

ZARZĄDZENIE NR 77/2017

WÓJTA GMINY DOBRCZ

z dnia 17 listopada 2017r.

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 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://dobrcz.ocenaurzedu.eu> z którego dostępna jest wersja elektroniczna *Ankiety badania satysfakcji Klienta* dla mieszkańców oraz funkcje dla administratora systemu *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 mogą stanowić podstawę do podejmowania w Urzędzie działań naprawczych lub doskonalących w zakresie obsługi Klient

§ 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 panią Magdalenę Borowicz.

§ 7

Nadzór nad realizacją zarządzenia powierzam Sekretarzowi Gminy.

§ 8

Zarządzanie wchodzi w życie z dniem podpisania.

**WÓJT
Gminy Dobrcz**
mgr inż. Krzysztof Szala

