

ZARZĄDZENIE NR 0050.118.2017

BURMISTRZA TŁUSZCZA

z dnia 24 listopada 2017 r.

w sprawie wdrożenia narzędzi zarządczych dla potrzeb zarządzania satysfakcją klienta

Na podstawie art. 33 ust. 3 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 Miejskiego w Tłuszczu, zwanego dalej Urzędem, wdrożone w ramach projektu: **„Elektronizacja usług administracyjnych 5 JST z województwa mazowieckiego”** 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: **tluszcz.ankietaoceny.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.ankietaoceny.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 Kierownika Wydziału Organizacyjnego oraz pracowników Biura Obsługi Interesanta.

§ 8

Nadzór nad realizacją zarządzenia powierzam Sekretarzowi Gminy.

§ 9

Zarządzanie wchodzi w życie z dniem podpisania.