

**ZARZĄDZENIE NR 0050.123.2017**  
**BURMISTRZA WĄBRZEŻNA**  
**z dnia 30 października 2017r.**

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

na podstawie art. 30 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. z 2016 r. poz. 446, poz. 1579 i poz. 1948 oraz z 2017 r. poz. 730 i poz. 935)

**zarządzam co następuje:**

§ 1

Wprowadza się narzędzie zarządcze do monitorowania satysfakcji klienta Urzędu wdrożone w ramach projektu: „*Partnerstwo 6 JST na rzecz wdrażania wysokiej jakości usług administracyjnych*” 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: [wabrzezno.ocenasatysfakcji.eu/](http://wabrzezno.ocenasatysfakcji.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 [wabrzezno.ocenasatysfakcji.eu/login/office](http://wabrzezno.ocenasatysfakcji.eu/login/office). Przed wprowadzeniem zmian należy wygenerować raport z doczasowych 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 Sekretarza Gminy Miasto Wąbrzeźno.

§ 8

Nadzór nad realizacją zarządzenia powierzam Sekretarzowi Gminy Miasto Wąbrzeźno.

§ 9

Zarządzanie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Burmistrz Wąbrzeźna

/-/ Leszek Kawski