

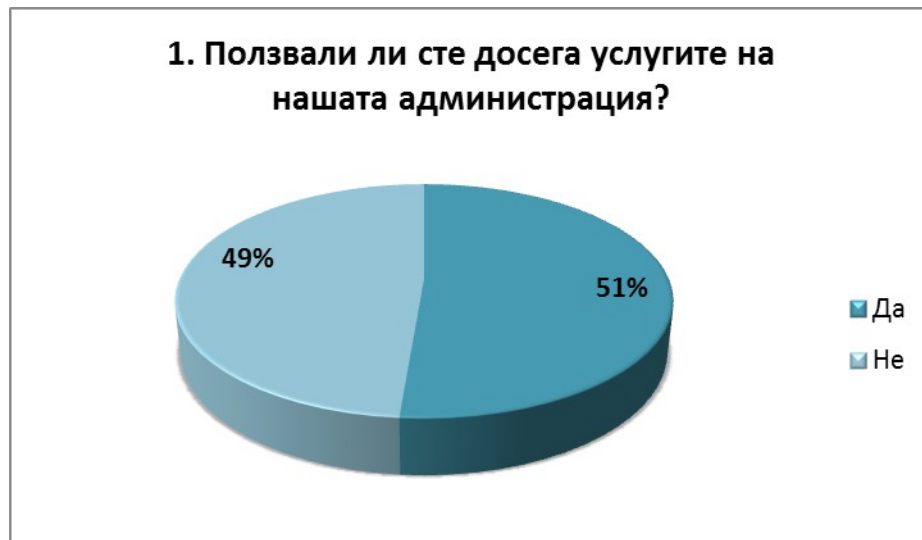


**АНАЛИЗ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ  
АДМИНИСТРАТИВНИТЕ УСЛУГИ,**

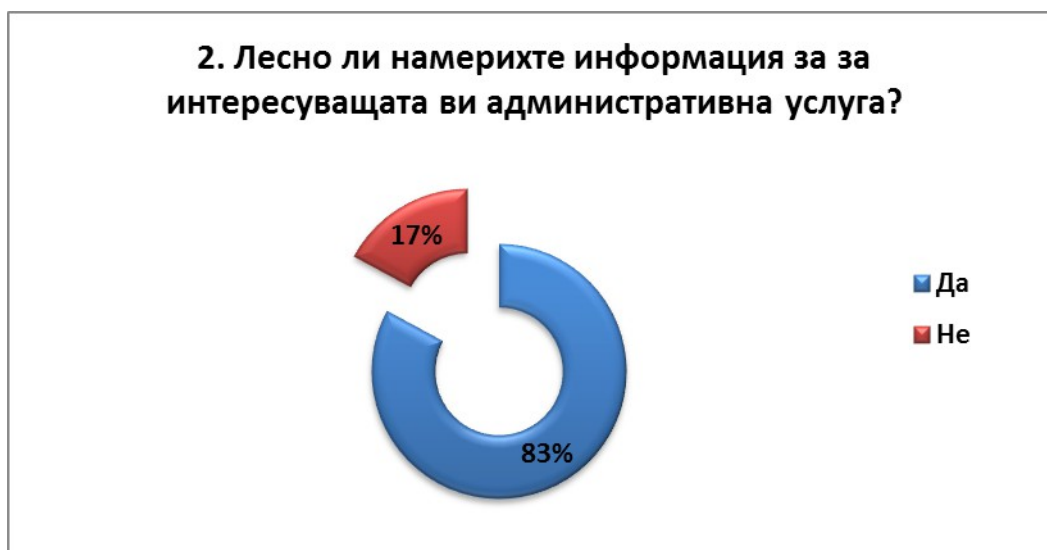
**ПРЕДОСТАВЕНИ ИМ ОТ ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ ШУМЕН  
ЗА ПЕРИОДА 01.01.2015 г. – 31.12.2015 г.**

За периода от 01.01.2015 г. до 31.12.2015 г. са анкетирани 76 потребители на административни услуги, предоставени им от Областна администрация Шумен.

51 % от анкетираните потребители са посочили, че са ползвали административни услуги на Областна администрация Шумен повече от веднъж, а 49 % са направили това за първи път.



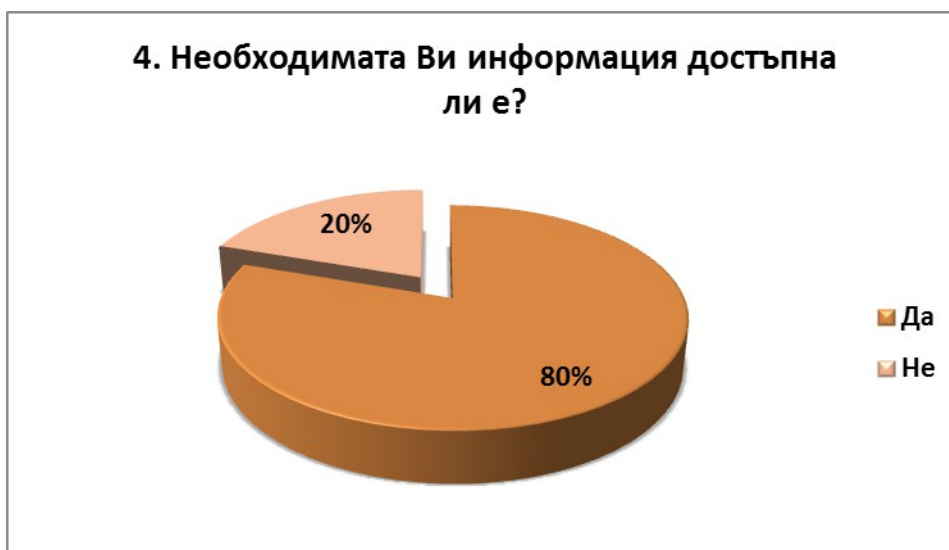
От анкетираните 83 % са отговорили, че са открили лесно информация за необходимите им административни услуги, а 17 % са се затруднили при намирането на такава.



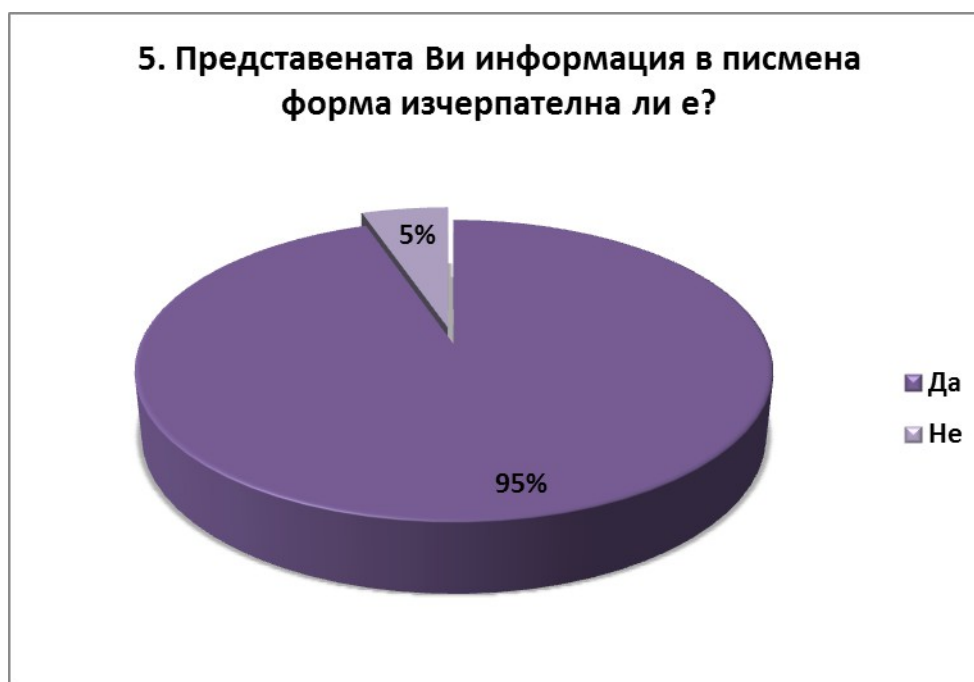
Анкетираните потребители са получили въпросната информация по следните канали: от нормативни документи – 16 %; от телефонен разговор с администрацията - 37 %; от интернет страницата на администрацията - 26 %; от роднини, приятели, познати - 14 %; и от други източници - 7%.



**80 % от потребителите са отговорили, че необходимата им информация е достъпна за тях, а само 20 % са се затруднили при откриването на тази информация.**



**95 % считат, че получената в писмена форма информация от администрацията е изчерпателна, а 5 % смятат, че същата е непълна.**



97 % от анкетираните потребители отговарят, че Областна администрация Шумен е изпълнила в срок поисканите от тях административни услуги, като същия процент от анкетираните са удовлетворени и от работното време на администрацията.

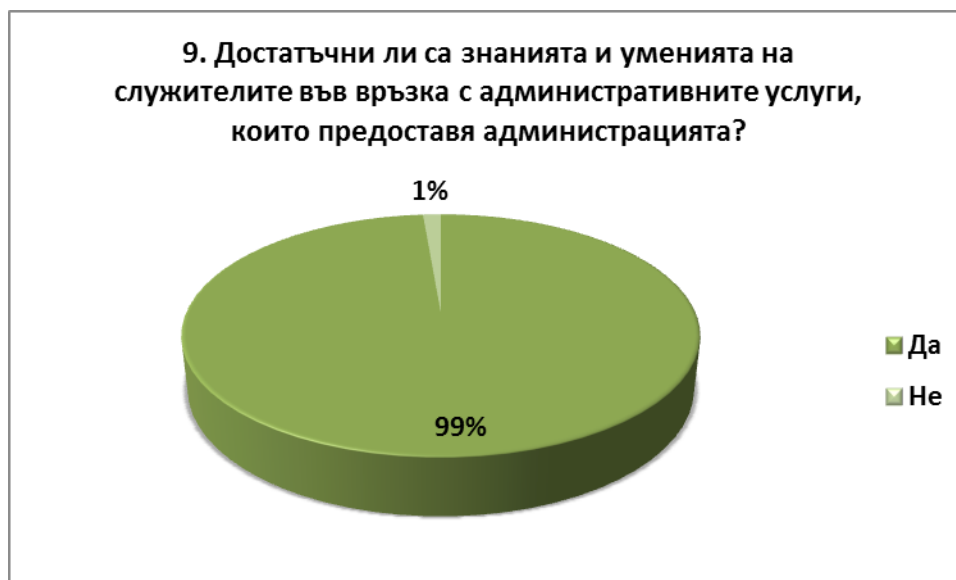


Във връзка с административното обслужване в Областна администрация Шумен **36 % от анкетираните считат**, че информацията относно предлаганите административни услуги трябва да бъде още по-достъпна, **15 % смятат**, че информацията относно реда за протичане на отделните производства по предоставяне на административни услуги трябва да е по-пълна и

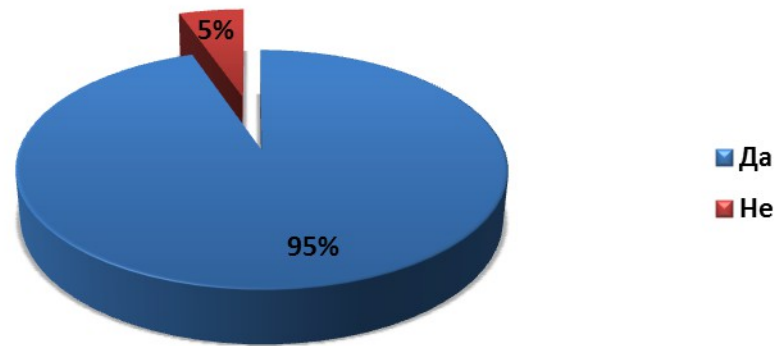
точна, а **49 %** желаят още подобрения по отношение на начините за предоставяне на информация.



Относно знанията и уменията на служителите в администрацията **99 % от потребителите попълнили анкетата считат, че са достатъчни**, като освен това **95 % от анкетиранияте са отбелязали, че са получили добро отношение** в процеса на административното обслужване.

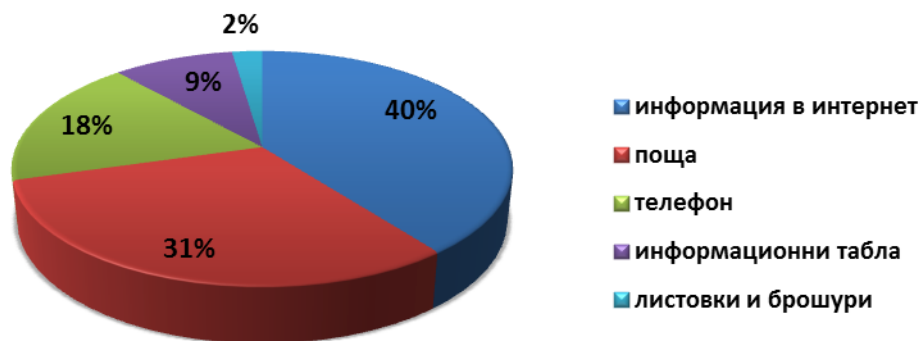


10. Добро ли е отношението на служителите към Вас в процеса на административно обслужване?



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 - 40 %**, **пощата - 31 %** и **телефона – 18 %**, докато за останалите канали предпочитанията са както следва: за **информационните табла - 9 %**; и за **листовки и брошури - 2 %**.

11. Кои от методите относно услугите на Областна администрация Шумен са най-подходящи за комуникация с Вас?



*Забележка: При сумиране на процентите от отговорите на потребителите за въпроси 3, 8 и 11 от анкетата сборът за всеки от тези въпроси надвишава 100 %, тъй като анкетираните са посочили повече от един отговор.*

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

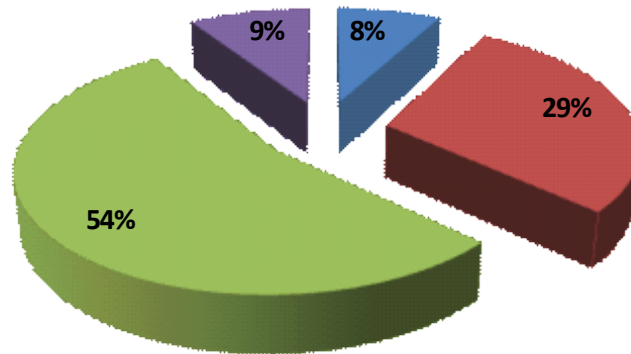


Профилът на потребителите на административни услуги на Областна администрация Шумен през 2015 г. е следния:



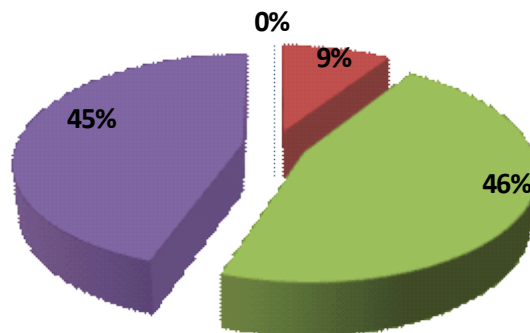
#### 14. Възраст на потребителя:

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



#### 15. Степен на образование на потребителя

■ Начално ■ Основно ■ Средно ■ Висше



#### Изводи от направения анализ:

- Информацията за предоставяните услуги е лесно достъпна, като най-често за източник на информация се ползва интернет страницата на администрацията;
- Администрацията изпълнява в посочените срокове заявените административни услуги;



- Гражданите одобряват определеното работно време на администрацията;
- Почти половината от потребителите на административни услуги желаят още подобрения по отношение на начините 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.