

MINISTERSTVO VNITRA
Odbor centrálních informačních systémů

Praha 10. dubna 2012

Uživatelská příručka

**pro užívání aplikace REKLAMACE v agendovém informačním systému
evidence obyvatel**

verze 1.0

Obsah

1. Úvod
2. Popis činností v procesu hlášení nesouladů
3. Video sekvence
4. Kontakty

1. Úvod

Uživatelská příručka je určena pro zaměstnance obecních úřadů obcí s rozšířenou působností (dále jen obcí), kteří odstraňují nesprávně vedené údaje (dále též reklamace) v agendovém informačním systému evidence obyvatel (dále též AISEO).

Reklamace vzniká:

1. ve formulářích CzechPOINTu při zpracování matričních událostí a matričních skutečností, změn trvalých pobytů, zápisů a změn doručovacích adres a zápisů soudních rozhodnutí (např. zbavení a omezení způsobilosti k právním úkonům, rozvod manželství atd.).
2. ve formulářích CzechPOINTu při využití údajů z informačního systému evidence obyvatel a registru rodných čísel
 - podle § 84 zákona 301/2000 Sb., o matrikách, jménu a příjmení a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů,
 - podle § 29a zákona 115/2006 Sb., o registrovaném partnerství a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů,
 - podle § 4a, § 5 a § 8 zákona 133/2000 Sb., o evidenci obyvatel a rodných číslech a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.
3. avizací nesprávného údaje od externího subjektu podle § 7 odst. 3 zákona 133/2000 Sb., o evidenci obyvatel a rodných číslech a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.
4. podle § 7 a § 8a zákona č. 133/2000 Sb., o evidenci obyvatel a rodných číslech a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

Zaměstnanec obce, jehož pracovní náplní je řešení reklamací, musí mít přístup do centrální evidence obyvatel. Ve svém uživatelském menu nalezne aplikaci, která je nazvána „DA-Doručovací adresa + Reklamace“ (dále jen aplikace Reklamace). Pokud tato aplikace v uživatelském menu chybí, je nutné obrátit se na administrátora výpočetního systému centra na telefonu 974 841 550.

2. Popis činností v procesu hlášení nesouladů

Činnosti týkající se reklamací můžeme rozdělit do čtyř hlavních okruhů:

- a) zadání reklamace
- b) zobrazení reklamovaných položek
- c) přijetí reklamace a její vyřízení
- d) odmítnutí reklamace

ad a) **zadání reklamace** – reklamaci (rozpor) v tomto případě zadává do systému zaměstnanec obce, který se při výkonu své pracovní činnosti setká s chybným či sporným údajem osoby (např. chybné jméno či příjmení, rodinný stav apod.). Po spuštění aplikace Reklamace vyhledá uživatel osobu (F2=Osoba) a zapíše důvod dotazu na ni. Pokračuje k nastavení reklamací (F13=nastavení reklamace). Zde se mu zobrazí všechny položky, které je možné u osoby reklamovat. Mezi položkami se uživatel pohybuje pomocí šipek až do výběru položky požadované. Po stisku klávesy F2=Změna se objeví okno pro vkládání požadované hodnoty položky. Zde uživatel zadá požadovanou hodnotu položky a vše potvrdí stiskem klávesy F11. Tento proces je možné provést opakovaně a reklamovat tak lze několik různých položek. Po zadání poslední reklamované položky potvrdí uživatel všechny předchozí kroky klávesou F11=Zapsat. Poté je vyzván k zadání čísla jedničky a platnosti od. Opět potvrdí klávesou F11. Postup zadání reklamace je názorně předveden a nasnímán ve video sekvenci číslo 1.

ad b) **zobrazení reklamovaných položek** – zaměstnanec obce může náhledem na osobu zjistit, zda má nastaveny některé položky do rozporu, resp. jsou-li položky reklamovány. Po spuštění aplikace Reklamace vyhledá uživatel osobu (F2=Osoba). Systém před samotným náhledem na osobu zobrazí, které položky jsou dané osoby reklamovány. Uživatel pokračuje klávesou Del k zadání důvodu dotazu a poté k samotnému náhledu na osobu. Postup zobrazení reklamovaných položek je nasnímán ve video sekvenci číslo 2.

ad c) a d) **přijetí reklamace a její vyřízení či odmítnutí reklamace** – každou zadanou reklamaci je třeba prošetřit a poté ji buď přijmout a vyřídit nebo ji odmítnout. Po spuštění aplikace Reklamace pokračuje uživatel stiskem klávesy F13=Řešení reklamací. Zobrazí se mu uživatelské menu, ve kterém pokračuje přes Dotaz (potvrdí klávesou enter) a dále stiskem klávesy F11, což vede k zobrazení všech reklamací, které jsou v dané chvíli zavedeny k osobám trvale hlášeným k pobytu ve správním obvodu obce. Pohybovat se v reklamacích je možné pomocí volby Vpřed a Zpět. U každé reklamace je možné nahlédnout na reklamované položky pomocí volby poLožky (zobrazí se reklamovaná položka včetně hodnoty reklamované a požadované). Nezbytným krokem, který by měl ze strany obce předcházet přijetí či odmítnutí reklamace je její prošetření. V případě pochybností o správnosti či jedinečnosti údaje o rodném čísle je třeba písemně požádat odbor správních činností Ministerstva vnitra o prověření takového rodného čísla. Po důkladném prošetření je Reklamace obcí buď přijata (volba Přijetí) a po opravě v evidenci obyvatel pak vyřízena (volba vyŘízení). Následuje zápis vyjádření k vyřízení, který se potvrdí klávesou F11. Je-li reklamace prošetřena a shledána neopodstatněnou, následuje její odmítnutí stejnojmennou volbou (Odmítnutí). Následuje zápis vyjádření k odmítnutí, který se potvrdí klávesou F11. Oba tyto procesy jsou nasnímány ve video sekvencích číslo 3 a 4.

3. Video sekvence

Video sekvence, které jsou součástí této příručky, byly vytvořeny na testovacích (fiktivních) datech. Jsou nasnímány prostřednictvím programu Adobe Captivate 4 a převedeny do formátu exe. K jejich spuštění je potřebný program Acrobat Reader ve verzi 9 a vyšší.

První video sekvence se týká zadání reklamace, druhá pak samotného náhledu na reklamované položky, ve třetí video sekvenci je řešeno přijetí a vyřízení reklamace a ve čtvrté pak její odmítnutí.

4. Kontakty

S případnými dotazy, které se týkají fungování aplikace Reklamace či odstraňování nesouladů v evidenci obyvatel je možné obrátit se na odbor centrálních informačních systémů, oddělení provozu projektů a eGovernment na telefonním čísle 974 849 600 či na e-mailu hotlineczp@mvcz.cz.

S dotazy na legislativní stránku věci se prosím obraťte na odbor správních činností na telefonních číslech 974 817 228 a 974 817 219.