

ZARZĄDZENIE NR 120.36.2017

WÓJTA GMINY KLEMBÓW

z dnia 23 listopada 2017 r.

w sprawie wdrożenia narzędzia zarządczego dla potrzeb zarządzania satysfakcją klienta w Urzędzie Gminy w Klembowie

Na podstawie art. 33 ust. 1 i 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2017 r. poz. 1875) zarządza się, 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: klembow.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 umożliwi 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 (dostępnych w Urzędzie), 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. 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://admin.ankietaoceny.eu>. Przed wprowadzeniem zmian należy wygenerować raport z doczasowych wyników pomiaru.

§ 6

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

§ 7

Osobą odpowiedzialną za stosowanie narzędzia zarządczego do monitorowania satysfakcji klienta Urzędu ustanawiam Sekretarza Gminy.

§ 8

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Wójt
/-/ Rafał Mathiak

Załącznik
do Zarządzenia Nr 120.36.2017
Wójta Gminy Klembów
z dnia 23 listopada 2017 r.

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

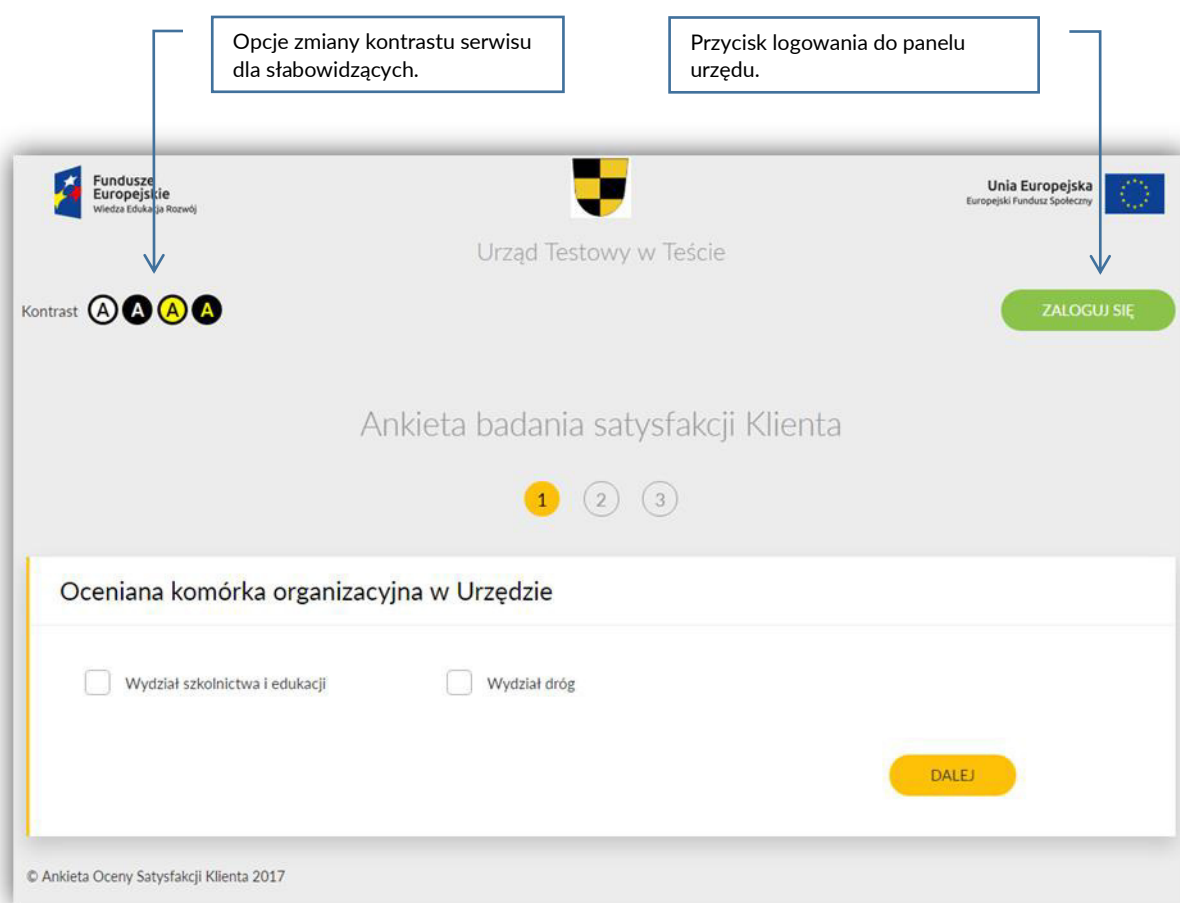
Spis treści.....	1
Główne okno panelu	2
Ankieta klienta.....	4
Panel administracyjny urzędu	6
Logowanie	6
Manualne wprowadzanie ankiet.....	7
Pobieranie ankiety w formacie PDF	9
Generowanie raportu.....	9
Panel administracyjny Zarządzania Narzędziami Oceny Satysfakcji Klienta	10
Logowanie	10
Modyfikacja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

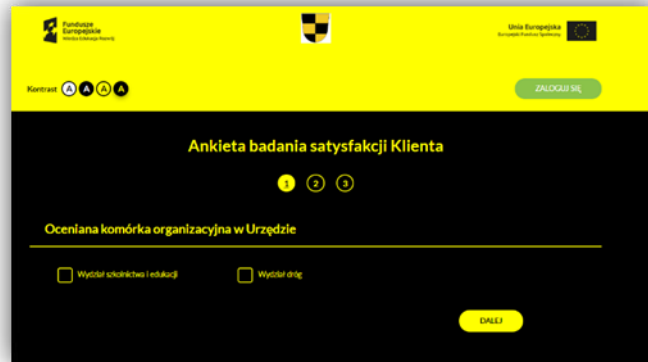
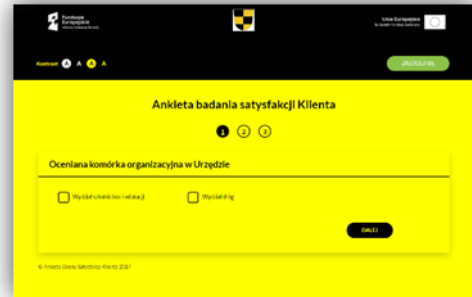
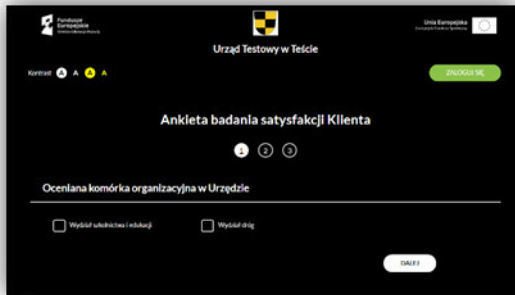


The screenshot shows the main survey panel interface. At the top left, there are logos for 'Fundusze Europejskie' and 'Unia Europejska'. In the center, the text 'Urząd Testowy w Teście' is displayed. On the left, there is a 'Kontrast' section with four circular icons (A, A, A, A). On the right, there is a green 'ZALOGUJ SIĘ' button. Below the header, the title 'Ankieta badania satysfakcji Klienta' is shown, followed by three numbered steps (1, 2, 3), with step 1 highlighted. The main content area is titled 'Oceniana komórka organizacyjna w Urzędzie' and contains two checkboxes: 'Wydział szkolnictwa i edukacji' and 'Wydział dróg'. A yellow 'DALEJ' button is located at the bottom right. At the bottom left, the copyright notice '© Ankieta Oceny Satysfakcji Klienta 2017' is visible. Two blue boxes with arrows point to the contrast icons and the login button, with text explaining their functions.

Opcje zmiany kontrastu serwisu dla słabowidzących.

Przycisk logowania do panelu urzędu.

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		Skala oceny						
		Zdecydowanie NIE	NIE	Raczej NIE	Trudno powiedzieć	Raczej TAK	TAK	Zdecydowanie TAK
I. Wizerunek Urzędu		1	2	3	4	5	6	7
	Lokalizacja Urzędu	<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"/>
II. Indywidualne podejście do Klienta		1	2	3	4	5	6	7
	Godziny przyjęć interesanta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Czytelność formularz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
III. Kompetencje urzędników		1	2	3	4	5	6	7
	Wiedza i umiejętności	<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"/>

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.

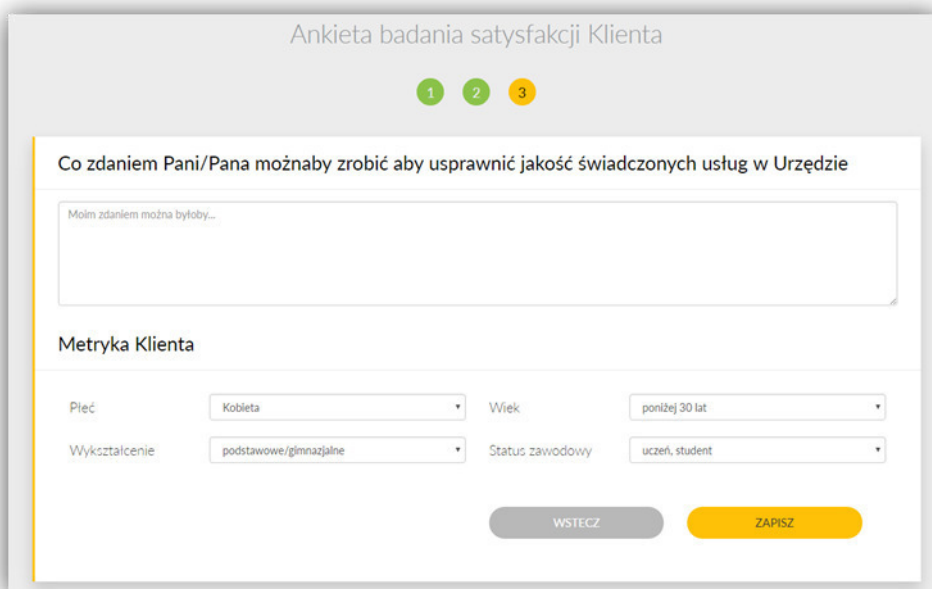
System nie pozwoli na przejście do kolejnego kroku, jeżeli w tym oknie nie zostaną ocenione wszystkie obszary.

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

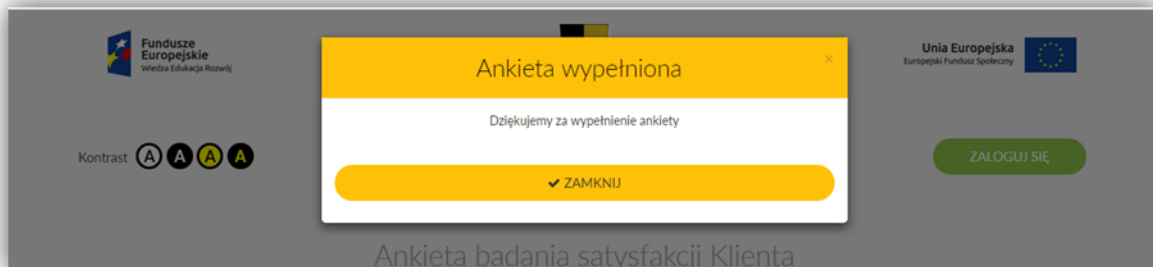
Moim zdaniem można byłoby...


Metryka Klienta

Płeć: Wiek:

Wykształcenie: Status zawodowy:


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



 **Fundusze Europejskie**
Wiedza Edukacja Rozwój

Ankieta wypełniona

Dziękujemy za wypełnienie ankiety

 **Unia Europejska**
Europejski Fundusz Społeczny

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

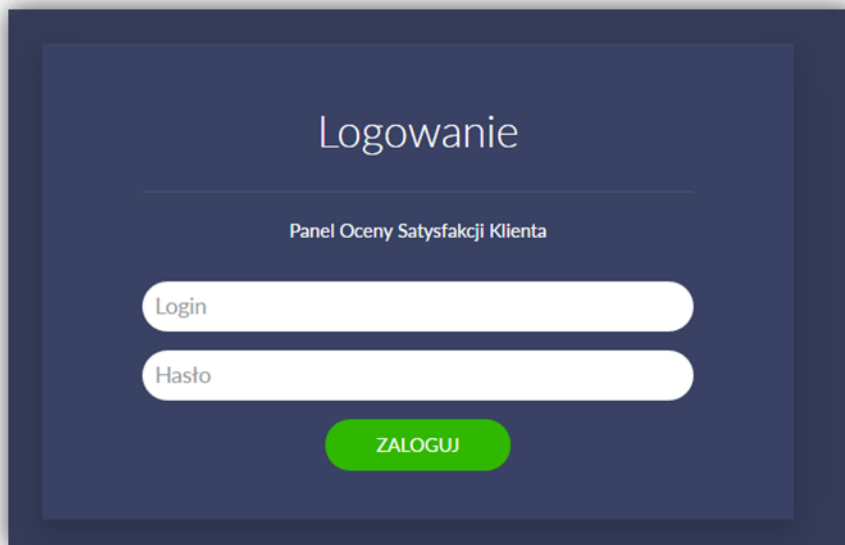
Aby zalogować się do panelu administracyjnego urzędu należy uruchomić dowolną przeglądarkę internetową i w polu adresu wpisać:

<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.



Logowanie

Panel Oceny Satysfakcji Klienta

Login

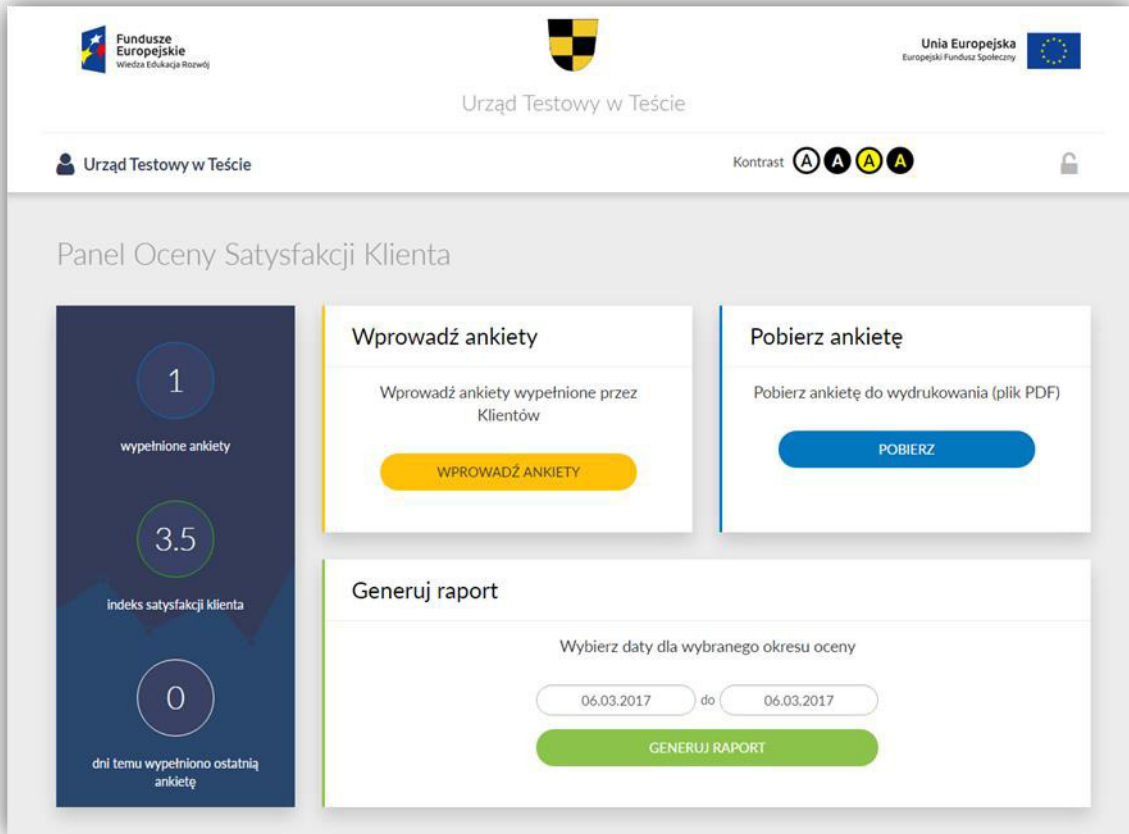
Hasło

ZALOGUJ

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 A A A A

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

WPROWADŹ ANKIETY

Pobierz ankietę

Pobierz ankietę do wydrukowania (plik PDF)

POBIERZ

Generuj raport

Wybierz daty dla wybranego okresu oceny

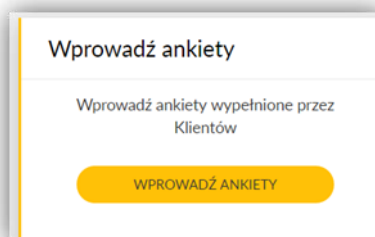
06.03.2017 do 06.03.2017

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

Wydział szkolnictwa i edukacji Wydział dróg

Oceniane obszary

	Oceniono nie	nie	Razem nie	Twoja ocena	Razem tak	tak	Oceniono tak
I. Wzrost Urzędu							
Lokalizacja Urzędu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Osakowanie 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 pracy interesanta	<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"/>
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"/>
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 możnaby zrobić aby usprawnić jakość świadczonych usług w Urzędzie

Moim zdaniem można byłoby...

Metryka Klienta

Płeć: Wiek:

Wykształcenie: Status zawodowy:

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

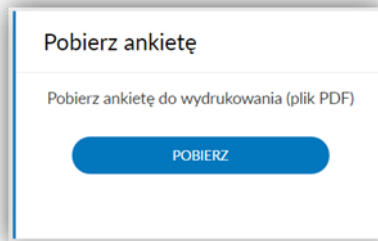
Dziękujemy, ankieta została zapisana do systemu

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

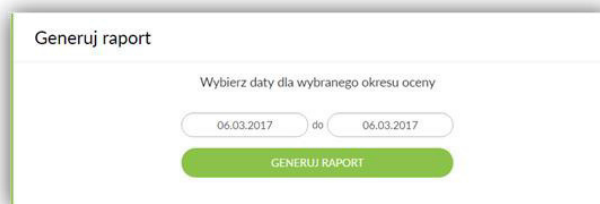
Moim zdaniem można byłoby:

Metryka Klienta

- | | | | |
|------------------------------------|------------------------------------------|-------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| Płeć | Wiek | Wykształcenie | Status zawodowy |
| <input type="checkbox"/> Kobieta | <input type="checkbox"/> poniżej 30 lat | <input type="checkbox"/> podstawowe/gimnazjalne | <input type="checkbox"/> uczeń, student |
| <input type="checkbox"/> Mężczyzna | <input type="checkbox"/> od 31 do 45 lat | <input type="checkbox"/> zawodowe | <input type="checkbox"/> pracujący |
| | <input type="checkbox"/> od 46 do 60 lat | <input type="checkbox"/> pomyślnie | <input type="checkbox"/> przedsiębiorca |
| | <input type="checkbox"/> powyżej 60 lat | <input type="checkbox"/> wyższe | <input type="checkbox"/> 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*.



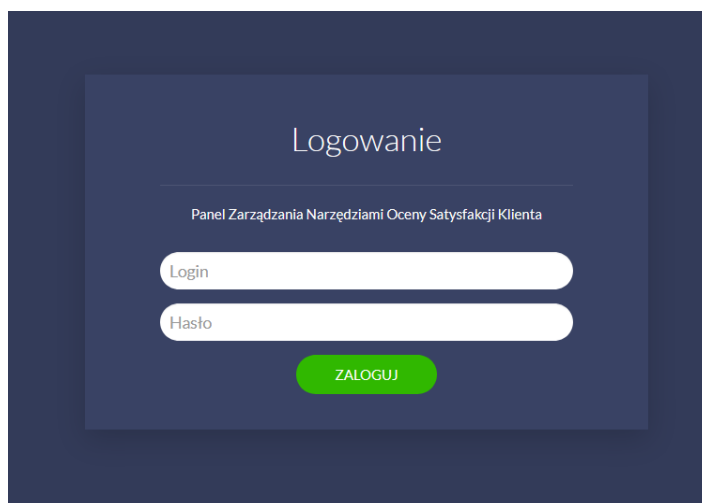
Panel administracyjny Zarządzania Narzędziami Oceny Satysfakcji Klienta

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.



Logowanie

Panel Zarządzania Narzędziami Oceny Satysfakcji Klienta

Login

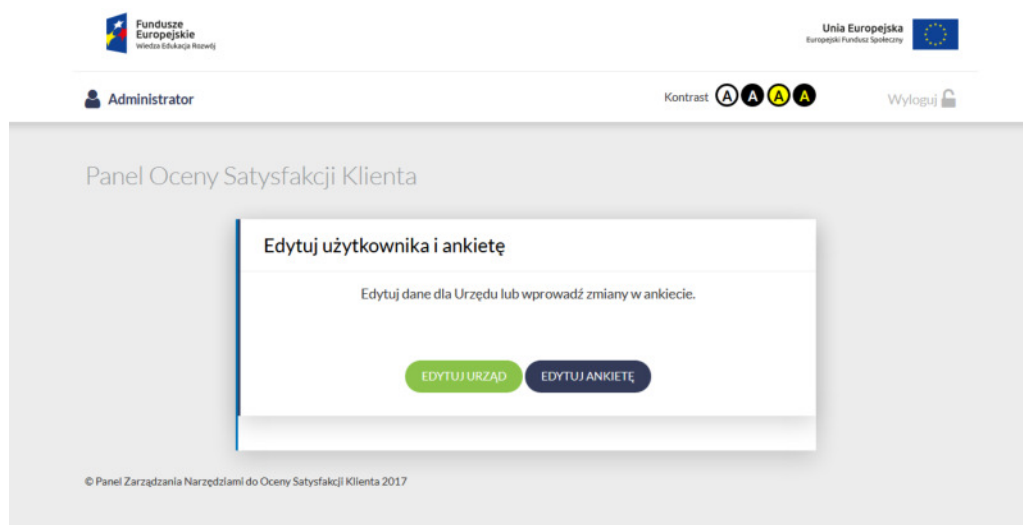
Hasło


ZALOGUJ


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.




 Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój

 Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny

Administrator

Kontrast 

Wyloguj 

Panel Oceny Satysfakcji Klienta

Edytuj użytkownika i ankietę

Edytuj dane dla Urzędu lub wprowadź zmiany w ankiecie.

EDYTUJ URZĄD

EDYTUJ ANKIETĘ

© Panel Zarządzania Narzędziami do Oceny Satysfakcji Klienta 2017



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).

Administrator Kontrast Wyloguj

Edytuj dane Urzędu

Dane Urzędu

Podaj dane teleadresowe Urzędu

Nazwa Urzędu:

Adres:

Telefon:

Domena:

Podaj dane logowania dla nowego konta

Email użytkownika:

Hasło:

USUŃ URZĄD I ANKIETĘ ANULUJ ZAPISZ

Przesyłanie danych z admin.satysfakcjaklienta.eu... Panel Zarządzania Narzędziami do Oceny Satysfakcji Klienta 2017

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**)

Fundusze Europejskie Unia Europejska

Administrator Kontrast Wyloguj

Edytuj ankietę dla Urzędu

1 2 3 4 5 6 7

Wybierz ankietę, którą chcesz edytować

Wybierz ankietę:

WSTECZ DALEJ

© Panel Zarządzania Narzędziami do Oceny Satysfakcji Klienta 2017

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.