

ZARZĄDZENIE NR 273/2019
BURMISTRZA WOŁOMINA

z dnia 30 września 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 (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 506, z późn.zm.) Burmistrz Wołomina 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://wolomin.satysfakcjaklienta.online>, z którego dostępna jest wersja elektroniczna *Ankiety badania satysfakcji Klienta* dla mieszkańców.

§ 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. 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 Wydział Organizacji Urzędu.

§ 8. Nadzór nad realizacją zarządzenia powierzam Naczelnikowi Wydziału Organizacji Urzędu.

§ 9. Zarządzanie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Burmistrz Wołomina

Elżbieta Radwan



Celem ankiety jest określenie mocnych i słabych stron Urzędu, zauważanych przez Państwa trudności i pożądanych zmian w sposobie pracy Urzędu Miasta Wołomin. Państwa opinie i oceny są dla nas bardzo ważne. Na podstawie wyników pomiaru zamierzamy podjąć działania na rzecz podniesienia jakości obsługi w Urzędzie Miejskim.

Zaznacz odpowiednio

Wybierz tylko jedno wybrane pole

- | | | |
|--|--|--|
| ☐ drogi, infrastruktura, oświetlenie | ☐ zagospodarowanie przestrzenne | ☐ Centrum Obsługi Mieszkańca, kancelaria, |
| ☐ ochrona środowiska | ☐ Urząd Stanu Cywilnego | ☐ gospodarka odpadami |
| ☐ współpraca z NGO | ☐ działalność gospodarcza | ☐ gospodarowanie nieruchomościami |
| ☐ ewidencja ludności, dowody - osobisty | ☐ podatki, opłaty | |

Oceniane obszary

	Źle 1	Słabo 2	Dostatecznie 3	Dobrze 4	Bardzo dobrze 5
Wizerunek Urzędu					
Lokalizacja Urzędu	☐	☐	☐	☐	☐
Oznakowanie Urzędu	☐	☐	☐	☐	☐
Atrakcyjność i przejrzystość strony internetowej	☐	☐	☐	☐	☐
Czystość pomieszczeń Urzędu	☐	☐	☐	☐	☐
Schludność ubioru Urzędników	☐	☐	☐	☐	☐
Obsługa Klienta					
Sprawność i szybkość obsługi	☐	☐	☐	☐	☐
Czytelność formularzy	☐	☐	☐	☐	☐
Zaangażowanie pracowników i gotowość do pomocy	☐	☐	☐	☐	☐
Kultura osobista pracowników	☐	☐	☐	☐	☐
Komunikatywność pracowników	☐	☐	☐	☐	☐
Dostępność potrzebnych informacji	☐	☐	☐	☐	☐
Łatwość poruszania się po urzędzie (tablice informacyjne, wywieszki, identyfikacja pracowników)	☐	☐	☐	☐	☐
Godziny przyjęć interesantów	☐	☐	☐	☐	☐
Czytelność formularzy	☐	☐	☐	☐	☐

Metryka klienta

Płeć	Wiek	Wykształcenie	Status zawodowy



Urząd Miejski w Wołominie

- | | | | |
|------------------------------------|--|---|--|
| ☐ kobieta | ☐ poniżej 30 lat | ☐ podstawowe/gimnazjalne | ☐ uczeń/student |
| ☐ mężczyzna | ☐ od 31 do 45 lat | ☐ zawodowe | ☐ pracujący |
| | ☐ od 46 do 60 lat | ☐ średnie/pomaturalne | ☐ przedsiębiorca |
| | ☐ powyżej 60 lat | ☐ wyższe | ☐ niepracujący |
| | | | ☐ emeryt / rencista |

Data wypełnienia

Data: