



národní  
úložiště  
šedé  
literatury

## **Environmentální helpdesk**

Hradec, Jiří  
2007

Dostupný z <http://www.nusl.cz/ntk/nusl-375621>

Dílo je chráněno podle autorského zákona č. 121/2000 Sb.

Licence Creative Commons Uveďte autora 4.0 Mezinárodní

Tento dokument byl stažen z Národního úložiště šedé literatury (NUŠL).

Datum stažení: 20.07.2018

Další dokumenty můžete najít prostřednictvím vyhledávacího rozhraní [nusl.cz](http://nusl.cz) .



**cenia**

ČESKÁ  
INFORMAČNÍ  
AGENTURA  
ŽIVOTNÍHO  
PROSTŘEDÍ

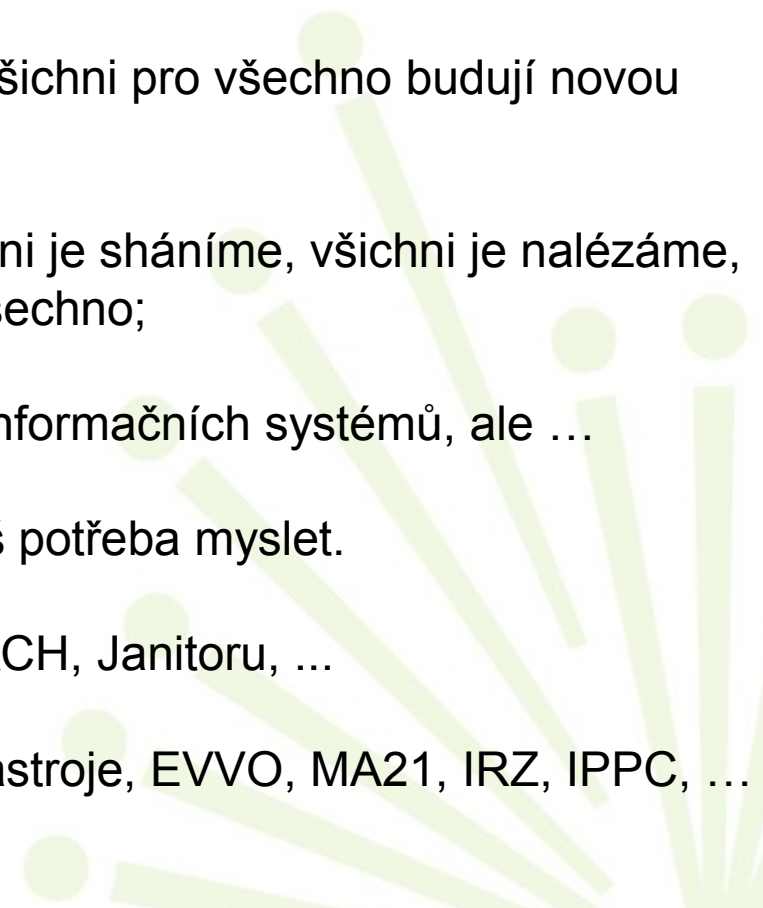
# ENVIVIVA

**Environmentální Helpdesk**  
Co a proč to má být

[www.cenia.cz](http://www.cenia.cz)

# Současný stav

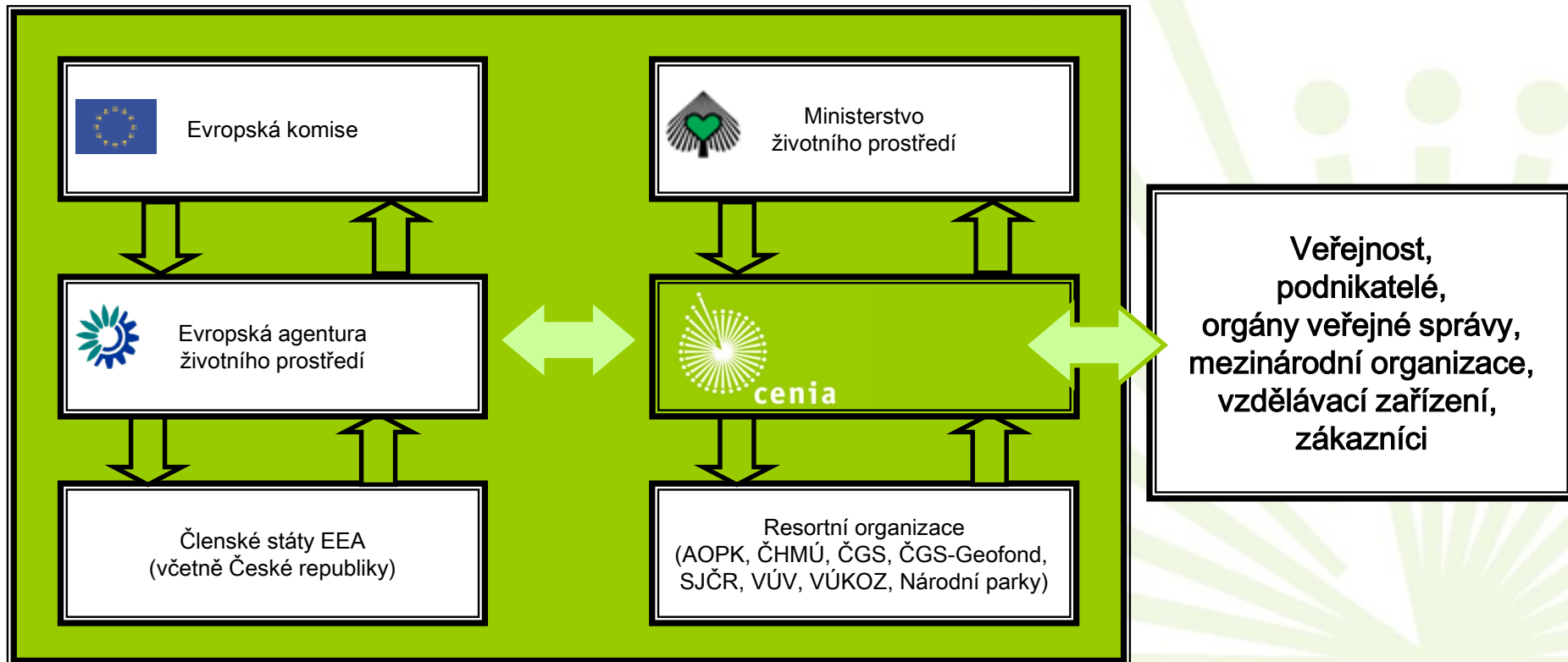
[www.cenia.cz](http://www.cenia.cz)

1. Všechno v ČR se děje po složkách, neexistují průřezové služby;
  2. Nejenže se to děje po složkách, ale všichni pro všechno budují novou infrastrukturu (včetně nás);
  3. Všichni potřebujeme informace, všichni je sháníme, všichni je nalézáme, všichni je ztrácíme, všichni děláme všechno;
  4. Systematicky informace sbíráme do informačních systémů, ale ...
  5. Často nasazujeme IT tam, kde je spíš potřeba myslet.
  6. Máme helpdesk IRZ, IPPC, EIA, REACH, Janitoru, ...
  7. Školíme, vzděláváme - dobrovolné nástroje, EVVO, MA21, IRZ, IPPC, ...
  8. Všude chybí integrující složka.
- 

# Informační zázemí

[www.cenia.cz](http://www.cenia.cz)

- Informací je přebytek, jsou poskytovány nesprávným adresátům, nic o nich nevíme...  
➔ proto vznikla informační agentura CENIA



# Příklad: Zpráva o stavu ŽP

www.cenia.cz



Resortní organizace  
(AOPK, ČHMÚ, ČGS, ČGS-Geofond,  
SJČR, VÚV, VÚKOZ, Národní parky),  
ČSÚ, MZe, MZdr, MD, CDV, MPO, ...

**Integrovaná  
prevence  
a kontrola  
znečištění**

Data o IPPC

**Datový a  
informační  
management**

Validace dat

Zpracování dat

GIS a modelování

ISSaR

**Hodnocení a  
interpretace**

Hodnocení  
informací

Redakce údajů

**Infocentrum**

Příprava  
publikace

Redakční  
práce

Překlady

Distribuce

**Vnitřní  
služby**

IT podpora

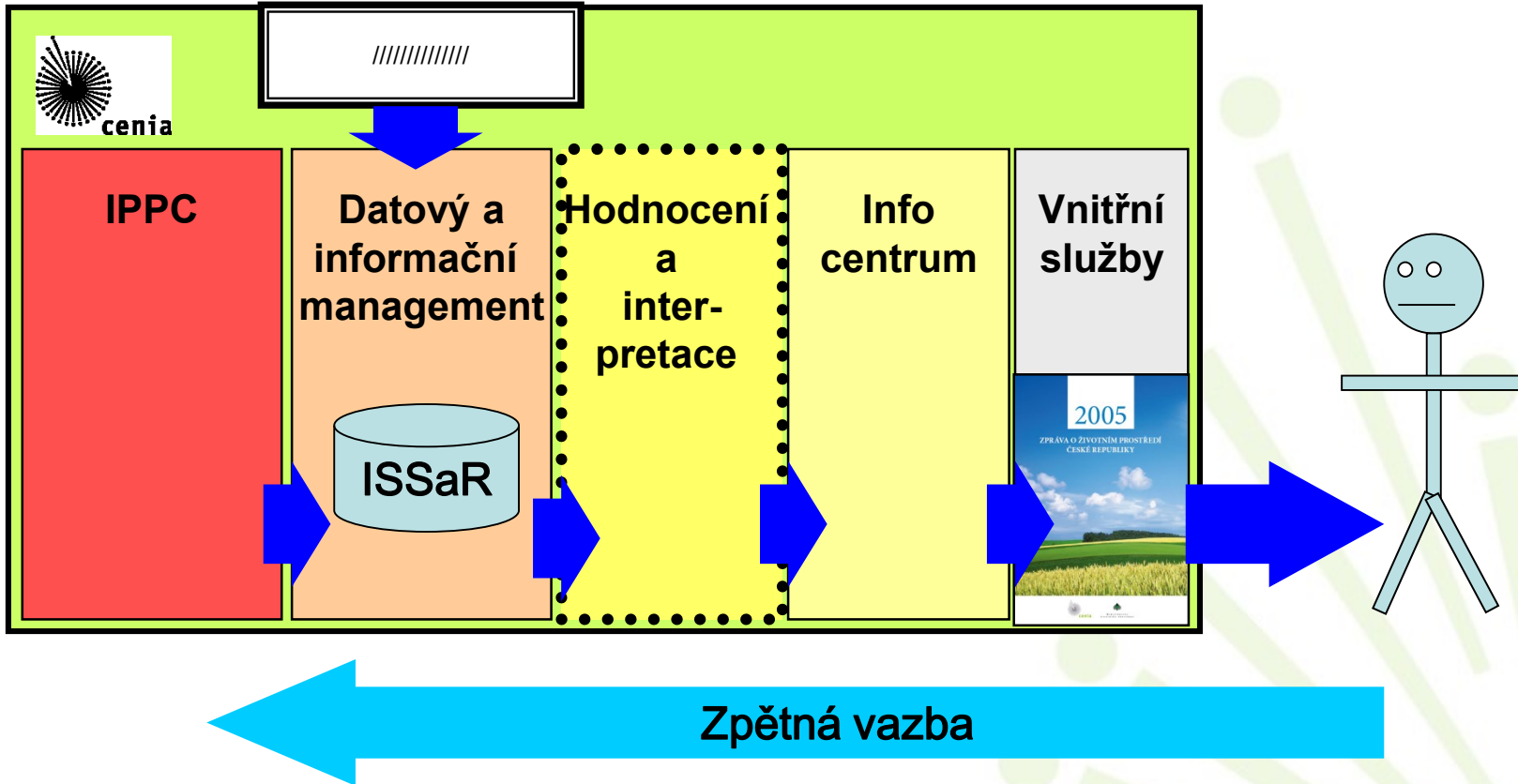
2005

ZPRÁVA O ŽIVOTNÍM PROSTŘEDÍ  
ČESKÉ REPUBLIKY



# Co nám chybí: Zpětná vazba

www.cenia.cz

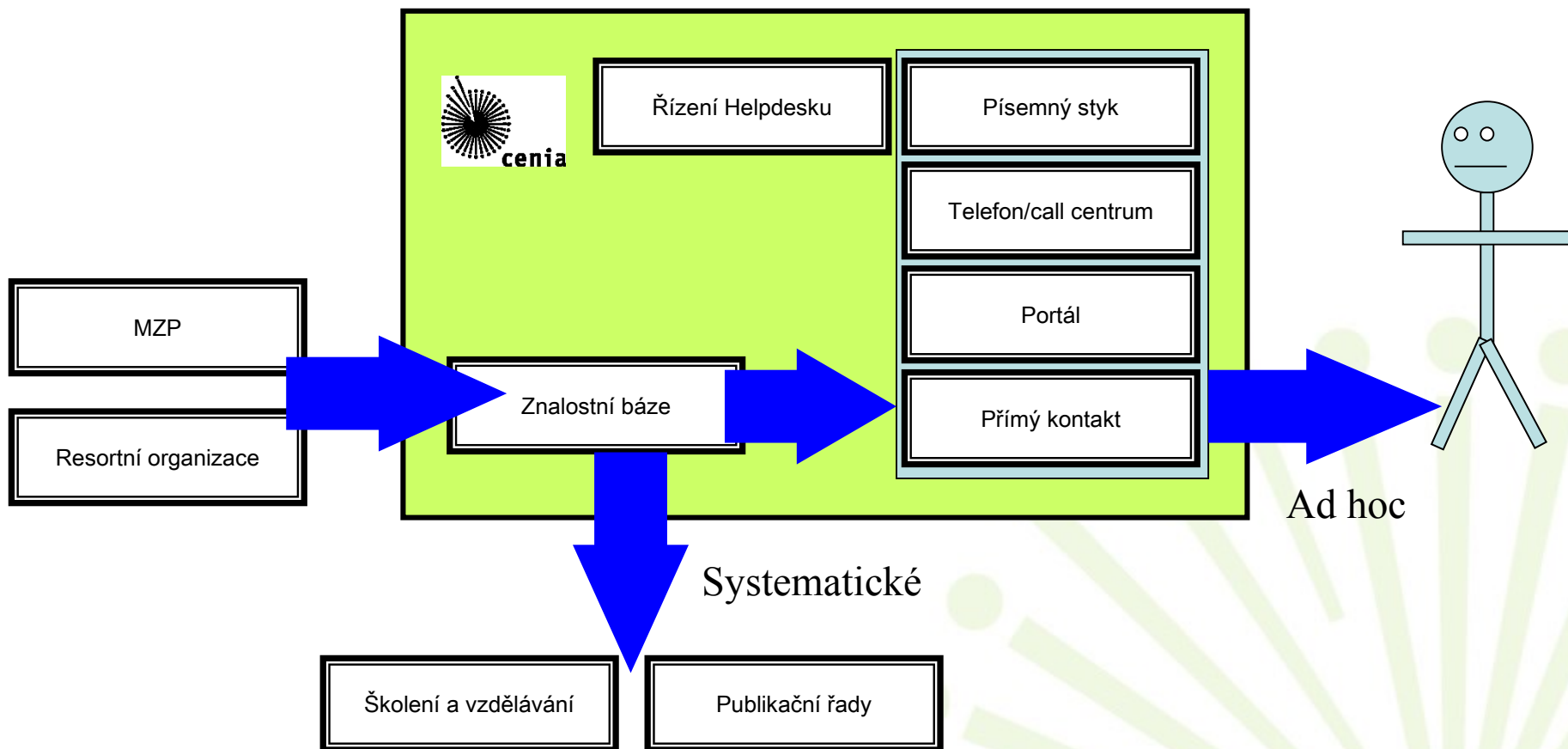


ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 jako nástroje zpětné vazby

Je to v našich podmínkách realizovatelné?

# Poskytování informací

www.cenia.cz



Je to v našich podmínkách realizovatelné?

# Jaké informace poskytovat?

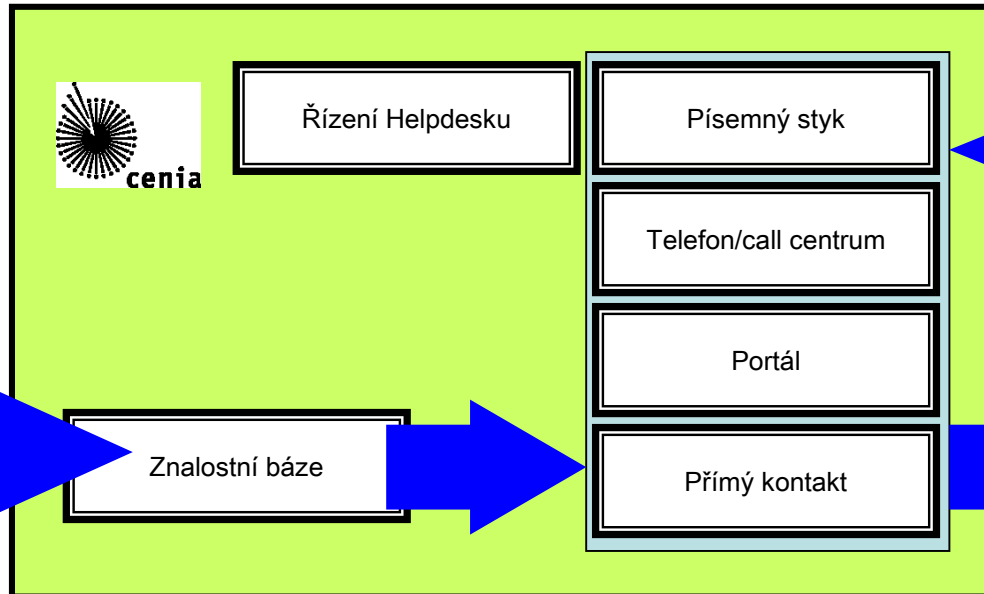
[www.cenia.cz](http://www.cenia.cz)

1. **odborné** – data a informace o životním prostředí, statistika, mezinárodní výměna informací - ISSaR
2. **archív** výzkumných zpráv, všechny publikace resortu
3. **procesní** – postupy výkonu veřejné správy, ohlašovací mechanismy
4. **technické** – poradit či pomoci s užíváním IT produktů pro ohlašování
5. **dokumenty** – zákony a podzákonné úpravy, strategické dokumenty (politiky, složkové strategie), mezinárodní úmluvy
6. **správní** – „výklady zákonů“, stanoviska k zákonům, rozhodnutí rozkladové a výkladové komise, odvolací řízení
7. **finanční** – výčet dotačních titulů resortu a jak žádat
8. **ekonomické** - ekonomické nástroje, ekonomické dopady
9. **politické** – informace pro investory do zahraničí, podpora mezinárodních aktivit a všechno přeshraniční



# Fungování helpdesku

www.cenia.cz



1. Dotaz
2. Víme odpověď'.  
Odpovíme rovnou.

1. Dotaz
2. Nevíme odpověď'.  
Odešleme ticket.
3. Eskalace problému
4. Někdo vyřeší
5. Odešleme odpověď'.

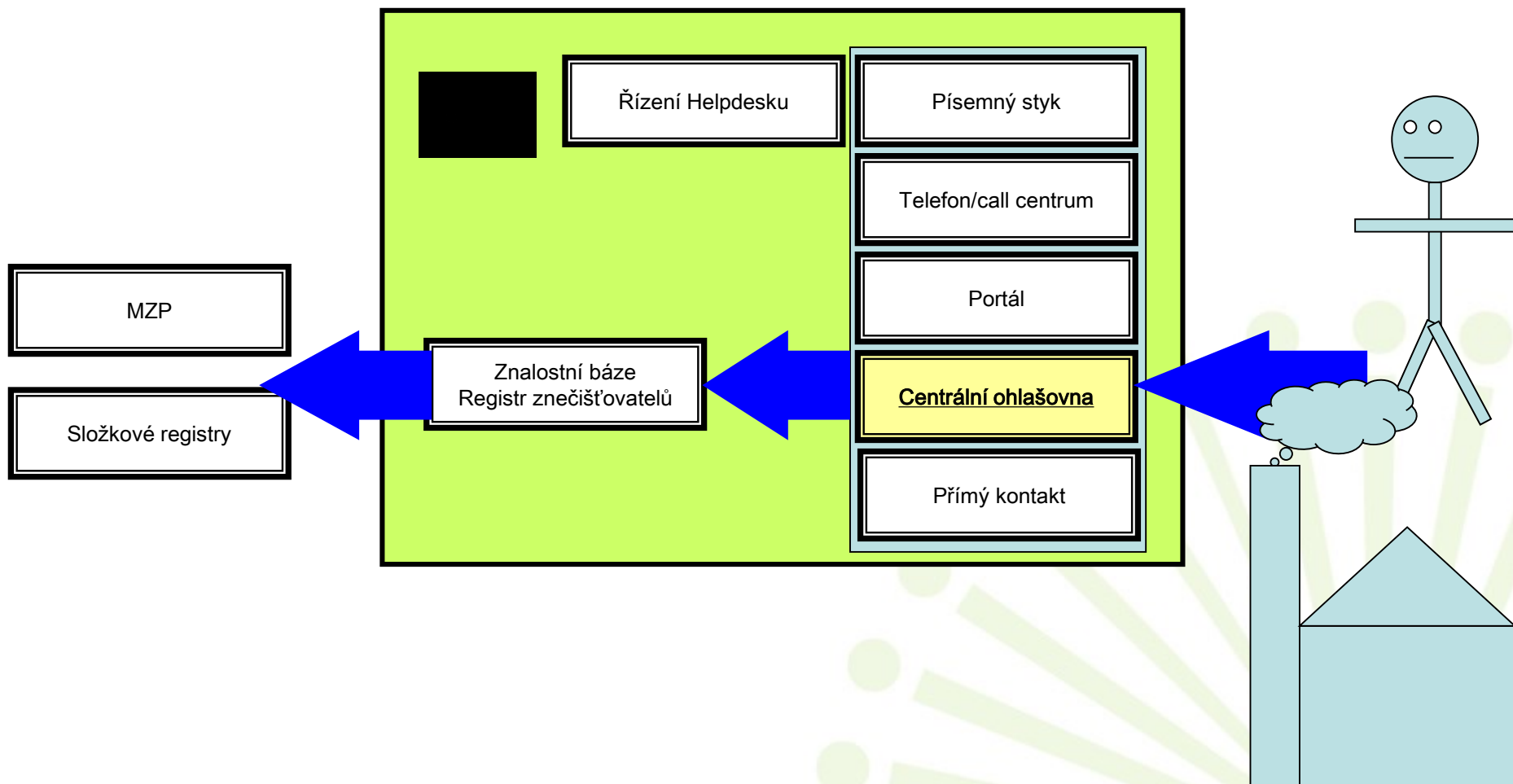
Probíhá pravidelné hodnocení účinnosti helpdesku:

- Požadavky na doplnění informací
- Vyplyvající návrhy na změny u poskytovatelů informací
- Návrhy na školení
- Prosazování „nejlepších dostupných technik“ v práci resortu

Je to v našich podmínkách realizovatelné?

# Ohlašování

www.cenia.cz



Je to v našich podmínkách realizovatelné?

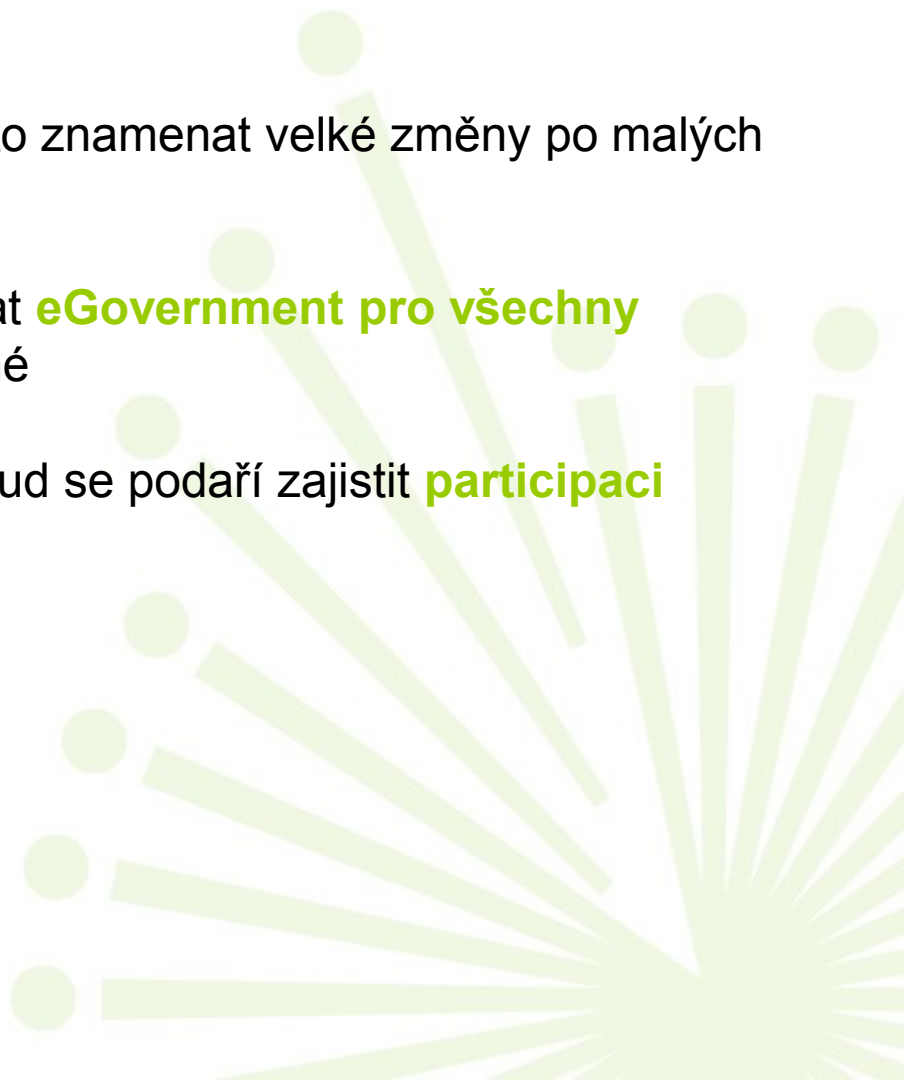
# Požadavky na helpdesk

[www.cenia.cz](http://www.cenia.cz)

1. Proškolení, znalí a dostatečně početní pracovníci helpdesku
2. Vybudovaná znalostní báze, umí odpovědět na všechny otázky v ŽP
3. Služby helpdesku jsou vždy k dispozici, neozve se „obsazeno“, uživatel nečeká na odezvu
4. Z hlediska uživatele systém samoobslužný – popsáno na portálu, ověřeno v call centru, případně potvrzeno odeslaným dopisem.
5. Stálé sledování stavu požadavků – nikdy se nic nezatoulá
6. Integrace – helpdesk bude používán pokud bude pokrývat co nejvíce oblastí
7. Garance jednoznačnosti a správnosti (autoritativnosti) informace
8. Stálé sledování a vyhodnocování potřeb a zpětné vazby
9. Zlepšení chápání ochrany životního prostředí – PR, lepší komunikace

# Souhrnem

[www.cenia.cz](http://www.cenia.cz)

1. Chceme vytvořit „**Zelený telefon**“, kde se můžete zeptat na libovolný dotaz týkající se životního prostředí
  2. Není to revoluce, ale **evoluce**: Bude to znamenat velké změny po malých krůčcích
  3. Bude to demonstrační projekt jak dělat **eGovernment pro všechny** uživatele, nejen ty počítačově dovedné
  4. Projekt bude mít smysl jen tehdy, pokud se podaří zajistit **participaci** účastníků
- 

# Děkuji za pozornost

Vaše návrhy,  
doplňky,  
připomínky?

➔ [jiri.hradec@cenia.cz](mailto:jiri.hradec@cenia.cz)