



národní
úložiště
šedé
literatury

Environmentální helpdesk EnviHELP

Syrovátková, Monika
2013

Dostupný z <http://www.nusl.cz/ntk/nusl-375605>

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

Licence Creative Commons Uveďte původ 4.0

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

Datum stažení: 26.04.2024

Další dokumenty můžete najít prostřednictvím vyhledávacího rozhraní nusl.cz .



cenia

ČESKÁ
INFORMAČNÍ
AGENTURA
ŽIVOTNÍHO
PROSTŘEDÍ

CiSAŽP

celostátní informační systém
pro sběr a hodnocení
informací o znečištění
životního prostředí



www.cenia.cz



OPERAČNÍ PROGRAM
ŽIVOTNÍ PROSTŘEDÍ



EVROPSKÁ UNIE
Evropský fond pro regionální rozvoj

Pro vodu,
vzduch a přírodu

EnviHELP

poskytování informační podpory
v rámci resortu životního prostředí

Ing. Monika Syrovátková
CENIA, vedoucí projektu





Systém prezentace informací o životním prostředí zasazených do územního kontextu - mapové služby (transponovaná směrnice INSPIRE do zákona č. 123/1998 Sb.).



Integrovaný systém plnění ohlašovacích povinností v oblasti životního prostředí založený zákonem č. 25/2008 Sb. Slouží jako elektronické komunikační rozhraní mezi ohlašovatelem vybraných evidencí z oblasti životního prostředí a institucemi pověřenými jejich kontrolou a hodnocením.



Poskytování informační podpory žadatelům; sběr a monitoring dotazů a požadavků, jejich řešení kompetentními pracovníky a zpracování řešení do znalostní databáze obsahující kategorizované informace o problematice životního prostředí.

Hlavní cíle:

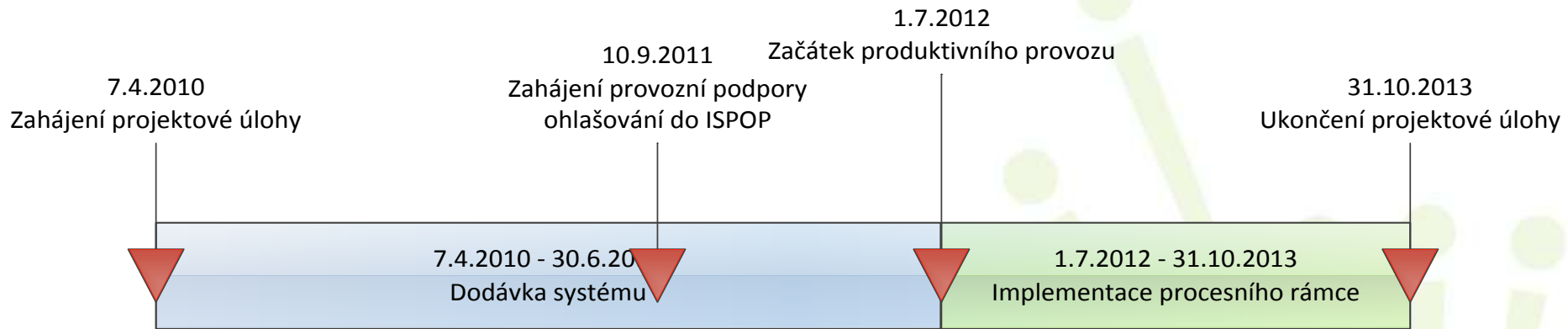
- zavedení metodického řízení přeneseného výkonu státní správy v resortu ŽP
- posílení efektivity a zvýšení transparentnosti činnosti všech složek resortu životního prostředí
- minimalizace nákladů spojených s poskytováním informační podpory resortu
- aktuálnost a přesnost zveřejněných informací
- definice odpovědnosti za aktualizaci obsahu

Implementační cíle:

- vytvoření softwarového nástroje pro správu a zpracování informací o životním prostředí
- vytvoření znalostní báze (ZB) jako znalostní podpory helpdeskového systému.

Průběh projektové úlohy EnviHELP

www.cenia.cz



Základní pojmy a cílové skupiny

www.cenia.cz

Životní situace: povinný postup (návod) jak vyřídit různá podání, kam se obrátit a v jakých lhůtách, zda se platí správní nebo jiné poplatky, včetně odkazů na případné formuláře a platné právní předpisy

Agenda: souhrn činností spočívajících ve výkonu vymezeného okruhu vzájemně souvisejících činností v rámci působnosti orgánu veřejné moci.

	Veřejnost	Firmy	Státní správa
Životní situace	ANO	ANO	-
Agendy	-	-	ANO

Hlavní funkční části EnviHELP (1)

www.cenia.cz

Znalostní báze – soubor strukturovaných informací členěných do kategorií a dostupných přes webové rozhraní.



Typ objektu ve ZB	Předpokládané množství objektů ke konci projektu (12/2013)
Environmentální legislativa	500 objektů typu zákon, vyhláška, nařízení vlády, směrnice ES atd.
Slovník pojmů	1800 pojmů z oblasti životního prostředí s odlišením, zda se jedná o pojem přímo vyplývající z environmentální legislativy nebo pojmy převzaté z jiných zdrojů
Životní situace	1000 životních situací
Agendy	400 agend vyplývajících z legislativy životního prostředí
Často kladené dotazy (FAQ)	1000 nejčastěji pokládaných dotazů v souvislosti s životními situacemi a agendami, zejména z oblasti problematiky ISPOP
Produkty	700 identifikovaných formulářů – nutných vstupů či výstupů agend nebo životních situací nutných pro správné splnění zákonem definovaného postupu
Jiné dokumenty	500 - 700 objektů, zejména metodické pokyny pro práci s aplikací Envi HELP a nápovědy pro podporu ohlašování do ISPOP

Helpdesková aplikace – efektivní řízení požadavků zaslanych do helpdesku, možnost sledování stavu požadavků, připomínkování atd.

- Workflow – řízení životního cyklu požadavku od jeho založení až po uzavření
- Sledování stavu jednotlivých požadavků
- Monitorování efektivity helpdeskových procesů
- Reporting dosažených výsledků
- Eskalace neřešených požadavků
- Sestavování měsíčních / čtvrtletních / výročních zpráv helpdesku (statistiky)
- Připojení souborů jako příloh k požadavku
- Provádění hromadných změn
- Webové rozhraní
- Analytické nástroje pro monitorování nestandardních situací

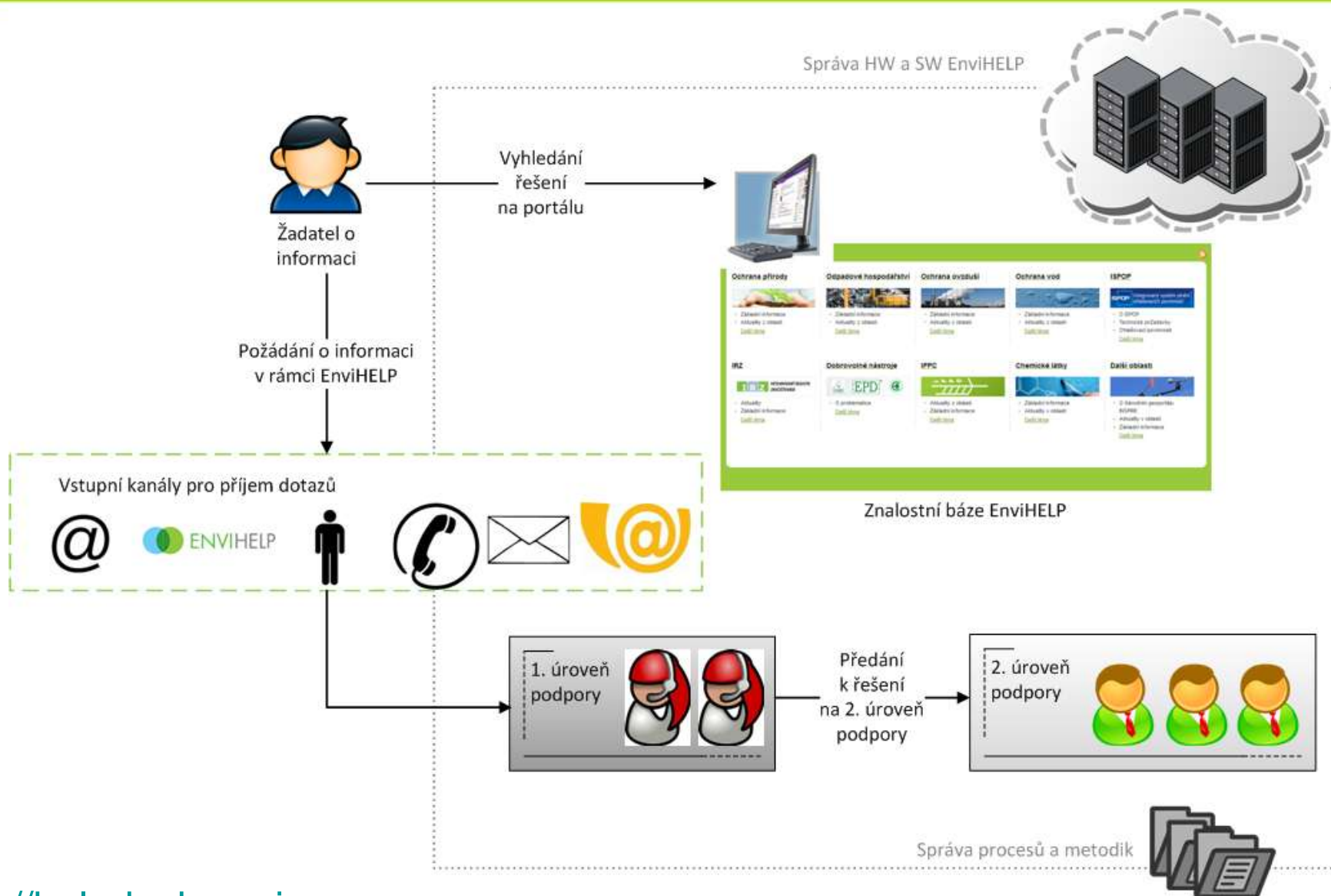
Obsah znalostní báze EnviHELP

www.cenia.cz



Postup poskytování informací v EnviHELP

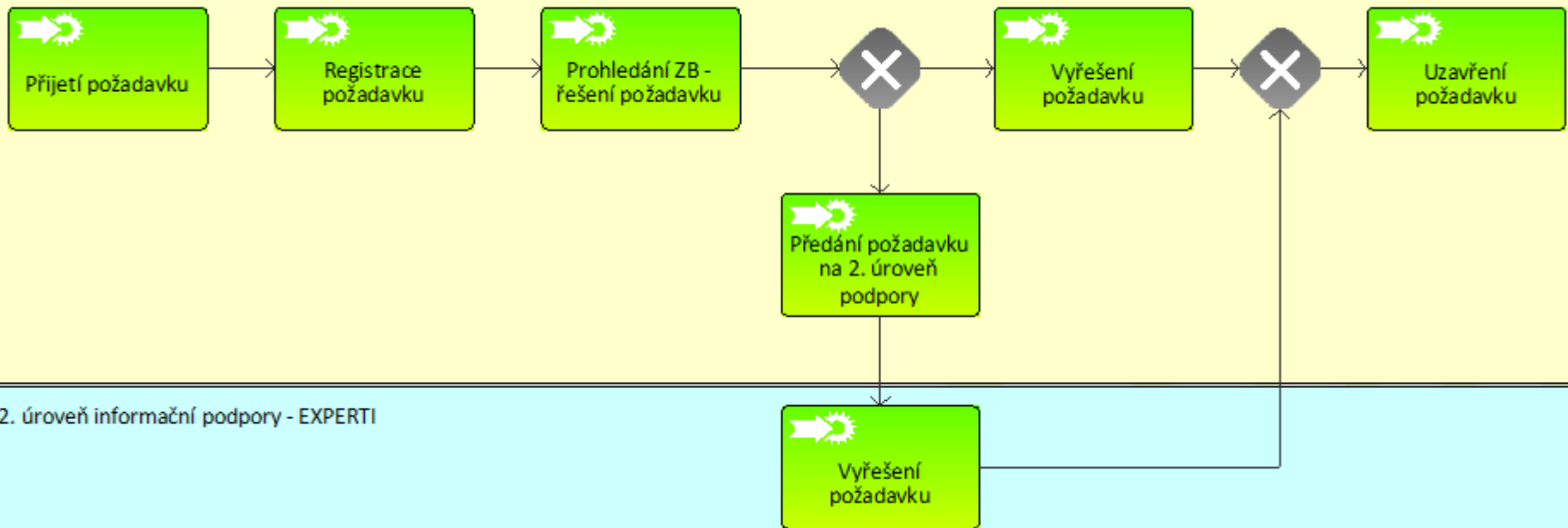
www.cenia.cz



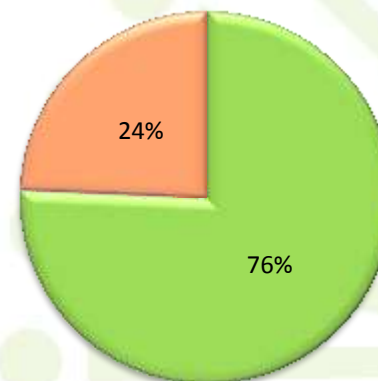
Praktické využití EnviHELP: poskytování informační podpory

www.cenia.cz

1. úroveň informační podpory



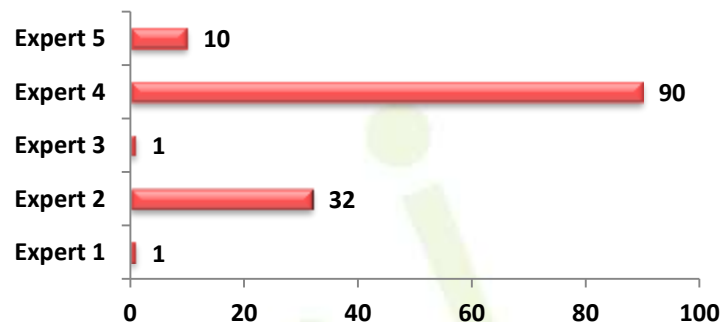
- Řešeno 1. úrovní podpory
- Řešeno 2. úrovní podpory



Efektivita poskytování informační podpory

www.cenia.cz

Přiřazený řešitel	Oblast životního prostředí				Σ
	Odpadové hospodářství	ISPOP	IRZ	REACH	
Expert 1		1			1
Expert 2				1	1
Expert 3			1		1
Expert 4	1				1
Expert 5		3			3
Σ	1	4	1	1	7



EnviHELP - rozdělení kompetencí MŽP

www.cenia.cz

Odbor legislativní

Koordinace
aktualizace
legislativy

Správa obsahu
ZB

Připomínkování
objektů ZB

Odborná
podpora

Věcně příslušné útvary

Správa obsahu
ZB

Připomínkování
objektů ZB

Odborná
podpora

Odbor tiskový a marketingu

Dohled nad
provozem IS

Monitorování
vývoje obsahu
ZB

PR informačního
systému

Odbor informatiky a provozu

Rozvoj a využívání
IS v resortu

Dohled nad plněním
podmínek
udržitelnosti

Portál EnviHELP <http://helpdesk.cenia.cz>

www.cenia.cz



Vyhledávání na portálu

Vyhledat

uživatelské jméno

heslo

přihlásit se

[registrace](#)

[zapomněl jsem heslo](#)

[Domů](#)

[O Portálu](#)

[Oblasti ŽP](#)

[Prohledávání znalostní báze](#)

[Ke stažení](#)

[Kontakty](#)

[Zaslat dotaz](#)

Co se děje na portálu

[CENIA - Projekt Environmentální helpdesk](#)

[Portál - Právní odpovědnost za poskytované informace](#)

[Portál - Registrace na portálu Envi HELP](#)

[EnviHELP - Doporučení pro žádání o informace](#)

Prohledávat znalostní bázi jako:



[Veřejnost](#)



[Firma a živnostník](#)



[Úřad](#)



[Expertní pohled](#)

Oblasti životního prostředí

Ochrana přírody



- Základní informace
- Aktuality z oblasti
- [Další téma](#)

Odpadové hospodářství



- Základní informace
- Aktuality z oblasti
- [Další téma](#)

Ochrana ovzduší



- Základní informace
- Aktuality z oblasti
- [Další téma](#)

Ochrana vod



- Základní informace
- Aktuality z oblasti
- [Další téma](#)

ISPOP



- O ISPOP
- Technické požadavky
- Ohlašovací povinnosti
- [Další téma](#)

IRZ



- Aktuality
- Základní informace
- [Další téma](#)

Dobrovolné nástroje



- O problematice
- [Další téma](#)

IPPC



- Aktuality z oblasti
- Základní informace
- [Další téma](#)

Chemické látky



- Základní informace
- Aktuality v oblasti
- [Další téma](#)

Další oblasti



- O Národním geoportálu INSPIRE
- Aktuality v oblasti
- Základní informace
- [Další téma](#)

Aktuality

2.5.2012

Změna telefonní linky Call Centra ISPOP a IRZ [Více](#)

9.2.2012

Informace k přístupovým údajům získaným při registraci do systému EnviHELP [Více](#)

17.1.2012

DOPORUČENÍ: Provedte kontrolu e-mailové adresy v rámci svého účtu ISPOP [Více](#)



cenia

česká
informační
agentura
životního
prostředí



Jak vyhledat životní situaci

www.cenia.cz



Vyhledávání na portálu

Vyhledat

uživatelské jméno

heslo

přihlásit se

registrace

zapomněl jsem heslo

Domů

O Portálu

Oblasti ŽP

Prohledávání znalostní báze

Ke stažení

Kontakty

Zaslat dotaz

Ochrana přírody

Všechny kategorie

Ochrana přírody

Odpadové hospodářství

Odpady

Ochrana ovzduší

Ochrana vod

ISPOP

IRZ

Dobrovolné nástroje

Environmentální ekonomik
a management

IPPC

BAT

Chemické látky

Veřejnost Firma a živnostník Úřad Expertní pohled

Vyhledávání

Nové

Oblíbené

Strom

Nápověda

CHCI POKÁČET STROM

Agendy

FAQ

Jiné dokumenty

Legislativa

Pojmy

Produkty

Životní situace

Vyhledat

Počet výsledků: 1

Co dělat, když chci pokácet dřeviny rostoucí mimo les

Podat žádost o povolení ke kácení dřevin rostoucích mimo les za předpokladu, že a) tyto dřeviny nejsou významným krajinným prvkem a b) jsou splněny ostatní podmínky stanovené zákonem a jinými právními předpisy se vyžad...

Souvisejí s oblastmi: Životní prostředí obecně, Ochrana přírody

Životní situace

Datum: 01.02.2011

Předchozí 1 Následující

Aktuality

2.5.2012

Změna telefonní linky Call Centra ISPOP a IRZ [Více](#)

9.2.2012

Informace k přístupovým údajům získaným při registraci do systému EnviHELP [Více](#)

17.1.2012

DOPORUČENÍ: Provedte kontrolu e-mailové adresy v rámci svého účtu ISPOP [Více](#)



<https://helpdesk.cenia.cz/hdPublic/helpdesk/prohledavani-znalostni-baze.html>



cenia

ČESKÁ
INFORMAČNÍ
AGENTURA
ŽIVOTNÍHO
PROSTŘEDÍ

Děkuji za pozornost

Monika Syrovátková

vedoucí projektu EnviHELP
monika.syrovatkova@cenia.cz
tel. +420 267 225 348
mob. +420 724 549 972
<http://helpdesk.cenia.cz>

www.cenia.cz

