



Вх. № 05-17-160/14.03.17г.

ДО ГЕОРГИ ИКОНОМОВ
КМЕТ НА ОБЩИНА БАНСКО

Зс!
Илсб!
31.03.2017

**ДОКЛАДНА ЗАПИСКА
ОТ ИВАН КАДЕВ – СЕКРЕТАР НА ОБЩИНА БАНСКО**

**АНАЛИЗ И ОБОБЩЕНИЕ
НА АНКЕТНИ КАРТИ ОТ ПРОУЧВАНЕ НА ПОТРЕБИТЕЛСКАТА
УДОВЛЕТВОРЕНОСТ ПО ОТНОШЕНИЕ НА ПРЕДЛАГАНИТЕ УСЛУГИ В
ОБЩИНА БАНСКО ЗА МЕСЕЦ МАРТ 2017 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 на потребителите за предлаганото от Община Банско административно обслужване през периода януари – март 2017 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 е първото за годината, като предстои провеждането на още три проучвания в хода на годината.

Проучването 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 анкетираните вследствие на непосочване на лични данни.

II. Кратко резюме на въпросите в анкетната карта.

В проучването се включиха 30 потребители на административни услуги. Анкетната карта съдържа 5 въпроса, чрез които се цели изграждане на ясна и пълна картина на оценката, давана ни от потребителите, както и на техния профил. 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 30 потребители на административни услуги, разпределени по следния начин:

Пол:

Мъже – 17 лица

Жени – 13 лица

Образование:

Висше – 12 лица

Средно - 16 лица

Основно и по-ниско - 1 лице

Възраст:

18-25 г. –

26-35 г. – 8 лица

36 - 45 г. – 7 лица

46 – 55 г. – 5 лица

Над 55 г. - 10 лица

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

1. Как бяхте посрещнати на входа на администрацията?

- **Приветливо с поздрав – 28 л.**
- Без поздрав – 1 л.
- Не бях забелязан – 1 л.

2. От кое звено бяхте обслужени?

- **Фронт офис – 21**
- Деловодство – 8 – 26,6%
- Каса Данъци – 7
- Друго: озеленяване и ГРАО – 2 л.

3. Служителите държаха ли се вежливо и с уважение?

- **Да – 30 л.**
- Може и по-вежливо - 0
- Не – 0

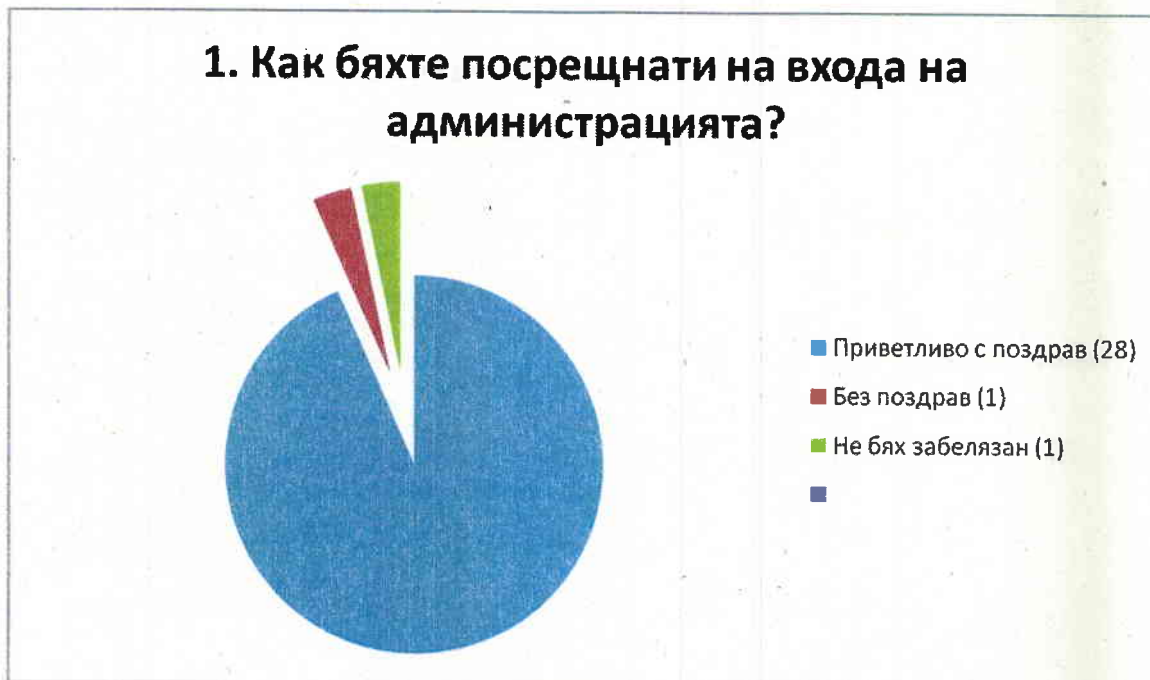
4. Как оценявате качеството на обслужване от страна на служителите?

- **Отлично – 18 л.**
- Много добро – 11 л.
- Добро – 1 л.
- Слабо – 0

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

- **Отношение на служителите към клиентите – 5 л.**
- **Знанията и уменията на служителите – 6 л.**
- Друго – 0
- Няма – 19

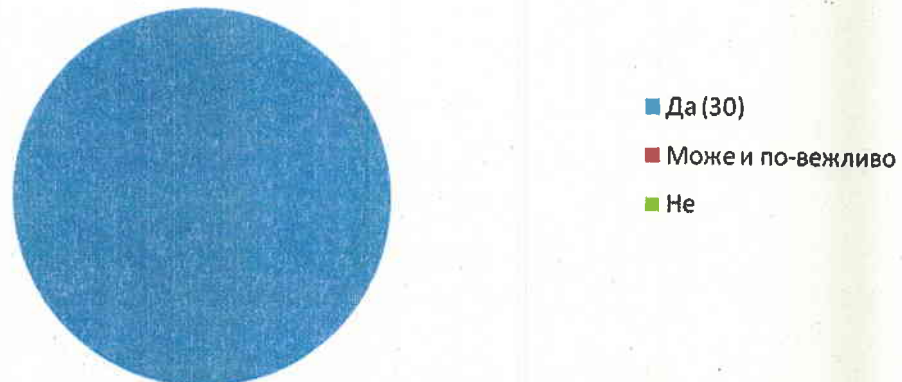
За по-добра визуализация на получените в анкетата отговори, същите са представени и графично:



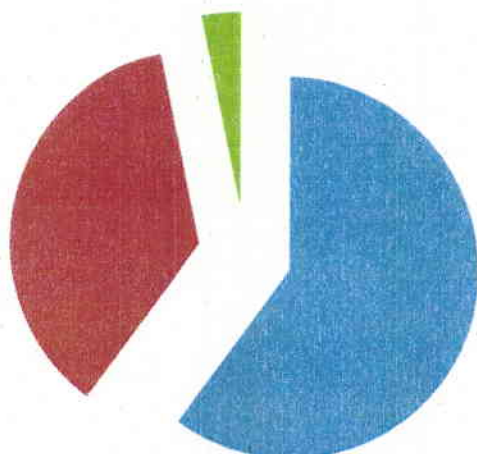
2. От кое звено бяхте обслужени?



3. Служителите държаха ли се вежливо и с уважение?

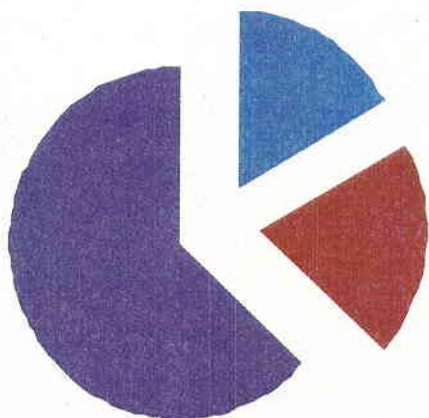


4. Как оценявате качеството на обслужване от страна на служителите?



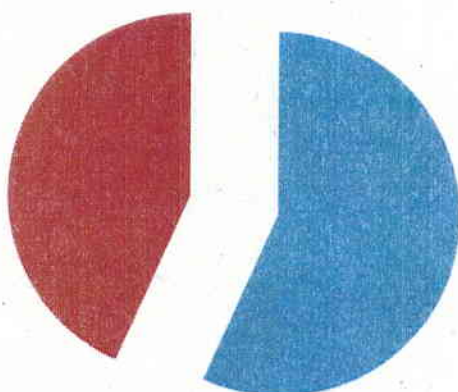
- Отлично (18)
- Много добро (11)
- Добро (1)
- Слабо

5. Кой аспект от обслужването мислите, че се нуждае от подобрение?



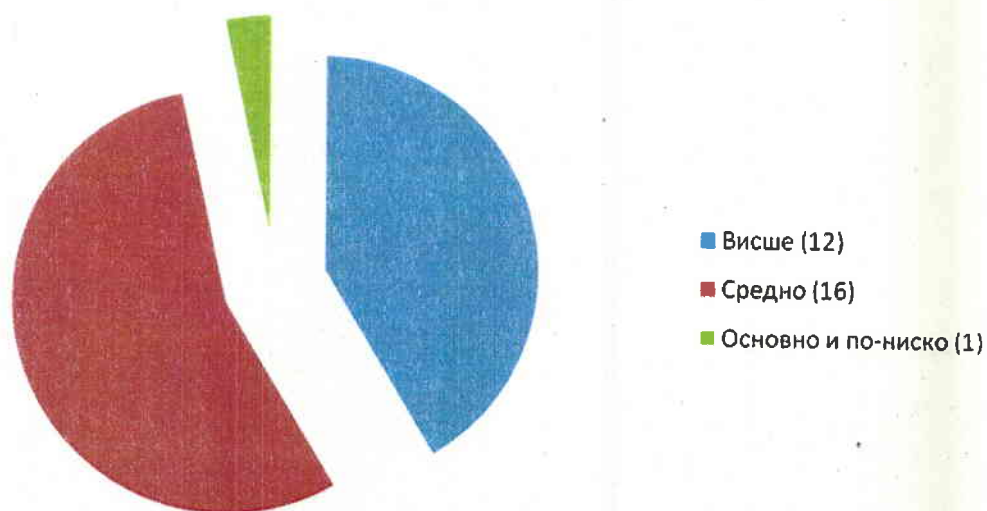
- Отношение на служителите към клиентите (5)
- Знанията и уменията на служителите (6)
- Друго
- Няма (19)

Вашият пол е:

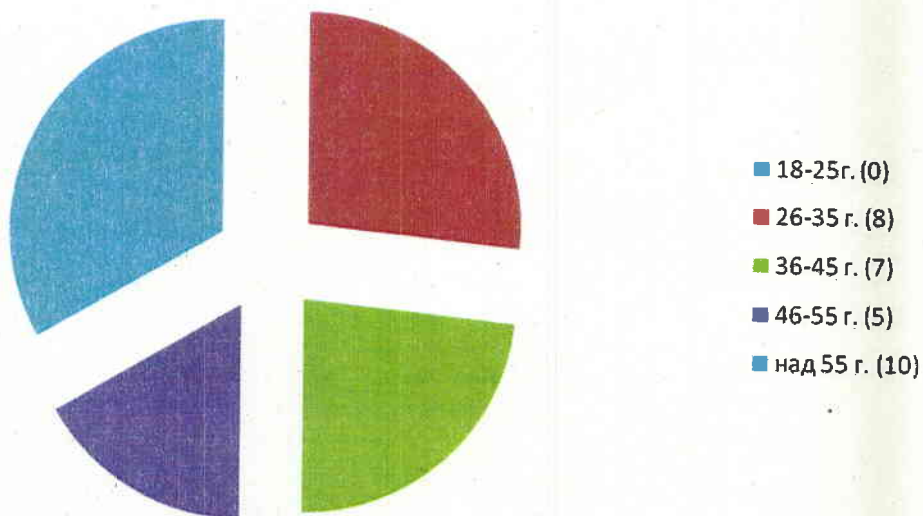


- Мъж (17)
- Жена (13)

Вие имате следното образование:



Вашата възраст е:



V.Обобщение на резултатите. Мерки за подобрене и препоръки

Водени от желанието да се даде възможност на анкетираниите 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 – 60 % от анкетираниите считат, че предоставяното административно обслужване е отлично, а 36,6 % го определят за много добро. Това показва, че основната цел на администрацията за предоставяне на качествено,

достъпно и компетентно обслужване от любезни и безпристрастни служители, в голяма степен 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 (20%), а на второ - отношението на служителите към клиентите (16,6 %).

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 дадени няколко основни указания за любезно поведение и акуратно и компетентно обслужване.
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 и/или изисквания.
3. Поставяне на информационно табло пред гише 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 актуализиране на информацията, публикувана на официалния електронен сайт на Община Банско и публичността на извършваната от Община Банско административна дейност.
5. 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 система АКСТЪР.

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
obabansko@bansko.bg , www.bansko.bg.

ISO 9001
ISO 14001
BUREAU VERITAS
Certification



1 N.Vaptsarov Sqr.
2770 Bansko
phone: 0749/ 88611, fax: 0749 / 88633
obabansko@bansko.bg , www.bansko.bg