



## Burmistrz Miasta Koła

62-600 Koło, ul. Stary Rynek 1  
tel.: 632720810; 632722311; fax: 632722984  
www.kolo.pl; e-mail: burmistrz@kolo.pl

### Zarządzenie Nr OA.0050.161.2019 Burmistrza Miasta Koła z dnia 30 września 2019 r.

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

Na podstawie art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t.j. 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: „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://kolo.satysfakcjaklienta.online> z którego dostępna jest wersja elektroniczna *Ankiety badania satysfakcji Klienta* dla mieszkańców oraz panel administratora systemu znajdujący się pod adresem: <http://kolo.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

Osobami odpowiedzialnymi za stosowanie narzędzi zarządczych do monitorowania satysfakcji klienta Urzędu ustanawiam pracowników Wydziału Organizacyjno-Administracyjnego.

§ 6

Nadzór nad realizacją zarządzenia powierzam Naczelnikowi Wydziału Organizacyjno-Administracyjnego Urzędu Miejskiego w Kole.

§ 7

Zarządzanie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Burmistrz Miasta Koła  
Krzysztof Witkowski