

MMHK & Dynamica, a.s.

Eliška Dimovová & Boris Bělousov
Komunikační centrum



Agenda

- Proč komunikační centrum?
- Intranet na SharePointu již 4 roky
- Úprava vzhledu SharePointu
- Úprava vyhledávání
- Životní situace
- Znalostní DB
- Kategorizace obsahu
- Klíčová slova ve vyhledávání
- Publikování na web
- Pohled úřadu



Komunikace úřadu

- Občan s úřadem komunikuje

- Klasickou poštou
- Telefonem
- Emailem
- Datovou schránkou
- SMS
- WWW
- Osobně



- Kromě podatelny jsou ostatní kanály obvykle neřízené
- Úřad je „subjektivně“ hodnocen občany na základě osobní zkušenosti
- Mnoho dotazů je „opakovaných“, např. poplatky, doklady
- Podstatnou část by mohl úřad vyřídit efektivněji, s nižšími náklady a pro občana elegantněji

Proč komunikační centrum?

- **Abychom dokázali občany obsloužit co nejlépe**
- Abychom opakující se dotazy vyřídili s co nejmenším úsilím a vždy na vynikající úrovni
- Abychom kvalifikované úředníky zapojili pouze tehdy, když je to skutečně nezbytné
- Abychom věděli, co občané po úřadu chtějí
- Abychom dokázali vytvořit „připravené odpovědi“
- Abychom mohli aktualizovat WWW stránky úřadu v souladu s aktuálně řešenými problémy
- Abychom dokázali potřebné informace vyhledat a ve srozumitelné podobě rychle předat na základě analýzy příchozích telefonních hovorů

Microsoft řešení

- Volání, video, sdílení obsahu →



- Řízení vztahů, aktivity → Microsoft Dynamics CRM



- Práce s dokumenty a obsahem →



- Office - známe dobře?



Intranet MMHK

- Realizován na přelomu 2009/2010
- Rozumné pořizovací náklady SharePointu
- Robustní redakční systém
- Platforma pro další rozvoj
- Vlastní jednoduchý DMS
- Vyhledávací engine
- 420 úředníků
- 21 odborů
- Příklad hlavní stránky...

Akce webu ▾

Procházení

Stránka

Dimovová Eliška ▾



INTRANET ▾



Líbí se mi



Značky a poznámky

INTRANET

Odbory ▾

Dotace

Pracovní skupiny ▾

Rozcestník

e-Testy

Vyhledávání

Hledat na tomto webu...



Rubriky odborů

- Audit pátrá, radí, informuje
- Personální záležitosti
- Právní informace

Dokumenty

- Interní předpisy
- Společné dokumenty
- Logomanuál
- Grafický manuál

Metodika

- Bezpečnost informací
- Datové schránky
- Ekonomický informační systém (EIS)
- Manuál KMS
- Manuál RM/ZM
- Příručky k aplikacím
- Spisová služba/eSpis
- Veřejná podpora
- Základní registry

Technicko-provozní sekce

- Rady k PC a telefonům
- Technicko-provozní informace
- Rady k intranetu

Úřad/Volené orgány

- Organizační struktura
- Organizace zřizované městem
- Seznam obcí správního obvodu

Různé

- Archiv aktualit
- Atlas krajiny ČR
- Atlas podnebí ČR
- Knihovna publikací
- Odborová organizace
- Zaměstnanecké výhody

Vyhledávání

V krajském kole „Zlatého erbu“ slavil úspěch i web města Hradec Králové NOVĚ!

27.3.2014 10:00

Nejlepší elektronickou službou byl porotou v krajském kole soutěže ohodnocen [Bezbariérový Hradec](#). Na třetím místě ve stejné kategorii uspěla i v loňském roce spuštěná služba „[Klikací rozpočet](#)“. V dalších kategoriích byl oceněn Broumov a Blešno. Letos se do krajské soutěže zapojilo devět obcí a stejně tolik měst, hodnotila se i užitečnost třinácti elektronických služeb. K nejdůležitějším kritériím patří povinně zveřejňované informace a bezbariérovost webu, tedy jeho přístupnost zrakově postiženým. Hodnotí se například také aktuálnost informací a grafický design.

Krajští vítězové soutěže, včetně Hradce Králové, postupují do celostátního kola, které bude vyhlášeno na královéhradecké konferenci Internet ve státní správě a samosprávě.

Ing. Magdaléna Vlčková

tisková mluvčí

Projekt „Identity management“ NOVĚ!

27.3.2014 8:00

Vážení kolegové,

v březnu tohoto roku byla zahájena realizace projektu odboru vnitřních služeb s názvem „Systém pro správu, řízení a monitoring identit (IDM)“.

Cílem projektu je vybudovat komplexní systém správy identit, ve kterém bude postihnout systém rolí a skupin oprávnění. Přřazením pracovníka na funkční místo dojde k automatickému přidělení definovaných oprávnění pro vybrané informační systémy (ALVAO, E-spis, EOS, PROXIO, Orsoft RADNICE, webový portál, TWIST, eUsnesení, VEMA, Víta, Effeso), čímž se zrychlí a zefektivní celý proces nastavování oprávnění.

Součástí projektu je zabudování mechanismu jednotného přihlášení do všech integrovaných aplikací pomocí jednou zadaného hesla – uživatel zadá své přihlašovací údaje pouze jednou a na základě toho získává přístup ke všem systémům, ke kterým má mít přístup.

V těchto dnech probíhá vypracování projektu nasazení, ostrý provoz systému je plánován na duben 2015.

Jan Nagy

vedoucí oddělení informatiky

Aktualizace E-spis NOVĚ!

25.3.2014 14:00

Vážení kolegové,

ve čtvrtek 27.3.2014 po 15. hodině proběhne instalace patche 2.27.06. na produktivní prostředí E-spis. Ukončete prosím do této doby práci v aplikaci. Během instalace nebude funkční ani integrace na další agendové aplikace nanř. Vitu. Anendio. IS

Kontakty

- [Abecední seznam](#)
- [Odborový seznam](#)

Vyhledat podle příjmení:

Vyhledat

Termíny ZM a RM

- RM 1.4.2014
- zadávaní bodů do RM 21.3.2014
- odevzdání materiálů RM 24.3.2014
- ZM 29.4.2014
- zadávaní bodů do ZM 11.4.2014
- odevzdání materiálů ZM 14.4.2014

Kalendář

Nyní nejsou připraveny žádné události. Chcete-li přidat novou událost, klikněte na možnost Přidat novou událost.

[➤ Přidat novou událost](#)

Aplikace

- [ASPI](#)
- [Asset Management](#) (majetek)
- [e-Spis](#)
- [GIS projekty T-MapViewer](#)
- [Nástěnka](#)
- [Mapy čísel popisných](#)
- [OWA - Outlook web access](#)
- [Proxio](#)
- [Rada - vkládání usnesení](#)
- [Service Desk](#) (HelpDesk)
- [T-WIST](#)
- [VEZA testovací](#)
- [Zastupitelstvo - vkládání usnesení](#)
- [Zastupitelstvo - zvuk. záznam a hlas. protokoly](#)

Přímé odkazy

- www.hradeckralove.org
- [Dálkový přístup do ISKN](#)
- [Geoportál ČÚZK](#)



Úprava vzhledu SP pro komunikační centrum

- Různé úrovně zřakového znevýhodnění spojovatelek
- Velmi problematická použitelnost „normálních UI“
- Klientem je webový prohlížeč
- SharePoint rozlišuje uživatele a podle toho použije odpovídající styl zobrazení stránky
- Vysoký kontrast
- Žádné barvy
- Bez zapojení spojovatelek do implementace by to nešlo
- Kdyby se nezdařila úprava vzhledu, celý projekt by nebyl realizován

Komunikační centrum

Hledat na tomto webu...

DOMŮ

SEZNAMY

- Situace
- Nové situace
- KB
- Nové KB

ODKAZY

- Intranet
- KMS
- Subjekty
- Přítomnost
- Online termíny
- Městské organizace

METODIKA

- Klíčová slova
- Manuál v PDF
- Videomanuál životních situací
- Videomanuál znalostní databáze

KONTAKTY

- Editoři KC

Koš

Všechny obsah webu

Hledat na tomto webu...

Telefonní seznam



HRADEC KRÁLOVÉ
telefonní seznam

ABCČDĚFGHChIJKLMNOPQRŠSTĪUVWXYZŽ A-Ž

Hledat dle jména:

Seznam pracovníků dle odboru

- Statutární město Hradec Králové
 - Magistrát města
 - úsek primátora
 - úsek náměstka pro správu majetku města a městské organizace
 - odbor správy majetku města
 - oddělení hospodaření a evidence majetku města
 - oddělení správy nebytových prostor a veřejných statků
 - úsek náměstka pro oblast školství, sociálních věcí a zdravotnictví
 - odbor sociálních věcí a zdravotnictví
 - oddělení sociálně právní ochrany dětí
 - oddělení koncepcí a sociální péče

Celé jméno	Funkce	Telefon	Mobil
Kotala Jiří Mgr.	vedoucí oddělení	495707322	
Bajerová Olga	referent - péče o seniory	495707326	
Bryndová Lucie Bc.	koordinátor - etnická a národnostní problematika	495707327	
Janáček Miroslav	referent - sociální pracovník	495707343	
Kammelová Iva Bc.	referent - sociální pracovník	495707330	
Kaloupek Kateřina Bc.	referent - sociální pracovník	495707325	

AKCE WEBU

PROCHÁZENÍ

STRÁNKA

DIMOVÁ ELIŠKA

DOMŮ

SEZNAMY

- SITUACE
- NOVÉ SITUACE
- KB
- NOVÉ KB

ODKAZY

- INTRANET
- KMS
- SUBJEKTY
- PŘÍTOMNOST
- ONLINE TERMÍNY
- MĚSTSKÉ ORGANIZACE

METODIKA

- KLÍČOVÁ SLOVA
- MANUÁL V PDF
- VIDEOMANUÁL ŽIVOTNÍCH SITUACÍ
- VIDEOMANUÁL ZNALOSTNÍ DATABÁZE

KONTAKTY

- EDITOŘI KC

KOŠ

VEŠKERÝ OBSAH WEBU

Hledat na tomto webu...

Telefonní seznam



HRADEC KRÁLOVÉ
telefonní seznam

ABCČDĎEFGHChIJKLMNOPQRŘSŠTĪUVWXYZŽ AŽ

Hledat dle jména:

Seznam pracovníků dle odboru

- ☞ Statutární město Hradec Králové
 - ☞ Magistrát města
 - ☞ úsek primátora
 - ☞ úsek náměstka pro správu majetku města a městské organizace
 - ☞ odbor správy majetku města
 - ☞ oddělení hospodaření a evidence majetku města
 - ☞ oddělení správy nebytových prostor a veřejných statků
 - ☞ úsek náměstka pro oblast školství, sociálních věcí a zdravotnictví
 - ☞ odbor sociálních věcí a zdravotnictví
 - ☞ oddělení sociálně právní ochrany dětí
 - ☞ oddělení koncepcí a sociální péče





Celé jméno	Funkce	Telefon	Mobil
Kotala Jiří Mgr.	vedoucí oddělení	495707322	
Bajerová Olga	referent - péče o seniory	495707326	
Bryndová Lucie Bc.	koordinátor - etnická a národnostní problematika	495707327	
Janáček Miroslav	referent - sociální pracovník	495707343	
Kammelová Iva Bc.	referent - sociální pracovník	495707330	
Kalvská Kateřina	referent - sociální pracovník	495707325	

Úprava vyhledávání

- Výsledky vyhledávání byly maximálně zjednodušeny
- Základní typy výsledků jsou opatřeny ikonou pro snazší identifikaci jejich původu
- Panel pro zpřesnění výsledků umožňuje rychlé filtrování v nalezených odkazech pomocí klikání na klíčová slova
- Sjednoceny použité fonty písma
- Vysoký kontrast a vysoké rozlišení
- Stylování stránek je dynamicky aplikováno podle přistupujícího uživatele

Výsledek vyhledávání

AKCE WEBU | PROCHÁZENÍ | STRÁNKA

 **HLEDÁNÍ** ▾ Výsledky hledání    DIMOVÁ ELIŠKA

DOMŮ

Kategorie

JAKÁKOLI KATEGORIE

ODBOR SPRÁVNÍ (4)

ODBOR SPRÁVNÍ - DOK... (2)

Značky

JAKÁKOLI ZNAČKY



08.001 (6)







OBČANSKÝ PRŮKAZ (6)

FORMULÁŘ (1)

POPLATEK (1)

ÚŘEDNÍ HODINY (1)

1-10 z přibližně 34 výsledků  

-  **OP CESTOVÁNÍ S OBČANSKÝM PRŮKAZEM**
Ano, platný občanský průkaz lze použít jako cestovní doklad v případě cesty do zemí Evropské ...
Občanský průkaz NELZE použít, pokud je poškozený nebo má oddělenou část (odstřížený růžek) z ...
Autoři: Sp_Admin Datum: 11.3.2014
[HTTPS://INTRANET.MMHK.CZ/SITES/KC/LISTS/KB/DISPFORM.ASPX?ID=10](https://intranet.mmhk.cz/sites/kc/lists/kb/disppform.aspx?id=10)
-  **VYDÁNÍ OBČANSKÉHO PRŮKAZU**
Informace pro držitele OP s kontaktním ... Vyhotovený občanský průkaz si můžete převzít u obecního úřadu obce s rozšířenou působností, který uvedete do žádosti o vydání občanského průkazu. ...
Autoři: Martinek Lukáš Ing Datum: 19.2.2014
[HTTPS://INTRANET.MMHK.CZ/SITES/KC/LISTS/SITUACE/DISPFORM.ASPX?ID=14](https://intranet.mmhk.cz/sites/kc/lists/situace/disppform.aspx?id=14)
-  **ŽENSKÁ PŘIJMENÍ**
občanem, který má nebo bude mít trvalý pobyt v cizině a narodil se na území České republiky ...
průkaz totožnosti žadatele (např. občanský průkaz, cestovní pas, průkaz o povolení k pobytu ...
Autoři: Martinek Lukáš Ing Datum: 21.2.2014
[HTTPS://INTRANET.MMHK.CZ/SITES/KC/LISTS/SITUACE/DISPFORM.ASPX?ID=76](https://intranet.mmhk.cz/sites/kc/lists/situace/disppform.aspx?id=76)
-  **DOPRAVNÍ PŘESTUPKY A PŘESTUPKY PROTI OBČANSKÉMU SOUŽITÍ A PROTI MAJETKU.**
U dopravních přestupků se jedná nejčastěji o porušení ... U přestupků proti občanskému soužití se jedná nejčastěji o drobné ublížení na zdraví ... Občanský průkaz nebo jiný doklad totožnosti. ...
Autoři: Martinek Lukáš Ing Datum: 19.2.2014
[HTTPS://INTRANET.MMHK.CZ/SITES/KC/LISTS/SITUACE/DISPFORM.ASPX?ID=71](https://intranet.mmhk.cz/sites/kc/lists/situace/disppform.aspx?id=71)
-  **OP POPLATEK**
Jaký je poplatek za vydání občanského průkazu? ... pokladně magistrátu, v tom případě se občan řídí pokyny úředníka na přepážce. (Pokladna má ... OP pro občana mladšího 15 let ...
Autoři: Sp_Admin Datum: 11.3.2014
[HTTPS://INTRANET.MMHK.CZ/SITES/KC/LISTS/KB/DISPFORM.ASPX?ID=9](https://intranet.mmhk.cz/sites/kc/lists/kb/disppform.aspx?id=9)
-  **OP FORMULÁŘ**
Jaký formulář mám vyplnit k vydání občanského průkazu? ... Formulář není třeba vyplňovat, bude s

Znalostní DB

- Slouží především k získávání instantních odpovědí na nové typy dotazů
- Umožňuje pomocí WF sdílet informace mezi operátorkami a jednotlivými odbory úřadu
- Operátorky vytvářejí nové dotazy
- Tyto jsou následně přiděleny odpovědnému úředníkovi
- Po zpracování odpovědi a schválení odpovědi je záznam publikován k širokému použití
- Znalostní DB je také indexována a prohledávána

Přehled záznamů KB

AKCE WEBU		PROCHÁZENÍ		Hlavní seznam		DIMOVÁ ELIŠKA														
		POLOŽKY	SEZNAM			KATEGORIE	Podniková klíčová slova	ŽADATEL	ŘEŠITEL	STAV	ZODPOVĚZENO									
<p>DOMŮ</p> <p>SEZNAMY</p> <ul style="list-style-type: none"> SITUACE NOVÉ SITUACE KB NOVÉ KB <p>ODKAZY</p> <ul style="list-style-type: none"> INTRANET KMS SUBJEKTY PŘÍTOMNOST ONLINE TERMÍNY MĚSTSKÉ ORGANIZACE <p>METODIKA</p> <ul style="list-style-type: none"> KLÍČOVÁ SLOVA MANUÁL V PDF VIDEOMANUÁL ŽIVOTNÍCH SITUACÍ VIDEOMANUÁL ZNALOSTNÍ DATABÁZE <p>KONTAKTY</p> <ul style="list-style-type: none"> EDITOŘI KC <p>Hlavní filtry</p> <p>Použít Vymazat</p> <p>Všechny značky</p> <p>KOŠ</p> <p>VEŠKERÝ OBSAH WEBU</p>		<input type="checkbox"/> NADPIS	<p>OTÁZKA</p> <p>OP CESTOVÁNÍ S OBČANSKÝM PRŮKAZEM</p> <p>Lze občanský průkaz použít pro vycestování mimo území České republiky?</p>	<p>ODPověď</p> <p>Ano, platný občanský průkaz lze použít jako cestovní doklad v případě cesty do zemí Evropské unie.</p> <p>Občanský průkaz NELZE použít pro cestování dětmi, zapsaných v OP rodiče.</p> <p>Občanský průkaz NELZE použít, pokud je poškozený nebo má oddělenou část (odštížený růžek) z důvodu změny pobytu nebo rodinného stavu</p>	<p>KATEGORIE</p> <p>✓</p> <p>Odbor správní</p>	<p>Podniková klíčová slova</p> <p>občanský průkaz; 08.001</p>	<p>ŽADATEL</p> <p>KOMUNIKAČNÍ CENTRUM</p>	<p>ŘEŠITEL</p> <p>KOMUNIKAČNÍ CENTRUM</p>	<p>STAV</p> <p>Vyřešeno</p>	<p>ZODPOVĚZENO</p> <p>Ano</p>										
		<input type="checkbox"/> OP FORMULÁŘ	<p>Jaký formulář mám vyplnit k vydání občanského průkazu?</p>	<p>Formulář není třeba vyplňovat, bude s úředníkem vyplněn přímo do počítače.</p>	<p>Odbor správní</p>	<p>občanský průkaz; formulář; 08.001</p>	<p>KOMUNIKAČNÍ CENTRUM</p>	<p>KOMUNIKAČNÍ CENTRUM</p>	<p>Vyřešeno</p>	<p>Ano</p>										
		<input type="checkbox"/> OP POPLATEK	<p>Jaký je poplatek za vydání občanského průkazu?</p>	<p>Poplatek se hraje v hotovosti na přepážce při podání žádosti. Poplatek lze uhradit i platební kartou na pokladně magistrátu, v tom případě se občan řídí pokyny úředníka na přepážce. (Pokladna má jinou pracovní dobu než přepážky.)</p>	<p>Odbor správní</p>	<p>občanský průkaz; poplatek; 08.001</p>	<p>KOMUNIKAČNÍ CENTRUM</p>	<p>KOMUNIKAČNÍ CENTRUM</p>	<p>Vyřešeno</p>	<p>Ano</p>										
				<table border="1"> <tr> <td>běžný OP (se strojově čitelnou zónou)</td> <td>bez poplatku</td> </tr> <tr> <td>OP se strojově čitelnou zónou a čipem</td> <td>500 Kč</td> </tr> <tr> <td>OP bez strojově čitelné zóny s platností 1 měsíc (náhradou za ztracený, poškozený, odcizený, apod.)</td> <td>100 Kč</td> </tr> <tr> <td>OP pro občana mladšího 15 let</td> <td>50 Kč</td> </tr> <tr> <td>odblokování bezpečnostního osobního kódu</td> <td>100 Kč</td> </tr> </table>	běžný OP (se strojově čitelnou zónou)	bez poplatku	OP se strojově čitelnou zónou a čipem	500 Kč	OP bez strojově čitelné zóny s platností 1 měsíc (náhradou za ztracený, poškozený, odcizený, apod.)	100 Kč	OP pro občana mladšího 15 let	50 Kč	odblokování bezpečnostního osobního kódu	100 Kč						
běžný OP (se strojově čitelnou zónou)	bez poplatku																			
OP se strojově čitelnou zónou a čipem	500 Kč																			
OP bez strojově čitelné zóny s platností 1 měsíc (náhradou za ztracený, poškozený, odcizený, apod.)	100 Kč																			
OP pro občana mladšího 15 let	50 Kč																			
odblokování bezpečnostního osobního kódu	100 Kč																			
		<input type="checkbox"/> OP ÚŘEDNÍ HODINY	<p>Kdy si mohu požádat o občanský průkaz?</p>	<p>Pondělí, středa 8:00 - 17:00</p>	<p>Odbor správní</p>	<p>občanský průkaz; úřední hodiny; 08.001</p>	<p>KOMUNIKAČNÍ CENTRUM</p>	<p>KOMUNIKAČNÍ CENTRUM</p>	<p>Vyřešeno</p>	<p>Ano</p>										

Detail záznamu KB

AKCE WEBU
PROCHÁZENÍ
ZOBRAZENÍ
DIMOVOVA ELISKA

UPRAVIT POLOŽKU

SPRAVOVAT

ODSTRANIT POLOŽKU

HISTORIE VERZÍ

ODPOVĚDĚT

UPOZORNIT

VYŘEŠIT

PRACOVNÍ POSTUPY

ZRUŠIT

AKCE

DOMŮ

SEZNAMY

- SITUACE
- NOVÉ SITUACE
- KB
- NOVÉ KB

ODKAZY

- INTRANET
- KMS
- SUBJEKTY
- PŘÍTOMNOST
- ONLINE TERMÍNY
- MĚSTSKÉ ORGANIZACE

METODIKA

- KLÍČOVÁ SLOVA
- MANUÁL V PDF
- VIDEOMANUÁL ŽIVOTNÍCH SITUACÍ
- VIDEOMANUÁL ZNALOSTNÍ DATABÁZE

KONTAKTY

- EDITOŘI KC

Nadpis OP úřední hodiny

Otázka Kdy si mohu požádat o občanský průkaz?

Odpověď

Pondělí, středa	8:00 - 17:00
Úterý, čtvrtek	8:00 - 14:00
Pátek	8:00 - 12:00
12:00 - 14:00 nahlášení ztráty OP (bez přijetí žádosti o nový OP)	

Kategorie Odbor správní

Platnost

Žadatel [KOMUNIKAČNÍ CENTRUM](#)

Řešitel [KOMUNIKAČNÍ CENTRUM](#)

Stav Vyřešeno

Zodpovězeno Ano

Podniková klíčová slova občanský průkaz; úřední hodiny; 08.001

Vytvořeno 3.2.2014 9:20 uživatelem [SP_ADMIN](#)
Naposledy změněno 11.3.2014 9:50 uživatelem [DIMOVOVÁ ELIŠKA](#)

Zavřít

Životní situace

- Postupy pro řešení některých životních situací
- Struktura informací předepsána legislativou

Identifikační číslo	007
r2 - Kód	03.001
r3 - Pojmenování (název) životní situace	Poplatek ze psů
r4 - Základní informace k životní situaci	Místní poplatek ze psů je dlouhodobě zavedený poplatek, který má především regulační charakter. Je upraven zákonem č. 565/1990 Sb., o místních poplatcích, ve znění pozdějších předpisů. Obecně závazná vyhláška města Hradec Králové č. 4/2003, o místním poplatku ze psů, ve znění vyhl. č. 10/2006 a vyhl. č. 3/2008, stanoví sazbu místního poplatku, vznik a zánik poplatkové povinnosti, ohlašovací povinnost, splatnost poplatku, sankce a osvobození.
r5 - Kdo je oprávněn v této věci jednat (podat žádost apod.)	Poplatníkem je fyzická nebo právnická osoba, která je držitelem psa staršího 3 měsíců, a má trvalý pobyt nebo sídlo na území města Hradec Králové.
r6 - Jaké jsou podmínky a postup pro řešení životní situace	Držitel psa vyplní, vlastnoručně podepíše přiznání k poplatku a předá ho správci místních poplatků.
r7 - Jakým způsobem zahájit řešení životní situac	Oznamovací povinnost: držitel psa je povinen správci poplatku podat přiznání k poplatku do 15 dnů ode dne vzniku poplatkové povinnosti a v téže lhůtě oznámit každou skutečnost, která má vliv na výši poplatku (zejm. odhlášení psa z evidence z důvodu úhynu, utracení, zaběhnutí, prodeje, darování, stěhování atp.) nebo na osvobození.
r8 - Na které instituci životní situaci řešit	Magistrát města Hradec Králové Československé armády 408 502 00 Hradec Králové
r9 - Kde, s kým a kdy životní situaci řešit	odbor ekonomický, oddělení správy daní, poplatků a pohledávek pravé křídlo budovy, 1. patro, kancelář 223 Úřední hodiny: pondělí a středa 8:00 - 12:30, 13:00 - 17:00 hodin Lovasová Iva, kancelář 223, telefon +420 495 707 238, e-mail: IVA.LOVASOVA@MMHK.CZ
r10 - Jaké doklady je nutné mít s sebou	Při jednání na oddělení správy daní, poplatků a pohledávek se poplatník prokazuje platným občanským průkazem, případně pasem.



Automatické publikování na WWW stránky

- Životní situace mají na svých webech všechny úřady
- Primární zdroj dat je nyní v SharePointu
- Po schválení obsahu je automaticky publikován na WWW stránky úřadu
- Integrace je realizována prostřednictvím webových služeb
- V MMHK integrace na Marwel od QCM, možná je i na jiné systémy v případě spolupráce s dodavatelem CMS

Kategorizace obsahu

- Kategorizace pomocí klíčových slov
- Klasifikační strom = taxonomie SharePointu
- Zužování výsledků hledání pomocí klíčových slov
- Možnost rychlého filtrování obsahu dokumentových knihoven
- Taxonomie je dostupná napříč celým Intranetem
- Striktně uplatňována na znalostní databázi, životní situace a je použitelná v rámci celého Intranetu

Příklad kategorizace obsahu

DIMOVOVA ELISKA

HLEDAT

VLASTNOSTI

Managed Metadata Service

Dostupné aplikace služeb
Web může využívat více aplikací ve stromovém zobrazení.

Ukázka importu
Správce metadat služby SharePoint umožňuje importovat obsah ze souboru formátu CSV Uplatnění šablony pro vytvoření souboru do požadované skupiny a v

Správce úložiště termínů
Můžete zadat uživatelská jména a adresy. Oddělte je středníkem, vytvářet nové skupiny sad správce skupiny.

Výchozí jazyk
Vyberte výchozí jazyk pro všechny termíny musí být

Pracovní jazyky
Vyberte jazyky překladu pr

Angličtina

ÚLOŽIŠTĚ TERMÍNŮ TAXONOMIE

Čeština

- Managed Metadata Service
 - KnowledgeBase
 - Magistrát
 - Obecné pojmy
 - Odbory
 - Životní situace
 - Bydlení
 - Čísla životních situací
 - Další životní situace
 - Doprava
 - Finance a poplatky
 - Majetek města**
 - Kultura a sport
 - Obrana a bezpečnost
 - Osobní doklady, údaje a ma
 - Památky
 - Petice a stížnosti
 - Podnikání
 - Rozvoj města a územní age
 - Sociální oblast
 - Stavební řízení

- ▶ Finance a poplatky
- ▶ Kultura a sport
- ▶ **Majetek města**
 - ▶ majetek
 - ▶ nemovitost
 - ▶ poplatek za zábor
 - ▶ souhlas vlastníka
 - ▶ věcné břemeno
 - ▶ veřejné prostranství
 - ▶ vyjádření
 - ▶ vypořádání
 - ▶ zábor
- ▶ Obrana a bezpečnost
- ▶ Osobní doklady, údaje a mat



Klíčová slova ve vyhledávání

- Opírá se o klíčová slova v Taxonomii
- Je rozšířeno o využití Tezaura (umožňuje nalezení synonym a antonym hledaných výrazů)
- Vyhledávání je díky tomu účinnější
- Uživatelé sami přizpůsobují taxonomii měnícím se potřebám úřadu

Výsledek upřesnění vyhledání podle klíčových slov

AKCE WEBU
PROCHÁZENÍ
STRÁNKA

HLEDÁNÍ ▾ Výsledky hledání

DIMOVOVÁ ELIŠKA

DOMŮ

Kategorie

JAKÁKOLI KATEGORIE

ODBOR SPRÁVNÍ (4)

ODBOR SPRÁVNÍ - DOK... (2)

Značky

JAKÁKOLI ZNAČKY

OBČANSKÝ PRŮKAZ (6)

00.004 (0)

FORMULÁŘ (1)

POPLATEK (1)

ÚŘEDNÍ HODINY (1)

1-6 z 6 výsledků

- OP CESTOVÁNÍ S OBČANSKÝM PRŮKAZEM**

Ano, platný občanský průkaz lze použít jako cestovní doklad v případě cesty do zemí Evropské ...
Občanský průkaz NELZE použít, pokud je poškozený nebo má oddělenou část (odstřižený růžek) z ...
Autoři: Sp_Admin Datum: 11.3.2014
[HTTPS://INTRANET.MMHK.CZ/SITES/KC/LISTS/KB/DISPFORM.ASPX?ID=10](https://intranet.mmhk.cz/sites/kc/lists/kb/dispform.aspx?id=10)
- OP POPLATEK**

Jaký je poplatek za vydání občanského průkazu? ... pokladně magistrátu, v tom případě se občan řídí pokyny úředníka na přepážce. (Pokladna má ... OP pro občana mladšího 15 let ...
Autoři: Sp_Admin Datum: 11.3.2014
[HTTPS://INTRANET.MMHK.CZ/SITES/KC/LISTS/KB/DISPFORM.ASPX?ID=9](https://intranet.mmhk.cz/sites/kc/lists/kb/dispform.aspx?id=9)
- OP FORMULÁŘ**

Jaký formulář mám vyplnit k vydání občanského průkazu? ... Formulář není třeba vyplňovat, bude s úředníkem vyplněn přímo do počítače. ...
Autoři: Sp_Admin Datum: 11.3.2014
[HTTPS://INTRANET.MMHK.CZ/SITES/KC/LISTS/KB/DISPFORM.ASPX?ID=8](https://intranet.mmhk.cz/sites/kc/lists/kb/dispform.aspx?id=8)
- OP ÚŘEDNÍ HODINY**

Kdy si mohu požádat o občanský průkaz? ... 12:00 - 14:00 nahlášení ztráty OP (bez přijetí žádosti o nový OP) ...
Autoři: Sp_Admin Datum: 11.3.2014
[HTTPS://INTRANET.MMHK.CZ/SITES/KC/LISTS/KB/DISPFORM.ASPX?ID=6](https://intranet.mmhk.cz/sites/kc/lists/kb/dispform.aspx?id=6)
- OP VÝMĚNA**

Kdy nejdříve mohu požádat o výměnu OP, když mi končí platnost dokladu? ... O výměnu OP můžete požádat nejdříve dva měsíce před koncem platnosti OP. ...
Autoři: Dimovová Eliška Datum: 11.3.2014
[HTTPS://INTRANET.MMHK.CZ/SITES/KC/LISTS/KB/DISPFORM.ASPX?ID=102](https://intranet.mmhk.cz/sites/kc/lists/kb/dispform.aspx?id=102)
- OP I. DOKLAD**

Kdy nejdříve mohu požádat o vydání prvního OP? ... Vydání (výroba) I. OP do 15 let: ... - 0-15 let (novinnost vlastnit OP v tomto věku není) ... požádat lze kdykoliv před dovršením věku 15 let

Vyhledání v KB pomocí klíčového slova

AKCE WEBU PROCHÁZENÍ

Nástroje seznamu

POLOŽKY SEZIAM

DIMOVÁ ELIŠKA

AKCE WEBU	PROCHÁZENÍ	POLOŽKY	SEZIAM	NADPIS	Otázka	Odpověď	KATEGORIE	Podniková klíčová slova	ŽADATEL	ŘEŠITEL	STAV	ZODPOVĚZENO																		
<p>DOMŮ</p> <p>SEZNAMY</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ SITUACE ▪ NOVÉ SITUACE ▪ KB ▪ NOVÉ KB <p>ODKAZY</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ INTRANET ▪ KMS ▪ SUBJEKTY ▪ PŘÍTOMNOST ▪ ONLINE TERMÍNY ▪ MĚSTSKÉ ORGANIZACE <p>METODIKA</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ KLÍČOVÁ SLOVA ▪ MANUÁL V PDF ▪ VIDEOMANUÁL ŽIVOTNÍCH SITUACÍ ▪ VIDEOMANUÁL ZNALOSTNÍ DATABÁZE <p>KONTAKTY</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ EDITORŮ KC 		<input type="checkbox"/>		OP ÚŘEDNÍ HODINY	Kdy si mohu požádat o občanský průkaz?	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>Pondělí, středa</td> <td>8:00 - 17:00</td> </tr> <tr> <td>Úterý, čtvrtek</td> <td>8:00 - 14:00</td> </tr> <tr> <td>Pátek</td> <td>8:00 - 12:00</td> </tr> <tr> <td colspan="2">12:00 - 14:00 nahlášení ztráty OP (bez přijetí žádosti o nový OP)</td> </tr> </table>	Pondělí, středa	8:00 - 17:00	Úterý, čtvrtek	8:00 - 14:00	Pátek	8:00 - 12:00	12:00 - 14:00 nahlášení ztráty OP (bez přijetí žádosti o nový OP)		Odbor správní	občanský průkaz; úřední hodiny; 08.001	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	KOMUNIKAČNÍ CENTRUM	KOMUNIKAČNÍ CENTRUM	Vyřešeno	Ano								
	Pondělí, středa	8:00 - 17:00																												
	Úterý, čtvrtek	8:00 - 14:00																												
	Pátek	8:00 - 12:00																												
12:00 - 14:00 nahlášení ztráty OP (bez přijetí žádosti o nový OP)																														
		<input type="checkbox"/>		PASY ÚŘEDNÍ HODINY	Kdy si mohu požádat o vydání cestovního dokladu - pasu?	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>Pondělí, středa</td> <td>8:00 - 17:00</td> </tr> <tr> <td>Úterý, čtvrtek</td> <td>8:00 - 14:00</td> </tr> <tr> <td>Pátek</td> <td>8:00 - 12:00</td> </tr> </table>	Pondělí, středa	8:00 - 17:00	Úterý, čtvrtek	8:00 - 14:00	Pátek	8:00 - 12:00	Odbor správní	cestovní doklad; úřední hodiny; 08.002	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	KOMUNIKAČNÍ CENTRUM	KOMUNIKAČNÍ CENTRUM	Vyřešeno	Ano										
Pondělí, středa	8:00 - 17:00																													
Úterý, čtvrtek	8:00 - 14:00																													
Pátek	8:00 - 12:00																													
		<input type="checkbox"/>		PODATELNA ÚŘEDNÍ HODINY A KANCELÁŘ	Kde se nachází podatelna a jak má otevřeno?	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>Podatelna centrální - Československé armády 408</td> <td>vlevo, zvýšené přízemí, č. dveří ?</td> <td>pondělí a středa</td> <td>8:00 - 17:00</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>úterý, čtvrtek, pátek</td> <td>8:00 - 15:00</td> </tr> </table>	Podatelna centrální - Československé armády 408	vlevo, zvýšené přízemí, č. dveří ?	pondělí a středa	8:00 - 17:00			úterý, čtvrtek, pátek	8:00 - 15:00	Odbor vnitřních služeb	podatelna; úřední hodiny	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	KOMUNIKAČNÍ CENTRUM	KOMUNIKAČNÍ CENTRUM	Vyřešeno	Ano								
Podatelna centrální - Československé armády 408	vlevo, zvýšené přízemí, č. dveří ?	pondělí a středa	8:00 - 17:00																											
		úterý, čtvrtek, pátek	8:00 - 15:00																											
		<input type="checkbox"/>		POKLADNA ÚŘEDNÍ HODINY A KANCELÁŘ	Kde se nachází pokladna magistrátu a jak má otevřeno?	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>Československé armády</td> <td>pondělí a středa</td> <td>8:00 - 12:00</td> <td>13:00 - 17:00</td> </tr> <tr> <td>vlevo, zvýšené přízemí, č. 22</td> <td>úterý, čtvrtek, pátek</td> <td>8:00 - 12:00</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Československé armády</td> <td>pondělí a středa</td> <td>8:00 - 11:00</td> <td>12:00 - 17:00</td> </tr> <tr> <td>vpravo, zvýšené přízemí, č. 172</td> <td>úterý, čtvrtek,</td> <td>8:00 - 12:00</td> <td></td> </tr> </table>	Československé armády	pondělí a středa	8:00 - 12:00	13:00 - 17:00	vlevo, zvýšené přízemí, č. 22	úterý, čtvrtek, pátek	8:00 - 12:00		Československé armády	pondělí a středa	8:00 - 11:00	12:00 - 17:00	vpravo, zvýšené přízemí, č. 172	úterý, čtvrtek,	8:00 - 12:00		Odbor ekonomický	pokladna; úřední hodiny; poplatek	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	KOMUNIKAČNÍ CENTRUM	KOMUNIKAČNÍ CENTRUM	Vyřešeno	Ano
Československé armády	pondělí a středa	8:00 - 12:00	13:00 - 17:00																											
vlevo, zvýšené přízemí, č. 22	úterý, čtvrtek, pátek	8:00 - 12:00																												
Československé armády	pondělí a středa	8:00 - 11:00	12:00 - 17:00																											
vpravo, zvýšené přízemí, č. 172	úterý, čtvrtek,	8:00 - 12:00																												

Hlavní filtry

Všechny značky

úřední hodiny:

KOŠ

VEŠKERÝ OBSAH WEBU

Pohled z úřadu

- Zlepšili jsme odbavení volajících i bez klasického call centra
- Vytvořili jsme sdílený prostor pro spojovatelky
- Informace potřebné pro odbavování klientů máme na jednom místě
- Opakující se jednoduché dotazy jsou vyřešeny přímo spojovatelkami
- Jsme schopni zjistit přítomnost úředníka v úřadu přímo spojovatelkou
- Posílili jsme sebevědomí spojovatelek
- I znevýhodnění kolegové mohou pracovat s dříve pro ně nepoužitelným SharePointem

Dotazy?

Děkuji za pozornost!

