

ZARZĄDZENIE NR 154/2017

BURMISTRZA MIASTA RYPIN

z dnia 31.10.2017r.

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: „Partnerstwo 6 JST na rzecz wdrażania wysokiej jakości usług administracyjnych” 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://rypin.ocenasatysfakcji.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 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://rypin.ocenasatysfakcji.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 1.

§7

Osobami odpowiedzialnymi za stosowanie narzędzi zarządczych do monitorowania satysfakcji klienta Urzędu ustanawiam Sekretarza Miasta Rypin.

§8

Nadzór nad realizacją zarządzenia powierzam Sekretarzowi Miasta Rypin.

§9

Zarządzanie wchodzi w życie z dniem podpisania.

BURMISTRZ MIASTA RYPIN
mgr Paweł Grzybnowski

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 Satisfakcji Klienta	10
Logowanie	10
Modyfikacja danych Urzędu i ankiet satysfakcji klienta	11

INSTRUKCJA OBSŁUGI NARZĘDZIA DO OCENY SATYSFAKЦИИ KLIENTA

Wdrożenie rozwiązań zarządczych dla potrzeb zarządzania satysfakcją klienta w 6 JST (Gmina Miasto Wąbrzeźno, Powiat Wąbrzeski, Gmina Książki, Gmina Dębowa Łąka, Gmina Miasto Rypin, Miasto i Gmina Jabłonowo Pomorskie)

Projekt:

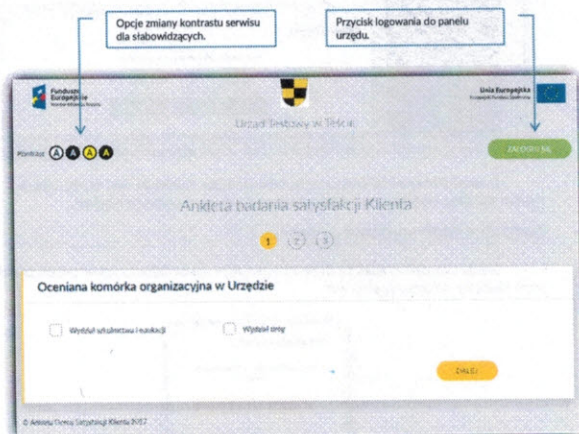
Partnerstwo 6 JST na rzecz wdrażania wysokiej jakości usług administracyjnych* w 6 JST woj. kujawsko-pomorskiego* zgodnie z umową nr WND-POWER.02.18.00-00-0021/16

Główne okno panelu

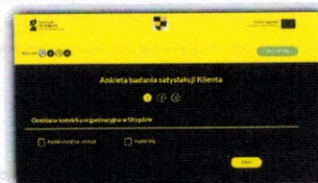
Aby wypełnić ankietę satysfakcji klienta należy uruchomić dowolną przeglądarkę internetową i w polu adresu wpisać:

<http://miasto.ocenasatisfakcji.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.

4

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.

Po uzupełnieniu wszystkich danych należy kliknąć Zapisz.

Po prawidłowym zapisaniu ankiety w systemie, na ekranie pojawi się stosowny komunikat. Kliknięcie przycisku Zamknij spowoduje przejście do głównego okna panelu.

5

Panel administracyjny urzędu

Logowanie

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

<http://miasto.ocenasatysfakcji.eu>

Po wpisaniu adresu pojawi się główne okno badania satysfakcji klienta. Należy w nim kliknąć przycisk Załoguj 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 dochować wszelkiej staranności, aby osoby niepowołane nie weszły w ich posiadanie.

Po prawidłowym załogowaniu pojawi się okno panelu administratora.

6

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).

7

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

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

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**.

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 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.

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.ocenasatsyfakcji.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 teleadresowe, herb Gminy itp.) oraz modyfikacji dotychczasowej ankiety.

UWAGA!! Po dokonaniu zmian w ankiecie dotychczasowa jej wersja zostanie **utrącona!!** 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.