
 <p>PRIEVIDZA</p>	<p>Interná smernica Riešenie požiadaviek občanov IS – 29</p>	Vydanie č.: 1
		Výtlačok č.:
		Strana 1 z 3

MESTO PRIEVIDZA

INTERNÁ SMERNICA č. 29
IS – 29
Riešenie požiadaviek občanov

	Interná smernica Riešenie požiadaviek občanov IS – 29	Vydanie č.: 1
		Výtlačok č.:
		Strana 2 z 3

1. Účel

Interná smernica upravuje zhromažďovanie, evidenciu a spôsob riešenia požiadaviek občanov rozdelených podľa jednotlivých volebných obvodov v meste Prievidza.

2. Postup

Spôsob zhromažďovania, forma evidencie a označenie údajov požiadaviek

2.1 Spôsob zhromažďovania požiadaviek


- 2.1.1 Požiadavky predložené občanmi osobne primátorovi a zástupcom mesta na pravidelných stretnutiach každý pondelok o 17. h v jednotlivých VO. Termíny sú vopred určené v aktuálnom harmonograme.
- 2.1.2 Požiadavky predložené občanmi osobne poslancom jednotlivých VO na ich pravidelných zasadnutiach (viď aktuálny harmonogram zasadnutí výborov VO, publikovaný aj na www.prievidza.sk v sekcii Samospráva časti Výbory volebných obvodov). Zápisnice zo zasadnutí sú doručené na sekretariát MsÚ a následne na Ref. MaKM.
- 2.1.3 Požiadavky predložené občanmi osobne primátorovi mesta počas stránkových dní, realizovaných každý pondelok v čase od 14. h do 16.45 h a to priamo v pracovni primátora mesta, zástupcu primátora mesta a zasadačke mestskej rady. Zo stránkových dní primátora mesta je vyhotovená zápisnica, ktorá je doručená na Ref. MaKM.
- 2.1.4 Písomné požiadavky občanov doručené do schránok dôvery, ktoré sú umiestnené vo vestibuloch MsÚ, v Klientskom centre a na OVaRR na Hollého ul. Č. 2. Referent MaKM realizuje jedenkrát týždenne výber jednotlivých schránok.
- 2.1.5 Požiadavky občanov mesta doručené na MsÚ prostredníctvom kontaktnej televíznej relácie Primátor na ulici.
- 2.1.6 Požiadavky občanov, získané prostredníctvom elektronických, printových médií (rozhlas, tlač, televízia, mail). Ide o požiadavky, ktoré sú evidované pod názvom „iné“ požiadavky.

2.2 Forma evidencie požiadaviek

- 2.2.1 Každá požiadavka je evidovaná v elektronickej forme a to vo dvoch súboroch – archív požiadaviek a sumár požiadaviek.
- 2.2.2 Archív požiadaviek obsahuje kompletný zoznam doteraz prijatých požiadaviek občanov vrátane tých, ktoré boli zrealizované a vypustené zo sledovania.
- 2.2.3 Sumár požiadaviek obsahuje zoznam prijatých požiadaviek, ktoré sú aktuálne v sledovaní a prebieha ich realizácia.
- 2.2.4 Každá požiadavka sa eviduje 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 stanovisko MsR.

2.3 Označenie údajov požiadaviek

- 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 výstižný popis požiadavky. Pokiaľ nie je predkladateľ požiadavky anonymný, obsahuje aj meno a adresu.
- 2.3.5 Stanovisko VVO sa označuje matematickými znamienkami +, -, pričom + znamená kladné stanovisko a – záporné.
- 2.3.6 Zodpovedný za riešenie – odbor alebo organizácia, ktorá je zodpovedná za realizáciu požiadavky.

	Interná smernica Riešenie požiadaviek občanov IS – 29	Vydanie č.: 1
		Výtlačok č.:
		Strana 3 z 3

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

2.3.8 Stanovisko MsR obsahuje postoj, aký zaujala rada pri predložení požiadavky a to: zrealizovaná, v sledovaní (realizácia prebieha) alebo vypúšťa sa (rada neakceptuje požiadavku občana z objektívnych dôvodov alebo je už požiadavka zrealizovaná).

3. Pojmy a skratky

3.1 Pojmy

- neobsahuje

3.2 Skratky

VO – volebný obvod

VVO – výbor volebného obvodu

MsÚ – mestský úrad

MsR – mestská rada

Ref. MaKM – referát marketingu a komunikácie mesta

OVaRR – odbor výstavby a regionálneho rozvoja

4. Záverečné a prechodné ustanovenia

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

5. Rozdeľovník

Šekretariát prednostu mestského úradu

Členovia mestskej rady

Predsedovia Výborov volebných obvodov

Hlavný kontrolór mesta

Odbor výstavby a regionálneho rozvoja MsÚ

6. Prílohy

Neobsahuje.

	Vypracoval	Posúdil	Schválil
Meno a priezvisko	PhDr. Ivona Vojtášová	Ing. Eva Lacková	Ing. Ján Bodnár
Funkcia	hovorca mesta	manažér kvality	Primátor
Dátum	17. 10. 2007	26. 10. 2007	29. 10. 2007
Podpis			