

Zarządzenie Nr 46/2018
Wójta Gminy Brzuze
z dnia 16 sierpnia 2018 r.

Bez zastrzeżeń formalno-prawnych
Zbigniew Czerwiński - adwokat



w sprawie: wprowadzenia procedury zarządzania satysfakcją klienta Urzędu Gminy Brzuze wypracowanej w ramach projektu „Pomorskie Partnerstwo dla rozwoju e-usług” współfinansowanego przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

§ 1

Wprowadzam obowiązek stosowania następujących procedur realizowanych w Urzędzie Gminy:

Procedura zarządzania satysfakcją klienta w zakresie elektronicznego biura obsługi interesanta Urzędu Gminy Brzuze

Powyższa procedura opisana została w załączniku nr 1 do niniejszego zarządzenia.

§ 2

Powołuje się zespół roboczy do przeprowadzenia procedur określonych w § 1 w składzie:

- 1) Wioletta Czarnecka – kierownik Referatu Rozwoju Gminy Brzuze
- 2) Anna Szałwińska – inspektor ds. księgowości podatkowej
- 3) Michał Przybylski - informatyk

§ 3

Nadzór nad wykonaniem zarządzenia powierza się Sekretarzowi Gminy Brzuze.

§ 4

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

WÓJTA
Jan Kępczyński



Załącznik Nr 1 do Zarządzenia Nr 46/2018

PROCEDURA ZARZĄDZANIA SATYSFAKCJĄ KLIENTA
W ZAKRESIE ELEKTRONICZNEGO BIURA OBSŁUGI INTERESANTA
DLA URZĘDU GMINY BRZUZE

1. Definicje

Określenia użyte w procedurze:

1. **EBOI+** – Elektroniczne Biuro Obsługi Interesanta w Urzędzie Gminy Brzuze;
2. **Koordinator ds. EBOI+** – osoba odpowiedzialna za prawidłowe prowadzenie EBOI+;
3. **Administrator EBOI+** – osoba odpowiedzialna za obsługę i nadzór techniczny EBOI+;
4. **Panel administracyjny EBOI+** – część systemu teleinformatycznego udostępniana dla koordynatora ds. EBOI+ i administratora EBOI+ celem prowadzenia EBOI+;
5. **Pakiet RADIX** – systemy dziedziczone produkcji RADIX;
6. **RADIX** – firma RADIX Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością spółka komandytowa z siedzibą w Gdańsku przy ul. Piastowskiej 33;
7. **SD** – systemy dziedziczone wykorzystywane w Urzędzie Gminy Brzuze;
8. **Użytkownik EBOI+** – uwierzytelniona profilem zaufanym osoba poprawnie zalogowana do EBOI+, posiadająca zobowiązania z tytułu podatków lub opłat w Urzędzie Gminy Brzuze;
9. **Kategoria należności** – rodzaj należności z tytułu opłaty lub podatku lokalnego, np. podatek od nieruchomości, podatek od środków transportowych.

2. Cel

Celem procedury jest:

- poznanie opinii użytkowników EBOI+ w zakresie zawartości i użyteczności systemu;
- określenie zadań pracowników odpowiednich komórek organizacyjnych w Urzędzie Gminy Brzuze w zakresie wdrożenia rozwiązań poprawiających jakość usług administracyjnych z wykorzystaniem EBOI+.

3. Zakres

Postanowienia zawarte w niniejszej procedurze obowiązują wszystkich pracowników Urzędu Gminy Brzuze w tym w szczególności osoby wchodzące w skład zespołu zarządzającego.

1. Zespół zarządzający składa się z:

- a) koordynatora ds. EBOI+;
- b) administratora EBOI+.

2. Do zadań koordynatora ds. EBOI+ należy w szczególności:

- a) zbieranie opinii i uwag użytkowników EBOI+ w zakresie zawartości i użyteczności systemu;

- b) okresowe publikowanie w EBOI+ wbudowanej ankiety dotyczącej zawartości i użyteczności EBOI+ oraz przekazywanie wiedzy na temat wyników tej ankiety członkom zespołu zarządzającego i wójtowi gminy lub wskazanym przez wójta osobom;
- c) przekazywanie sugestii i oczekiwań użytkowników EBOI+ do RADIX;
- d) aktualizacja zasad publikacji i procedury zarządzania satysfakcją klienta w EBOI+.

3. Do zadań administratora EBOI+ należy:

- 1. Umożliwienie dostępu do zarządzania ankietą koordynatorowi EBOI+, w tym nadanie loginu i hasła;
- 2. współpraca z koordynatorem EBOI+, w tym niezwłoczne zgłaszanie mu informacji o awariach i nieprawidłowościach w technicznym funkcjonowaniu EBOI+ oraz nadzorowanie prawidłowego ich usunięcia;
- 3. współpraca z koordynatorem EBOI+, udzielanie mu niezbędnej pomocy technicznej w celu realizacji zadań związanych z prowadzeniem EBOI+ oraz przekazywanie im zaleceń i egzekwowanie prawidłowego ich wykonania;
- 4. informowanie koordynatora ds. EBOI+ o problemach i nieprawidłowościach w funkcjonowaniu EBOI+ lub panelu administracyjnego EBOI+.

4. W przypadku nieobecności administratora EBOI+ jego obowiązki przejmuje wyznaczony pracownik komórki właściwej ds. informatyki.

5. Podstawa prawna

Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. - Ordynacja podatkowa (Dz. U. z 2018 r., poz. 800)

Ustawa z dnia 12 stycznia 1991 r. o podatkach i opłatach lokalnych (Dz. U. z 2017 r., poz. 1785)

Ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. o podatku rolnym (Dz. U. z 2017 r., poz. 1892)

Ustawa z dnia 30 października 2002 r. o podatku leśnym (Dz. U. z 2017 r., poz. 1821)

Ustawa z dnia 13 września 1996 r. o utrzymaniu czystości i porządku w gminach (Dz.U. z 2017 r., poz. 1289)

4. Ankieta

Ankieta składa się z 5 pytań:

1. *Jak często korzystasz z EBOI?*

Dostępne odpowiedzi: *kilka razy w miesiącu, raz w miesiącu, rzadziej niż raz w miesiącu.*

Możliwe jest wybranie jednej odpowiedzi.

2. W jaki sposób korzystasz z EBOI?

Dostępne odpowiedzi: *przeoglądam dane, płacę za podatki, składam deklaracje on-line.*

Możliwe jest wybranie jednej lub kilku odpowiedzi.

3. Jak oceniasz użyteczność EBOI?

Dostępne odpowiedzi: *wysoka, średnia, niska.* Możliwe jest wybranie jednej odpowiedzi.

4. Jak oceniasz zawartość EBOI?

Dostępne odpowiedzi: *zupełnie satysfakcjonująca, umiarkowanie satysfakcjonująca, raczej niesatysfakcjonująca, zupełnie niesatysfakcjonująca.* Możliwe jest wybranie jednej odpowiedzi. Przy odpowiedzi *zupełnie niesatysfakcjonująca* wymagana jest odpowiedź na pytanie uzupełniające: *Jakich treści brakuje (do 250 znaków)?*

5. Czy dane są prezentowane w sposób czytelny i zrozumiały?

Dostępne odpowiedzi: *tak, nie.* Możliwe jest wybranie jednej odpowiedzi. Przy odpowiedzi *nie* wymagana jest odpowiedź na pytanie uzupełniające: *Co należy poprawić (do 250 znaków)?*

6. Proces udostępniania ankiety

1. Administrator EBOI+ umożliwia Koordynatorowi ds. EBOI+ logowanie do EBOI+ z uprawnieniami administratora.
2. Koordynator EBOI+ włącza dostęp do ankiety w zakładce *Ustawienia EBOI+* w *Panelu administratora* (rys. 1).

Panel administratora



Rys. 1. Panel administratora EBOI+. Do zakładki *Konfiguracja* przechodzi się klikając kafelek *Ustawienia EBOI+*.

Ankieta

wyłączona Data udostępnienia: 06.08.2018 [Wyczyść wyniki](#)

wyłączona
dostępna dla administratorów
dostępna dla wszystkich użytkowników

Obsługa nieunikalnych identyfikatorów z WIP+
 Logotypy UE (PO WER I EFS)

[Zapisz](#) [Anuluj](#)

Rys. 2. Sekcja konfiguracji ankiety w widoku *Ustawienia EBOI+* w *Panelu administratora*.

Możliwy jest wybór jednego spośród statusów ankiety („wyłączona”, „dostępna dla administratorów EBOI+” albo „dostępna dla wszystkich użytkowników EBOI+”, rys. 2). Jeżeli ankieta jest włączona, obok pola wyboru dostępna jest informacja o dacie uruchomienia ankiety. Przycisk *Wyczyść wyniki* umożliwia usunięcie dotychczas zapisanych wyników po zakończeniu badania lub testów systemu.

7. Wyniki ankiety

Koordinator EBOI+ może przeglądać i drukować wyniki ankiety korzystając z widoku *Statystyki w Panelu administratora*. Do widoku *Statystyki* (rys. 3) można przejść klikając kafelek *Statystyki* w *Panelu administratora* (rys. 1).

Ankieta

Data uruchomienia ankiety: 06.08.2018
Łączna liczba wypełnionych ankiet: 2

[Drukuj](#)

1. Jak często korzystasz z EBOI+?

Odpowiedź	Liczba głosów
kilka razy w miesiącu	2
raz w miesiącu	0
rzadziej niż raz w miesiącu	0

2. W jaki sposób korzystasz z EBOI+?

Odpowiedź	Liczba głosów
przeoglądam dane	2
piacę za podatki	1
składam deklaracje on-line	0

3. Jak oceniasz użyteczność EBOI+?

Odpowiedź	Liczba głosów
wysoka	0
średnia	2
niska	0

4. Jak oceniasz zawartość EBOI+?

Odpowiedź	Liczba głosów
zupełnie satysfakcjonująca	0
umiarkowanie satysfakcjonująca	1
raczej niesatysfakcjonująca	0
zupełnie niesatysfakcjonująca	1

5. Czy dane są prezentowane w sposób czytelny i zrozumiały?

Odpowiedź	Liczba głosów
tak	1
nie	1


[Powrót](#)

Rys. 3. Przeglądanie wyników ankiety. Kliknięcie przycisku *Drukuj* umożliwia wydrukowanie wyników.

8. Dostęp do ankiety dla użytkowników

Po włączeniu ankiety przez Koordynatora EBOI+, prośba o wypełnienie ankiety jest wyświetlana poprawnie uwierzytelnionym użytkownikom EBOI+ po każdym udanym zalogowaniu do systemu. Dostępna jest opcja odłożenia wypełnienia ankiety w czasie (przycisk *Później*, powoduje wyświetlenie linku z ikoną koperty w górnej części ekranu, rys. 4). Użytkownicy systemu bez przypisanej roli administratora systemu mogą wypełnić ankietę tylko jeden raz.



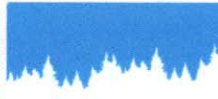



ANKIETA SALDO: 2 490,23 Zł PANEL ADMINISTRATORA WYLOGUJ

 RADIX Sp. z o.o. sp.k.
Wersja do celów demonstracyjnych

ZOBOWIĄZANIA MOJE DANE HISTORIA LOGOWANIA KATALOG SPRAW E-DOKUMENTY WYŚLANE

Informacja o zobowiązaniach

Zobowiązania do: 31.12.2018

 Podatek od nieruchomości 131,90 zł	 Podatek rolny 1 784,93 zł	 Podatek leśny 156,55 zł	 Łączne zobowiązanie pieniężne 0,00 zł	 Gospodarowanie odpadami 416,85 zł
 Faktury 0,00 zł				

Stan informacji o zobowiązaniach na dzień: 31.07.2018

Rys. 4. Link z ikoną koperty w górnej części ekranu po rezygnacji z wypełnienia ankiety (dotyczy użytkowników EBOI+ bez przypisanej roli administratora systemu).

WÓJT
Jan Kępczyński