

**ZARZĄDZENIE Nr 105/2019**  
**Burmistrza Miasta Józefowa**  
**z dnia 3 października 2019 r.**

w sprawie wdrożenia narzędzia zarządczego dla potrzeb zarządzania satysfakcją klienta w  
Urzędzie Miasta Józefowa

Na podstawie art. 30 ust. 1 i art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2019 r., poz. 506 z późn. zm.) – **zarządzam**, co następuje:

§ 1

Wprowadza się narzędzie zarządcze do monitorowania satysfakcji klienta Urzędu Miasta Józefowa, zwanego dalej Urzędem, 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 składa się z systemu informatycznego zaimplementowanego pod adresem: <http://jozefow.satysfakcjaklienta.online> z którego dostępna jest wersja elektroniczna *Ankiety badania satysfakcji Klienta* dla mieszkańców oraz panel administratora systemu znajdujący się pod adresem: <http://jozefow.mazowiecki.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 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 <http://jozefow.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 do niniejszego zarządzenia.

§ 7

Osobami odpowiedzialnymi za stosowanie narzędzi zarządczych do monitorowania satysfakcji klienta Urzędu ustanawiam Rzecznika Prasowego Burmistrza oraz Kierownika Referatu Informatyki.

§ 8

Nadzór nad realizacją zarządzenia powierzam Sekretarzowi Miasta Józefowa.

§ 9

Zarządzanie wchodzi w życie z dniem podpisania.

BURMISTRZ MIASTA  
  
*Marek Banaszek*