



ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ - БАНСКО

гр. Банско 2770, пл. "Никола Вапцаров" № 1, тел. (0749) 8 8611, факс (0749) 8 8633,
obabansko@bansko.bg

**ДО ГЕОРГИ ИКОНОМОВ
КМЕТ НА ОБЩИНА БАНСКО**

ДОКЛАДНА ЗАПИСКА

ОТ ИВАН КАДЕВ – СЕКРЕТАР НА ОБЩИНА БАНСКО

АНАЛИЗ И ОБОБЩЕНИЕ НА АНКЕТНИ КАРТИ ОТ ПРОУЧВАНЕ НА ПОТРЕБИТЕЛСКАТА УДОВЛЕТВОРЕНОСТ ПО ОТНОШЕНИЕ НА ПРЕДЛАГАНИТЕ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ В ОБЩИНА БАНСКО ЗА ПЕРИОДА СЕПТЕМВРИ 2015 Г.

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.Целеви групи
- 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.

Настоящото проучване е извършено на база мнението от потребителите на предлаганото от Община Банско административно обслужване към месец септември 2015 г. Формата и съдържанието на анкетните карти е продиктувано от стремежа на община Банско непрекъснато да подобрява качеството на административните си услуги. Основни цели на анкетата са установяване нивото на удовлетвореност на

предоставяното от Община Банско административно обслужване чрез получаване на обратна информация във вид на коментари, препоръки и забележки.

Настоящото 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 цели постигането на по-висока обективност при изразяването на мнение от страна на анкетиранияте.

II. Кратко резюме на въпросите в анкетната карта.

В проучването се включиха 25 потребители на административни услуги. Анкетната карта съдържа 6 въпроса, чрез които се цели изграждане на ясна и пълна картина на оценката, давана ни от потребителите, както и съпътстващи въпроси, които изясняват профила на анкетираните. 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 попълващите 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;

III. Демография. Целеви групи

В анкетното проучване взеха участие общо 25 потребители на административни услуги, разпределени по следния начин:

Пол:

Мъже – 10 лица – 40%

Жени – 15 лица – 60%

Образование:

Висше – 14 лица – 56%

Средно - 11 лица – 44%

Възраст:

18-25 г. - 1 лица – 4%

26-35 г. - 5 лица – 20%

36 - 45 г. - 4 лица – 16%

46 - 55 г. - 7 лица – 28%

Над 55 г. - 8 лица – 32%

Забележка: Сборът на процентите надвишава 100.

IV. Обобщение в проценти на резултатите от съдържащите се в анкетната карта въпроси извън въпросите, свързани с профила на анкетираните:

1. Как бяхте посрещнати на входа на администрацията?

- Приветливо с поздрав – 23 д. – 92 %
- Без поздрав –
- Не бях забелязан – 2 д. – 8%

2. От кое звено бяхте обслужени?

- Фронт офис – 15 – 60%**
- Деловодство – 2 – 8%
- Каса Данъци – 8 – 32%
- Друго.....(моля посочете):
- ГРАО - 2 д. – 8%
- ИР – 1ч. - 4%
- ОИП- 1 ч.- 4%
- ИР – 1 ч. - 4%

3. Служителите държаха ли се вежливо и с уважение?

- Да – 21 – 84%**
- Може и по-вежливо - 3 – 12%
- Не.

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

- Отлично – 12 – 48%**
- Много добро – 8 – 32%

- Добро – 4 – 16%
- Слабо:

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

- Отношение на служителите към клиентите – 7 – 28 %
- Знанията и уменията на служителите – 9 – 36%
- Друго.....моля посочете

Забележка: Размерът на процентите е изчислен на база дадените отговор на горепосочения въпрос.

6. Други Ваши препоръки към Общинска администрация:

.....

V.Обобщение на резултатите. Мерки за подобрене и препоръки

Водени от желанието да се даде възможност на анкетирания да изразят собствено мнение, част от въпросите са поставени с отворен край т.е. с възможност за даване на собствена оценка/препоръка. 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 на високо ниво на удовлетвореност на потребителите на административни услуги, предоставяни от Община Банско – 48% от анкетирания смятат, че предоставяното административно обслужване е отлично, а 32% го определят за много добро. Нито едно от анкетирания лица не е поставило слаба оценка (**въпрос 4**). Това показва, че основната цел на администрацията за предоставяне на качествено, достъпно и компетентно обслужване от любезни и безпристрастни служители, е постигнато.

Анализът на отговорите, дадени на поставените в анкетата въпроси сочи, че аспектът, който се нуждае най-много от подобрене е на първо място подобряване на служебната компетентност на общинските служители (**36%**), а на второ - отношението на служителите към клиентите (**28 %**).

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, на които да се подчертае необходимостта от спазване на необходимия служебен етикет при работа с клиенти, както и да им бъдат подготвени няколко основни указания за любезно поведение.

2. Провеждане на тестове, които да проверят знанията на служителите, представляващи администрацията на т.нар. фронт линия по отношение на компетентност, познаване на нормативна и вътрешно-нормативна база, цена и срокове на услугите, необходими документи. Въз основа на получените от теста резултати следва да се прецени необходимостта от провеждане на обучения и съответно областта на обучение. Следва да се помисли за необходимостта от периодично провеждане на такива тестове или провеждането им автоматично след въвеждане на нови нормативни документи или изисквания.

3. Поставяне на информационно табло пред гиле ФО и Деловодство, съдържащо информация (срокове, дължими такси, необходими документи) за най-често предоставяните услуги, което да улеснява потребителите при подаване на заявление за даден вид услуга.

4. Непрекъснато търсене на варианти за подобряване на информацията, публикувана на официалния електронен сайт на Община Банско и публичността на извършваната от Община Банско административна дейност.

ИВАН КАДЕВ

СЕКРЕТАР НА ОБЩИНА БАНСКО

Изготвил: Магдалена Боянова

Началник отдел „Канцелария“