Představení helpdesku

Základní informace ke dni 25. 9. 2020

Adresa služby: https://forum.c-budejovice.cz/
Datum technického uvedení do provozu: 21. 9. 2020
Za včasnou odpověď na zaslané podněty a za obsah článků odpovídá: předseda výboru.
Přístup pro plné zobrazení podnětů: členové výboru, předsedové územních skupin.
Plánované datum převodu podnětů ze stávajících zápisů a tabulek: 1. 10. 2020.

Tato služba vznikla jako pracovní nástroj pro evidenci a zpracování občanských podnětů, podávaných občany města prostřednictvím územních skupin. K zajištění služby byl předseda Výboru pro veřejnou správu a informační technologie Zastupitelstva města pověřen usnesením Výboru č. 19/2019. Nyní je možné podněty městu zasílat mimo jiné i prostřednictvím této služby, a to takto:

- Využitím webového formuláře: https://forum.c-budejovice.cz/cs/support/tickets/new
- Zasláním e-mailu na adresu: forum@c-budejovice.cz
- Přímým zadáním předsedou výboru, v systému označeno jako telefonický požadavek

Systém pracuje s podnětem jako s e-mailovou konverzací rozšířenou o metadata (priorita, štítky, příslušná územní skupina, termíny pro odpověď a vyřešení podnětu, a další). Pro ochranu kontaktních údajů zúčastněných osob jsou podrobnosti podnětu řešeny v neveřejném režimu s přístupem pro autora podnětu, předsedu územní skupiny a členy výboru. Export tabulkových přehledů podnětů (bez historie a příloh, které se do tabulek logicky nevejdou) mohou kdykoli provést členové výboru, předsedové územních skupin, popřípadě další pověřené osoby.

Prezentace helpdesku proběhne na zasedání zastupitelstva města.