



|   |  |               |
|---|--|---------------|
|  | Interná smernica<br><b>Evidencia a spôsob riešenia požiadaviek<br/>obyvateľov</b><br>IS – 96 | Vydanie č.: 1 |
|   |  | Výtlačok č.:  |
|   |  | Strana 1 z 4  |

## **MESTO PRIEVIDZA**

**INTERNÁ SMERNICA č. 96**  
**IS – 96**  
**Evidencia a spôsob riešenia požiadaviek obyvateľov**

|   |   |               |
|---|---|---------------|
|  | Interná smernica<br><b>Evidencia a spôsob riešenia požiadaviek<br/>         obyvateľov</b><br>IS – 96 | Vydanie č.: 1 |
|   |   | Výtlačok č.:  |
|   |   | Strana 2 z 4  |

## 1. Účel

Interná smernica upravuje predkladanie, evidenciu, označovanie a spôsob riešenia požiadaviek obyvateľov mesta Prievidza.

## 2. Postup

### Spôsob predkladania, evidencie požiadaviek, označovania údajov požiadaviek a spôsob ich riešenia

#### 2.1 Spôsob predkladania požiadaviek

2.1.1 Požiadavky obyvateľov je možné predkladať najmä:

- osobne na zasadnutiach mestského zastupiteľstva,
- osobne na zasadnutiach jednotlivých výborov volebných obvodov,
- osobne na stretnutiach s obyvateľmi,
- osobne na verejných zhromaždeniach,
- písomne na adrese MsÚ, prípadne zaslané na [info@prievidza.sk](mailto:info@prievidza.sk),
- iným spôsobom.

Termíny zasadnutí sú vopred určené v aktuálnom harmonograme zverejnenom na webovom sídle mesta Prievidza.

2.1.2 Požiadavky obyvateľov predložené osobne na zasadnutiach mestského zastupiteľstva alebo na jednotlivých výboroch volebných obvodov odovzdá zapisovateľka ako súčasť zápisnice pod prílohou č.1 – Požiadavky od obyvateľov, na sekretariát prednostu MsÚ, ktorý ich následne odovzdá kancelárii primátorky pre ďalšie spracovanie.

2.1.3 Štandardizovaná podoba prílohy č.1 – Požiadavky od obyvateľov za konkrétny výbor volebného obvodu prípadne z mestského zastupiteľstva:

#### Príloha č.1 – Požiadavky od obyvateľov za VVO č. x, zo dňa x.x.xxxx

| Zadávatel           | Zadávatel                                 | Požiadavka/Podnet            | Zodpovedané | Písomná odpoveď | Stanovisko VVO, doplňujúce informácie |
|---------------------|---|------------------------------|-------------|-----------------|---------------------------------------|
| Identifikačné údaje | Kontaktné údaje (telefón, e-mail, adresa) | Jasné a zrozumiteľné zadanie | Áno/Nie     | Áno*/Nie        |                                       |

\* uprednostňuje sa elektronická odpoveď pred písomnou

2.1.4. Požiadavky obyvateľov doručené písomne do podateľne MsÚ, zaeviduje referent podateľne podľa potrieb a odovzdá konkrétnemu útvaru podľa typu požiadavky, tieto požiadavky sa nezahŕňajú do centrálnej evidencie požiadaviek a sú v kompetencii konkrétneho útvaru.


2.1.5. V prípade požiadaviek typu: výrub drevín a odstránenie/umiestnenie lavičiek, sa tieto môžu zaevidovať do prílohy č.1 . Žiadosti sú k dispozícii u zapisovateľky na príslušnom zasadnutí. Preberanie vyplnených žiadostí spolu s náležitosťami zabezpečuje zapisovateľka príslušného zasadnutia.

#### 2.2 Evidencia požiadaviek

2.2.1 Požiadavky sú evidované v centrálnej evidencii požiadaviek v elektronickej forme a to v dvoch zdieľaných dokumentoch služby Google – archív požiadaviek a sumár požiadaviek.

2.2.2 Archív požiadaviek obsahuje kompletný zoznam doteraz prijatých požiadaviek občanov vrátane tých, ktoré boli splnené prípadne nespĺniteľné a vypustené zo sledovania.

2.2.3 Sumár požiadaviek obsahuje zoznam prijatých požiadaviek, ktoré sú aktuálne v sledovaní a prebieha ich realizácia.

|   |  |               |
|---|--|---------------|
|  | <b>Interná smernica</b><br><b>Evidencia a spôsob riešenia požiadaviek</b><br><b>obyvateľov</b><br><b>IS – 96</b> | Vydanie č.: 1 |
|   |  | Výtlačok č.:  |
|   |  | Strana 3 z 4  |

2.2.4 Požiadavky sa evidujú pod samostatným evidenčným číslom a obsahuje nasledovné údaje: evidenčné číslo (vždy nasledujúce v poradí), dátum prijatia, charakteristika požiadavky stanovisko VVO, zodpovedný za riešenie (odbor, alebo organizácia, ktorá je zodpovedná za realizáciu požiadavky), spôsob riešenia a stav úlohy.

### 2.3 Označenie údajov požiadaviek v elektronickej podobe

2.3.1 Jednotlivé požiadavky sú rozdelené do VO, ktoré sú označené rímskymi číslicami od I. do VII.

2.3.2 Evidenčné číslo požiadaviek je označené arabskou číslicou vzostupne podľa poradia prijatia.

2.3.3 Dátumom je označená každá požiadavka štandardným spôsobom (deň, mesiac a rok).

2.3.4 Charakteristika požiadavky obsahuje presný a jednoznačný popis požiadavky aj s odôvodnením, prečo žiadateľ túto požiadavku žiada (zdôvodnenie - aký problém sa má požiadavkou vyriešiť). Pokiaľ nie je predkladateľ požiadavky anonymný, obsahuje aj meno, adresu a kontaktné údaje.

2.3.5 Stanovisko VVO označuje jednoznačné a konkrétne vyjadrenie k vznesenej požiadavke.

2.3.6 Zodpovedný za riešenie – útvar MsÚ, spoločnosť alebo organizácia, ktorá je zodpovedná za realizáciu požiadavky.

2.3.7 Spôsob riešenia obsahuje predpokladaný termín a spôsob, akým bude požiadavka realizovaná, ktorý sa priebežne aktualizuje.


2.3.8 Stav úlohy obsahuje zadané požiadavky na stav:

|                      |   |
|----------------------|---|
| <b>Nová:</b>         | novo zadaná požiadavka, ktorá čaká na priradenie ku konkrétnemu referentovi.  |
| <b>V riešení:</b>    | požiadavka už bola pridelená konkrétnemu referentovi, ktorý ju rieši a tým za ňu preberá zodpovednosť. týmto stavom sa tiež označuje požiadavka, na ktorej plnení sa už začalo pracovať, no nie je ešte úplne dokončená alebo vybavená.             |
| <b>Splnená:</b>      | požiadavka bola vybavená v plnom rozsahu, prípadne v najvyššej možnej vykonateľnosti.   |
| <b>Nesplnená:</b>    | uvedie sa po 2 mesiacoch od zadania požiadavky, ak požiadavka neprešla do stavu "splnené" alebo "nesplniteľné". zodpovednosť za ňu má priradený referent, v prípade nepriradenej požiadavky, má zodpovednosť vedúci daného oddelenia/odboru/útvary. |
| <b>Nesplniteľná:</b> | uvádza sa, ak je požiadavka objektívne nereálna alebo nerealizovateľná (napr. nedostatok fin. prostriedkov v horizonte 2-3 rokov). zdôvodnenie treba uviesť v poznámke k spôsobu riešenia.  |

### 2.4 Spôsob riešenia požiadaviek

#### 2.4.1. Kolobeh požiadavky

|    |                          |     |   |
|----|--------------------------|-----|---|
| 1. | Obyvatel/zadávateľ       | a)  | predloží požiadavku   |
| 2. | Zapisovateľka            | b)  | zaeviduje požiadavku do prílohy č. 1 - Požiadavky od obyvateľov za ..., zo dňa ...                              |
|    |                          | c)  | odovzdá prílohu č. 1 do kancelárie prednostu MsÚ  |
| 3. | Kancelária prednostu MsÚ | d)  | Odovzdá elektronickú kópiu prílohy vo formáte doc. č.1 kancelárii primátorky                                    |
| 4. | kancelária primátorky    | e)  | označení požiadavku do centrálnej evidencie požiadaviek so zatriedením do príslušného VVO                       |
|    |                          | f)  | určí a vyzve zodpovedný útvar MsÚ prostredníctvom vedúceho pracovníka MsÚ k určeniu riešiteľa požiadavky        |
| 5. | Vedúci pracovník MsÚ     | g)  | priradí konkrétnu požiadavku pracovníkovi MsÚ, čím určí riešiteľa požiadavky so zodpovednosťou                  |
|    |                          | h)  | informuje kanceláriu primátorky o určených riešiteľoch do 1 týždňa od zaslania/prebratia požiadaviek            |
| 6. | Riešiteľ požiadavky      | ch) | má povinnosť najneskôr do 30 dní od zapísania do sumáru požiadaviek reagovať na požiadavku                      |
|    |                          | i)  | riešenie (čiastočné, finálne) zašle kancelárii primátorky   |
|    |                          | j)  | v prípade žiadosti zadávateľa o písomnú odpoveď, túto zabezpečí prednostne prostredníctvom mailovej komunikácie |
|    |                          | k)  | kópiu odpovede zašle kancelárii primátorky  |
|    |                          | l)  | je povinný viesť si evidenciu pridelených požiadaviek s aktualizáciou na mesačnej báze                          |
|    |                          | m)  | aktualizácie zasielať kancelárii primátorky   |
| 7. | Referent pre podnety     | n)  | zaeviduje riešenie (čiastočné, finálne)   |
|    |                          | o)  | v prípade nesplnenia si povinností si v lehote, pošle URGENCIU na riešenie s povinnosťou reakcie do 14 dní      |
|    |                          | p)  | v prípade nesplnenia si povinností z URGENCIE, vyzve o nápravu vedúceho príslušného útvaru MsÚ , prednostu MsÚ  |

|   |   |               |
|---|---|---------------|
|  | Interná smernica<br><b>Evidencia a spôsob riešenia požiadaviek<br/> obyvateľov</b><br>IS – 96 | Vydanie č.: 1 |
|   |   | Výtlačok č.:  |
|   |   | Strana 4 z 4  |

|  |  |  |                           |
|--|--|--|---------------------------|
|  |  |  | a 2. zástupcu primátorky. |
|--|--|--|---------------------------|

### 3. Pojmy a skratky

#### 3.1 Pojmy

- neobsahuje

#### 3.2 Skratky

VO – volebný obvod

VVO – výbor volebného obvodu

MsÚ – mestský úrad

### 4. Záverečné a prechodné ustanovenia

4.1.1 Táto interná smernica nadobúda účinnosť dňom podpísania primátorom mesta Prievidza.

4.1.2. Prijatím internej smernice č. 96 Evidencia a spôsob riešenia požiadaviek sa ruší interná smernica č. 29 Riešenie požiadaviek obyvateľov.

### 5. Rozdeľovník

- kancelária primátora mesta,
- kancelária prednostu MsÚ,
- vedúci odborov MsÚ,
- útvar hlavného kontrolóra,
- mestská polícia,
- Technické služby mesta Prievidza, s.r.o.
- Správa majetku mesta Prievidza, s.r.o.
- Kultúrne a spoločenské stredisko Prievidza

### 6. Prílohy

Žiadosť o odstránenie, umiestnenie lavičiek

F 092-0 Žiadosť o zabezpečenie výrubu dreviny rastúcej vo verejnej zeleni KP 44

|                   | Vypracoval                      | Posúdil                      | Schválil                     |
|-------------------|---------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| Meno a priezvisko | Mgr.Diana Šurkalová<br>Dušeková | Mgr. Alojz Vlčko             | JUDr. Katarína<br>Macháčková |
| Funkcia           | Referent pre komunikáciu        | Vedúci kancelárie primátorky | Primátor                     |
| Dátum             | 20.2.2019                       | 20.2.2019                    | 22.2.2019                    |
| Podpis            |                                 |                              |                              |