

Aplikace HelpDesk – Odpadové hospodářství města Žatec



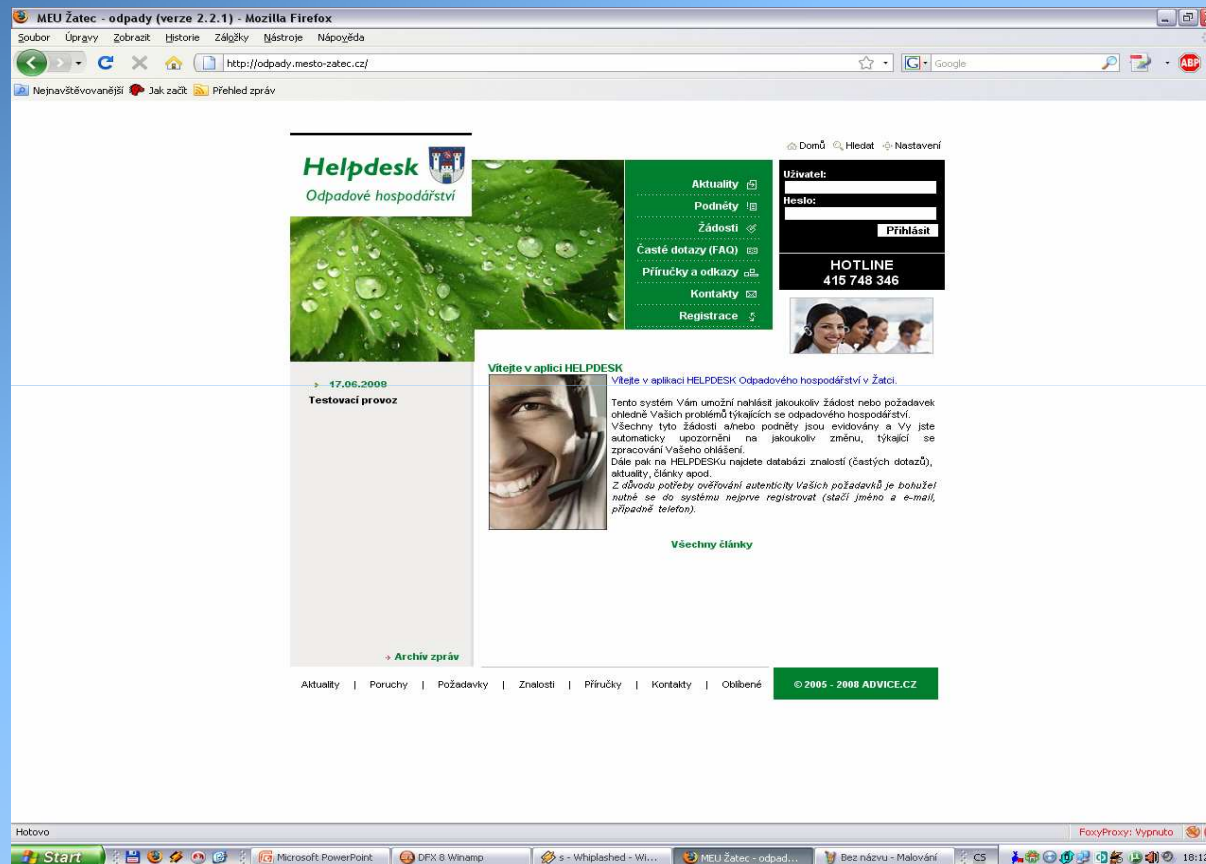
Zhotovitelé: Ing. Martina Raganová, Iveta Sásová, Tomáš Trégl

Důvody vytvoření aplikace

- Trend elektronizace veřejné správy
- Webová aplikace – odpadá nutnost fyzické návštěvy úřadu nebo shánění konkrétní zodpovědné osoby (telefonicky, emailem)
- Zjednodušení vyřizování podnětů/stížností (konkrétní řešitelé, možnost předání podnětu jinému řešiteli apod.)
- Řešení jednotlivých problémů konkrétních občanů (eliminace nekonkrétních a často anonymních stížností)

Vzhled aplikace

- Na webové adrese: <http://odpady.mesto-zatec.cz>



- Aplikace je odvozená od HelpDesku provozovaného Městským úřadem Žatec v licenci externího dodavatele

Komponenty aplikace

- **Aktuality** - novinky, informace o sběrových sobotách apod.
- **Podněty / Poruchy** – lze nahlásit vznik černé skládky, zcizenou popelnici apod.
- **Požadavky / Žádosti** – lze objednat svoz baterií (zpětný odběr Ecobat, mimořádný svoz odpadu, kontejnerová služba apod.)
- **Časté dotazy / FAQ** – soubor nejčastěji kladených dotazů
- **Příručky / Odkazy** – obsahuje legislativu (zákon o odpadech), obecně závaznou vyhlášku apod. volně ke stažení

Aplikace z pohledu občana

- Registrace a přihlášení uživatele

The screenshot shows the 'Registrace' (Registration) page of the 'Helpdesk Odpadové hospodářství' (Waste Management Helpdesk). The page features a green header with the logo and navigation links. A sidebar on the right contains links to 'Aktuality', 'Podněty', 'Žadosti', 'Časté dotazy (FAQ)', 'Příručky a odkazy', and 'Kontakty'. The main content area includes a login section with fields for 'Uživatel:' and 'Heslo:', a 'Přihlásit' button, and a 'HOTLINE 415 748 346' section. Below this is a 'Přidání nového uživatele' (Add new user) form with fields for 'Uživatelské jméno:', 'Přístupové heslo:', 'Potvrzení hesla:', 'Skutečné jméno:', 'Telefon:', 'Mobil:', 'E-Mail:', and 'Funkce:'. The form has 'Zapsat' and 'Storno' buttons. A tip at the bottom states: 'TIP: Červeně ohraničená pole je nutné vyplnit.' (Tip: Red-bordered fields must be filled out). The footer contains navigation links and copyright information: '© 2005 - 2008 ADVICE.CZ'.

- Zadání podnětu

The screenshot shows the 'Zadání podnětu' (Report submission) page of the 'Helpdesk Odpadové hospodářství'. The page features a green header with the logo and navigation links. A sidebar on the right contains links to 'Aktuality', 'Podněty', 'Žadosti', 'Časté dotazy (FAQ)', 'Příručky a odkazy', and 'Kontakty'. The main content area includes a 'Přihlášení nové poruchy' (Report new fault) section with a 'Pomocí tohoto formuláře nahlásíte novou poruchu. Pokud si přejete nahlásit požadavek, klikněte zde.' (Using this form you will report a new fault. If you wish to report a request, click here.) section. Below this is a 'Specifikace:' section with a dropdown menu for 'Úklid listů' and a 'Kategorie:' section with a dropdown menu for 'Čistota města'. The 'Popis:' section contains a text area for describing the issue. Below the text area is a 'Priorita řešení:' section with a dropdown menu for 'Nízká' and a 'Příloha:' section with a 'Vybrat...' button. The form has 'Zapsat' and 'Storno' buttons. A tip at the bottom states: 'TIP: Červeně ohraničená pole je nutné vyplnit.' (Tip: Red-bordered fields must be filled out).

Aplikace z pohledu občana

Další odezvy probíhají přes elektronickou poštu

1. Systém automaticky přijme požadavek a informuje administrátora

From: HelpDesk odpady Zatec
Sent: Tuesday, October 13, 2008 8:47 AM
To: spacilova@mesto-zatec.cz
Subject: USP-2008-4 - Úklid listí – potvrzení přijetí poruchy

Vážený uživateli,

děkujeme Vám za nahlášení poruchy, které byl naším systémem automaticky přidělen identifikátor **USP-2008-4**. Budete informováni, jakmile bude Vámi nahlášená porucha přidělena některému z řešitelů.

Jakékoliv změny v řešení Vámi nahlášené poruchy Vám budou oznámeny e-mailem. Rovněž můžete sledovat průběh řešení po přihlášení do systému na adrese <http://odpady.mesto-zatec.cz/poruchy/detaily/usp-2008-4.html> a v sekci Poruchy, odkaz Moje poruchy.

S pozdravem
Správce helpdesku
Mesto Žatec

2. Následně jej administrátor přidělí k vyřešení

From: HelpDesk odpady Zatec
Sent: Tuesday, October 13, 2008 8:54 AM
To: spacilova@mesto-zatec.cz
Subject: USP-2008-4 - Úklid listí – předání poruchy řešiteli

Vážený uživateli,

řešitelem Vámi nahlášené poruchy s identifikátorem **USP-2008-4** se stal Martin Olšan.

Jakékoliv změny v řešení Vámi nahlášené poruchy Vám budou oznámeny e-mailem. Rovněž můžete sledovat průběh řešení po přihlášení do systému na <http://odpady.mesto-zatec.cz> v sekci Poruchy, odkaz Moje poruchy.

S pozdravem
Správce helpdesku
Mesto Žatec

3. Řešitel na podnět reaguje

From: HelpDesk odpady Zatec
Sent: Tuesday, October 13, 2008 8:55 AM
To: spacilova@mesto-zatec.cz
Subject: USP-2008-4 - Úklid listí – přidání nové reakce

Vážený uživateli,

k Vaší poruše **USP-2008-4 - Úklid listí** byla přidána následující reakce:

Dobrý den,
úklid listí je ve stejném režimu jako úklid sněhu, tzn. je zodpovědný majitel pozemku.
Hezký den
Martin Olšan

Tuto reakci si můžete zobrazit po přihlášení do systému na <http://odpady.mesto-zatec.cz/poruchy/detaily/usp-2008-4.html> anebo najít v sekci Poruchy, odkaz Moje poruchy po kliknutí na tlačítko Detaily u této poruchy.

S pozdravem
Správce helpdesku
Mesto Žatec

4. A pokud během 24 hodin neobdrží komentáře ze strany uživatele, podnět označí jako vyřešený

From: HelpDesk odpady Zatec
Sent: Tuesday, October 14, 2008 6:40 PM
To: spacilova@mesto-zatec.cz
Subject: USP-2008-4 - Úklid listí - vyřešení poruchy

Vážený uživateli,

řešitel Vámi nahlášené poruchy s identifikátorem **USP-2008-4 - Úklid listí** označil tuto poruchu jako vyřešenou.

Vyhodnocení vyřešení proveďte pomocí následujícího odkazu:

[Vyhodnotit vyřešení](#)

S pozdravem
Správce helpdesku
Mesto Žatec

Široké možnosti statistiky

- Je možné zjistit jak dlouho trvá vyřešení žádosti, hodnocení od uživatelů, rozdělení dle řešitelů / kategorií
- Export dat do MS Excel

Kompletní výsledky při řešení poruch		Kompletní výsledky při řešení požadavků	
Období od: 01.06.2009 ...		do: 24.11.2009 ... Zobrazit	
Celkem řešeno poruch: 21		6	
Vyřešených poruch: 20		6	
Vyřešených a potvrzených poruch: 17			
Chybí potvrdit poruch: 3			
Průměrné hodnocení od uživatelů: 1,67			
Aktuálně nepřevzatých poruch: 0		0	
Aktuálně poruch v řešení: 1		0	
Průměrná doba řešení poruchy: 7 dnů, 87 hodin a 13 minut		9 dnů, 45 hodin a 53 minut	
Nejkratší doba řešení poruchy: 0 dnů, 00 hodin a 05 minut		0 dnů, 00 hodin a 07 minut	
Nejdelší doba řešení poruchy: 159 dnů, 83 hodin a 30 minut		55 dnů, 87 hodin a 22 minut	
Nejstarší nevyřešená porucha: 0 dnů, 00 hodin a 15 minut		0 dnů, hodin a minut	

Široké možnosti použití

- Aplikace může být upravována a přizpůsobována potřebám jednotlivých uživatelů, řešitelů, složek státní správy na míru a “za pochodu”.
- Na provoz a vybudování aplikace nejsou potřeba žádné náklady (úprava stávajícího software).
- Využití aplikace zpětnou vazbou
- Aplikace je doplňujícím prvkem E-Governmentu a současného trendu (minimalizovat styk občanů s úřady na nezbytně nutnou míru).

Děkujeme za pozornost!