

# Řešení reklamací

## Tabulka úprav:

Verze dokumentu	Popis změn	Datum vydání
1.0	Nový dokument	říjen 2014
2.0	Aktualizace dokumentu na základě nového rozvržení detailu reklamace a úpravy procesů v ISÚI	prosinec 2017
3.0	Aktualizace dokumentu na základě nového uživatelského rozhraní ISÚI	3. 5. 2019
4.0	Aktualizace dokumentu na základě změn v dodávce RÚIAN 3.0	26. 6. 2020
5.0	Aktualizace dokumentu na základě změn v dodávce RÚIAN 3.1	2. 1. 2021
6.0	Aktualizace dokumentu na základě změn v dodávce RÚIAN 3.3	20. 12. 2021
7.0	Aktualizace na základě změn v dodávce RÚIAN 3.4	1. 7. 2022
8.0	Aktualizace na základě změn v dodávce RÚIAN 3.6 – hromadné zpracování reklamací	13. 10. 2023
9.0	Aktualizace na základě změn v dodávce RÚIAN 4.0 – hromadné převzetí všech reklamací	2. 8. 2024

**Seznam zkratk a pojmů použitých v tomto dokumentu:**

Pojem/zkratka	Vysvětlení
AM	Adresní místo
Číslo domovní	Číslo popisné nebo evidenční
DB	definiční bod (parcely, stavebního objektu, adresního místa)
Definiční bod	Bod o souřadnicích v systému S-JTSK sloužící k lokalizaci příslušného prvku v mapovém podkladu
ISÚI	Informační systém územní identifikace – editační agendový systém, jehož prostřednictvím jsou zapisována data do RÚIAN
ISKN	Informační systém katastru nemovitostí
KN	Katastr nemovitostí
NZ	Návrh změny (řízení) v ISÚI
OVM	Orgán veřejné moci
RFR	Reklamační formuláře RÚIAN
RÚIAN	Registr územní identifikace, adres a nemovitostí
SO	Stavební objekt
S-JTSK	Souřadnicový systém jednotné trigonometrické sítě katastrální
VDP	Veřejný dálkový přístup k datům RÚIAN

## OBSAH

Obsah .....	3
1. ÚVOD A CÍL DOKUMENTU .....	4
2. VZNIK REKLAMACÍ (ZADAVATELÉ).....	4
3. TYPY REKLAMACÍ .....	4
4. STAVY REKLAMACÍ.....	5
5. POPIS REKLAMACÍ.....	5
6. ŘEŠENÍ REKLAMACÍ .....	8
6.1. Reklamace neoprávněná .....	10
6.2. Další možnosti akce reklamace.....	12
6.3. Reklamace oprávněná .....	14
6.3.1 Reklamace na stavební objekt .....	17
6.3.2 Reklamace na ulici .....	18
6.3.3 Reklamace na adresní místo.....	19
6.4. Hromadné zpracování reklamací.....	20
6.4.1 Ruční výběr reklamací pro hromadné zpracování .....	20
6.4.2 Přijetí vícenásobné reklamace .....	22
6.5. Další informace týkající se reklamací .....	24
7. VÝPIS REKLAMACÍ .....	26
8. UŽIVATELSKÁ PODPORA ČÚZK.....	29

## 1. ÚVOD A CÍL DOKUMENTU

Reklamace jsou generovány na příslušné obce a stavební úřady v rámci jejich územní působnosti a pravomocí.

Cílem dokumentu je seznámit editory RÚIAN s jednotlivými typy reklamací generovanými v ISÚI a základními postupy při jejich řešení.

**Řešením reklamací dochází ke zkvalitnění dat v RÚIAN.**

## 2. VZNIK REKLAMACÍ (ZADAVATELÉ)

Reklamace se v ISÚI generují:

- Z Informačního systému katastru nemovitostí (ISKN), tzv. interní reklamace. V detailu reklamace je uvedeno u **Agendy zadavatele: ISKN**.
- Z registrovaných agend (např. A 1154 Státní sociální podpora, A 121 Živnostenské podnikání, atd). Jedná se o externí reklamace, které jsou generovány přes služby Informačního systému základních registrů. Možnost zaslání těchto reklamací je dostupná pouze pro OVM. V detailu reklamace je uvedeno číslo registrované agendy, **např. u Agendy zadavatele: A1154**.
- Na základě přímého podnětu editorům RÚIAN přes tzv. reklamační formuláře RÚIAN (RFR), které si lze zobrazit na adrese: <https://reklamace.cuzk.cz/formular/>. Jedná se o interní reklamace správce registru. V detailu reklamace je uvedeno u **Agendy zadavatele: CUZK** a v poznámce zadavatele odkaz na detail reklamace z RFR.

## 3. TYPY REKLAMACÍ

Na **stavební úřady** se generují následující typy reklamací:

- Doplnění stavebního objektu
- Oprava stavebního objektu
- Zrušení stavebního objektu
- Změna identifikační parcely stavebního objektu
- Oprava definičního bodu stavebního objektu

Na **obce** se generují následující typy reklamací:

- Doplnění ulice
- Oprava ulice
- Zrušení ulice
- Oprava/doplnění definiční čáry ulice
- Doplnění adresy
- Oprava adresy
- Zrušení adresy

Obecně platí, že pokud je typ reklamace na:

- **Doplnění** = je reklamováno doplnění prvku, který dosud v systému ISÚI/RÚIAN neexistuje.
- **Opravu/Změnu** = je reklamována oprava/změna údaje/údajů u prvku, který je v systému ISÚI/RÚIAN evidován.
- **Zrušení** = je reklamováno (požadováno) zrušení prvku, který je v systému ISÚI/RÚIAN evidován.

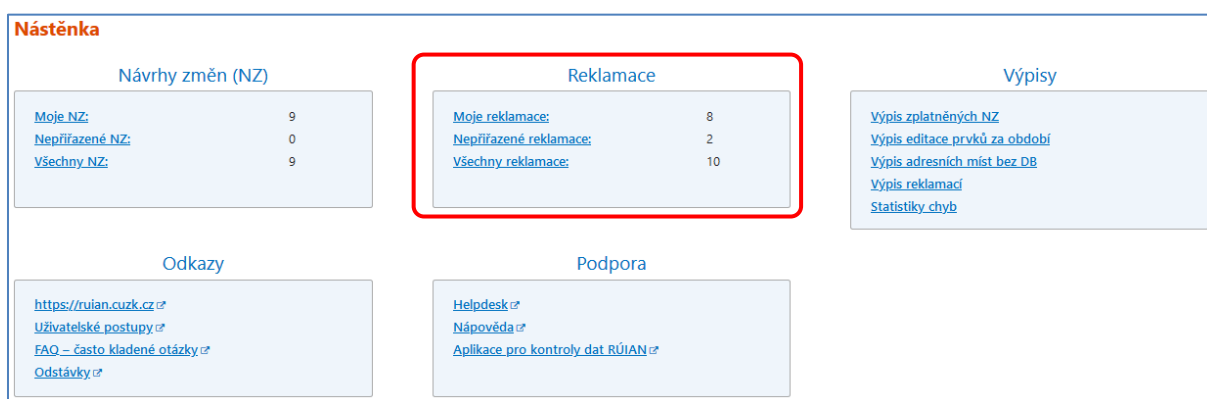
### 4. STAVY REKLAMACÍ

Jednotlivé stavy reklamací v ISÚI se odvíjejí od původu reklamace či od činnosti editora nebo samotného systému.

- *Vložená* – reklamace, kterou vám přiřadil systém. Reklamaci je nutné zpracovat.
- *Řešená – NZ založen* – reklamace je již v řešení, editorem byl vytvořen z reklamace NZ rozpracovaný.
- *Řešená – NZ schvalován* – reklamace je již v řešení, editorem byl vytvořen z reklamace NZ ke schválení.
- *Vyřízená* – reklamace byla zpracována editorem nebo automaticky systémem. Vytvořený NZ z reklamace je již schválen.
- *Zamítnutá* – reklamace byla zamítnuta editorem nebo systémem v případě zrušení prvku, který je obsahem dotčené reklamace, v jiném NZ.

### 5. POPIS REKLAMACÍ

Všechny reklamace k řešení, ke kterým má přihlášený uživatel přístup v rámci agendy a územní působnosti, naleznete po přihlášení v bloku *Reklamace* na úvodní obrazovce aplikace ISÚI.



The screenshot shows a dashboard titled "Nástěnka" (Dashboard) with several sections:

- Návrhy změn (NZ)**:
  - Moje NZ: 9
  - Nepřifazené NZ: 0
  - Všechny NZ: 9
- Reklamace** (highlighted with a red box):
  - Moje reklamace: 8
  - Nepřifazené reklamace: 2
  - Všechny reklamace: 10
- Výpisy**:
  - Výpis zplatných NZ
  - Výpis editace prvků za období
  - Výpis adresních míst bez DB
  - Výpis reklamací
  - Statistiky chyb
- Odkazy**:
  - <https://ruian.cuzk.cz>
  - [Uživatelské postupy](#)
  - [FAQ – často kladené otázky](#)
  - [Odstávky](#)
- Podpora**:
  - [Helpdesk](#)
  - [Nápověda](#)
  - [Aplikace pro kontroly dat RÚIAN](#)

V *Seznamu reklamací* si pod záložkou *Všechny reklamace* zobrazíte reklamace všech typů, které jsou přiřazené k řešení danému OVM a dosud nebyly vyřešeny.

**Seznam reklamací** Zavřít

Zobrazit  
 • [Moje](#) • [Nepřifázené](#) • [Všechny](#)

ID	Řešitel	Typ	Vloženo do ISÚI	Stav	Poznámka řešitele	Skupina reklamací	Akce
2061951	opava_stu	Oprava stavebního objektu	29.08.2023 13:22:10	Vložená	Podvíhov č.p. 111, Opava - reklamace, oprava stavebního objektu		Akce ▾ <a href="#">NZ</a>
2061950	opava_stu	Oprava stavebního objektu	29.08.2023 12:36:08	Řešená - NZ založen	Kateřinky č.p. 111, Opava - reklamace, oprava stavebního objektu		Akce ▾ <a href="#">NZ</a>
2061949	opava_stu	Oprava stavebního objektu	29.08.2023 12:34:10	Řešená - NZ založen	Jaktař č.p. 11, Opava - reklamace, oprava stavebního objektu		Akce ▾ <a href="#">NZ</a>
2061467	opava_stu	Oprava stavebního objektu	06.06.2023 12:45:07	Řešená - NZ založen	garáž na par. st. 60/3, k.ú. Podvíhov - reklamace, oprava stavebního objektu		Akce ▾ <a href="#">NZ</a>
2061427	opava_stu	Oprava stavebního objektu	05.06.2023 13:18:57	Řešená - NZ založen	Komárovské Chaloupky č.p. 27, Opava - reklamace, oprava stavebního objektu	2061421	Akce ▾ <a href="#">NZ</a>
2061426	opava_stu	Oprava stavebního objektu	05.06.2023 13:18:56	Řešená - NZ založen	Komárovské Chaloupky č.p. 40, Opava - reklamace, oprava stavebního objektu	2061421	Akce ▾ <a href="#">NZ</a>
2061425	opava_stu	Oprava stavebního objektu	05.06.2023 13:18:54	Řešená - NZ založen	Komárovské Chaloupky č.p. 42, Opava - reklamace, oprava stavebního objektu	2061421	Akce ▾ <a href="#">NZ</a>
2061424	opava_stu	Oprava stavebního objektu	05.06.2023 13:18:53	Řešená - NZ založen	Komárovské Chaloupky č.p. 45, Opava - reklamace, oprava stavebního objektu	2061421	Akce ▾ <a href="#">NZ</a>
2061423	opava_stu	Oprava stavebního objektu	05.06.2023 13:18:51	Řešená - NZ založen	Komárovské Chaloupky č.p. 48, Opava - reklamace, oprava stavebního objektu	2061421	Akce ▾ <a href="#">NZ</a>
2061422	opava_stu	Oprava stavebního objektu	05.06.2023 13:18:49	Řešená - NZ založen	Komárovské Chaloupky č.p. 32, Opava - reklamace, oprava stavebního objektu	2061421	Akce ▾ <a href="#">NZ</a>
2061421	opava_stu	Oprava stavebního objektu	05.06.2023 13:18:47	Řešená - NZ založen	Komárovské Chaloupky č.p. 14, Opava - reklamace, oprava stavebního objektu	2061421	Akce ▾ <a href="#">NZ</a>

Jaký typ reklamace se vygeneroval, poznáte z třetího sloupce *Typ*, kde je uveden název reklamace, viz kapitola [3. Typy reklamací](#). Ve sloupci *Poznámka řešitele* je stručně popsán prvek, který je reklamován. Reklamace lze seřadit podle vybraných sloupců vzestupně nebo sestupně, stačí pouze kliknout na popis sloupce, kde jsou zobrazeny šipky pro řazení . Ze sloupce *Vloženo do ISÚI* je patrné, kdy byla reklamace v ISÚI vygenerovaná. Mezi sloupci *Poznámka řešitele* a *Akce* je sloupec *Skupina reklamací* viz kapitola [6.4 Hromadné zpracování reklamací](#)

Pro zjištění více informací je nutné si zobrazit detail konkrétní reklamace pomocí ikony lupa v posledním sloupci *Akce*.

Reklamace, ze kterých je již vytvořen návrh změny (stavy *Řešená - NZ založen* nebo *Řešená - NZ schvalován*) mají na konci řádku *Akce* odkaz [NZ](#) , kterým si lze v novém okně/záložce zobrazit navázaný NZ v režimu pouze pro čtení (prohlížení).

**Reklamacie stavebního objektu**
Navázaný NZ
Upravit poznámku
Upravit nesprávnost
Akce reklamace ▾
Zavřít

ID reklamace: 2061427	Stav reklamace: Řešená - NZ založen	1
Typ reklamace: Oprava stavebního objektu	Řešeno v NZ ID: <a href="#">2770953</a>	
Řešitel reklamace: opava_stu	Naposledy změnil: opava_stu	
Skupina reklamací: 2061421	Poslední změna: 05.09.2023	
Poznámka řešitele: Komárovské Chaloupky č.p. 27, Opava - reklamacie, oprava stavebního objektu		

**Zadavatelé**

Zadavatel: joslav.hesa@cuzk.cz	Agenda zadavatele: CUZK	2
OVIM: CUZK	Datum vložení do ISU: 05.06.2023	
Externí ID:		
Poznámka zadavatele:		

Územní situace: Opava (okres Opava)

**Stavební objekt**

Kód prvku: 10189572

	Původní hodnota	Navržená hodnota	Aktuální hodnota
Typ SO:	budova s č.p.	budova s č.ev.	budova s č.p.
Způsob využití:	rodinný dům		rodinný dům
Část obce:	Količín		Količín
Číslo domovní:	100	667	100
MOMC:			
Identifikační parcela:	st. 123/2, k.ú. Količín		st. 123/2, k.ú. Količín
Definiční bod SO:	Y: 530105,04 X: 1152332,21		
Datum dokončení:			
Zastavěná plocha:			
Podlahová plocha:			
Obestavěný prostor:			
Počet podlaží:	1		1
Počet bytů:	1		1
Vybavení výtahem:	Bez výtahu		Bez výtahu
Druh svíslé nosné konstrukce:	Kámen, cihly, tvárnice		Kámen, cihly, tvárnice
Způsob vytápění:	Centrální domovní		Centrální domovní
Připojení na vodovod:	S vodovodem		S vodovodem
Připojení na kanalizační síť:	Přípoj na kanalizační síť		Přípoj na kanalizační síť
Připojení na rozvod plynu:	Plyn z veřejné sítě		Plyn z veřejné sítě

Popis reklamace: Změna stavebního objektu po změně budov/y

Detail reklamace je rozdělen na tři části:

**1** – V horní části jsou uvedeny základní informace o dané reklamaci, zejména ID reklamace, stav a typ reklamace, skupina reklamací, odkaz na navázaný NZ, poznámka řešitele, atribut skupina reklamací či řešitel reklamace.

**2** – V prostřední části naleznete zadavatele (agendu), od kterého daná reklamace vzešla, viz [kapitola 2](#). Dále je zde uvedeno pole *Poznámka zadavatele*, do které mohou být zaneseny podrobnější informace od toho, kdo reklamaci zaslal.

**3** – V poslední části reklamace naleznete detailní informace o reklamovaném prvku, navrhované, původní i aktuální údaje. Z pohledu rozčlenění reklamace se jedná o její nejdůležitější část.

Atributy reklamovaného prvku jsou zobrazovány prostřednictvím tabulky. Nad tabulkou je uveden kód prvku (neplatí pro reklamace na doplnění prvku), následně je část reklamace rozdělena do čtyř sloupců. V prvním sloupci jsou uvedeny názvy atributů, v dalších sloupcích je uvedena:

- **Původní hodnota:** Zachycuje údaje o reklamovaném prvku při vložení reklamace do ISÚI. V případě reklamací na doplnění prvku zůstává sloupec prázdný.
- **Navržená hodnota:**
  - V reklamaci na doplnění prvku jsou vyplněny údaje, které jsou požadovány u nového prvku.
  - V reklamaci na opravu prvku jsou vyplněny pouze údaje, které mají být změněny. Pokud má být daná hodnota smazána, je v příslušném poli uvedeno **vymazat hodnotu**.
  - V reklamaci na zrušení prvku je na prvním řádku ve sloupci uvedeno **Zrušit prvek**.
- **Aktuální hodnota:** Zachycuje údaje o reklamovaném prvku v okamžiku zobrazení reklamace. Pokud byl prvek již zrušen, sloupec je prázdný.

V popsaném formátu zobrazení se vypisují i dříve založené reklamace (před prosincem 2017). U těchto reklamací nejsou vyplněny hodnoty ve sloupci „Původní hodnota“.

## 6. ŘEŠENÍ REKLAMACÍ

Způsob řešení reklamací se prvotně zaměřuje na to, zda se jedná o reklamaci oprávněnou či nikoliv. Na začátku řešení každé jednotlivé reklamace je nutné si uvědomit, podle typu reklamace a reklamovaného prvku, zda vůbec má k opravě, doplnění či zrušení prvku dojít. **Jelikož prvek může být reklamován i neoprávněně.** Proto je nutné si o daném prvku zjistit co nejvíce informací: ověřit prvek v ISÚI v **Přehledu prvků** nebo ve **VDP**, zjistit, zda je/není zapsán a s jakými údaji. Získat veškeré potřebné podklady a informace v součinnosti s obecním nebo stavebním úřadem, případně dalším OVM např. příslušným katastrálním pracovištěm. V případě, že se jedná o reklamaci na SO a budova je zapsána i v KN, lze prostřednictvím [Dálkového přístupu do KN](#) získat kopie listin, na jejichž základě byl zápis do KN proveden. [Návod pro dohledání listin v DP](#) je umístěn na našich webových stránkách <https://ruian.cuzk.cz> v sekci Metodika a legislativa.

Při řešení reklamací je nutné zohlednit i skutečnost, zda se jedná o hromadné zpracování reklamací nebo pouze o jednotlivou reklamaci, specifika postupu zpracování viz kapitola [Hromadné zpracování reklamací](#).

Jestliže po převzetí reklamace a prověření základních informací o daném prvku zjistíte, že reklamace nemůže být do lhůty tří pracovních dnů vyřešena (§ 4 odst. 3 zákona o základních registrech č. 111/2009 Sb., ve znění pozdějších předpisů) nebo reklamaci nezamítnete, označte daný prvek jako nesprávný.

Nesprávnost u reklamovaného prvku můžete nastavit přímo v detailu konkrétní reklamace v horní části pomocí tlačítka *Upravit nesprávnost*.



**Reklamacie stavebního objektu**
Navázaný NZ
Upravit poznámku
Upravit nesprávnost
Akce reklamace ▾
Zavřít

ID reklamacie: 2061951	Stav reklamacie: Vložená
Typ reklamacie: Oprava stavebního objektu	Řešeno v NZ ID: opava_stu
Řešitel reklamacie: opava_stu	Naposledy změnil: opava_stu
Skupina reklamací:	Poslední změna: 29.08.2023
Poznámka řešitele: Podvihov č.p. 111, Opava - reklamacie, oprava stavebního objektu	

U zpochybněného údaje ve sloupci *Nastavit nesprávnost* vyberete možnost *Nesprávný*. Pokud chcete zpochybnit celý prvek, postačí vyznačit u prvků za nesprávný jeho kód. Dále můžete do sloupce *Poznámka* uvést důvod označení nesprávnosti. Pro potvrzení zvolíte tlačítko *Provést změny*.

**Označení nesprávnosti** ✕

Prvek: Stavební objekt

Kód: 26811863

Název: Podvihov č.p. 152, Opava

Zavřít  
Provést změny

Údaj	Hodnota	Aktuální	Nastavit nesprávnost	Poznámka
Kód	26811863	✔	✔ <input checked="" type="radio"/> Správný <input type="radio"/> Nesprávný	
Nadřazená část obce	Podvihov	✔	✔ <input checked="" type="radio"/> Správný <input type="radio"/> Nesprávný	
Nadřazený MOMC	Podvihov	✔	✔ <input checked="" type="radio"/> Správný <input type="radio"/> Nesprávný	
Nadřazená parcela	st. 291, k.ú. Podvihov	✔	✔ <input checked="" type="radio"/> Správný <input type="radio"/> Nesprávný	
Číslo domovní	152	✔	⚠ <input type="radio"/> Správný <input checked="" type="radio"/> Nesprávný	
Typ	budova s č.p.	✔	✔ <input checked="" type="radio"/> Správný <input type="radio"/> Nesprávný	
Způsob využití	rodinný dům	✔	✔ <input checked="" type="radio"/> Správný <input type="radio"/> Nesprávný	
Datum dokončení	01.01.2023	✔	✔ <input checked="" type="radio"/> Správný <input type="radio"/> Nesprávný	
Zastavěná plocha	79	✔	✔ <input checked="" type="radio"/> Správný <input type="radio"/> Nesprávný	
Podlahová plocha	121	✔	✔ <input checked="" type="radio"/> Správný <input type="radio"/> Nesprávný	
Obestavěný prostor	565	✔	✔ <input checked="" type="radio"/> Správný <input type="radio"/> Nesprávný	
Počet podlaží	2	✔	⚠ <input type="radio"/> Správný <input checked="" type="radio"/> Nesprávný	
Počet bytů	1	✔	✔ <input checked="" type="radio"/> Správný <input type="radio"/> Nesprávný	
Vybavení výtahem	Bez výtahu	✔	✔ <input checked="" type="radio"/> Správný <input type="radio"/> Nesprávný	
Druh svislé nosné konstrukce	Dřevo	✔	✔ <input checked="" type="radio"/> Správný <input type="radio"/> Nesprávný	
Způsob vytápění	Centrální domovní	✔	✔ <input checked="" type="radio"/> Správný <input type="radio"/> Nesprávný	
Připojení na vodovod	S vodovodem	✔	✔ <input checked="" type="radio"/> Správný <input type="radio"/> Nesprávný	
Připojení na kanalizační síť	Žumpa, jímka, septik	✔	✔ <input checked="" type="radio"/> Správný <input type="radio"/> Nesprávný	
Připojení na rozvod plynu	Plyn z veřejné sítě	✔	✔ <input checked="" type="radio"/> Správný <input type="radio"/> Nesprávný	
Definiční bod	Y: 492648,00 X: 1095594,11	✔	✔ <input checked="" type="radio"/> Správný <input type="radio"/> Nesprávný	

Označení nesprávnosti u daného prvku můžete také provést v **Přehledu prvků**. Podrobný postup označení i odznačení nesprávnosti naleznete na webových stránkách

<https://ruian.cuzk.cz> v sekci Editační agendový systém ISÚI – Uživatelské postupy v ISÚI – dokument [Označování nesprávnosti](#).

## 6.1. Reklamacie neoprávněná

Jestliže zjistíte, po prověření veškerých dostupných podkladů, že vygenerovaná reklamacie na prvek je neoprávněná, postupujte v ISÚI následujícím způsobem. V *Seznamu reklamací* rozklikněte v posledním sloupci nabídku *Akce* a vyberte možnost **Převzít reklamaci**. Stanete se řešitelem reklamacie – ve druhém sloupci *Řešitel* se objeví Vaše uživatelské jméno.

ID	Řešitel	Typ	Vloženo do ISÚI	Stav	Poznámka řešitele	Akce
1462883	pisek_stu	Oprava stavebního objektu	28.05.2020 11:03:06	Řešená - NZ založen	Pražské Předměstí č.p. 307, Písek - reklamacie, oprava stavebního objektu	<a href="#">Akce</a> <a href="#">NZ</a>
1462818		Zrušení stavebního objektu	21.05.2020 6:45:03	Vložená	jiná stavba k.ú. Písek - reklamacie, zrušení stavebního objektu	<a href="#">Akce</a>
1462817		Zrušení stavebního objektu	21.05.2020 6:44:36	Vložená	jiná stavba k.ú. Písek - reklamacie, zrušení stavebního objektu	<a href="#">Akce</a>
1462816		Zrušení stavebního objektu	21.05.2020 6:43:44	Vložená	objekt občanské vybavenosti na par. st. 157 Hradiště u Písku - reklamacie, zrušení stavebního objektu	<a href="#">Akce</a>
1462682		Oprava stavebního objektu	22.04.2020 9:07:48	Vložená	Malé Nepodčice č.p. 12, Dobev - reklamacie, oprava stavebního objektu	<a href="#">Akce</a>
1462652		Oprava stavebního objektu	15.04.2020 15:55:17	Vložená	Semice č.p. 14, Písek - reklamacie, oprava stavebního objektu	<a href="#">Akce</a>
1462618		Zrušení stavebního objektu	01.04.2020 14:44:20	Vložená	Purkratice č.p. 19, Písek - reklamacie, zrušení stavebního objektu	<a href="#">Převzít reklamaci</a> <a href="#">Předat jinému editorovi</a>
1462634		Oprava stavebního objektu	01.04.2020 14:40:29	Vložená	Pražské Předměstí č.p. 22, Písek - reklamacie, oprava stavebního objektu	<a href="#">Akce</a>
1462534		Doplnění stavebního objektu	27.03.2020 9:11:40	Vložená	na par. st. 5964 Písek - reklamacie, doplnění stavebního objektu	<a href="#">Akce</a>
1462123		Oprava stavebního objektu	19.03.2020 13:50:15	Vložená	Budějovické Předměstí č.p. 17, Písek - reklamacie, oprava stavebního objektu	<a href="#">Akce</a>

Stránka 1 z 1 Celkem záznamů: 10

Převzít reklamaci lze také z detailu reklamacie rozbalením nabídky *Akce reklamacie* a zvolením **Převzít reklamaci**.

Reklamacie stavebního objektu		Navázaný NZ	Upravit poznámku	Upravit nesprávnost	Akce reklamacie	Zavřít
ID reklamacie:	1462652				<a href="#">Převzít reklamaci</a>	
Typ reklamacie:	Oprava stavebního objektu					
Řešitel reklamacie:						
		Stav reklamacie:	Vložená			
		Řešeno v NZ ID:	pisek_stu			
		Naposledy změnil:	27.05.2020			
		Poslední změna:				
Poznámka řešitele:	Semice č.p. 14, Písek - reklamacie, oprava stavebního objektu					

**Převzít všechny reklamace** (bez ohledu na to, která z možností ("Moje" | "Nepřiřazené" | "Všechny") je aktivní) lze v seznamu reklamací pomocí tlačítka vpravo nahoře. Po jeho stisknutí se zobrazí potvrzovací dialog s textem „Tato akce převezme všechny nepřiřazené reklamace“ a po potvrzení akce se všechny nepřiřazené reklamace přiřadí pro dané OVM aktuálnímu uživateli. Po dokončení akce se v informačním pruhu na obrazovce vypíše zpráva "Převzato 'nn' reklamací".

**Seznam reklamací** Převzít všechny reklamace

Zobrazit  
 ▶ Moje    ▶ Nepřifažené    ▶ Všechny

ID ↕	Řešitel ↕	Typ ↕	Vloženo do ISÚI ↕	Stav ↕	Poznámka řešitele ↕	Skupina reklamací	Akce
2860218		Oprava stavebního objektu	10.07.2024 12:54:17	Vložená	Kylešovice č.p. 6, Opava - reklamace, oprava stavebního objektu	2860213	<input type="button" value="Akce"/> <input type="button" value="Z"/> <input type="button" value="NZ"/>
2860217		Oprava stavebního objektu	10.07.2024 12:54:15	Vložená	Kylešovice č.p. 5, Opava - reklamace, oprava stavebního objektu	2860213	<input type="button" value="Akce"/> <input type="button" value="Z"/> <input type="button" value="NZ"/>
2860216		Oprava stavebního objektu	10.07.2024 12:54:12	Vložená	Kylešovice č.p. 4, Opava - reklamace, oprava stavebního objektu	2860213	<input type="button" value="Akce"/> <input type="button" value="Z"/> <input type="button" value="NZ"/>
2860215		Oprava stavebního objektu	10.07.2024 12:54:09	Vložená	Kylešovice č.p. 3, Opava - reklamace, oprava stavebního objektu	2860213	<input type="button" value="Akce"/> <input type="button" value="Z"/> <input type="button" value="NZ"/>

Po převzetí reklamace, reklamaci zamítněte (volba *Akce reklamace* – *Zamítnout reklamaci* v detailu reklamace nebo *Akce* – *Zamítnout reklamaci* v seznamu reklamací).

**Reklamace stavebního objektu** Navázaný NZ    Upravit poznámku    Upravit nesprávnost    Akce reklamace ▼   

ID reklamace: 2061951    Stav reklamace: Vložená  
 Typ reklamace: Oprava stavebního objektu    Řešeno v NZ ID:  
 Řešitel reklamace: opava\_stu    Naposledy změnil: opava\_stu  
 Skupina reklamací:    Poslední změna: 29.08.2023

Poznámka řešitele: Podvihov č.p. 111, Opava - reklamace, oprava stavebního objektu

**Seznam reklamací**

Zobrazit  
 ▶ Moje    ▶ Nepřifažené    ▶ Všechny

ID ↕	Řešitel ↕	Typ ↕	Vloženo do ISÚI ↕	Stav ↕	Poznámka řešitele ↕	Akce
1462883	piresk_stu	Oprava stavebního objektu	28.05.2020 11:03:06	Řešená - NZ založen	Pražské Předměstí č.p. 307, Písek - reklamace, oprava stavebního objektu	<input type="button" value="Akce"/> <input type="button" value="Z"/> <input type="button" value="NZ"/>
1462818		Zrušení stavebního objektu	21.05.2020 6:45:03	Vložená	jiná stavba k.ú. Písek - reklamace, zrušení stavebního objektu	<input type="button" value="Akce"/> <input type="button" value="Z"/>
1462817		Zrušení stavebního objektu	21.05.2020 6:44:36	Vložená	jiná stavba k.ú. Písek - reklamace, zrušení stavebního objektu	<input type="button" value="Akce"/> <input type="button" value="Z"/>
1462816		Zrušení stavebního objektu	21.05.2020 6:43:44	Vložená	objekt občanské vybavenosti na par. st. 157 Hradiště u Písku - reklamace, zrušení stavebního objektu	<input type="button" value="Akce"/> <input type="button" value="Z"/>
1462682		Oprava stavebního objektu	22.04.2020 9:07:48	Vložená	Malé Nepodřice č.p. 12, Dobev - reklamace, oprava stavebního objektu	<input type="button" value="Akce"/> <input type="button" value="Z"/>
1462652	piresk_stu	Oprava stavebního objektu	15.04.2020 15:55:17	Vložená	Semice č.p. 14, Písek - reklamace, oprava stavebního objektu Číslo popisné 14 v části obce Písek je správně evidováno dle spisu MU-450/2020	<input type="button" value="Akce"/> <input type="button" value="Z"/>
1462618		Zrušení stavebního objektu	01.04.2020 14:44:20	Vložená	Purkratice č.p. 19, Písek - reklamace, zrušení stavebního objektu	<input type="button" value="Vytvořit z reklamace NZ ke schválení"/> <input type="button" value="Vytvořit z reklamace NZ rozpracovaní"/> <input type="button" value="Zamítnout reklamaci"/>
1462634		Oprava stavebního objektu	01.04.2020 14:40:29	Vložená	Pražské Předměstí č.p. 202, Písek - reklamace, oprava stavebního objektu	<input type="button" value="Vrátit reklamaci"/> <input type="button" value="Odebrat řešiteli"/> <input type="button" value="Předat jinému editorovi"/>
1462534		Doplnění stavebního objektu	27.03.2020 9:11:40	Vložená	na par. st. 5964 Písek - reklamace, doplnění stavebního objektu	
1462123		Oprava stavebního objektu	19.03.2020 13:50:15	Vložená	Budějovické Předměstí č.p. 17, Písek - reklamace, oprava stavebního objektu	<input type="button" value="Akce"/> <input type="button" value="Z"/>

Stránka 1 z 1    Celkem záznamů: 10

Po volbě *Zamítnout reklamaci* se zobrazí dialogové okno, kam se stručně vyplní důvod zamítnutí reklamace. Po vyplnění důvodu zamítnutí se stisknutím *Zamítnout* reklamace zamítne. Bez vyplnění důvodu zamítnutí se zamítnutí neprovede. Případně lze bez provedení zamítnutí zavřít okno kliknutím na *Zrušit zamítnutí* nebo na křížek.

**Potvrzení operace**

Důvod zamítnutí:

Stavební objekt zkontrolován, stav v RÚIAN odpovídá skutečnému stavu a platné dokumentaci.

Důvod zamítnutí se automaticky uloží do pole *Poznámka řešitele*. Všechny reklamace (včetně zamítnutých) jsou k dohledání prostřednictvím funkce *Výpis reklamací*.

Ve stavovém řádku se zobrazí následující hláška:



Vykonatelná aktivita "Zamítnout reklamaci" úspěšně provedena.

Zamítnutá reklamace se ze *Seznamu reklamací* odstraní.

**Berte ovšem v úvahu skutečnost, že se jedná o nevratnou akci a zamítnutí nelze vzít zpět.**

Při zamítnutí skupiny reklamací (blíže kapitola [Hromadné zpracování reklamací](#)) se zobrazuje rozšířené okno „Potvrzení operace“, kde je ve vrchní části okna, nad položkou „Důvod zamítnutí“, hlášení „Vybraná reklamace je součástí skupiny reklamací, jejím zamítnutím budou zamítnuty všechny reklamace z této skupiny:“ a následuje seznam maximálně pěti dalších reklamací z této skupiny reklamací. Pokud skupina obsahuje více než pět reklamací, pak pod poslední zobrazenou reklamací je uveden celkový počet reklamací.

*Poznámka: Jestliže již máte vytvořený NZ z reklamace (stav reklamace je Řešená – NZ založen), musíte nejprve tento NZ zrušit. V Seznamu návrhů změn (NZ) zvolte v posledním sloupci Akce možnost **Převzít NZ** (v případě, že nejste uvedeni jako řešitel NZ). Následně zvolte v posledním sloupci Akce volbu **Zrušit NZ**. NZ zmizí ze seznamu a dojde ke změně stavu reklamace na Vložená a vy již můžete reklamaci zamítnout podle výše uvedeného postupu.*

## 6.2. Další možnosti akce reklamace

- *Vrátit reklamaci* – jestliže jste uvedeni jako řešitel reklamace, můžete danou reklamaci vrátit, vymaže se řešitel reklamace a následně si ji může převzít jiný řešitel.
- *Odebrat řešiteli* – nabízí se pouze, pokud máte roli distributora. Přiřazenou reklamaci odeberete současnému řešiteli a následně si ji může převzít jiný řešitel (shodná akce jako *Vrátit reklamaci*).
- *Předat jinému editorovi* – jestliže reklamace nepřísluší vašemu OVM nebo agendě, můžete ji předat oprávněnému editorovi (OVM) s **příslušnou působností** (zejména speciálnímu stavebnímu úřadu nebo ve členěných statutárních městech u reklamací na Doplnění SO pod agendou obce na příslušný stavební úřad MOMC). **Předávat lze všechny reklamace (vyjma reklamací na ulice) mezi agendou Obec a Stavební úřad navzájem.** Znamená to, že např. stavební úřad může předat reklamaci na SO, který nevyžaduje stavební povolení ani ohlášení, na obec, která je zákonným editorem takového SO. Předat jinému editorovi lze reklamaci přiřazenou (řešitel je vyplněn) i nepřiřazenou (řešitel není vyplněn).

Specifika dalšího zpracování hromadných reklamací viz kapitola 6.4 [Hromadné zpracování reklamací](#)

**Seznam reklamací** Zavřít

Zobrazit  
 Moje  Neopřizvázené  Všechny

ID	Řešitel	Typ	Vloženo do ISÚ	Stav	Poznámka řešitele	Akce
1462883	pisek_stu	Oprava stavebního objektu	28.05.2020 11:03:06	Řešená - NZ založen	Pražské Předměstí č.p. 307, Písek - reklamacie, oprava stavebního objektu	<a href="#">Akce</a> <a href="#">NZ</a>
1462818		Zrušení stavebního objektu	21.05.2020 6:45:03	Vložena	jiná stavba k.ú. Písek - reklamacie, zrušení stavebního objektu	<a href="#">Akce</a>
1462817		Zrušení stavebního objektu	21.05.2020 6:44:36	Vložena	jiná stavba k.ú. Písek - reklamacie, zrušení stavebního objektu	<a href="#">Akce</a>
1462816		Zrušení stavebního objektu	21.05.2020 6:43:44	Vložena	objekt občanské vybavenosti na par. st. 157 Hradiště u Písku - reklamacie, zrušení stavebního objektu	<a href="#">Akce</a>
1462682		Oprava stavebního objektu	22.04.2020 9:07:48	Vložena	Malé Nepodřice č.p. 12, Dobev - reklamacie, oprava stavebního objektu	<a href="#">Akce</a>
1462652	pisek_stu	Oprava stavebního objektu	15.04.2020 15:55:17	Vložena	Semice č.p. 14, Písek - reklamacie, oprava stavebního objektu Číslo popisné 14 v části obce Písek je správně evidováno dle spisu MU-458/2020	<a href="#">Akce</a>
1462618		Zrušení stavebního objektu	01.04.2020 14:44:20	Vložena	Purkratice č.p. 19, Písek - reklamacie, zrušení stavebního objektu	<a href="#">Akce</a>
1462634		Oprava stavebního objektu	01.04.2020 14:40:29	Vložena	Pražské Předměstí č.p. 22, Písek - reklamacie, oprava stavebního objektu	<a href="#">Akce</a>
1462534		Doplnění stavebního objektu	27.03.2020 9:11:40	Vložena	na par. st. 5964 Písek - reklamacie, doplnění stavebního objektu	<a href="#">Akce</a>
1462123		Oprava stavebního objektu	19.03.2020 13:50:15	Vložena	Budějovické Předměstí č.p. 17, Písek - reklamacie, oprava stavebního objektu	<a href="#">Akce</a>

Stránka 1 z 1 Celkem záznamů: 10

Vytvořit z reklamacie NZ ke schválení

Vytvořit z reklamacie NZ rozpracovaný

Zamítnout reklamacii

Vrátit reklamaci

Odebrat řešiteli

**Předat jinému editorovi**

Po volbě *Předat jinému editorovi* se zobrazí obrazovka *Přiřazení editora*, kde máte možnost vybrat oprávněného editora. Můžete zde přepínat mezi agendou Obec a StÚ (stavební úřad), podle toho, kterému editorovi a agendě chcete reklamaci předat. Při otevření obrazovky je nastavena agenda, ve které jste momentálně přihlášení.

**Přiřazení editora** Předat StÚ MOMC Zavřít

Území dokumentu: Obec : Písek (okres Písek)

Agenda:  Obec  StÚ

**Seznam editorů s působností pro území dokumentu**

Zkratka	Název	IČO	Telefon	Akce
CBU	Český báňský úřad	00025844		<a href="#">Vyber</a>
TST_ceskyb	Český báňský úřad TEST			<a href="#">Vyber</a>
TST_ceskyu	Český úřad zeměměřický a katastrální	00025712		<a href="#">Vyber</a>
MDDU	Dražní úřad	61379425		<a href="#">Vyber</a>
KJIHOESKY	Jihočeský kraj	70890650		<a href="#">Vyber</a>
Pisek	Město Písek	00249998		<a href="#">Vyber</a>
TST_mestop	Město Písek TEST			<a href="#">Vyber</a>
MDopravy	Ministerstvo dopravy	66003008		<a href="#">Vyber</a>
MObrany	Ministerstvo obrany	60162694		<a href="#">Vyber</a>
TST_minist	Ministerstvo obrany TEST			<a href="#">Vyber</a>
MMstnRzvoj	Ministerstvo pro místní rozvoj	66002222		<a href="#">Vyber</a>
mpo	Ministerstvo průmyslu a obchodu	47609109		<a href="#">Vyber</a>
MSprvdlnst	Ministerstvo spravedlnosti	00025429		<a href="#">Vyber</a>
MV	Ministerstvo vnitra	00007064		<a href="#">Vyber</a>
MZmdelstvi	Ministerstvo zemědělství	00020478		<a href="#">Vyber</a>
OBnskUPlzn	Obvodní báňský úřad pro území krajů Plzeňského a Jihočeského	00025844		<a href="#">Vyber</a>
UCvnlLtctv	Úřad pro civilní letectví	48134678		<a href="#">Vyber</a>

Stránka 1 z 1 Celkem záznamů: 17

Vyberte editora (OVM) a v příslušném řádku klikněte ve sloupci *Akce* na *Vyber*. Objeví se potvrzovací okno, do kterého musíte povinně vyplnit důvod předání.

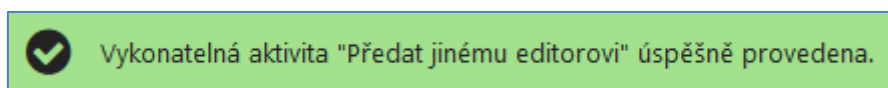
**Potvrzení operace** ✕

Důvod předání: \*

Reklamacie je na SO, který podléhá řešení Drážnímu úřadu.

Předat
Zrušit předání

Vyplňte důvod předání a potvrďte předání reklamace tlačítkem *Předat*. Ve stavovém řádku se zobrazí potvrzující hláška a důvod předání se zapíše do poznámky řešitele. **Reklamacie po předání nevratně zmizí ze seznamu reklamací a pracovat s ní může již jen nový editor.**



Tlačítkem *Zrušit předání* k předání reklamace nedojde a vrátíte se zpět na obrazovku *Přřazení editora*.

### 6.3. Reklamacie oprávněná

Pokud jste dospěli k závěru, že daná reklamacie je oprávněná, je nutné ji, s ohledem na konkrétní typ, řešit správným postupem. Pro další zpracování je třeba si vždy reklamaci převzít, což je stejné, jako u neoprávněné reklamace – viz [kapitola 6.1](#).

Vaše uživatelské jméno je vyplněno ve druhém sloupci *Řešitel* a dále můžete reklamaci zpracovávat.

ID ↕	Řešitel ↕	Typ ↕	Vloženo do ISÚI ↕	Stav ↕	Poznámka řešitele ↕	Akce
1462883	pisek_stu	Oprava stavebního objektu	28.05.2020 11:03:06	Řešená - NZ založen	Pražské Předměstí č.p. 307, Písek - reklamacie, oprava stavebního objektu	<a href="#">Q Akce</a> <a href="#">NZ</a>
1462817		Zrušení stavebního objektu	21.05.2020 6:44:36	Vložená	jiná stavba k.ú. Písek - reklamacie, zrušení stavebního objektu	<a href="#">Q Akce</a>
1462816		Zrušení stavebního objektu	21.05.2020 6:43:44	Vložená	objekt občanské vybavenosti na par. st. 157 Hradiště u Písku - reklamacie, zrušení stavebního objektu	<a href="#">Q Akce</a>
1462682	pisek_stu	Oprava stavebního objektu	22.04.2020 9:07:48	Vložená	Malé Nepodčice č.p. 12, Dobeš - reklamacie, oprava stavebního objektu	<a href="#">Q Akce</a>

Převážnou většinu prvků, které jsou reklamovány, budete muset ještě upravit v samotném NZ, proto si v dalším kroku musíte z reklamace vytvořit *Rozpracovaný NZ* a to opět pomocí nabídky *Akce*, kde zvolíte **Vytvořit z reklamace NZ rozpracovaný**.

ID ↕	Řešitel ↕	Typ ↕	Vloženo do ISÚÍ ↕	Stav ↕	Poznámka řešitele ↕	Akce
1462883	pisek_stu	Oprava stavebního objektu	28.05.2020 11:03:06	Řešená - NZ založen	Pražské Předměstí č.p. 307, Písek - reklamacie, oprava stavebního objektu	<a href="#">Akce</a> <a href="#">NZ</a>
1462817		Zrušení stavebního objektu	21.05.2020 6:44:36	Vložená	jiná stavba k.ú. Písek - reklamacie, zrušení stavebního objektu	<a href="#">Akce</a>
1462816		Zrušení stavebního objektu	21.05.2020 6:43:44	Vložená	objekt občanské vybavenosti na par. st. 157 Hradiště u Písku - reklamacie, zrušení stavebního objektu	<a href="#">Akce</a>
1462682	pisek_stu	Oprava stavebního objektu	22.04.2020 9:07:48	Vložená	Malé Nepodřice č.p. 12, Dobeš - reklamacie, oprava stavebního objektu	<a href="#">Akce</a>
1462652	pisek_stu	Oprava stavebního objektu	15.04.2020 15:55:17	Řešená - NZ založen	Semice č.p. 14, Písek - reklamacie, oprava stavebního objektu Číslo popisné 14 v části obce Písek je správně evidováno dle spisu MU-	<a href="#">Vytvořit z reklamace NZ ke schválení</a> <a href="#">Vytvořit z reklamace NZ rozpracovaný</a> <a href="#">Zamítnout reklamaci</a> <a href="#">Vrátit reklamaci</a> <a href="#">Odebrat řešiteli</a> <a href="#">Předat jinému editorovi</a>
1462618		Zrušení stavebního objektu	01.04.2020 14:44:20	Vložená	Purkratice č.p. 19, Písek - reklamacie, zrušení stavebního objektu	
1462634		Oprava stavebního objektu	01.04.2020 14:40:29	Vložená	Pražské Předměstí č.p. 22, Písek - reklamacie, oprava stavebního objektu	


Pokud reklamacie není součástí skupiny reklamací a ani neexistují další reklamacie stejného typu, zobrazí se potvrzovací okno, kde potvrdíte vytvoření NZ. Specifika hromadného zpracování reklamací popisuje kapitola [Hromadné zpracování reklamací](#).

**Potvrzení operace**
✕

Na základě reklamace bude vytvořen NZ. Pokračovat?

Ano
Ne

Jestliže zvolíte možnost **Vytvořit z reklamace NZ ke schválení** a je nutný daný prvek ještě upravit/doplnit, aplikace vás upozorní následující hláškou:

 NZ nebylo možno předat ke schválení kvůli chybě kontrol, byl vygenerován jako rozpracovaný a vyžaduje další zpracování uživatelem.

Následně se vytvoří *Rozpracovaný NZ* a v potvrzovacím okně máte možnost volbou *Ano* rovnou přejít do vytvořeného NZ a dále ho zpracovávat. Pokud chcete zůstat v reklamacích, zvolte *Ne*.

**Aktivita dokončena**
✕

Z reklamace byl vytvořen NZ. Chcete do něj přejít?

Ano
Ne

Jakmile vytvoříte *Rozpracovaný NZ*, reklamacie změní svůj stav z *Vložená* na stav *Řešená – NZ založen* a v posledním sloupci *Akce* se objeví odkaz [NZ](#), kterým lze v novém okně/záložce zobrazit vytvořený (navázaný) NZ v režimu pouze pro čtení (prohlížení).

1462682	pipek_stu	Oprava stavebního objektu	22.04.2020 9:07:48	Řešená - NZ založen	Malé Nepodřice č.p. 12, Dobeš - reklamace, oprava stavebního objektu	<a href="#">Akce</a> NZ
---------	-----------	---------------------------	--------------------	---------------------	--	----------------------------

Pro zpracování NZ je tedy nutné být v NZ v editačním režimu. Buď jste do něj přešli rovnou po jeho vytvoření, nebo do něj můžete přejít až následně z detailu reklamace pomocí tlačítka *Navázaný NZ*. Odkaz s číslem NZ [2177394](#) v políčku „Řešeno v NZ ID“ slouží stejně jako odkaz [NZ](#) (viz výše) pouze k náhledu NZ, který se otevírá v novém okně/záložce.

### Reklamace stavebního objektu

[Navázaný NZ](#)

ID reklamace:	1462682	Stav reklamace:	Řešená - NZ založen
Typ reklamace:	Oprava stavebního objektu	Řešeno v NZ ID:	<a href="#">2177394</a>
Řešitel reklamace:	pipek_stu	Naposledy změnil:	pipek_stu
		Poslední změna:	05.06.2020

Poznámka řešitele: Malé Nepodřice č.p. 12, Dobeš - reklamace, oprava stavebního objektu

Do NZ můžete také přejít opuštěním reklamací a zobrazením *Seznamu návrhů změn (NZ)*, kde máte NZ vygenerovaný. V názvu NZ je zobrazena informace o reklamovaném prvku a původ NZ je *Reklamace*.

### Seznam návrhů změn (NZ)

**Zobrazit**

Moje  Nepřifazené  **Všechny**

ID NZ	Řešitel	Stav	Název	Původ	Akce
2177394	pipek_stu	Rozpracovaný NZ	Malé Nepodřice č.p. 12, Dobeš - reklamace, oprava stavebního objektu	Reklamace	<input type="button" value="Akce"/>

V detailu NZ je zobrazeno políčko *Zdrojová reklamace*, které obsahuje odkaz s číslem (ID) reklamace. Tímto odkazem přejdete do detailu zdrojové reklamace, detail reklamace se otevře v novém okně/záložce.

### Návrh změny (NZ)

ID NZ:	2177354	Platnost od:	
Název NZ:	Pražské Předměstí č.p. 307, Písek - reklamace, opra...	Řešitel:	pipek_stu
Typ NZ:	Konstitutivní	Stav NZ:	Rozpracovaný NZ
Počet podkladů:	0	Zdrojová reklamace:	<a href="#">1462683</a>

**Položky NZ**

Založení prvku  Změna prvku  Zrušení prvku

<input type="checkbox"/>	Typ prvku	Kód prvku	Typ operace	Popis položky	Kontroly	Akce s položkou
<input type="checkbox"/>	Stavební objekt	5514304	Změna prvku	Pražské Předměstí č.p. 307, Písek		<input type="button" value="Akce"/>

Stránka 1 z 1 Celkem záznamů: 1

**NZ vytvořený z reklamace se řeší stejně jako standardní NZ, řešení závisí na typu reklamace a prvku.**



### 6.3.1 Reklamace na stavební objekt

#### *Doplnění stavebního objektu*

V *Rozpracovaném NZ* je vložen automaticky načtený SO – typ operace „**Založení prvku**“. V detailu SO doplňte všechny povinné údaje a další technickoekonomické atributy dle skutečného stavu. Pokud se jedná o SO s číslem domovním, musíte k danému SO založit minimálně jedno AM. Dále musíte doplnit DB ke všem prvkům. U SO již může být DB navržen, doporučujeme ho v grafice zkontrolovat.

#### *Oprava stavebního objektu*

Oprava stavebního objektu může obsahovat změnu parcely, kterou již systém k SO přiřadil, nebo se může jednat o změnu typu stavebního objektu, změnu části obce nebo jen změnu čísla domovního. Jaké údaje jsou reklamovány, je nutné zjistit z detailu reklamace.

V *Rozpracovaném NZ* je následně vložen automaticky načtený SO – typ operace „**Změna prvku**“. Je nutné zkontrolovat všechny údaje uvedené v detailu SO a opravit popisné i lokalizační údaje podle aktuálního stavu. Pokud dochází ke změně parcely nebo změně čísla domovního u SO, musí se opravit i údaje u AM. Do NZ je tedy nutné načíst i změnu AM. V případě změny SO bez čísla domovního na SO s číslem domovním je nutné založit AM.

#### *Zrušení stavebního objektu*

V *Rozpracovaném NZ* je vložen automaticky načtený SO – typ operace „**Zrušení prvku**“. V detailu SO doplňte datum odstranění. (Pokud nedohledáte podklady ke SO, řiďte se pokyny uvedenými v dokumentu [FAQ – stavební objekty](#), otázka „*Odstranění stavebního objektu*“.)

Jestliže se jedná o SO s číslem domovním, musíte zrušit i příslušná adresní místa. Pro načtení AM do NZ pro zrušení zvolte tlačítko *Doplnit NZ*.<sup>1</sup>

#### *Změna identifikační parcely stavebního objektu (ZNPA) a Oprava definičního bodu stavebního objektu (ODSO)*

**Reklamace jsou generovány pouze z ISKN a jsou ve většině případů zpracovány systémem automaticky na pozadí.**

- **ZNPA** – reklamace se generují v případě, pokud byla v ISKN zrušena parcela, na kterou měl vazbu SO v ISÚI (např. při revizi katastrálního operátu, v případě pozemkových úprav, dělení parcel, přečíslování, atd.). Podle příslušného DB SO je automaticky přebrána parcela z ISKN.
- **ODSO** – reklamace se generují v případě vzniku či změn DB budovy v ISKN, která je spárována se SO v ISÚI. DB je navržen a automaticky v NZ přebírá pro SO. Cílem této reklamace je soulad DB SO v ISÚI s DB budov v KN.

---

<sup>1</sup> Zrušení adresního místa je třeba provádět s ohledem na osoby, které by mohly být na adresních místech přihlášeny k trvalému pobytu, a případně na sídla firem nebo provozovny.

Jestliže je reklamační ZNPA nebo ODSO uvedena v **Seznamu reklamací** se stavem **Vložená**, tak se z nějakého důvodu automaticky nezpracovala a je nutné ji vyřešit manuálně editorem. Pakliže nedojde k automatickému zpracování kvůli chybám na SO, text chyby z NZ nebo případná varování, se zapíše do detailu reklamační Poznámky řešitele:

Reklamační definicií bodu stavebního objektu		Navázaný NZ	Upravit poznámku	Upravit nesprávnost	Akce reklamační	Zavřít
ID reklamační:	1260515	Stav reklamační:	Vložená			
Typ reklamační:	Oprava definicií bodu stavebního objektu	Řešeno v NZ ID:				
Řešitel reklamační:		Naposledy změnil:	praha4_stu			
		Poslední změna:	21.03.2019			
Poznámka řešitele:	Braník č.p. 1747, Praha - reklamační, oprava definicií bodu stavebního objektu SO 21817171 SO0514 Položka "Způsob využití" musí obsahovat platnou hodnotu. ERROR SO 21817171 SO0311 Na identifikační parcele již existuje jiný stavební objekt (Kód = 43212425) WARNING SO 21817171 DSO0504 Ověřte polohu definicií bodů navázaných adresních míst. WARNING SO 21817171 SO0311 Na identifikační parcele již existuje jiný stavební objekt (Kód = 43212425) WARNING SO 21817171 DSO0504 Ověřte polohu definicií bodů navázaných adresních míst. WARNING					

Tato situace nastane v případech:

- chybějícího DB u SO,
- existujícího DB SO, který neleží v polygonu budovy,
- chybějícího způsobu využití u SO,
- navržená parcela není stavební, ale pozemková (u reklamační ZNPA),
- chybějící parcely u SO (u reklamační ODSO v důsledku nezpracované ZNPA).

Pro vyřešení reklamační si musíte NZ z dotčené reklamační vytvořit. Chyby, případně varování se zobrazí i v detailu NZ vytvořeném z reklamační ve výsledcích kontrol. V **Rozpracovaném NZ** je vložen automaticky načtený SO – typ operace „**Změna prvku**“. Je nutné zkontrolovat všechny údaje uvedené v detailu SO a případně opravit popisné i lokalizační údaje podle aktuálního stavu. Pro úspěšné zpracování je nutné chybu odstranit a NZ dále zpracovat klasickým způsobem.

### 6.3.2 Reklamační na ulici

#### Doplnění ulice

- Nové zavedení ulice musí být v souladu s rozhodnutím zastupitelstva obce. V NZ bude automaticky načtena navrhovaná ulice – typ operace „**Založení prvku**“. Z reklamační tohoto typu lze vytvořit přímo i *NZ ke schválení*. Jestliže je potřeba novou ulici přiřadit k adresním místům, vytvořte si *Rozpracovaný NZ*, do kterého si načtete dotčená AM (operace „**Změna prvku**“) a změňte/doplňte novou ulici. Postup řešení přiřazení ulice k AM naleznete na webových stránkách <https://ruian.cuzk.cz> v dokumentu: [Založení ulice a změna příslušnosti adresního místa k ulici](#).
- Po zápisu údajů o nové ulici do ISÚI je nutné zaslat datovou schránkou na ČÚZK (ID DS: uuaatg) grafickou podobu definicií čáry ulice. Technické požadavky na formu sdělení obce správci registru, včetně vzorů sdělení, jsou uvedeny na webových stránkách <https://ruian.cuzk.cz> v sekci Metodika a legislativa – [Požadavky na sdělení údajů od obcí](#).

### *Oprava ulice*

- Změna názvu ulice musí být v souladu s rozhodnutím zastupitelstva obce. Z reklamace tohoto typu lze vytvořit *NZ ke schválení*, do kterého se požadovaná ulice načte automaticky – typ operace „**Změna prvku**“. K přejmenování ulice v AM navázaných na měněnou ulici dojde automaticky po schválení NZ.

### *Zrušení ulice*

- Zrušení ulice musí být v souladu s rozhodnutím zastupitelstva obce. Jestliže nejsou na ulici navázána žádná AM, lze z reklamace vytvořit *NZ ke schválení*. Pokud na ulici jsou AM vázána, je nutné si vytvořit *Rozpracovaný NZ*, kde budete mít automaticky načtenou ulici – typ operace „**Zrušení prvku**“. Pomocí tlačítka *Doplnit NZ* si do NZ načtete všechna dotčená AM do změny, ze kterých bude automaticky rušená ulice odmazána.

### *Oprava/doplnění definiční čáry ulice (DCU)*

- Reklamace na definiční čáru ulice upozorňuje obec na chybějící nebo chybné vymezení definiční čáry ulice.
- Z tohoto typu reklamace nelze vytvářet NZ, reklamaci je možné pouze zamítnout nebo nastavit jako řešenou. Součástí reklamace mohou být i přílohy zakresu DCU v povoleném formátu (JPG, PNG, PDF, GIF). Přílohu si lze zobrazit nebo stáhnout.
- Jelikož zakres grafické podoby DCU má v gesci ČÚZK, v případě oprávněné reklamace má obec povinnost sdělit ČÚZK údaje o správném průběhu DCU (§ 9 vyhlášky č. 359/2011 Sb., ve znění pozdějších předpisů). Podklady pro zakres ulice je potřeba zaslat do datové schránky ČÚZK (ID: uuaaatg). Technické požadavky na formu sdělení obce správci registru, včetně vzorů sdělení, jsou uvedeny na webových stránkách <https://ruian.cuzk.cz> v sekci Metodika a legislativa – [Požadavky na sdělení údajů od obcí](#).

## **6.3.3 Reklamace na adresní místo**

### *Doplnění adresy*

- Zde se postup dělí na dvě větve, zda je požadované AM reklamováno k již existujícímu SO nebo neexistuje v RÚIAN ani jeho SO. V případě neexistujícího SO je nutné jej založit se všemi náležitostmi spolu s AM.

### *Oprava adresy*

- Jestliže je navrhovaná změna AM správná, můžete přejít rovnou k vytvoření *NZ ke schválení*. V NZ máte automaticky načteno AM – typ operace „**Změna prvku**“. V detailu AM je již navrhovaná změna upravena. Doporučujeme překontrolovat i správnost umístění DB.

### Zrušení adresy<sup>2</sup>

- V rozpracovaném návrhu změny máte automaticky načteno AM – typ operace „**Zrušení prvku**“. Každé AM musí být navázáno na číslovaný SO. Jestliže má SO přiřazeno pouze jedno AM a SO se nemění na nečíslovaný objekt, musí se zrušit i samotný SO. Je proto nutné jej načíst do NZ – typ operace „**Zrušení prvku**“ a doplnit v detailu SO datum odstranění. Jestliže je AM navázáno na SO, který má přiřazeno více AM a ruší se pouze reklamované AM, lze z reklamace vytvořit přímo *NZ ke schválení*.

Je důležité, aby NZ obsahoval minimálně jeden podklad. V NZ pak je následně uveden počet podkladů:

Počet podkladů:	1
-----------------	---

Nyní již můžete přejít ke kontrole NZ, dále u *Rozpracovaného NZ* k předání *NZ ke schválení* a po kontrole schvalovatele *NZ ke schválení* schválit.

Po schválení je *NZ zplatněn v ISÚI*. Po několika minutách se NZ publikuje (zapisuje) do RÚIAN. Po publikaci NZ do RÚIAN reklamace zmizí ze *Seznamu reklamací*.

## 6.4. Hromadné zpracování reklamací

Systém ISÚI umožňuje v určitých případech vytvoření jednoho NZ z více souvisejících reklamací. Lze hromadně převzít všechny nepřijízené reklamace pro přihlášeného uživatele a následně všechny zvolené reklamace vyřešit v jednom NZ. Zároveň se v ISÚI můžete setkat s tzv. skupinou reklamací, což jsou reklamace, které je nutné řešit společně a nelze jejich řešení oddělit (jedná se o vícenásobnou reklamaci). Práce při řešení těchto reklamací je efektivnější a rychlejší.

### 6.4.1 Ruční výběr reklamací pro hromadné zpracování

V případě, že se nejedná o vícenásobnou reklamaci (viz kapitola [Přijetí vícenásobné reklamace](#)), jsou uživatelům při volbě „Založit NZ z reklamace rozpracovaný“ zobrazeny všechny reklamace **stejného typu, ve stejném stavu a bez příslušnosti ke skupině reklamací**. Následně lze do NZ ručně vybrat reklamace splňující uvedené podmínky tzn. označit konkrétní výběr ze všech takto navržených reklamací. Reklamace, pro které bude NZ vytvořen, jsou zaškrtnuté a checkbox je u nich přístupný, výchozí reklamace je nepřístupná – zobrazena šedě, viz obrázek níže.

---

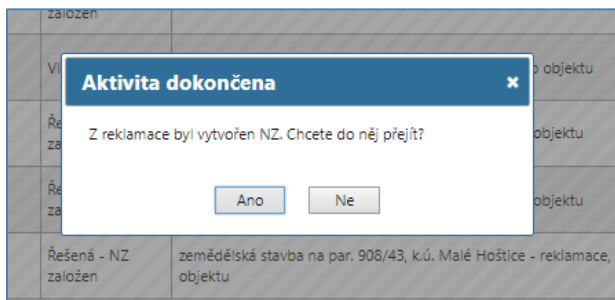
<sup>2</sup> Zrušení adresního místa je třeba provádět s ohledem na osoby, které by mohly být na adresních místech přihlášeny k trvalému pobytu, a případně na provozovny (sídla) firem.

**Potvrzení operace** Vytvořit NZ z reklamace  Zavřít

<input type="checkbox"/>	ID	Typ	Vloženo do ISÚI	Poznámka řešitele	Skupina
<input checked="" type="checkbox"/>	2061210	ZSO	23.05.2023 15:00:06	Komárov č.p. 20, Opava - reklamace, zrušení stavebního objektu	
<input checked="" type="checkbox"/>	2061198	ZSO	23.05.2023 15:00:09	garáž na par. 1110, k.ú. Komárov u Opavy - reklamace, zrušení stavebního objektu	
<input type="checkbox"/>	2061197	ZSO	23.05.2023 15:00:07	Komárov č.p. 69, Opava - reklamace, zrušení stavebního objektu	

Stránka 1 z 1 Celkem záznamů: 3

Pokud další takové reklamace neexistují, výběr se neprovádí a zobrazí se pouze **Potvrzující okno** bez možnosti výběru.



Při volbě **Vytvořit NZ z reklamace** vznikne nový NZ ze všech reklamací, u kterých je zaškrtnutý checkbox a v detailu NZ jsou načteny všechny prvky z jednotlivých reklamací.

**Návrh změny (NZ)** Zavřít

ID NZ: 2770953	Platnost od:	Detail hlavičky NZ	Podklady NZ
Název NZ: Hromadné zpracování reklamací	Řešitel: opava_stu	Zkontrolovat NZ	Výsledky kontrol
Typ NZ: Konstitutivní	Stav NZ: Rozpracovaný NZ	Historie NZ	Vytisknout NZ
Počet podkladů: 0	Zdrojová reklamace: <a href="#">2061421</a>	Odstranit kolize	Akce NZ

**Položky NZ**

Založení prvku  Změna prvku  Zrušení prvku  Import prvků ze souboru  Hromadné operace  Doplnit NZ  Odstranit označené položky

<input type="checkbox"/>	Typ prvku	Kód prvku	Typ operace	Popis položky	Kontroly	Akce s položkou
<input type="checkbox"/>	Stavební objekt	23957441	Změna prvku	Komárovské Chaloupky č.p. 40, Opava		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Stavební objekt	25128507	Změna prvku	Komárovské Chaloupky č.p. 42, Opava		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Stavební objekt	27689760	Změna prvku	Komárovské Chaloupky č.p. 45, Opava		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Stavební objekt	41340884	Změna prvku	Komárovské Chaloupky č.p. 48, Opava		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Stavební objekt	4439279	Změna prvku	Komárovské Chaloupky č.p. 32, Opava		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Stavební objekt	4439147	Změna prvku	Komárovské Chaloupky č.p. 14, Opava		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Stavební objekt	23957425	Změna prvku	Komárovské Chaloupky č.p. 27, Opava		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Stránka 1 z 1 Celkem záznamů: 7

Pokud k původně vybrané reklamaci s jediným prvkem byly vybrány reklamace stejného typu, ve stejném stavu, bez příslušnosti ke skupině viz kapitola [Ruční výběr reklamací pro hromadné zpracování](#), lze s nimi pracovat v rámci 1 NZ. Zpracování prvků reklamací je obdobné jako v případě jednotlivé reklamace, stav reklamací záleží na stavu navázaného NZ viz kapitola [Reklamace oprávněná](#). Po zplatnění NZ, na který jsou navázané reklamace, se všechny tyto reklamace označí jako vyřízené bez ohledu na obsah NZ.

### 6.4.2 Přijetí vícenásobné reklamace

ISÚI umožňuje přijmout **vícenásobnou reklamaci** – tzn. v rámci jedné žádosti na reklamaci prvků je zasláno editorovi více reklamovaných prvků najednou a vzniká tak **skupina reklamací** (jedná se o reklamace spadající do stejné obce nebo městského obvodu/městské části).

Seznam reklamací							Zavřít
Zobrazit							
<a href="#">Moje</a> <a href="#">Nepřifažené</a> <a href="#">Všechny</a>							
ID	Řešitel	Typ	Vloženo do ISÚI	Stav	Poznámka řešitele	Skupina reklamací	Akce
2061951	opava_stu	Oprava stavebního objektu	29.08.2023 13:22:10	Vložena	Podvihov č.p. 111, Opava - reklamace, oprava stavebního objektu		<a href="#">Akce</a>
2061950	opava_stu	Oprava stavebního objektu	29.08.2023 12:36:08	Řešená - NZ založen	Kateřinky č.p. 111, Opava - reklamace, oprava stavebního objektu		<a href="#">Akce</a> <a href="#">NZ</a>
2061949	opava_stu	Oprava stavebního objektu	29.08.2023 12:34:10	Řešená - NZ založen	Jaktař č.p. 11, Opava - reklamace, oprava stavebního objektu		<a href="#">Akce</a> <a href="#">NZ</a>
2061467	opava_stu	Oprava stavebního objektu	06.06.2023 12:45:07	Řešená - NZ založen	garáž na par. št. 60/3, k.ú. Podvihov - reklamace, oprava stavebního objektu		<a href="#">Akce</a> <a href="#">NZ</a>
2061427	opava_stu	Oprava stavebního objektu	05.06.2023 13:18:57	Řešená - NZ založen	Komárovské Chaloupky č.p. 27, Opava - reklamace, oprava stavebního objektu	2061421	<a href="#">Akce</a> <a href="#">NZ</a>
2061426	opava_stu	Oprava stavebního objektu	05.06.2023 13:18:56	Řešená - NZ založen	Komárovské Chaloupky č.p. 40, Opava - reklamace, oprava stavebního objektu	2061421	<a href="#">Akce</a> <a href="#">NZ</a>
2061425	opava_stu	Oprava stavebního objektu	05.06.2023 13:18:54	Řešená - NZ založen	Komárovské Chaloupky č.p. 42, Opava - reklamace, oprava stavebního objektu	2061421	<a href="#">Akce</a> <a href="#">NZ</a>
2061424	opava_stu	Oprava stavebního objektu	05.06.2023 13:18:53	Řešená - NZ založen	Komárovské Chaloupky č.p. 45, Opava - reklamace, oprava stavebního objektu	2061421	<a href="#">Akce</a> <a href="#">NZ</a>
2061423	opava_stu	Oprava stavebního objektu	05.06.2023 13:18:51	Řešená - NZ založen	Komárovské Chaloupky č.p. 48, Opava - reklamace, oprava stavebního objektu	2061421	<a href="#">Akce</a> <a href="#">NZ</a>
2061422	opava_stu	Oprava stavebního objektu	05.06.2023 13:18:49	Řešená - NZ založen	Komárovské Chaloupky č.p. 32, Opava - reklamace, oprava stavebního objektu	2061421	<a href="#">Akce</a> <a href="#">NZ</a>
2061421	opava_stu	Oprava stavebního objektu	05.06.2023 13:18:47	Řešená - NZ založen	Komárovské Chaloupky č.p. 14, Opava - reklamace, oprava stavebního objektu	2061421	<a href="#">Akce</a> <a href="#">NZ</a>
2061375	opava_stu	Oprava stavebního objektu	02.06.2023 11:45:45	Vložena	Město č.p. 118, Opava - reklamace, oprava stavebního objektu		<a href="#">Akce</a>
2061229	opava_stu	Zrušení stavebního objektu	24.05.2023 12:21:23	Řešená - NZ založen	Jaktař č.p. 17, Opava - reklamace, zrušení stavebního objektu		<a href="#">Akce</a> <a href="#">NZ</a>

Pro jednotlivé reklamace jsou zobrazeny údaje ID, Typ, Datum vložení do ISÚI, Poznámka řešitele a **Skupina**.

Při další práci se skupinou reklamací se zobrazuje rozšířené okno „**Potvrzení operace**“

Např. při akci „Zamítnout reklamaci“ je ve vrchní části okna, nad položkou „Důvod zamítnutí“, hlášení „**Vybraná reklamace je součástí skupiny reklamací, jejím zamítnutím budou zamítnuty všechny reklamace z této skupiny:**“ a následuje seznam maximálně pěti dalších

## Řešení reklamací

reklamací z této skupiny reklamací. Pokud skupina obsahuje více než pět reklamací, pak pod poslední zobrazenou reklamací je uveden celkový počet reklamací. Obdobné okno je zobrazeno i v rámci jiné akce tj. Převzít reklamaci, Přiřadit řešiteli, Vrátit reklamaci, Odebrat řešiteli.

**Potvrzení operace** ✕

Vybraná reklamace je součástí skupiny reklamací, jejím zamitnutím budou zamitnuty všechny reklamace z této skupiny:

ID	Typ	Datum	Poznámka řešitele	Skupina
1463135	DUL	09.06.2023 15:29:12	novaUlice2, Česká Lípa - reklamace, doplnění ulice	1463135
1463136	DUL	09.06.2023 15:29:12	novaUlice, Česká Lípa - reklamace, doplnění ulice	1463135
1463137	OSO	09.06.2023 15:29:13	Dubice č.p. 2, Česká Lípa - reklamace, oprava stavebního objektu	1463135
1463138	OAD	09.06.2023 15:29:15	U Pískovny 2, Dubice, Česká Lípa - reklamace, oprava adresy	1463135
1463139	OUL	09.06.2023 15:29:15	U Pískovny, Česká Lípa - reklamace, oprava ulice	1463135

Celkem záznamů: 5

Důvod zamítnutí:

Test zamítnutí reklamace

Pokud se jedná o vícenásobnou reklamaci (v rámci jedné žádosti na reklamaci prvků je zasláno editorovi více reklamovaných prvků najednou) viz kapitola [Přijetí vícenásobné reklamace](#), probíhá další zpracování vždy s celou skupinou reklamací. Tato skupina reklamací je řešena v rámci 1 NZ.

Při volbě „Vytvořit NZ z reklamace rozpracovaný“ je vytvořen nový NZ z celé skupiny reklamací.

**Zobrazit**

Moje    **Nepřifazené**    Všechny

ID	Řešitel	Typ	Vloženo do ISÚI	Stav	Poznámka řešitele	Skupina reklamací	Akce
1463237		Oprava ulice	14.06.2023 11:14:12	Vložená	Budyšínská, Česká Lípa - reklamace, oprava ulice	1463211	Akce ▾
1463236		Oprava ulice	14.06.2023 11:14:09	Vložená	Buckova, Česká Lípa - reklamace, oprava ulice	1463211	Akce ▾
1463234		Oprava adresy	14.06.2023 11:14:05	Vložená	č.ev. 40, Dubice, Česká Lípa - reklamace, oprava adresy	1463211	Akce ▾
1463233		Oprava stavebního objektu	14.06.2023 11:14:02	Vložená	Dubice č.ev. 43, Česká Lípa - reklamace, oprava stavebního objektu	1463211	Akce ▾
1463212		Doplnění ulice	14.06.2023 11:13:57	Vložená	testovacíUlice, Česká Lípa - reklamace, doplnění ulice	1463211	Akce ▾
1463211		Doplnění ulice	14.06.2023 11:13:53	Vložená	testUlice, Česká Lípa - reklamace, doplnění ulice	1463211	Akce ▾
1463139	editor_test	Oprava ulice	09.06.2023 15:29:15	Vložená	U Pískovny, Česká Lípa - reklamace, oprava ulice	1463135	Akce ▾ <div style="border: 1px solid #0056b3; padding: 2px; display: inline-block;">                     Vytvořit z reklamace NZ rozpracovaný                      Zamítnout reklamaci                      Vrátit reklamaci                 </div>
1463138	editor_test	Oprava adresy	09.06.2023 15:29:15	Vložená	U Pískovny 2, Dubice, Česká Lípa - reklamace, oprava adresy	1463135	Akce ▾
1463137	editor_test	Oprava stavebního objektu	09.06.2023 15:29:13	Vložená	Dubice č.p. 2, Česká Lípa - reklamace, oprava stavebního objektu	1463135	Akce ▾
1463136	editor_test	Doplnění ulice	09.06.2023 15:29:12	Vložená	novaUlice, Česká Lípa - reklamace, doplnění ulice	1463135	Akce ▾
1463135	editor_test	Doplnění ulice	09.06.2023 15:29:12	Vložená	novaUlice2, Česká Lípa - reklamace, doplnění ulice	1463135	Akce ▾
1463093		Doplnění ulice	01.06.2023 10:02:34	Vložená	TestovacíUlice, Česká Lípa - reklamace, doplnění ulice		Akce ▾

Celkem záznamů: 12

Pokud k původně vybrané reklamaci existují reklamace ze shodné skupiny, dojde při založení NZ k označení celé této skupiny reklamací bez možnosti vyřazení vybraných reklamací (u všech reklamací jsou checkboxy zaškrtnuté a nepřístupné) viz obrázek dále „Potvrzení operace“ a ze všech reklamací je založen jeden NZ.

**Potvrzení operace** Vytvořit NZ z reklamace Zavřít

<input type="checkbox"/>	ID	Typ	Vloženo do ISÚI	Poznámka řešitele	Skupina
<input type="checkbox"/>	2061427	OSO	05.06.2023 13:18:57	Komárovské Chaloupky č.p. 27, Opava - reklamace, oprava stavebního objektu	2061421
<input checked="" type="checkbox"/>	2061426	OSO	05.06.2023 13:18:56	Komárovské Chaloupky č.p. 40, Opava - reklamace, oprava stavebního objektu	2061421
<input type="checkbox"/>	2061425	OSO	05.06.2023 13:18:54	Komárovské Chaloupky č.p. 42, Opava - reklamace, oprava stavebního objektu	2061421
<input checked="" type="checkbox"/>	2061424	OSO	05.06.2023 13:18:53	Komárovské Chaloupky č.p. 45, Opava - reklamace, oprava stavebního objektu	2061421
<input type="checkbox"/>	2061423	OSO	05.06.2023 13:18:51	Komárovské Chaloupky č.p. 48, Opava - reklamace, oprava stavebního objektu	2061421
<input checked="" type="checkbox"/>	2061422	OSO	05.06.2023 13:18:49	Komárovské Chaloupky č.p. 32, Opava - reklamace, oprava stavebního objektu	2061421
<input checked="" type="checkbox"/>	2061421	OSO	05.06.2023 13:18:47	Komárovské Chaloupky č.p. 14, Opava - reklamace, oprava stavebního objektu	2061421

Stránka 1 z 1 Celkem záznamů: 7

Navázaný NZ obsahuje všechny prvky ze skupiny reklamací.

**Návrh změny (NZ)** Zavřít

ID NZ: 2199888	Platnost od:	Detail hlavičky NZ	Podklady NZ
Název NZ: <b>Hromadné zpracování reklamací</b>	Řešitel: editor_test	Zkontrolovat NZ	Výsledky kontrol
Typ NZ: Konsolidativní	Stav NZ: Rozpracovaný NZ	Historie NZ	Vytisknout NZ
Počet podkladů: 0	Zdrojová reklamace: 1463135	Odstranit kolize	Akce NZ

**Položky NZ**

Založení prvku Změna prvku Zrušení prvku Import prvků ze souboru Hromadné operace Doplnit NZ Odstranit označené položky

<input type="checkbox"/>	Typ prvku	Kód prvku	Typ operace	Popis položky	Kontroly	Akce s položkou
<input type="checkbox"/>	Adresní místo	23452846	Změna prvku	Prskalova 2		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Stavební objekt	23082526	Změna prvku	č.p. 2,		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Ulice	2576724	Založení prvku	novaUlice, Česká Lípa		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Ulice	2576708	Založení prvku	novaUlice2, Česká Lípa		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Ulice	67695	Změna prvku	Prskalova, Česká Lípa		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Stránka 1 z 1 Celkem záznamů: 5

Zpracování prvků reklamací je obdobné jako v případě jednotlivé reklamace, stav reklamací záleží na stavu navázaného NZ viz kapitola [Reklamace oprávněná](#). V případě zplnění NZ, na který je navázáno více reklamací, se všechny tyto reklamace označí jako **Vyřízené** bez ohledu na obsah NZ.

## 6.5. Další informace týkající se reklamací

V případě načítání prvku do návrhu změny (NZ), který není vygenerován z reklamace a dotčený prvek je obsahem nevyřešené reklamace se uživateli zobrazí v okamžiku načtení prvku upozornění:



**Kontrola nevyřešených reklamací**
✕

K jednomu nebo více prvkům vloženým do NZ existují nevyřešené reklamace s ID 1260492 (ZSO).

Upozornění je uvedeno i v kontrolách NZ.

**Výsledky kontrol**
Zavřít

ID NZ: 1905851  
 Název NZ: Změna SO  
 Kontroly zobrazeny pro: Návrh změny  
 Souhrnný výsledek: Návrh změny obsahuje varování. Přes varování lze NZ schválit.

Typ chyby	Kód chyby	Typ prvku	ID prvku	Popis
WARNING	SO0518	SO	10278630	Prvek je obsahem nevyřešené reklamace 1260492 (ZSO).

Stránka 1 z 1

Celkem záznamů: 1

**Detail chyby**

ID chyby: 8333670	Typ prvku: SO
Typ chyby: WARNING	Kód prvku: 10278630
Kód chyby: SO0518	Popis: Prvek je obsahem nevyřešené reklamace 1260492 (ZSO).
Úroveň: 30	

Jedná se pouze o varování, NZ lze následně schválit. Ovšem je nutné brát v úvahu i vložené reklamace na příslušný prvek a reklamace vyřešit.

## 7. VÝPIS REKLAMACÍ

Ve *Výpisu reklamací* lze vyhledat všechny zadané reklamace prvků podle jednotlivých stavů, typů, ID reklamace, řešitele, typu a kódu reklamovaného prvku či z jiného OVM nebo zadané obce. Od dodávky 3.3 (prosinec 2021) byl Výpis reklamací rozdělen na samostatné hledání reklamací Ke zpracování, které teprve čekají na zpracování a reklamací Zpracovaných, které již byly příslušným editorem zpracovány. Výpis reklamací naleznete po přihlášení v bloku „Výpisy“.

**Nástěnka**

<p>Návrhy změn (NZ)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>Moje NZ:</td><td style="text-align: right;">4</td></tr> <tr><td>Nepřifažené NZ:</td><td style="text-align: right;">1</td></tr> <tr><td>Všechny NZ:</td><td style="text-align: right;">5</td></tr> </table>	Moje NZ:	4	Nepřifažené NZ:	1	Všechny NZ:	5	<p>Reklamace</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>Moje reklamace:</td><td style="text-align: right;">4</td></tr> <tr><td>Nepřifažené reklamace:</td><td style="text-align: right;">0</td></tr> <tr><td>Všechny reklamace:</td><td style="text-align: right;">4</td></tr> </table>	Moje reklamace:	4	Nepřifažené reklamace:	0	Všechny reklamace:	4	<p>Výpisy</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td><a href="#">Výpis zplatněných NZ</a></td></tr> <tr><td><a href="#">Výpis editace prvků za období</a></td></tr> <tr><td><a href="#">Výpis adresních míst bez DB</a></td></tr> <tr><td><b><a href="#">Výpis reklamací</a></b></td></tr> <tr><td><a href="#">Statistiky chyb</a></td></tr> </table>	<a href="#">Výpis zplatněných NZ</a>	<a href="#">Výpis editace prvků za období</a>	<a href="#">Výpis adresních míst bez DB</a>	<b><a href="#">Výpis reklamací</a></b>	<a href="#">Statistiky chyb</a>
Moje NZ:	4																		
Nepřifažené NZ:	1																		
Všechny NZ:	5																		
Moje reklamace:	4																		
Nepřifažené reklamace:	0																		
Všechny reklamace:	4																		
<a href="#">Výpis zplatněných NZ</a>																			
<a href="#">Výpis editace prvků za období</a>																			
<a href="#">Výpis adresních míst bez DB</a>																			
<b><a href="#">Výpis reklamací</a></b>																			
<a href="#">Statistiky chyb</a>																			
<p>Odkazy</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td><a href="https://ruian.cuzk.cz">https://ruian.cuzk.cz</a></td></tr> <tr><td><a href="#">Uživatelské postupy</a></td></tr> <tr><td><a href="#">FAQ – často kladené otázky</a></td></tr> <tr><td><a href="#">Odstávky</a></td></tr> </table>	<a href="https://ruian.cuzk.cz">https://ruian.cuzk.cz</a>	<a href="#">Uživatelské postupy</a>	<a href="#">FAQ – často kladené otázky</a>	<a href="#">Odstávky</a>	<p>Podpora</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td><a href="#">Helpdesk</a></td></tr> <tr><td><a href="#">Nápověda</a></td></tr> <tr><td><a href="#">Aplicace pro kontroly dat RÚIAN</a></td></tr> </table>	<a href="#">Helpdesk</a>	<a href="#">Nápověda</a>	<a href="#">Aplicace pro kontroly dat RÚIAN</a>											
<a href="https://ruian.cuzk.cz">https://ruian.cuzk.cz</a>																			
<a href="#">Uživatelské postupy</a>																			
<a href="#">FAQ – často kladené otázky</a>																			
<a href="#">Odstávky</a>																			
<a href="#">Helpdesk</a>																			
<a href="#">Nápověda</a>																			
<a href="#">Aplicace pro kontroly dat RÚIAN</a>																			

Funkce *Výpis reklamací* zobrazí příslušnou obrazovku *Výpis reklamací*, ve které systém vypíše nebo exportuje uživateli seznam reklamací dle zvolených kritérií. Obrazovka obsahuje přepínač (radio button) *Ke zpracování* / *Zpracované*. Přepínač je umístěn nad stávající výběrová políčka. Podle polohy přepínače je vyhledávání reklamací omezeno na dosud neuzavřené (*Ke zpracování*) nebo již uzavřené reklamace (*Zpracované*). Výchozí hodnota je označena *Ke zpracování*.

**Výpis reklamací** Vyhledat Exportovat Vyčistit Zavřít

Ke zpracování
  Zpracované

Agenda: <input type="text" value="Všechny"/>	OVM: <input type="text"/>	
Stav: <input type="text" value="Všechny"/>	ID: <input type="text"/>	
Typ: <input type="text" value="Všechny"/>	Řešitel: <input type="text"/>	Externí ID: <input type="text"/>
Typ prvku: <input type="text"/>	Kód prvku: <input type="text"/>	
Okres: <input type="text"/>	Obec: <input type="text"/>	MOMC: <input type="text"/>

Ukázka vyhledání všech reklamací z obce Čelákovice, které jsou ve stavu „Vložená“:

**Výpis reklamací** Vyhledat Exportovat Vyčistit Zavřít

Ke zpracování  Zpracované

Agenda:  OVM:

Stav:  ID:

Typ:  Řešitel:  Externí ID:

Typ prvku:  Kód prvku:  MOMC:

Okres:  Obec:

ID reklamace	Typ reklamace	Kód prvku	Řešitel	Zkratka OVM	Agenda	Vloženo do ISÚI	Stav reklamace	Akce
1685064	Doplnění stavebního objektu			CELAKOVICE	StÚ	24.02.2021 18:00:29	Vložená	<a href="#">Q</a>
1515779	Doplnění adresy			CELAKOVICE	Obec	15.04.2020 16:08:23	Vložená	<a href="#">Q</a>
1502621	Doplnění stavebního objektu			CELAKOVICE	StÚ	13.03.2020 11:10:13	Vložená	<a href="#">Q</a>
1446143	Doplnění stavebního objektu			CELAKOVICE	StÚ	06.12.2019 10:11:05	Vložená	<a href="#">Q</a>
1440039	Doplnění adresy			CELAKOVICE	Obec	02.12.2019 8:56:08	Vložená	<a href="#">Q</a>
1439496	Doplnění stavebního objektu			CELAKOVICE	StÚ	29.11.2019 11:05:18	Vložená	<a href="#">Q</a>
1431650	Doplnění stavebního objektu			CELAKOVICE	StÚ	20.11.2019 11:11:59	Vložená	<a href="#">Q</a>
1417708	Doplnění stavebního objektu			CELAKOVICE	StÚ	24.10.2019 10:45:26	Vložená	<a href="#">Q</a>
1410944	Zrušení stavebního objektu	39910741		CELAKOVICE	StÚ	10.10.2019 14:39:32	Vložená	<a href="#">Q</a>
1410865	Zrušení stavebního objektu	39909522		CELAKOVICE	StÚ	10.10.2019 13:36:00	Vložená	<a href="#">Q</a>
1410863	Zrušení stavebního objektu	46130985		CELAKOVICE	StÚ	10.10.2019 13:36:00	Vložená	<a href="#">Q</a>
1400530	Doplnění stavebního objektu			CELAKOVICE	StÚ	19.09.2019 14:33:15	Vložená	<a href="#">Q</a>
1204678	Doplnění stavebního objektu			CELAKOVICE	StÚ	24.08.2018 9:38:12	Vložená	<a href="#">Q</a>
1151501	Doplnění stavebního objektu			CELAKOVICE	StÚ	14.04.2018 12:39:51	Vložená	<a href="#">Q</a>
1136213	Doplnění adresy			CELAKOVICE	Obec	16.03.2018 10:52:43	Vložená	<a href="#">Q</a>
1107354	Doplnění stavebního objektu			CELAKOVICE	StÚ	18.01.2018 11:01:39	Vložená	<a href="#">Q</a>
1003029	Doplnění adresy			CELAKOVICE	Obec	20.11.2017 10:33:07	Vložená	<a href="#">Q</a>
991018	Doplnění stavebního objektu			CELAKOVICE	StÚ	14.11.2017 8:02:07	Vložená	<a href="#">Q</a>
976927	Doplnění adresy			CELAKOVICE	Obec	30.10.2017 16:09:29	Vložená	<a href="#">Q</a>
786052	Oprava adresy	12715328		CELAKOVICE	Obec	11.04.2017 20:45:57	Vložená	<a href="#">Q</a>

Stránka 1 z 2 Celkem záznamů: 26

Ukázka vyhledání reklamací pro konkrétní prvek (Typ prvku + Kód prvku):

**Výpis reklamací** Vyhledat Exportovat Vyčistit Zavřít

Ke zpracování  Zpracované

Agenda:  OVM:

Stav:  ID:

Typ:  Řešitel:  Externí ID:

Typ prvku:  Kód prvku:


Okres:  Obec:  MOMC:


ID reklamace	Typ reklamace	Kód prvku	Řešitel	Zkratka OVM	Agenda	Vloženo do ISÚI	Stav reklamace	Akce
1963652	Oprava adresy	16885619		BnsovSemil	Obec	16.12.2021 20:46:24	Vložená	<a href="#">Q</a>

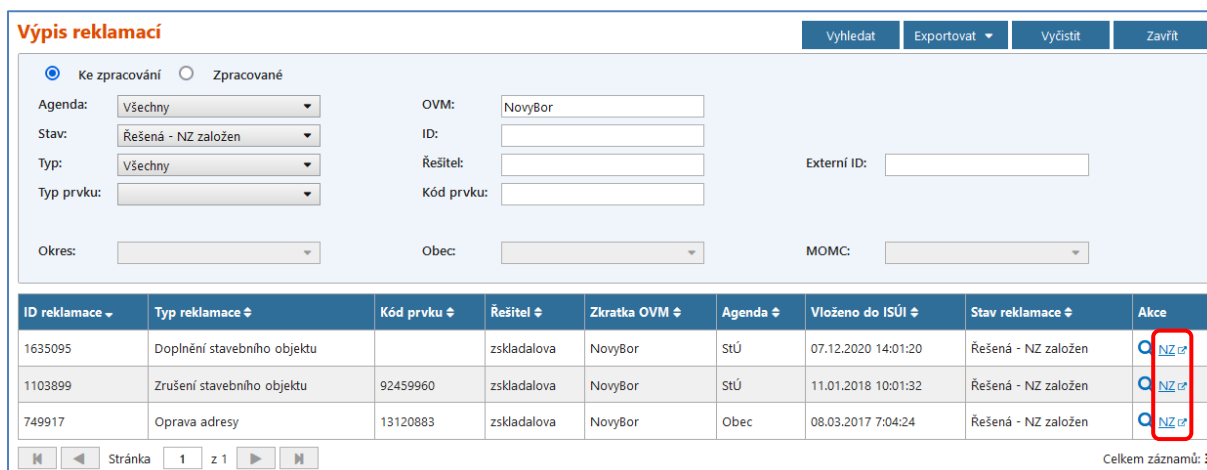
Stránka 1 z 1 Celkem záznamů: 1

Jednotlivé sloupce lze seřadit podle potřeby, stačí pouze kliknout na popis sloupce, kde jsou zobrazeny šipky pro řazení . Sloupec *Kód prvku* obsahuje kód reklamovaného prvku,

## Řešení reklamací




pomocí kterého lze jednoduše prvek vyhledat v Přehledu prvků nebo ve VDP. Po najetí myši nad ID reklamace se zobrazuje bublinová nápověda, ve které je zobrazen text z poznámky řešitele. Ze sloupce *Vloženo do ISÚI* je patrné, kdy se reklamace v ISÚI vygenerovala. Pomocí ikony lupa  můžete přejít do detailu jednotlivých reklamací, které jsou zobrazeny pouze pro čtení.

Také ve *Výpisu reklamací* se u reklamací ve stavu *Řešená – NZ založen* zobrazuje odkaz [NZ](#) , kterým si lze v novém okně/záložce zobrazit vytvořený (navázaný) NZ v režimu pouze pro čtení (prohlížení).



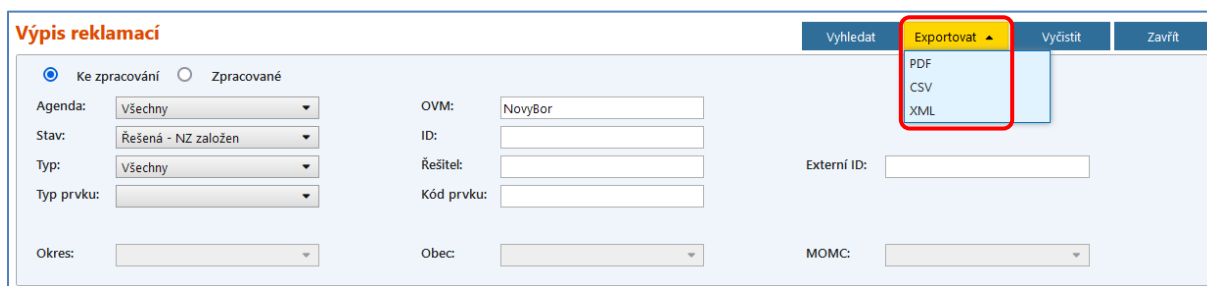
**Výpis reklamací** Vyhledat Exportovat Vyčistit Zavřít

Ke zpracování  Zpracované  
 Agenda:  OVM:   
 Stav:  ID:   
 Typ:  Řešitel:  Externí ID:   
 Typ prvku:  Kód prvku:   
 Okres:  Obec:  MOMC:

ID reklamace	Typ reklamace	Kód prvku	Řešitel	Zkratka OVM	Agenda	Vloženo do ISÚI	Stav reklamace	Akce
1635095	Doplnění stavebního objektu		zskladalova	NovyBor	StÚ	07.12.2020 14:01:20	Řešená - NZ založen	<a href="#">NZ</a> 
1103899	Zrušení stavebního objektu	92459960	zskladalova	NovyBor	StÚ	11.01.2018 10:01:32	Řešená - NZ založen	<a href="#">NZ</a> 
749917	Oprava adresy	13120883	zskladalova	NovyBor	Obec	08.03.2017 7:04:24	Řešená - NZ založen	<a href="#">NZ</a> 

Stránka 1 z 1 Celkem záznamů: 3

Vedle zobrazení reklamací na obrazovku je také možné jejich exportování a následné uložení do formátu PDF, CSV nebo XML. Export reklamací provedete rozbalením nabídky *Exportovat* a výběrem jednoho ze tří formátů.



**Výpis reklamací** Vyhledat Exportovat Vyčistit Zavřít

Ke zpracování  Zpracované  
 Agenda:  OVM:   
 Stav:  ID:   
 Typ:  Řešitel:  Externí ID:   
 Typ prvku:  Kód prvku:   
 Okres:  Obec:  MOMC:

Exportovat ▾  
 PDF  
 CSV  
 XML

Podle nastavení internetového prohlížeče se zobrazí nabídka na otevření/uložení souboru ve zvoleném formátu.

## 8. UŽIVATELSKÁ PODPORA ČÚZK

Podrobnější informace o ISÚI/RÚIAN/VDP a uživatelské postupy pro práci v ISÚI jsou k dispozici na webových stránkách <https://ruian.cuzk.cz>.

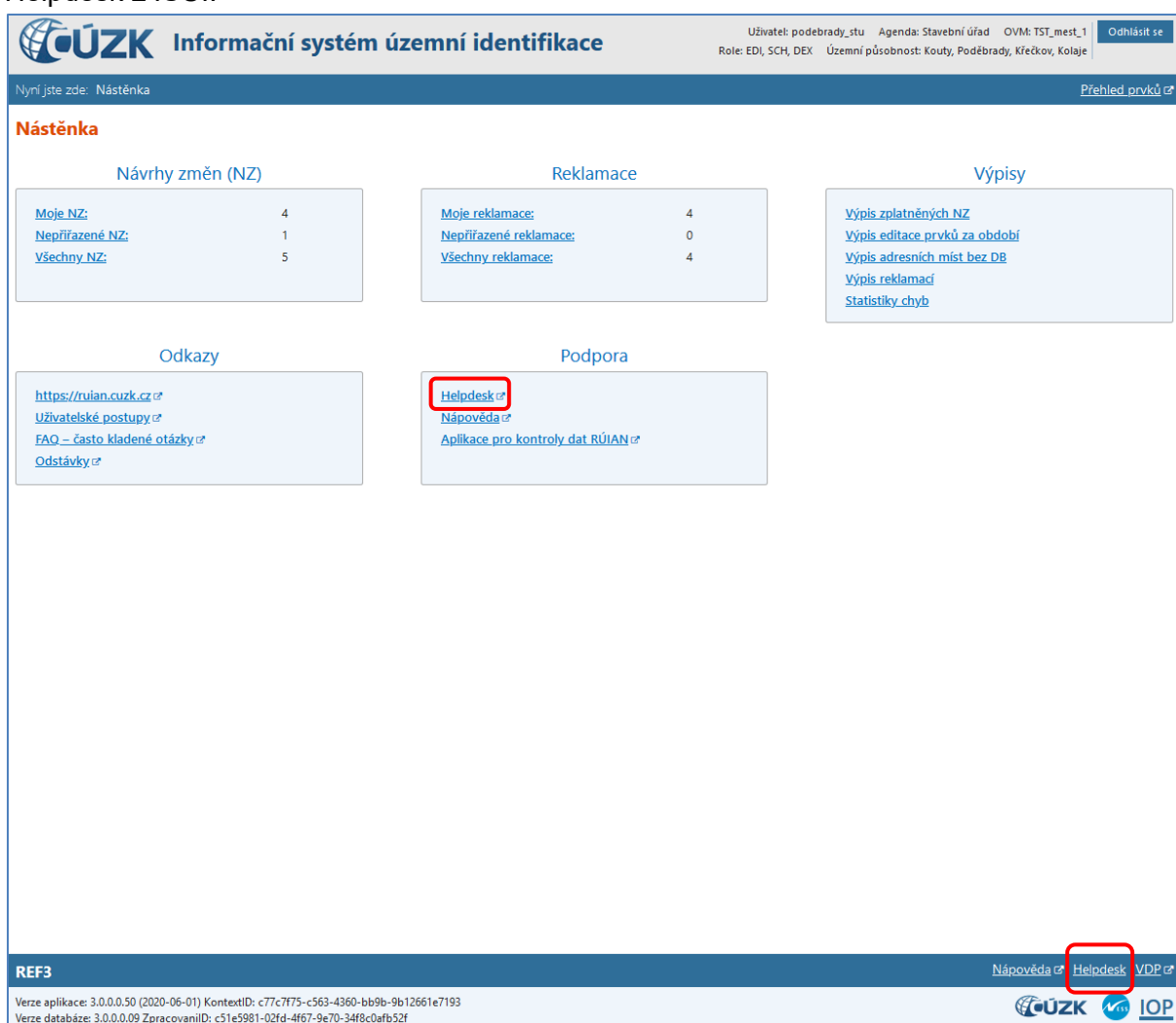
V případě, že potřebné informace a odpovědi na Vaše otázky nenaleznete, můžete se obrátit na podporu ČÚZK:

- Telefon: 284 044 455
- [Kontaktní formulář Helpdesk](#)

Konkrétní dotaz můžete zapsat do Helpdesku také prostřednictvím aplikace ISÚI, kde je potřeba vyplnit Váš kontaktní email, aby odpověď nebyla odeslána pouze na podatelnu.

**Při zasílání dotazu uvádějte, prosím, konkrétní informace o daném problému (např. o jaký SO nebo AM se jedná), může se tak významně zkrátit doba řešení Vašeho požadavku.**

Helpdesk z ISÚI:



Uživatel: podebrady\_stu   Agenda: Stavební úřad   OVM: TST\_mest\_1   [Odhlásit se](#)  
Role: EDI, SCH, DEX   Územní působnost: Kouty, Poděbrady, Křečkov, Kolaje

Nyní jste zde: [Nástěnka](#)   [Přehled prvků](#)

### Nástěnka

Návrhy změn (NZ)		Reklamace		Výpisy	
<a href="#">Moje NZ:</a>	4	<a href="#">Moje reklamace:</a>	4	<a href="#">Výpis zplatných NZ</a>	
<a href="#">Nepřifazené NZ:</a>	1	<a href="#">Nepřifazené reklamace:</a>	0	<a href="#">Výpis editace prvků za období</a>	
<a href="#">Všechny NZ:</a>	5	<a href="#">Všechny reklamace:</a>	4	<a href="#">Výpis adresních míst bez DB</a>	
				<a href="#">Výpis reklamací</a>	
				<a href="#">Statistiky chyb</a>	

Odkazy	Podpora
<a href="https://ruian.cuzk.cz">https://ruian.cuzk.cz</a>	<a href="#">Helpdesk</a>
<a href="#">Uživatelské postupy</a>	<a href="#">Nápověda</a>
<a href="#">FAQ – často kladené otázky</a>	<a href="#">Aplikace pro kontroly dat RÚIAN</a>
<a href="#">Odstavky</a>	

REF3   [Nápověda](#)   [Helpdesk](#)   [VDP](#)

Verze aplikace: 3.0.0.0.50 (2020-06-01) KontextID: c77c7f75-c563-4360-bb9b-9b12661e7193  
Verze databáze: 3.0.0.0.09 ZpracováníID: c51e5981-02fd-4f67-9e70-34f8c0afb52f

