

# VÍZIA

## Mestského úradu v Nitre

Tvorba vízie, poslania a hodnôt úradu participatívnym spôsobom

Konferencia k procesu zlepšovania pre používateľov modelu CAF

23.05.2024

# NÁŠ HARMONOGRAM

Jednotlivé kroky participatívnej prípravy vízie, poslania a hodnôt





# DEFINÍCIA

„Vízia je presne štruktúrované vyjadrenie stavu organizácie v konkrétnom budúcom časovom horizonte. Je to formalizovaná predstava toho, ako by sme chceli vidieť organizáciu v budúcnosti.“

„Vízia je obraz vytvorený na základe myšlienok, predbiehajúcej doby so silným motivačným nábojom, ktorý ťahá dopredu zamestnancov, riadiacich pracovníkov.“



# POSLANIE



Vyhlasenie, ktoré popisuje prečo mestský úrad existuje a prečo robí to čo robí.



Definuje účel existencie a hlavné ciele, ktoré napĺňa.



Poslanie sa formuluje v prítomnom čase a vysvetľuje, prečo úrad existuje a to ako zamestnancom úradu, tak aj ľuďom mimo neho.



Prehlásenie o poslaní bývajú krátke, jasné a silné.

# HODNOTY

Definujú, aké hodnoty, princípy mestský úrad vyznáva.

Zakladajú sa na pravde.



Stručné, jednoduché a ľahké na pamätanie.

Konkrétne, merateľné, dosiahnuteľné, relevantné a časovo ohraničené.

# VÍZIA



Popisuje ideálny budúci stav mestského úradu.



Udáva smerovanie, je orientačným bodom do budúcnosti. Vyjadruje, že vieme kam a prečo úrad smeruje.



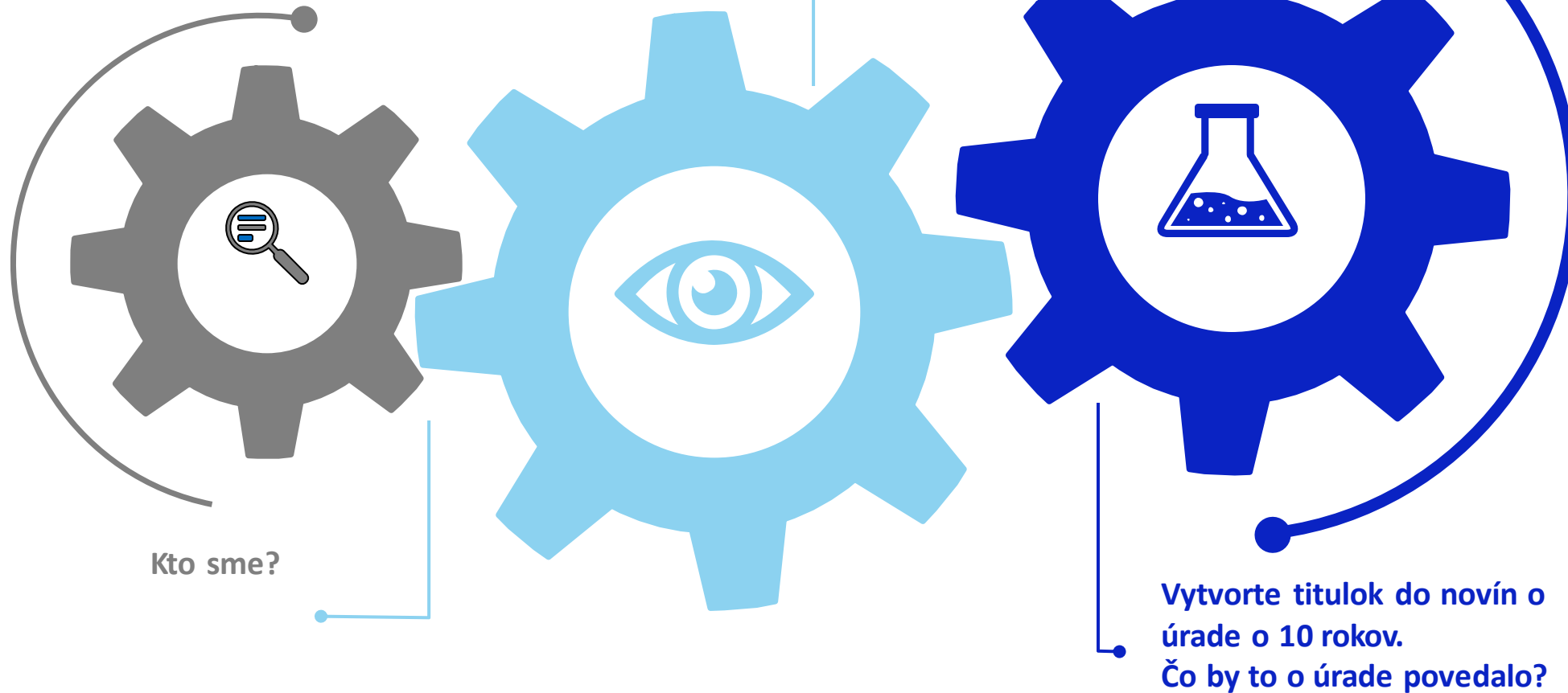
Vyjadruje, čo sa organizácia snaží dosiahnuť a naznačuje, ako sa má úrad zmeniť, kam sa dostane a aký bude.



Má motivačný náboj, ktorý ťahá zamestnancov dopredu.



Ako chceme aby vyzeral úrad o 1,5,10 rokov?  
Kde chceme byť o 1, 5., 10 rokov?



Kto sme?

Vytvorte titulok do novín o  
úrade o 10 rokov.  
Čo by to o úrade povedalo?

## TVORBA VÍZIE

# Kto sme? Čo je základným zmyslom našej existencie?

Inštitúcia, ktorá poskytuje obyvateľom služby s súlade s platnou legislatívou

Plnenie vyše 4000 kompetencií

Poskytujeme prvú pomoc v čase krízy

Rešpektujeme požiadavky a zisťujeme potreby občanov

Aktivitami zlepšujeme kvalitu života v meste

Podporujeme rovnosť príležitostí a integritu

Výkonný orgán samosprávy

Služba občanom a ich potrebám

Sme tu pre ľudí

Snažíme sa uľahčiť obyvateľom prístup k službám

Konáme transparentne a profesionálne v súlade s legislatívou

Plníme strategické ciele mesta

# Aké sú naše hodnoty?

Bezpečnosť

Klientsky orientovaný

Udržateľnosť

Otvorenosť

Kvalita

Dôvera

Etika

Spoľahlivosť

Zodpovednosť

Priateľský

Inkluzívnosť

Partnerstvo

Profesionalita

Odolný

Korektný prístup

# Ako chceme aby vyzeral úrad o 10 rokov (v roku 2033)?

Úrad, ktorý kráča s dobou

S dôverou sa na nás obráťte

Moderný, digitalizovaný úrad, otvorený  
a ústretový pre občanov

Priateľský a otvorený úrad orientovaný na  
potreby občanov

Angažovaný a inteligentný (digitalizovaný,  
procesný, zodpovedný a orientovaný na výkon)  
úrad s profesionálnymi zamestnancami,  
pripravený na nové výzvy, ktorý vytvára  
kvalitný priestor pre život obyvateľov

**Moderný a otvorený úrad s partnerským  
prístupom, ktorý slúži ľuďom a prináša  
kvalitu do ich života**

Úrad proaktívne reagujúci na potreby  
občanov, obyvateľov  
a zlepšujúci podmienky života

Úrad ide k Vám

Sme tu pre Vás

**Úrad, ktorý poskytuje kvalitné, efektívne a ľahko dostupné služby, ktoré prispievajú  
k pohode a spokojnosti jeho klientov a zamestnancov**

Sme tu pre ľudí

Úrad dostupný 24/7 s kvalitnými  
službami a ústretový potrebám jeho  
občanov

Inteligentný úrad s proklientsky orientovanými zamestnancami,  
príjemnou atmosférou, ktorý slúži občanom a ich potrebám

Úrad s rýchlym a partnerským prístupom, spokojnými  
zamestnancami a občanmi

# TVORBA VÍZIE ÚRADU



Popisuje ideálny budúci stav mestského úrad, nie Mesta Nitra



Jej dĺžku sme stanovili tak, aby bol jej výrok kratší a tým lepšie zapamätateľný pre zamestnancov a vysvetliteľný pre ostatným



Má istý motivačný náboj a jasnú zákaznícku orientáciu



Prispieva k vysokej úrovni zapojenia zamestnancov a má vplyv na skvalitnenie poskytovaných služieb



Je dostatočne flexibilná a dá sa aktualizovať (reakcia na skutočný vývoj v čase)

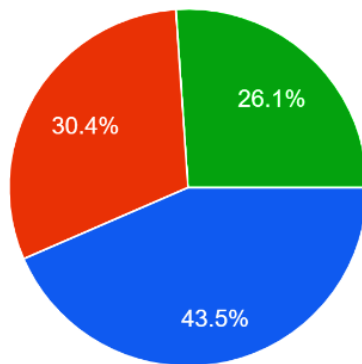


Je z nej zrejmá zodpovednosť k zákazníkom, ale tiež aj k zamestnancom, životnému prostrediu (deklarácia sociálnej politiky)



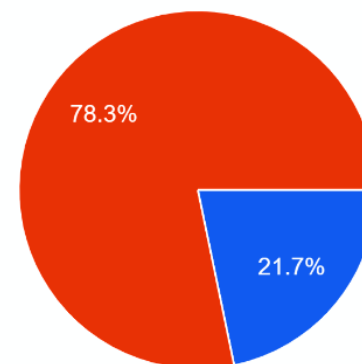
# 1. HLASOVANIE O VÍZII

Ktorá navrhovaná vízia MsÚ podľa Vás najlepšie zachytáva ideálny budúci stav úradu?



- Moderný a otvorený úrad s partne prístupom, ktorý slúži ľuďom a prir kvalitu do ich života.
- Úrad, ktorý poskytuje kvalitné, efe a ľahko dostupné služby, ktoré pri
- Úrad dostupný 24/7 s kvalitnými službami a ústretový potrebám jej
- Inteligentný úrad s proklientsky orientovanými zamestnancami, pr
- Žiadna

Zmenili by ste by niečo vo Vami vybranom návrhu vízie?



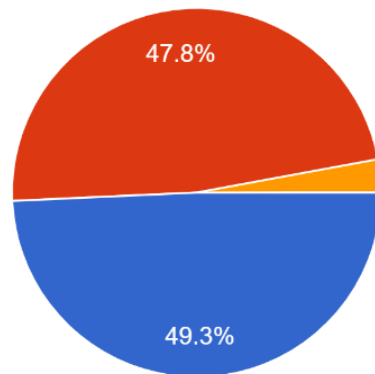
- Áno
- Nie

Ak ste v predchádzajúcej otázke zvolili áno, uveďte prosím Vami navrhované znenie vybranej vízie.

- prepojenejšie odbory, spoluprácu, aby obyvatelia mali rýchlejšie a jednoduchšie vybavené služby/požiadavky.
- Úrad, ktorý poskytuje kvalitné, efektívne a ľahko dostupné služby, ktoré zohľadňujú potreby a požiadavky klientov, obyvateľov a zamestnancov.
- Moderný a otvorený úrad s kvalitnými, efektívnymi a ľahko dostupnými službami, ktoré prispievajú k pohode a spokojnosti jeho klientov, obyvateľov a zamestnancov.
- nejak zmenil slovo Inteligentný - ale neviem za aké
- Inteligentný úrad.....

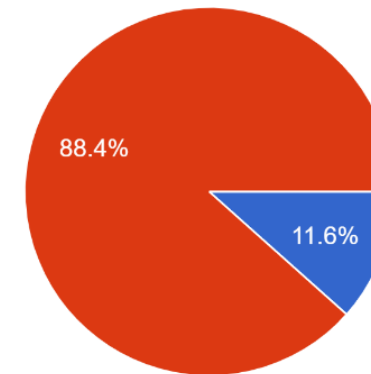
# 2. HLASOVANIE O VÍZII

Ktorá navrhovaná vízia MsÚ podľa Vás najlepšie zachytáva ideálny budúci stav úradu?



- Moderný a otvorený úrad s partnerským prístupom, ktorý slúži ľuďom a prináša kvalitu do ich života.
- Úrad, ktorý poskytuje kvalitné, efektívne a ľahko dostupné služby podľa potrieb jeho klientov, obyvateľov a zamestnancov a prispieva tak k ich celkovej pohode a spokojnosti.
- Žiadna

Zmenili by ste by niečo vo Vami vybranom návrhu vízie?



- Áno
- Nie

Ak ste v predchádzajúcej otázke zvolili áno, uveďte prosím Vami navrhované znenie vybranej vízie.

- Moderný vymeniť za dynamický
- vyhodil by som koniec vety aby to nebolo také dlhé "a prispieva tak k ich celkovej pohode a spokojnosti."
- Miesto, kde sa realizujú promptné riešenia v prospech kvality života obyvateľov Nitra.
- Úrad, ktorý svojím profesionálnym a zodpovedným prístupom k skvalitňovaniu služieb, pracovných postupov a zautomatizovaných procesov poskytovaných zamestnancami MsÚ, prispieva ku kvalitnejšiemu životu pre svojich klientov, obyvateľov ako aj zamestnancov.
- Moderný a otvorený úrad s partnerským prístupom, ktorý slúži ľuďom a prináša kvalitu do života obyvateľov i zamestnancov.
- Úrad, ktorý poskytuje kvalitné, efektívne a ľahko dostupné služby.

# VÍZIA, POSLANIE A HODNOTY

## Vízia úradu

Otvorený  
a zodpovedný úrad  
s partnerským prístupom  
slúžiaci ľuďom  
a prinášajúci kvalitu  
do ich života

Poskytovať verejné služby,  
ktoré vedú k spokojnosti  
jeho obyvateľov  
a všestrannému rozvoju  
mesta Nitra

## Poslanie úradu

## Hodnoty úradu

Zákonnosť a bezpečnosť  
Profesionalita  
Efektivita, estetika a kvalita  
Otvorenosť a komunikácia  
Odolnosť a udržateľnosť  
Inkluzívnosť a etika

# STRATEGICKÉ CIELE

Príprava najvyššieho strategického plánu rozvoja mesta Nitra – PHRSR 2026-2033 s výhľadom do roku 2040



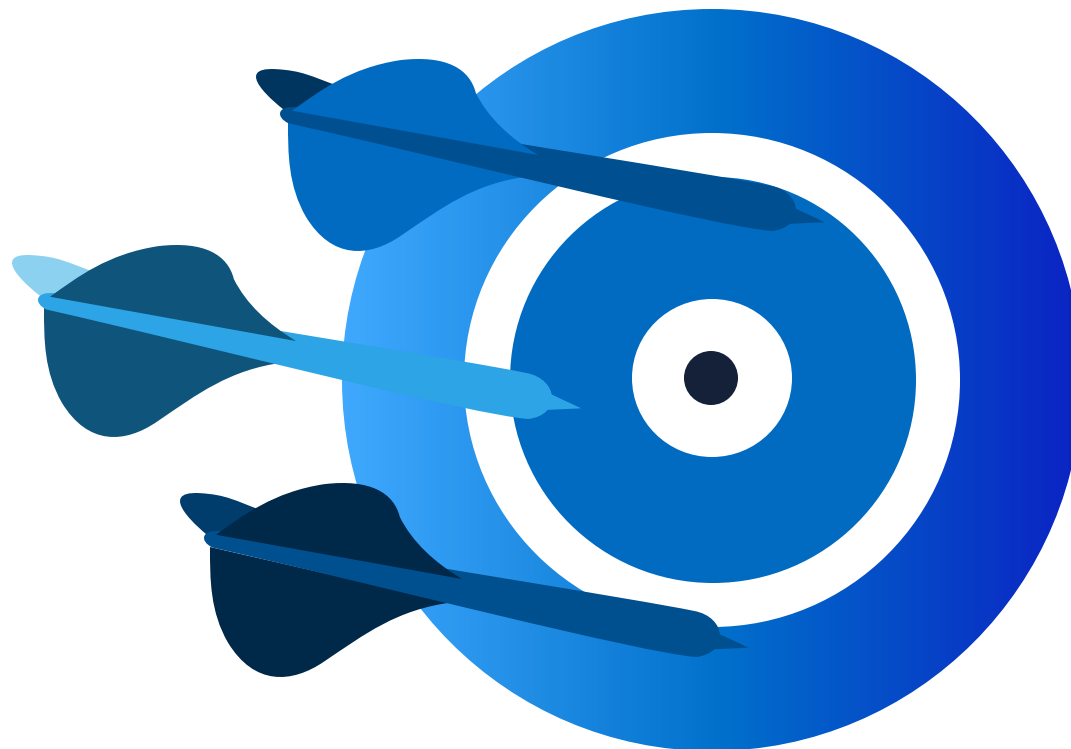
Vízia úradu súčasťou najvyššieho strategického plánu rozvoja mesta Nitra



Pomôže nám správne zdefinovať dlhodobého strategické ciele rozvoja úradu v pripravovanom strategickom pláne rozvoja mesta



Prostredníctvom participatívnych aktivít s obyvateľmi mesta pri príprave strategického plánu mesta Nitra sa overí jej platnosť a aktuálnosť





**Mesto Nitra**

# Ďakujem za Vašu pozornosť



**Ing. MONIKA REISKUPOVÁ**  
Referát riadenia kvality  
Metodička modelu CAF  
E-mail: [reiskupova@msunitra.sk](mailto:reiskupova@msunitra.sk)

Mestský úrad v Nitre  
Štefánikova trieda 60, 949 01 Nitra  
**Facebook / Instagram / Youtube:**  
**@Mesto\_Nitra**