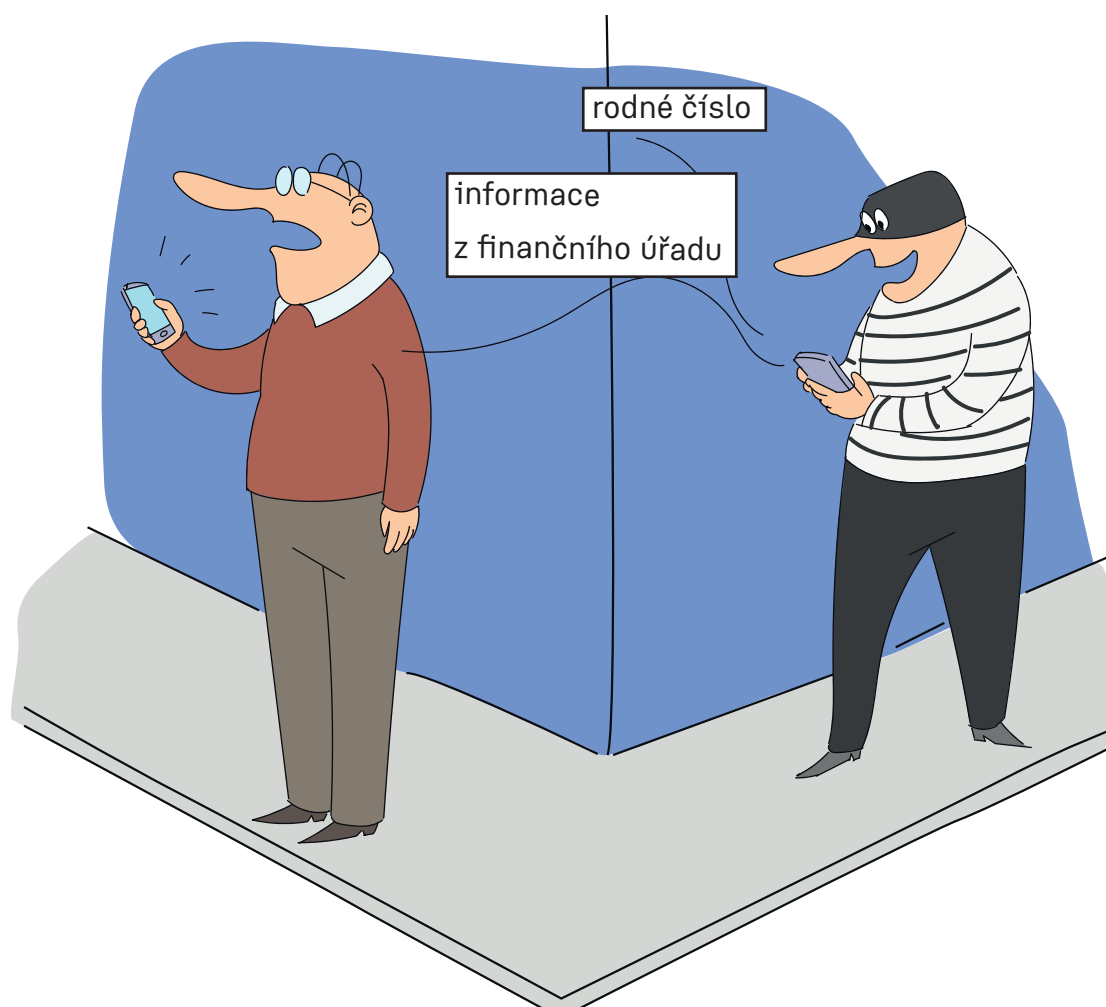
Máte několik možností, o nové přihlašovací údaje si můžete požádat:

- online na webové stránce datových schránek (nejrychlejší způsob);
- osobně na Czech POINTu;
- poštou, zasláním žádosti na adresu Digitální a informační agentury.

Bezpečnost digitálních služeb

Možná si po přečtení předchozích kapitol kladete otázku, zda je digitální komunikace se státem bezpečná. V této kapitole si vysvětlíme několik jednoduchých zásad, které vám pomohou používat digitální služby státu s větším klidem. Ukážeme si také, co můžete udělat pro to, abyste měli své údaje pod kontrolou.

Digitální služby státu jsou dobře zabezpečené. Stejně jako v běžném životě je ale dobré dodržovat několik jednoduchých pravidel, která vás ochrání a pomohou vám cítit se jistěji v digitálním prostředí.





Představte si to jako výběr peněz z bankomatu

Když vybíráte hotovost, také dodržíte několik jednoduchých pravidel.
Budete v bezpečí pokud:

- nebudete nikomu sdělovat svůj PIN k bankovní kartě;
- zkontrolujete, zda vás při výběru hotovosti nikdo nesleduje;
- nebudete s hotovostí manipulovat před cizími lidmi.

Základní pravidla bezpečného chování

Bezpečné chování na internetu se řídí několika jednoduchými pravidly. Když je budete dodržovat, budete se v digitálním prostředí cítit jistěji:

1. **Hesla si nechte pro sebe.** Nikomu nesdělujte vaše přihlašovací údaje. Jsou jako klíče od vašeho bytu – také je nepůjčujete cizím lidem.
2. **Vaše zařízení mějte pod kontrolou.** Pokud je to možné, nepůjčujte svůj telefon nebo počítač, kde máte uložené přístupy k digitálním službám státu.
3. **Hesla mějte v bezpečí.** Nejlepší je si přihlašovací údaje zapamatovat. Pokud si je potřebujete zapsat, uložte si lístek na bezpečné místo, kam máte přístup jen vy. Nenechávejte ho například nalepený na monitoru.
4. **Bezpečný postup při ztrátě telefonu.** Pokud telefon ztratíte nebo vám ho někdo odcizí, zachovejte klid. Pro vaši bezpečnost je potřeba digitální služby dočasně zablokovat. Jak to udělat snadno a rychle, najdete níže.
5. **Vytvářejte silná hesla.** Nepoužívejte jednoduchá hesla jako „1234“ nebo vaše datum narození. Heslo by mělo být delší a kombinovat malá i velká písmena a čísla. Každá služba by měla mít jiné heslo.
6. **Dávejte pozor na veřejné Wi-Fi připojení.** Veřejná Wi-Fi je připojení k internetu, které je zdarma například v kavárně, obchodním centru nebo na nádraží. Na takovém připojení se raději nepřihlašujte do internetového bankovníctví ani ke službám státu. Bezpečnější je použít domácí internet nebo vlastní mobilní data.

7. **Dávejte pozor na doručené SMS zprávy a e-maily.** Podvodníci se mohou vydávat za banku nebo úřad a posílat SMS zprávy nebo e-maily s výzvou k přihlášení nebo zadání údajů. Na takové zprávy nereagujte a na odkazy v nich neklikejte. Úřady ani banky po vás nikdy nebudou chtít heslo nebo přihlašovací údaje tímto způsobem.
8. **Ověřujte si webové stránky a odkazy.** Při otvírání webových stránek si vždy zkontrolujte adresu webové stránky. Všímejte si, zda adresa neobsahuje chyby, překlepy nebo zvláštní znaky, a zda název odpovídá tomu, co chcete otevřít. Oficiální stránky státu mají zpravidla adresu končící na **.gov.cz** (např. portal.gov.cz), což pomáhá poznat, že jde o důvěryhodný web.



I když jsou systémy zabezpečené, mám obavy.
Jak se mohu bránit?

Je přirozené mít obavy. I přes dobré zabezpečení je důležité vědět, jak rozpoznat pokus o podvod.

Národní úřad pro kybernetickou a informační bezpečnost (NÚKIB) vytvořil přehlednou pomůcku, která vysvětluje, jak podvodníci na internetu postupují a jak se proti nim bránit. Pomůže vám rozpoznat situace, kdy se někdo snaží získat vaše osobní údaje nebo z vás vylákat peníze.

Pomůcku naleznete na odkazu:

<https://nukib.gov.cz/download/vzdelavani/kurzy/Pomucka-SENIOR.pdf>

Shrnutí postupu při ztrátě nebo krádeži telefonu

1. Digitální služby státu jsou dobře chráněné. Pokud dodržíte bezpečnostní zásady a zareagujete včas, vaše údaje zůstanou v bezpečí.
2. Požádejte o pomoc rodinu, sousedy, přátele nebo třeba knihovníky či pracovníky Czech POINTu, kteří vám v podobných situacích pomohou.
3. Vzpomeňte si, jakým způsobem se do digitálních služeb státu přihlašujete.
 - **Pomocí NIA ID?** Z bezpečnostních důvodů zrušte přístup k vašemu účtu NIA ID. Obraťte se na Digitální a informační agenturu, která NIA ID spravuje.
 - **Pomocí bankovní identity?** Zajděte do vaší banky nebo do ní zavolejte (například z telefonu rodiny či známých) a vysvětlete, co se stalo.
 - **Pomocí Mobilního klíče eGovernmentu?** Z bezpečnostních důvodů zrušte váš Mobilní klíč. Obraťte se na Digitální a informační agenturu, která Mobilní klíč eGovernmentu spravuje.

Závěrem

Věříme, že vám tato příručka pomohla lépe se zorientovat v používání digitálních služeb státu a ukázala vám, jaké výhody může eGovernment přinést právě vám. Digitalizace neznamená nahrazení osobního kontaktu s úřady. Je to pouze další možnost, jak si některé věci vyřídit pohodlněji a bez zbytečného cestování.

Nebojte se proto využívat moderní technologie, které vám mohou usnadnit život. Postupujte svým tempem a bez stresu. A pamatujte, že vždy se můžete obrátit na někoho, kdo vám pomůže a poradí.

Kontakty

Na koho se obrátit, pokud máte dotazy nebo potíže s přihlašováním do digitálních služeb státu

Pokud používáte NIA ID nebo Mobilní klíč eGovernmentu

E-mail: identitaobcana@dia.gov.cz

Telefonní číslo: +420 227 023 444

Provozní doba linky Identity občana: Po–Pá 8:00–18:00

Pokud používáte Portál občana

E-mail: portalobcana@dia.gov.cz

Pokud používáte Datové schránky

Telefonní číslo: +420 954 200 200

Pokud preferujete osobní kontakt

Vyhledejte ve vašem okolí nejbližší Czech POINT. Největší podpory v oblasti digitalizace se vám dostane na Czech POINTech provozovaných obecními úřady nebo městskými částmi.

Kompletní seznam kontaktních míst Czech POINT najdete zde:
<https://www.czechpoint.gov.cz/public/verejnost/co-jak-kde/>

Pokud používáte bankovní identitu

Obraťte se na vaši banku.