

Zarządzenie nr OR.0050.21.2019

Wójta Gminy Grodziec

z dnia 29 marca 2019 roku

w sprawie: wdrożenia narzędzi zarządczych dla potrzeb zarządzania satysfakcją klienta w JST

Na podstawie art. 30 ust. 1 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym
(t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 506)

Wójt Gminy Grodziec zarządza

§ 1 Wprowadza się narzędzie zarządcze do monitorowania satysfakcji klienta Urzędu wdrożone w ramach projektu: „Profesjonalne e-Urzędy w 10 jednostkach samorządu terytorialnego z powiatów kaliskiego, konińskiego i tureckiego” współfinansowanego przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

§ 2 Narzędzie zarządcze do monitorowania satysfakcji klienta Urzędu składa się z systemu informatycznego zaimplementowanego pod adresem: <http://grodziec.satysfakcjaklienta.online> z którego dostępna jest wersja elektroniczna Ankiety badania satysfakcji Klienta dla mieszkańców oraz panel administratora systemu znajdujący się pod adresem: <http://grodziec.satysfakcjaklienta.online/admin>.

§ 3 Narzędzie zarządcze do monitorowania satysfakcji klienta 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.

§ 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 oraz edycję ankiety przez administratora systemu po zalogowaniu się pod adresem <http://grodziec.satysfakcjaklienta.online/admin>. Przed wprowadzeniem zmian należy wygenerować raport z dotychczasowych wyników pomiaru.

§ 6 Integralną częścią systemu jest Instrukcja obsługi narzędzia do Oceny Satysfakcji Klienta stanowiąca Załącznik 1.

§ 7 Osobami odpowiedzialnymi za stosowanie narzędzi zarządczych do monitorowania satysfakcji klienta Urzędu ustanawiam osobę zatrudnioną na stanowisku Informatyka.

§ 8 Nadzór nad realizacją zarządzenia powierzam Sekretarzowi Gminy Grodziec.

§ 9 Zarządzanie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Wójt Gminy Grodziec



Mariusz Woźniak