



**АНАЛИЗ ЗА УДОВЛЕТВОРЕННОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ
АДМИНИСТРАТИВНИТЕ УСЛУГИ,**

**ПРЕДОСТАВЕНИ ИМ ОТ ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ ШУМЕН
ЗА ПЕРИОДА 01.01.2018 г. – 31.12.2018 г.**

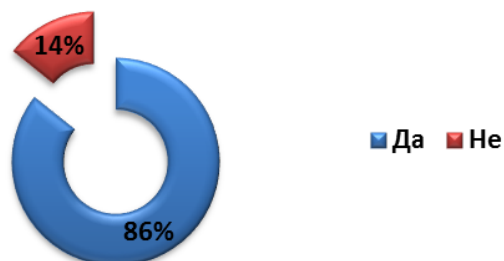
За периода от 01.01.2018 г. до 31.12.2018 г. са анкетирани 56 потребители на административни услуги, предоставени им от Областна администрация Шумен.

62 % от анкетираните потребители са посочили, че са ползвали административни услуги на Областна администрация Шумен повече от веднъж, а 38 % са направили това за първи път.



От анкетираните 86 % са отговорили, че са открили лесно информация за необходимите им административни услуги, а 14 % са се затруднили при намирането на такава

2. Лесно ли намерихте информация за за интересуващата ви административна услуга?



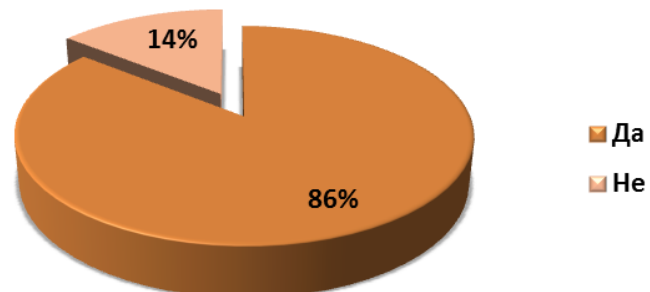
Анкетираните потребители са получили въпросната информация по следните канали: от нормативни документи – 2 %; от телефонен разговор с администрацията – 11 %; от интернет страницата на администрацията - 43 %; от роднини, приятели, познати – 25 %; и от други източници – 19 %.

3. По какъв начин се информирахте за услугите, които предлага администрацията?



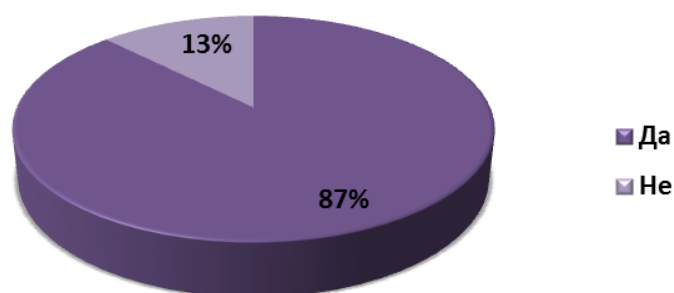
86 % от потребителите са отговорили, че необходимата им информация е достъпна за тях, а само 14 % са се затруднили при откриването на тази информация.

4. Необходимата Ви информация достъпна ли е?



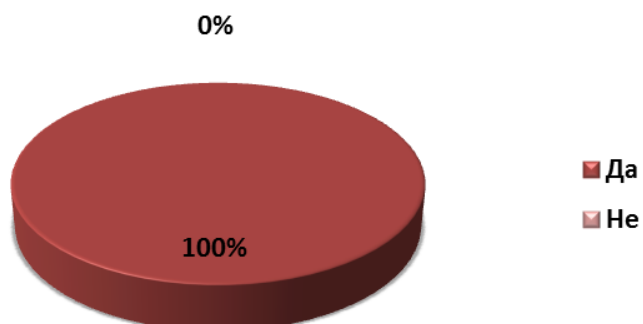
87 % считат, че получената в писмена форма информация от администрацията е изчерпателна, а **13 %** смятат, че същата е непълна.

5. Представената Ви информация в писмена форма изчерпателна ли е?

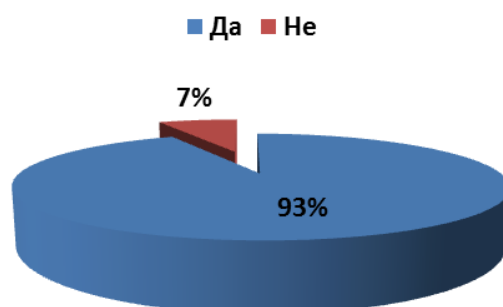


100 % от анкетиранияте потребители отговарят, че Областна администрация Шумен е изпълнила в срок поисканите от тях административни услуги, като същия процент от анкетиранияте са удовлетворени и от работното време на администрацията.

6. Спазват ли се законовите срокове за извършване на заявената от Вас административна услуга?



7. Удовлетворява ли ви работното време на Областна администрация Шумен?



93 % от анкетираните потребители отговарят, че ги удовлетворява работното време на служителите в Областна администрация Шумен, а само 7% от тях не е доволен.

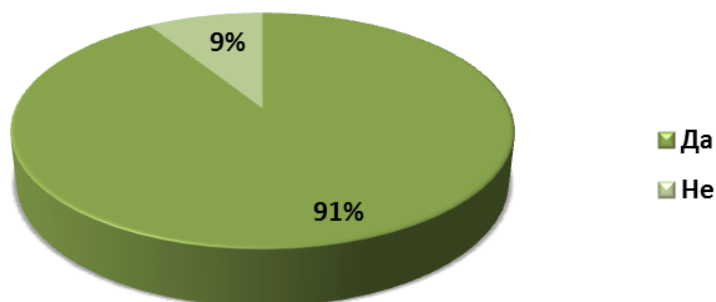
8. Коя от формите на административно обслужване в Областна администрация Шумен се нуждае от подобрене?



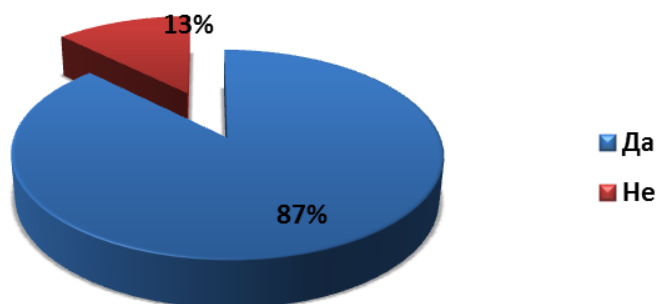
Във връзка с административното обслужване в Областна администрация Шумен **37 % от анкетираните считат**, че информацията относно предлаганите административни услуги трябва да бъде още по-достъпна, **29 % смятат**, че информацията относно реда за протичане на отделните производства по предоставяне на административни услуги трябва да е по-пълна и точна, а **34 %** желаят още подобрения по отношение на начините за предоставяне на информация.

Относно знанията и уменията на служителите в администрацията **91 % от потребителите попълнили анкетата считат**, че са достатъчни, като освен това **87 % от анкетираните са отбелязали**, че са получили добро отношение в процеса на административното обслужване.

9. Достатъчни ли са знанията и уменията на служителите във връзка с административните услуги, които предоставя администрацията?



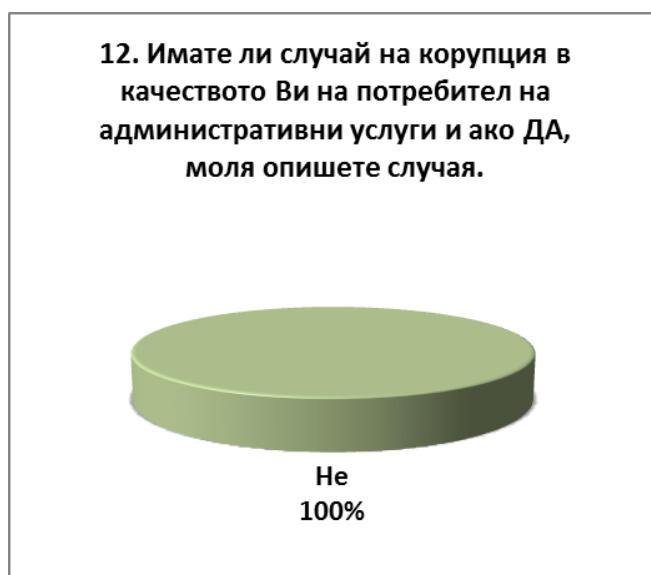
10. Добро ли е отношението на служителите към Вас в процеса на административно обслужване?



От отговорите на потребителите във връзка с предпочитаните канали за комуникация и получаване на информация относно предоставяните административни услуги може да се заключи, че най-предпочитаните канали за това са: **електронната поща – 64 %**, **почтата - 16 %** и **телефона – 18 %**, докато за останалите канали предпочитанията са както следва: **за информационните табла - 0 %**; и **за листовки и брошури - 2 %**.

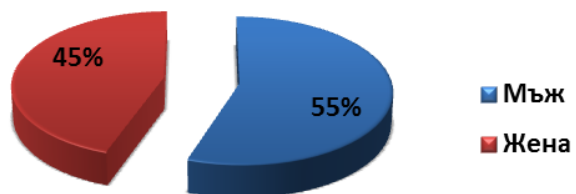


Нито един от анкетираните потребители не е споделил за случай на корупция при ползване на административните услуги на Областна администрация Шумен.



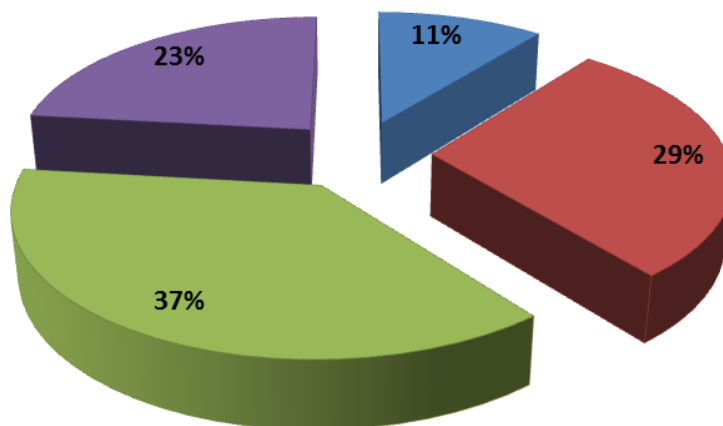
Профилът на потребителите на административни услуги на Областна администрация Шумен през 2018 г. е следния:

13. Пол на потребителя:



14. Възраст на потребителя:

■ До 25 г. ■ От 25 до 45 г. ■ От 45 до 60 г. ■ Над 60 г.





Изводи от направения анализ:

- **Информацията за предоставяните услуги е лесно достъпна, като най-често за източник на информация се ползва интернет страницата и телефонни разговори със служителите на администрацията;**
- **Администрацията изпълнява в посочените срокове заявените административни услуги;**
- **Гражданите одобряват определеното работно време на администрацията;**
- **Потребителите на административни услуги желаят още подобрения по отношение на достъпността за предоставяне на информация;**
- **Служителите на администрацията са компетентни, с добро отношение към потребителя;**
- **Най-предпочитаният канал за комуникация и получаване на информация относно предоставяните административни услуги е електронната поща;**
- **Не са констатирани корупционни действия на служителите при ползване на административните услуги на Областна администрация Шумен.**

