

Vyhodnotenie otvorených otázok dotazníka „Vnímanie Mestského úradu v Nitre z pohľadu klienta alebo obyvateľa“.

Q16 Nahlasovanie mojich podnetov v rámci Mestského úradu v Nitre preferujem:

Z 754 odpovedi 12 respondentov označilo možnosť iné:

- Appka /odkaz pre starostu/ - 3 odpovede
- Cez zamestnancov MsÚ – 1 odpoveď
- Písomne – 1 odpoveď
- Z toho 4 respondenti vyjadrili nespokojnosť s tým, že nedostali žiadnu odpoveď na svoj podaný podnet

Q18 O poskytovaných službách a aktualitách Mestského úradu v Nitre sa dozvedám cez:

Z 711 odpovedi 35 respondentov označilo možnosť iné:

- Dozvedajú sa neskoro, náhodne alebo sa nedozvedajú – 12 respondentov
- Najčastejšie boli uvádzané noviny, potom pošta, regionálne spravodajské webové stránky, sociálne siete poslancov a VMČ, rozhlas, citylighty a tlačené letáky
- Od priateľov, známych – 7 respondentov
- Zamestnancov a poslancov, zápisníc VMČ – 3 respondenti

Q28 Ktoré doplnkové služby by malo poskytovať klientske centrum mestského úradu?

Z 677 odpovedi 35 respondentov označilo možnosť iné:

- Informačno-technologické: **6 odpovedí** (elektronický lístok, elektronická platba, možnosť komunikovať s klientskym centrom elektronicky prostredníctvom slovensko.sk, štruktúrované open data)
- Služby tlačiarne, skenovania, kopírovania bez poplatku: **4 odpovede**
- Jednoduché právne poradenstvo: **3 odpovede**
- Vybavenie klientskeho centra: **2 odpovede** (vhodný stôl s dostatočným osvetlením, nápojový automat, kávovar)
- Parkovanie: **2 odpovede**
- Jednotné klientske centrum - pasy, VP, OP, matrika, prihlasovanie vozidiel: **2 odpovede**
- služby pre ťažko zdravotne postihnutých občanov - dobrovoľnícke služby: **1 odpoveď**
- Podnety od občanov, sťažnosti pripomienky a možnosti riešenia: **1 odpoveď**
- Prehľad najvyťaženejšej dób: **1 odpoveď**
- Nevie, alebo žiadne: **20 odpovedí**

Q30 Uvedte, ktoré sú podľa Vás silné stránky Mestského úradu v Nitre

Z 426 odpovedí respondentov uviedlo, že medzi silné stránky MsÚ v Nitre patria:

- **Ľudský kapitál: Zamestnanci úradu: 118 respondentov**

Odbornosť, profesionalitu, kvalitu poskytnutých informácií a efektívnosť ocenilo 70 respondentov.

Ústretovosť, ochotu a promptnosť vidí ako silnú stránku 48 respondentov.

Vedenie mesta, primátora, prácu hovorca mesta vyzdvihlo 8 respondentov.

- **Poloha a dostupnosť úradu, bezbariérovosť, priestorové vybavenie, parkovanie – 67 respondentov**

- **Klientske centrum a jeho služby: 52 respondentov**

Medzi silné stránky uviedlo elektronický vyvolávací systém 9 respondentov.

Ostatní respondenti ďalej ocenili prehľadnosť a ponuku služieb na jednom mieste a otváracie hodiny klientskeho centra.

Samostatne vyzdvihli matriku, podateľňu a recepciu počas korony. Respondenti ocenili pomoc pracovníkov úradu počas korony, ktorí počas služieb usmerňovali zákazníkov úradu.

- **Transparentnosť, otvorenosť, komunikácia a informovanosť - 32 respondentov**

- Informovanosť cez sociálne siete, online zasadnutia., práca hovorca.

- **Digitalizácia úradu - 11 respondentov**
- **Všetky služby - 4 respondentov**
- **Žiadne služby – 47 respondentov**
- **Neviem - 63 respondentov**
-

Q31 Vaše návrhy/nápady na zlepšenie fungovania Mestského úradu v Nitre

Svoje návrhy a nápady na zlepšenie fungovanie MsÚ v Nitre uviedlo 404 respondentov.

Modernizácia priestorov – 68 respondentov sa vyjadrilo za modernizáciu a rekonštrukcia interiéru a exteriéru, vestibulu, zjednodušenie a sprehľadnenie orientácie pomocou navigačných tabúl pri vstupe, vytvorenie prívetivejšieho prostredia pre klientov a zamestnancov, zlepšenie orientácie na úrade celkovo, nahradiť dvere sklenenými, vytvoriť otvorený priestor, vytvorenie miesta pre psov, priestor kaviarne, detského kútika, viac propagovať dianie v meste v čakárni klientskeho centra, vstupnom vestibule, zbaviť úrad vizuálneho smogu, odstrániť vianočnú výzdobu, vytvoriť wifi zónu, zrušenie vrátnice a nahradenie otvorenou recepciou. Medzi podnetmi bolo vytvorenie jednotného klientskeho centra bez potreby návštevy iných častí budovy, prípadne ich spojenie s inými klientskými centrami (OP, pasy a pod.)

Parkovanie: 22 respondentov navrhuje zlepšenie dostupnosti parkovania pre zákazníkov, zvýšenie počtu parkovacích miest na parkovisku pred úradom pre klientov (negatívne vnímanie dostupného parkovanie pre zamestnancov na úkor klientov), návrhy prvej hodiny parkovania bezplatne pri spoplatnení

Digitalizácia a elektronizácia: 88 respondentov sa vyjadrilo za poskytovanie čo najviac služieb vybavovanie jednoduchých úkonov elektronicky, medzi návrhy na zlepšenie bol ďalej uvedené elektronický portál pre občanov z prehľadom ich platieb a využívania QR kódu, širšie využívanie podania a vybavenia žiadosti prostredníctvom webu, e-mailu, infolinky. Z toho **15 respondentov** navrhlo zjednodušenie a zlepšenie prehľadnosti **webovej stránky**, vytvorenie užívateľsky prívetivejšieho prostredia a

Zlepšenie prístupu zamestnancov ku klientom - 76

Respondenti by privítali výraznejšie proklientske správanie zamestnancov: vyššiu ochotu a ústretovosť, profesionálne ale ľudské, trpezlivé a odosobnené správanie. Okrem toho navrhujú zvýšenie odbornosti a preškolenie zamestnancov. Medzi podnetmi na zlepšenie bolo uvádzané zavedenie možnosti ohodnotiť konkrétneho zamestnanca po návšteve úradu.

21 respondentov veľmi negatívne hodnotilo spôsob komunikácie a poskytovania informácií zamestnancami vrátnice, pričom vrátnicu vnímajú ako prvý kontakt s úradom. Medzi podnetmi na zlepšenie boli návrhy na zavedenie informačného panela, alebo recepcie s recepčnou, ktorá poskytne

potrebné informácie. 12 respondentov si myslí, že pomôže len výmena zamestnancov prípadne vedenia (5 respondentov), negatívne hodnotení boli aj zamestnanci stavebného úradu.

Fungovanie klientskeho centra – 58 respondentov

Stránkové dni: respondenti boli za rozšírenie stránkových dní aj o sobotu, predĺženie hodín aspoň jeden deň v týždni do 18.00h, dodržiavanie otváracích hodín, dodržiavanie a neskracovanie doby úradných hodín (uvádzané negatívne príklady neposkytnutia služieb 30 min pred koncom z dôvodu upratovania ...)

Čakacia doba: medzi podnetmi na zlepšenie sa vyskytovalo skrátenie čakacej doby v klientskom centre, posilnenie kapacít pokladne, ako negatívne je hodnotené pri vybavovaní jednej žiadosti opätovná potreba vytlačenia poradového lístka a čakania v novom rade,

Priestorové vybavenie klientskeho centra: respondenti uvádzali potrebu modernizácie priestorov čakárne, vytvorenie recepcie s recepčnou, ktorá usmerní zákazníkov klientskeho centra, alebo informačný panel, vizuálne jednotný nábytok, zvýšenie počtu miest na sedenie, vyhradenie priestorov pre kočíky, zlepšenie vybavenia pre imobilných, výmena podlahy ktorá sa starším ľuďom šmýka.

Objednanie na konkrétny čas s možnosťou objednania sa elektronicky uviedlo 15 respondentov.

Zníženie byrokracie a skrátenie doby vybavenia žiadosti – 14 respondentov

Respondenti medzi podnetmi uvádzali potrebu zvýšenie spolupráce medzi zamestnancami s cieľom uľahčiť vybavenie žiadosti s cieľom komplexného vybavenie žiadosti a uľahčenia vybavenia pre klienta (neposielat' klienta medzi viacerými dverami, ale riešiť to interne). Ďalej to boli návrhy na skrátenie doby vybavenia žiadosti, možnosť sledovania žiadosti cez web, prípadne informovania a zasielania podkladov cez email (stavebný úrad).

Transparentnosť a lepšia informovanosť - 15 respondentov

Podalo podnet na zlepšenie transparentnosti, odstránenie konfliktov pri grantoch a informovanosti o aktivitách a chystaných projektoch mestského úradu, Vyššia prepojitelnosť a spolupráca s inými inštitúciami, sprístupniť informácie pre nevidiacich a nepočujúcich.

Neviem – 23

Nemám - 28