



ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ - БАНСКО
MUNICIPALITY OF BANSKO



ОДОБИЛ:

ГЕОРГИ ИКОНОМОВ.

КМЕТ НА ОБЩИНА БАНСКО

ГОДИШЕН АНАЛИЗ И ОБОБЩЕНИЕ

**ОТ ПРОУЧВАНЕ НА ПОТРЕБИТЕЛСКАТА УДОВЛЕТВОРЕНОСТ ПО
ОТНОШЕНИЕ НА ПРЕДЛАГАНИТЕ УСЛУГИ В ОБЩИНА БАНСКО ЗА 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 на резултатите. Мерки за подобрене и препоръки.

I. Цели и задачи на проучването.

Настоящото проучване е извършено на база мнението от потребителите на предлаганите от Община Банско административно обслужване през 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. Анонимността на анкетата цели постигането на по-висока обективност при изразяването на мнение от страна на анкетираните.

II. Кратко резюме на въпросите в анкетната карта.

Във всяко от проведените проучвания се включиха средно между 30 и 50 потребители на административни услуги. Анкетната карта съдържа въпроси, чрез които се цели изграждане на ясна и пълна картина на оценката, давана ни от потребителите, както и на техния профил. Резюмирайки въпросите в анкетната карта, трябва да посочим, че са използвани открити,

2770 гр.Банско

пл. "Никола Вапцаров" №1

тел.: 0749/ 88611, факс: 0749/ 88633

www.bansko.bg
www.bansko.bg



1 N.Vaptsarov Sqr.

2770 Bansko

phone: 0749/ 88611, fax: 0749 / 88633

www.bansko.bg



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;

III. Демография. Целеви групи:

Потребителите, взели участие в анкетното проучване са разпределени по следния начин:

Пол:

Мъже - 44%

Жени – 56%

Образование:

Висше – 68%

Средно – 28%

Друго - 2 лица - 4%

Възраст:

18-25 г. – 12%

26-40 г. – 42%

41-60 г. – 44%

Над 60 г. – 2%

Целеви групи:

2770 гр.Банско

пл. "Никола Вапцаров" №1

тел: 0749/ 88611, факс: 0749/ 88633

www.bansko.bg
0749/ 88611



1 N.Vaptsarov Sqr.

2770 Bansko

phone: 0749/ 88611, fax: 0749 / 88633

www.bansko.bg



Физически лица - 68 %

Представители на юридически лица – включително сдружения с нестопанска цел – 32%

IV.Обобщение на резултатите. Мерки за подобрене и препоръки

Водени от желанието да удовлетвори мнжката да бъде изразено собствено мнение, част от въпросите са поставени с отворен край т.е. с възможност за даване на собствена оценка/препоръка. Бяха получени оценки и препоръки, изразяващи положителна оценка върху предоставянето на административни услуги от Община Банско, съответно върху работата ѝ в по-общ план. Също така традиционно се акцентира върху необходимостта от подобряване на бързината при предоставяне на услугите (предимно техническите). 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 – *средно 70%* за проведените три текущи проучвания през годината. *Това показва, че основната цел на администрацията за предоставяне на качествено, достъпно и компетентно обслужване от любезни и безпристрастни служители, е постигнато.*

С цел доусъвършенстване и непрекъснато подобряване на качеството се препоръчва обновяване на съществуващата техника, провеждане на периодични тестове за проверка на 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, спазване на етично поведение.

ИВАН КАДЕВ

СЕКРЕТАР НА ОБЩИНА БАНСКО

Изготвил: Магдалена Боянова.

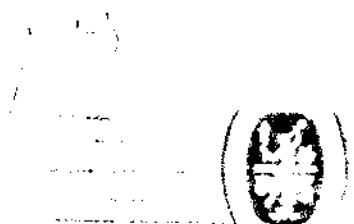
Началник отдел „Канцелария“

2770 гр.Банско

пл. „Никола Вапцаров“ №1

тел.: 0749/ 88611, факс: 0749/ 88633

<http://www.bansko.bg>
e-mail: info@bansko.bg



1 N.Vaptsarov Sqr.

2770 Bansko

phone: 0749/ 88611, fax: 0749 / 88633

www.bansko.bg