

ZARZĄDZENIE NR 136/2018
Burmistrza Gniewkowa
z dnia 10 października 2018 roku

w sprawie wdrożenia narzędzi zarządczych dla potrzeb zarządzania satysfakcją klienta
w JST zgodnie z zawartą umową o partnerstwie na rzecz realizacji projektu „E-urzędy przyjazne
interesantom w powiecie inowrocławskim z dnia 2 maja 2018 roku
zarządzam co następuje:

§ 1

Wprowadza się narzędzie zarządcze do monitorowania satysfakcji klienta Urzędu wdrożone w ramach projektu: „E-urzędy przyjazne interesantom w powiecie inowrocławskim” współfinansowanego przez Unię Europejską w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój, Działanie 2.18 Wysokiej jakości usługi administracyjne, nr konkursu: Power.02.18.00-IP.01-00-002/.

§ 2

Narzędzie zarządcze do monitorowania satysfakcji klienta Urzędu składa się z systemu informatycznego zaimplementowanego pod adresem: <http://gniewkowo.com.pl/>, z którego dostępna jest wersja elektroniczna Ankiety badania satysfakcji Klienta dla mieszkańców oraz funkcje dla administratora systemu: Wprowadź ankietę (papierową), Pobierz ankietę do wydrukowania(pdf) oraz Generuj raport (z wyników pomiaru).

§ 3

Narzędzie zarządcze do monitorowania satysfakcji klienta Urzędu umożliwia badanie oceny satysfakcji klientów z usług świadczonych przez Urząd za pomocą ankiety elektronicznej (dostępnej ze strony internetowej urzędu) poprzez kliknięcie na Baner przekierowujący: Oceń Urząd umieszczony na stronie głównej Urzędu oraz opcjonalnie ankiet papierowych (wykładanych na stanowiskach obsługi Klienta), które zostają wprowadzone do systemu informatycznego przez administratora.

§ 4

Narzędzie zarządcze do monitorowania satysfakcji klienta Urzędu pozwala na generowanie okresowych raportów z wyników pomiaru po zalogowaniu do systemu przez uprawnionego pracownika Urzędu. Generowanie raportów powinno odbywać się nie rzadziej niż raz do roku, a wyniki raportu mogą stanowić podstawę do podejmowania w Urzędzie działań naprawczych lub doskonalących w zakresie obsługi Klienta.

§ 5

W zależności od zasygnalizowanych potrzeb w Urzędzie dopuszcza się edycję danych urzędu i/lub edycję ankiety przez administratora systemu po zalogowaniu się pod adresem admin.ocenasatysfakcji.eu. Przed wprowadzeniem zmian należy wygenerować raport z doczasowych wyników pomiaru.

§ 6

Osobami odpowiedzialnymi za stosowanie narzędzi zarządczych do monitorowania satysfakcji klienta Urzędu ustanawiam Sekretarza Gminy.

§ 7

Nadzór nad realizacją zarządzenia powierzam Sekretarzowi Gminy.

§ 8

Zarządzanie wchodzi w życie z dniem podpisania.

BURMISTRZ


mgr Adam Roszak