



ДО
ИВАН КАДЕВ
КМЕТ НА ОБЩИНА БАНСКО

ДОКЛАДНА ЗАПИСКА
ОТ ИВАН ДОКТОРОВ – СЕКРЕТАР НА ОБЩИНА БАНСКО

АНАЛИЗ И ОБОБЩЕНИЕ
НА АНКЕТНИ КАРТИ ОТ ПРОУЧВАНЕ НА ПОТРЕБИТЕЛСКАТА
УДОВЛЕТВОРЕНОСТ ПО ОТНОШЕНИЕ НА ПРЕДЛАГАНИТЕ УСЛУГИ В
ОБЩИНА БАНСКО

Настоящият анализ от проучването на потребителската удовлетвореност ще бъде разгледан в следните пет аспекта:

- I. Цели и задачи на проведената анкета.
- II. Кратко резюме на въпросите в анкетната карта.
- III. Демография.
- IV. Обобщение в проценти на резултатите от съдържащите се в анкетната карта въпроси.
- V. Обобщение на резултатите. Мерки за подобрене и препоръки.

I. Цели и задачи на проведената анкета.

Проучването, извършено на база мнението от потребителите на предлаганото от Община Банско административно обслужване през периода януари-март 2021 г. Формата и съдържанието на анкетните карти е продиктувано от стремежа на община Банско непрекъснато да подобрява качеството на административните си услуги, изразяващо се в подобряване на качеството на предоставяната услуга на гражданите и бизнеса. Основни цели на анкетата са установяване нивото на удовлетвореност на предоставяното от Община Банско обслужване, получаване на информация във вид на коментари, препоръки към работата на звената свързани с обслужване, започвайки от посрещането в общината.



Анкетното проучване се извърши на четири етапа (подготовка, провеждане, обобщение и анализ на получените резултати и предприемане на мерки по подобряване на качеството на АО). Анонимността на анкетата е допълнителен стимул за гражданите – потребители на административни услуги, да изразят своето мнение.

II. Кратко резюме на въпросите в анкетната карта.

В проучването се включиха 18 потребители (в това число и чуждестранни граждани) на административни услуги. Анкетната карта съдържа 6 въпроса, чрез които се цели да минимизираме времето за попълването ѝ, а същевременно да ни даде напълно ясна картина за състоянието на административното обслужване. Шестият е с висока обществена значимост, поставен в настоящето анкетно проучване „Кои са най-често използваните от Вас ЕЛЕКТРОННИ УСЛУГИ в сайта на община Банско (Е-Община)?”

Резюмирайки въпросите в анкетната карта, трябва да посочим, че са използвани открити, закрити въпроси и многовариантни въпроси, с цел по-големи възможности за изразяване на собствено мнение от страна на попълващия анкетата.

Всеки от въпросите от анкетната карта изпълнява конкретна задача, която анализирана и обобщена, дава възможност за точно изпълнение на по-общите цели и задачи на проучването:

- ✓ Установяване нивото на удовлетвореност на гражданите от отношението, което демонстрират служителите на Община Банско;
- ✓ Впечатление върху професионалната подготовка на служителите в Община Банско;
- ✓ Оценка на участието на гражданите в процеса на обсъждане и развитие на политиките и проектите на Община Банско – като цяло и отнасящи се до административното обслужване;
- ✓ Идентифициране на демографията на потребителите на административни услуги;
- ✓ Идентифициране на обществената нагласа по отношение на разширеният достъп за срещи до ръководството на община Банско.



III. Демография.

В анкетното проучване взеха участие общо 18 потребители на административни услуги.

Разпределени по следния начин:

Пол:

Мъже – 10 лица – 56%

Жени – 8 лица – 44%

Образование:

Висше - 13 лица – 72%

Средно - 3 лица – 17%

Не е посочено – 2 лица – 11%

Възраст:

18-35 г. - 4 лица – 22%

36-45 г. – 8 лица – 44%

46-55 г. – 3 лица – 17%

Над 55 г. - 3 лица – 17%

IV. Обобщение в проценти на резултатите от съдържащите се в анкетната карта въпроси.

Въпрос 1: Как бяхте посрещнати на входа на администрацията?

- **Приветливо с поздрав - 16 лица – 89%**
- Без поздрав - 2 лица – 11%
- Не бях забелязан - 0 лица – 0%

Въпрос 2: От кое звено бяхте обслужени?

- **Фронт офис - 11 лица – 61%**
- Деловодство - 1 лице – 6%
- Каса Данъци - 9 лица – 50%
- Друго – 0 лица – 0%

Въпрос 3: Служителите държаха ли се вежливо и с уважение?

- **Да - 18 лица – 100%**
- Може и по-вежливо - 0 лица – 0%



ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ - БАНСКО
MUNICIPALITY OF BANSKO



- Без отговор – 0 лица – 0%

Въпрос 4: Как оценявате качеството на обслужване от страна на служителите?

- **Отлично - 16 лица – 89%**
- Много добро - 1 лице – 6%
- Добро - 1 лице – 6%
- Слабо – 0 лица – 0%

Въпрос 5: Кой аспект от обслужването мислите, че най-много се нуждае от подобрене?

- Отношение на служителите към клиентите – 2 лица – 11%;
- Знанията и уменията на служителите - 1 лице – 6%;
- Друго – 8 лица – 44%;
- **Без отговор – 7 лица – 39%;**

Въпрос 6. Кои са най-често използваните от Вас ЕЛЕКТРОННИ УСЛУГИ в сайта на община Банско (Е-Община)?

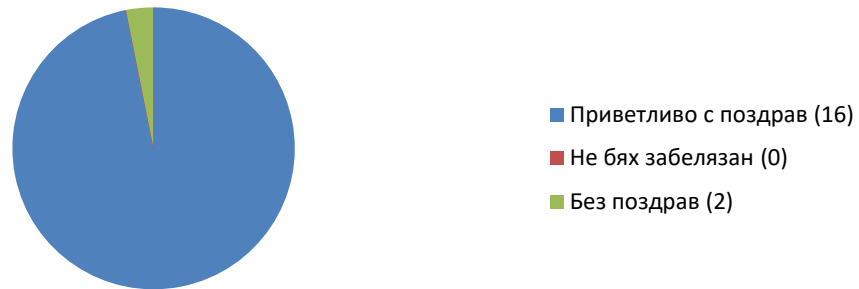
- **Проверка и плащане на данъчни задължения – 7 лица – 39%;**
- Виртуално деловодство – 3 лица – 17%;
- Сигнали и предложения – 1 лице – 6%;
- Е-услуги – 3 лица – 17%;
- Е-консултации – 0 лица – 0%.
- Друго – 3 лица – 17%;
- Без отговор – 3 лица – 17%;

Забележка: Посочените в анализа проценти надвишават в някои случаи 100%, тъй като част от анкетираните са посочили повече от един отговор.

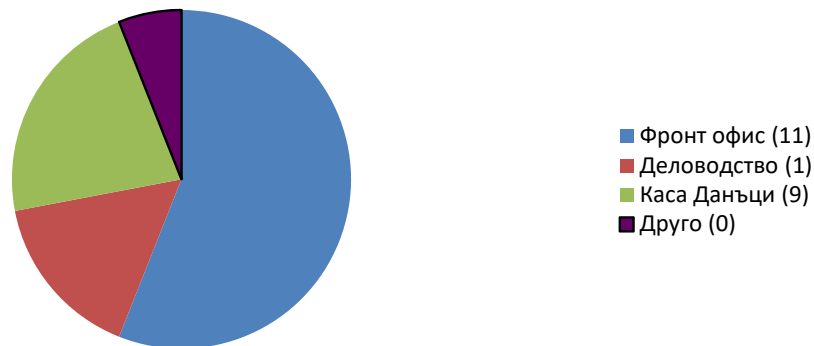
За по-добра визуализация на получените в анкетата отговори, същите са представени графично:



1. Как бяхте посрещнати на входа на администрацията?



2. От кое звено бяхте обслужени?





3. Служителите държаха ли се вежливо и с уважение?



4. Как оценявате качеството на обслужване от страна на служителите?



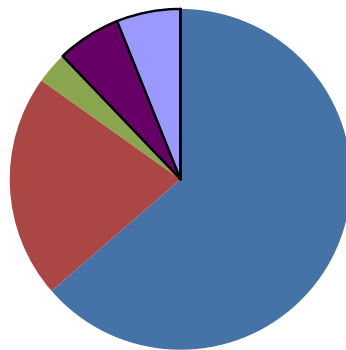


5. Кой аспект от обслужването мислите, че най-много се нуждае от подобрене?



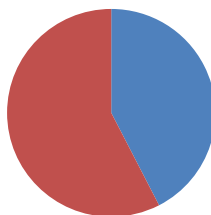


6. Кои са най-често използваните от Вас ЕЛЕКТРОННИ УСЛУГИ в сайта на община Банско (Е- Община)?



- Проверка и плащане на дан задължения (7)
- Виртуално деловодство (3)
- Сигнали и предложения (1)
- Е-услуги (3)
- Е-консултации (0)
- Друго (3)
- Без отговор (3)

8. Вашият пол е:



- Мъж (10)
- Жена (8)

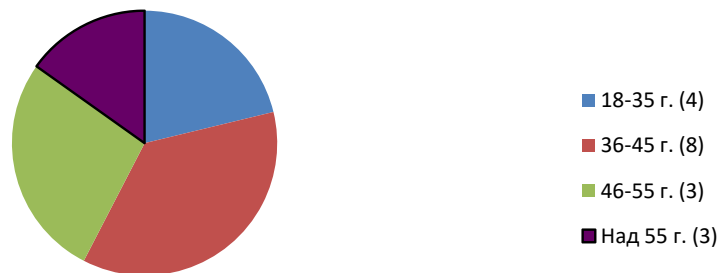




8. Образование:



9. Възраст:





V. Обобщение на резултатите. Мерки за подобрене и препоръки.

Водени от желанието да удовлетворим нуждата да бъде изразено мнение и извън зададените въпроси, то в самия край на предложените отговори сме оставили и поле за препоръки към Общинската администрация. В интерес на реализираното проучване и изпълнение на заложената цел и поставени задачи е да отбележим, че анализът на получените отговори, мнения и коментари доведе до отчитане високо ниво на удовлетвореност на потребителите на административни услуги, предоставяни от Община Банско – 89% от анкетиранияте считат, че предоставяното административно обслужване е отлично, а 6% го определят за много добро. Това показва, че основната цел на администрацията за предоставяне на качествено, достъпно и компетентно обслужване от любезни, безпристрастни служители, в голяма степен е постигнато. Относно препоръчан аспект на подобрене – 39% от анкетиранияте не са дали никакъв отговор, друго – 44%, а 11% от анкетиранияте считат, че от подобрене имат нужда отношението на служителите към клиентите, както и 6% от анкетиранияте – подобрене по отношение на знанията и уменията на служителите.

По отношение на шестия добавен въпрос от висока обществена значимост, в случая „Кои са най-често използваните от Вас ЕЛЕКТРОННИ УСЛУГИ в сайта на община Банско (Е-Община)?“, 39% са отговорили „Проверка и плащане на данъчни задължения“, 17% - „Виртуално деловодство“ и 17% - „Е-услуги“, 0% - „Е-консултации“. Това дава положителна оценка и за въведените електронни услуги в администрацията.

В края на настоящия анализ нека обобщим, че проучването изпълни основната си цел – измерване ниво на удовлетвореност, показва, че потребителите на административни услуги имат високо ниво на удовлетвореност от качеството на административното обслужване.

С цел доусъвършенстване и непрекъснато подобряване на качеството се препоръчва:

1. Провеждане на периодични срещи със служителите на администрацията, представляващи администрацията на т.нар. фронт линия (обръщайки внимание основно на дежурните служители на ОБСО, на които да се подчертае необходимостта от спазване на необходимия



ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ - БАНСКО
MUNICIPALITY OF BANSKO



служебен етикет при работа с клиенти, както и да им бъдат дадени няколко основни указания за любезно поведение и акуратно и компетентно обслужване).

2. Провеждане на обучения на т.нар. фронт линия по отношение на електронното управление, безхартиения документооборот, компетентност, познаване на нормативна и вътрешно-нормативна база, цена и срокове на услугите, необходими документи.

3. За подобряване спазването на сроковете за административни услуги от служителите в администрацията, се препоръчва подобряване на контролната дейност от страна на ръководните служители в общинска администрация Банско на регулярна база посредством деловодна сметка АКСТЪР.

Съгласували:

Иван Докторов

Секретар на община Банско

Изготвил:

Мариела Пазвантова

Ст.специалист „Технически секретар”