



Prievidza

Interná smernica mesta Prievidza číslo IS – 139

Evidencia a spôsob riešenia požiadaviek a podnetov obyvateľov **1. vydanie**

1. Úvodné ustanovenia

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

2. Spôsob predkladania požiadaviek a podnetov

2.1 Požiadavky a podnety obyvateľov je možné predkladať najmä:

- osobne na zasadnutiach mestského zastupiteľstva,
- osobne na zasadnutiach jednotlivých výborov volebných obvodov (ďalej len „VVO“),
- osobne na zasadnutiach komisií mestského zastupiteľstva
- osobne na stretnutiach s obyvateľmi,
- osobne na verejných zhromaždeniach,
- písomne na adrese Mestského úradu v Prievidzi (ďalej len „MsÚ“), prípadne zaslané na info@prievidza.sk,
- prostredníctvom webového portálu Odkaz pre starostu www.odkazprestarostu.sk,
- prostredníctvom mobilnej aplikácie Munipolis,
- iným spôsobom, ak je možné požiadavku alebo podnet jednoznačne identifikovať a postúpiť na riešenie.

Termíny zasadnutí mestského zastupiteľstva, výborov volebných obvodov a komisií sú zverejňované spôsobom obvyklým pre mesto Prievidza.

2.2 Požiadavky a podnety obyvateľov predložené osobne na zasadnutiach mestského zastupiteľstva, jednotlivých výboroch volebných obvodov, komisií mestského zastupiteľstva alebo na stretnutiach s obyvateľmi sú zaznamenané v zápisnici z príslušného zasadnutia.





Prievidza

Zapisovateľ/ka zodpovedá za to, že požiadavka alebo podnet je v zápisnici formulovaný jasne a zrozumiteľne tak, aby bolo možné určiť jeho predmet, lokalitu a požadovaný spôsob riešenia.

- 2.3 Požiadavky a podnety doručené do podateľne MsÚ ako samostatné písomné podanie sa evidujú a vybavujú podľa platných pravidiel registratúry a podľa ich obsahu sa prideľujú príslušnému organizačnému útvaru. Tieto požiadavky sa nezahŕňajú do centrálnej evidencie požiadaviek a sú v kompetencii konkrétneho útvaru.

3. Centrálna evidencia požiadaviek a podnetov

3.1 Forma evidencie

- 3.1.1 Požiadavky a podnety sa evidujú elektronicky v zdieľaných tabuľkách služby Google Workspace spravovaných mestom Prievidza.
- 3.1.2 Pre jednotlivé výbory volebných obvodov sa vedú samostatné zdieľané tabuľky, prípadne samostatné časti centrálnej evidencie.
- 3.1.3 Správcom centrálnej evidencie je kancelária primátorky.
- 3.1.4 V prípade požiadaviek týkajúcich sa výrubu drevín sa tieto môžu zaevidovať do Príloh č.1 a č. 2. Preberanie vyplnených žiadostí spolu s náležitosťami zabezpečuje zapisovateľ/ka príslušného zasadnutia.
- 3.1.5 V prípade požiadavky na umiestnenie alebo odstránenie lavičky pred vchod obytného domu sa postupuje v súlade s príslušným príkazným listom. Pri požiadavkách na umiestnenie lavičky v iných lokalitách na území mesta Prievidza sa vyžaduje súhlas príslušného VVO.

3.2 Prístup do evidencie

- 3.2.1 Prístup do zdieľaných tabuliek sa prideľuje podľa pracovného zaradenia a rozsahu zodpovednosti jednotlivých zamestnancov, mestských organizácií a spoločností mesta.
- 3.2.2 Osoby s prideleným oprávnením sú povinné využívať prístup výlučne na pracovné účely a nesmú umožniť prístup neoprávnenej osobe.
- 3.2.3 Nie je prípustné svojvoľne meniť štruktúru tabuľky, názvy stĺpcov, nastavené hodnoty rozbaľovacích zoznamov alebo iné systémové nastavenia evidencie bez súhlasu správcu evidencie.

4. Údaje evidované pri požiadavke alebo podnete

- 4.1 Každá požiadavka alebo podnet sa eviduje v samostatnom riadku tabuľky.

Evidencia obsahuje najmä tieto údaje:

- a) **Číslo podnetu** – poradové číslo podnetu v rámci príslušnej evidencie.
- b) **Stav** – aktuálny stav riešenia podnetu.



Prievidza

- c) **Dátum zadania** – dátum zaevidovania požiadavky alebo podnetu do elektronickej evidencie.
- d) **Názov** – krátke a výstižné pomenovanie predmetu podnetu, spravidla obsahujúce aj lokalitu.
- e) **Popis** – jasný a jednoznačný opis požiadavky alebo problému, ktorý má byť riešený, vrátane podstatných okolností potrebných na jeho posúdenie.
- f) **Riešiteľ – skupina** – organizačný útvar MsÚ, Mestská polícia, mestská organizácia, obchodná spoločnosť mesta alebo iná organizačná jednotka zodpovedná za riešenie podnetu.
- g) **Riešiteľ – osoba** – konkrétna osoba zodpovedná za vybavenie alebo koordináciu riešenia podnetu.
- h) **Stanovisko/Aktualizácia** – priebežne dopĺňané informácie o preverení podnetu, navrhovanom alebo uskutočnenom riešení, predpokladanom termíne realizácie, prekážkach realizácie alebo dôvode jeho uzavretia.
- i) **Odkaz na zápisnicu** – odkaz alebo identifikácia zápisnice, z ktorej požiadavka alebo podnet vyplýva.
- j) **Dátum vyriešenia** – dátum, ku ktorému bol podnet vybavený alebo definitívne uzavretý.

4.2 Stav požiadavky sa označuje prostredníctvom preddefinovaného rozbaľovacieho zoznamu. Používajú sa najmä tieto stavy:

- a) **Zadaný** – nová požiadavka alebo podnet, ktorý bol zaevidovaný a čaká na prvé posúdenie, prípadne na začatie riešenia zodpovednou osobou.
- b) **V riešení** – podnet bol pridelený konkrétnemu riešiteľovi a prebieha jeho preverovanie, príprava riešenia alebo realizácia. Tento stav sa používa aj v prípade, ak bolo riešenie začaté, ale ešte nebolo dokončené.
- c) **Vyriešené** – požiadavka bola splnená alebo podnet bol vybavený v požadovanom, prípadne objektívne možnom rozsahu.
- d) **Uzavreté** – požiadavka bola odborne posúdená a ďalej sa nesleduje, najmä ak jej realizácia nie je možná, nie je opodstatnená, nie je v kompetencii mesta, jej realizácia sa v relevantnom období nepredpokladá alebo bolo prijaté iné konečné stanovisko. Dôvod uzavretia musí byť uvedený v stĺpci „Stanovisko/Aktualizácia“.
- e) **Neriešené** – kontrolný stav označujúci požiadavku, pri ktorej napriek jej prideleniu nebola v určenej lehote vložená požadovaná reakcia alebo nebolo začaté jej riešenie. Tento stav nie je konečným vybavením požiadavky.

5. Spôsob riešenia (kolobeh) požiadaviek a podnetov

5.1 Obyvateľ alebo zadávateľ predloží požiadavku alebo podnet.



Prievidza

- 5.2 Zapisovateľ/ka zaznamená požiadavku alebo podnet do zápisnice z príslušného zasadnutia tak, aby bol jeho obsah jasný, zrozumiteľný a jednoznačne identifikovateľný. Po vyhotovení zápisnice zabezpečí jej sprístupnenie kancelárii primátorky podľa interných pravidiel mesta.
- 5.3 Kancelária primátorky zaeviduje požiadavku alebo podnet do príslušnej zdieľanej tabuľky, ak tak už neurobila oprávnená osoba v rámci príslušného VVO. Pridelí podnet zodpovednej skupine a poverenému zamestnancovi príslušného útvaru, mestskej polície, mestskej organizácie alebo spoločnosti.
- 5.4 Riešiteľ požiadavky je povinný oboznámiť sa s pridelenou požiadavkou a najneskôr do 5 pracovných dní od jej pridelenia zaslať kancelárii primátorky prvé stanovisko k jej riešeniu. Ak riešenie požiadavky trvá dlhšie, riešiteľ je povinný zasielať kancelárii primátorky aktualizované informácie vždy pri podstatnej zmene v stave riešenia. Kancelária primátorky zabezpečí zaznamenanie doručeného stanoviska alebo aktualizácie do príslušného stĺpca „Stanovisko/Aktualizácia“ v zdieľanej tabuľke. V prípade, ak zadávateľ požiadala o písomnú odpoveď, riešiteľ zabezpečí jej vypracovanie a odoslanie, prednostne elektronickou poštou, pričom kópiu odpovede zašle kancelárii primátorky.
- 5.5 Ak riešiteľ nezašle stanovisko alebo aktualizáciu do 30 dní, kancelária primátorky ho vyzve na doplnenie údajov. V prípade opakovaného neplnenia povinnosti je na zabezpečenie nápravy vyzvaný vedúci príslušného organizačného útvaru, mestskej polície, mestskej organizácie alebo spoločnosti. Ak ani následne nedôjde k náprave, kancelária primátorky o tejto skutočnosti informuje prednostu MsÚ a príslušného zástupcu primátorky.
- 5.6 Zapisovateľ/ka na zasadnutí príslušného VVO informuje jeho členov o aktuálnom stave riešenia evidovaných požiadaviek a podnetov.

6. Prechodné a záverečné ustanovenia

- 6.1 Interná smernica č. 139 nadobúda platnosť a účinnosť dňom jej podpisu primátorkou mesta Prievidza.
- 6.2 Prijatím Internej smernice č. 139 – Evidencia a spôsob riešenia požiadaviek a podnetov sa ruší Interná smernica č. 128 – Evidencia a spôsob riešenia požiadaviek.
- 6.3 Úplné znenie Internej smernice č. 139 o evidencii a spôsobe riešenia požiadaviek a podnetov obyvateľov bude prístupné na Mestskom úrade v Prievidzi a na webovom sídle mesta www.prievidza.sk.



Prievidza

	Vypracoval	Posúdil	Schválil
Meno a priezvisko	Mgr. Michaela Beňadiková, PhD.	Mgr. Diana Šurkalová Dušeková	JUDr. Katarína Macháčková
Funkcia	Hovorca mesta	Vedúca kancelárie primátorky	Primátorka
Dátum			
Podpis			

7. Prílohy

Príloha č. 1 – F092-1 Žiadosť o zabezpečenie výrubu dreviny rastúcej vo verejnej zeleni

Príloha č. 2 – F154-2 Žiadosť o súhlas na výrub dreviny rastúcej mimo lesného pôdneho fondu