

ZARZĄDZENIE Nr 0050.180.2019
BURMISTRZA MIASTA PŁOŃSK

z dnia 30 września 2019 roku

w sprawie wdrożenia narzędzi zarządczych dla potrzeb zarządzania satysfakcją klienta w Urzędzie Miejskim w Płońsku

Na podstawie art. 30 ust. 1 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (tj. Dz.U. z 2019 r. poz. 506 ze zm.) zarządzam 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://plonsk.satysfakcjaklienta.online> z którego dostępna jest wersja elektroniczna Ankiety badania satysfakcji Klienta dla mieszkańców oraz panel administratora systemu znajdujący się pod adresem: <http://plonsk.mazowiecki.satysfakcjaklienta.online/admin> z możliwością: 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 Klienta), 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://plonsk.satysfakcjaklienta.online/admin>. 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 Panią Iwonę Kmieć – Głównego Specjalistę ds. Systemu Zarządzania Jakością i Archiwum Zakładowego.

§ 8

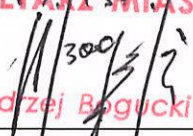
Nadzór nad realizacją zarządzenia powierzam Sekretarzowi Miasta

§ 9

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Burmistrz Miasta Płońsk

Andrzej Pietrasik

Sporządził	Sprawdził (data/podpis/zajmowane stanowisko)			Nr egz.
data/podpis/ zajmowane stanowisko	pod względem merytorycznym formalno-rachunkowym*	Sekretarz Miasta	pod względem formalno-prawnym	
GŁÓWNY SPECJALISTA ds. Systemu Zarządzania Jakością i Archiwum Zakładowego  Iwona Kmieć 30.09.2019.	 Andrzej Bogucki	 Andrzej Bogucki	 RADCA PRAWNY Daniela Nastaszyc OL 338	

Załącznik nr 1
do zarządzenia Nr 0050/190.2019
Burmistrza Miasta Płońsk
z dnia 30.09.2019 r.

SYSTEM DO BADANIA SATYSFAKCJI KLIENTA ON-LINE

INSTRUKCJA OBSŁUGI

Materiały szkoleniowe z zakresu wdrożenia rozwiązań zarządczych w 10 urzędach JST poprawiających jakość obsługi mieszkańców i przedsiębiorców w zakresie zarządzania satysfakcją klienta (Gmina Grodzisk Mazowiecki, Gmina Grójec, Miasto Józefów, Gmina Miejska Legionowo, Miasto Piastów, Gmina Miasto Płońsk, Miasto Przasnysz, Gmina Miasto Sierpc, Gmina Wołomin, Gmina Miasto Żyrardów)

„Miasta średnie województwa mazowieckiego liderami e-usług” nr WND-POWR.02.18.00-00-0005/18 – współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego, w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój (PO WER), II Osi Priorytetowej Efektywne polityki publiczne dla rynku pracy, gospodarki i edukacji, Działania 2.18 Wysokiej jakości usługi administracyjne

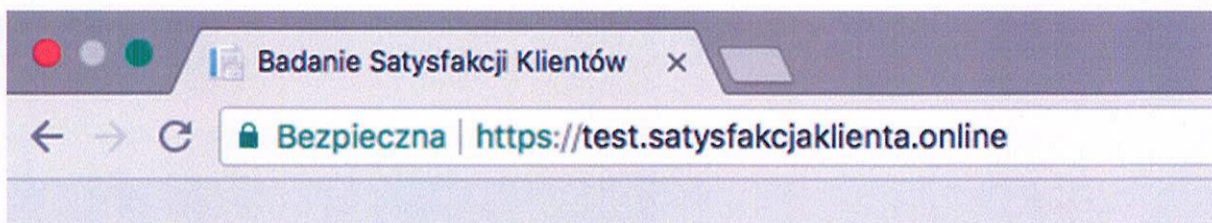
Spis treści

Spis treści.....	1
Dostęp do systemu Badania Satysfakcji Klienta on-line.....	2
Panel administracyjny systemu	4
Logowanie	4
Manualne wprowadzanie ankiet	6
Pobieranie ankiety w formacie pdf	7
Generowanie raportu	8
Dodawanie nowej ankiety	9
Konfigurowanie danych urzędu	9
Ankieta klienta	11

Dostęp do systemu Badania Oceny Satysfakcji Klienta on-line

Ankieta on-line dostępna będzie pod unikatowym dla każdej jednostki adresem URL, umieszczonym na stronie głównej jednostki pod banerem „Ocen Urząd”.

<http://miasto.satysfakcjaklienta.online>



Po wybraniu przycisku „Oceń Urząd” otworzy się okno badania satysfakcji klienta. Z tego poziomu możliwe jest rozpoczęcie wypełniania ankiety.

 **Urząd Testowy** Kontrast 

Zaznacz odpowiednio

☐ Stanowisko ds. Zamówień Publicznych

☐ Referat Rozwoju i Promocji

☐ Stanowisko ds. Oświaty i Kultury

☐ Referat Inwestycji, Remontów i Dróg

☐ Stanowisko ds. OC i Zarządzania Kryzysowego

☐ Stanowisko ds. Działalności Gospodarczej

☐ Referat Gospodarki Komunalnej, Przestrzennej i Ochrony Środowiska

☐ Urząd Stanu Cywilnego

☐ Referat Budownictwa

☐ Referat Organizacyjny i Spraw Obywatelskich

Oceniane obszary

Wizerunek Urzędu

Slabo  1

Przeciętnie  2

Dobrze  3

Lokalizacja Urzędu

☐

☐

☐



Na stronie dostępna jest dodatkowo opcja kontrastu, dzięki której osoba wypełniająca ankietę będzie mogła wyświetlać zawartość strony w innej wersji kolorystycznej, przystosowanej dla osób słabowidzących.

**Urząd Testowy**Kontrast    

Zaznacz odpowiednio

☐ Stanowisko ds. Zamówień Publicznych

☐ Referat Inwestycji, Remontów i Dróg

☐ Urząd Stanu Cywilnego

☐ Referat Rozwoju i Promocji

☐ Stanowisko ds. OC i Zarządzania Kryzysowego

☐ Referat Budownictwa

☐ Stanowisko ds. Oświaty i Kultury

☐ Stanowisko ds. Działalności Gospodarczej

☐ Referat Gospodarki Komunalnej, Przestrzennej i Ochrony Środowiska

☐ Referat Organizacyjny i Spraw Obywatelskich

Oceniane obszary

Wizerunek Urzędu

Stabo

Przeciętnie

Dobrze

Lokalizacja Urzędu

1

2

3

**Urząd Testowy**   

Zaznacz odpowiednio

☐ Stanowisko ds. Zamówień Publicznych

☐ Referat Inwestycji, Remontów i Dróg

☐ Urząd Stanu Cywilnego

☐ Referat Rozwoju i Promocji

☐ Stanowisko ds. OC i Zarządzania Kryzysowego

☐ Referat Budownictwa

☐ Stanowisko ds. Oświaty i Kultury

☐ Stanowisko ds. Działalności Gospodarczej

☐ Referat Gospodarki Komunalnej, Przestrzennej i Ochrony Środowiska

☐ Referat Organizacyjny i Spraw Obywatelskich

Oceniane obszary

Wizerunek Urzędu

Stabo

Przeciętnie

Dobrze

Lokalizacja Urzędu

1

2

3

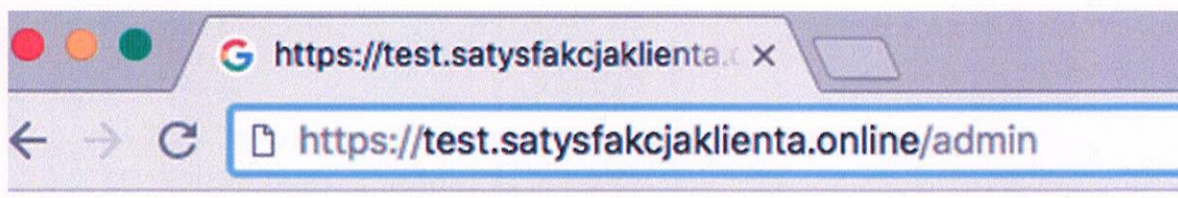


Panel administracyjny systemu

Logowanie

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

<http://miasto.satysfakcjaklienta.online/admin>



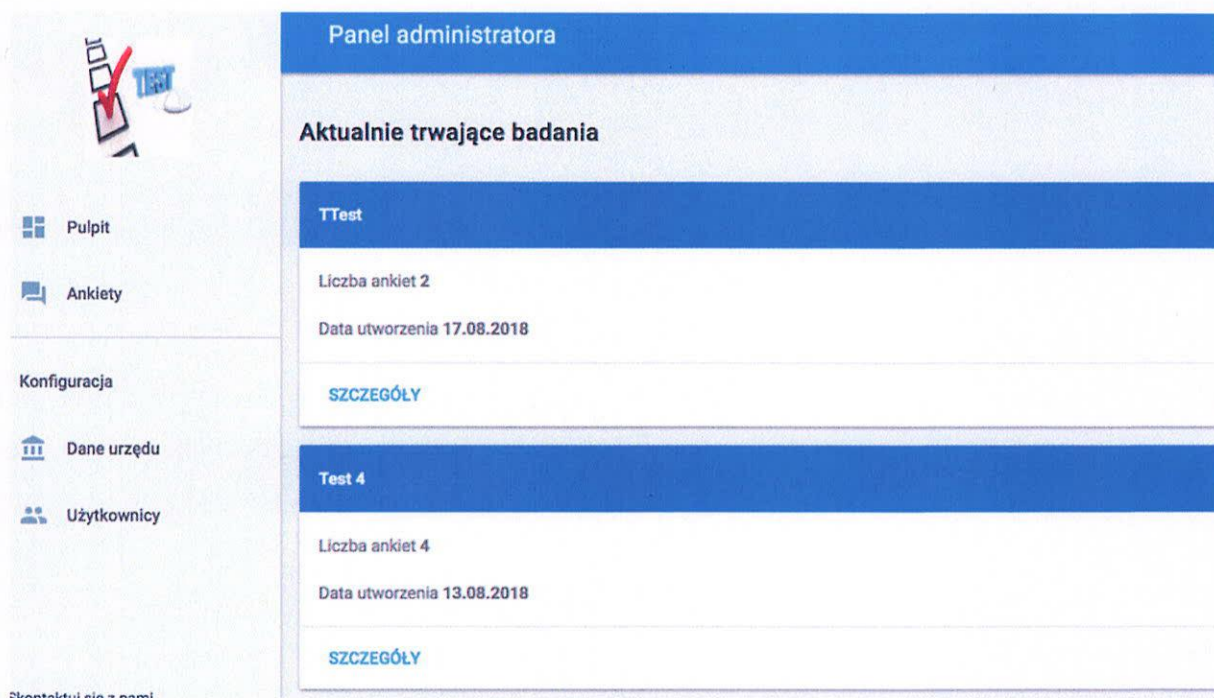
Po wpisaniu adresu pojawi się główne okno badania satysfakcji klienta i miejsce logowania do panelu administracyjnego urzędu.

A screenshot of a web form titled 'Satysfakcja klienta'. It contains two input fields: 'Email' and 'Hasło'. Below the fields is a blue button labeled 'ZALOGUJ'. At the bottom of the form is a blue link labeled 'Zapomniałem hasła'.

W tym oknie należy wpisać nazwę użytkownika (adres e-mail) 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.



Panel administratora

Aktualnie trwające badania

TTest

Liczba ankiet 2

Data utworzenia 17.08.2018

[SZCZEGÓŁY](#)

Test 4

Liczba ankiet 4

Data utworzenia 13.08.2018

[SZCZEGÓŁY](#)

Skontaktuj się z nami

Z lewej strony okna widoczne jest menu panelu administratora: Pulpit, Ankiety, Dane urzędu, Użytkownicy.

Pulpit

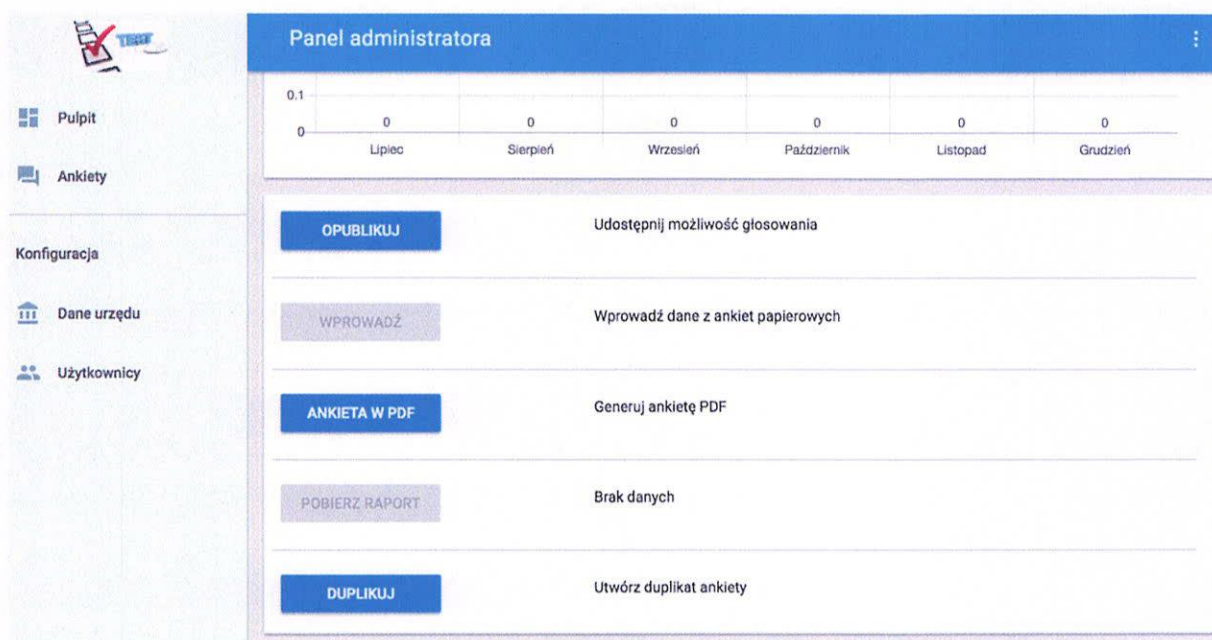
Na głównym **Pulpicie** panelu dostępne są aktualnie trwające badania (ankiety) utworzone przez Administratora systemu wraz z opcją **Szczegóły, Edycja, Usuń**.

Edycja pozwala na modyfikację zdefiniowanej wcześniej treści ankiety pod warunkiem, że badanie nie rozpoczęło się i nie ma jeszcze zapisanej w ramach niego żadnej ankiety.

Wejście w **Szczegóły** pozwala na podgląd danych dotyczących danego badania: data rozpoczęcia, data zakończenia, liczba ankiet, liczba ankiet wypełnionych w danym okresie.

Ponadto dla każdego badania mamy możliwość: opublikowania ankiety na stronie i rozpoczęcia badania (**Udostępnij**), w przypadku ustawienia daty rozpoczęcia na dzień bieżący ankieta publikowana jest automatycznie, wprowadzenia ankiet papierowych (**Wprowadź**), generowania kwestionariusza ankiety w formacie pdf

(Ankieta w pdf), wygenerowania raportu dla określonego zakresu dat (**Pobierz raport**) oraz utworzenia nowej ankiety w oparciu o tę bieżącą (**Duplikuj**).



Manualne wprowadzanie ankiet

Opcja **Wprowadź** służy do wprowadzania ankiet przekazanych przez klientów w formie papierowej.

Aby wprowadzić ankiety manualnie należy kliknąć przycisk **Wprowadź**. Pojawi się okno ankiety, które należy wypełnić kolejno zgodnie z danymi zawartymi w wersji papierowej.



Pulpit

Ankiety

Konfiguracja

Dane urzędu

Użytkownicy

Skontaktuj się z nami
Software Hub sp. z o.o.
tel: 515 498 973

Panel administratora

Zaznacz odpowiednio

☐ Stanowisko ds. Zamówień Publicznych

☐ Referat Rozwoju i Promocji

☐ Stanowisko ds. Oświaty i Kultury

☐ Referat Inwestycji, Remontów i Dróg

☐ Stanowisko ds. OC i Zarządzania Kryzysowego

☐ Stanowisko ds. Działalności Gospodarczej

☐ Referat Gospodarki Komunalnej, Przestrzennej i Ochrony Środowiska

☐ Urząd Stanu Cywilnego

☐ Referat Budownictwa

☐ Referat Organizacyjny i Spraw Obywatelskich

Oceniane obszary

	Slabo	Przeciętnie	Dobrze
Wizerunek Urzędu	1	2	3
Lokalizacja Urzędu	☐	☐	☐
Oznakowanie Urzędu	☐	☐	☐
Dostępność i liczba miejsc parkingowych	☐	☐	☐

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

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

Ankieta została zapisana

Czy chcesz wprowadzić kolejną ankietę?

NIE

TAK

Jeżeli ankieta zostanie prawidłowo zapisana, pojawi się komunikat **Czy chcesz wprowadzić kolejną ankietę?** W tym miejscu można zakończyć wprowadzanie ankiet wybierając **Nie** lub kontynuować wybierając **Tak**.

Pobieranie ankiety w formacie PDF

Aby pobrać ankietę w formacie PDF (np. do druku) należy kliknąć przycisk **Ankieta w pdf.**

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.



Urząd Testowy

Ocena satysfakcji klienta

Zaznacz odpowiednio

- | | | |
|--|--|--|
| ☐ Stanowisko ds. Zamówień Publicznych | ☐ Referat Rozwoju i Promocji | ☐ Stanowisko ds. Oświaty i Kultury |
| ☐ Referat Inwestycji, Remontów i Dróg | ☐ Stanowisko ds. OC i Zarządzania Kryzysowego | ☐ Stanowisko ds. Działalności Gospodarczej |
| ☐ Urząd Stanu Cywilnego | ☐ Referat Budownictwa | ☐ Referat Gospodarki Komunalnej, Przestrzennej i Ochrony Środowiska |
| | | ☐ Referat Organizacyjny i Spraw Obywatelskich |

Oceniane obszary

	Słabo 1	Przeciętnie 2	Dobrze 3
Wizerunek Urzędu			
Lokalizacja Urzędu	☐	☐	☐
Oznakowanie Urzędu	☐	☐	☐
Dostępność i liczba miejsc parkingowych	☐	☐	☐
Atrakcyjność i przejrzystość strony internetowej	☐	☐	☐
Czystość pomieszczeń Urzędu	☐	☐	☐
Schludność ubioru Urzędników	☐	☐	☐
Indywidualne podejście do Klienta			

Generowanie raportu

Aby pobrać raport wyników należy kliknąć **Pobierz raport** następnie wybrać interesujący nas zakres dat, a także określić, czy raport ma zawierać **Aneks** (dane dotyczące propozycji respondentów w sprawie poprawy jakości obsługi urzędu) zaznaczając lub odznaczając tę opcję. Ponadto mamy opcję wyboru i generowania raportu dla wszystkich wydziałów, referatów, jednostek czy spraw lub dla wybranych.



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



Rzeczpospolita
Polska

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



Wygeneruj raport dla określonego zakresu dat

☒ Generuj z aneksem



Od



Do

Wybierz element podlegający ocenie

☒ Zaznacz/odznacz wszystkie

☒ Referat Rozwoju i Promocji

☒ Stanowisko ds. Oświaty i Kultury

☒ Referat Inwestycji, Remontów i Dróg

☒ Stanowisko ds. OC i Zarządzania Kryzysowego

☒ Stanowisko ds. Działalności Gospodarczej

☒ Referat Gospodarki Komunalnej, Przestrzennej i Ochrony Środowiska

☒ Urząd Stanu Cywilnego

☒ Referat Budownictwa

☒ Referat Organizacyjny i Spraw Obywatelskich

ANULUJ

POBIERZ RAPORT

Dodawanie nowej ankiety

W menu Ankiety zapisane są wszystkie utworzone ankiety. Aby zdefiniować nową ankietę należy wybrać przycisk **Dodaj ankietę**.

DODAJ ANKIETĘ

Należy wypełniać kolejno poszczególne parametry korzystając z edycji w każdym polu.



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



Rzeczpospolita
Polska

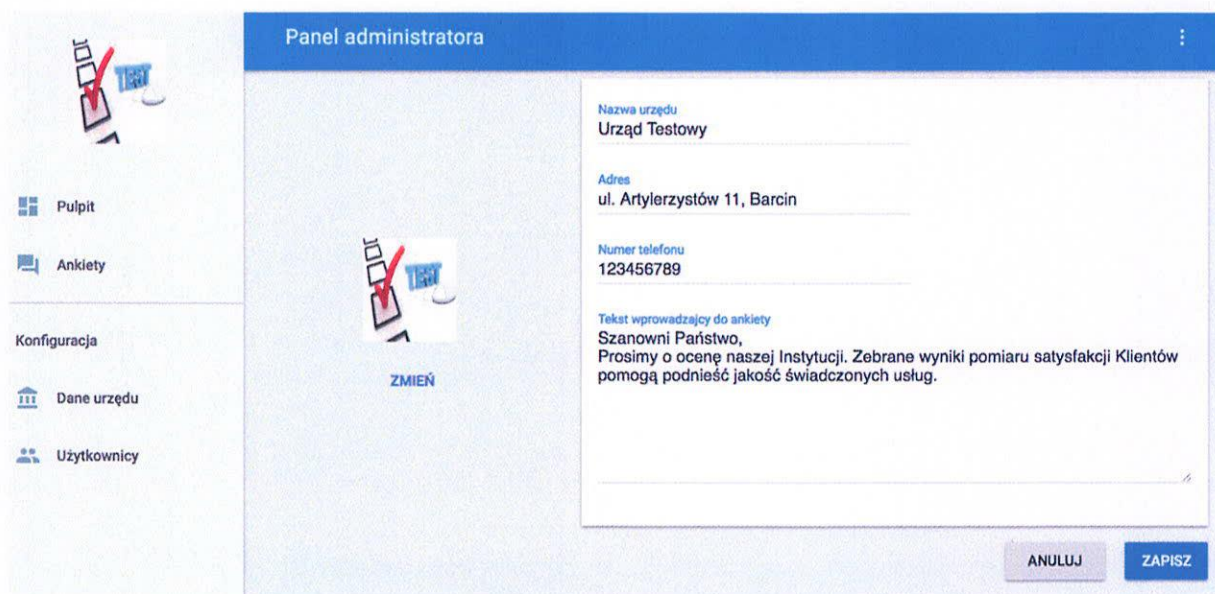
Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



Dodatkowa opcja to możliwość usuwania i dodawania kolejnych obszarów, kryteriów czy cech.

Konfiguracja danych urzędu

W menu dostępna jest opcja **Edycji danych urzędu**. Zmiany można wprowadzać w zakresie: nazwy urzędu, adresu, numeru telefonu, tekstu wprowadzającego do ankiety klienta. Dostępna jest również opcja wstawiania i zmiany herbu lub innego logo jednostki.



Panel administratora

Nazwa urzędu
Urząd Testowy

Adres
ul. Artylerzystów 11, Barcin

Numer telefonu
123456789

Tekst wprowadzający do ankiety
Szanowni Państwo,
Prosimy o ocenę naszej Instytucji. Zebrane wyniki pomiaru satysfakcji Klientów pomogą podnieść jakość świadczonych usług.

Zmiana herbu
ZMIEN

ANULUJ ZAPISZ



Ankieta klienta

Aby wypełnić ankietę klient musi wejść na stronę internetową, gdzie klikając w odpowiedni baner na stronie urzędu przejdzie do Badania Satysfakcji Klienta.



Wypełnianie ankiet składa się z trzech kroków.

1. Wybór i zaznaczenie ocenianej komórki organizacyjnej lub sprawy

W tym kroku klient musi wskazać komórkę organizacyjną urzędu, referat czy wydział lub załatwianą sprawę w urzędzie, którą chce ocenić. Konieczne jest zaznaczenie **jednej** opcji.

Zaznacz odpowiednio

- | | | |
|--|--|--|
| ☐ Stanowisko ds. Zamówień Publicznych | ☐ Referat Rozwoju i Promocji | ☐ Stanowisko ds. Oświaty i Kultury |
| ☐ Referat Inwestycji, Remontów i Dróg | ☐ Stanowisko ds. OC i Zarządzania Kryzysowego | ☐ Stanowisko ds. Działalności Gospodarczej |
| ☐ Urząd Stanu Cywilnego | ☐ Referat Budownictwa | ☐ Referat Gospodarki Komunalnej, Przestrzennej i Ochrony Środowiska |
| | | ☐ Referat Organizacyjny i Spraw Obywatelskich |

2. Ocena poszczególnych obszarów

W kolejnym kroku klient musi ocenić wszystkie obszary wg. Wskazanej skali.

Oceniane obszary

	Źle	Słabo	Dostatecznie	Dobrze	Bardzo dobrze
Wizerunek Urzędu	1	2	3	4	5
Lokalizacja Urzędu	☐	☐	☐	☐	☐
Oznakowanie Urzędu	☐	☐	☐	☐	☐
Dostępność i liczba miejsc parkingowych	☐	☐	☐	☐	☐
Atrakcyjność i przejrzystość strony internetowej	☐	☐	☐	☐	☐
Czystość pomieszczeń Urzędu	☐	☐	☐	☐	☐
Schludność ubioru Urzędników	☐	☐	☐	☐	☐
Indywidualne podejście do Klienta	1	2	3	4	5
Godziny przyjęć interesanta	☐	☐	☐	☐	☐
Czytelność formularzy	☐	☐	☐	☐	☐
Zainteresowanie sprawą interesanta	☐	☐	☐	☐	☐

Konieczne jest zaznaczenie **jednej** oceny dla **każdego** z wymienionych kryteriów w ramach ocenianego obszaru.

3. Uwagi

W tym kroku klient może dodać własny komentarz lub opinie dot. usprawnień, jakie jego zdaniem można wprowadzić w urzędzie. To pole jest całkowicie opcjonalne.

Uwagi

Co Pana/Pani zdaniem można zrobić dla podniesieni jakości usług świadczonych w urzędzie?

4. Metryka

Konieczne jest wypełnienie podstawowych danych.



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



Rzeczpospolita
Polska

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



Metryka Klienta

Płeć	kobieta	Wiek	poniżej 30 lat
Wykształcenie	podstawowe/gimnazjalne	Status zawodowy	uczeń/student

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

Po prawidłowym zapisaniu ankiety w systemie, na ekranie pojawi się stosowny komunikat.

