

**Cena Ministerstva vnitra za inovaci ve veřejné správě
Ročník 2008**

ZÁVĚREČNÁ ZPRÁVA Z ŘEŠENÍ

1. Stručný název řešení:

Helpdesk – Odpadové hospodářství města Žatec

2. Autor zprávy:

Jméno: Petr Janda

Funkce: vedoucí odboru životního prostředí a zemědělství

Organizace: Městský úřad v Žatci

Telefon: 415 736 450, 777 135 100

E-mail: janda@mesto-zatec.cz

3. Organizace, kde bylo řešení aplikováno:

Město Žatec



Popis řešení

4.1 Podstata řešení:

Jedná se o realizaci webového rozhraní na webové adrese: <http://odpady.mesto-zatec.cz/>. Na tomto uživatelsky jednoduchém helpdesku může občan města (po povinné registraci - email, jméno a příjmení) zadat (dle přednastavených kritérií) v elektronické podobě podněty/stížnosti, které jsou dále přímo předány konkrétním řešitelům (dle charakteru podnětu/stížnosti). Občan nemusí sám složitě vyhledávat identifikaci zodpovědného subjektu v odpadovém hospodářství. Zadavatel následně poté obdrží zprávu, kdo a jak řeší jeho podnět a dále, zda a kdy došlo k vyřešení jeho požadavku a je informován o fázi vyřizování podnětu.

4.2 Důvod a cíle řešení (doložit jejich měřitelnost):

V současné době a dle stávající legislativy je nastaveno, že „obce v souladu se zvláštními právními předpisy určí místa, kam mohou fyzické osoby odkládat komunální odpad, který produkují, a zajistí místa, kam mohou fyzické osoby odkládat nebezpečné složky komunálního odpadu (např. zbytky barev a spotřební chemie, zářivky, rozpouštědla). Povinnost zajištění míst k odkládání nebezpečných složek komunálního odpadu obec splní určením místa k soustředování nebezpečných složek komunálního odpadu ve stanovených termínech, minimálně však dvakrát ročně, a dále zajištěním odvozu oprávněnou osobou.

Obec může tento systém v případě potřeby doplnit pravidelným mobilním svozem oprávněnou osobou. Fyzické osoby jsou povinny odkládat komunální odpad na místech k tomu určených a ode dne, kdy tak obec stanoví obecně závaznou vyhláškou, komunální odpad odděleně shromažďovat, třídit a předávat k využití a odstraňování podle systému stanoveného obcí, pokud odpad samy nevyužijí v souladu s tímto zákonem a zvláštními právními předpisy.“

Obec může ve své samostatné působnosti stanovit obecně závaznou vyhláškou obce systém shromažďování, sběru, přepravy, třídění, využívání a odstraňování komunálních odpadů vznikajících na jejím katastrálním území, včetně systému nakládání se stavebním odpadem.

Každá obec na základě výše uvedených povinností vyhláškou zavedla systém nakládání s komunálními odpady. Provozem těchto systémů ale bylo zjištěno, že jsou velmi generalizované a unifikované a nemohou reagovat na potřeby občanů a velmi často i brzdí komunikaci mezi občanem a obcí a možnost podílet se na zefektivnění systému občanem.

V mnoha případech došlo k paradoxní situaci, kdy obec (tímto myšleno město Žatec) bezmyšlenkovitě připravilo (funkční) model služeb občanům v odpadovém hospodářství a občané tento model bezmyšlenkovitě přijímají a užívají. Jako všechny unifikované modely se však vytrácí schopnost reagovat na výjimky, zvláštnosti a potřeby jednotlivých občanů a stává se i nespravedlivým. Tato uniformita následně vede k negativním jevům ekologickým (ztráta zájmu o separaci, kompostování, oddělení nebezpečných složek atp.) a ekonomickým (náklady jsou využívány na jiné potřeby než ekologické) a v neposlední řadě dochází ke ztrátě schopnosti komunikace s jednotlivými příjemci služeb v odpadovém hospodářství. Chybějící vhodnou formu komunikace (včetně ekologické výchovy) mezi obcí a občany potvrdilo i několik studentských výzkumů (ankety pořízené formou šetření veřejného mínění).

Agenda odpadového hospodářství obcí se tímto vzhledem k objemu nových technický a zejména legislativních a následných organizačních opatření stala **pro běžného občana velmi nepřehledná**. Zároveň byla z pohledu běžného občana setřena hranice mezi výkonem státní správy v odpadovém hospodářství (coby donorem zákonných povinností) a samosprávnou činností obce v odpadovém hospodářství (coby donorem služby).

Z tohoto důvodu byl ve městě Žatec schválen primární materiál ke komplexnímu systému nakládání s komunálním odpadem (http://www.mesto-zatec.cz/user_data/zpravodajstvi/obrazky/File/ZIV/Odpad08.pdf), jehož jednou z idejí je zavést model, který by umožňoval volbu občanů (službu na míru) v odpadovém hospodářství při současném zachování zákonnosti a neustálé zefektivňování a ekologizace služeb pro občany.

Kompetence v celé oblasti odpadového hospodářství se následně konkrétně přenesly na 4 subjekty a tímto mohlo (a docházelo) **k situacím „nedorozumění“ při komunikaci mezi občanem a subjekty veřejné správy**.

Konkrétně v Žatci:

1. Odbor životního prostředí a zemědělství
2. Městská policie Žatec
3. Technické služby města Žatec
4. LIKOR CZ s.r.o.

Část negativ byla setřena výše uvedeným materiálem schváleným usnesením rady. **Podstatná část maximálně bezkolizních vztahů mezi veřejnou správou a občanem však spočívá v efektivní vzájemné komunikaci a efektivní vzájemné pomoci**. Komunikace musí být rychlá, nezátěžující, nezátížená vzájemnými zbytečnými nebo nepřijatelnými podmínkami a profesionální!!

Velké množství nevyřešených konkrétních specifických problémů jednotlivých občanů (viz. uniformita uvedená výše) je totiž způsobeno časovou a z pohledu občana náročností podání podnětu (návštěva úřadu apod.). Množství občanů raději svůj dílčí nebo zdánlivě nepodstatný problém neřeší z důvodu neochoty věnovat čas a energii potřebnou jeho **předání** kompetentním úřadům, která je mnohdy z pohledu občana neadekvátní vůči získanému výsledku. V odpadovém hospodářství města Žatec, jak již bylo zmíněno, jsou v současnosti zainteresovány celkem 4 subjekty (svozová firma, technické služby, městský úřad a městská policie), což zároveň komplikuje/prodlužuje dobu řešení problémů/podnětů.

Důvodem vzniku specializovaných webových stránek byla jednoznačná snaha zefektivnit přijímání a vyřizování stížností, podnětů a žádostí občanů v oblasti odpadového hospodářství přes webové rozhraní (HelpDesk - Odpadové hospodářství Žatec).

Z výše uvedených důvodů HELPDESK V ODPADOVÉM HOSPODÁŘSTVÍ MĚSTA vznikl.

4.3 Implementace řešení:

Aplikací byla zjednodušena komunikace mezi občanem a subjekty veřejné správy v odpadovém hospodářství.

Aplikací byl zaveden model moderní elektronické komunikace s občany.

Aplikací došlo k jednoznačnému určení řešitele, který je příslušný k vyřešení podnětu v návaznosti na radou schválený systém. Řešitel případně může předat podnět dále, přičemž tuto informaci žadatel obdrží. **Tyto 4 samostatné subjekty jsou tímto de facto sdruženy v jednom určitém a funkčním bodě.**

Zainteresované strany

- Městský úřad Žatec (supervize systému, controlling řešení), Městská policie Žatec (řešení podnětů), Technické služby města Žatec (řešení podnětů), Likor CZ s.r.o. (řešení podnětů)

Odpovědnost za řešení

- Městský úřad Žatec, Městská policie Žatec, Technické služby města Žatec, Likor CZ s.r.o. dle systému a smluvních nebo organizačních vztahů.
- Za fungování aplikace je odpovědný Městský úřad Žatec.

Podpora řešení ze strany vedení

Aktivní pomoc při naplňování cílů a opatření webové aplikace spočívá v dostatečné osvětě a propagaci, např. články v Žateckém týdeníku apod.

Podíl na testování beta-verze helpdesku.

Podpora řešení ze strany zaměstnanců

Zaměstnanci úřadu, městské policie, svozové firmy a technických služeb jsou přímo zodpovědní za konkrétní řešení jednotlivých podnětů/stížností od konkrétních uživatelů (přidělených aplikací) a aktivní účast na testování beta-verze.

Překážky

- nedostatečná osvěta/zájem ze strany občanů.

Úspěchy

- spuštění funkčního webového rozhraní.

Výsledky řešení

Jaké byly hlavní výsledky (uvést pokud možno kvalitativní i kvantitativní ukazatele)?

Kvantitativní

Systém byl interně prověřen a ukázal se životaschopným po technické stránce. Pro jednoznačný závěr chybí reprezentativní vzorek podnětů od občanů. Systém je v provozu teprve krátkou dobu a je intenzivně propagován. Pro jednoznačné stanovení kvantitativních ukazatelů je potřeba období minimálně 6 měsíců roku (min. 4 termíny mimořádných mobilních svozů), kdy bude tato aplikace využívána.

1. Zavedení služby

Splněno.

2. Počet občanů, kteří helpdesk využijí

Oficiální (slavnostní) spuštění helpdesku se oproti plánovanému termínu pozdrželo a z tohoto důvodu není k dispozici reprezentativní kvantitativní údaj.

3. Terénní šetření – dotazníková akce a názor veřejnosti na helpdesk

Provedení terénního šetření je dohodnuto jako součást praktického vyučování studentů Střední školy zemědělské a ekologické v Žatci (uzavřena dohoda).

Během interního testování projeví zájem i právnické subjekty o možnost využití HelpDesku.

Kvalitativní

Byla vytvořena neanonymní on-line platforma pro řešení stížností/podnětů v odpadovém hospodářství. Přípomínky, návrhy, komentáře k odpadové politice a fórum pro nejčastěji kladené dotazy (FAQ) Zefektivnění komunikace mezi subjekty působících v odpadovém hospodářství města (technické služby, svozová firma, městský úřad, městská policie).

Jaké nástroje pro jejich měření jste použili a jak hodnověrné jsou důkazy?

Počet zadaných podnětů.

Vyskytly se nějaké specifické faktory, které mohly ovlivnit úspěch tohoto řešení?

Doposud k negativním efektům nedošlo.

Projevil se nějaký vedlejší negativní či pozitivní účinek?

Doposud není k dispozici reprezentativní údaj.

Inovativnost a přenositelnost dobré praxe

V čem spočívá inovativnost tohoto řešení? Jak se liší od jiných či podobných aplikací/přístupů?

- S rostoucí počítačovou gramotností přibývá občanů, kteří by část svých životních situací řeší efektivně – nejlépe on-line.
- Inovativnost spočívá v úzké specializaci na problematiku ve veřejné správě (odpadové hospodářství) a striktní přerozdělení pravomocí (kdo zodpovídá za jaký úsek) deklarované veřejně.
- Přenositelnost aplikace, HelpDesk lze aplikovat na jakoukoliv jinou složku státní správy (HelpDesk – zeleň, Helpdesk - ochrana zvířat proti týrání apod.)
- HelpDesk naplňuje trendy elektronizace veřejné správy – zkvalitnění elektronické komunikace občan/veřejná správa a mohl by být funkčním doplňkem projektu E-Governmentem.

Může být / bylo již toto řešení přeneseno / aplikováno / v jiné organizaci či sektoru? Pokud ano, které jeho základní prvky? Nebo jste v tomto případě sami využili dobrou praxi od jiných organizací?

Aplikace je jak bylo výše zmíněno přenositelná do jakýchkoliv komunálních podmínek, nehledě na počet obyvatel. Podmínkou je rozdělení pravomocí/zodpovědnosti a přítomnost řešitelů v obci (svozová firma, městská policie apod.). Aplikace je odvozena z běžně dostupné aplikace HelpDesk.

Jaké nejdůležitější poznatky / zkušenosti jste při realizaci řešení získali?

Vše je možné vytvořit odvozením již stávajících aplikací bez nadbytečných výdajů, které by prodražily samotný vznik.

Jaké je Vaše doporučení pro ty, kteří se zajímají o implementaci tohoto řešení ve své organizaci?

Efektivní komunikace je podstatným krokem ke zlepšení vztahu mezi orgány veřejné správy a občany. Pokud je profesionální fungování veřejné správy cílem, právo, občanská společnost a zdravé životní prostředí cílem, tak vzájemná komunikace je dobrou navigací vedoucí obě strany k sobě nikoliv proti sobě.

6. Přílohy

- a) Úvodní strana webové aplikace „HelpDesk Odpadové hospodářství Města Žatec.
- b) Prezentace „Aplikace Helpdesk – Odpadové hospodářství města Žatec“í

datum: 9. října 2008

podpis: Petr Janda



- Aktuality
- Podněty
- Žádosti
- Časté dotazy (FAQ)
- Příručky a odkazy
- Kontakty
- Registrace

Uživatel:

Heslo:

Přihlásit

HOTLINE
415 748 346

→ 15.10.2008

Ostrý provoz

Vítejte na HelpDesku odpadového hospodářství Žatec. Doufáme, že zde najdete užitečné informace a zároveň Vám tato aplikace pomůže vyřešit Vaše konkrétní problémy v odpadovém hospodářství. Prosíme o shovívavost a omluvte případné nedostatky.

→ 17.06.2008

Testovací provoz

Skutečný ostrý provoz bude včas a veřejně oznámen.

→ [Archiv zpráv](#)

Vítejte v aplikaci HELPDESK



Vítejte v aplikaci HELPDESK Odpadového hospodářství v Žatci.

Tento systém Vám umožní nahlásit jakoukoliv žádost nebo požadavek ohledně Vašich problémů týkajících se odpadového hospodářství. Všechny tyto žádosti a/nebo podněty jsou evidovány a Vy jste automaticky upozorněni na jakoukoliv změnu, týkající se zpracování Vašeho ohlášení. Dále pak na HELPDESKu najdete databázi znalostí (častých dotazů), aktuality, články apod. Z důvodu potřeby ověření autenticity Vašich požadavků je bohužel nutné se do systému nejprve registrovat (stačí jméno a e-mail, případně telefon).

[Všechny články](#)