

ZARZĄDZENIE Nr 114/WIF/2019

BURMISTRZA MIASTA SIERPCA

z dnia 29 września 2019 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 (tj. Dz.U. 2019 poz. 506), zarządzam co następuje:

§ 1.

Wprowadza się narzędzie zarządcze do monitorowania satysfakcji klienta Urzędu Miejskiego w Sierpcu, wdrożone w ramach projektu: „**Miasta średnie województwa mazowieckiego liderami e-usług**”, współfinansowanego przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

§ 2.

Narzędzie zarządcze do monitorowania satysfakcji klienta Urzędu Miejskiego w Sierpcu składa się z systemu informatycznego zaimplementowanego pod adresem: <http://sierpc.satysfakcjaklienta.online>, z którego dostępna jest wersja elektroniczna *Ankiety badania satysfakcji Klienta*, dla mieszkańców oraz panel administratora systemu znajdujący się pod adresem:

<http://sierpc.mazowiecki.satysfakcjaklienta.online/admin> z możliwością:

- Wprowadź ankietę (papierową),
- Pobierz ankietę do wydrukowania (pdf),
- Generuj raport (z wyników pomiaru).

§ 3.

Narzędzie zarządcze do monitorowania satysfakcji klienta Urzędu Miejskiego w Sierpcu 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 Miejskiego w Sierpcu 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://sierpc.satysfakcjaklienta.online/admin>. Przed wprowadzeniem zmian należy wygenerować raport z dotychczasowych wyników pomiaru.

§ 6.

Osobą odpowiedzialną za stosowanie narzędzi zarządczych do monitorowania satysfakcji klienta Urzędu ustanawiam Panią Katarzynę Fiok, pracownika Biura ds. Promocji i Komunikacji.

§ 7.

Nadzór nad realizacją zarządzenia powierzam Biuru ds. Promocji i Komunikacji.

§ 8.

Zarządzanie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

BURMISTRZ

Jarosław Perzyński