

**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 (Dz. U. z 2019 r. poz. 506 ze zm.)

**zarządzam co następuje:**

§ 1

Wprowadza się narzędzie zarządcze do monitorowania satysfakcji klienta Urzędu Miasta Leszna, zwanego dalej Urzędem, wdrożone w ramach projektu: „Liderzy e-usług wśród miast średnich województwa wielkopolskiego i lubuskiego” 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://leszno.satysfakcjaklienta.online>, z którego dostępna jest wersja elektroniczna *Ankiety badania satysfakcji Klienta* dla mieszkańców oraz panel administratora systemu znajdujący się pod adresem: <http://leszno.satysfakcjaklienta.online/admin>.

§ 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 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 zmianę danych urzędu lub zmianę ankiety przez administratora systemu po zalogowaniu się pod adresem <http://leszno.satysfakcjaklienta.online/admin>. Przed wprowadzeniem zmian należy wygenerować raport z dotychczasowych wyników pomiaru.

§ 6

Osobą odpowiedzialną za stosowanie narzędzi zarządczych do monitorowania satysfakcji klienta Urzędu ustanawiam Kierownika Biura Prasowego.

§ 7

Nadzór nad realizacją zarządzenia powierzam Sekretarzowi Miasta Leszna.

§ 8

Zarządzanie wchodzi w życie z dniem podpisania.

I ZASTĘPCA PREZYDENTA  
MIASTA LESZNA  
*Adam Młynek*