

ZARZĄDZENIE Nr 162/2019
Burmistrza Miasta Szczecinek
z dnia 7 października 2019 r.

**w sprawie wdrożenia narzędzi zarządczych dla potrzeb zarządzania satysfakcją klienta
w Urzędzie Miasta Szczecinek**

Na podstawie art. 30 ust. 1 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2019 r. poz. 506, z późn. zm.) zarządzam, co następuje:

§ 1. Wprowadzam narzędzie zarządcze do monitorowania satysfakcji klienta Urzędu wdrożone w ramach projektu „Partnerstwo miast średnich pomorza i północnej wielkopolski na rzecz wdrażania e-usług” współfinansowanego przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

§ 2. 1. Narzędzie zarządcze do monitorowania satysfakcji klienta Urzędu składa się z systemu informatycznego zaimplementowanego pod adresem: <http://szczecinek.satysfakcjaklienta.online>, z którego dostępna jest wersja elektroniczna *Ankiety badania satysfakcji Klienta* umieszczona pod przyciskiem „Oceń Urząd” znajdującym się na stronie internetowej Urzędu.

2. Narzędzie, o którym mowa w ust. 1 pozwala na generowanie okresowych raportów z wyników pomiaru. 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.

§ 3. Osobą odpowiedzialną za stosowanie narzędzi zarządczych do monitorowania satysfakcji klienta Urzędu ustanawiam Dyrektora Wydziału Organizacyjnego Urzędu Miasta Szczecinek.

§ 4. Nadzór nad realizacją zarządzenia powierzam Sekretarzowi Miasta Szczecinek.

§ 5. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

wz. BURMISTRZA MIASTA

Dorota Rusin-Hardenbicker
ZASTĘPCA BURMISTRZA