

Zarządzenie Nr 0050.172.2017
Burmistrza Miasta Marki
z dnia 26 października 2017 roku

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

Na podstawie art. 30 ust. 1 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 1875), zarządzam co następuje:

§ 1

Wprowadza się narzędzie zarządcze do monitorowania satysfakcji klienta Urzędu wdrożone w ramach projektu: „Elektronizacja usług administracyjnych 5 JST z województwa mazowieckiego” 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: **marki.ankietaoceny.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

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), 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. Wyniki raportu mogą stanowić podstawę do podejmowania w Urzędzie działań naprawczych lub doskonalących w zakresie obsługi Klienta.

§ 5

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

§ 6

Osobami odpowiedzialnymi za stosowanie narzędzi zarządczych do monitorowania satysfakcji klienta Urzędu ustanawiam Wydział Organizacyjny Urzędu Miasta Marki.

§ 7

Nadzór nad realizacją zarządzenia powierzam Sekretarzowi Miasta.

§ 8

Zarządzanie wchodzi w życie z dniem podpisania.



BURMISTRZ

Jacek Orych

INSTRUKCJA OBSŁUGI NARZĘDZIA DO OCENY SATYSFAKCJI KLIENTA

Wdrożenie rozwiązań zarządczych dla potrzeb zarządzania satysfakcją klienta w 5 JST (Gmina Miasto Marki, Gmina Klembów, Gmina Tłuszcz, Gmina Pokrzywnica, Gmina Pułtusk)

Projekt:

Elektronizacja usług administracyjnych 5 JST z woj. Mazowieckiego nr WND-POWER.02.18.00-00-0083/16



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 Satysfakcji Klienta.....	10
Logowanie.....	10
Modyfikacja danych Urzędu i ankiet satysfakcji klienta	11

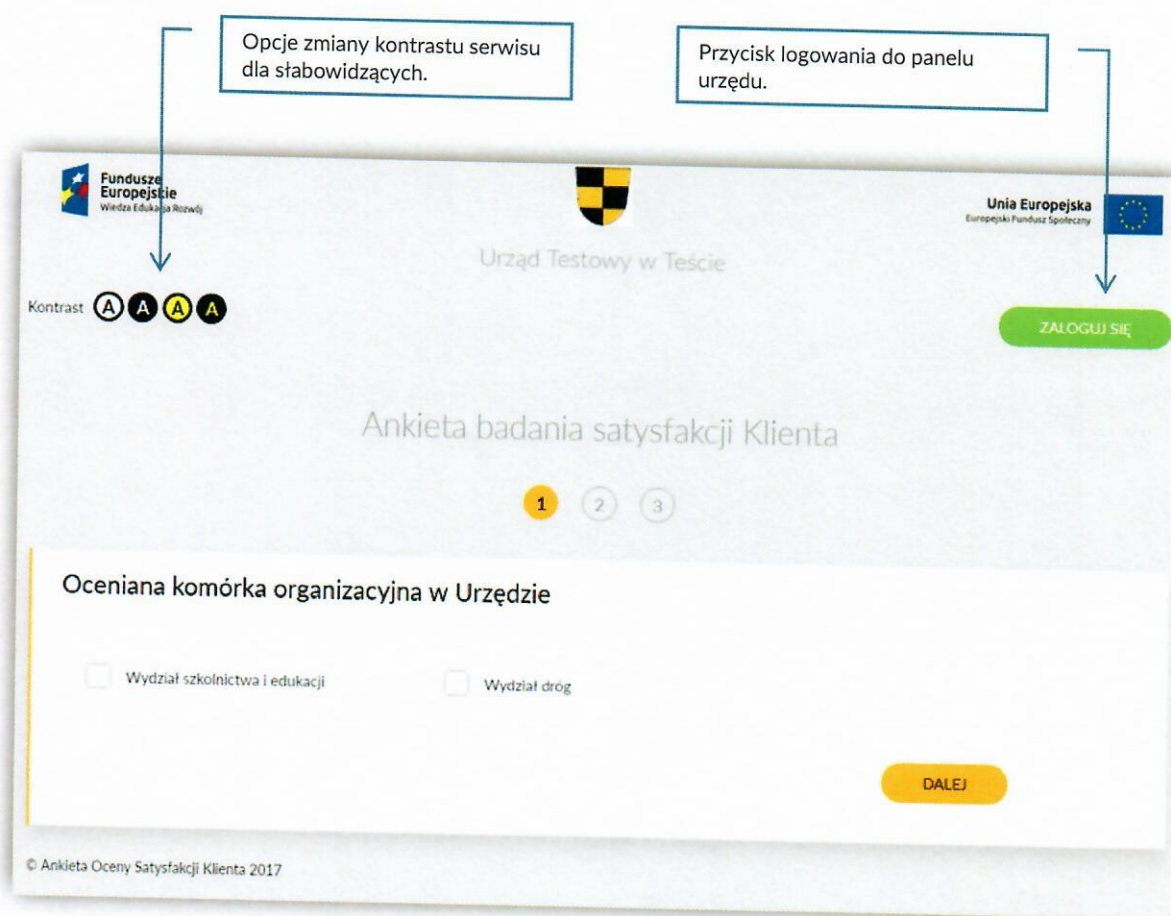


Główne okno panelu

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

<http://miasto.ankietaoceny.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.

Oceniane obszary	Zdecydowanie NIE	NIE	Raczej NIE	Trochę pozytywnie	Raczej TAK	TAK	Zdecydowanie TAK
I. Wizerunek Urzędu	1	2	3	4	5	6	7
Lokalizacja Urzędu							
Oznakowanie dróg i pomiarów							
II. Indywidualne podejście do Klienta	1	2	3	4	5	6	7
Godziny przyjęć interesantów							
Czytelność formularzy							
III. Kompetencje urzędników	1	2	3	4	5	6	7
Wiedza i usięgnośc							
Indywidualne podejście do Klienta							



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

Mam zdaniem można by było...

Metryka Klienta

Płeć	Kobieta	Wiek	poniżej 30 lat
Wykształcenie	podstawowe/gimnazjalne	Status Zawodowy	urzeń, student

WSTECZ ZAPISZ

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

Fundusze Europejskie Wiedza Edukacja Rozwój

Unia Europejska Europejski Fundusz Społeczny

Kontrast A A A A

Ankieta wypełniona

Dziękujemy za wypełnienie ankiety

ZAMKNIJ

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.



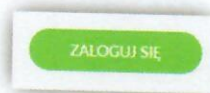
Panel administracyjny urzędu

Logowanie

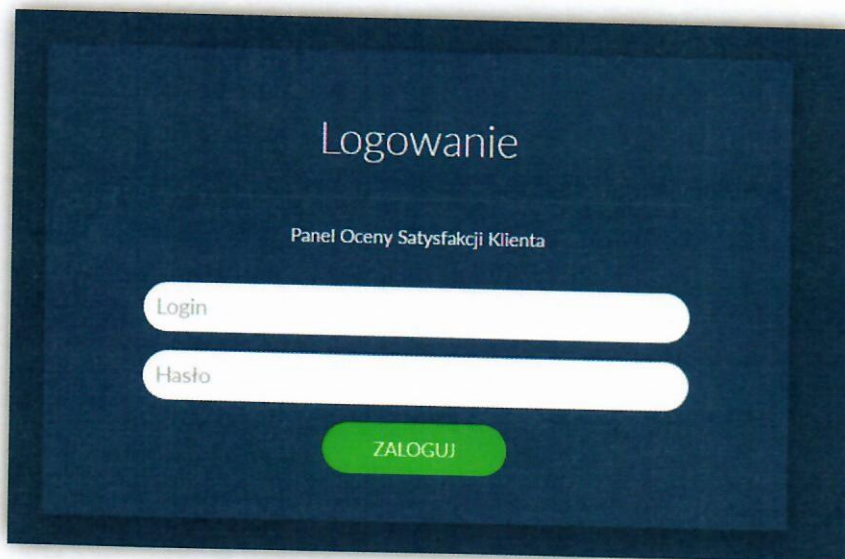
Aby zalogować się do panelu administracyjnego urzędu należy uruchomić dowolną przeglądarkę internetową i w polu adresu wpisać:

<http://miasto.ankietaoceny.eu>

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



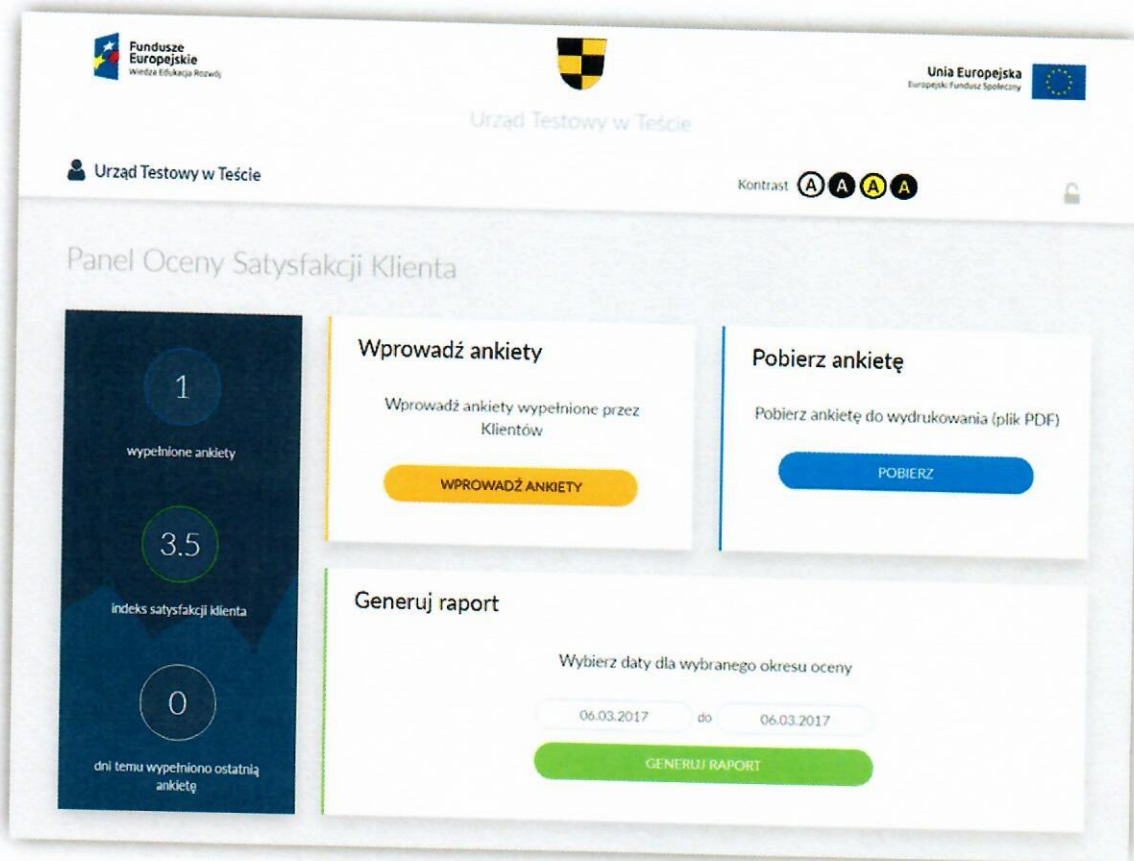
Pojawi się okno logowania do panelu administracyjnego urzędu.



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 do nich zachować wszelką staranność, aby osoby niepowołane nie weszły w ich posiadanie.

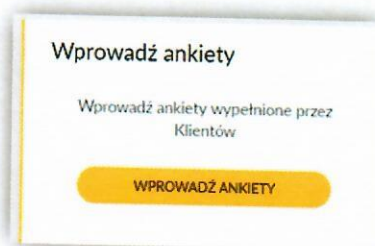
Po prawidłowym zalogowaniu pojawi się okno panelu administratora.



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

Wydział edukacji Wydział drog

Oceniane obszary

Oceniane obszary	Dziękuję		Nie		Tak		Dziękuję	
	1	2	3	4	5	6	7	8
I. Wizerunek Urzędu								
Lokalizacja Urzędu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Oznakowanie Urzędu i pomieszczeń	<input type="checkbox"/>	<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								
Gotowość przyjęcia interesanta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Czytelność formularzy	<input type="checkbox"/>	<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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

Wpisz zdaniem można zrobić:

Metryka Klienta

Imię: Nazwisko:

Adres:

Data wypełnienia ankiety

Data:

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

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

Ankieta zapisana

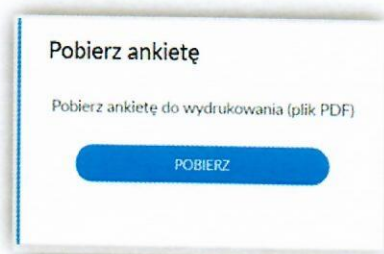
Dziękujemy, ankieta została zapisana do systemu

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 ankietę 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 powiedzieć 4	Raczej TAK 5	TAK 6	Zdecydowa nie TAK 7
I. Wizerunek Urzędu							
Lokalizacja Urzędu							
Oznakowanie Urzędu i pomieszczeń							
II. Indywidualne podejście do Klienta							
Godziny przyjęć interesanta							
Czytelność formularz							
III. Kompetencje urzędników							
Wiedza i umiejętności							
Indywidualne podejście do Klienta							

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

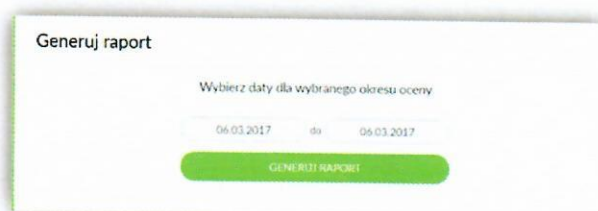
podstawowe/gimnazjalne
 zawodowe
 pomaturalne
 wyższe

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*.





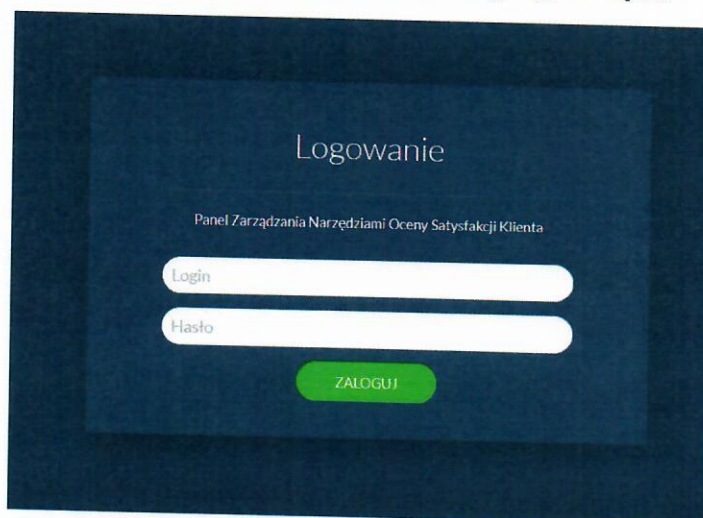
Panel administracyjny Zarządzania Narzędziami Oceny Satysfakcji Klienta

Logowanie

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

<http://admin.ankietaoceny.eu>

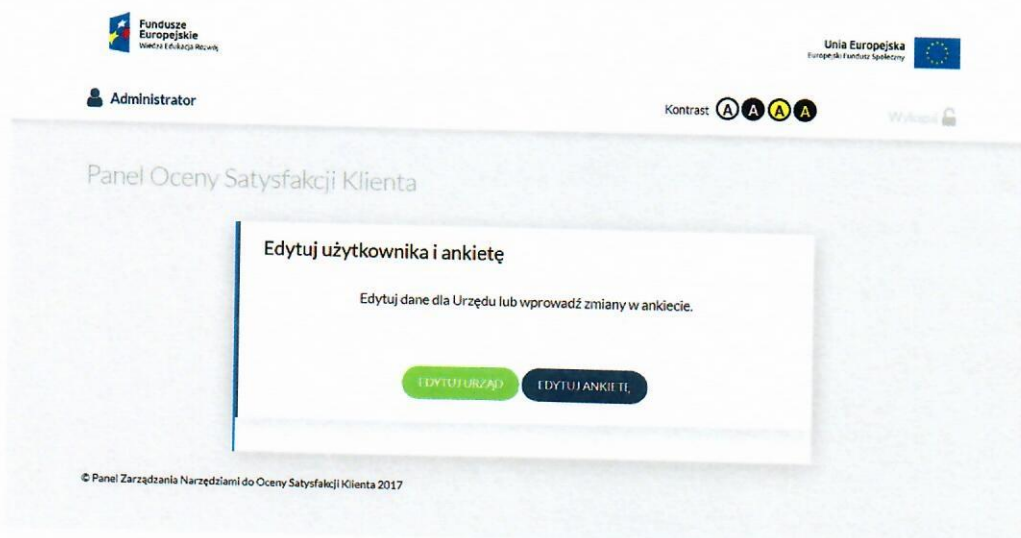
Pojawi się okno logowania do panelu administracyjnego urzędu.



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 teled adresowe, 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.