ZARZĄDZENIE NR 7/2019

BURMISTRZA MIASTA I GMINY ŚLESIN

z dnia 28 marca 2019r.

***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)

zarządzam co następuje:

§ 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:/slesin.satysfakcjaklienta.online, z którego dostępna jest wersja elektroniczna *Ankiety badania satysfakcji Klienta* dla mieszkańców oraz panel administratora systemu znajdujący się pod adresem: http:/slesin.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: **Ankieta - badanie satysfakcji Klienta UMiG** umieszczony na stronie głównej Urzędu oraz opcjonalnie ankiet papierowych (wykładanych na stanowisku **Biura Obsługi Interesanta**), 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:/slesin.satysfakcjaklienta.online/admin. Przed wprowadzeniem zmian należy wygenerować raport z dotychczasowych wyników pomiaru.

§ 6

Nadzór nad realizacją zarządzenia powierzam Inspektorowi ds. promocji, kultury i sportu.

§ 7

Zarządzanie wchodzi w życie z dniem podpisania.

BURMISTRZ
mgr inż. Mariusz Zaborowski