

## **1.ČO JE TO ODKAZPRESTAROSTU.SK?**

Portál je projektom neziskovej mimovládnej organizácie **Inštitútu pre dobre spravovanú spoločnosť** - SGI. Projekt má ambíciu prispieť ku skvalitneniu miestnych samospráv a ich pozitívnejšiemu vnímaniu občanmi a to vďaka posilnenej komunikácii z oboch strán.

## **2. ČO MÔŽETE NAHLÁSIŤ?**

Portál Odkazprestarostu.sk **slúži hlavne pre hlásenie problémov týkajúcich sa hmotných vecí, ktoré môžu byť upratané, opravené, vymenené alebo odstránené**. Podnet sa musí viazať ku konkrétnej lokalite, preto sa pri nahlasovaní vyžaduje fotografia (alebo video záznam). **Nenahlasujte urgentné problémy alebo problémy, ktorých riešenie je len v kompetencii polície.**

## **3. DO AKÝCH KATEGÓRIÍ MÔŽETE ZARADIŤ PODNET?**

Podnety, pre ktoré je portál určený, spadajú do nasledujúcich kategórií:

- Cesty a chodníky (výtlky, schody, bariéry, obrubníky)
- Dopravné značenie (priechody pre chodcov, semaforey)
- Opustené a nepojazdné vozidlá (vraky)
- Zeleň a životné prostredie (čierne skládky, zvieratá)
- Mestský mobiliár (koše, detské ihriská, lavičky, sochy)
- Verejný poriadok (nočný pokoj, reklama, grafity)
- Verejné služby (kanalizácia, osvetlenie, školy, MHD)
- Čierne stavby a stavebné úpravy (budovy, ploty)
- Všetko ostatné

V prípade nahlasovania lokálnych problémov, ktoré nespádajú pod uvedené kategórie a sú v kompetencii miestnych samospráv, zvolte kategóriu s názvom **Všetko ostatné**.

## **4. AKO NAHLÁSIŤ PODNET?**

Nahlásiť podnet môžete buď po kliknutí na odkaz **"Nahláste podnet"** v pravej hornej časti webovej stránky, alebo priamo z vášho mobilu prostredníctvom **mobilných aplikácií**. Pre nahlásenie podnetu je nevyhnutné priložiť aspoň jednu fotografiu aktuálneho stavu. Takáto dokumentácia uľahčuje identifikáciu podnetu a zároveň potvrdzuje jeho vierohodnosť. Rovnako pomôže, keď je na fotografii vidieť širšie okolie, kde sa podnet nachádza. Preto by malo byť vašim prvým krokom odfotografovanie podnetu.

**Pri nahlasovaní podnetu je potrebné uviesť krátky názov a popis problému, zvoliť jednu z príslušných kategórií, určiť lokalizáciu vpísaním ulice, priložiť fotografiu a vyplniť vaše kontaktné údaje.** Zadávať vždy reálny e-mailový kontakt, keďže môžete byť zo strany portálu kontaktovaný pre doplnenie vášho podnetu. Nakoniec podnet uložte kliknutím na tlačidlo **"Odoslať podnet"**.

## **5. ČO SA DEJE S PODNETOM PO ODOSLANÍ?**

Po odoslaní prejde váš podnet kontrolou jedným z administrátorov portálu Odkazprestarostu.sk tak, aby podnety odosielané zodpovedným subjektom obsahovali všetky náležitosti potrebné pre ich identifikáciu a riešenie. Ak zistia, že váš podnet je zhodný s podnetom, ktorý sa na portáli už nachádza, kategorizujú takýto podnet ako duplicitný a vy dostanete upozornenie, že váš podnet bol zverejnený ako aktualizácia staršie evidovaného podnetu.

Ak dôjde k potvrdeniu podnetu, nasleduje jeho bezprostredné odoslanie tej samospráve, v ktorej katastri sa podnet nachádza. O odoslaní podnetu vás systém automaticky informuje prostredníctvom e-mailovej notifikácie. Od tohto momentu sa detaily vášho podnetu začnú zobrazovať aj na portáli Odkazprestarostu.sk. **Od odoslania Vášho podnetu po zobrazenie samosprávou môžu niekedy ubehnúť aj tri dni.**

## **6. ČO SA DEJE S PODNETOM PO PRIJATÍ SAMOSPRÁVOU?**

Po odoslaní podnetu príslušnej samospráve administrátori portálu očakávajú odpoveď zodpovedného pracovníka samosprávy. Táto odpoveď v ideálnom prípade obsahuje dátum riešenia podnetu a postup, ktorý bude k vyriešeniu viesť. Takisto môže obsahovať informáciu o tom, že odoslaný podnet nepatrí do kompetencie samosprávy, pričom do siedmich dní má samospráva sama možnosť zmeniť zodpovednosť za jeho riešenie na iný subjekt (stáva sa to najmä pri podnetoch z kategórie Cesty a chodníky a Dopravné značenia, kedy daná komunikácia nespadá pod správu mesta Stupava a mesto Stupava nie je oprávnené daný podnet riešiť). Iného správcu mesto Stupava vždy uvedie v odpovedi a pokiaľ má k dispozícii aj kontaktné údaje, sú tiež zverejnené. Po uplynutí tejto lehoty siedmich dní môže zodpovednosť za riešenie podnetu zmeniť len administrátor. **Ak samospráva nezašle odpoveď do štrnástich dní od prijatia podnetu, podnet je automaticky označený ako „Neriešený“.**

Pozrime sa, ako to prebieha v praxi: **Po prijatí podnetu komunikátor portálu pre mesto Stupava následne osloví zodpovedných pracovníkov samosprávy (príslušné oddelenia a referáty) alebo spoločnosť, v ktorej kompetencii je riešenie podnetu (napr. Vodárne a kanalizácie, Verejnoprospešné služby, Mestskú políciu a pod.) a požiada ich o vyjadrenie k danému podnetu. Hneď ako komunikátor mesta dostane vyjadrenie od zodpovednej osoby (spoločnosti), doplní túto odpoveď k danému podnetu na portáli Odkazprestarostu.sk. Odpoveď samosprávy sa zobrazí okamžite. Mnohé podnety sú viazané na vyjadrenia ďalších osôb, spoločností či inštitúcií a vyžadujú si väčšiu časovú náročnosť, preto sa môže stať, že po dvoch týždňoch dostane podnet status „Neriešený“, aj keď jeho riešenie prebieha (vy to však nevidíte).**

## **7. ČO ZNAMENAJÚ JEDNOTLIVÉ STATUSY PODNETOV?**

V čase, kedy plynie samospráve alebo inému zodpovednému subjektu lehota na zaslanie odpovede, je podnetu priradený status „Zaslaný“.

Status „*V riešení*“ figuruje pri podnetoch, na ktoré zodpovedný subjekt odpovedal a v odpovedi identifikoval konkrétny postup vedúci k odstráneniu problému.

Označenie podnetu statusom „*Neriešený*“ neznamená, že podnet je takto označený definitívne. Na základe neskoršej reakcie samosprávy administrátor zmení status podnetu na „*V riešení*“ alebo „*Vyriešený*“, takisto ako v prípade aktualizácie podnetu, ktorá indikuje vyriešenie podnetu, bude podnetu priradený status „*Vyriešený*“.

Status „*Uzavretý*“ sa prideliť podnetom, ktorým nie je možné jednoznačne prideliť na základe odpovede od samosprávy či aktualizácií a komentárov od užívateľov žiadny z iných statusov. Status môže byť podnetu pridelený z niekoľkých dôvodov:

1. 1.) Podnet bol vyriešený, avšak bez zásahu samosprávy. Vyriešil ho čas (napr. zmena počasia) alebo iný subjekt (napr. dobrovoľníci).
2. 2.) Samospráva nesúhlasí s riešením navrhovaným zadávateľom podnetu a k tomuto rozhodnutiu uviedla zrozumiteľné argumenty.

Statusy podnetom udeľuje administrátor portálu Odkazprestarostu.sk.

## **8. ETICKÝ KÓDEX**

Používanie portálu Odkazprestarostu.sk sa riadi pravidlami slušného správania. Vulgárne, urážlivé či osočujúce komentáre budú z portálu vymazané. Dodržiavajte vecnú podstatu príspevkov.