

ZARZĄDZENIE NR IV/154/17
BURMISTRZA GMINY SOLEC KUJAWSKI
Z DNIA 3 LISTOPADA 2017 ROKU

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 2017 r. poz. 1875)

ZARZĄDZAM, CO NASTĘPUJE:

§ 1.

Wprowadza się narzędzie zarządcze do monitorowania satysfakcji klienta Urzędu wdrożone w ramach projektu: „*E-Urzędy bliżej mieszkańców i przedsiębiorców w powiecie bydgoskim*” 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://soleckujawski.ocenaurzedu.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.

Integralną częścią systemu jest *Instrukcja obsługi narzędzia do Oceny Satysfakcji Klienta* stanowiąca Załącznik 1.

§ 4.

Osobę odpowiedzialną za stosowanie narzędzi zarządczych do monitorowania satysfakcji klienta Urzędu ustanawiam Referenta ds. promocji.

§ 5.

Nadzór nad realizacją zarządzenia powierzam Sekretarzowi Miasta i Gminy Solec Kujawski.

§ 6.

Zarządzanie wchodzi w życie z dniem podpisania.


BURMISTRZ
mgr inż. Teresa Substyk

INSTRUKCJA OBSŁUGI **NARZĘDZIA** DO OCENY SATYSFAKCJI KLIENTA

Wdrożenie rozwiązań zarządczych dla potrzeb zarządzania satysfakcją klienta w 8 JST (Gmina Białe Błota, Gmina Dąbrowa Chełmińska, Gmina Dobrcz, Gmina Koronowo, Gmina Nowa Wieś Wielka, Gmina Osielesko, Gmina Sicienko i Gmina Solec Kujawski)

Projekt:

e-Urzędy bliżej mieszkańców i przedsiębiorców w powiecie bydgoskim” nr WND-POWER.02.18.00-00-0085/16



Spis treści

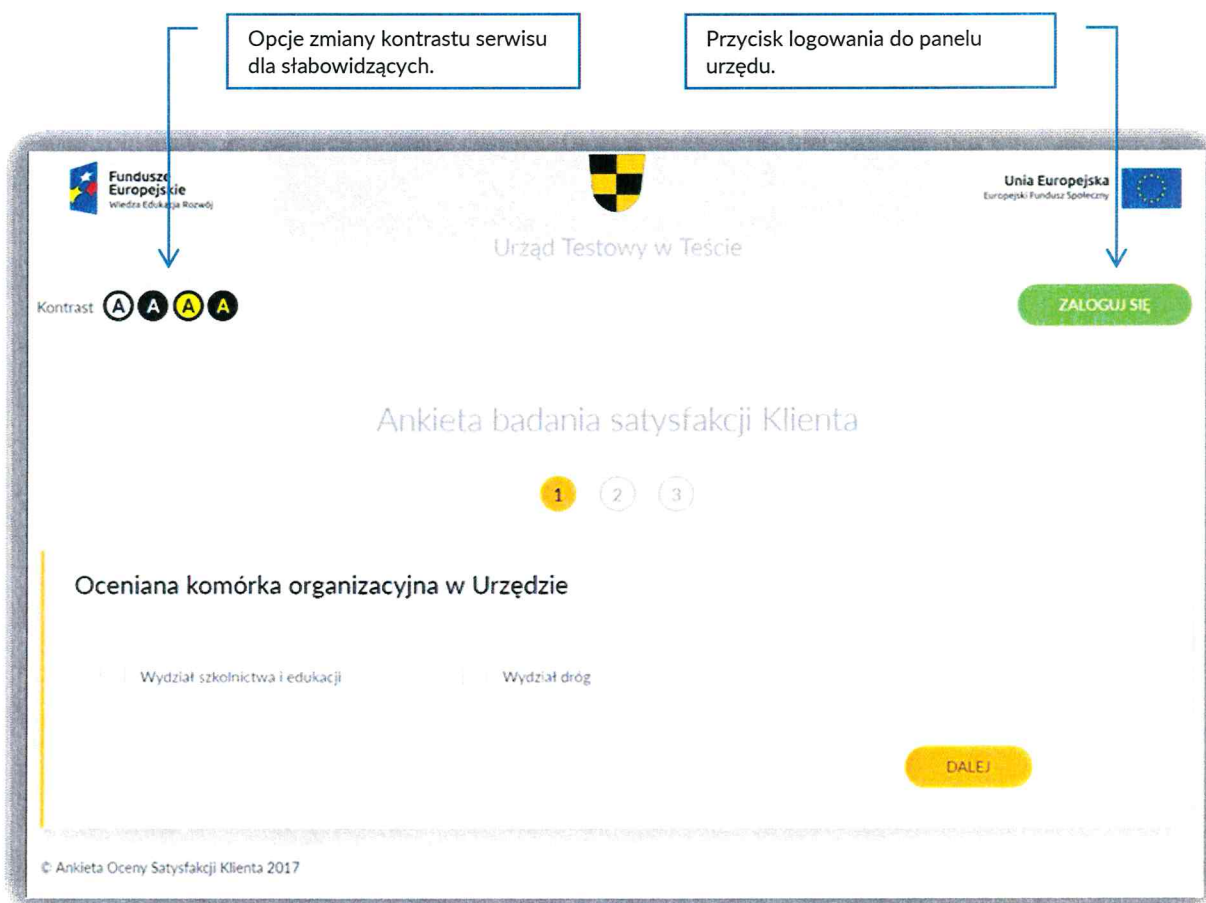
Spis treści.....	1
Główne okno panelu.....	2
Ankieta klienta.....	4
Panel administracyjny urzędu.....	6
Logowanie.....	6
Manualne wprowadzanie ankiet.....	7
Pobieranie ankiety w formacie PDF.....	9
Generowanie raportu.....	9
Panel administracyjny Zarządzania Narzędziami Oceny Satisfakcji Klienta.....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

Główne okno panelu

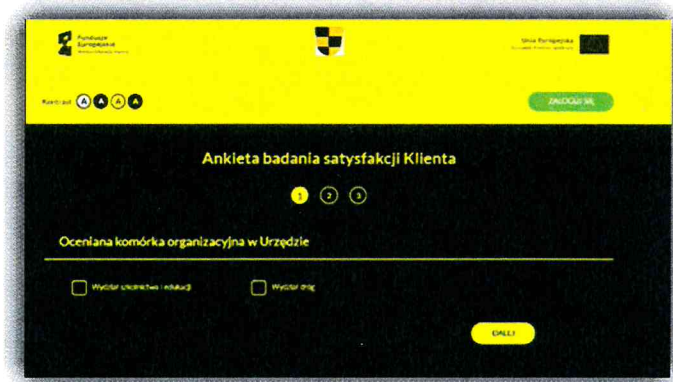
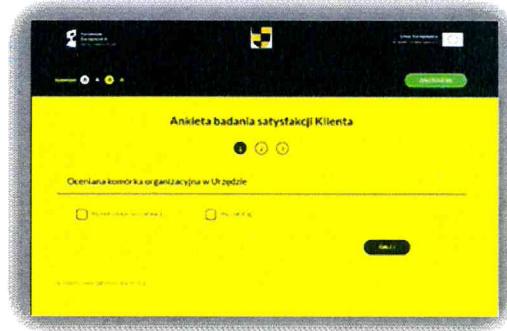
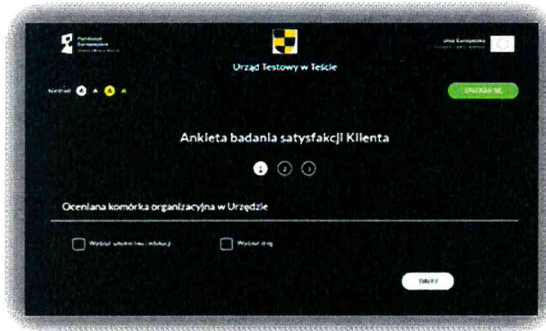
Aby wypełnić ankietę satysfakcji klienta należy uruchomić dowolną przeglądarkę internetową i w polu adresu wpisać:

<http://miasto.ocenaurzedu.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.





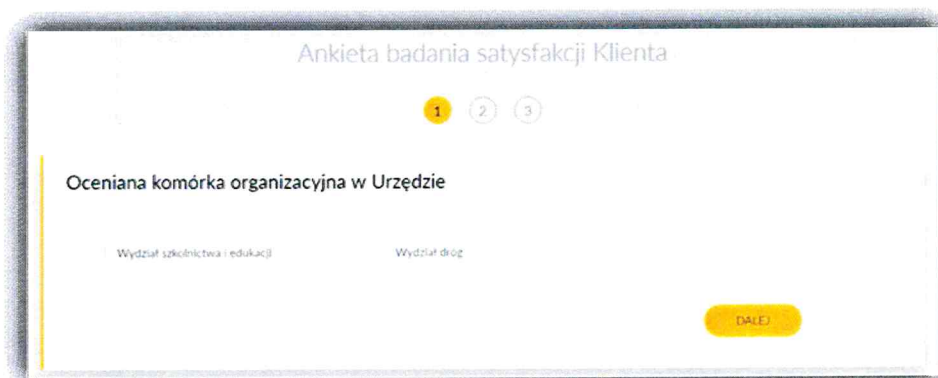
Ankieta klienta

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

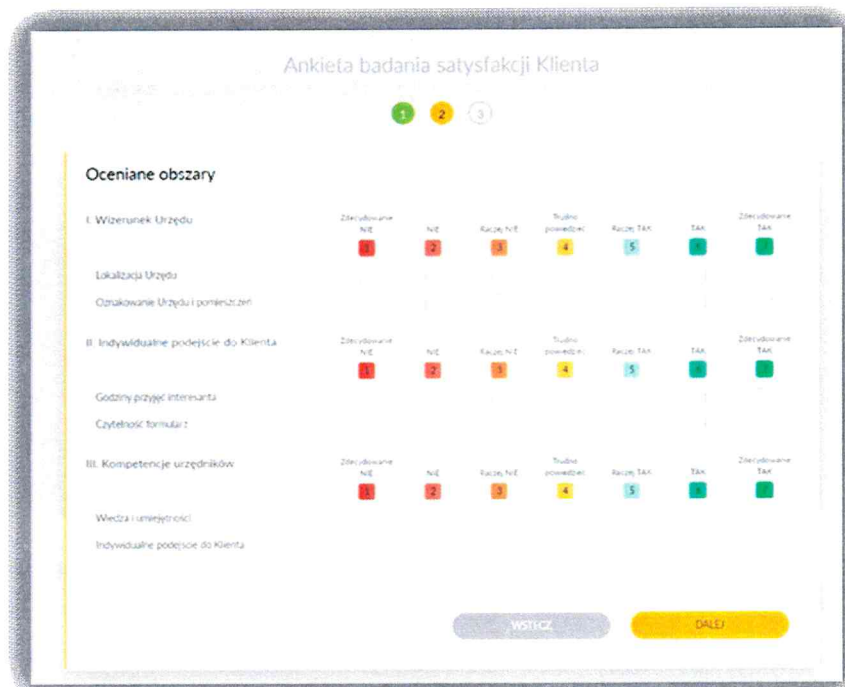
W tym kroku klient musi wskazać komórkę organizacyjną urzędu lub załatwianą sprawę w urzędzie, którą chce ocenić. Konieczne jest zaznaczenie **jednej** opcji. Po wskazaniu odpowiedniej komórki lub sprawy należy kliknąć **Dalej**, aby przejść do kolejnego kroku oceniania.

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.

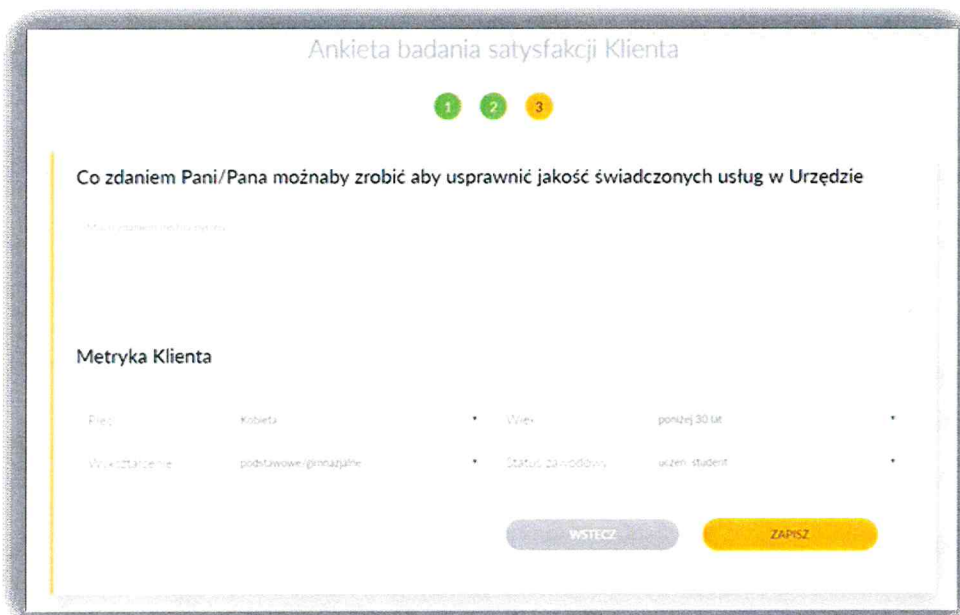
System nie pozwoli na przejście do kolejnego kroku, jeżeli w tym oknie nie zostaną ocenione wszystkie obszary.

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

Miejsce na komentarz i opinie

Metryka Klienta

Płeć	Kobieta	Wiek	poniżej 30 lat
Wykształcenie	podstawowe/średnie	Status zawodowy	uczeń/ student

WSTECZ ZAPISZ

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



 **Fundusze Europejskie**
Wiedza Edukacja Rozwój

Ankieta wypełniona

Dziękujemy za wypełnienie ankiety

ZAMKNIJ

 **Unia Europejska**
Europejski Fundusz Społeczny

ZALOGUJ SIĘ

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

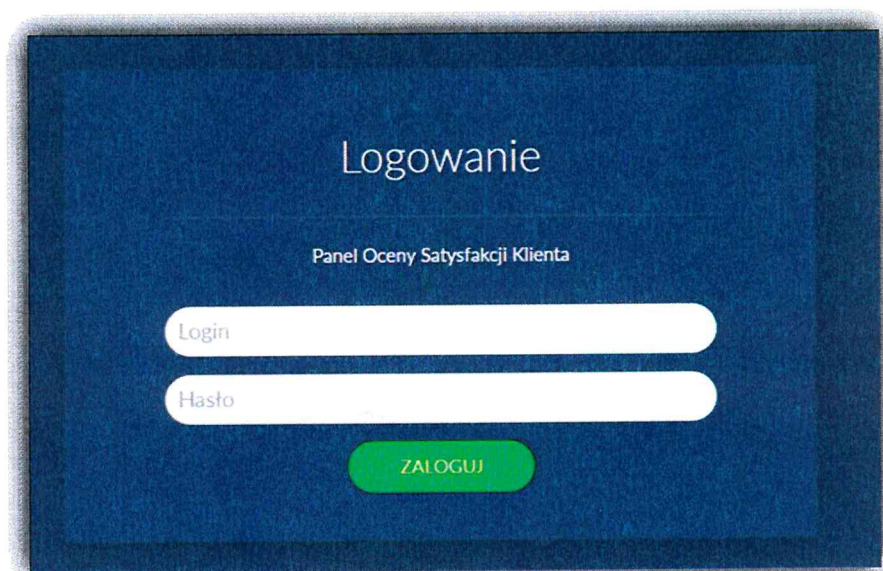
Aby zalogować się do panelu administracyjnego urzędu należy uruchomić dowolną przeglądarkę internetową i w polu adresu wpisać:

<http://miasto.ocenaurzedu.eu>

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



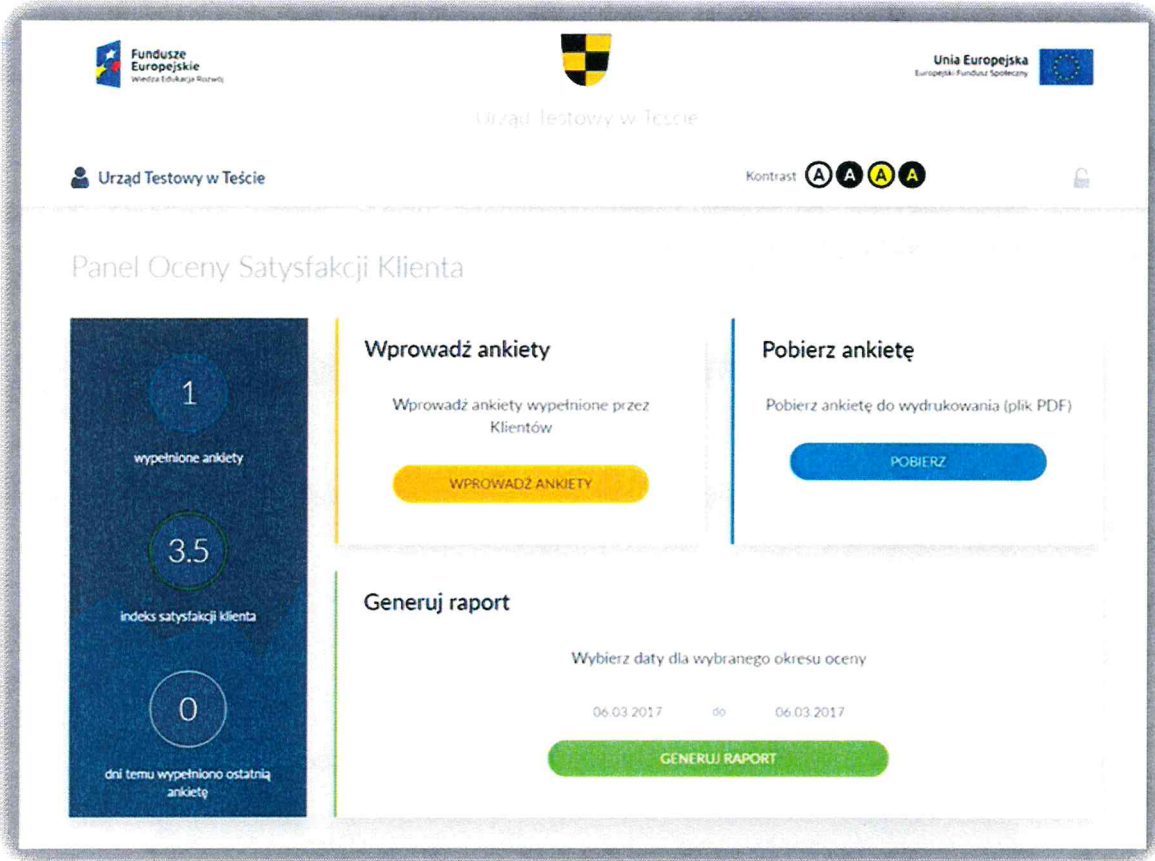
Pojawi się okno logowania do panelu administracyjnego urzędu.



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.



Urząd Testowy w Teście

Urząd Testowy w Teście

Kontrast 

Panel Oceny Satysfakcji Klienta

1
wypełnione ankiety

3.5
indeks satysfakcji klienta

0
dni temu wypełniono ostatnią ankietę

Wprowadź ankiety

Wprowadź ankiety wypełnione przez Klientów

WPROWADZ ANKIETY

Pobierz ankietę

Pobierz ankietę do wydrukowania (plik PDF)

POBIERZ

Generuj raport

Wybierz daty dla wybranego okresu oceny

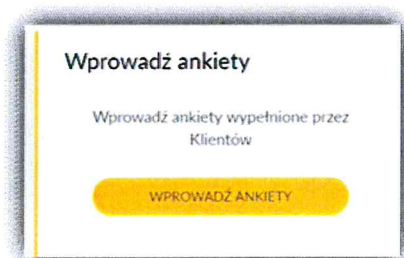
06.03.2017 do 06.03.2017

GENERUJ RAPORT

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

Wzrost/uczelnictwo/edukacja Wzrost/drog

Oceniane obszary

	Oceniane obszary	1	2	3	4	5	6
I. Wzrost/uczelnictwo/edukacja	Wzrost/uczelnictwo/edukacja	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Wzrost/uczelnictwo/edukacja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Wzrost/uczelnictwo/edukacja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
II. Indywidualne podejście do Klienta	Indywidualne podejście do Klienta	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Indywidualne podejście do Klienta	<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"/>
III. Kompetencje urzędników	Wiedza i umiejętności	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Wiedza i umiejętności	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Wiedza i umiejętności	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

Miejsce na komentarz (opcjonalnie)

Metryka Klienta

Płeć: Kobieta • Wzrost: 160 cm

Wiek: 25 lat • Data: 2017-09-08

Data wypełnienia ankiety

Data: 2017-09-08

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

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

Ankieta zapisana

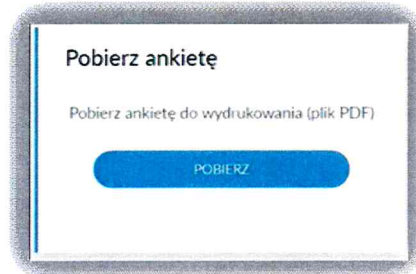
Dziękujemy, ankieta została zapisana do systemu

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 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.



Kwestionariusz oceny satysfakcji Klienta

Oceniana komórka organizacyjna - Urząd Testowy w Teście:

Wydział szkolnictwa i edukacji Wydział dróg

Obszary i kryteria oceny

	Zdecydowa nie NIE 1	NIE 2	Raczej NIE 3	Trudno pewnie 4	Raczej TAK 5	TAK 6	Zdecydowa nie TAK 7
I. Wizerunek Urzędu Lokalizacja Urzędu Otrzymanie 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 Godziny przyjęć 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

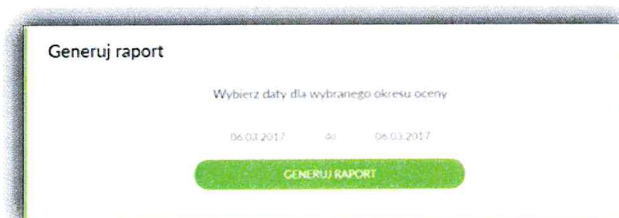
Wiek: poniżej 30 lat od 31 do 45 lat od 46 do 60 lat powyżej 60 lat

Wykształcenie: podstawowe/gimnazjalne zawodowe semiatrytane 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*.





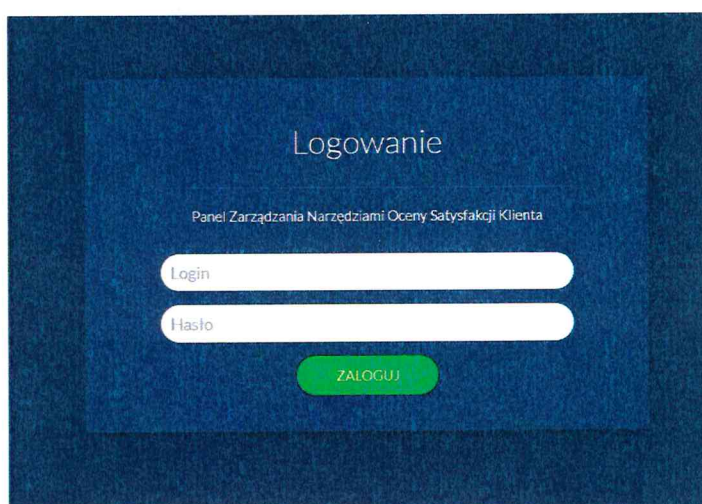
Panel administracyjny Zarządzania Narzędziami Oceny Satysfakcji Klienta

Logowanie

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

<http://admin.ocenaurzedu.eu>

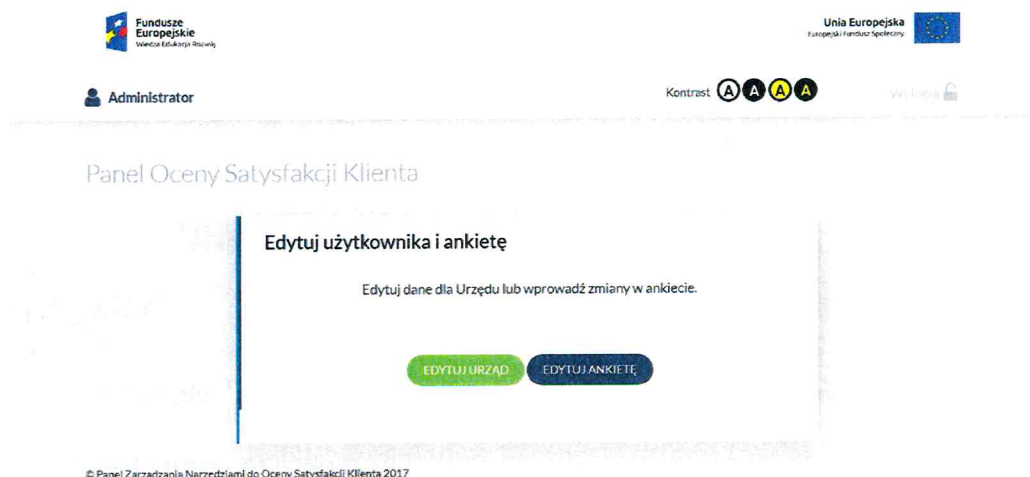
Pojawi się okno logowania do panelu administracyjnego urzędu.



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 Satysfakcji 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).

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**)

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.

BURMISTRZ
Teresa Subtyk
mgr inż. Teresa Subtyk