



PROVOZNÍ ŘÁD SYSTÉMU CRZ

(pro osoby se zřízeným přístupem do systému CRZ pro podnikatele a do systému CRZ pro Český úřad pro zkoušení zbraní a střeliva)

(uveřejněno dne 1. 1. 2026)

1. ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ

1.1 ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Informační systém centrální registr zbraní (dále jen „systém CRZ“) je zřízen a provozován na základě zákona č. 90/2024 Sb., o zbraních a střelivu, zákona č. 91/2024 Sb., o munici a zákona č. 14/2021 Sb., o nakládání se zbraněmi v některých případech ovlivňující vnitřní pořádek nebo bezpečnost České republiky.

Systém CRZ je neveřejný informační systém veřejné správy. Jeho správcem je Policie České republiky (dále jen „policie“).

Provozní řád systému CRZ (dále jen „Provozní řád“) je veřejný dokument, který obsahuje podmínky, pravidla a postupy, které jsou závazné jak pro správce systému CRZ, tak i pro jeho uživatele.

Provozní řád vymezuje základní práva a povinnosti správce systému CRZ a podmínky, za kterých uživatelům garantuje požadované funkce a služby.

Uživatelé jsou povinni se řídit příslušnou legislativou, tímto Provozním řádem a dodržovat Pravidla bezpečného chování uživatele systému CRZ (bezpečnostní pravidla).

Při zjištění porušení Provozního řádu nebo Pravidel bezpečného chování uživatele systému CRZ (viz <https://www.policie.cz/clanek/bezpecnostni-pravidla.aspx>) si policie, vyhrazuje právo zamezit uživateli přístup do systému CRZ, a to do doby prokazatelného sjednání nápravy.

1.2 VYMEZENÍ POJMŮ (ŘAZENO ABECEDNĚ)

Elektronická identifikace	Elektronickou identifikací se rozumí postup při používání osobních identifikačních údajů v elektronické podobě, které jedinečně identifikují uživatele systému CRZ.
HelpDESK	Centrální pracoviště pro podporu uživatelů systému CRZ (Policejní prezidium České republiky - ředitelství služby pro zbraně a bezpečnostní materiál - oddělení centrálního registru zbraní).
Podnikatel	1. držitel zbrojní licence skupiny ZL1 a ZL2, provozovatel střelnice, držitel souhlasu s nakládáním se zbraněmi nebo střelivem a souhlasu provozovat střelnici podle právního předpisu o zbraních a střelivu,

2. držitel obecné muniční licence a držitel povolení provozovat střelnici pro munici, trhací jámu pro ničení munice nebo zvláštní muniční zařízení podle právního předpisu o munici,
3. akreditované osoby podle právního předpisu o nakládání se zbraněmi,

Portál CRZ	Webová stránka pro uživatele systému CRZ - https://www.policie.cz/clanek/centralni-registr-zbrani.aspx .
Spotřebitel	Fyzická nebo právnická osoba, která nabývá do vlastnictví zbraň nebo regulovanou část zbraně (dále jen „zbraň“) nebo střelivo, a která oznamuje nabytí nebo předání zbraně příslušnému útvaru policie na předepsaném tiskopisu.
Uživatel	Fyzická osoba, která je podnikatelem nebo předsedou ČÚZZS pověřena k přístupu do systému CRZ (pověřená osoba).

1.3 SUBJEKTY PROVOZNÍHO ŘÁDU

Subjekty tohoto provozního řádu jsou

a) externí subjekty

- podnikatelé,
- Český úřad pro zkoušení zbraní a střeliva (ČÚZZS),

b) policie

- HelpDESK,
- příslušné útvary policie – odbory služby pro zbraně a bezpečnostní materiál u krajských ředitelství policie,
- dodavatel systému CRZ - centrum informačních a komunikačních technologií Policejního prezidia České republiky (dále jen „NCIKT“),
- provozovatel – NCIKT,
- stálá služba - NCIKT,

c) ostatní subjekty

- např. externí dodavatel modulu TranZ.

2. UŽIVATELÉ

2.1 ZŘÍZENÍ PŘÍSTUPOVÉHO OPRÁVNĚNÍ DO SYSTÉMU CRZ

Uživatel systému CRZ se do systému CRZ může přihlásit pouze tehdy, má-li zřízeno přístupové oprávnění.

Přístupové oprávnění zřizuje na žádost externího subjektu kterýkoliv příslušný útvar policie. Zaměstnanci ČÚZZS zřizuje přístupové konto HelpDESK.

Vzor žádosti o zřízení přístupového konta do systému CRZ je uveřejněn na Portálu CRZ (viz <https://www.policie.cz/clanek/zadosti.aspx>).

Při přihlášení do systému CRZ uživatel potvrzuje, že se seznámil s tímto Provozním řádem a s Pravidly bezpečného chování uživatele systému CRZ (Bezpečnostní pravidla) a zavazuje se, že je bude dodržovat.

Uživatel se při přihlášení autentizuje v systému CRZ pomocí přístupu se zaručenou elektronickou identitou.

Rozsah nastavených uživatelských oprávnění (autorizací) nastavuje příslušný útvar policie ve správě přístupů v rozsahu podle údajů uvedených na žádosti o zřízení přístupového oprávnění.

Přístupové oprávnění může využívat pouze jedna osoba, na jejíž jméno bylo zřízeno. Sdílení jednoho přístupového oprávnění více osobami je nepřípustné.

Pro uživatele platí zákonná povinnost, vyznačovat v systému CRZ všechny změny stavů zbraní, střeliva, černého loveckého prachu, bezdýmného prachu, zápalek nebo munice a dalších údajů neprodleně, nejpozději do 2 dnů (§ 73a odst. 7 zákona o zbraních).

2.2 PRAVIDLA PRO VYUŽÍVÁNÍ HELPDESK

Pro případně řešení problémů při využívání systému CRZ může uživatel uplatnit požadavek na HelpDESK.

Před zasláním požadavku na HelpDESK se uživatel na Portálu CRZ vždy přesvědčí, zda na stejný požadavek již není reagováno v sekci FAQ (časté dotazy) nebo zda tam nejsou informace o plánovaném nebo mimořádném výpadku systému CRZ nebo některých jeho služeb.

2.2.1 ROZDĚLENÍ POŽADAVKŮ NA HELPDESK

Požadavky, se kterými se uživatel může obrátit na HelpDESK, se podle svého obsahu rozdělují na:

a) dotazy

Dotazem se rozumí požadavek, který je žádostí o poskytnutí rady nebo pomoci jak řešit konkrétní problém.

HelpDESK vyřizuje dotazy týkající se zejména uživatelských problémů vzniklých

- při využívání programové aplikace systému CRZ,
- při přihlašování se do systému CRZ,
- při zřizování a administraci přístupových kont,
- při používání a aktualizaci číselníků a karet zbraní.

HelpDESK nevyřizuje dotazy nebo žádosti o informace

- na právní výklad zákona o zbraních,
- na právní výklad zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů,
- podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím,
- týkající se jiných činností policie,
- které nesouvisí s aplikací CRZ.

b) incidenty

Incidentem se rozumí událost, během které je systém CRZ nebo některá jeho část nefunkční nebo nedostupná anebo dojde při zpracování údajů k neočekávané chybě.

Incident je např. když dojde k

- předem neohlášenému výpadku (odstávce) celého systému CRZ nebo některé jeho části (např. modulu TranZ),
- přerušení spojení mezi externím vkladatelským pracovištěm a vnějším rozhraním systému CRZ,
- chybovému stavu při autentizaci nebo autorizaci uživatele (uživatel se nemůže přihlásit nebo nemůže do systému CRZ zapisovat),
- chybovému stavu při vkládání záznamů (záznam se nepodaří do systému CRZ vložit) nebo při předávání nebo převzetí zbraně nebo střeliva nebo munice.

c) **změnové požadavky**

Změnovým požadavkem se rozumí požadavek na změnu funkcionality a kvalitu poskytovaných služeb.

Změnovým požadavkem je např. požadavek

- na změnu vzhledu formuláře (obrazovky), jejímž prostřednictvím externí vkladatel přistupuje do systému CRZ (např. požadavek na přidání nebo umístění tlačítka pro potvrzení volby, požadavek na změnu popisů jednotlivých položek,...),
- na rozšíření nebo naopak omezení služeb poskytovaných externím vkladatelským pracovištěm,
- na další změny systému CRZ.

d) **požadavky na opravu záznamů**

Uživatel má omezené možnosti pro opravu záznamů v systému CRZ (např. záznam o zbraní může opravit pouze v případě, kdy záznam zbraně do systému CRZ sám vložil a zbraň dosud nezaznamenala žádný pohyb).

Z požadavku na opravu kteréhokoliv údaje v CRZ musí být zřejmé, jakého záznamu se týká, jaký je současný údaj (stav) a na jaký údaj (stav) má být opraven (změněn).

e) **požadavky na aktualizaci číselníků**

Pokud uživatel při zápisu zbraně, střeliva nebo munice zjistí, že požadovaný údaj nebo karta v číselníku chybí, požádá o doplnění (aktualizaci) příslušného číselníku. **Vybírat z nabídky číselníků „podobné“ údaje je nepřípustné.**

2.2.2 UPLATŇOVÁNÍ POŽADAVKŮ NA HELPDESK

Za podnikatele nebo za ČÚZZS může uplatnit jakýkoliv požadavek, s výjimkou změnového požadavku, kterýkoliv uživatel. Změnový požadavek může uplatnit podnikatel nebo ČÚZZS (oprávněná osoba).

HelpDESK telefonické požadavky vyřizuje způsobem konzultace. O telefonických požadavcích nevede žádnou evidenci.

E-mailové požadavky HelpDESK vyřizuje zpravidla e-mailem a související e-mailovou korespondenci ukládá v archivu e-mailové aplikace, kterou uchovává po dobu 10 let.

Požadavky na pracoviště HelpDESK uplatňuje uživatel takto:

Dotazy e-mailem nebo telefonicky

Dotaz musí být formulován stručně a jasně, uživatel se při kontaktování HelpDESK vždy představí jménem, příjmením nebo názvem podnikatele nebo ČÚZZS.

E-mailový dotaz uživatel doplní o telefonický kontakt, který HelpDESK využije v případě potřeby dotaz blíže upřesnit.

Incidenty telefonicky nebo e-mailem

Incident může uživatel oznamovat na HelpDESK (telefonicky v pracovní době) nebo na stálou službu OIPIT (telefonicky mimo pracovní dobu).

Uživatel se při kontaktování HelpDESK nebo stálé služby OIPIT vždy představí jménem, příjmením a názvem nebo ČÚZZS.

Incident popíše co možná nejpřesněji - sdělí, co mu nefunguje – při jaké činnosti nefunkčnost zjistil a podle možností poskytne otisky obrazovek s chybovou zprávou a uvede časové údaje odkdy je systém CRZ nebo některá jeho služba nedostupná.

Změnové požadavky - písemně

Změnové požadavky přijímá pouze Policejní prezidium ČR – ředitelství služby pro zbraně a bezpečnostní materiál (oddělení CRZ).

Změnový požadavek lze uplatnit pouze v písemné podobě nebo elektronicky (prostřednictvím datové schránky nebo e-mailem).

Změnový požadavek musí být formulován jasně a stručně a musí být řádně odůvodněný.

Požadavky na opravy záznamů - e-mailem nebo telefonicky

Požadavek na opravy záznamů, výmazy nesprávně vložených záznamů, opravy evidenční stavů a jiné opravy přijímá pracoviště HelpDESK e-mailem nebo (v případě možných problémů z prodlení) i telefonicky.

Z požadavku musí být zřejmé jaký údaj a v jakém záznamu má být opraven a případně též informace, jak k chybě došlo.

Požadavky na aktualizaci číselníků – písemně

Požadavek na aktualizaci **zbraňových číselníků** (karet zbraní) se podává e-mailem na tiskopisu Žádosti o doplnění číselníku“ a musí obsahovat

- údaj o tom, který číselník má být aktualizován (doplněn),
(číselník druhů zbraní, číselník výrobců/značek výrobců, číselník vzorů/model zbraní nebo číselník ráží),
- návrh znění nové položky v číselníku a
- podklady pro ověření požadavku (např. webový odkaz na nový model zbraně, obrázek zbraně a její popis).

Požadavek na aktualizaci **muničních číselníků** se podává na formuláři „Žádost o doplnění číselníku munice“, jehož vzor je ke stažení na Portálu CRZ (viz <https://www.policie.cz/clanek/zadosti.aspx>).

2.3 POSTUP UŽIVATELE BĚHEM INCIDENTU

Během incidentu (úplného nebo částečného výpadku poskytovaných služeb) uživatel plní své úkoly držitele zbrojní licence nebo muniční licence nebo ČÚZZS bez systému CRZ.

Operace, které v době trvání incidentu uskuteční (např. prodej zbraně spotřebiteli) si poznamenává do sešitu (nebo jiným způsobem) a po odstranění incidentu všechny operace zapíše do systému CRZ zpětně.

Pro zpětné vložení záznamů do CRZ si uživatel poznamenává:

- údaje o zbraních, střelivu a munici, u kterých nastala změna,
- údaje o osobě spotřebitele, druh a číslo identifikačního dokladu osoby, které zbraň nebo střelivo předal a její jméno příjmení a datum narození nebo její název,
- údaje o osobě, druh a číslo identifikačního dokladu osoby, od které zbraň nebo střelivo převzal a její jméno příjmení a datum narození nebo její název,
- údaje o uplatněné výjimce na zbraň kategorie R1 nebo R2, o povolení na zbraň kategorie R3, o výjimce na nadlimitní zásobník nebo údaje o uplatněném povolení MPO.

Spotřebiteli při předání zbraně v době incidentu předá ručně vyplněné příslušné oznámení o nabytí/převodu zbraně a informuje jej o tom, že předání dosud není zapsáno do systému CRZ. Doporučuje se, aby si od spotřebitele vzal kontaktní údaje (telefon), které využije k tomu, aby jej informoval, až změna bude vložena do systému CRZ (a spotřebitel bude moci u příslušného útvaru policie oznámit nabytí).

Zaznamenané údaje uživatel dopíše do systému CRZ neprodleně, nejpozději do dvou pracovních dnů po zprovoznění služeb (po vyřešení incidentu).

Pozor:

Během incidentu, při kterém uživatel nemůže hlásit přepravu zbraní nebo střeliva nebo munice s využitím modulu TranZ, uživatel požádá nebo ohlásí přepravu náhradním způsobem na tiskopisech uveřejněných na:

<https://www.mvcr.cz/clanek/formulare-ke-stazeni.aspx?q=Y2hudW09MTA%3d>.

3. HELPDESK

3.1 PRIORITY A LHŮTY PRO ŘEŠENÍ POŽADAVKŮ

O prioritách a postupu řešení uživatelských požadavků rozhoduje HelpDESK.

Dotaz vyřizuje HelpDESK zpravidla **neprodleně**.

Incident HelpDESK vyřizuje **neprodleně**, ihned poté, co se o něm dozví. Jedná-li se o výpadek, HelpDESK neprodleně kontaktuje pracoviště stálé služby NCíKT, se kterým incident řeší nebo jiný subjekt (např. externího dodavatele některého z modulů systému CRZ).

Změnový požadavek HelpDESK eviduje v systému spisové služby. O průběhu a způsobu jeho vyřešení uživatele písemně informuje ve lhůtě podle spisového řádu (zpravidla **do 30 dnů**).

Požadavek na opravu záznamu vyřizuje HelpDESK v co možná nejkratším termínu, avšak s přihlédnutím ke svému aktuálnímu vytížení

Požadavek na aktualizaci (doplnění) číselníků HelpDESK vyřizuje zpravidla **do 2 pracovních dnů**.

3.2 DALŠÍ ÚKOLY HELPDESK

HelpDESK ve vztahu k uživatelům plní i další úkoly

- spravuje Portál CRZ,
- stanoví závazné postupy pro práci v systému CRZ (uživatelské příručky),
- organizuje školení a metodická zaměstnání,
- stanoví minimální požadavky na konfiguraci pracovní stanice
viz <https://www.policie.cz/clanek/konfigurace-pc.aspx>,
- plní úkoly na úseku ochrany osobních údajů informace podle GDPR
viz <https://www.policie.cz/clanek/gdpr.aspx>.

3.3 PROVOZNÍ DOBA A KONTAKTNÍ ÚDAJE

Provozní doba HelpDESK:

Pondělí	8 – 16 hodin
Úterý	8 – 16 hodin
Středa	8 – 16 hodin
Čtvrtek	8 – 16 hodin
Pátek	8 – 13 hodin

Telefonní kontakt: 974 836 312

E-mail: pro dotazy crz@pcr.gov.cz
pro ostatní požadavky crz.verifikace@pcr.gov.cz

Kontakt na Policejní prezidium ČR – ředitelství služby pro zbraně a bezpečnostní materiál:

Podatelna: rszbm@pcr.gov.cz

Datová schránka: gs9ai55

4. STÁLÁ SLUŽBA

Stálá služba NCIKT ani jiná odborná pracoviště nejsou primárně určena pro komunikaci s uživateli.

Pracoviště stálé služby NCIKT mohou uživatelé kontaktovat pouze v případě nedostupnosti systému CRZ nebo některých jeho služeb mimo provozní dobu HelpDESK.

Telefonní kontakt: 974 835 380.

Policejní prezidium ČR
ředitelství služby pro zbraně a bezpečnostní materiál
oddělení centrálního registru zbraní