

MVWS
Reklamace
Uživatelská příručka
v1.0

Pro obce s rozšířenou působností

Historie dokumentu

Datum	Verze	Stav	Autoři
26.08.2010	1.0	Počáteční stav dokumentu	Libor Málek

Obsah

1	ÚVOD	4
2	VZNIK REKLAMACE	4
3	ZPRACOVÁNÍ REKLAMACE NA CENTRU	5
4	ZPRACOVÁNÍ REKLAMACE NA OBCI 3/MV	6
4.1	URČENÍ ROZSAHU REKLAMACÍ PRO MV	8
4.2	ZÁKLADNÍ OBRAZOVKA.....	9
4.2.1	<i>Volby</i>	10
4.2.2	<i>Údaje na základní obrazovce</i>	11
4.3	VÝBĚR REKLAMACE	12
4.3.1	<i>Seznam</i>	12
4.4	POLOŽKY REKLAMACE	14
4.5	PŘIJETÍ/ODMÍTNUTÍ REKLAMACE	16
4.6	VYŘÍZENÍ/ODMÍTNUTÍ REKLAMACE	17
4.7	ARCHIV	19
5	PRÁCE S ROZPORY	20
5.1	PRÁCE S ROZPORY	24
5.2	REKLAMACE PRO OSOBU	28
6	SEZNAM POLOŽEK PRO REKLAMACE	29

Tabulky

TABULKA 1 INFORMACE O POČTECH REKLAMACÍ	9
TABULKA 2 VOLBY ZÁKLADNÍHO FORMULÁŘE.....	10
TABULKA 3 POLOŽKY ZÁKLADNÍHO FORMULÁŘE.....	11
TABULKA 4 POLOŽKY FORMULÁŘE PRO SEZNAM.....	12
TABULKA 5 VOLBY FORMULÁŘE PRO SEZNAM.....	12
TABULKA 6 POLOŽKY FORMULÁŘE PRO REKLAMOVANÉ POLOŽKY	14
TABULKA 7 VOLBY FORMULÁŘE PRO REKLAMOVANÉ POLOŽKY	14
TABULKA 8 VOLBY FORMULÁŘE PRO OSOBU.....	23
TABULKA 9 POLOŽKY FORMULÁŘE PRO ROZPORY	24
TABULKA 10 VOLBY FORMULÁŘE PRO ROZPORY.....	24
TABULKA 11 SEZNAM POLOŽEK PRO REKLAMACE	29

Obrázky

OBRAZOVKA 1 ÚVODNÍ OBRAZOVKA PROGRAMU (1)	6
OBRAZOVKA 2 ÚVODNÍ OBRAZOVKA PROGRAMU (2)	7
OBRAZOVKA 3 ZADÁNÍ ROZSAHU REKLAMACÍ PRO MV	8
OBRAZOVKA 4 ZÁKLADNÍ OBRAZOVKA REKLAMACÍ	9
OBRAZOVKA 5 SEZNAM REKLAMACÍ	13
OBRAZOVKA 6 POLOŽKY NA REKLAMACI	15
OBRAZOVKA 7 INFORMACE O REKLAMACI – PŘIJETÍ/ODMÍTNUTÍ	16
OBRAZOVKA 8 VYŘÍZENÍ REKLAMACE	17
OBRAZOVKA 9 ODMÍTNUTÍ REKLAMACE	18
OBRAZOVKA 10 PŘECHOD NA ARCHIV	19
OBRAZOVKA 11 ZÁKLADNÍ OBRAZOVKA ARCHIVU	20
OBRAZOVKA 12 ÚVODNÍ OBRAZOVKA PROGRAMU (3)	21
OBRAZOVKA 13 SEZNAM ROZPORŮ OSOBY	22
OBRAZOVKA 14 INFORMACE O OSOBĚ	23
OBRAZOVKA 15 NASTAVENÍ ROZPORŮ (1)	25
OBRAZOVKA 16 NASTAVENÍ ROZPORŮ (2)	26
OBRAZOVKA 17 ZÁPIS ROZPORŮ	27
OBRAZOVKA 18 NASTAVENÍ ROZPORŮ (3)	28

1 Úvod

Dokument *MVWS/Reklamacie/Uživatelská příručka* - je určen pro pracovníky obcí III a MV, kteří zpracovávají reklamacie obsahu položek vedených k osobám v evidenci obyvatel.

Reklamacie jsou zapisovány do centrální databáze. Práce s reklamacemi se proto provádí na MV pomocí programu proof.

[Reklamacie jsou distribuovány na okresy.](#)

2 Vznik reklamacie

Reklamacie vzniká:

1. Ve formuláři Czech Pointu při zpracování matričních změn (matrika), změn trvalého pobytu a doručovací adresy (ohlašovna), a při zápisu událostí ze soudů (soud).
 - 1.1. V rámci formulářů lze u osoby vedené v EO reklamovat:
 - 1.1.1. rodné číslo
 - 1.1.2. jméno
 - 1.1.3. příjmení
 - 1.1.4. rodné příjmení
 - 1.1.5. datum narození
 - 1.1.6. pohlaví
 - 1.2. Reklamacie se provádí označením reklamované položky a zápisem hodnoty, které by podle uživatele měla být správná.
 - 1.3. Při zpracování události na MV, se automaticky vygeneruje reklamacie na zadané položky a nastaví se reklamované položky do rozporu.
2. Ve formuláři Czech Pointu pro nahlížení dat na matrikách a ohlašovnách.
 - 2.1. V rámci těchto formulářů lze reklamovat označené položky.
 - 2.2. Reklamacie se provádí označením reklamované položky a zápisem hodnoty, které by podle uživatele měla být správná.
 - 2.3. Po vyplnění reklamovaných položek formulář na potvrzení uživatele odešle reklamované údaje na MV. Reklamované položky se nastaví do rozporu.
3. Reklamaci zasílá externí subjekt.
 - 3.1. U těchto reklamací se neprovádí automatické nastavení reklamovaných položek do rozporu.
4. Reklamaci provádí pracoviště Czech Point na základě požadavků občana.
 - 4.1. U těchto reklamací se neprovádí automatické nastavení reklamovaných položek do rozporu.

3 Zpracování reklamace na centru

1. Zpracování podané reklamace probíhá pro všechny varianty shodně.
2. Kontrola obsahu zprávy:
 - 2.1. Identifikace organizace
 - 2.2. Identifikace uživatele
 - 2.3. Identifikace programu
 - 2.4. Údaje o osobě
 - 2.4.1. RČ, jméno, příjmení, rodné příjmení, datum narození, pohlaví
 - 2.5. Seznam reklamovaných položek
 - 2.5.1. Kód položky
 - 2.5.2. Hodnota položky z EO.
 - 2.5.3. Zjištěná hodnota položky – hodnota rozdílná od EO
3. Pokud kontrola odhalí nesrovnalosti, vygeneruje chybové hlášení a zpracování je ukončeno.
 - 3.1. Nejsou vyplněny povinné položky
 - 3.2. Nejsou vyplněny kombinace povinných položek
 - 3.3. Reklamuje se neznámá položka
 - 3.4. Reklamovaná položka má shodnou hodnotu.
4. Žádost o reklamaci je zapsána do fronty reklamací.
 - 4.1. Pokud reklamaci podává matrika, ohlašovna, krajský úřad, MV nebo soud, reklamované položky se nastaví pro uvedenou osobu do rozporu.
5. Podle údajů osoby je vyhledána osoba v EO.
6. Pokud osoba nemůže být identifikována v EO, vygeneruje se chybové a zpracování je ukončeno.
7. K reklamaci je doplněno PČO a označení obce 3, pro kterou je reklamace určena.
 - 7.1. Pokud je součástí reklamace RČ, rozdělí se reklamace na dvě části. Na obec 3 je směřována reklamace s položkami mimo RČ a na MV je směřována reklamace s RČ.
8. Pokud je podaná reklamace správně vyplněna, je potvrzen příjem.

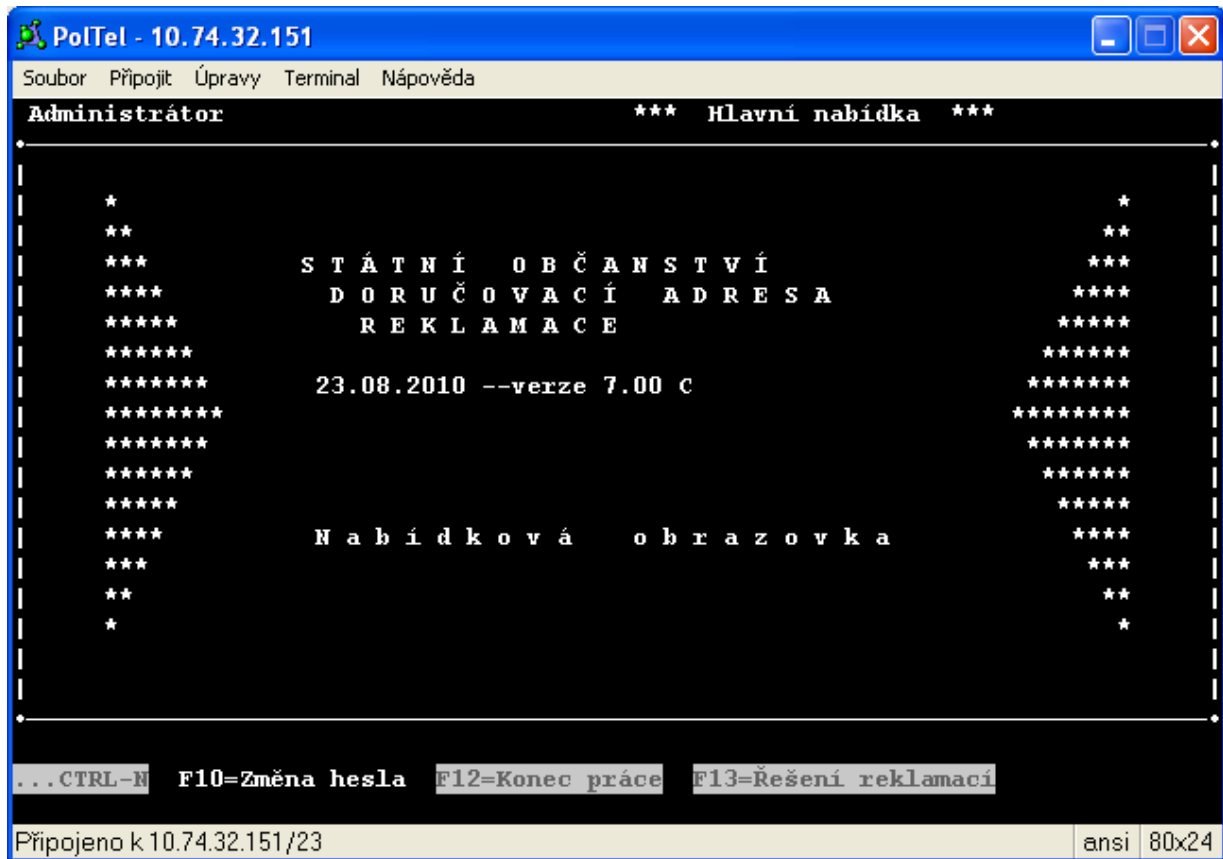
4 Zpracování reklamace na obci 3/MV

Každá reklamační (mimo reklamační RČ, která je přidělena na zpracování na MV) je přidělena obci 3 podle trvalého pobytu osoby, pro kterou se provádí reklamační. Obec pro zpracování reklamací používá aplikaci instalovanou na centru MV – proof.

Po přihlášení uživatele, se zobrazí úvodní obrazovka aplikace a ve spodní části obrazovky se zobrazí volby, které může uživatel použít. Volba „F13-Řešení reklamací“ (pomocí klávesy **CTRL-P** přejít do druhé části voleb) slouží pro zpracování reklamací pro obec nebo MV. Obec vidí všechny reklamační pro všechny osoby s kterými mohou pracovat (osoba má TP na území obce 3). MV má možnost si zvolit, zda bude pracovat s reklamacemi určené pouze pro MV nebo bude pracovat se všemi reklamacemi.

```
PolTel - 10.74.32.151
Soubor Připojit Úpravy Terminal Nápověda
Administrátor *** Hlavní nabídka ***
*
**
*** STÁTNÍ OBČANSTVÍ ***
**** DORUČOVACÍ ADRESA ****
***** REKLAMACE *****
***** 23.08.2010 --verze 7.00 c *****
*****
*****
*****
**** Nabídková obrazovka ****
***
**
*
F2=Osoba F3=Dot.na adresu F4=Dot.na osobu F6=Tisk rodného listu
F7=Tisk oddacího listu F8=Tisk úmrtního listu F9=Administ. CTRL-P...
Připojeno k 10.74.32.151/23 ansi 80x24
```

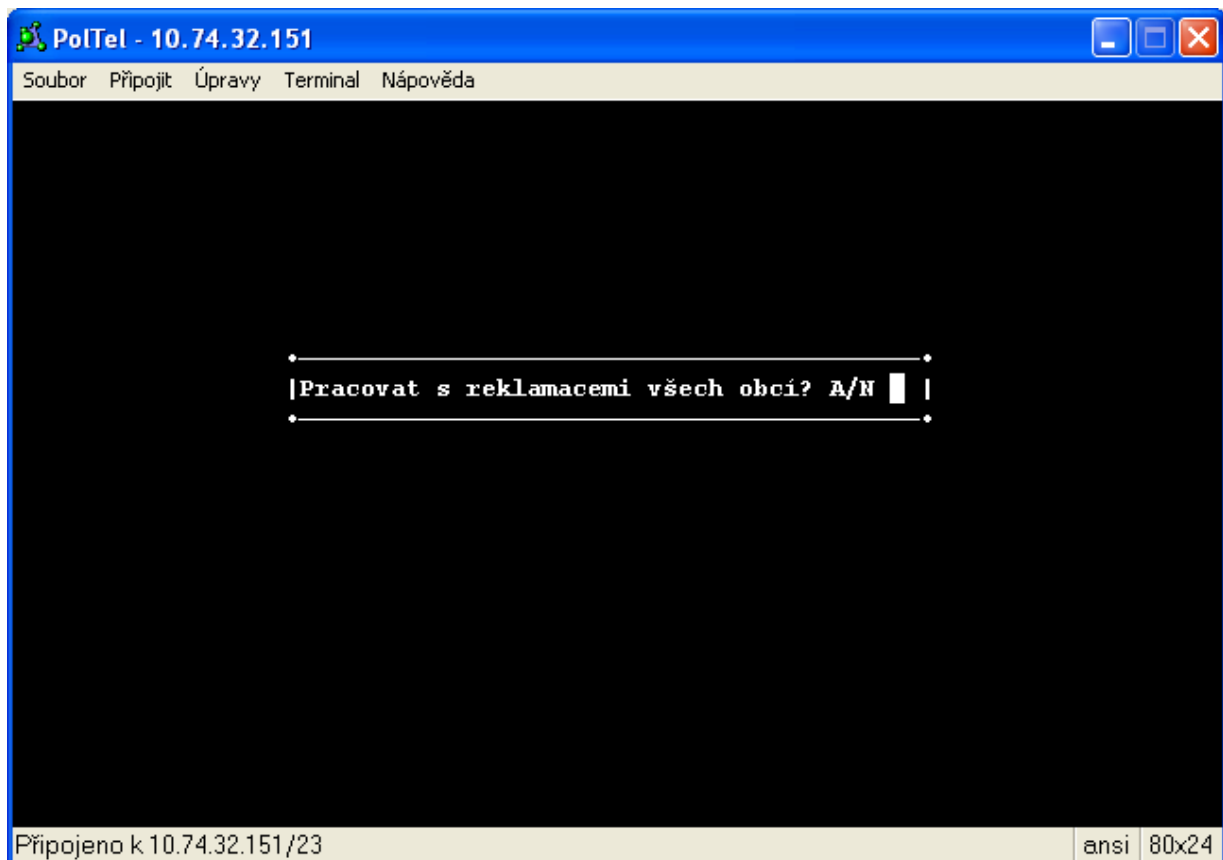
Obrazovka 1 Úvodní obrazovka programu (1)



Obrazovka 2 Úvodní obrazovka programu (2)

4.1 Určení rozsahu reklamací pro MV

Uživatel na MV má možnost si zvolit, zda bude pracovat s reklamacemi určené pro MV nebo bude pracovat se všemi reklamacemi. Pokud uživatel bude pracovat se všemi reklamacemi, použije písmeno „A“. Pokud uživatel bude pracovat pouze s reklamacemi určenými pro MV, použije písmeno „N“.



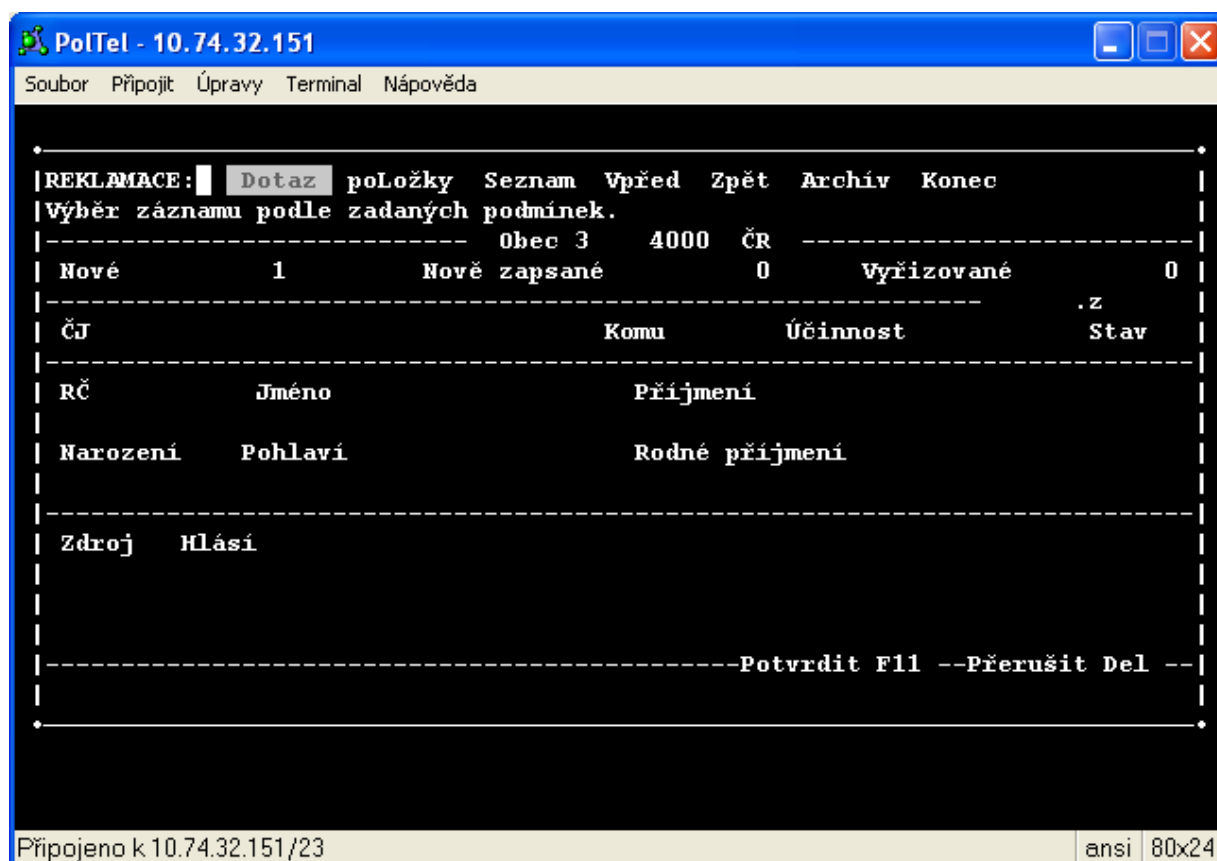
Obrazovka 3 Zadání rozsahu reklamací pro MV

4.2 Základní obrazovka

Po stisknutí klávesy **F13 (Shift-F1)** program zobrazí úvodní stránku pro práci s reklamami. Důležitým údajem na této stránce jsou informace o nových a zpracovávaných reklamách.

Údaj	Význam
Nové	Udává počet nových reklamací určených pro obec, která automaticky nenastavují rozpor dat pro osobu (reklamacie od externích subjektů).
Nové zapsané	Udává počet nových reklamací určených pro obec, která automaticky nastavují rozpor dat pro osobu (reklamacie od matrik, ohlašoven, krajů, MV a soudů)
Vyřizované	Udává počet aktuálně vyřizovaných reklamací určených pro obec.
Obec 3	Kód aktuální obce 3. Pro MV je zobrazen příznak ČR , pokud uživatel zvolil práci se všemi reklamami.

Tabulka 1 Informace o počtech reklamací



Obrazovka 4 Základní obrazovka reklamací

4.2.1 Volby

Volby	Použití	Význam
Dotaz	Vždy	Přechod do formuláře pro zadání výběrových kritérií pro výběr reklamací. Pokud není zadána žádná výběrová podmínka, provede se výběr reklamací pro obec (setříděn od nejstarší po nejmladší).
poLožky	Pokud je vybrána reklamacie	Po zobrazení reklamacie tato volba slouží pro zobrazení reklamovaných položek.
Seznam	Pokud je vybrána alespoň jedna reklamacie	Pokud uživatel provede výběr více reklamací, ta volba zobrazuje seznam vybraných reklamací s možností výběru pro další zpracování.
Vpřed	Pokud je vybráno více reklamací	Listování seznamem vybraných reklamací na konec seznamu.
Zpět	Pokud je vybráno více reklamací	Listování seznamem vybraných reklamací na začátek seznamu.
Archiv	Vždy	Náhled do archivu vyřízených nebo odmítnutých reklamací.
Konec	Vždy	Ukončení práce s reklamacemi
Přijetí	Pokud je vybrána reklamacie ve stavu N nebo n	Přijetí reklamacie k řešení. Volba změni stav reklamacie na přijata. Pro novou reklamaci bez zápisu rozporu nastaví pro osobu uvedenou na reklamaci reklamované položky do rozporu.
Odmítnutí	Pokud je vybrána reklamacie ve stavu N nebo n	Reklamacie je odmítnuta. Pro novou reklamaci se zápisu rozporu se nastavené položky do rozporu pro osobu zruší. Uživatel musí zapsat odůvodnění odmítnutí reklamacie.
vyŘízení	Pokud je vybrána reklamacie ve stavu P	Ukončení reklamacie. Položky z reklamacie jsou odstraněny z rozporů pro osobu na reklamaci. (Pokud není položka uvedena v jiné reklamaci ve stavu P nebo n).
Odmítnutí	Pokud je vybrána reklamacie ve stavu P	Odmítnutí reklamacie. Položky z reklamacie jsou odstraněny z rozporů pro osobu na reklamaci. (Pokud není položka uvedena v jiné reklamaci ve stavu P nebo n). Uživatel musí zapsat odůvodnění odmítnutí reklamacie.
F11	Při práci ve formuláři	Potvrzení akce
Del	Při práci ve formuláři	Zrušení akce

Tabulka 2 Volby základního formuláře

4.2.2 Údaje na základní obrazovce

Údaj	Význam	
ČJ	Číslo jednací reklamacie	
Komu	Kód obce 3, pro kterou je reklamacie určena	
Účinnost	Datum vzniku reklamacie	
Stav reklamacie	N	Nová bez zápisu rozporu
	n	Nová se zápisu rozporu
	P	Přijatá reklamacie
	v	Vyřízena reklamacie
	V	Vyřízena reklamacie – informace odeslána subjektu, který reklamoval
	z	Zamítnutá reklamacie
	Z	Zamítnutá reklamacie – informace odeslána subjektu, který reklamoval
RČ	Rodné číslo osoby pro kterou se provádí reklamacie.	
Jméno	Jméno osoby pro kterou se provádí reklamacie.	
Příjmení	Příjmení osoby pro kterou se provádí reklamacie.	
Narození	Datum narození osoby pro kterou se provádí reklamacie.	
Pohlaví	Pohlaví osoby pro kterou se provádí reklamacie.	
Rodné příjmení	Rodné příjmení osoby pro kterou se provádí reklamacie.	
Zdroj	M	Matrika
	O	Ohlašovna
	K	Kraj
	0	MV
	S	Soud
	E	Externí zdroj
	C	Czech Point
	N	Neidentifikovaný zdroj
Hlásí	Zda hlásí subjekt nebo fyzická osoba a název subjektu nebo iniciály fyzické osoby. 0 – subjekt 1 - fyzická osoba (platí pro zdroj C)	

Tabulka 3 Položky základního formuláře

4.3 Výběr reklamace

Volbou **Dotaz** na základním formuláři lze provést výběr reklamací. Výběr se provádí přes všechny položky na formuláři. Pro potvrzení výběru se používá klávesa **F11**, pro zrušení výběru kláves **Del**.

Pokud výběrovým podmínkám vyhovuje alespoň jedna reklamacie, zobrazí se první vybraná reklamacie do základního formuláře.

4.3.1 Seznam

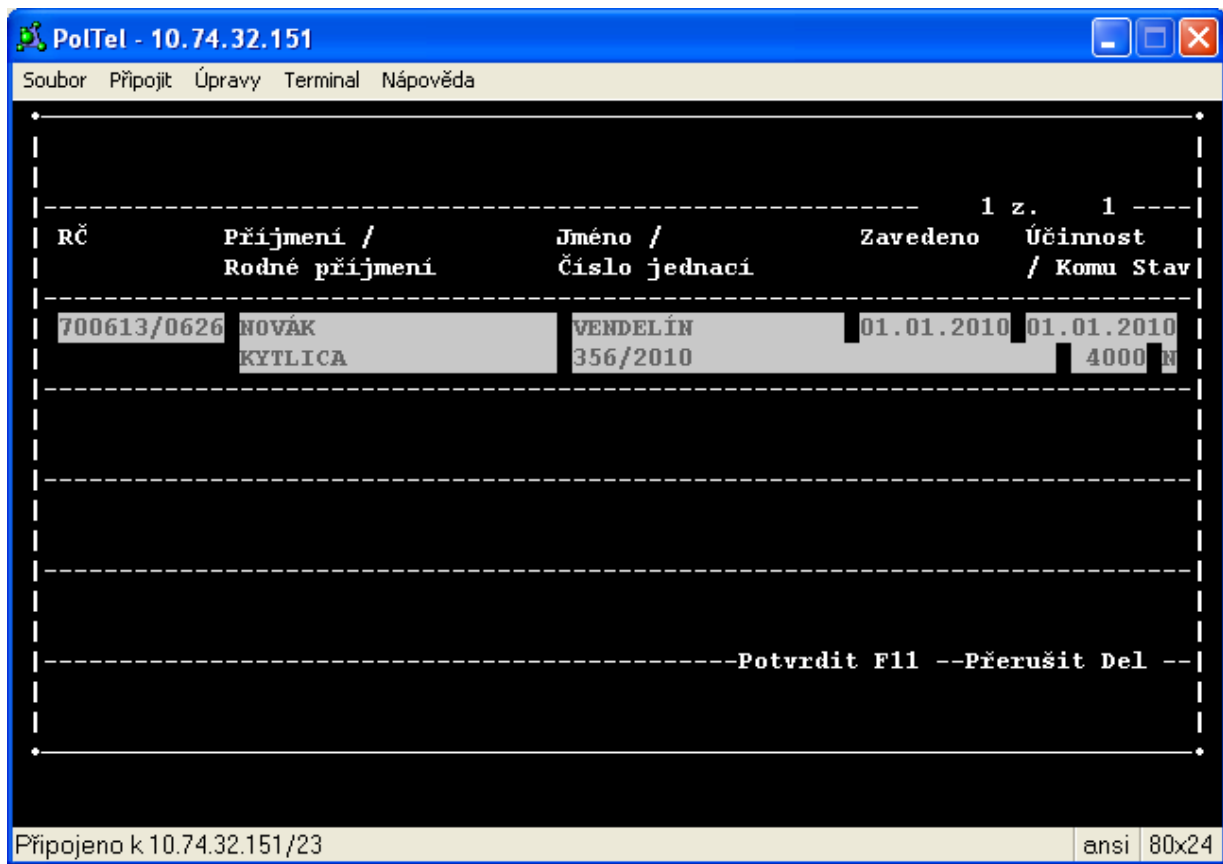
Pomocí volby **Seznam** lze nahlédnout do seznamu vybraných reklamací.

Údaj	Význam	
ČJ	Číslo jednacích reklamace	
Komu	Kód obce 3, pro kterou je reklamacie určena	
Účinnost	Datum vzniku reklamace	
Zavedeno	Zápis reklamace	
Stav reklamace	N	Nová bez zápisu rozporu
	n	Nová se zápisu rozporu
	P	Přijatá reklamacie
	v	Vyřízena reklamacie
	V	Vyřízena reklamacie – informace odeslána subjektu, který reklamoval
	z	Zamítnutá reklamacie
	Z	Zamítnutá reklamacie – informace odeslána subjektu, který reklamoval
RČ	Rodné číslo osoby pro kterou se provádí reklamacie.	
Jméno	Jméno osoby pro kterou se provádí reklamacie.	
Příjmení	Příjmení osoby pro kterou se provádí reklamacie.	
Narození	Datum narození osoby pro kterou se provádí reklamacie.	
Rodné příjmení	Rodné příjmení osoby pro kterou se provádí reklamacie.	

Tabulka 4 Položky formuláře pro seznam

Volby	Použití	Význam
F11	Při práci ve formuláři	Potvrzení výběru reklamace se seznamu – označená reklamacie se zobrazí v základním formuláři.
Del	Při práci ve formuláři	Zrušení akce – v základním formuláři je zobrazena původní reklamacie.
Šipka dolů	Při práci ve formuláři	Pohyb po seznamu reklamací ke konci seznamu.
Šipka nahoru	Při práci ve formuláři	Pohyb po seznamu reklamací na začátek seznamu.

Tabulka 5 Volby formuláře pro seznam



Obrazovka 5 Seznam reklamací

4.4 Položky reklamace

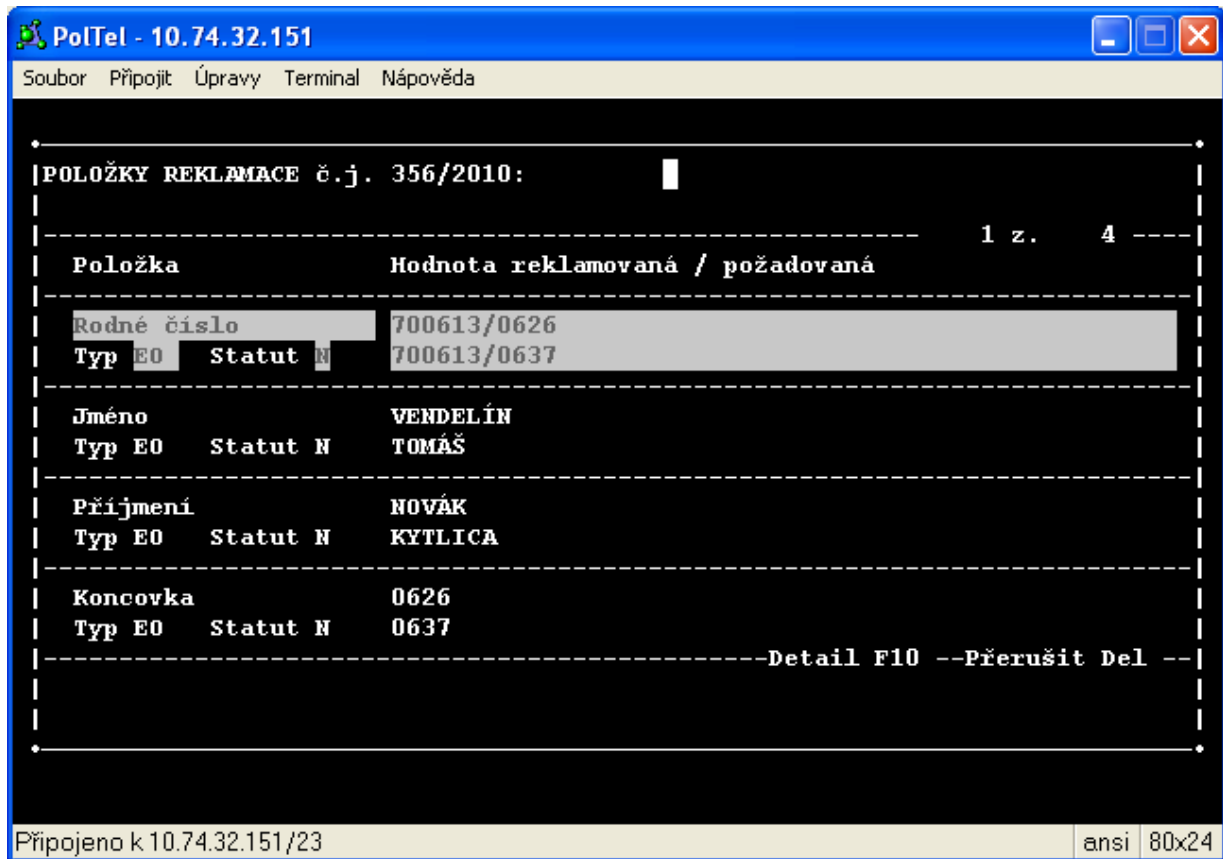
Volba **poLožky** slouží na zobrazení reklamovaných položek.

Údaj	Význam
Položka	Označení reklamované položky
Typ	Odkud položka pochází. Bude vždy označeno EO (evidence obyvatel)
Hodnota reklamovaná	Hodnota, kterou uživatel reklamuje.
Hodnota požadovaná	Hodnota, kterou uživatel požaduje jako správnou.
Statut	N Nová
	P Přijatá
	V Vyřízena reklamace
	D Položka reklamována v jiné reklamaci
	Z Zamítnutá reklamace

Tabulka 6 Položky formuláře pro reklamované položky

Volby	Použití	Význam
F10	Při práci ve formuláři	Zobrazení formuláře s detailem aktuální položky. Ukončení detailu klávesou Del .
Del	Při práci ve formuláři	Ukončení práce se seznamem položek.
Šipka dolů	Při práci ve formuláři	Pohyb po seznamu položek reklamace ke konci seznamu.
Šipka nahoru	Při práci ve formuláři	Pohyb po seznamu položek reklamace na začátek seznamu.

Tabulka 7 Volby formuláře pro reklamované položky

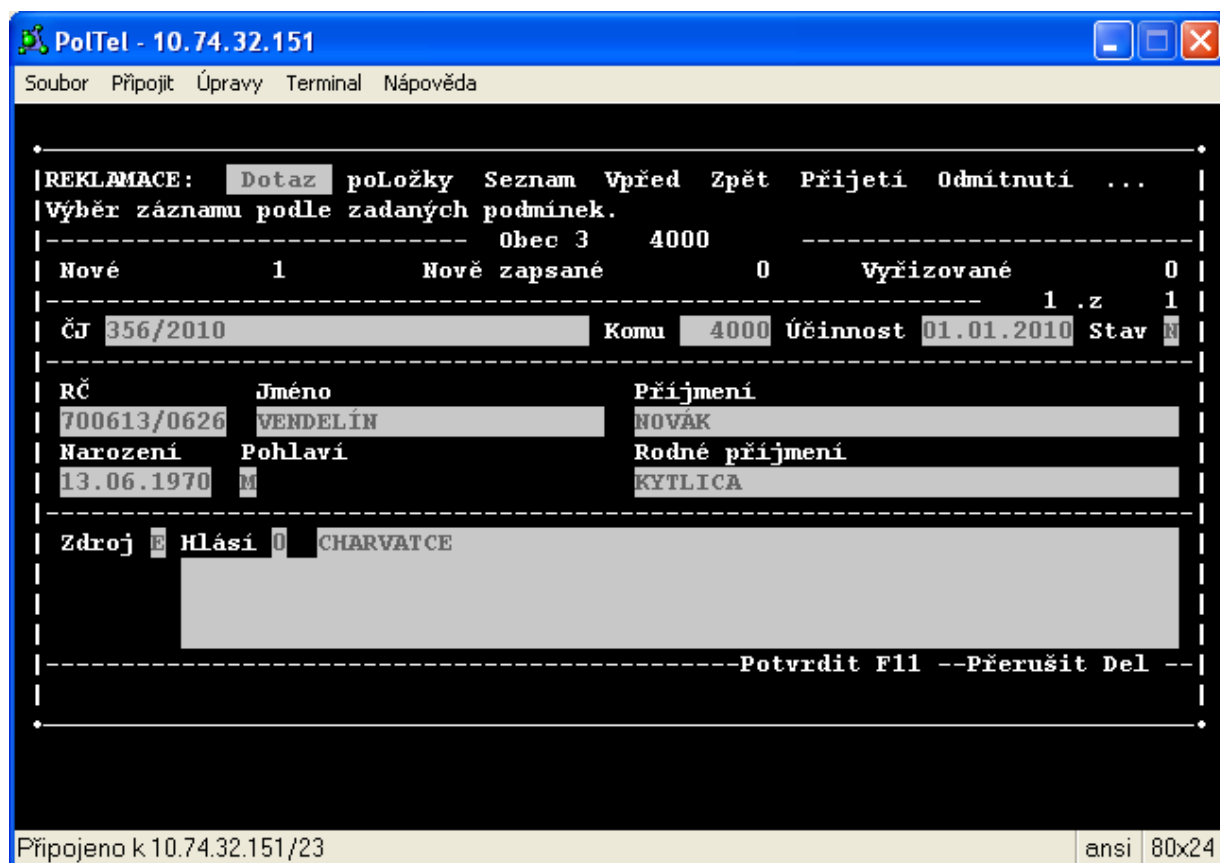


Obrazovka 6 Položky na reklamaci

4.5 Přijetí/Odmítnutí reklamacie

Po dotazu se v základní obrazovce objeví informace o reklamaci. V menu pro novou reklamaci přibudou nové volby:

Volby	Význam
Přijetí	Přijetí reklamacie k řešení. Volba změní stav reklamacie na přijata. Pro novou reklamaci bez zápisu rozporu nastaví pro osobu uvedenou na reklamaci reklamované položky do rozporu.
Odmítnutí	Reklamacie je odmítnuta. Pro novou reklamaci se zápisu rozporu se nastavené položky do rozporu pro osobu zruší. Uživatel musí zapsat odůvodnění odmítnutí reklamacie. Reklamacie se přesune do archivu.

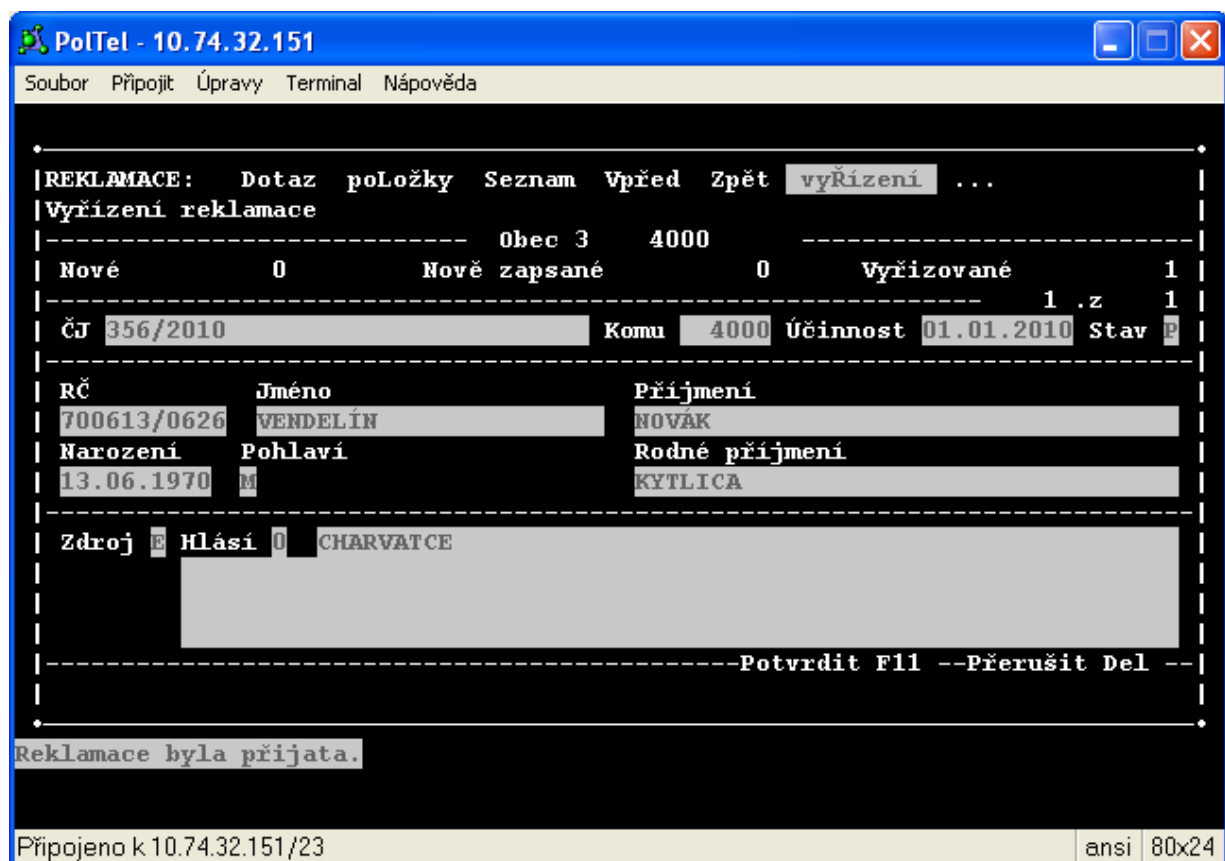


Obrazovka 7 Informace o reklamaci – přijetí/odmítnutí

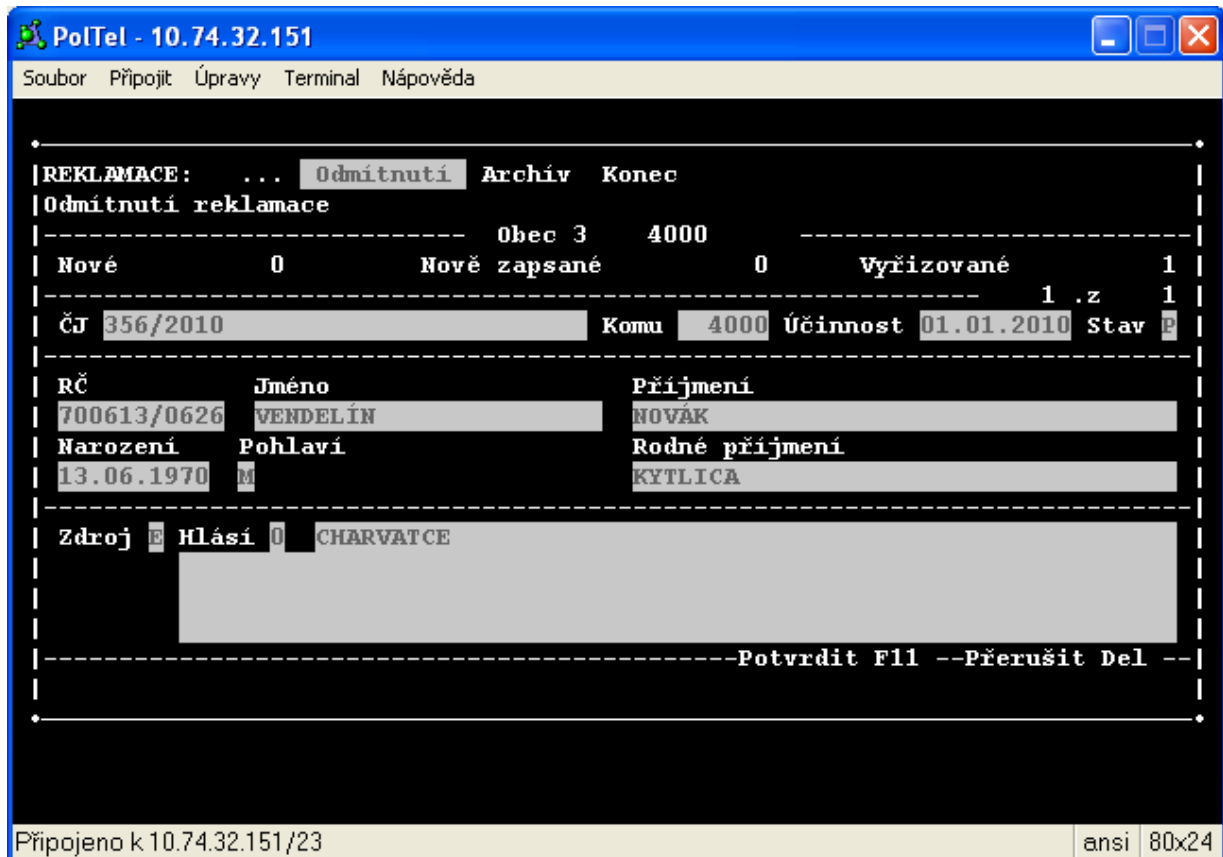
4.6 Vyřízení/Odmítnutí reklamacie

Pro přijatou reklamací se v základní obrazovce objeví informace o reklamaci. V menu pro novou reklamací přibudou nové volby:

Volby	Význam
vyŘízení	Ukončení reklamacie. Položky z reklamacie jsou odstraněny z rozporů pro osobu na reklamaci. (Pokud není položka uvedena v jiné reklamaci ve stavu P nebo n). Reklamacie se přesune do archivu.
Odmítnutí	Odmítnutí reklamacie. Položky z reklamacie jsou odstraněny z rozporů pro osobu na reklamaci. (Pokud není položka uvedena v jiné reklamaci ve stavu P nebo n). Uživatel musí zapsat odůvodnění odmítnutí reklamacie. Reklamacie se přesune do archivu.



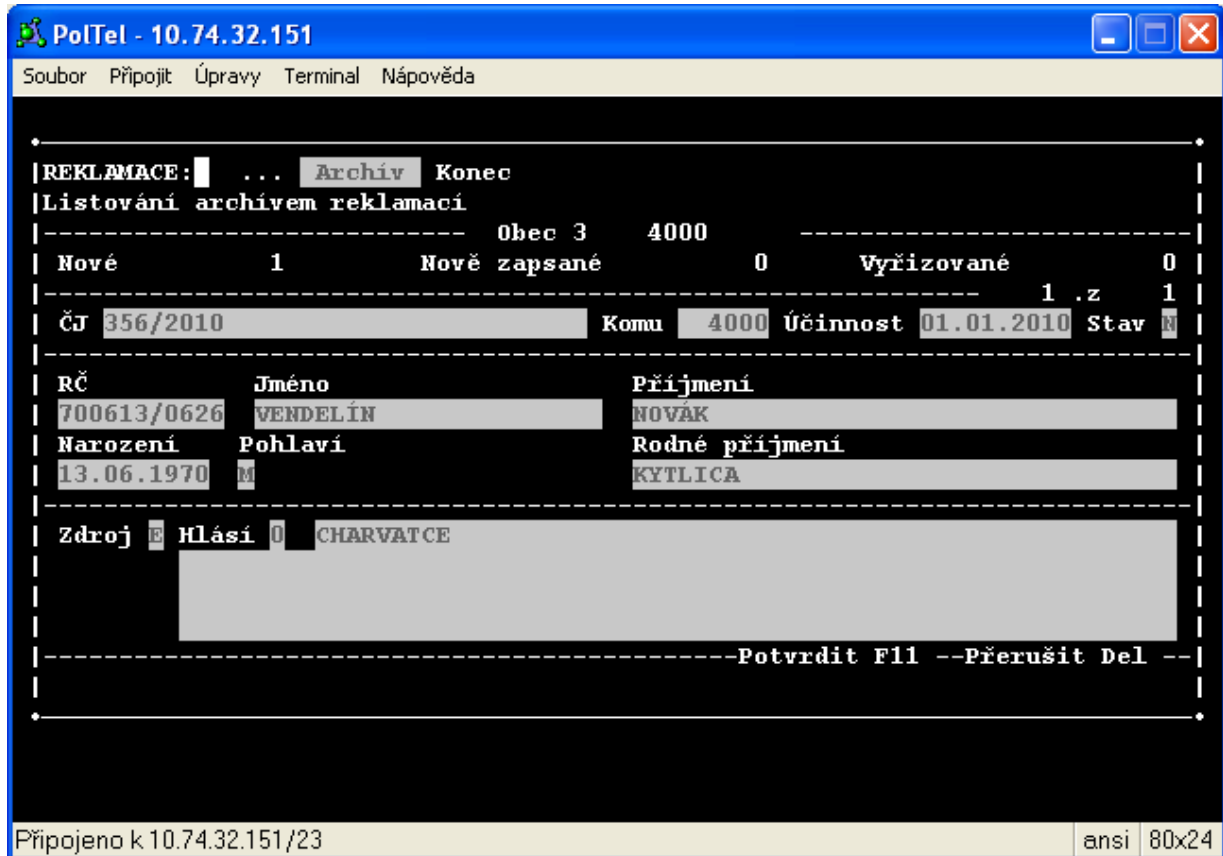
Obrazovka 8 Vyřízení reklamacie



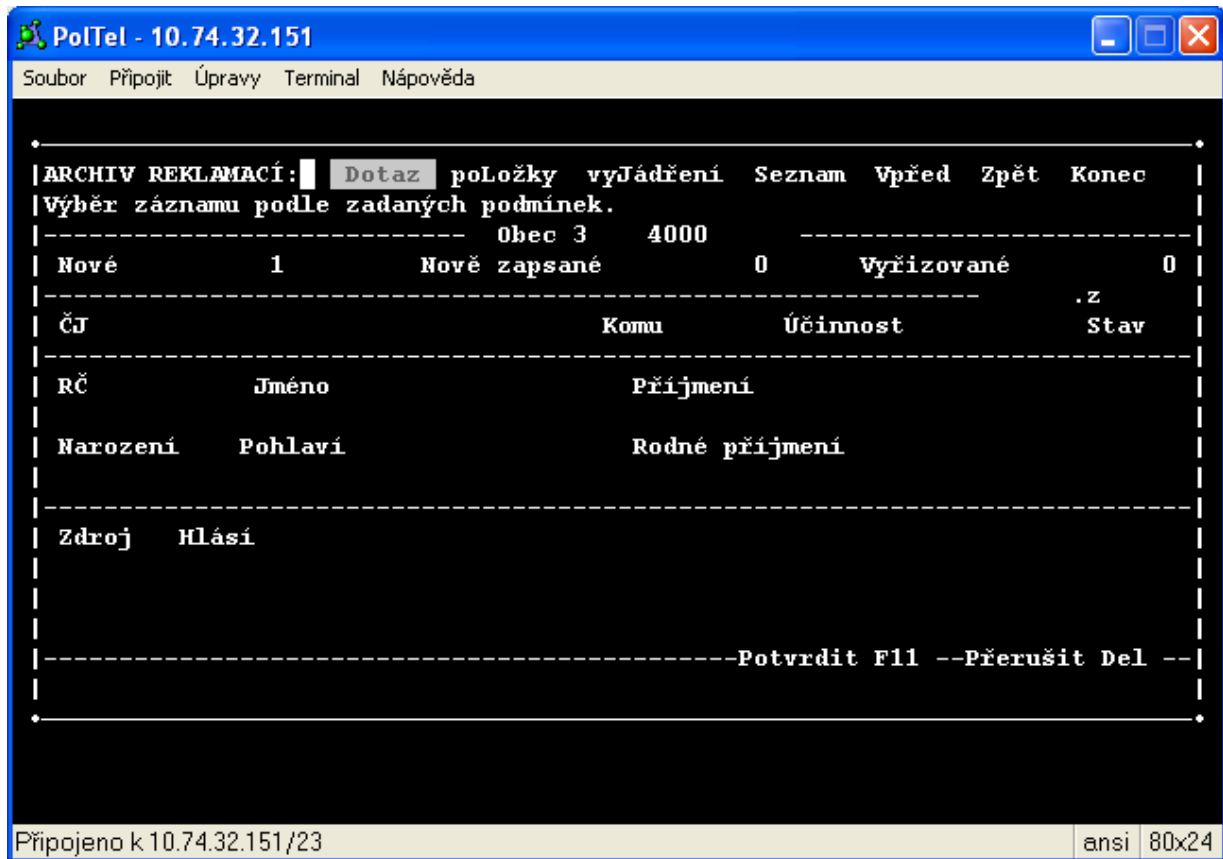
Obrazovka 9 Odmítnutí reklamační

4.7 Archiv

Volba *Archiv* slouží pro prohlížení vyřízených a odmítnutých reklamací.



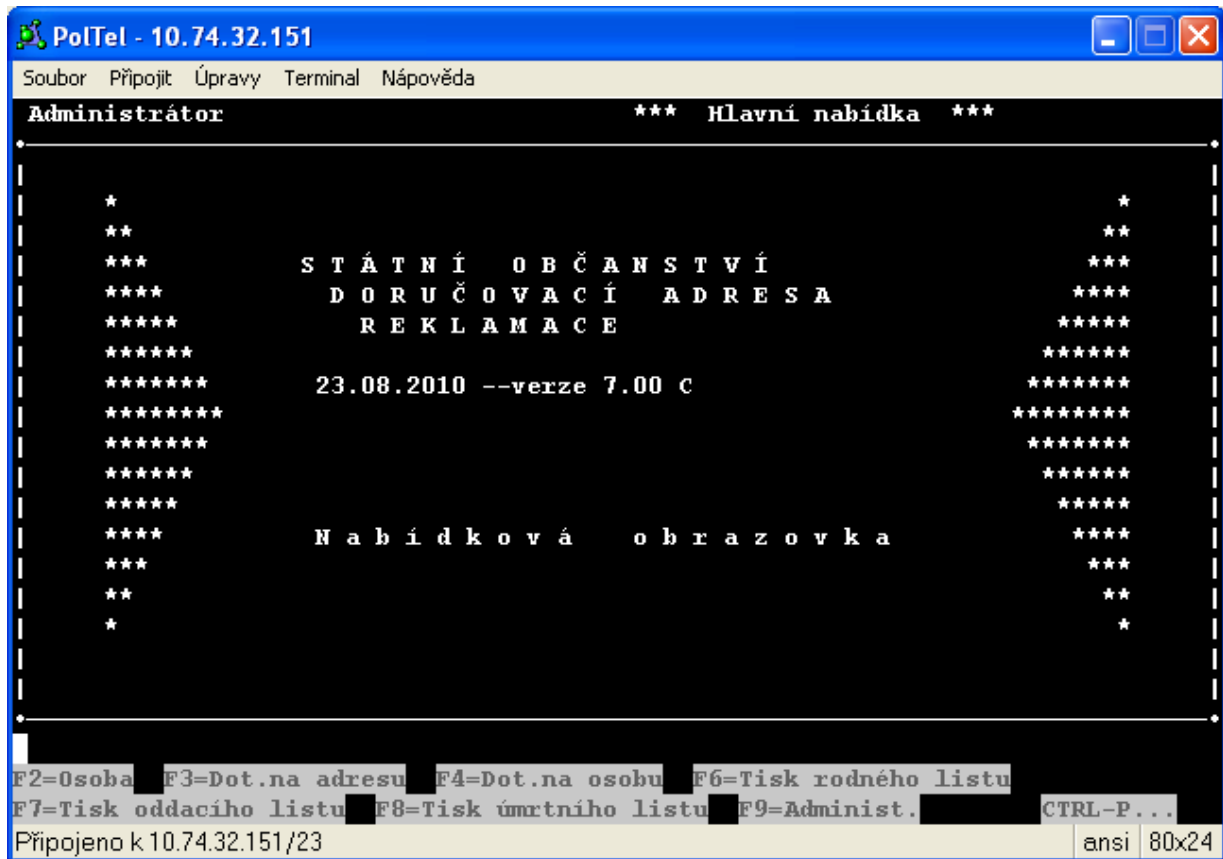
Obrazovka 10 Přechod na archiv



Obrazovka 11 Základní obrazovka archivu

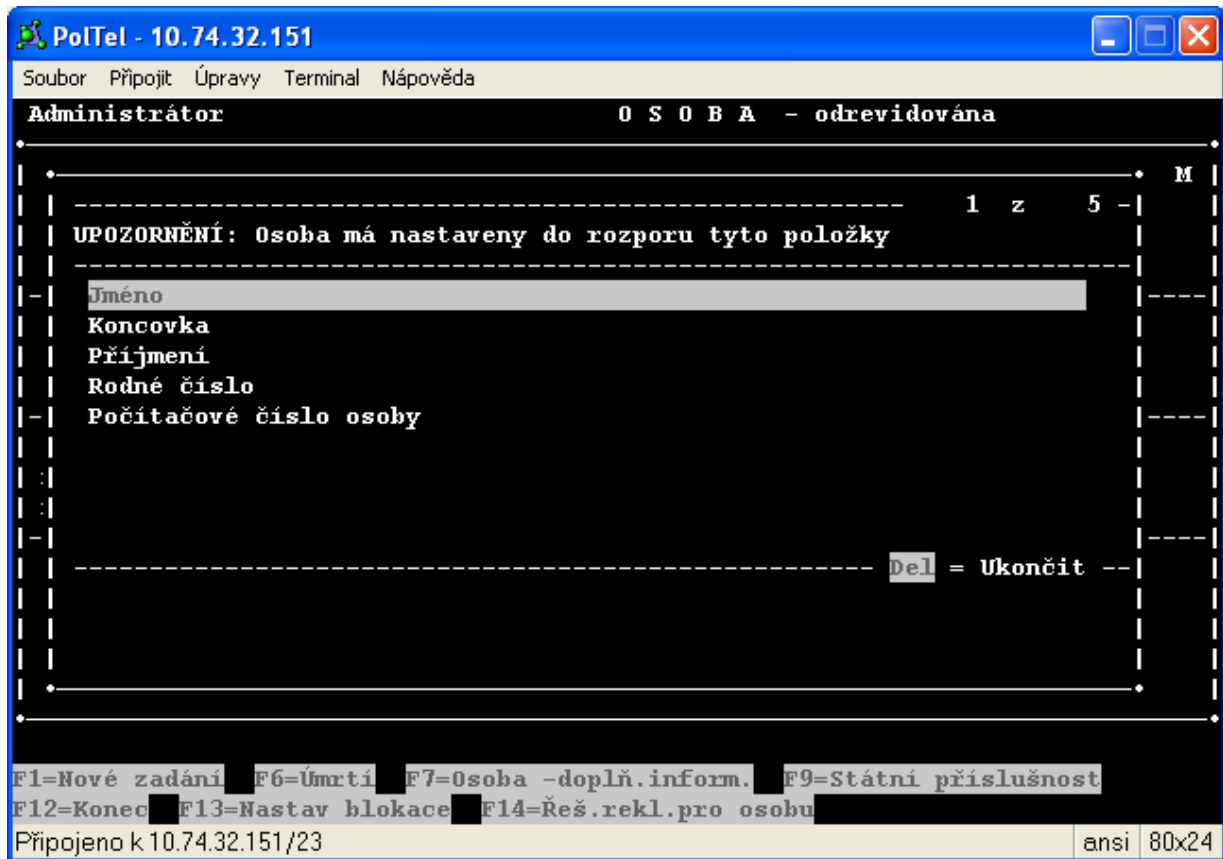
5 Práce s rozpory

V programu po výběru osoby (pomocí volby **F2**)

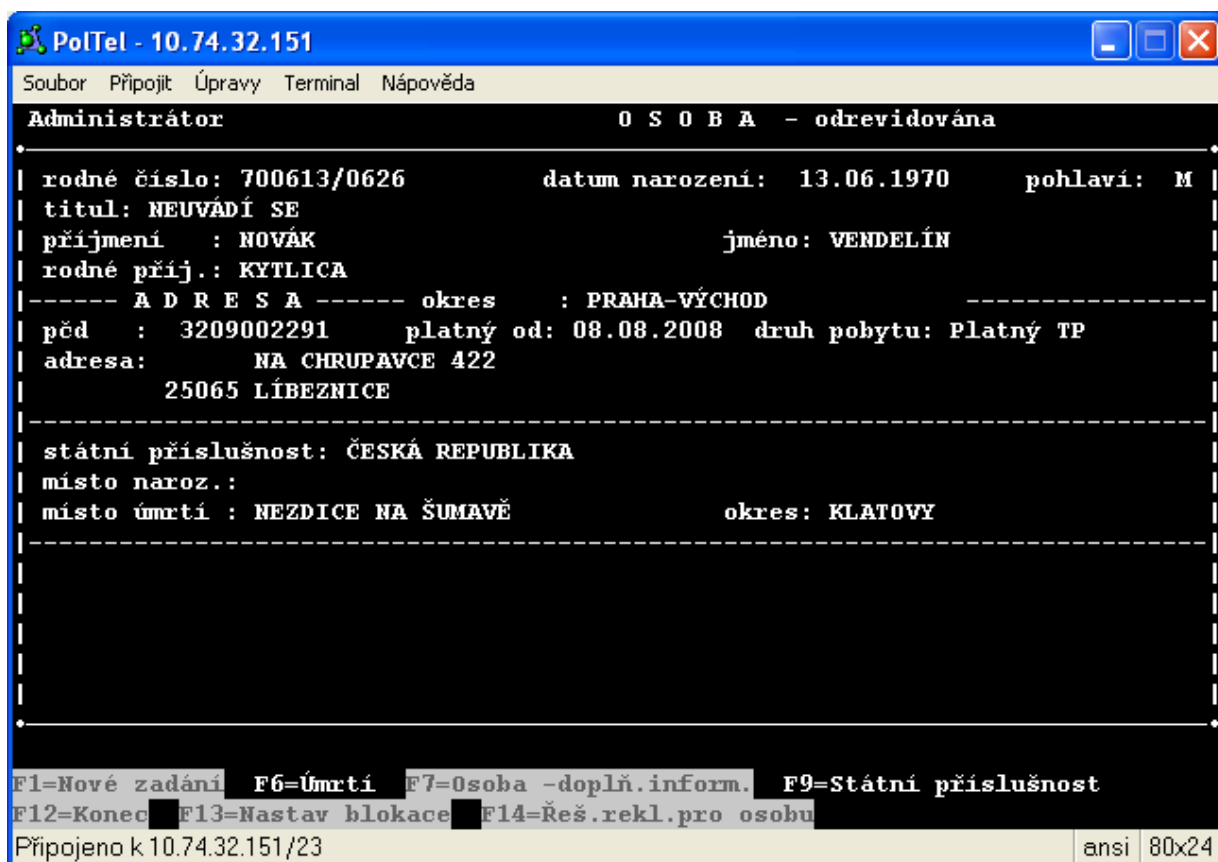


Obrazovka 12 Úvodní obrazovka programu (3)

se zobrazí informace o rozporech v údajích pro vybranou osobu (pokud jsou pro osobu nastaveny). Počítačové číslo osoby je automaticky nastaveno, pokud existuje alespoň jeden rozpor pro osobu. Prohlížení rozporů se ukončí klávesou *Del*.



Obrazovka 13 Seznam rozporů osoby



Obrazovka 14 Informace o osobě

Volby	Použití	Význam
F13	Je vybrána osoba.	Nastavení rozporů osoby
F14	Je vybrána osoba.	Práce s reklamacemi osoby.

Tabulka 8 Volby formuláře pro osobu

5.1 Práce s rozporů

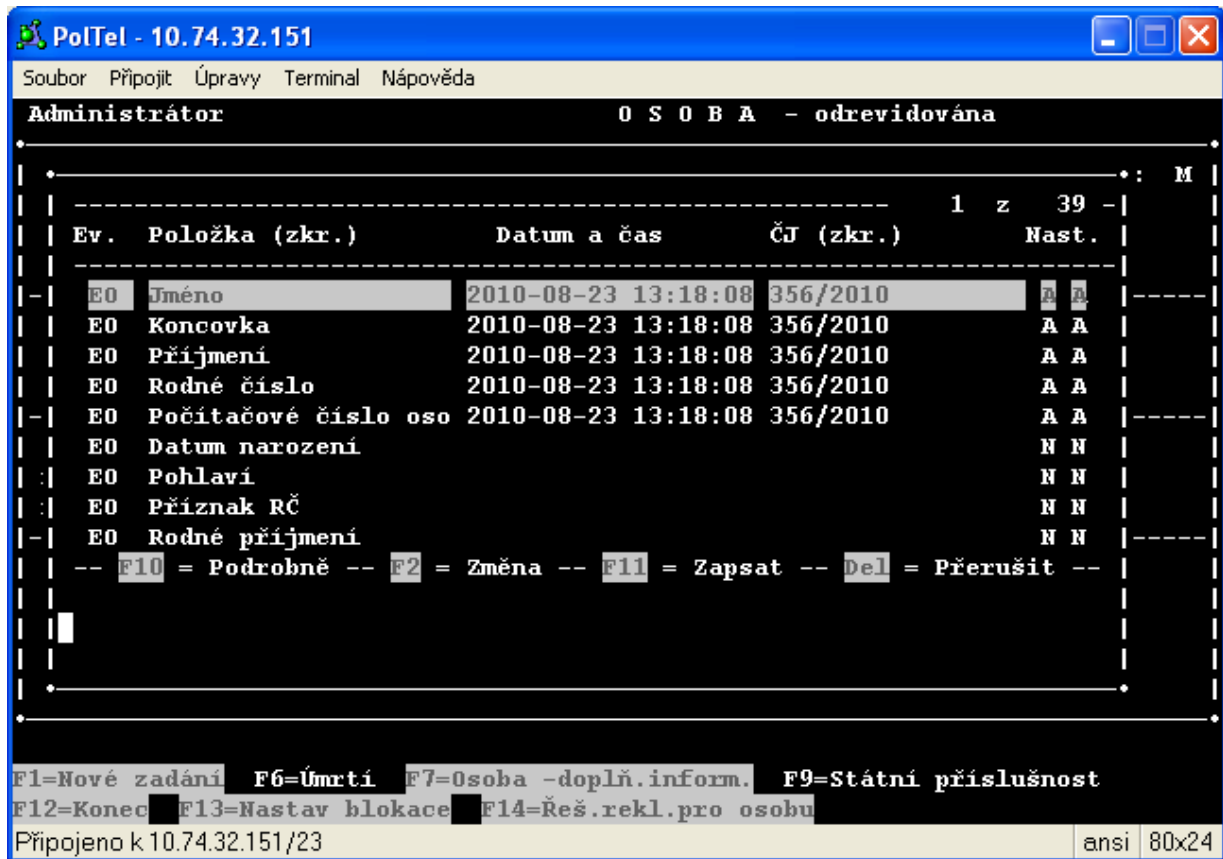
Volbou **F13** se uživatel dostane na obrazovku pro nastavení rozporů. Automaticky jsou vybrány nastavené rozporů pro osobu a k nim jsou zobrazeny další položky, na kterých lze nastavit rozpor.

Údaj	Význam	
Položka	Označení reklamované položky	
Ev.	Odkud položka pochází. Bude vždy označeno EO (evidence obyvatel)	
Datum a časť	Nastavení rozporů.	
ČJ	Číslo jednací pro nastavení rozporů	
Nastavení	1. sl.	Aktuální stav: A/N – rozpor na položce nastaven/nenastaven
	2. sl.	Stav pro změnu: A/N – rozpor na položce bude/ nebude nastaven

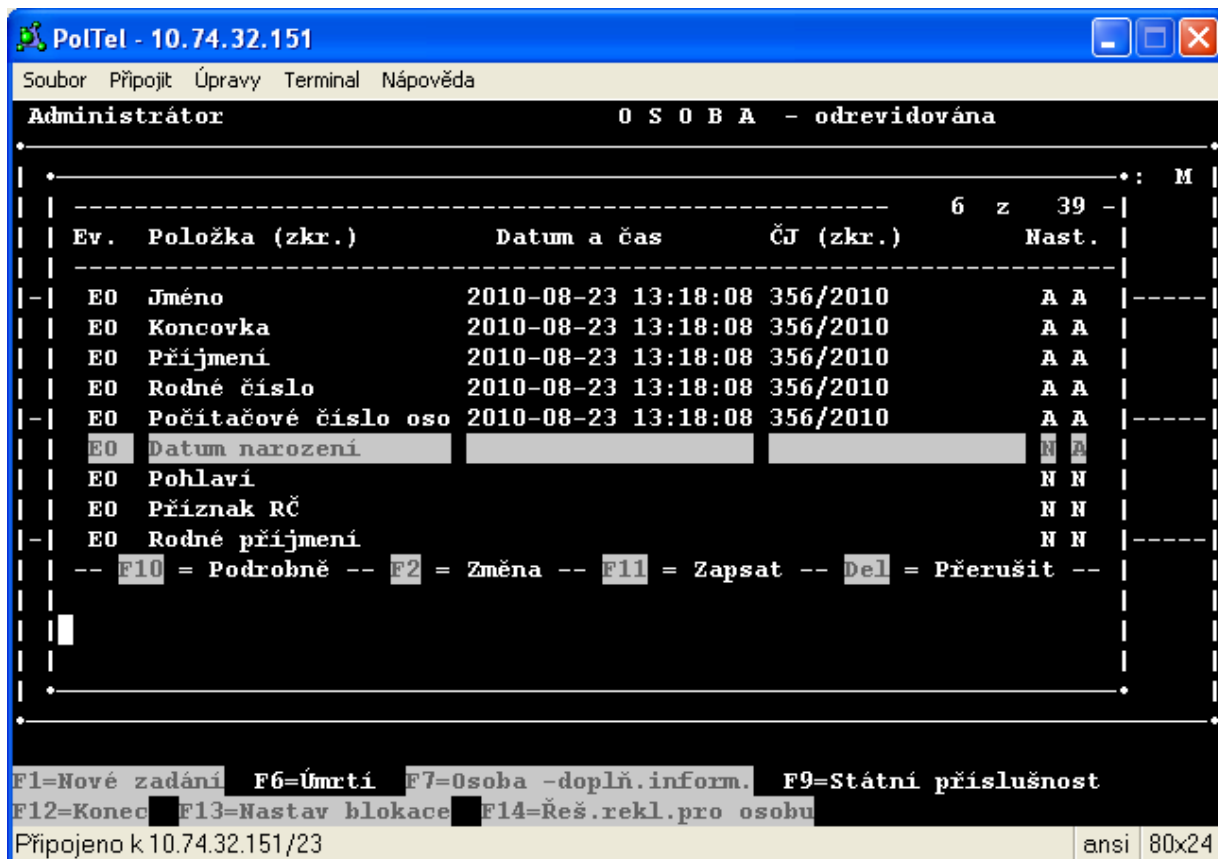
Tabulka 9 Položky formuláře pro rozporů

Volby	Použití	Význam
F10	Pro nastavené položky	Detailní informace o rozporů.
F2	Pro všechny položky	Změna nastavení rozporů Pokud byl rozpor na položce nastaven, bude shozen. Pokud není rozpor na položce nastaven, bude nastaven.
F11		Potvrzení změn
Del		Ukončení práce se zrušením nastavení rozporů.

Tabulka 10 Volby formuláře pro rozporů



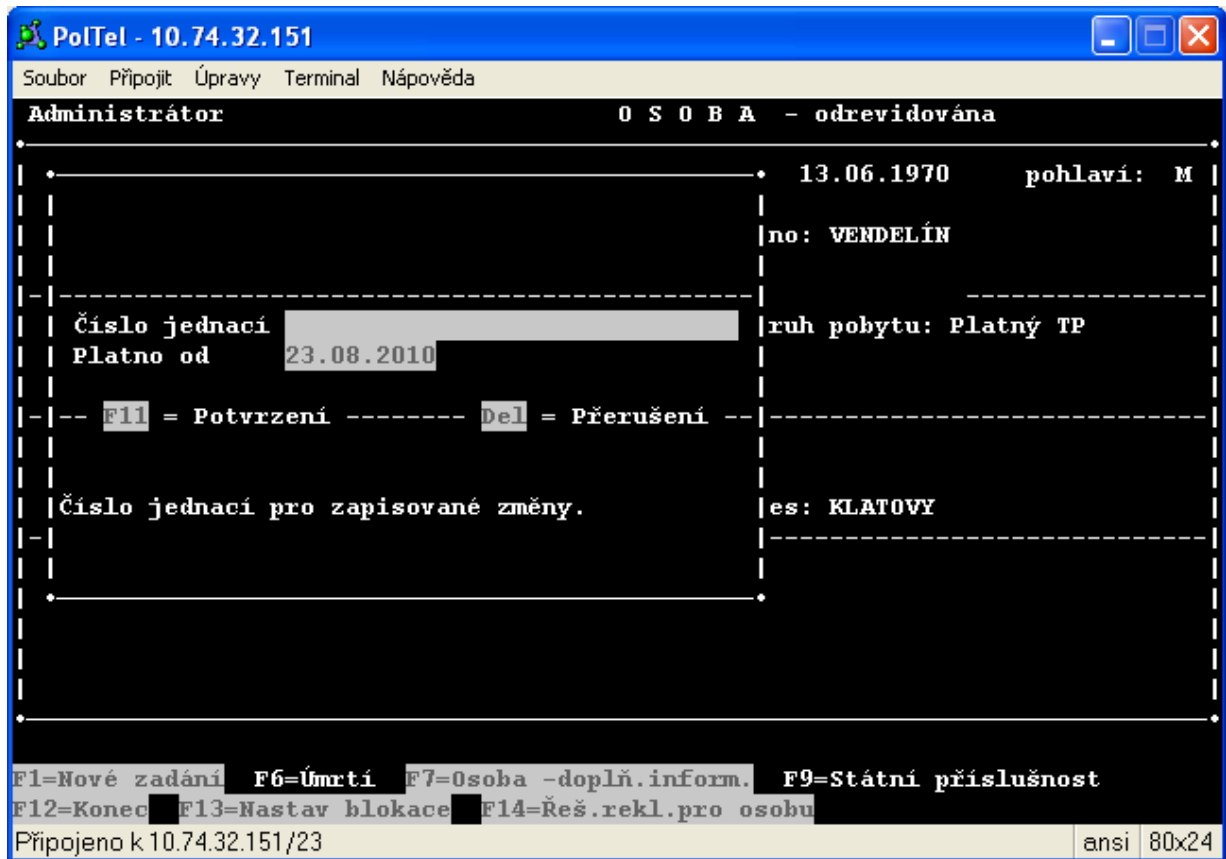
Obrazovka 15 Nastavení rozporů (1)



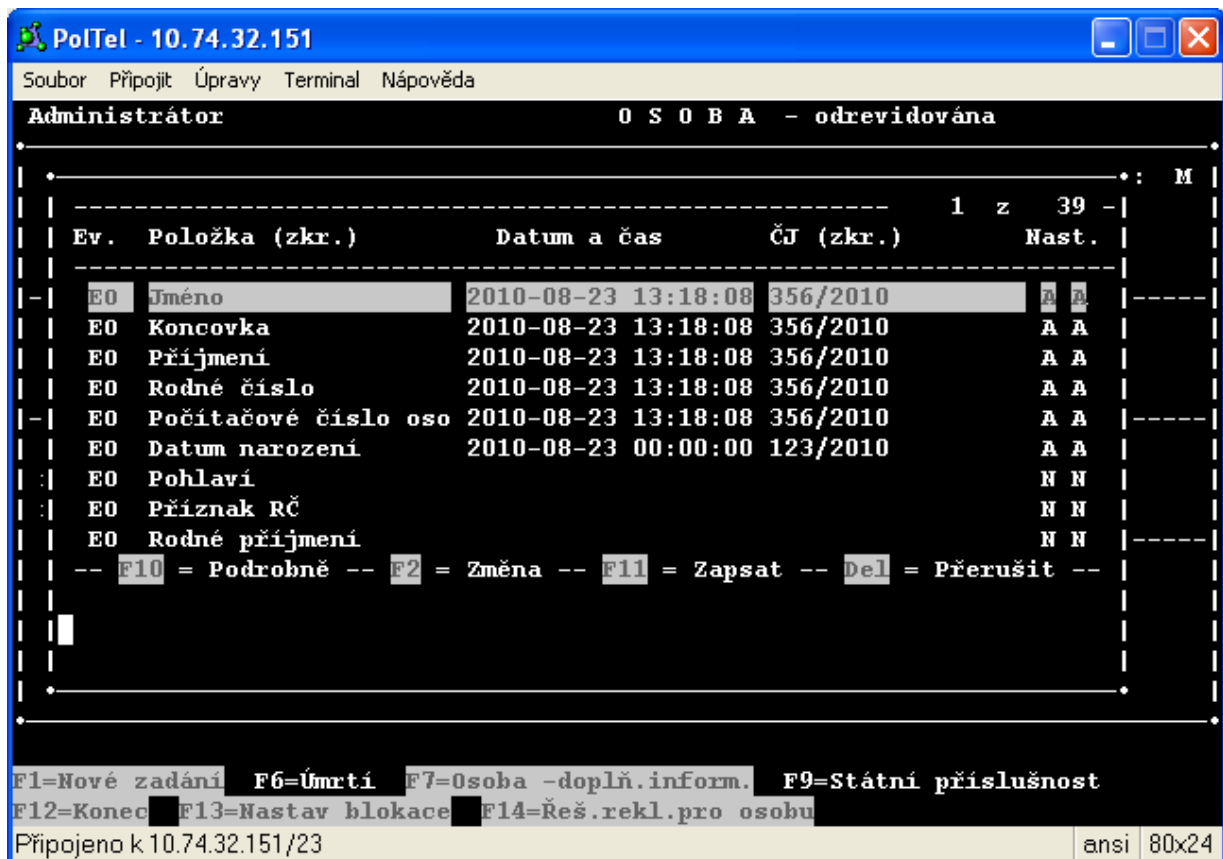
Obrazovka 16 Nastavení rozporů (2)

Před zápisem nových rozporů musí uživatel zadat platnost začátku rozporu a důvod nastavení.

Volby	Použití	Význam
F11		Potvrzení nastavení rozporů
Del		Ukončení práce se zrušením nového nastavení rozporů.



Obrazovka 17 Zápis rozporů



Obrazovka 18 Nastavení rozporů (3)

5.2 Reklamacie pro osobu

Volbou **F14** se uživatel dostane na obrazovku pro reklamacie pro vybranou osobu. Pro práci platí popis v kapitole pro zpracování rozporů na obci 3 nebo MV.

6 Seznam položek pro reklamacie

PCO	Počítačové číslo osoby
RODNE_CISLO	Rodné číslo
DATUM_NAROZENI	Datum narození
POHLAVI	Pohlaví
KONCOVKA	Koncovka
PRIZNAK_RC	Príznak RČ
PRIJMENI	Příjmení
RODNE_PRIJMENI	Rodné příjmení
JMENO	Jméno
STATNI_OBCANSTVI	Státní občanství
RODINNY_STAV	Rodinný stav
RODINNY_STAV_OD	Platnost rodinného stavu nebo data úmrtí
MISTO_NAROZENI	Místo narození
MISTO_UMRTI	Místo úmrtí
TP	Trvalý pobyt
TP_OD	Datum posledního pobytu od
ADRESA	Adresa
ZPUSOBILOST	Způsobilost
ZAKAZ_POBYTU	Zákaz pobytu
DETI	Děti
PARTNER	Partner
RPARTNER	Registrovaný partner
OTEC	Otec
MATKA	Matka
DOR_ADRESA	Doručovací adresa

Tabulka 11 Seznam položek pro reklamacie