

## ZARZĄDZENIE NR 4/2019

### BURMISTRZA RYCHWAŁA

z dnia 29 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 (Dz. U. z 2018 r. poz. 994) - 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://rychwal.satysfakcjaklienta.online> z którego dostępna jest wersja elektroniczna Ankiety badania satysfakcji Klienta dla mieszkańców oraz panel administratora systemu znajdujący się pod adresem: <http://rychwal.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: **Oceń Urząd** umieszczony na stronie głównej Urzędu oraz opcjonalnie ankiet papierowych (wykładanych na stanowiskach obsługi Klientów), które zostają wprowadzone do systemu informatycznego przez administratora.

#### § 4

Narzędzie zarządcze do monitorowania satysfakcji interesanta 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://rychwal.satysfakcjaklienta.online/admin>. Przed wprowadzeniem zmian należy wygenerować raport z dotychczasowych wyników pomiaru.

#### § 6

Integralną częścią systemu jest Instrukcja obsługi narzędzia do Oceny Satysfakcji Klienta stanowiąca Załącznik 1.

§ 7

Odpowiedzialnym za stosowanie narzędzi zarządczych do monitorowania satysfakcji klienta Urzędu ustanawiam informatyka gminy.

§ 8

Nadzór nad realizacją zarządzenia powierzam Sekretarzowi Gminy.

§ 9

Zarządzanie wchodzi w życie z dniem podpisania.

  
BURMISTRZ  
Gminy i Miasta Rychnów  
Stefan Dziamara