

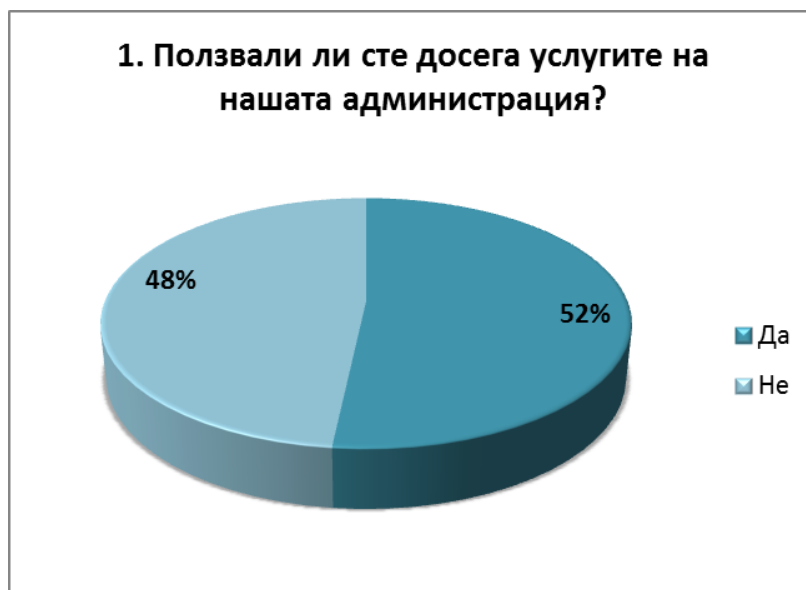


**АНАЛИЗ ЗА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ
АДМИНИСТРАТИВНИТЕ УСЛУГИ,**

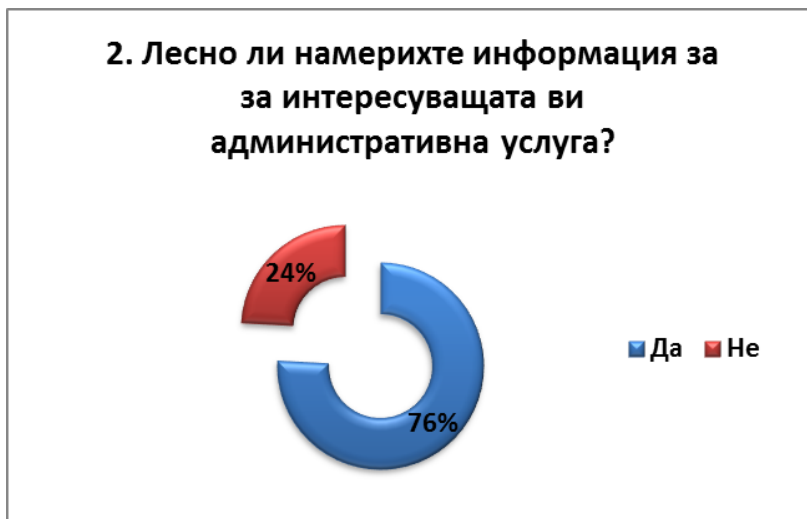
**ПРЕДОСТАВЕНИ ИМ ОТ ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ ШУМЕН
ЗА ПЕРИОДА 01.01.2017 г. – 31.12.2017 г.**

За периода от 01.01.2017 г. до 31.12.2017 г. са анкетирани 58 потребители на административни услуги, предоставени им от Областна администрация Шумен.

52 % от анкетираните потребители са посочили, че са ползвали административни услуги на Областна администрация Шумен повече от веднъж, а 48 % са направили това за първи път.



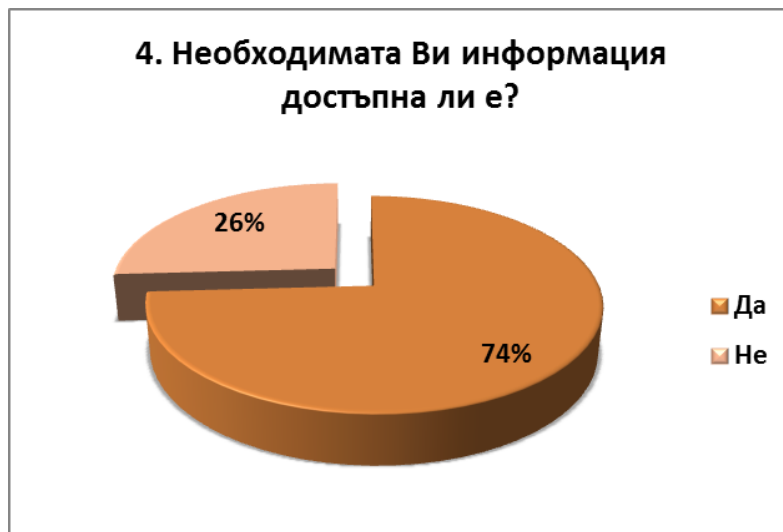
От анкетираниите 76 % са отговорили, че са открили лесно информация за необходимите им административни услуги, а 24 % са се затруднили при намирането на такава.



Анкетираниите потребители са получили въпросната информация по следните канали: от нормативни документи – 0 %; от телефонен разговор с администрацията – 24 %; от интернет страницата на администрацията - 48 %; от роднини, приятели, познати – 19 %; и от други източници – 5 %.



74 % от потребителите са отговорили, че необходимата им информация е достъпна за тях, а само 26 % са се затруднили при откриването на тази информация.



90 % считат, че получената в писмена форма информация от администрацията е изчерпателна, а 10 % смятат, че същата е непълна.



90 % от анкетираниите потребители отговарят, че Областна администрация Шумен е изпълнила в срок поисканите от тях административни услуги, като същия процент от анкетираниите са удовлетворени и от работното време на администрацията.



Във връзка с административното обслужване в Областна администрация Шумен **53 % от анкетираниите считат**, че информацията относно предлаганите административни услуги трябва да бъде още по-достъпна, **11 % смятат**, че информацията относно реда за протичане на отделните производства по предоставяне на административни услуги трябва да е по-пълна и

точна, а **36 %** желаят още подобрения по отношение на начините за предоставяне на информация.



Относно знанията и уменията на служителите в администрацията **90 % от потребителите попълнили анкетата считат, че са достатъчни**, като освен това **72 % от анкетираните са отбелязали, че са получили добро отношение** в процеса на административното 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 - 49 %**, **пощата - 18 %** и **телефона – 23 %**, докато за останалите канали предпочитанията са както следва: за **информационните табла - 8 %**; 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.



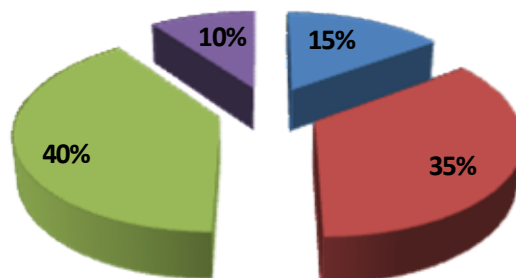
Профилът на потребителите на административни услуги на Областна администрация Шумен през 2016 г. е следния:



14. Възраст на потребителя:

■ До 25 г.

■ От 25 до 45 г.



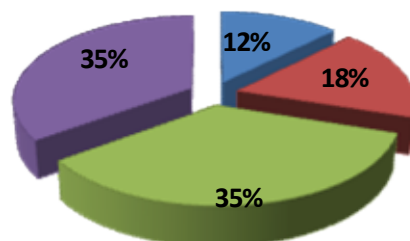
15. Степен на образование на потребителя

■ 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 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.