

ZARZĄDZENIE Nr 102/2019
BURMISTRZA PRZASNYSZA
z dnia 26 września 2019r.

**w sprawie wdrożenia narzędzi zarządczych dla potrzeb zarządzania satysfakcją klienta
w Urzędzie Miasta Przasnysz**

Na podstawie art. 30 ust. 1 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2019 r. poz. 506, 1309 i 1696) **zarządzam co następuje:**

§ 1

Wprowadzam narzędzie zarządcze do monitorowania satysfakcji klienta Urzędu 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://przasnysz.satysfakcjaklienta.online>, 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 stanowisku Biura Obsługi Interesanta), 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://przasnysz.satysfakcjaklienta.online/admin>. Przed wprowadzeniem zmian należy wygenerować raport z dotychczasowych wyników pomiaru.

§ 6

Osobami odpowiedzialnymi za stosowanie narzędzi zarządczych do monitorowania satysfakcji klienta Urzędu ustanawiam Sekretarza Miasta oraz Inspektora ds. współpracy z organizacjami pozarządowymi.

§ 7

Nadzór nad realizacją zarządzenia powierzam Sekretarzowi Miasta.

§ 8

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Burmistrz Przasnysza

/-/ Łukasz Chrostowski