



SMERNICA č. : 8/1999

Zásady internej a externej komunikácie

Smernica nadobúda platnosť dňom: 9.1.2001

Smernica nahrádza : 0

Smernicu vypracoval : Roučková

Ing. Ján Štrbáň
primátor mesta

Predkladá : Roučková
referent pre EMS

Dátum vydania : 3.5.2000
Dátum revízie:

Obsah :	Str.č.2
1. Účel vydania smernice	Str.č.3
2. Rozsah platnosti	Str.č.3
3. Súvisiace dokumenty	Str.č.3
4. Pojmy a skratky	Str.č.3
5. Popis a zásady internej a externej komunikácie	Str.č.4
5.1 Popis internej komunikácie.	Str.č.4
5.2. Popis externej komunikácie	Str.č.5
5.3. Zásady konania a priebehu porád a stretnutí	Str.č.7
5.4 Záznamy	Str.č.8
6. Zodpovednosť	Str.č.8
7. List zmien	Str.č.9
8. Prílohy	
Príloha č.1	- vzor zápisnice o prešetrení sťažnosti
Príloha č.2	- vzor záznamu o vybavení ústnej sťažnosti
Príloha č.3	- vzor zápisnice o výsledku prešetrenia petície
Príloha č.4	- vzor záznamu o podnete
Príloha č.5	- obsah zápisníc a záznamov
Príloha č.6	- zoznam pracovníkov, ktorí boli oboznámení s touto smernicou

1. ÚČEL VYDANIA NORMY

Komunikáciou sa zabezpečuje príjem a odovzdávanie platných a spoľahlivých informácií všetkým zamestnancom MsÚ, pracovníkom mestských organizácií riadených Mestom a zainteresovaným osobám. Táto smernica tiež popisuje systém komunikácie s občanmi mesta Púchov, za účelom informovania a zapájania do procesu rozhodovania a veciach verejných.

2. ROZSAH PLATNOSTI

Smernica č.8 /99 platí pre všetkých zamestnancov MsÚ, MsP, PTSM, MsBP, PúTV

3. SÚVISIACE DOKUMENTY

Rokovací poriadok MsZ

Rokovací poriadok MsR

Rokovací poriadok komisií MsZ

Kompetencie komisií v Púchove

Organizačný poriadok a organizačná štruktúra

Pracovný poriadok MsÚ, MsP, MsBP

Smernica č. 3 /97

- Plán opatrení pre prípad havarijného ohrozenia akosti vôd

Harmonogram zasadnutia Mestskej rady a Mestského zastupiteľstva

Zásady postupu pri prijímaní, evidov., vybavov. a kontrole vybav. sťažností.

VZN č.5 /98

-Zásady pre vylepovanie plagátov na verejných priestranstvách

4. POJMY A SKRATKY

4.1. Pojmy

Komunikácia - prijímanie, výmena a odovzdávanie informácií

Informácia - údaje, ktoré popisujú alebo určujú stav, priebeh procesov

Interná komunikácia - vnútorná výmena informácií medzi oddeleniami v organizácii a vedením

Externá komunikácia - výmena informácií smerom von a späť, čiže organizácie a občania, občania a organizácie

Zainteresovaná strana - je to skupina ľudí, alebo jednotlivci ktorí sú navrhovanými zmenami ovplyvnení, alebo môžu pomôcť pri realizácii rozhodnutia napr. obyvatelia, školy, podnikatelia a ostatné subjekty v regióne

4.2. Skratky

EMS	- Environmentálny manažérsky systém
TUM	- Trvalo udržateľné mesto
MsR	- Mestská rada
MsZ	- Mestské zastupiteľstvo
MsP	- Mestská polícia
PTSM	- Podnik technických služieb mesta
PL	- Púchovské listy
PúTV	- Púchovská televízia
MsBP s.r.o	- Mestský bytový podnik

5. POPIS A ZÁSADY INTERNEJ A EXTERNEJ KOMUNIKÁCIE NA MsÚ

5.1 Popis internej komunikácie

Pravidelné stretnutia
Nepravidelné stretnutia
Pracovné stretnutia

5.1.1 Pravidelné stretnutia sa konajú

- u p.primátora Mesta 1x za týždeň, vždy v pondelok, ktorej sa zúčastňujú : prednosta MsÚ, riaditeľ PTSM, riaditeľ MsBP, riaditeľ MsP a riaditeľ PúTV - na týchto stretnutiach riaditelia podávajú hlásenia o svojej pracovnej činnosti.
- následne je porada u prednostky s vedúcimi referátov a odd. MsÚ - zápis vykonáva ved. odd. organizačno-správneho. Porady sa konajú 1x za týždeň vždy v pondelok
- porada vedúcich pracovníkov na jednotlivých oddeleniach organizácie so svojimi pracovníkmi
- stretnutia lokálneho tímu TUM, zápis vykonáva referent pre EMS. Tieto stretnutia sú pravidelné v dvojtýždňovom intervale v pondelok

5.1.2 Nepravidelné stretnutia

- sú to operatívne porady u p.primátora a u ostatných vedúcich pracovníkoch Mesta podľa naliehavosti riešenia vzniknutých problémov a podľa zváženia sa urobí zápis

5.1.3 Pracovné stretnutia

- tieto stretnutia sa konajú u p.primátora, na ktorých zodpovední pracovníci konzultujú o predkladaných materiáloch pripravených na rokovanie MsR a MsZ. Predkladatelia informujú o materiáloch, ktoré idú na schvaľovanie.

5.2 Popis externej komunikácie

Pravidelné zasadnutia MsZ
Pravidelné zasadnutia MsR
Pravidelné zasadnutia komisií MsZ
Pravidelné vydania PL
Pravidelné vysielanie PúTv
Stránkové dni
Špecialna forma - Úradné tabule
- Skrinka nápadov
- Záznamník

5.2.1 Pravidelné zasadnutia MsZ

-sa uskutočňujú podľa plánu práce,najmenej raz za dva mesiace. Návrh programu a miesto konania, sa zverejňuje na úradnej tabuli, v PL a v PúTV, aspoň tri dni pred zasadnutím,pri mimoriadných zasadnutiach aspoň 24.hod. pred konaním.MsZ rozhoduje o základných otázkach života v meste.Zasadnutia MsZ sú verejné a občania majú právo vyjadrovať svoj názor.Na prerokovanie vecí,ktoré sa týkajú mesta môže MsZ zvolať verejné zhromaždenie obyvateľov mesta ,alebo mestských častí.Z rokovaní MsZ vyhotovuje zápisnicu sekretárka primátora.Zápisnica obsahuje záznam o tom, kto rokovanie viedol,počet prítomných poslancov,či je rokovanie uznášaniaschopné,obsah rokovania, prijaté uznesenia, mená overovateľov a členov návrhovej komisie. Všetky materiály z rokovaní MsZ archivuje sekretariát primátora..Poslanci a osoby určené primátorom majú k týmto materiálom prístup, podľa zásad určených MsZ.Zápisnicu podpisuje primátor mesta,prednosta MsÚ a overovatelia.

5.2.2 Pravidelné zasadnutia MsR

- sa konajú v zasadačke MsÚ, najmenej jedenkrát za mesiac, podľa časového harmonogramu práce MsR, ktorý si schvaľuje MsR na svojom prvom zasadnutí.Z každého rokovania MsR vyhotovuje písomnú zápisnicu sekretárka primátora.Obsahuje kto rokovanie viedol, stručný obsah a prijaté uznesenia.Zápisnicu podpisuje primátor mesta,prednosta MsÚ a overovatelia, ktorí sú určení p.primátorom na tomto zasadnutí. Všetky materiály z rokovania MsR archivuje sekretariát primátora.

5.2.3 Pravidelné zasadnutia komisií MsZ

- zasadajú v termínoch určených pracovným plánom ich činnosti, ktorý je zostavený v súlade s plánom práce MsZ a MsR, prípadne podľa potreby.Terminy upresní predseda komisie. Program zostavuje jej predseda v súlade s plánom činnosti komisie.Z každého zasadnutia komisie vypracuje zápisnicu garant, ktorú podpisuje predseda a zapisovateľ-garant komisie , ktorého určuje prednosta MsÚ.Zápisnicu doručuje garant prednostovi MsÚ a

kontrolórovi. Originály zápisníc, uznesení a stanovísk komisie spolu s podkladovým materiálom archivuje garant komisie na celé volebné obdobie.

5.2.4 Pravidelné vydanie PL

- noviny PL vychádzajú pravidelne v dvojtýždňovom intervale. Je to objektívna forma periodickej komunikácie prostredníctvom uverejňovania príspevkov, názorov a reakcií občanov na situáciu v meste, oznamov, pravidelnej rubriky MsZ, aktuálnych informácií o činnosti jednotlivých orgánov mesta a oznámenia osobného stavu občanov. Za objektívne a pravidelné vydanie PL, je zodpovedný redaktor PL.

5.2.5 Vysielanie PúTV

- PúTV má pravidelné vysielanie Púchovského magazínu, v ktorom informujú občanov o aktualitách v meste, kultúrnych a športových podujatiach, ktoré sa udiali počas týždňa. Aktualizujú sa vždy v piatok. Vo štvrtok je štúdio, do ktorého sú prizvaní hostia z jednotlivých orgánov mesta. Je to priame vysielanie, občania majú možnosť volať priamo do štúdia a pýtať sa. Celý deň PúTV vysielala textové správy do ktorých majú možnosť všetci dať svoje príspevky, inzeráty, oznamy, rady a pod.

5.2.6 Stránkové dni

- Na vybavovanie bežných záležitostí pre občanov sú určené stránkové dni :

Pondelok	od 7.30 – 14.00
Streda	7.30 – 16.00
Piatok	7.30 – 14.00

5.2.7 Na špeciálne formy externej komunikácie slúžia :

a.) informačné tabule pre propagačný materiál

Za technický stav informačných tabúl zodpovedá PTSM, ktorý poskytuje služby podľa zásad VZN č.5/98, v ktorom sa úvádza aj počet a miesto umiestnenia vývesných plôch.

b.) úradné tabule mesta

Úradne tabule v počte 3 ks sú umiestnené: na prízemí MsÚ 2 ks
ulica Štefániková 1 ks.

Materiál, ktorý je vyvesený na týchto tabuliach sa týka oznámení verejnou vyhláškou po dobu, ktorú určí oznamovateľ. Tieto úradné tabule aktualizujú pracovníci MsÚ podľa potreby. Za aktuálnosť informácií zodpovedá vedúci pracovník oddelenia, alebo referátu z ktorého je oznam vyvesený. Za technický stav tabúl je zodpovedný vedúci organizačno správneho oddelenia.

c.) skrinka nápadov

Umiestnená je vo vestibule MsÚ. Túto skrinku môžu využiť všetci občania mesta Púchov na podávanie podnetov, informácií a pripomienok, ktoré sa týkajú ochrany a zlepšovania stavu ŽP v meste, počas pracovnej doby MsÚ. Mimo pracovnej doby môžu občania mesta využiť schránky PúTV. Po dohode s riaditeľom televízie, budú všetky materiály týkajúce sa oblasti ochrany ŽP v meste, doručované na MsÚ podľa miesta určenia. Informácie z podaní do Skrinky nápadov a zo schránky PúTV, vyhodnocuje referent EMS na tlačive podľa prílohy č.4

d.) priamy telefonický podnet, alebo odkaz na záznamník / č.t.46 32 138 /

Pripomienky, návrhy, alebo podnety týkajúce sa ochrany ŽP a environmentálneho riadenia, môžu občania mesta Púchov podávať priamo telefonicky, alebo aj na záznamník /mimo pracovnej doby/prednostovi MsÚ. Vyhodnotenie tohto záznamu preberateľ vykoná na tlačive podľa prílohy č.4

5.2.8 Sťažnosti fyzických a právnických osôb a petície

Kontrolu vybavovania sťažností a postupu pri vybavovaní petícií vykonáva na úrovni mesta hlavný kontrolór.

V organizáciach založených mestom Púchov, prijíma sťažnosti vedúci organizácie, prípadne ním poverený zamestnanec. Centrálnu evidenciu vedie hlavný kontrolór.

Zodpovednosti a povinnosti pri vybavovaní sťažností určuje dokument: Zásady postupu pri prijímaní, evidovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností fyzických osôb a právnických osôb a postupu pri vybavovaní petícií v podmienkach samosprávy mesta Púchov. Zápis a vybavenie ústnej sťažnosti prešetrovateľ vypracuje na tlačive podľa prílohy č.1 a č.2. Výsledok prešetrovania petície prešetrovateľ spracuje na tlačive podľa prílohy č.3

5.3 Zásady konania a priebehu porád a stretnutí

a, Plánovitosť - porady a stretnutia sa konajú podľa určeného plánu na obdobie 1 roka. Prípadná zmena musí byť vopred oznámaná.

b, Účelnosť - porady sa vedú tak, aby sa zabezpečila dostatočná miera informácií všetkým zúčastneným a následne všetkým pracovníkom, ktorých sa problém alebo riešenie otázky priamo dotýkajú.

c, Kontrolovateľnosť - z jednotlivých porád sa vyhotoví zápis. Zápis obsahuje miesto, čas, mená zúčastnených, kontrolu úloh a opatrení z minulej porady, obsah uznesení a úloh, ku ktorým sa počas porady dospelo.

5.3.1 Povinnosti predsedajúceho

- a, oboznámiť sa s materiálmi, ktoré budú predmetom porady
- b, včas oboznámiť účastníkov s obsahom porady
- c, umožniť vecnú diskusiu k prejednávaným otázkam
- d, zabezpečiť zápis

5.3.2 Povinnosti účastníkov

- a, pripraviť sa podľa programu
- b, včas sa dostaviť na poradu
- c, vecne sa vyjadriť k prejednávaným otázkam
- d, zabezpečiť splnenie úloh vyplývajúcich z porady
- e, informovať spolupracovníkov

5.3.3 Povinnosti zapisovateľa

- a, podľa rozhodnutia predsedajúceho stručne zaznamenať obsah /dátum, účastníci, kontrola úloh, závery, prijaté úlohy /
- b, do troch dní doručiť zápis podpísaný predsedajúcim všetkým účastníkom
- c, evidovať a archivovať zápisy v zmysle kancelárskeho poriadku a registratúrneho plánu.

5.4. Záznamy

S touto smernicou súvisia nasledujúce záznamy :

- zápisnice z rokovaní MsZ
- zápisnice z rokovaní MsR
- zápisnice zo zasadnutí komisií
- záznam z operatívnej porady
- záznam o ústnej sťažnosti
- zápis z pravidelnej porady
- zápis z telefonického odkazu, záznamníka, skrinky nápadov, alebo schránky PÚTV

6. Zodpovednosť

Zodpovednosť vedúcich pracovníkov určuje Organizačný poriadok, Pracovný poriadok a ustanovenia tejto smernice. Zodpovednosti ostatných pracovníkov stanovuje Pracovný poriadok a ustanovenia tejto smernice.

7. List zmien

č.zmeny	č.strany	dôvod zmeny	dátum zmeny
----------------	-----------------	--------------------	--------------------

Mestský úrad Púchov

Zápisnica o prešetrení sťažnosti

Miesto prešetrenia :
/organizačná zložka,objekt/

Čas prešetrenia :
/v dňoch/

Evid.č. prešetrenia :

Prešetril :
/meno a priezvisko,funkcia,komisia – členovia/
.....
/podpisy/

Na základe :
/odstúpenia a prešetrenia hl.kontrolórom,resp.
komisiou zriadenou MsZ/

Preukazateľné zistenia :
/zistený skutkový stav,sťažnosť opodstatnená,alebo nie/

Námietky :
/ak mal niekto zúčastnený námietky k výsledkom šetrenia ,
opodstatnenosť námietok alebo nie,dôvod odmietnutia podpisu/

Opatrenia :
/text opatrenia,zodpovedná osoba,termín splnení opatrenia
termín podania správy o splnení opatrení – do 10 dní po ich
splnení predložiť hlavnému kontrolórovi/

.....
/mená a podpisy osôb,ktorých sa zistenia priamo týkajú a ktoré boli
oboznámené s obsahom zápisnice/

Dátum vyhotovenia zápisnice :

Zápisnicu vypracovanú v 3 rovnopisoch obdržia

1x hlavný kontrolór

1x prednosta MsÚ,resp.vedúci organizácie

1x prešetrovateľ sťažnosti

Príloha č.3

Mestský úrad Púchov

Zápisnica o výsledku prešetrovania petície

Petíciu podal :
/meno ,priezvisko,adresa občana,petičný výbor – zástupca/

.....
/dátum prijatia petície,evidenčné číslo/

Predmet petície :
/podstata petície/

Petíciu prešetrovali :
/mená určených zamestnancov na prešetrovanie,
zúčastnení poslanci,prizvané osoby/

Výsledok prešetrovania :
/zistený skutkový stav/

Návrh opatrení :
/text opatrení,zodpovedná osoba,termín splnenia
opatrenia,termín podania správy o splnení opatrení/

Dátum vyhotovenia :

.....
/mená a podpisy osôb,ktoré petíciu vybavovali a osôb,ktorých sa
zistenia priamo týkajú/

Zápisnicu vypracovanú v 4 rovnopisoch obdržia :

1x hlavný kontrolór

1x primátor

1x prešetrovateľ

1x prednosta MsÚ,resp.vedúci

Mestský úrad Púchov

**Záznam o podnete z telefonického odkazu,skrinky nápadov,schránky PúTV
/podnet,st'aznosť/**

Deň

Forma prijatého podnetu :
/telefón,skrinka nápadov,schránka PúTV/

Podnet prijal :
/meno,priezvisko,funkcia/

Komunikant :
/meno,priezvisko,adresa/

Obsah podnetu :
.....

Čoho sa komunikant domáha :
/uviesť podstatu záznamu,podnetu/

Zaujali stanovisko :
/meno,resp.útvár ktorý prevzal,zaujal stanovisko/

Výsledok vyjadrenia stanoviska :
.....

Evidenčné číslo záznamu :

Záznam vypracovaný v 3 rovnopisoch obdržia :

1x referent EMS

1x zamestnanec MsÚ /vedúci oddel.ktorý zaujal stanovisko/

1x prednosta MsÚ

Zápisnice a záznamy z jednotlivých porád a rokovaní

Všetky záznamy a zápisnice musia obsahovať :

- Z čoho je to zápis /porada,rokovanie,zasadanie a pod./
- Dátum ,čas a miesto konania
- Počet prítomných /prípadne uviesť ospravedlnených/
- Program porady,rokovania /rozprava,diskusia/
- Plnenie úloh z predchádzajúcich porád,rokovaní /MsZ,MsR/
- Pri nesplnení úlohy uviesť dôvod a náhradný termín
- Úlohy vyplývajúce z programu / musí byť uvedený zodpovedný pracovník a termín splnenia úloh/

Príloha č.6

Svojím podpisom potvrdzujem, že som bol oboznámený s obsahom tejto smernice.