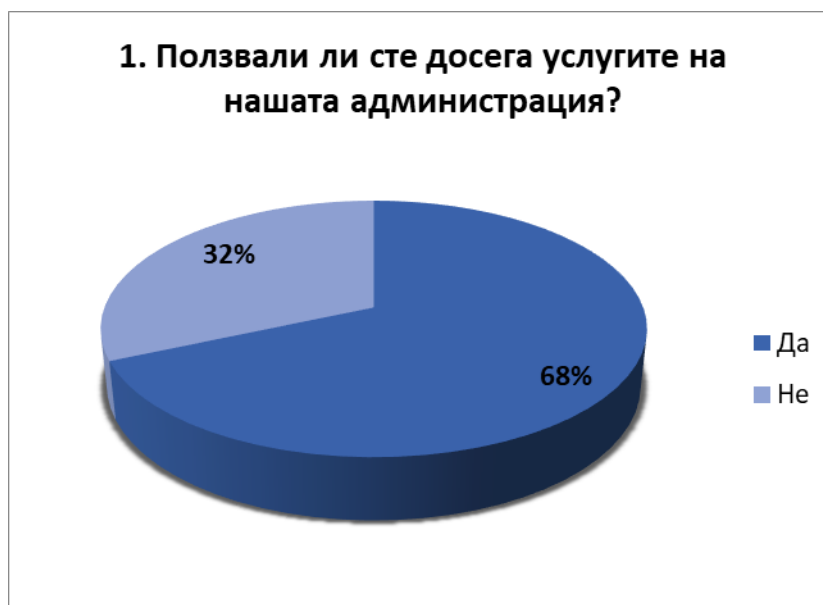




**АНАЛИЗ ЗА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ  
АДМИНИСТРАТИВНИТЕ УСЛУГИ,  
ПРЕДОСТАВЕНИ ИМ ОТ ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ ШУМЕН  
ЗА ПЕРИОДА 01.01.2019 г. – 31.12.2019 г.**

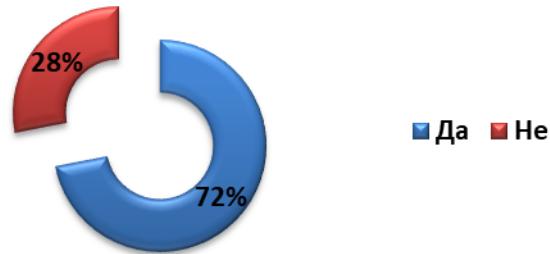
За периода от 01.01.2019 г. до 31.12.2019 г. са анкетирани 57 потребители на административни услуги, предоставени им от Областна администрация Шумен.

68 % от анкетираните потребители са посочили, че са ползвали административни услуги на Областна администрация Шумен повече от веднъж, а 32 % са направили това за първи път.



От анкетираните 72 % са отговорили, че са открили лесно информация за необходимите им административни услуги, а 28 % 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 – 0 %; от телефонен разговор с администрацията – 26 %; от интернет страницата на администрацията - 47 %; от роднини, приятели, познати – 18 %; и от други източници – 9 %.

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



**72 % от потребителите са отговорили, че необходимата им информация е достъпна за тях, а само 28 % са се затруднили при откриването на тази информация.**



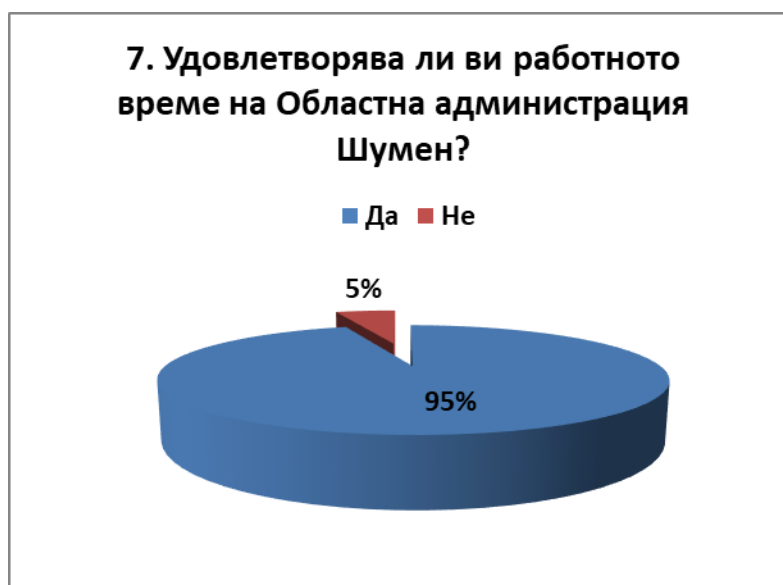
**74 % считат, че получената в писмена форма информация от администрацията е изчерпателна, а 26 % смятат, че същата е непълна.**



**95 % от анкетираниите потребители отговарят, че Областна администрация Шумен е изпълнила в срок поисканите от тях административни услуги. А 5% от анкетираниите отговарят, че не се спазват в срок.**



**95 % от анкетираниите потребители отговарят, че ги удовлетворява работното време на служителите в Областна администрация Шумен, а само 5% от тях не е доволен.**

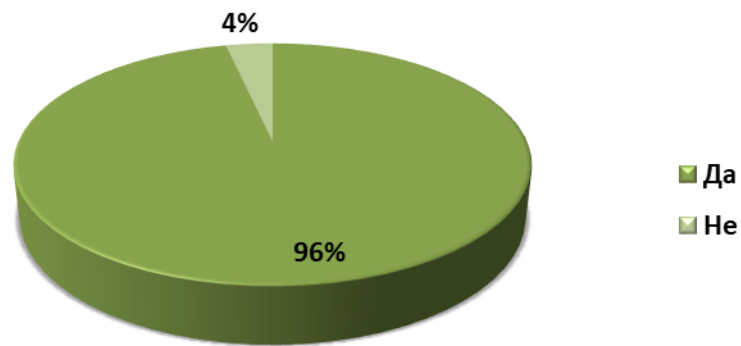


Във връзка с административното обслужване в Областна администрация Шумен, **39 % от анкетираните считат**, че информацията относно предлаганите административни услуги трябва да бъде още по-достъпна, **33 % смятат**, че информацията относно реда за протичане на отделните производства по предоставяне на административни услуги трябва да е по-пълна и точна, а **28 %** желаят още подобрения по отношение на начините за предоставяне на информация.

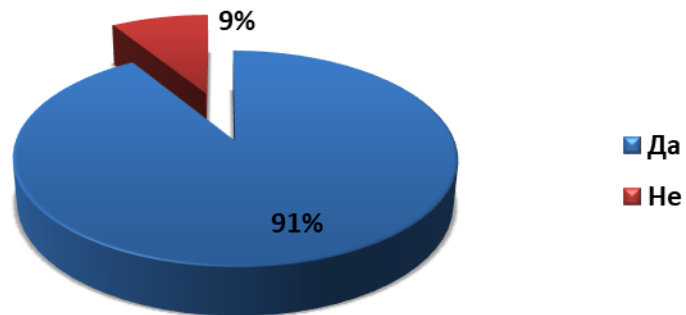


Относно знанията и уменията на служителите в администрацията **96 % от потребителите попълнили анкетата считат**, че са достатъчни, като освен това **91 % от анкетираните са отбелязали**, че са получили добро отношение в процеса на административното обслужване.

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

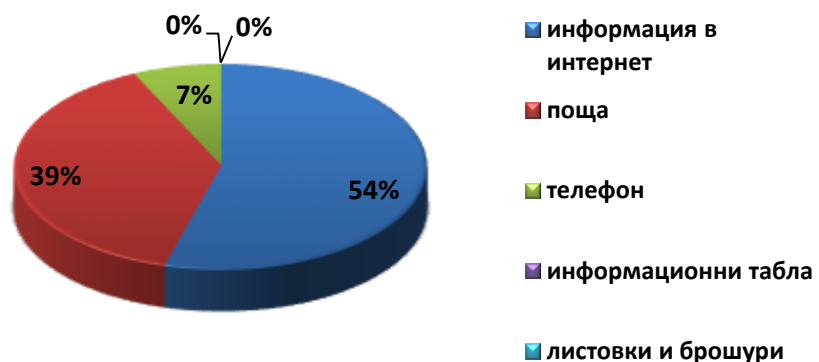


10. Добро ли е отношението на служителите към Вас в процеса на административно обслужване?



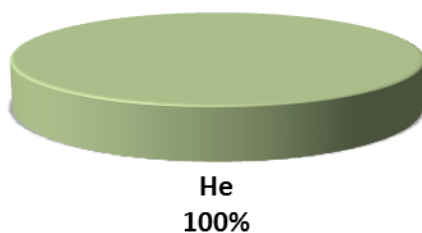
От отговорите на потребителите, във връзка с предпочитаните канали за комуникация и получаване на информация относно предоставяните административни услуги може да се заключи, че най-предпочитаните канали за това са: **информация в интернет – 54 %**, **пощата - 39%** и **телефона – 7 %**, докато за останалите канали предпочитанията са както следва: за **информационните табла - 0 %**; и за **листовки и брошури - 0 %**.

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

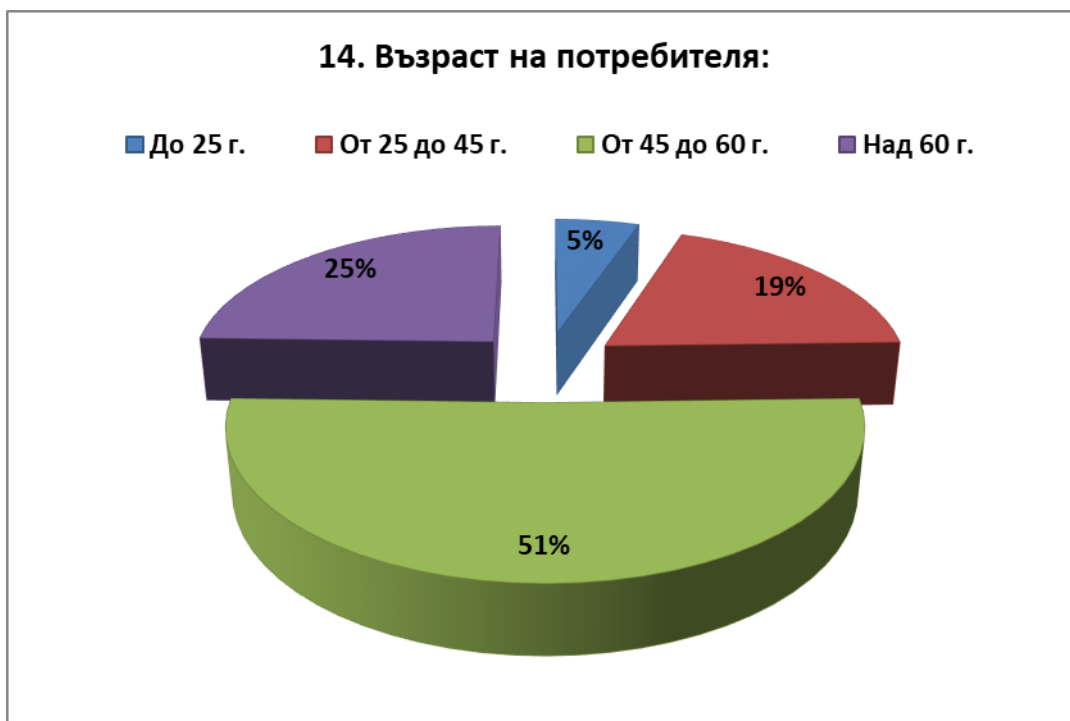


Нито един от анкетираните потребители не е споделил за случай на корупция при ползване на административните услуги на Областна администрация Шумен.

**12. Имате ли случай на корупция в качеството Ви на потребител на административни услуги и ако ДА, моля опишете случая.**



Профилът на потребителите на административни услуги на Областна администрация Шумен през 2019 г. е следния:







**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.**