

**ZARZĄDZENIE NR 696/2020**  
**PREZYDENTA MIASTA ŚWINOUJŚCIE**

z dnia 30 października 2020 r.

**w sprawie wdrożenia narzędzi zarządczych dla potrzeb zarządzania satysfakcją klienta**  
**Urzędu Miasta Świnoujście**

Na podstawie art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2020 r. poz. 713) zarządzam, co następuje:

**§ 1.** Wprowadza się narzędzie zarządcze do monitorowania satysfakcji klienta Urzędu Miasta Świnoujście.

**§ 2.** Narzędzie zarządcze do monitorowania satysfakcji klienta Urzędu składa się z systemu informatycznego zaimplementowanego pod adresem: <https://swinoujście.satysfakcjaklienta.pl>, z którego dostępna jest wersja elektroniczna ankiety Badania Satysfakcji Klienta dla mieszkańców oraz panel administratora systemu znajdujący się pod adresem: <https://swinoujście.satysfakcjaklienta.pl/admin> z możliwością: Wypełnij ankietę (papierową) oraz Ocena satysfakcji (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 poprzez kliknięcie na Baner przekierowujący: Oceń Urząd umieszczony na stronie głównej Urzędu oraz opcjonalnie ankiet papierowych (wykładanych na Stanowisku Obsługi Interesanta), 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 <https://swinoujście.satysfakcjaklienta.pl/admin>. Przed wprowadzeniem zmian należy wygenerować raport z dotychczasowych wyników pomiaru.

**§ 6.** Osobami odpowiedzialnymi za stosowanie narzędzi zarządczych do monitorowania satysfakcji klienta Urzędu ustanawiam podinspektora Wydziału Organizacyjnego – Kamilę Baranowicz-Ninca.

§ 7. Traci moc Zarządzenie Nr 594/2019 Prezydenta Miasta Świnoujście z dnia 30 września 2019 r. w sprawie ustalenia procedury badania poziomu zadowolenia interesantów z usług świadczonych przez Urząd Miasta Świnoujście.

§ 8. Nadzór nad realizacją zarządzenia powierzam Naczelnikowi Wydziału Organizacyjnego.

§ 9. Zarządzanie wchodzi w życie z dniem podpisania.

PREZYDENT MIASTA

  
mgr inż. Janusz Żmurkiewicz