

**Cena Ministerstva vnitra za inovaci ve veřejné správě  
Ročník 2009**

**PŘIHLÁŠKA**

Název organizace: Město Žatec

Sídlo organizace: nám. Svobody 1, 438 24 Žatec

Jméno statutárního zástupce (hejtman, starosta, vedoucí úřadu): Mgr. Erich Knoblauch

Zmocněnec pro jednání ohledně ceny

jméno: Petr Janda

funkce: vedoucí odboru životního prostředí a zemědělství

kontaktní adresa: nám. Svobody 1, 438 24 Žatec

tel.: +420 415 736 450

fax: +420 415 736 513

email: janda@mesto-zatec.cz

**Prohlášení:**

Přihlašujeme do soutěže o získání ceny MV za inovaci ve veřejné správě za rok 2008 organizaci uvedenou na této přihlášce. Prohlašujeme, že nám jsou známy podmínky účasti v soutěži uvedené ve statutu ceny a že budeme plnit pravidla soutěže.

datum: 14. 05. 2009

podpis statutárního zástupce:

**Název inovace:**

HELPDESK V ODPADOVÉM HOSPODÁŘSTVÍ MĚSTA

**Charakteristika, popis řešení:**

(pokud Vám nebude stačit vyhrazené místo, použijte další listy a přiložte)

Jedná se o vytvoření klasického helpdesku na webových stránkách města Žatec ([www.mesto-zatec.cz](http://www.mesto-zatec.cz)), který bude sloužit k řešení problémů a požadavků občanů města v odpadovém hospodářství.

Bude se jednat o formu helpdesku známého z jiných aplikací, který bude občany vést při problému v odpadovém hospodářství a transparentně rozdělovat podněty občanů:

1. Mezi příslušné subjekty:
  - Odbor životního prostředí a zemědělství
  - Městská policie Žatec
  - Technické služby města Žatec
  - LIKOR CZ s.r.o.
  
2. Určí formu podnětu:
  - objednávka
  - úprava osobní služby
  - stížnost
  - podnět ke změně k lepšímu - při svozu a odvozu
    - separaci
    - provozu sběrného dvora
    - ostatní
  - ostatní

Výše uvedené má za primární úkol zavést formu komunikace s občany aniž by museli „tipovat“ pověřený subjekt a můžou si řešit problém dálkově, respektive získat informace před případnou osobní návštěvou a možnost občana upravit si služby v odpadovém hospodářství dle jeho potřeb, přičemž bude automaticky poskytnuta informace:

- že požadavek byl přijat,
- přidělen řešitel,
- odeslána finální informace.

**Jedním z nejdůležitějších odkazů helpdesku bude pomoc v nouzi znevýhodněným občanům, kteří nemohou plnit povinnosti např. donáškou odpadu (občané vyššího věku nebo imobilní) a ostatní činnosti kladoucí nároky na občana kdy bude tato činnost přenesena na město. Systém bude pojištěn proti zneužití (zde bude nutná registrace).**

**Popište v čem spatřujete inovativnost Vašeho řešení. Čím se liší od podobných realizací/aplikací, jaká je přidaná hodnota?**

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).**

Z tohoto důvodu byl ve městě Žatec schválen primární materiál ke komplexnímu systému nakládání s komunálním odpadem, 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.

Jedním z možností efektivní komunikace by měl být výše uvedený HELPDESK V ODPADOVÉM HOSPODÁŘSTVÍ MĚSTA.

Pokud bude tato forma komunikace s veřejností úspěšná bude nadále rozšiřována na ostatní oblasti veřejné správy.

#### **Cíle řešení:**

Zavedení formy komunikace s veřejností (jednotlivými občany) v odpadovém hospodářství pomocí helpdesku umístěném na webových stránkách města.

#### **Ukazatele dosažení cílů:**

1. Zavedení služby
2. Počet občanů, kteří helpdesk využijí
3. Terénní šetření – dotazníková akce a názor veřejnosti na helpdesk

#### **Stručný harmonogram realizace řešení:**

1. Spuštění helpdesku — červen 2008
2. Propagace a reklama – 2008 - 2009
3. Vyhodnocení – říjen 2009

#### **Další přílohy:**

Komplexní systém nakládání s komunálním odpadem ve městě Žatec „2008“

*(schválený usnesením Rady města Žatec č. 182/08 ze dne 25. 2. 2008)*

[http://www.mesto-zatec.cz/user\\_data/zpravodajstvi/obrazky/File/ZIV/Odpad08.pdf](http://www.mesto-zatec.cz/user_data/zpravodajstvi/obrazky/File/ZIV/Odpad08.pdf)