

ZARZĄDZENIE NR 828/2018

BURMISTRZA MIASTA I GMINY MUROWANA GOŚLINA

z dnia 25 września 2018 r.

**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 2018 r. poz. 994 ze zmianami) zarządza się co następuje:

§ 1 Wprowadza się narzędzie zarządcze do monitorowania satysfakcji klienta Urzędu wdrożone w ramach projektu: „E-Urzędy w powiatach poznańskim i gnieźnieńskim” 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://murowanagoslina.satysfakcjaklienta.online> z którego dostępna jest wersja elektroniczna Ankiety badania satysfakcji Klienta dla mieszkańców oraz panel administratora systemu znajdujący się pod adresem: <http://murowanagoslina.satysfakcjaklienta.online/admin> z możliwością: 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 <http://murowanagoslina.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 pracowników Referatu Organizacyjnego oraz Referatu Spraw Obywatelskich.

§ 8 Wykonanie zarządzenia powierza się Sekretarzowi Miasta i Gminy.

§ 9 Zarządzanie wchodzi w życie z dniem podpisania.

BURMISTRZ

Dariusz Urbański


Magdalena Pietruszewska-Wasilewska
Adwokat

**UZASADNIENIE DO
ZARZĄDZENIA NR 828/2018
BURMISTRZA MIASTA I GMINY MUROWANA GOŚLINA**

z dnia 25 września 2018 r.

Podjęcie zarządzenia konieczne jest ze względu na udział Gminy Murowana Goślina w projekcie „E-Urzędy w powiatach poznańskim i gnieźnieńskim” i stanowi ono element wprowadzenia narzędzia zarządczego do monitorowania satysfakcji klienta Urzędu wdrożonego w ramach projektu współfinansowanego przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.


BURMISTRZ
Dariusz Urbański

SYSTEM DO BADANIA SATYSFAKCJI KLIENTA ON-LINE INSTRUKCJA OBSŁUGI

Materiały szkoleniowe z zakresu wdrożenia rozwiązań zarządczych w 5 urzędach JST poprawiających jakość obsługi mieszkańców i przedsiębiorców w zakresie zarządzania satysfakcją klienta (Gmina Czerwonak, Gmina Rokietnica, Gmina Murowana Goślina, Gmina Kłecko, Gmina Gniezno).

„E-Urzędy w powiatach poznańskim i gnieźnieńskim” nr WND-POWR.02.18.00-00-0041/17 – realizowanego w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój (PO WER), II Osi Priorytetowej Efektywne polityki publiczne dla rynku pracy, gospodarki i edukacji, Działania 2.18 Wysokiej jakości usługi administracyjne.





Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita
Polska**

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



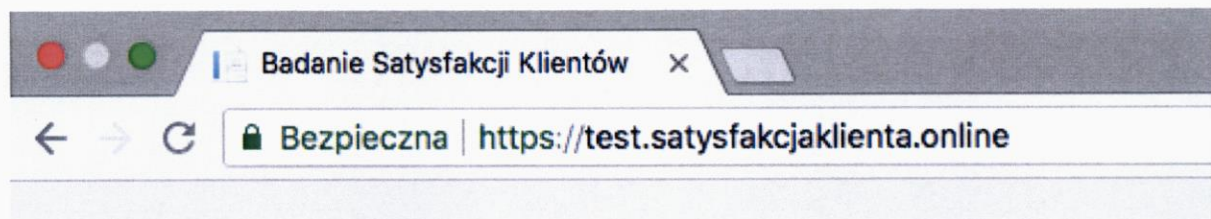
Spis treści

Spis treści.....	1
Dostęp do systemu Badania Satysfakcji Klienta on-line.....	2
Panel administracyjny systemu	4
Logowanie	4
Manualne wprowadzanie ankiet	6
Pobieranie ankiety w formacie pdf	7
Generowanie raportu	8
Dodawanie nowej ankiety	9
Konfigurowanie danych urzędu	9
Ankieta klienta	11

Dostęp do systemu Badania Oceny Satisfakcji Klienta on-line

Ankieta on-line dostępna będzie pod unikatowym dla każdej jednostki adresem URL, umieszczonym na stronie głównej jednostki pod banerem „Ocen Urząd”.

<http://miasto.satisfakcjaklienta.online>



Po wybraniu przycisku „Oceń Urząd” otworzy się okno badania satisfakcji klienta. Z tego poziomu możliwe jest rozpoczęcie wypełniania ankiety.

**Urząd Testowy**Kontrast 

Zaznacz odpowiednio

☐ Stanowisko ds. Zamówień Publicznych	☐ Referat Rozwoju i Promocji	☐ Stanowisko ds. Oświaty i Kultury
☐ Referat Inwestycji, Remontów i Dróg	☐ Stanowisko ds. OC i Zarządzania Kryzysowego	☐ Stanowisko ds. Działalności Gospodarczej
☐ Urząd Stanu Cywilnego	☐ Referat Budownictwa	☐ Referat Gospodarki Komunalnej, Przestrzennej i Ochrony Środowiska
		☐ Referat Organizacyjny i Spraw Obywatelskich

Oceniane obszary

Wizerunek Urzędu	Słabo	Przeciętnie	Dobrze
			
Lokalizacja Urzędu	☐	☐	☐

Na stronie dostępna jest dodatkowo opcja kontrastu, dzięki której osoba wypełniająca ankietę będzie mogła wyświetlać zawartość strony w innej wersji kolorystycznej, przystosowanej dla osób słabowidzących.


Urząd Testowy
Kontrast    

Zaznacz odpowiednio

☐ Stanowisko ds. Zamówień Publicznych
 ☐ Referat Rozwoju i Promocji
 ☐ Stanowisko ds. Oświaty i Kultury

☐ Referat Inwestycji, Remontów i Dróg
 ☐ Stanowisko ds. OC i Zarządzania Kryzysowego
 ☐ Stanowisko ds. Działalności Gospodarczej

☐ Urząd Stanu Cywilnego
 ☐ Referat Budownictwa
 ☐ Referat Gospodarki Komunalnej, Przestrzennej i Ochrony Środowiska

☐ Referat Organizacyjny i Spraw Obywatelskich

Oceniane obszary

Wizerunek Urzędu

Słabo

Przeciętnie

Dobrze

1

2

3

Lokalizacja Urzędu

☐

☐

☐


Urząd Testowy
   

Zaznacz odpowiednio

☐ Stanowisko ds. Zamówień Publicznych
 ☐ Referat Rozwoju i Promocji
 ☐ Stanowisko ds. Oświaty i Kultury

☐ Referat Inwestycji, Remontów i Dróg
 ☐ Stanowisko ds. OC i Zarządzania Kryzysowego
 ☐ Stanowisko ds. Działalności Gospodarczej

☐ Urząd Stanu Cywilnego
 ☐ Referat Budownictwa
 ☐ Referat Gospodarki Komunalnej, Przestrzennej i Ochrony Środowiska

☐ Referat Organizacyjny i Spraw Obywatelskich

Oceniane obszary

Wizerunek Urzędu

Słabo

Przeciętnie

Dobrze

1

2

3

Lokalizacja Urzędu

☐

☐

☐



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



Rzeczpospolita Polska

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny

