

ZARZĄDZENIE NR 250
BURMISTRZA MIASTA I GMINY JABŁONOWO POMORSKIE
z dnia 15 listopada 2017r.

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: <http://jablonowo.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 jablonowo.ocenasatysfakcji.eu/login/office. 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 Sekretarza Miasta i Gminy Jabłonowo Pomorskie.

§ 8

Nadzór nad realizacją zarządzenia powierzam Sekretarzowi Miasta i Gminy Jabłonowo Pomorskie.

§ 9

Zarządzanie wchodzi w życie z dniem podpisania.

BURMISTRZ

Przemysław Górski

INSTRUKCJA OBSŁUGI NARZĘDZIA DO OCENY SATYSFAKCJI KLIENTA

Wdrożenie rozwiązań zarządczych dla potrzeb zarządzania satysfakcją klienta w 6 JST (Gmina Miasto Wąbrzeźno, Powiat Wąbrzeski, Gmina Książki, Gmina Dębowa Łąka, Gmina Miasto Rypin, Miasto i Gmina Jabłonowo Pomorskie)

Projekt:

Partnerstwo 6 JST na rzecz wdrażania wysokiej jakości usług administracyjnych” w 6 JST woj. kujawsko-pomorskiego” zgodnie z umową nr WND-POWER.02.18.00-00-0021/16



Spis treści

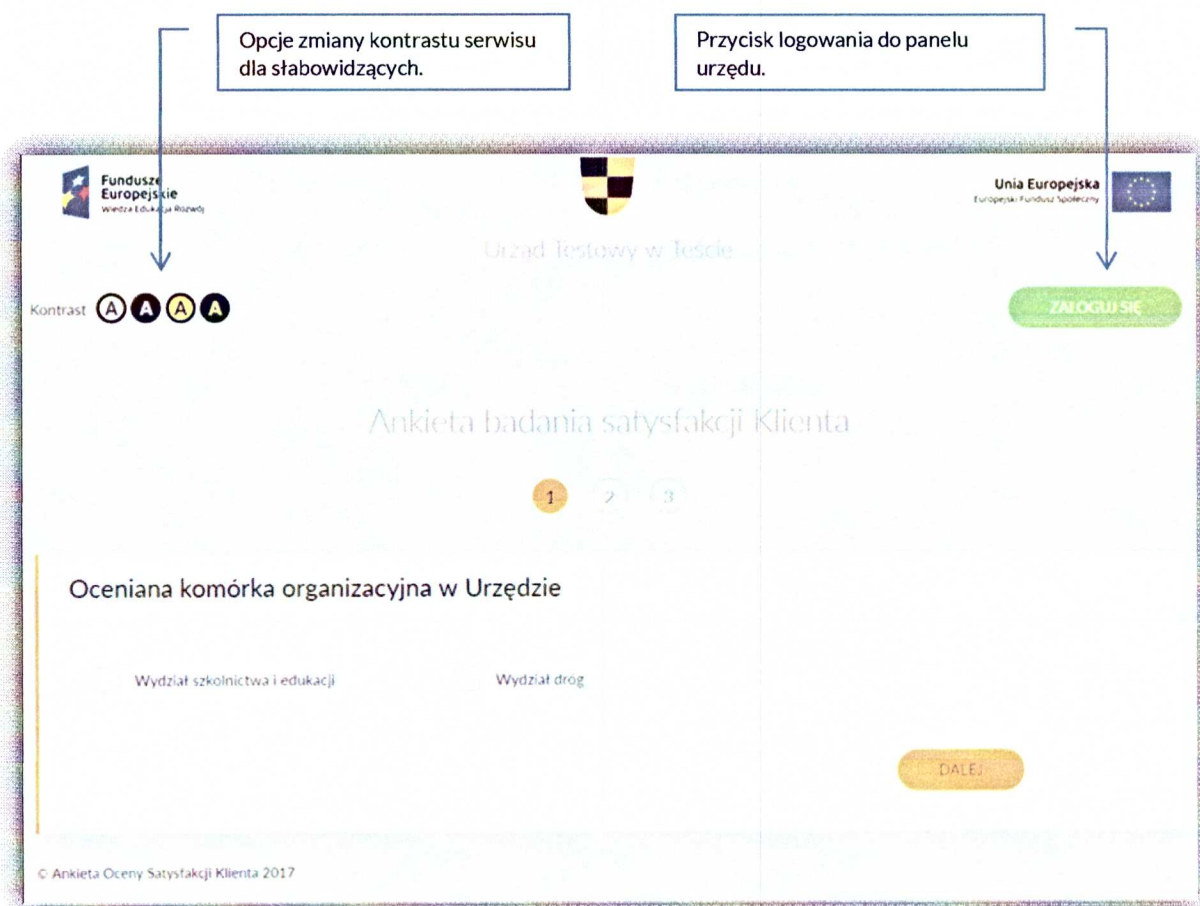
Spis treści	1
Główne okno panelu.....	2
Ankieta klienta.....	4
Panel administracyjny urzędu	6
Logowanie	6
Manualne wprowadzanie ankiet	7
Pobieranie ankiety w formacie PDF.....	9
Generowanie raportu	9
Panel administracyjny Zarządzania Narzędziami Oceny Satysfakcji Klienta	10
Logowanie	10
Modyfikacja danych Urzędu i ankiet satysfakcji klienta	11

Główne okno panelu

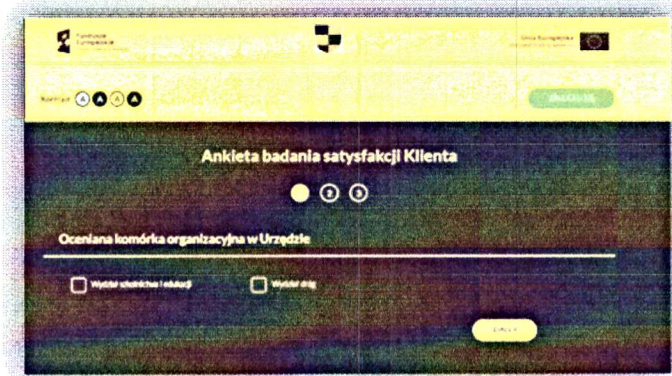
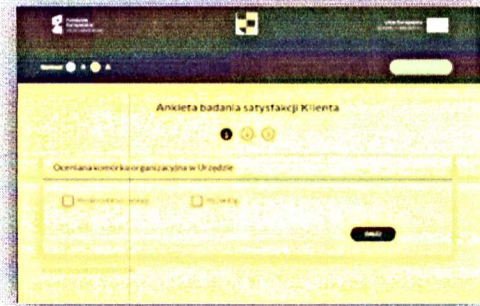
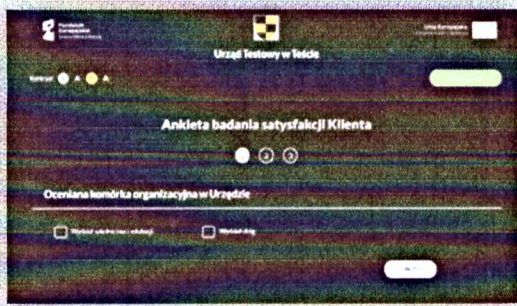
Aby wypełnić ankietę satysfakcji klienta należy uruchomić dowolną przeglądarkę internetową i w polu adresu wpisać:

<http://miasto.ocenasatysfakcji.eu>

Po wpisaniu adresu pojawi się główne okno badania satysfakcji klienta. Z tego poziomu możliwe jest rozpoczęcie wypełniania ankiety przez klienta jak również zalogowanie do panelu obsługi.



Po zmianie opcji kontrastu panel będzie wyświetlany w innej wersji kolorystycznej, przystosowanej dla osób słabowidzących.





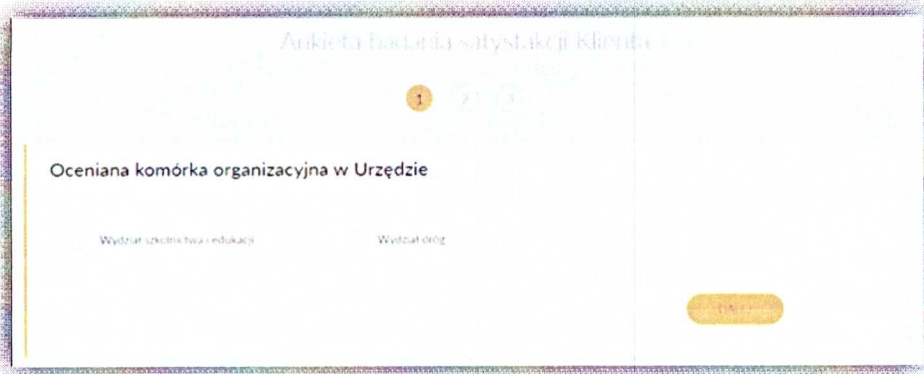
Ankieta klienta

Aby wypełnić ankietę klient musi wejść na stronę internetową panelu poprzez kliknięcie odpowiedniego banneru na stronie urzędu. Wypełnianie ankiet składa się z trzech kroków.

1. Wskazanie ocenianej komórki organizacyjnej

W tym kroku klient musi wskazać komórkę organizacyjną urzędu lub załatwianą sprawę w urzędzie, którą chce ocenić. Konieczne jest zaznaczenie **jednej** opcji. Po wskazaniu odpowiedniej komórki lub sprawy należy kliknąć **Dalej**, aby przejść do kolejnego kroku oceniania.

System nie pozwoli na przejście do kolejnego kroku, jeżeli w tym oknie nie zostanie wskazana dokładnie jedna opcja.



2. Wskazanie ocenianej komórki organizacyjnej

W tym kroku klient musi ocenić wszystkie obszary wg. skali ustalonej dla danej ankiety.





Konieczne jest zaznaczenie **jednej** oceny dla **każdego** z wymienionych kryteriów w ramach ocenianego obszaru. Po zaznaczeniu wszystkich ocen należy kliknąć **Dalej**, aby przejść do ostatniego kroku oceniania.

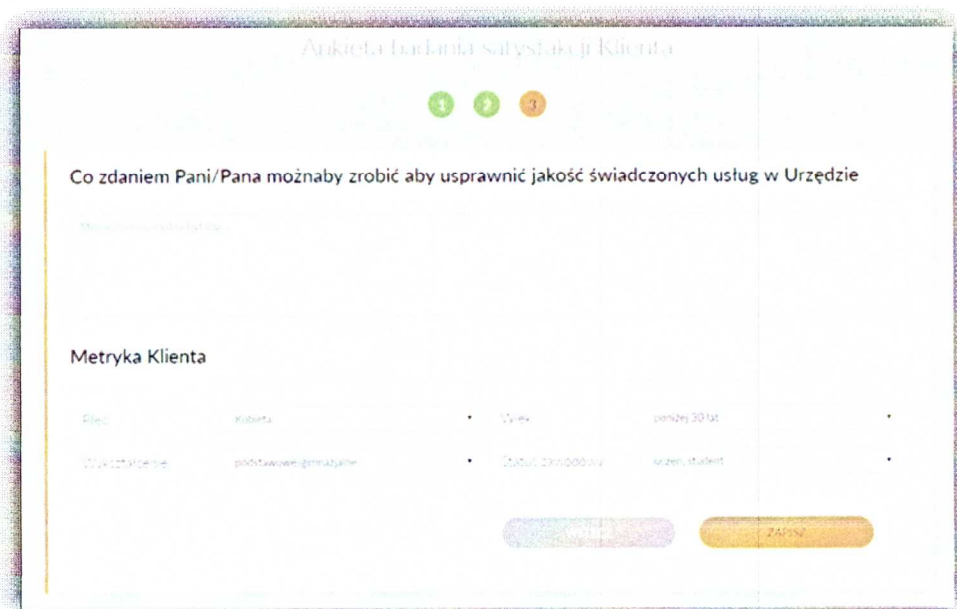
System nie pozwoli na przejście do kolejnego kroku, jeżeli w tym oknie nie zostaną ocenione wszystkie obszary.

Jeżeli użytkownik chce zmienić ocenianą komórkę lub sprawę może kliknąć przycisk **Wstecz**.

3. Metryka i zapisanie wyników

W tym kroku klient może dodać własny komentarz lub opinie dot. usprawnień, jakie jego zdaniem można wprowadzić w urzędzie. To pole jest całkowicie opcjonalne.

Konieczne jest jednak wypełnienie krótkiej metryki.



Ankieta badania satysfakcji Klienta

1 2 3

Co zdaniem Pani/Pana możnaby zrobić aby usprawnić jakość świadczonych usług w Urzędzie

Miejscowość: _____

Metryka Klienta

Płeć:	Kobieta	•	Wiek:	poniżej 30 lat	•
Wykształcenie:	poświatowe/gimnazjalne	•	Status:	Zmieszany	•
				uczeln, student	

Po uzupełnieniu wszystkich danych należy kliknąć **Zapisz**.



Ankieta wypełniona

Dziękujemy za wypełnienie ankiety

Ankieta badania satysfakcji Klienta

Po prawidłowym zapisaniu ankiety w systemie, na ekranie pojawi się stosowny komunikat. Kliknięcie przycisku **Zamknij** spowoduje przejście do głównego okna panelu.



Panel administracyjny urzędu

Logowanie

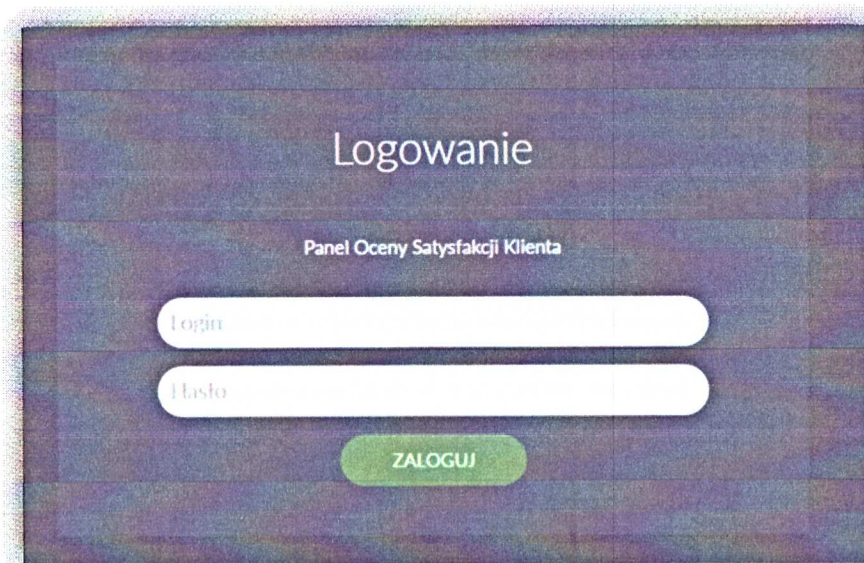
Aby zalogować się do panelu administracyjnego urzędu należy uruchomić dowolną przeglądarkę internetową i w polu adresu wpisać:

<http://miasto.ocenasatysfakcji.eu>

Po wpisaniu adresu pojawi się główne okno badania satysfakcji klienta. Należy w nim kliknąć przycisk **Zaloguj się**.



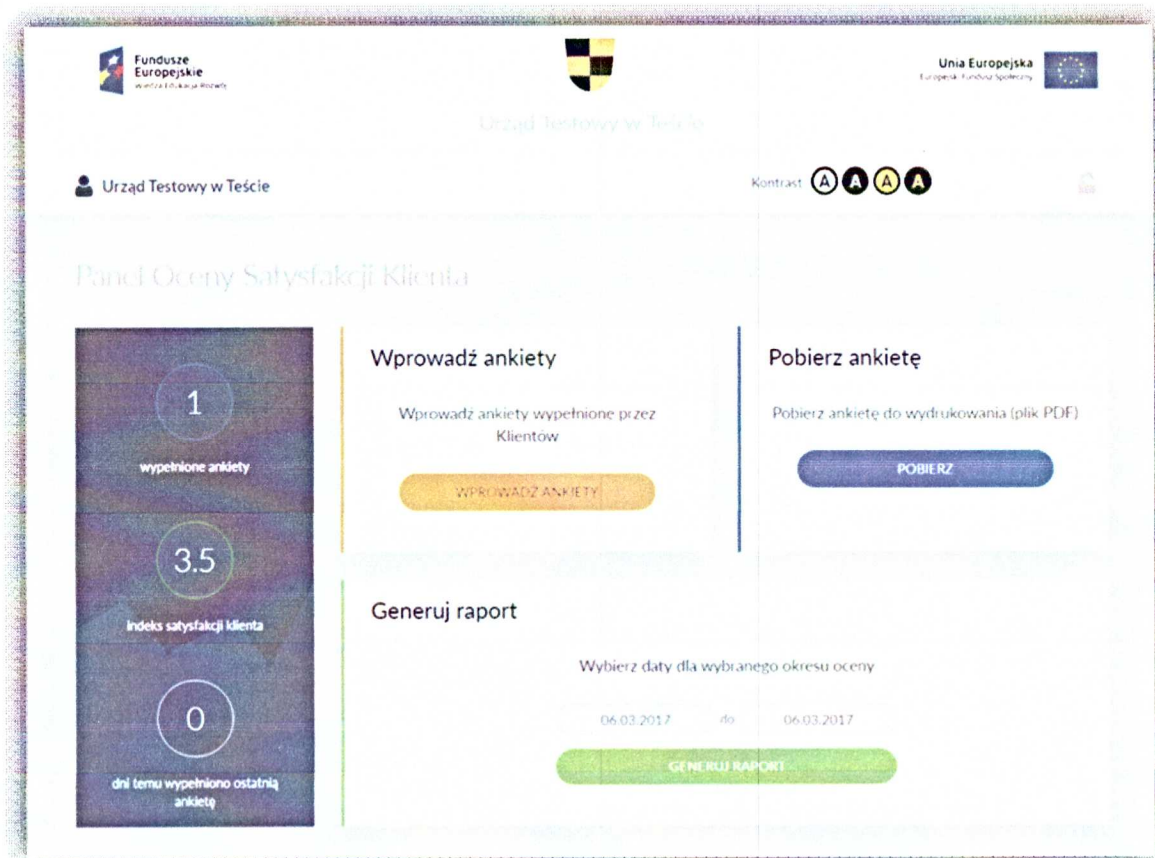
Pojawi się okno logowania do panelu administracyjnego urzędu.



W tym oknie należy wpisać nazwę użytkownika (login) i hasło, uzyskane od dostawcy systemu, a następnie kliknąć **Zaloguj**.

Otrzymane dane uwierzytelniające są przeznaczone wyłącznie dla danego urzędu. Należy dochować wszelkiej staranności, aby osoby niepowołane nie weszły w ich posiadanie.

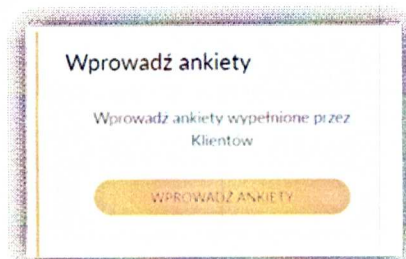
Po prawidłowym zalogowaniu pojawi się okno panelu administratora.



Z lewej strony okna widoczne są najważniejsze statystyki dot. oceny urzędu – są to zawsze aktualne, wyliczone na podstawie wszystkich wprowadzonych ankiet.

Manualne wprowadzanie ankiet

Sekcja **Wprowadź ankiety** służy do masowego wprowadzania ankiet przekazanych przez klientów w formie papierowej.



Aby wprowadzić ankiety manualnie należy kliknąć przycisk **Wprowadź ankiety**. Pojawi się jedno okno ankiety (w przeciwieństwie do widoku klienta, okno seryjnego wprowadzania ocen nie jest podzielone na kroki).



Oceniana komórka organizacyjna lub sprawa w Urzędzie

Wykaz opinii - ankiet Wykaz zmian

Oceniane obszary

	Oceniana komórka organizacyjna	Oceniana sprawa	Wykaz opinii - ankiet	Wykaz zmian	Wykaz opinii - ankiet	Wykaz zmian
I. Wzrostek Urzędu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lokalizacja urzędu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Oznakowanie Urzędu - oznaczenia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
II. Indywidualne podejście do Klienta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Godność procesu interakcji	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cierpliwość formularz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
III. Kompetencja urzędników	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wiedza umiarkowana	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Indywidualne podejście do Klienta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Co zdaniem Pani/Pana można zrobić aby usprawnić jakość świadczonych usług w Urzędzie

Metryka Klienta

Państwo: Kraj: Data:

Identyfikator: Data do: Użytkownik:

Data wypełnienia ankiety

Data:

Po wpisaniu informacji z danej ankiety należy kliknąć **Zapisz**.

System nie pozwoli na zapisanie ankiety, jeśli nie wypełniono wszystkich danych.

Ankieta zapisana

Dziękujemy - ankieta została zapisana do systemu

Jeżeli ankieta zostanie prawidłowo zapisana, pojawi się stosowna informacja. W tym miejscu można zakończyć wprowadzanie ankiet, klikając przycisk **Zamknij** (spowoduje to przejście do głównego okna panelu) lub wprowadzić kolejną ankietę, klikając **Wprowadź kolejną ankietę**.



Pobieranie ankiety w formacie PDF

Aby pobrać ankietę w formacie PDF (np. do druku) należy kliknąć przycisk **Pobierz** w sekcji *Pobierz ankietę*.



Po chwili pojawi się ankietą do pobrania lub wydrukowania. Jej wygląd jest nieco inny od tej, widocznej przez klienta w głównym oknie serwisu. W tej formie jest ona przystosowana do ręcznego wypełnienia – można ją wydrukować i udostępnić klientowi w urzędzie.



Kwestionariusz oceny satysfakcji Klienta

Oceniana komórka organizacyjna - Urząd Testowy w Teście:

- Wydział szkolnictwa i edukacji Wydział drogi

Obszary i kryteria oceny

	Zdecydowanie nie TAK 1	NIE 2	Raczej NIE 3	Trudno powiedzieć 4	Raczej TAK 5	TAK 6	Zdecydowanie TAK 7
I. Wizerunek Urzędu Lokalizacja Urzędu Oznakowanie Urzędu i pomieszczeń	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
II. Indywidualne podejście do Klienta Codziny przytocz interesanta Czytelność formularzy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
III. Kompetencje urzędników Wiedza i umiejętności Indywidualne podejście do Klienta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Co zdaniem Pani/Pana można byłoby zrobić, aby usprawnić jakość świadczonych usług w Urzędzie

Moim zdaniem można byłoby: _____

Metryka Klienta

Płeć

- Kobieta
 Mężczyzna

Wiek

- poniżej 30 lat
 od 31 do 45 lat
 od 46 do 60 lat
 powyżej 60 lat

Wykształcenie

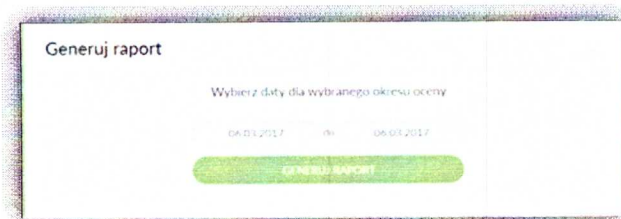
- podstawowe/gimnazjalne
 zawodowe
 zorientowane
 wyższe

Status zawodowy

- uczeń, student
 pracujący
 przedsiębiorca
 niepracujący

Generowanie raportu

Aby pobrać raport wyników należy wskazać zakres dat, za jakie ma być wygenerowany raport, a następnie kliknąć przycisk **Generuj raport** w sekcji *Generuj raport*.





Panel administracyjny Zarządzania Narzędziami Oceny Satysfakcji Klienta

Logowanie

Aby zalogować się do panelu administracyjnego Zarządzania Narzędziami Oceny Satysfakcji Klienta należy uruchomić dowolną przeglądarkę internetową i w polu adresu wpisać:

<http://admin.ocenasatysfakcji.eu>

Pojawi się okno logowania do panelu administracyjnego urzędu.

W tym oknie należy wpisać nazwę użytkownika (login – **jest nim nazwa Gminy**) i hasło, uzyskane od dostawcy systemu, a następnie kliknąć **Zaloguj**.

Otrzymane dane uwierzytelniające są przeznaczone wyłącznie dla danego urzędu. Należy dochować wszelkiej staranności, aby osoby niepowołane nie weszły w ich posiadanie.

Po prawidłowym zalogowaniu pojawi się okno panelu administratora.



W Panelu możliwe jest dokonanie zmian w danych Urzędu (dane teleadresowe, herb Gminy itp.) oraz modyfikacji dotychczasowej ankiety.

UWAGA!! Po dokonaniu zmian w ankiecie dotychczasowa jej wersja zostanie utracona !! Zaleca się wcześniejsze wygenerowanie raportu z dotychczas zebranych ankiet z Panelu Oceny Satisfakcji Klienta (www.gmina.satysfakcjaklienta.eu).

Modyfikacja danych Urzędu i ankiet satysfakcji klienta

Sekcja **Edytuj Urząd** służy do zmian danych Urzędu (nazwa, adres, telefon, dane do logowania w Panelu, hasło, herb). Zaleca się, aby nie zmieniać nazwy domeny (domyślnie jest nią nazwa Gminy).

Administrator Kontrast A A A A

Edytuj dane Urzędu

Dane Urzędu

Podaj dane teleadresowe Urzędu

Nazwa Urzędu Urząd Miejski w Barcinie

Adres ul. Artystów 9; 88-190 Barcin

Telefon Telefon

Domena barcin

Podaj dane logowania dla nowego konta

Email użytkownika barcin

Hasło hasło

USUN URZĄD I ANKIETĘ ZAPISZ ZANULUJ

Przejęcie danych z admin.satysfakcjaklienta.eu © Panel Zarządzania Narzędziami do Oceny Satisfakcji Klienta 2017

W sekcji **Edytuj ankietę** możliwe jest dokonanie zmian w kwestionariuszu ankiety. Zmian dokonuje się w poszczególnych elementach kwestionariusza, co obrazują kolejne kroki (po wybraniu opcji **Dalej**)

Administrator Kontrast A A A A

Edytuj ankietę dla Urzędu

1 2 3 4 5 6 7

Wybierz ankietę, którą chcesz edytować

Wybierz ankietę: Badanie satysfakcji Klienta

DALEJ

© Panel Zarządzania Narzędziami do Oceny Satisfakcji Klienta 2017

W ostatnim kroku modyfikacji ankiety należy wybrać opcję **Zapisz**.

Należy pamiętać, że po zapisaniu zmian wcześniej wypełnione ankiety zostaną usunięte z systemu. Zaleca się, aby wygenerować raport z dotychczas zebranych danych. Można tego dokonać w Panelu Obsługi Klienta.