

Instrukcja obsługi systemu ITSM Atmosfera

Spis treści

1. Wstęp.....	3
2. Pierwsze Logowanie.....	4
3. Zgłaszanie błędów	4
3.1. Ekran główny	5
3.2. Tworzenie nowego zgłoszenia	5
3.3. Statusy zgłoszeń.....	9
3.4. Wyszukiwanie zgłoszeń	9
3.5. Uzupełnianie zgłoszeń.....	10
3.6. Jak obejrzeć szczegóły zgłoszenia? Co w nich mogę zobaczyć?	11
3.7. Informowanie o pracach nad zgłoszeniem	11
3.8. Jak poprosić o przyspieszenie prac nad zgłoszeniem?	12
3.9. Udzielanie odpowiedzi na pytanie.....	12
3.10. Potwierdzanie/odrzucając rozwiązanie.....	13
4. Zadania zewnętrzne.....	14

1. Wstęp

System ITSM Atmosfera jest dedykowanym narzędziem do przekazywania zgłoszeń i załączników. W przypadku załączenia danych osobowych (PESEL, numer dowodu, itp.) do zgłoszenia, prosimy **NIE** zamieszczać zrzutów ekranu z tego typu danymi na zewnętrznych stronach typu Google Drive, DropBox, OneDrive i na innych serwerach hostujących pliki w Internecie. Prosimy o zamieszczanie takich danych jako załączniki bezpośrednio w zgłoszeniach w systemie Atmosfera (preferowane formaty: jpg, png, txt).

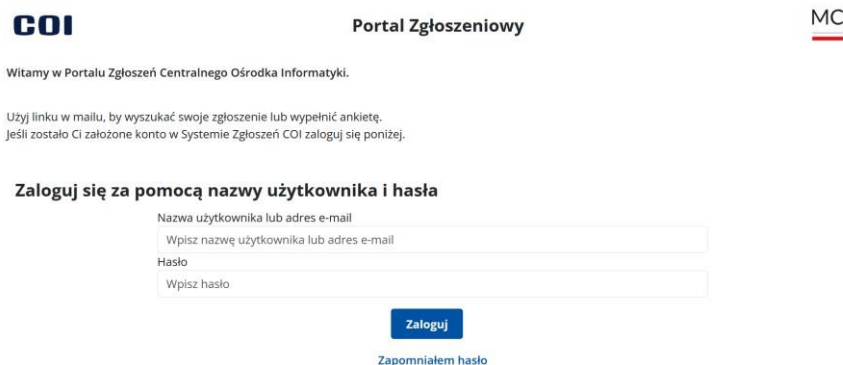
Przypominamy, że niestosowanie się do powyższych zaleceń stanowi naruszenie przepisów dotyczących ochrony danych osobowych oraz grozi odpowiedzialnością karną, administracyjną, dyscyplinarną lub cywilną.

System ITSM Atmosfera służy do zgłaszania zespołowi Service Desk COI błędów bądź trudności napotkanych w działaniu usług.

System umożliwia rejestrację i śledzenie statusów zgłoszonych błędów i trudności. Jest prosty w obsłudze, działa w oknie przeglądarki internetowej i umożliwia bezpośrednie składanie zgłoszeń przez użytkownika końcowego. W celu zachowania właściwej jakości obsługi w pojedynczym incydencie użytkownik może zgłosić **jedną usterkę**. Jeżeli do zgłoszenia jest kilka problemów, **wówczas wymagane jest zarejestrowanie kilku oddzielnych zgłoszeń**.

System jest dostępny **24h/7** dni w tygodniu poprzez stronę <https://pomoc.coi.gov.pl>, z wyjątkiem sporadycznych przerw serwisowych organizowanych po godzinie 19.

2. Pierwsze Logowanie



COI Portal Zgłoszeniowy **MC**

Witamy w Portalu Zgłoszeń Centralnego Ośrodka Informatyki.

Użyj linku w mailu, by wyszukać swoje zgłoszenie lub wypełnić ankietę.
Jeśli zostało Ci założone konto w Systemie Zgłoszeń COI zaloguj się poniżej.

Zaloguj się za pomocą nazwy użytkownika i hasła

Nazwa użytkownika lub adres e-mail
Wpisz nazwę użytkownika lub adres e-mail

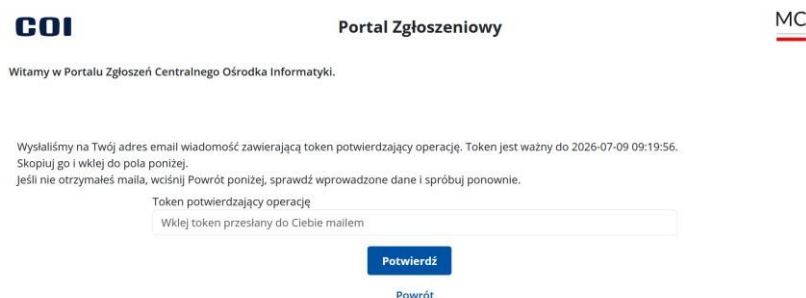
Hasło
Wpisz hasło

Zaloguj

[Zapomniałem hasło](#)

- Przechodzimy na stronę <https://pomoc.coi.gov.pl>.
- Wypełnić pole „**Nazwa użytkownika lub adres e-mail**”
- Użyć opcji "**Zapomniałem hasło**"
- Hasło umożliwiające pierwsze logowanie zostanie przesłane **na zgłoszony adres e-mail**
- W trakcie pierwszego logowania **Użytkownik** zostanie poproszony o podanie **nowego hasła** zgodnego z wymaganiami ITSM Atmosfera
- Hasło musi się składać z **8 znaków** i zawierać: **cyfry, duże litery, małe litery, znaki specjalne**
- Okres ważności hasła wynosi 30 dni

Po podaniu loginu i hasła, na adres e-mail przyjdzie **token** który należy podać po kliknięciu przycisku **Zaloguj**



COI Portal Zgłoszeniowy **MC**

Witamy w Portalu Zgłoszeń Centralnego Ośrodka Informatyki.

Wysłaliśmy na Twój adres email wiadomość zawierającą token potwierdzający operację. Token jest ważny do 2026-07-09 09:19:56.
Skopiuj go i wklej do pola poniżej.
Jeśli nie otrzymałeś maila, wciśnij Powrót poniżej, sprawdź wprowadzone dane i spróbuj ponownie.

Token potwierdzający operację
Wklej token przesłany do Ciebie mailem

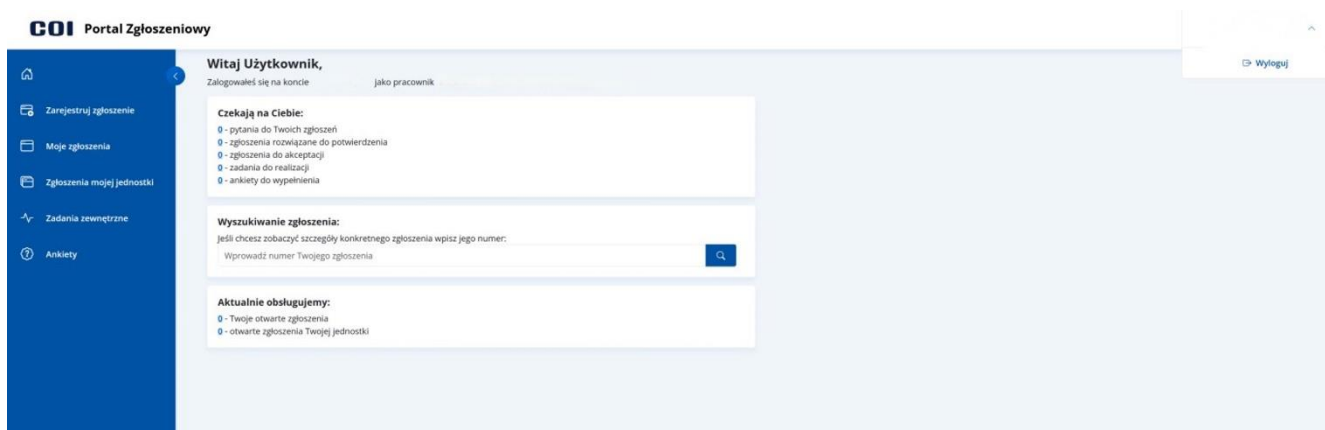
Potwierdź

[Powrót](#)

3. Zgłaszanie błędów

System ITSM służy do zgłaszania Zespołowi Service Desk Centralnego Ośrodka Informatyki trudności bądź problemów napotkanych w działaniu usług. Zarejestrowane zgłoszenie jest przekazywane pracownikom wsparcia, którzy podejmują pracę nad jego rozwiązaniem.

3.1. Ekran główny

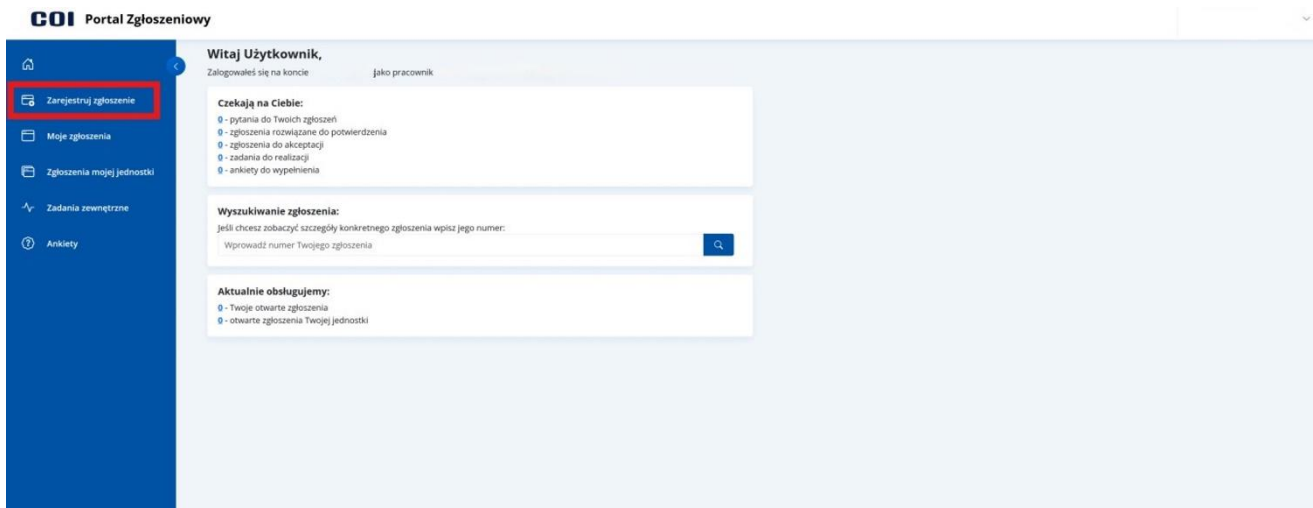


Ekran zawiera następujące elementy:

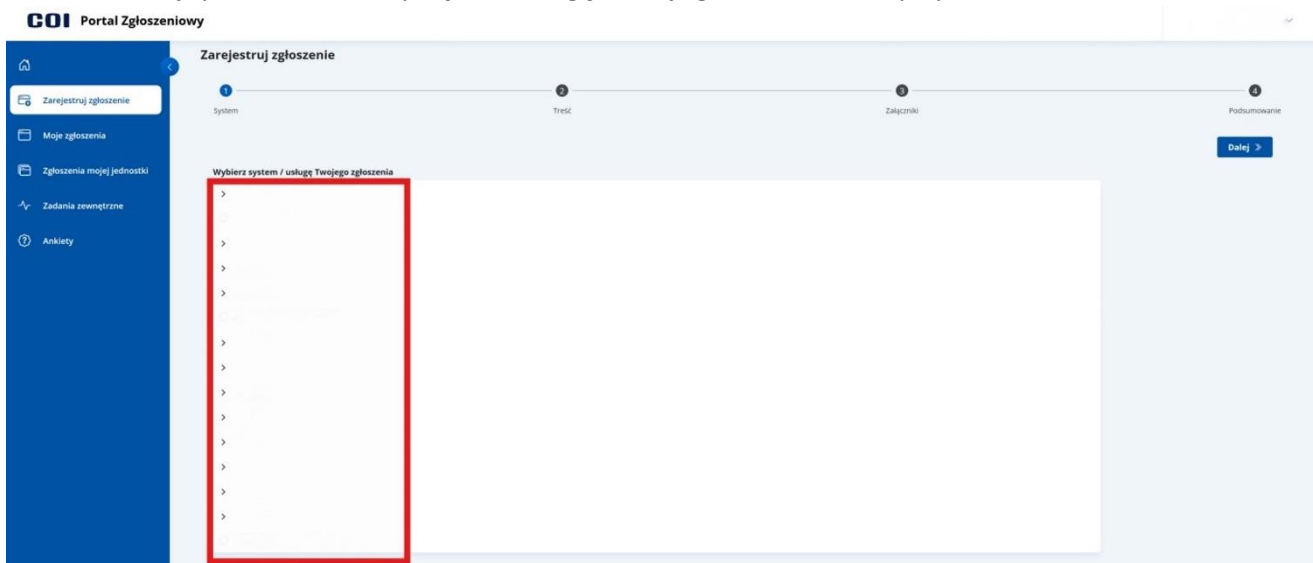
1. **Listwę nawigacyjną**, na której znajdują się następujące ikony i przyciski:
 - a. przycisk domku który przenosi na widoczny ekran główny;
 - b. przycisk **[Zarejestruj zgłoszenie]** który umożliwia zarejestrowanie przez użytkownika nowego zgłoszenia;
 - c. Przycisk **[Moje zgłoszenia]** który umożliwia podgląd zgłoszeń danego Użytkownika (związanych zarówno z usterkami jak i poradami) z możliwością wejścia w szczegóły każdego z nich.
 - d. Przycisk **[Zgłoszenia mojej jednostki]**, który umożliwia podgląd zgłoszeń zarejestrowanych przez pracowników jednostki zalogowanego Użytkownika (związanych zarówno z usterkami jak i poradami) z możliwością wejścia w szczegóły każdego z nich.
 - e. Przycisk **[Zadania zewnętrzne]** który umożliwia podgląd zgłoszeń, które są realizowane za pomocą systemu zleceń zadań zewnętrznych w ITSM Atmosfera
 - f. Przycisk **[Ankiety]** gdzie po kliknięciu są widoczne do wypełnienia i wysłania ankiety, które umożliwiają dokonanie oceny Zespołu Service Desk pod względem jakości obsługi zleceń zgłaszanych przez zalogowanego użytkownika.
2. **Dashboard**, czyli miejsce, w którym prezentowane są podstawowe informacje o zalogowanym użytkowniku, statystyki dot. zgłoszeń wymagających reakcji przez użytkownika, okienko umożliwiające wyszukiwanie zgłoszeń po ich numerze oraz statystyki dot. obsługiwanych zgłoszeń.

3.2. Tworzenie nowego zgłoszenia

1. Należy kliknąć przycisk **[Zarejestruj zgłoszenie]** w lewym górnym rogu głównego ekranu systemu.



2. Na kolejnym ekranie należy **wybrać usługę**, której zgłoszenie ma dotyczyć.



Wyboru usługi której dotyczy dane zgłoszenie, Użytkownik dokonuje poprzez rozwinięcie gałęzi drzewa katalogu usług. **Dopóki usługa nie zostanie wybrana, przejście dalej będzie niemożliwe.*

3. Po wybraniu Usługi pojawiają się – o ile są dostępne – Porady FAQ (zbiór najczęściej zadawanych pytań) dla wybranej usługi. Warto je przejrzeć, gdyż mogą one pomóc w rozwiązaniu problemu jeszcze przed złożeniem Zgłoszenia do systemu ITSM.. Po pozytywnym wykorzystaniu porady – kliknij przycisk „**Ta porada rozwiązała mój problem**”.

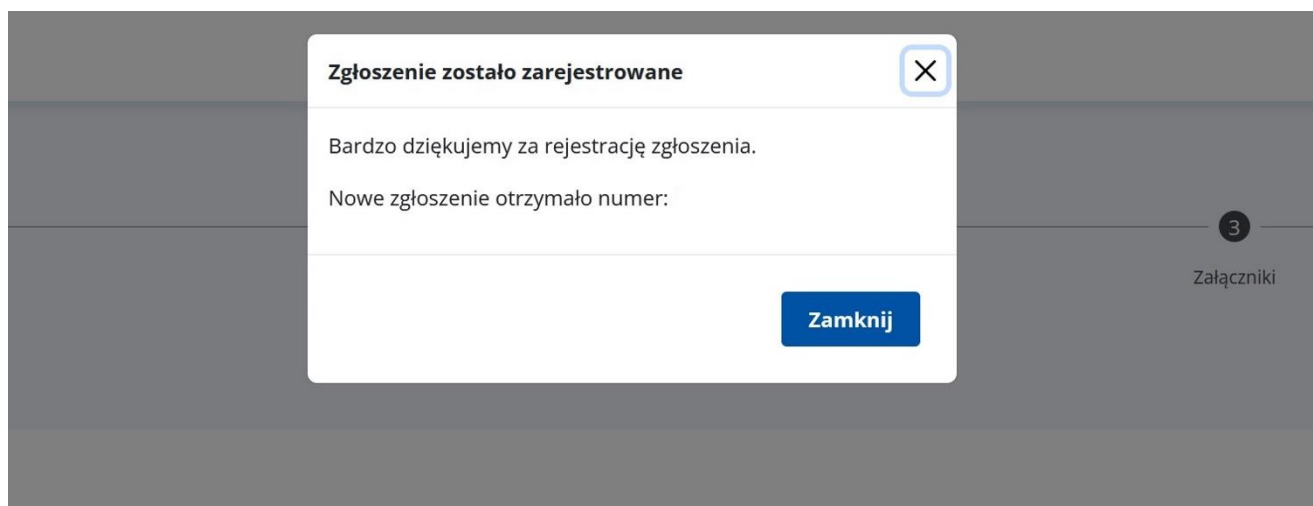
4. Jeśli Porada nie rozwiązuje problemu – należy **kliknąć przycisk Dalej**.
Na kolejnym ekranie należy **uzupełnić tytuł, rodzaj oraz opis** zgłoszenia szczegółowymi informacjami nt. błędu. Po podaniu wszystkich niezbędnych informacji należy **kliknąć przycisk Dalej**.

5. Na kolejnym ekranie pojawi się możliwość dodania załączników. Można to zrobić na trzy sposoby:
- **Przeciągając plik** do białego okienka
 - Po zrobieniu rzutu ekranu, klikając na białe okienko i naciskając na klawiaturze **Ctrl+V**
 - Wskazując konkretny plik po kliknięciu przycisku **Kliknij by wyszukać pliki**

Jeśli wybrane pliki zostały już przesłane, należy kliknąć przycisk **Dalej**.

- Na kolejnym ekranie dostępne będzie podsumowanie zawierające tytuł, wybraną usługę, rodzaj zgłoszenia oraz ew. załączniki. Aby wysłać zgłoszenie należy kliknąć przycisk **Wyślij zgłoszenie**.

Następnie ukaże się okienko z informacją o zarejestrowaniu zgłoszenia i jego numerem.



3.3. Statusy zgłoszeń

Po wysłaniu nowego Zgłoszenia zostaje ono podjęte przez pracowników Service Desk, którzy pracują nad rozwiązaniem zgłoszenia samodzielnie lub przekazują zgłoszenie do kolejnych linii wsparcia.

W tym czasie zgłoszenie może przyjąć różne statusy:

- **Otwarte:** zgłoszenie zarejestrowane, podjęte przez Service Desk, w trakcie realizacji
- **Czeka na odpowiedź zgłaszającego:** pracownicy linii wsparcia, potrzebują dodatkowych informacji, aby rozwiązać zgłoszenie. W tej sytuacji pojawi się e-mail z systemu z treścią pytania oraz z linkiem odsyłającym do zgłoszenia. Chcąc odpowiedzieć na pytanie, należy na ekranie szczegółów zgłoszenia kliknąć przycisk **[Odpowiedz]**
- **Czeka na akceptację zgłaszającego:** zgłoszenie zostało rozwiązane. Otrzymasz e-mail z systemu z prośbą o potwierdzenie rozwiązania wraz z linkiem odsyłającym do zgłoszenia. Należy potwierdzić lub odrzucić działanie rozwiązania.

**Użytkownicy mają możliwość potwierdzania/odrzućcia rozwiązań w zgłoszeniach z zakresu danej jednostki organizacyjnej.*

W przypadku braku kontaktu z Użytkownikiem, zgłoszenie zostaje **zamknięte automatycznie po siedmiu dniach roboczych** od daty rozwiązania zgłoszenia.

- **Zamknięte:** Zgłoszenie rozwiązane, potwierdzone przez zgłaszającego.

**W przypadku jeśli Zgłaszający nie potwierdzi lub nie odrzuci rozwiązania, zgłoszenie zostanie automatycznie zamknięte po siedmiu dniach roboczych.*

- **Odrzucone:** Status ustawiany przez Service Desk, gdy dane zgłoszenie nie jest błędem, wymaga potwierdzenia przez zgłaszającego.

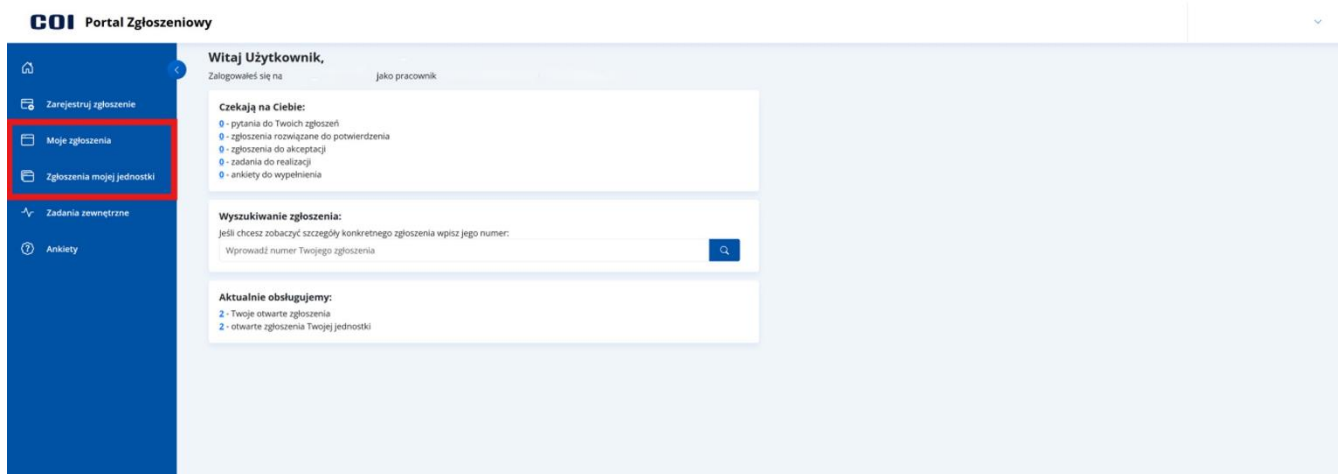
**W przypadku jeśli Zgłaszający nie potwierdzi lub nie odrzuci Odrzucenia, zgłoszenie zostanie automatycznie zamknięte po siedmiu dniach roboczych*

- **Zamrożone:** Zgłoszenie z wstrzymaną realizacją po stronie **COI**. W sytuacji gdy:

- Dany błąd nie jest zależny od **COI**
- Zgłoszenie musi zostać rozpatrzone przez firmy 3-cie

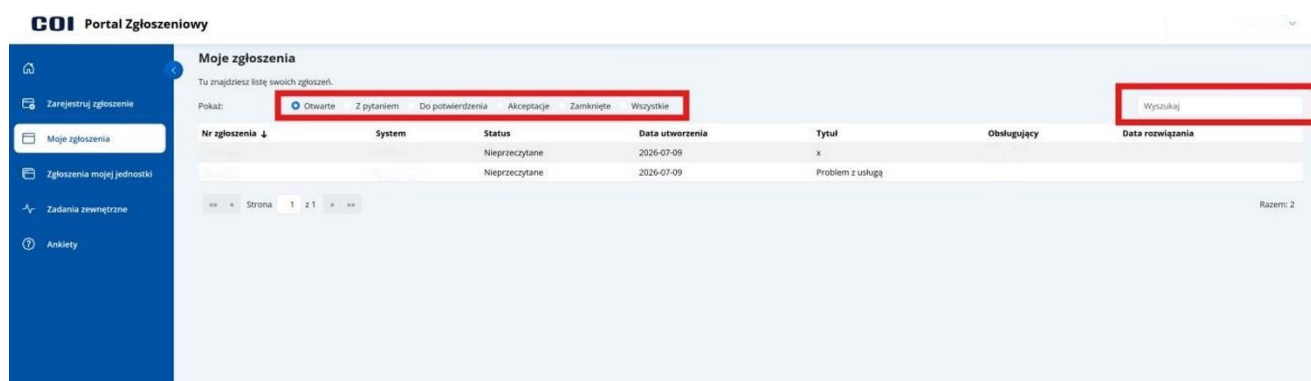
3.4. Wyszukiwanie zgłoszeń

Należy wybrać przycisk **[Moje zgłoszenia]** lub **[Zgłoszenia mojej jednostki]** przechodząc tym samym na ekran zawierający listę zgłoszeń.



Po kliknięciu ukaże się ekran z listą zgłoszeń. Zgłoszenia można wyszukiwać korzystając z:

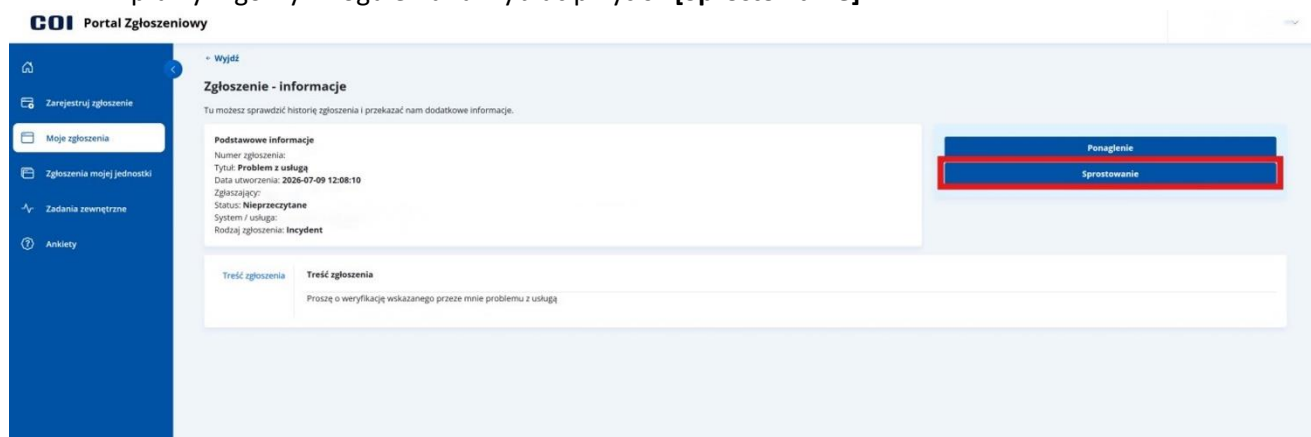
1. **Predefiniowanych filtrów** („Otwarte” – zgłoszenia otwarte, „Z pytaniem” – zgłoszenia do których zostało zadane pytanie przez Service Desk, „Do potwierdzenia” – zgłoszenia rozwiązane i oczekujące na potwierdzenie, „Akceptacje” – zgłoszenia w procesie wymagające reakcji, „Zamknięte” – zgłoszenia zamknięte, „Wszystkie”)
2. **Pola wyszukiwania** – umożliwia wyszukiwanie po numerze zgłoszenia czy słowie/słowach kluczowych (np. zawartych w tytule, opisie zgłoszenia czy nazwie usługi)



3.5. Uzupełnianie zgłoszeń

W przypadku potrzeby uzupełnienia wysłanego już do Service Desk zgłoszenia, należy użyć funkcjonalności Sprostowanie. Aby dokonać sprostowania, należy:

1. Na wybranym zgłoszeniu prezentowanym na liście zgłoszeń, kliknąć lewym przyciskiem myszy, przechodząc tym samym do strony ze szczegółami zgłoszenia.
2. W prawym górnym rogu ekranu wybrać przycisk **[Sprostowanie]**.

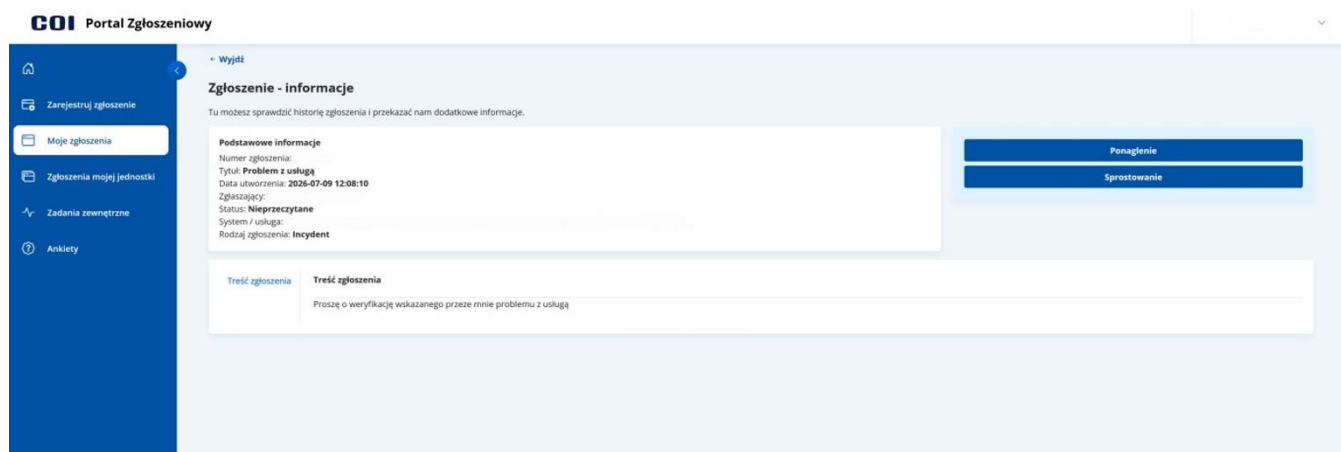


W taki sam sposób należy poinformować Service Desk o tym, że problem jest nieaktualny (np. przestał istnieć lub został rozwiązany samodzielnie).

3.6. Jak obejrzeć szczegóły zgłoszenia? Co w nich mogę zobaczyć?

Dostęp do ekranu ze szczegółami zgłoszenia jest możliwy z ekranu wyszukiwania zgłoszeń. Jak obejrzeć szczegóły zgłoszenia?

Na liście zgłoszeń należy kliknąć lewym przyciskiem myszy na wskazanym rekordzie. Prezentowany jest wówczas ekran przedstawiający wszystkie istotne informacje o zgłoszeniu (daty rejestracji, zgłaszającym, status, usługę jakiej zgłoszenie dotyczy, jego tytuł i treść itp.).



3.7. Informowanie o pracach nad zgłoszeniem

W każdej chwili Użytkownik posiada możliwość obejrzenia szczegółów zgłoszenia i historii prac nad nim. Jednocześnie wszystkie istotne akcje podejmowane przez pracowników **Service Desk** są dodatkowo potwierdzane poprzez wysłanie e-maila. W każdym takim e-mailu znajduje się link do zgłoszenia, za pomocą którego w szybki i prosty sposób można sprawdzić jego szczegóły.

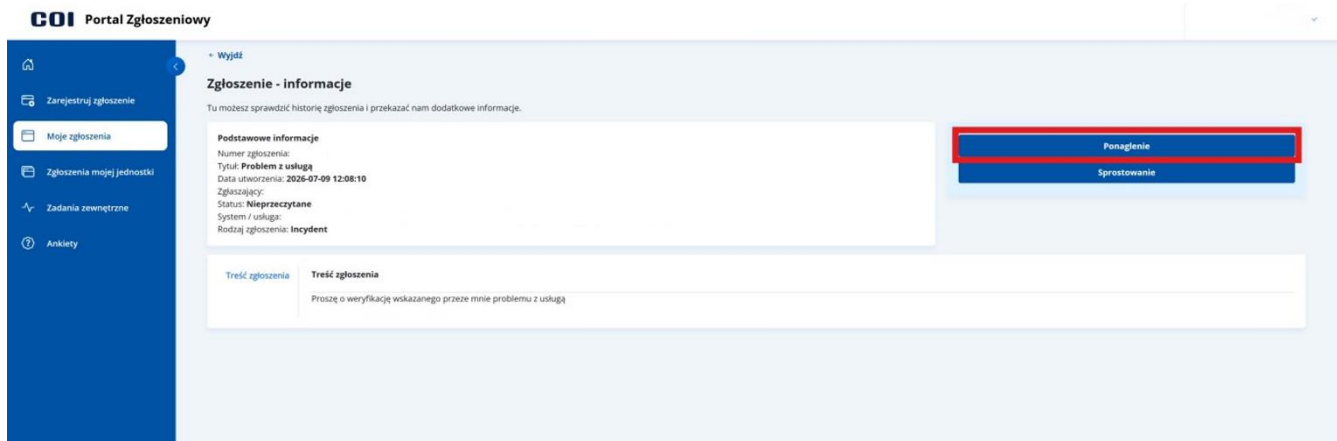
O jakich akcjach Użytkownik będzie informowany?

- Utworzeniu w imieniu Użytkownika zgłoszenia przez Service Desk (np. w przypadku zgłoszenia telefonicznego),
- Zamknięciu zgłoszenia Użytkownika,
- Powiadomieniach i pytaniach do zgłoszenia Użytkownika,
- Zmianie kategoryzacji zgłoszenia (w przypadku zmiany Usługi w Zgłoszeniu, jeżeli błąd wynika z nieprawidłowości w innym obszarze niż zgłosił to Użytkownik).

3.8. Jak poprosić o przyspieszenie prac nad zgłoszeniem?

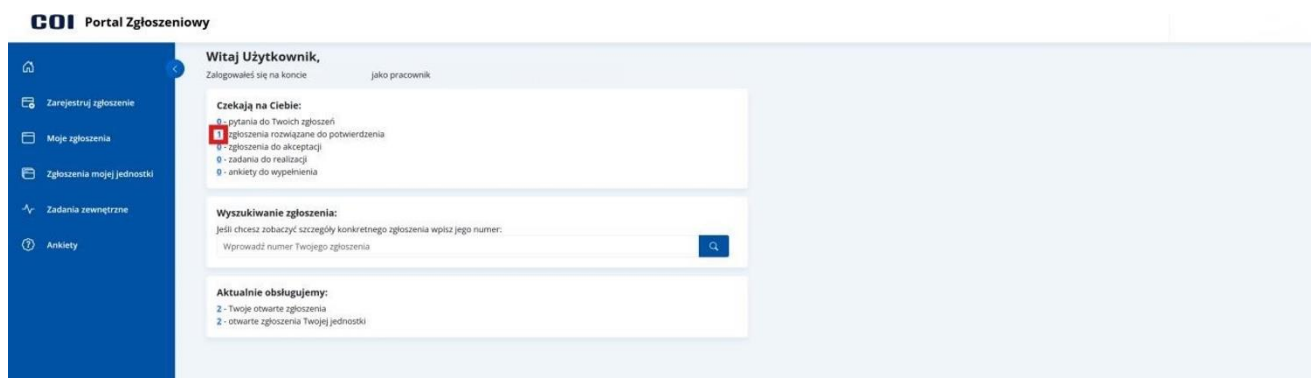
Jeśli Użytkownik uważa, że prace nad zgłoszeniem przebiegają zbyt wolno, istnieje możliwość wystąpienia zespołowi Service Desk ponaglenia.

1. Na wybranym zgłoszeniu prezentowanym na liście zgłoszeń, należy kliknąć lewym przyciskiem myszy, przechodząc tym samym do strony ze szczegółami zgłoszenia.
2. W prawym górnym rogu ekranu należy wybrać przycisk **[Ponaglenie]**.

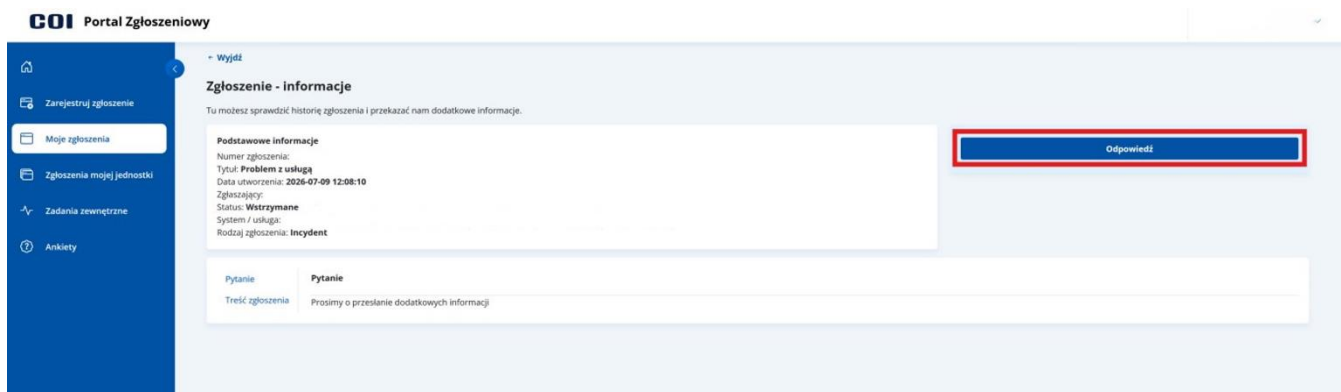


3.9. Udzielanie odpowiedzi na pytanie

Gdy Service Desk będzie potrzebował dodatkowych informacji od użytkownika, zostanie do niego wysłane pytanie. Aby udzielić na nie odpowiedzi, na ekranie głównym należy kliknąć liczbę przy informacji „**pytania do twoich zgłoszeń**”.

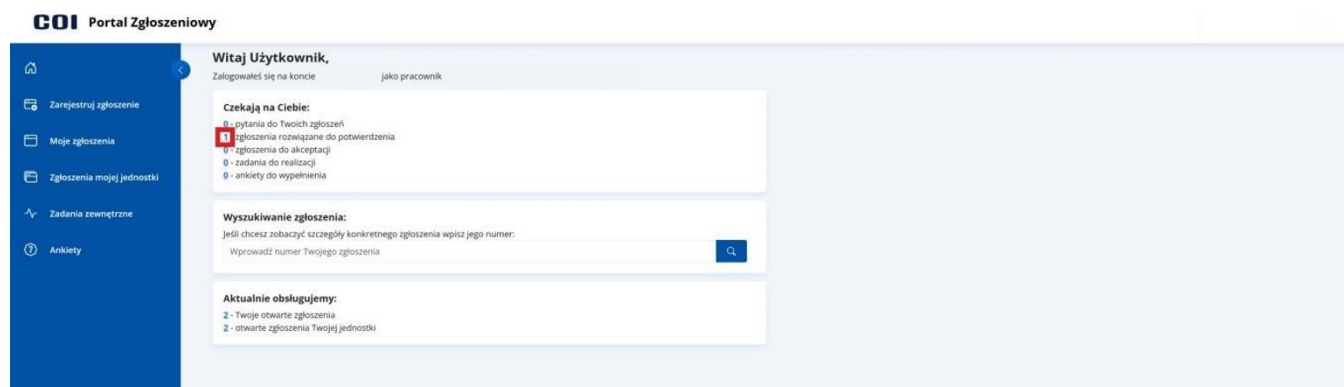


Na liście zgłoszeń należy kliknąć lewym przyciskiem myszy na wybranym zgłoszeniu, przechodząc do strony ze szczegółami wybranego zgłoszenia. Następnie w prawym górnym rogu ekranu wybrać przycisk **[Odpowiedź]**.



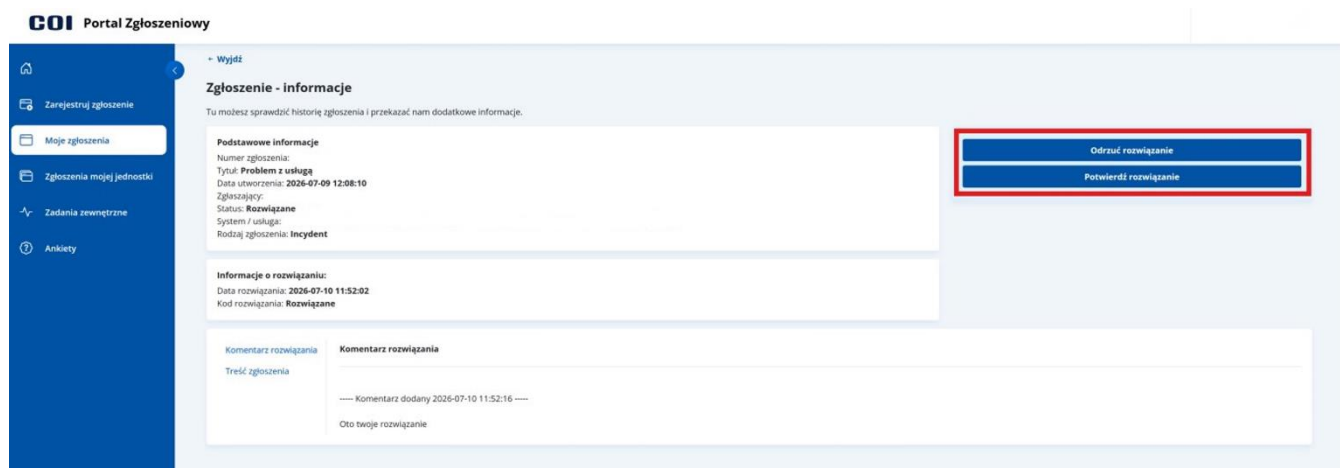
3.10. Potwierdzanie/odrzućcie rozwiązania

Gdy dane zgłoszenie zostanie rozwiązane przez Service Desk, użytkownik będzie miał możliwość potwierdzenia lub odrzucenia otrzymanego rozwiązania. Aby to zrobić, na ekranie głównym należy kliknąć liczbę przy informacji „**zgłoszenia rozwiązane do potwierdzenia**”.



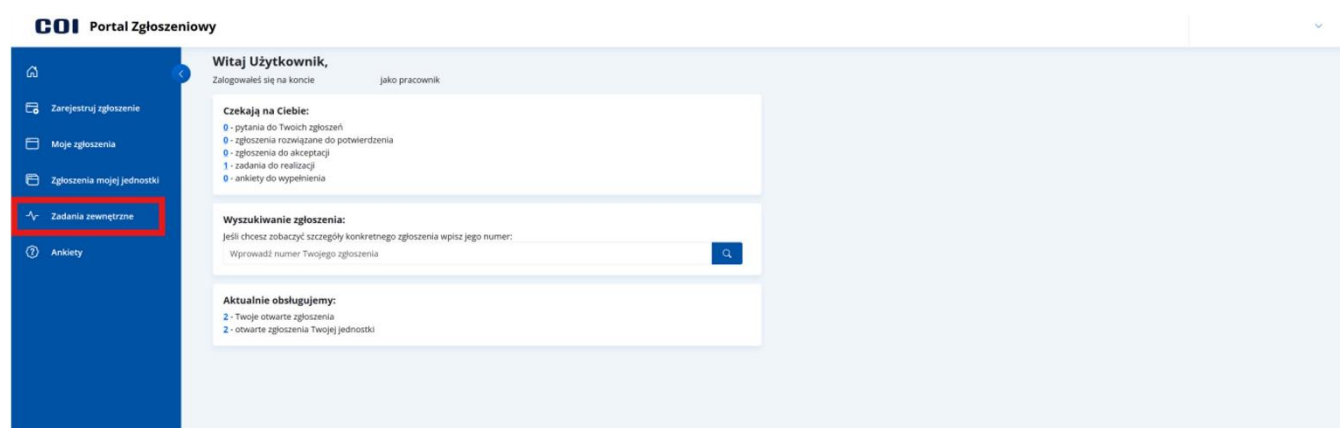
Na liście zgłoszeń należy kliknąć lewym przyciskiem myszy na wybranym zgłoszeniu, przechodząc do strony ze szczegółami wybranego zgłoszenia. Następnie w prawym górnym rogu ekranu wybrać odpowiedni przycisk **[Potwierdź rozwiązanie]** lub **[Odrzuć rozwiązanie]**.

UWAGA! W przypadku jeśli użytkownik nie potwierdzi lub nie odrzuci rozwiązania, zgłoszenie zostanie **automatycznie zamknięte po siedmiu dniach roboczych**.



4. Zadania zewnętrzne

Gdy przez Service Desk zostanie zlecone zadanie do realizacji przez użytkownika należy je obsłużyć przechodząc na listę zadań klikając przycisk **[Zadania zewnętrzne]** (ta opcja jest dostępna tylko dla użytkowników obsługujących zadania zewnętrzne).



Po kliknięciu pojawi się lista z zadaniami do obsłużenia. Należy kliknąć lewym przyciskiem myszy na wskazanym rekordzie. Prezentowany jest wówczas ekran przedstawiający wszystkie istotne informacje o zadaniu.



Jeśli użytkownik zapoznał się z treścią danego zadania, należy kliknąć przycisk **[Oznaczenie zadania jako przeczytane]**.

GOI Portal Zgłoszeniowy

+ Wyjdź

Zadanie zewnętrzne - informacje

Tu możesz zrealizować zadanie.

Podstawowe informacje

Numer zadania:
Tytuł: **Zadanie**
Data utworzenia: 2026-07-10 08:38:40
Nadawca: [redacted]
Status: **Złocene**
Oczekiwana data realizacji:

Informacje o zgłoszeniu

Numer zgłoszenia:
Tytuł: **Problem z usługą**
Użytkownik w zgłoszeniu:
Lokalizacja:
Jedn. org.:
Telefon komórkowy: [redacted]
Telefon stacjonarny: [redacted]

Oznaczenie zadania jako przeczytane

Wiadomość **Wiadomość**

Treść zgłoszenia Proszę o weryfikację czynności

Aby zrealizować zadanie należy użyć przycisku **[Zamknij zadanie]**. Gdy jednak zadanie nie może zostać zrealizowane przez użytkownika należy kliknąć przycisk **[Anuluj zadanie]**.

GOI Portal Zgłoszeniowy

+ Wyjdź

Zadanie zewnętrzne - informacje

Tu możesz zrealizować zadanie.

Podstawowe informacje

Numer zadania:
Tytuł: **Zadanie**
Data utworzenia: 2026-07-10 08:38:40
Nadawca: [redacted]
Status: **Przeczytane**
Oczekiwana data realizacji:

Informacje o zgłoszeniu

Numer zgłoszenia:
Tytuł: **Problem z usługą**
Użytkownik w zgłoszeniu:
Lokalizacja:
Jedn. org.:
Telefon komórkowy: [redacted]
Telefon stacjonarny: [redacted]

Anuluj zadanie

Zamknij zadanie

Wiadomość **Wiadomość**

Treść zgłoszenia Proszę o weryfikację czynności