

**ZARZĄDZENIE NR 78/2018  
STAROSTY CHODZIESKIEGO**

z dnia 30 października 2018 r.

**w sprawie wdrożenia narzędzi zarządczych dla potrzeb zarządzania satysfakcją klienta  
w JST**

Na podstawie art. 34 ust. 1 i art. 35 ust. 2 ustawy z dnia 05 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2018 r. poz. 995 z późn. zm.)

§ 1. Wprowadza się narzędzie zarządcze do monitorowania satysfakcji klienta Urzędu wdrożone w ramach projektu: „Wzrost jakości świadczenia usług administracyjnych w 7 JST z powiatów: czarnkowsko-trzcianieckiego, pilskiego i chodzieskiego” 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://powiatchodzieski.satysfakcjaklienta.online> z którego dostępna jest wersja elektroniczna *Ankiety badania satysfakcji Klienta* dla mieszkańców oraz panel administratora systemu znajdujący się pod adresem: <http://powiatchodzieski.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.

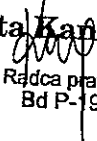
§ 5. W zależności od zasygnalizowanych potrzeb w Urzędzie dopuszcza się edycję danych urzędu lub edycję ankiety przez administratora systemu po zalogowaniu się pod adresem <http://powiatchodzieski.satysfakcjaklienta.online/admin>. Przed wprowadzeniem zmian należy wygenerować raport z dotychczasowych 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 Inspektora ds. kontaktu z mediami.

§ 8. Nadzór nad realizacją zarządzenia powierzam Sekretarzowi Powiatu.

§ 9. Zarządzanie wchodzi w życie z dniem podpisania.

**Beata Kaniewska**  
  
Radca prawny  
Bd P-195

**STAROSTA**  
  
Julian Hermaszczuk



Załącznik do zarządzenia Nr 78/2018  
Starosty Chodzieskiego  
z dnia 30 października 2018 r.



**Fundusze Europejskie**  
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita  
Polska**

**Unia Europejska**  
Europejski Fundusz Społeczny





# SYSTEM DO BADANIA SATYSFAKCJI KLIENTA ON-LINE

## INSTRUKCJA OBSŁUGI

Materiały szkoleniowe z zakresu wdrożenia rozwiązań zarządczych w 7 urzędach JST poprawiających jakość obsługi mieszkańców i przedsiębiorców w zakresie zarządzania satysfakcją klienta (Gmina Czarnków, Gmina Miasta Czarnków, Gmina Trzcianka, Powiat Chodzieski, Gmina Miejska w Chodzieży, Powiat Pilski, Gmina Miasteczko Krajeńskie)

„Wzrost jakości świadczenia usług administracyjnych w 7 JST z powiatów: czarnkowsko-trzcianeckiego, pilskiego i chodzieskiego” nr WND- POWR.02.18.00-00-0008/17 – realizowanego 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



**Fundusze Europejskie**  
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita  
Polska**

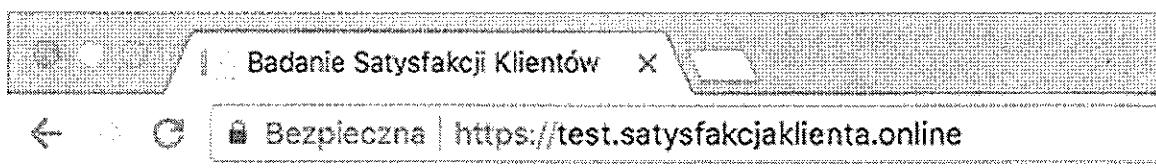
**Unia Europejska**  
Europejski Fundusz Społeczny





# Dostęp do systemu Badania Oceny Satisfakcji 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**

<input type="checkbox"/> Stanowisko ds. Zamówień Publicznych	<input type="checkbox"/> Referat Rozwoju i Promocji	<input type="checkbox"/> Stanowisko ds. Oświaty i Kultury
<input type="checkbox"/> Referat Inwestycji, Remontów i Dróg	<input type="checkbox"/> Stanowisko ds. OC i Zarządzania Kryzysowego	<input type="checkbox"/> Stanowisko ds. Działalności Gospodarczej
<input type="checkbox"/> Urząd Stanu Cywilnego	<input type="checkbox"/> Referat Budownictwa	<input type="checkbox"/> Referat Gospodarki Komunalnej, Przestrzennej i Ochrony Środowiska
		<input type="checkbox"/> Referat Organizacyjny i Spraw Obywatelskich

---

**Oceniane obszary**

	Słabo	Przeciętnie	Dobrze
Wizerunek Urzędu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lokalizacja Urzędu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



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 **A** **A** **A** **A**

---


**Zaznacz odpowiednio**

<input type="checkbox"/> Stanowisko ds. Zamówień Publicznych	<input type="checkbox"/> Referat Rozwoju i Promocji	<input type="checkbox"/> Stanowisko ds. Oświaty i Kultury
<input type="checkbox"/> Referat Inwestycji, Remontów i Dróg	<input type="checkbox"/> Stanowisko ds. OC i Zarządzania Kryzysowego	<input type="checkbox"/> Stanowisko ds. Działalności Gospodarczej
<input type="checkbox"/> Urząd Stanu Cywilnego	<input type="checkbox"/> Referat Budownictwa	<input type="checkbox"/> Referat Gospodarki Komunalnej, Przestrzennej i Ochrony Środowiska
		<input type="checkbox"/> Referat Organizacyjny i Spraw Obywatelskich

---

**Oceniane obszary**

Wizerunek Urzędu	Slabo <b>1</b>	Przeciętnie <b>2</b>	Dobrze <b>3</b>
Lokalizacja Urzędu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

 **Urząd Testowy** **A** **A** **A** **A**

---

**Zaznacz odpowiednio**

<input type="checkbox"/> Stanowisko ds. Zamówień Publicznych	<input type="checkbox"/> Referat Rozwoju i Promocji	<input type="checkbox"/> Stanowisko ds. Oświaty i Kultury
<input type="checkbox"/> Referat Inwestycji, Remontów i Dróg	<input type="checkbox"/> Stanowisko ds. OC i Zarządzania Kryzysowego	<input type="checkbox"/> Stanowisko ds. Działalności Gospodarczej
<input type="checkbox"/> Urząd Stanu Cywilnego	<input type="checkbox"/> Referat Budownictwa	<input type="checkbox"/> Referat Gospodarki Komunalnej, Przestrzennej i Ochrony Środowiska
		<input type="checkbox"/> Referat Organizacyjny i Spraw Obywatelskich

---

**Oceniane obszary**

Wizerunek Urzędu	Slabo <b>1</b>	Przeciętnie <b>2</b>	Dobrze <b>3</b>
Lokalizacja Urzędu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



# Panel administracyjny systemu

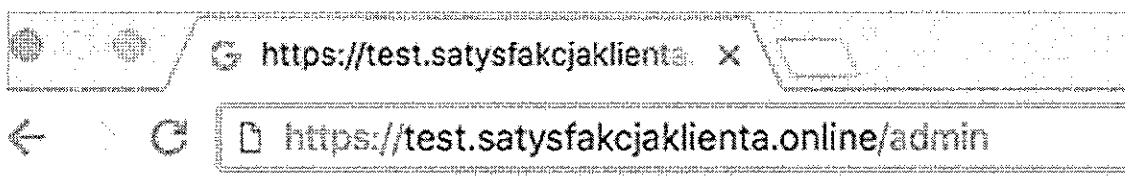
---

## Logowanie

---

Aby załogować 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.

### Satysfakcja klienta

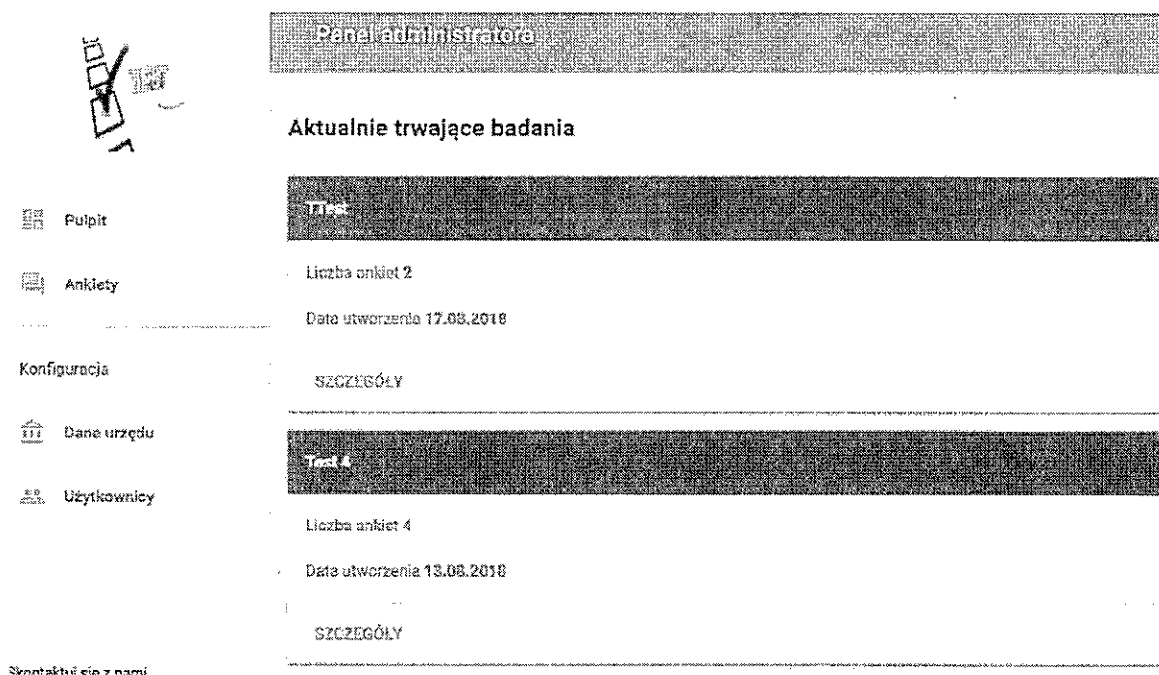
A screenshot of a login form titled 'Satysfakcja klienta'. The form has two input fields: 'Email' and 'Hasło'. Below the 'Hasło' field is a button labeled 'ZALOGUJ'. At the bottom of the form is a link that says 'Zapomniałem hasła'.

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

**Test 1**

Liczba ankiet 2

Data utworzenia 17.08.2018

SZCZEGÓŁY

**Test 2**

Liczba ankiet 4

Data utworzenia 13.08.2018

SZCZEGÓŁY

Skontaktuj się z nami

- Pulpit
- Ankiety
- Konfiguracja
- Dane urzędu
- Użytkownicy

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, liczba ankiet, liczba ankiet wypełnionych w danym okresie.

Ponadto dla każdego badania mamy możliwość: wprowadzenia ankiet papierowych (**Wprowadź**), generowania kwestionariusza ankiety w formacie pdf (**Ankieta w pdf**), wygenerowania raportu dla określonego zakresu dat (**Pobierz raport**).

**Panel administracyjny**

1.0  
0.8  
0.6  
0.4  
0.2  
0

Lipiec      Sierpień      Wrzesień      Październik      Listopad      Grudzień

**Konfiguracja**

- Pulpit**
- Ankiety**
- Dane urzędu**
- Użytkownicy**

**Wprowadź dane z ankiet papierowych**

**Generuj ankietę PDF**

**Wygeneruj raport dla określonego zakresu dat**

## Manualne wprowadzanie ankiet

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

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

**Panel administracyjny**

**Zaznacz odpowiednio**

- Stanowisko ds. Zamówień Publicznych
- Referat Rozwoju i Promocji
- Stanowisko ds. Oświaty i Kultury
- Referat Inwestycji, Remontów i Dróg
- Stanowisko ds. OD 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**

	Słabo	Przeciętnie	Dobrze
Wizerunek Urzędu	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lokalizacja Urzędu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oznakowanie Urzędu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dostępność i liczba miejsc parkingowych	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Skontaktuj się z nami:  
Software Httb sp. z o.o.  
tel: 615 498 978



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.



Fundusze Europejskie  
Wiedza Edukacja Rozwój



Rzeczpospolita  
Polska

Unia Europejska  
Europejski Fundusz Społeczny



## Ocena satysfakcji klienta

Zaznacz odpowiednio

<input type="checkbox"/> Stanowisko ds. Zamówień Publicznych	<input type="checkbox"/> Referat Rozwoju i Promocji	<input type="checkbox"/> Stanowisko ds. Oświaty i Kultury
<input type="checkbox"/> Referat Inwestycji, Remontów i Dróg	<input type="checkbox"/> Stanowisko ds. OC i Zarządzania Kryzysowego	<input type="checkbox"/> Stanowisko ds. Działalności Gospodarczej
<input type="checkbox"/> Urząd Stanu Cywilnego	<input type="checkbox"/> Referat Budownictwa	<input type="checkbox"/> Referat Gospodarki Komunalnej, Przestrzennej i Ochrony Środowiska
		<input type="checkbox"/> Referat Organizacyjny i Spraw Obywatelskich


### Oceniane obszary

	Slabo 1	Przeciętnie 2	Dobrze 3
<b>Wizerunek Urzędu</b>			
Lokalizacja Urzędu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Oznakowanie Urzędu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dostępność i liczba miejsc parkingowych	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Atrakcyjność i przejrzystość strony internetowej	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Czystość pomieszczeń Urzędu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Schludność ubioru Urzędników	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Indywidualne podejście do Klienta</b>			

## 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.

Wygeneruj raport dla określonego zakresu dat

 Generuj z aneksem

 Od \_\_\_\_\_

 Do \_\_\_\_\_

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.

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.

-  Pulpit
-  Arkiwizacja
-  Konfiguracja
-  Dane urzędu
-  Użytkownicy

Pana administratora



Nazwa urzędu:  
**Urząd Testowy**

Adres:  
**ul. Artylerzystów 11, Barcin**

Numery telefonów:  
**123456789**

Tekst wprowadzający do ankiet:  
**Szanowni Państwo,  
Prosimy o ocenę naszej Instytucji. Zebrana wyniki pomiaru satysfakcji Klientów  
pomogą podnieść jakość świadczonych usług.**

[ANULUJ](#)



# 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

- |  |  |   |
|--|--|---|
| <input type="checkbox"/> Stanowisko ds. Zamówień Publicznych | <input type="checkbox"/> Referat Rozwoju i Promocji                  | <input type="checkbox"/> Stanowisko ds. Oświaty i Kultury                                 |
| <input type="checkbox"/> Referat Inwestycji, Remontów i Dróg | <input type="checkbox"/> Stanowisko ds. OC i Zarządzania Kryzysowego | <input type="checkbox"/> Stanowisko ds. Działalności Gospodarczej                         |
| <input type="checkbox"/> Urząd Stanu Cywilnego               | <input type="checkbox"/> Referat Budownictwa                         | <input type="checkbox"/> Referat Gospodarki Komunalnej, Przemysłowej i Ochrony Środowiska |
|  |  | <input type="checkbox"/> Referat Organizacyjny i Spraw Obywatelskich                      |

## 2. Ocena poszczególnych obszarów

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

## Oceniane obszary

	Zle	Slabo	Dostatecznie	Dobrze	Bardzo dobrze
Wizerunek Urzędu	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Lokalizacja Urzędu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oznakowanie Urzędu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dostępność i liczba miejsc parkingowych	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Atrakcyjność i przejrzystość strony internetowej	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Czystość pomieszczeń Urzędu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Schludność ubioru Urzędników	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Indywidualne podejście do Klienta	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Godziny przyjęć interesanta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Czytelność formularzy	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zainteresowanie sprawą interesanta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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 podniesienia jakości usług świadczonych w urzędzie?

### 4. Metryka

Konieczne jest wypełnienie podstawowych danych.



## Metryka Klienta

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

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

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



