

ZARZĄDZENIE NR 438/2018
WÓJTA GMINY INOWROCŁAW

z dnia 25 września 2018 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 2018 r. poz. 994 z późn. zm.) zarządzam co następuje:

- § 1. Wprowadza się narzędzie zarządcze do monitorowania satysfakcji klienta Urzędu wdrożone w ramach projektu: „E-urzędy przyjazne interesantom w powiecie inowrocławskim” 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://inowroclaw.satysfakcjaklienta.online> z którego dostępna jest wersja elektroniczna *Ankiety badania satysfakcji Klienta* dla mieszkańców oraz panel administratora systemu znajdujący się pod adresem: <http://inowroclaw.satysfakcjaklienta.online/admin> z możliwością: *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.
- § 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://inowroclaw.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. Osobami odpowiedzialnymi za stosowanie narzędzi zarządczych do monitorowania satysfakcji klienta Urzędu ustanawiam Sekretarza Gminy.
- § 8. Nadzór nad realizacją zarządzenia powierzam Sekretarzowi Gminy.

§ 9. Zarządzanie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Wł. S. Wł. T.
mgr inż. Andrzej Kacprzak

SYSTEM DO BADANIA SATYSFAKCJI KLIENTA ON-LINE

INSTRUKCJA OBSŁUGI

Materiały szkoleniowe z zakresu wdrożenia rozwiązań zarządczych w 5 urzędach JST poprawiających jakość obsługi mieszkańców i przedsiębiorców w zakresie zarządzania satysfakcją klienta (Gmina Złotniki Kujawskie, Gmina Gniewkowo, Gmina Dąbrowa Biskupia, Gmina Inowrocław, Gmina Rojewo)

„E-urzędy przyjazne interesantom w powiecie inowrocławskim” nr WND- POWR.02.18.00-00-0042/17 – realizowanego w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój (PO WER), II Osi Priorytetowej Efektywne polityki publiczne dla rynku pracy, gospodarki i edukacji, Działania 2.18 Wysokiej jakości usługi administracyjne



Fundusze
Europejskie
wiodą Polaków do przodu



Rzeczpospolita
Polska

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



Spis treści

Spis treści.....	1
Dostęp do systemu Badania Satysfakcji Klienta on-line.....	2
Panel administracyjny systemu	4
Logowanie	4
Manualne wprowadzanie ankiet	6
Pobieranie ankiety w formacie pdf	7
Generowanie raportu	8
Dodawanie nowej ankiety	9
Konfigurowanie danych urzędu	9
Ankieta klienta	11



Fundusze
Europejskie
wraz z Funduszem Regionalnym



Rzeczpospolita
Polska

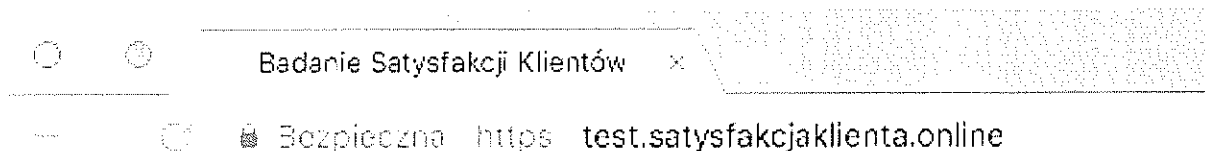
Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



Dostęp do systemu Badania Oceny Satisfakcji Klienta on-line

Ankieta on-line dostępna będzie pod unikatowym dla każdej jednostki adresem URL, umieszczonym na stronie głównej jednostki pod banerem „Ocen Urząd”.

<http://miasto.satisfakcjaklienta.online>



Po wybraniu przycisku „Oceń Urząd” otworzy się okno badania satisfakcji klienta. Z tego poziomu możliwe jest rozpoczęcie wypełniania ankiety.

**Urząd Testowy**Kontrast 

Zaznacz odpowiednio

☐ Stanowisko ds. Zamówień Publicznych	☐ Referat Rozwoju i Promocji	☐ Stanowisko ds. Oświaty i Kultury
☐ Referat Inwestycji, Remontów i Dróg	☐ Stanowisko ds. OC i Zarządzania Kryzysowego	☐ Stanowisko ds. Działalności Gospodarczej
☐ Urząd Stanu Cywilnego	☐ Referat Budownictwa	☐ Referat Gospodarki Komunalnej, Przestrzennej i Ochrony Środowiska
		☐ Referat Organizacyjny i Spraw Obywatelskich

Oceniane obszary

	Status	Przebiegłość	Osłusz
Wizerunek Urzędu	☐ 1	☐ 2	☐ 3
Infrastruktura Urzędu			



Fundusze Europejskie
Wzrost i Praca



Rzeczpospolita
Polska

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



Na stronie dostępna jest dodatkowo opcja kontrastu, dzięki której osoba wypełniająca ankietę będzie mogła wyświetlać zawartość strony w innej wersji kolorystycznej, przystosowanej dla osób słabowidzących.


Urząd Testowy
Kontrast 

Zaznacz odpowiednio

☐ Stanowisko ds. Zamówień Publicznych
 ☐ Referat Rozwoju i Promocji
 ☐ Stanowisko ds. Oświaty i Kultury

☐ Referat Inwestycji, Remontów i Dróg
 ☐ Stanowisko ds. OC i Zarządzania Kryzysowego
 ☐ Stanowisko ds. Działalności Gospodarczej

☐ Urząd Stanu Cywilnego
 ☐ Referat Budownictwa
 ☐ Referat Gospodarki Komunalnej, Przestrzennej i Ochrony Środowiska

☐ Referat Organizacyjny i Spraw Obywatelskich

Oceniane obszary

	Słabo 1	Przeciętnie 2	Dobrze 3
Wizerunek Urzędu	☐	☐	☐
Lokalizacja Urzędu	☐	☐	☐


Urząd Testowy


Zaznacz odpowiednio

☐ Stanowisko ds. Zamówień Publicznych
 ☐ Referat Rozwoju i Promocji
 ☐ Stanowisko ds. Oświaty i Kultury

☐ Referat Inwestycji, Remontów i Dróg
 ☐ Stanowisko ds. OC i Zarządzania Kryzysowego
 ☐ Stanowisko ds. Działalności Gospodarczej

☐ Urząd Stanu Cywilnego
 ☐ Referat Budownictwa
 ☐ Referat Gospodarki Komunalnej, Przestrzennej i Ochrony Środowiska

☐ Referat Organizacyjny i Spraw Obywatelskich

Oceniane obszary

	Słabo 1	Przeciętnie 2	Dobrze 3
Wizerunek Urzędu	☐	☐	☐
Lokalizacja Urzędu	☐	☐	☐


Fundusze Europejskie
 Wzrost. Edukacja. Rozwój.


Rzeczpospolita Polska

Unia Europejska
 Europejski Fundusz Społeczny

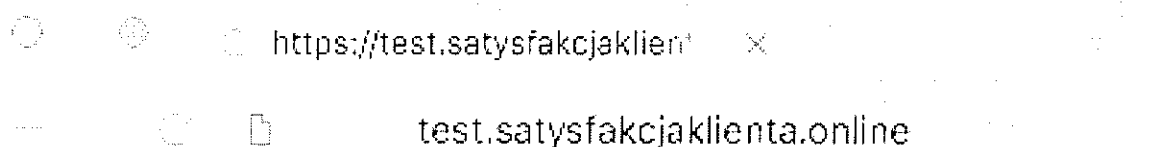


Panel administracyjny systemu

Logowanie

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

<http://miasto.satysfakcjaklienta.online/admin>



Po wpisaniu adresu pojawi się główne okno badania satysfakcji klienta i miejsce logowania do panelu administracyjnego urzędu.

Satysfakcja klienta



W tym oknie należy wpisać nazwę użytkownika (adres e-mail) 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.



Fundusze
Europejskie
Wzrost Edukacja Rozwój

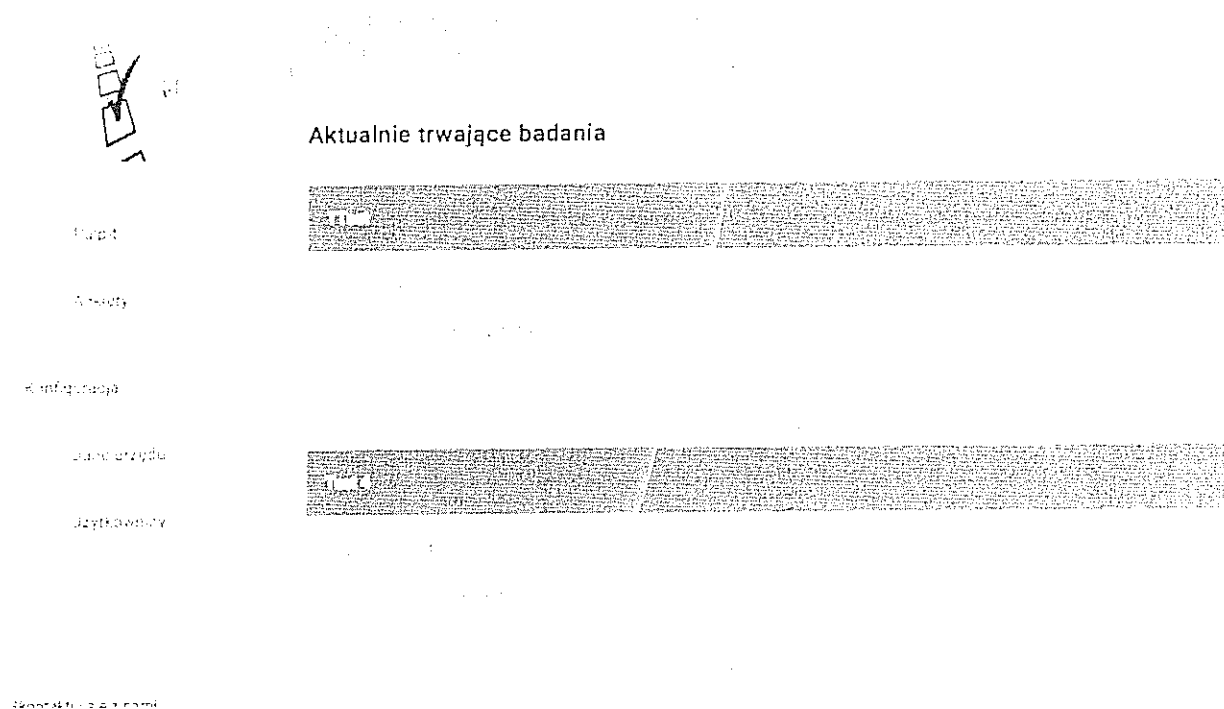


Rzeczpospolita
Polska

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



Po prawidłowym zalogowaniu pojawi się okno panelu administratora.



Z lewej strony okna widoczne jest menu panelu administratora: Pulpit, Ankiety, Dane urzędu, Użytkownicy.

Pulpit

Na głównym **Pulpicie** panelu dostępne są aktualnie trwające badania (ankiety) utworzone przez Administratora systemu wraz z opcją **Szczegóły**, **Edycja**, **Usuń**.

Edycja pozwala na modyfikację zdefiniowanej wcześniej treści ankiety pod warunkiem, że badanie nie rozpoczęło się i nie ma jeszcze zapisanej w ramach niego żadnej ankiety.

Wejście w **Szczegóły** pozwala na podgląd danych dotyczących danego badania: data rozpoczęcia, liczba ankiet, liczba ankiet wypełnionych w danym okresie.

Ponadto dla każdego badania mamy możliwość: wprowadzenia ankiet papierowych (**Wprowadź**), generowania kwestionariusza ankiety w formacie pdf (**Ankieta w pdf**), wygenerowania raportu dla określonego zakresu dat (**Pobierz raport**).



Przegląd

Ankiety

Wprowadzanie

Wygeneruj raport

Wygeneruj PDF



Wprowadź dane z ankiet papierowych



Generuj ankietę PDF



Wygeneruj raport dla określonego zakresu dat

Manualne wprowadzanie ankiet

Opcja **Wprowadź** służy do wprowadzania ankiet przekazanych przez klientów w formie papierowej.

Aby wprowadzić ankietę manualnie należy kliknąć przycisk **Wprowadź**. Pojawi się okno ankiety, które należy wypełnić kolejno zgodnie z danymi zawartymi w wersji papierowej.



Przegląd

Ankiety

Wprowadzanie

Wygeneruj raport

Wygeneruj PDF

Zaznacz odpowiednio

- | | | |
|---|--|---|
| ☐ Stanowisko ds. Zamówień Publicznych | ☐ Referat Rozwoju i Promocji | ☐ Stanowisko ds. Oświaty i Kultury |
| ☐ Referat Inwestycji, Remontów i Dróg | ☐ Stanowisko ds. OC i Zarządzania Kryzysowego | ☐ Stanowisko ds. Działalności Gospodarczej |
| ☐ Referat Gospodarki Komunalnej, Przestecznej i Ochrony Środowiska | ☐ Urząd Stanu Cywilnego | ☐ Referat Budownictwa |
| ☐ Referat Organizacyjny i Spraw Obywatelskich | | |

Oceniane obszary

	Słabo 1	Przeciętnie 2	Dobrze 3
Wizerunek Urzędu	☐	☐	☐
Lokalizacja Urzędu	☐	☐	☐
Oznakowanie Urzędu	☐	☐	☐
Dostępność i liczba miejsc parkingowych	☐	☐	☐

Skontaktuj się z nami
Software i lub opisz to
w komentarzu



Fundusze Europejskie
Władze Tutejsze i Regionalne



Rzeczpospolita
Polska

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



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

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

Ankieta została zapisana

Czy chcesz wprowadzić kolejną ankietę?

NIE



Jeżeli ankieta zostanie prawidłowo zapisana, pojawi się komunikat **Czy chcesz wprowadzić kolejną ankietę?** W tym miejscu można zakończyć wprowadzanie ankiet wybierając **Nie** lub kontynuować wybierając **Tak**.

Pobieranie ankiety w formacie PDF

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

Po chwili pojawi się ankieta 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.



Fundusze Europejskie
wspierają Twój rozwój



Rzeczpospolita
Polska

Unia Europejska
Europejski Fundusz Regionalny





Ocena satysfakcji klienta

Zaznacz odpowiednio

Stanowisko ds. Zamówień Publicznych
Referat Inwestycji, Remontów i Dróg

Referat Rozwoju i Promocji
Stanowisko ds. OC i Zarządzania
Kryzysowego

Urząd Stanu Cywilnego

Referat Budownictwa

Stanowisko ds. Oświaty i Kultury
Stanowisko ds. Działalności Gospodarczej
Referat Gospodarki Komunalnej,
Przestrzennej i Ochrony Środowiska
Referat Organizacyjny i Spraw
Obywatelskich

Oceniane obszary

Słabo 1

Przeciętnie 2

Dobrze 3

Wizerunek Urzędu

Lokalizacja Urzędu

Oznakowanie Urzędu

Dostępność i liczba miejsc parkingowych

Atrakcyjność i przejrzystość strony
internetowej

Czystość pomieszczeń Urzędu

Schlucność uboru Urzędników

Indywidualne podejście do Klienta

Generowanie raportu

Aby pobrać raport wyników należy kliknąć **Pobierz raport** następnie wybrać interesujący nas zakres dat, a także określić, czy raport ma zawierać **Aneks** (dane dotyczące propozycji respondentów w sprawie poprawy jakości obsługi urzędu) zaznaczając lub odznaczając tę opcję.



Wygeneruj raport dla określonego zakresu dat

Generuj z aneksem



Od



Do

ANULUJ



Dodawanie nowej ankiety

W menu Ankiety zapisane są wszystkie utworzone ankiety. Aby zdefiniować nową ankietę należy wybrać przycisk **Dodaj ankietę**.



Należy wypełniać kolejno poszczególne parametry korzystając z edycji w każdym polu.

Dodatkowa opcja to możliwość usuwania i dodawania kolejnych obszarów, kryteriów czy cech.

Konfiguracja danych urzędu

W menu dostępna jest opcja **Edycji danych urzędu**. Zmiany można wprowadzać w zakresie: nazwy urzędu, adresu, numeru telefonu, tekstu wprowadzającego do ankiety klienta. Dostępna jest również opcja wstawiania i zmiany herbu lub innego logo jednostki.



Fundusze Europejskie
wspierają rozwój



Rzeczpospolita
Polska

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny





Podst.

Wzrost

Waga ciała

Temperatura

Ciepota ciała



Urząd Testowy

ul. Artylerzystów 11, Bardin

123456789

Szanowni Państwo,
Prosimy o ocenę naszej Instytucji. Zebrane wyniki pomiaru satysfakcji Klientów
pomogą podnieść jakość świadczonych usług.

ANULUJ



Fundusze Europejskie
Wzrost i Ciężar Ciała



Rzeczpospolita
Polska

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



Ankieta klienta

Aby wypełnić ankietę klient musi wejść na stronę internetową, gdzie klikając w odpowiedni baner na stronie urzędu przejdzie do Badania Satysfakcji Klienta.



Wypełnianie ankiet składa się z trzech kroków.

1. Wybór i zaznaczenie ocenianej komórki organizacyjnej lub sprawy

W tym kroku klient musi wskazać komórkę organizacyjną urzędu, referat czy wydział lub załatwianą sprawę w urzędzie, którą chce ocenić. Konieczne jest zaznaczenie **jednej** opcji.

Zaznacz odpowiednio

☐ Stanowisko ds. Zamówień Publicznych	☐ Referat Rozwoju i Promocji	☐ Stanowisko ds. Oświaty i Kultury
☐ Referat Inwestycji, Remontów i Dróg	☐ Stanowisko ds. OC i Zarządzania Kryzysowego	☐ Stanowisko ds. Dzielnictwa i Gospodarki
☐ Urząd Stanu Cywilnego	☐ Referat Budownictwa	☐ Referat Gospodarki Komunalnej, Przestrzennej i Ochrony Środowiska
		☐ Referat Organizacyjny i Spraw Obywatelskich

2. Ocena poszczególnych obszarów

W kolejnym kroku klient musi ocenić wszystkie obszary wg. Wskazanej skali.

Oceniane obszary

	Zle	Słabo	Dostatecznie	Dobrze	Bardzo dobrze
Wizerunek Urzędu	1	2	3	4	5
Lokalizacja Urzędu					
Oznakowanie Urzędu					
Dostępność i liczba miejsc parkingowych					
Atrakcyjność i przejrzystość strony internetowej					
Czystość pomieszczeń Urzędu					
Schodność ubioru Urzędników					
Indywidualne podejście do Klienta	Zle	Słabo	Dostatecznie	Dobrze	Bardzo dobrze
	1	2	3	4	5
Godziny przyjęć interesanta					
Czytelność formularzy					
Zainteresowanie sprawą interesanta					

Konieczne jest zaznaczenie **jednej** oceny dla **każdego** z wymienionych kryteriów w ramach ocenianego obszaru.

3. Uwagi

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

Uwagi

4. Metryka

Konieczne jest wypełnienie podstawowych danych.



Fundusze Europejskie
wspierają rozwój Regionu



Rzeczpospolita
Polska

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



Metryka Klienta

Imię	Wzrost
Wykazanie	Średnia ocena

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

Po prawidłowym zapisaniu ankiety w systemie, na ekranie pojawi się stosowny komunikat.

Wzrost

Wzrost

Wzrost
mgr inż. Andrzej Kasperak



Fundusze Europejskie
w sferze Edukacji i Rozwoju



Rzeczpospolita
Polska

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny

