

ZARZĄDZENIE NR 87/2017
WÓJTA GMINY KSIĄŻKI
z dnia 6 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: „*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: ksiazki.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 ksiazki.ocenasatysfakcji.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 1.

§ 7. Osobami odpowiedzialnymi za stosowanie narzędzi zarządczych do monitorowania satysfakcji klienta Urzędu ustanawiam Sekretarz Gminy Książki.

§ 8. Nadzór nad realizacją zarządzenia powierzam Sekretarzowi Gminy Książki.

§ 9. Zarządzanie wchodzi w życie z dniem podpisania.

WÓJTA GMINY

Jerzy Dutkiewicz