

ZARZĄDZENIE NR 0050.87.2017
WÓJTA GMINY DĄBROWA CHELMIŃSKA
z dnia 3 listopada 2017 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 2017 r. poz. 1875) zarządzam, co następuje:

§ 1. Wprowadza się narzędzie zarządcze do monitorowania satysfakcji klienta Urzędu wdrożone w ramach projektu: „*E-Urzędy bliżej mieszkańców i przedsiębiorców w powiecie bydgoskim*” 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://dabrowachelminska.ocenaurzedu.eu> 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 <http://admin.ocenaurzedu.eu/>. Przed wprowadzeniem zmian należy wygenerować raport z doczasowych wyników pomiaru.

§ 6. Integralną częścią systemu jest „*Instrukcja obsługi narzędzia do Oceny Satysfakcji Klienta*”, stanowiąca Załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 7. Osobami odpowiedzialnymi za stosowanie narzędzi zarządczych do monitorowania satysfakcji klienta Urzędu ustanawiam:

- Panią Barbarę Gandziarowską – Kierownika Referatu Organizacyjnego,
- Panią Beatę Zielińską – inspektora w Urzędzie Gminy;
- Pana Sławomira Zielińskiego – informatyka Urzędu Gminy.

§ 8. Nadzór nad realizacją zarządzenia powierzam Sekretarzowi Gminy.

§ 9. Zarządzanie wchodzi w życie z dniem podpisania.

mgr inż. *Rudostaw Ciecchacki*