

ZARZĄDZENIE Nr 389 /19
PREZYDENTA MIASTA ŻYRARDOWA
z dnia 7 października 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 (Dz. U. z 2019 r. poz. 506, z późn.zm.) Prezydent Miasta Żyrardowa zarządza, co następuje:

§ 1.

Wprowadza się 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://zyrardow.satysfakcjaklienta.online>, z którego dostępna jest wersja elektroniczna Ankiety badania satysfakcji Klienta dla mieszkańców oraz panel administratora systemu 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. Przed wprowadzeniem zmian należy wygenerować raport z dotychczasowych wyników pomiaru.

§ 6.

Osobami odpowiedzialnymi za stosowanie narzędzi zarządczych do monitorowania satysfakcji klienta Urzędu ustanawiam Wydział Informatyki i Technologii Urzędu Miasta Żyrardowa.

§ 7.

Zarządzanie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Prezydent Miasta Żyrardowa
Lucjan Krzysztof Chrzanowski

