

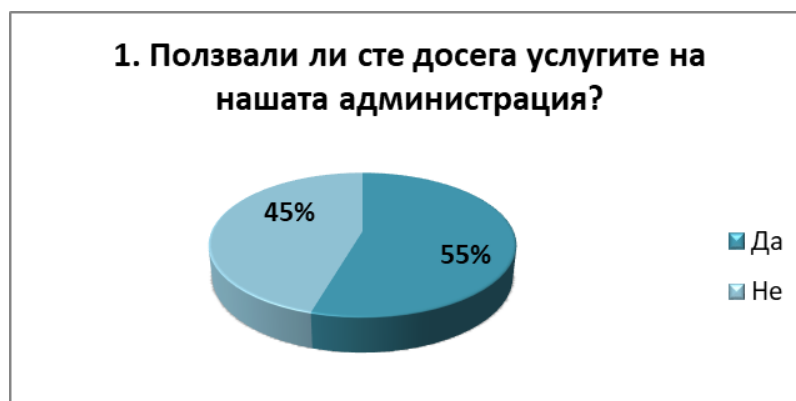


**АНАЛИЗ ЗА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ  
АДМИНИСТРАТИВНИТЕ УСЛУГИ,**

**ПРЕДОСТАВЕНИ ИМ ОТ ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ ШУМЕН  
ЗА ПЕРИОДА 01.01.2020 г. – 31.12.2020 г.**

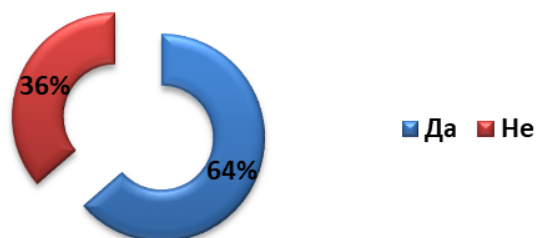
За периода от 01.01.2020 г. до 31.12.2020 г. са анкетирани 33 потребители на административни услуги, предоставени им от Областна администрация Шумен.

45 % от анкетираните потребители са посочили, че са ползвали административни услуги на Областна администрация Шумен повече от веднъж, а 55 % са направили това за първи път.



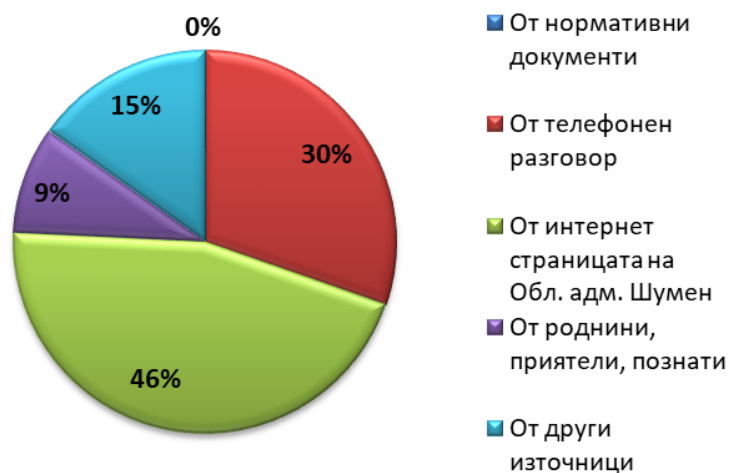
От анкетираните 64 % са отговорили, че са открили лесно информация за необходимите им административни услуги, а 36 % са се затруднили при намирането на такава

## 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 – 30 %; от интернет страницата на администрацията - 46 %; от роднини, приятели, познати – 9 %; и от други източници – 46 %.

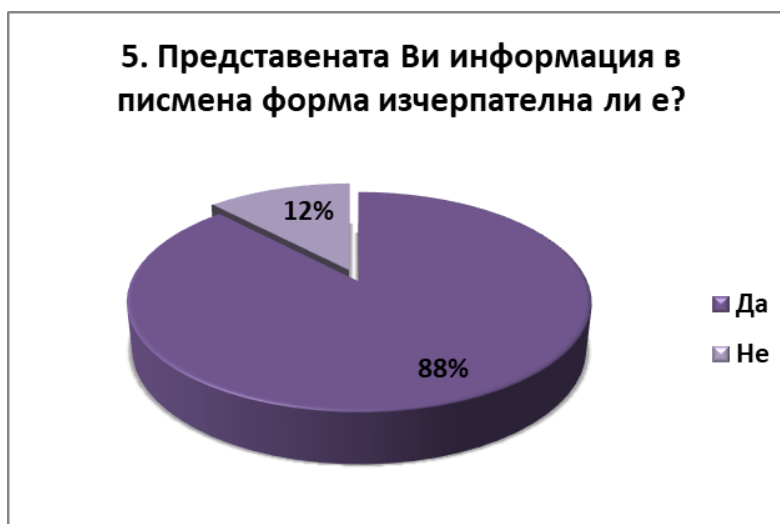
## 3. По какъв начин се информирахте за услугите, които предлага администрацията?



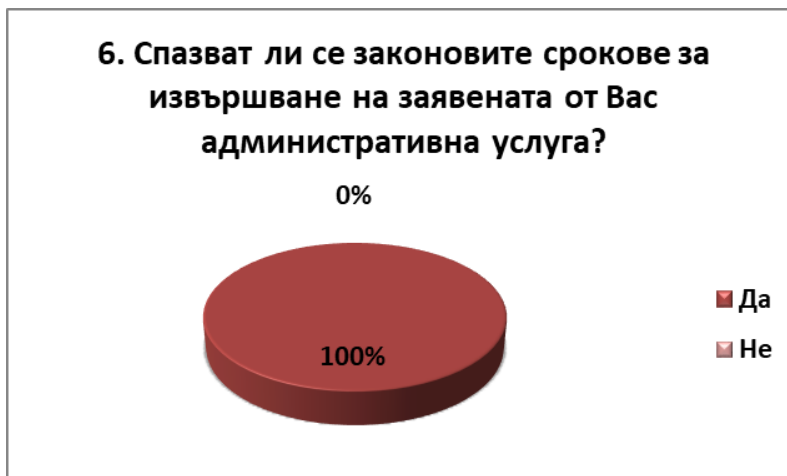
**64 % от потребителите са отговорили, че необходимата им информация е достъпна за тях, а само 36 % са се затруднили при откриването на тази информация.**



**88 % считат, че получената в писмена форма информация от администрацията е изчерпателна, а 12 % смятат, че същата е непълна.**



**100 %** от анкетираниите потребители отговарят, че Областна администрация Шумен е изпълнила в срок поисканите от тях административни услуги. А **0%** от анкетираниите отговарят, че не се спазват в срок.



**97 %** от анкетираниите потребители отговарят, че ги удовлетворява работното време на служителите в Областна администрация Шумен, а само **3%** от тях не е доволен.

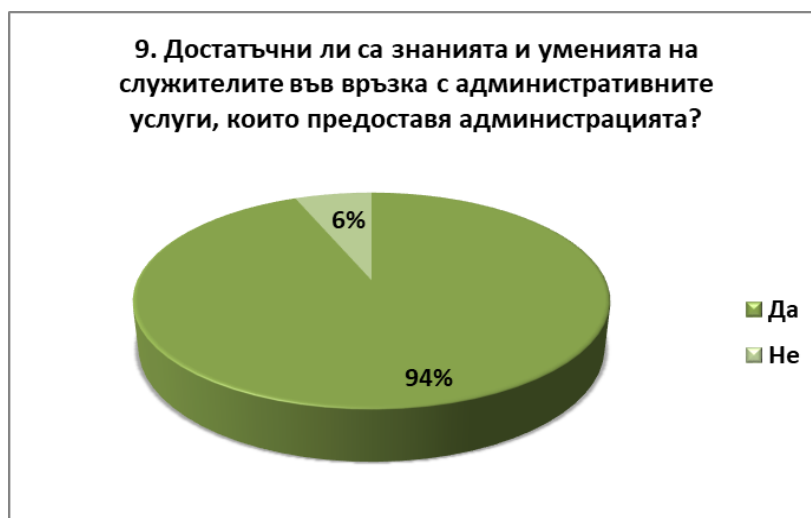


Във връзка с административното обслужване в Областна администрация Шумен, **43 %** от анкетираниите считат, че информацията относно предлаганите административни услуги трябва да бъде още по-достъпна, **24 %** смятат, че информацията относно реда за протичане на

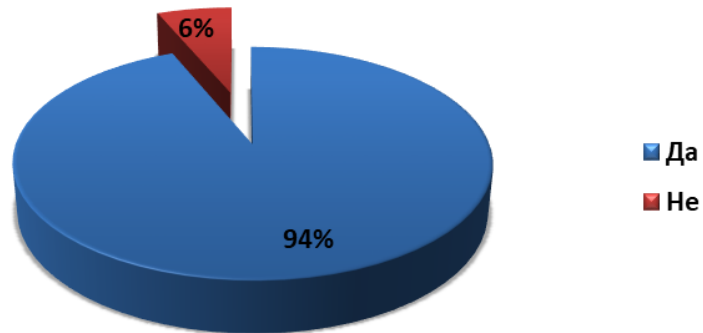
отделните производства по предоставяне на административни услуги трябва да е по-пълна и точна, а **33 %** желаят още подобрения по отношение на начините за предоставяне на информация.



Относно знанията и уменията на служителите в администрацията **94 % от потребителите попълнили анкетата считат, че са достатъчни**, като освен това **94 % от анкетирания са отбелязали, че са получили добро отношение** в процеса на административното обслужване.

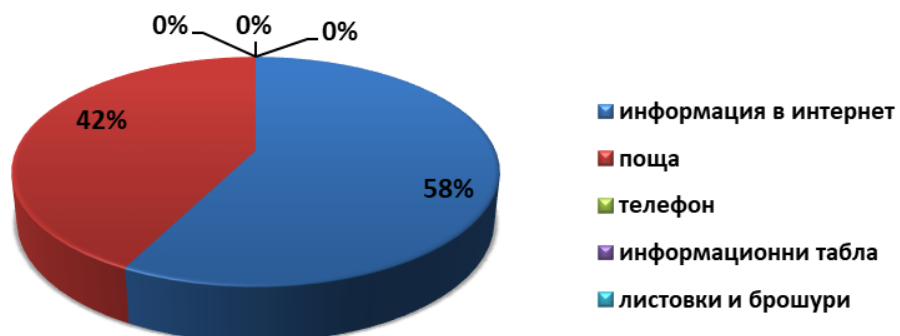


10. Добро ли е отношението на служителите към Вас в процеса на административно обслужване?



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: **информация в интернет – 58 %**, **пощата - 49%** и **телефона – 0 %**, 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.

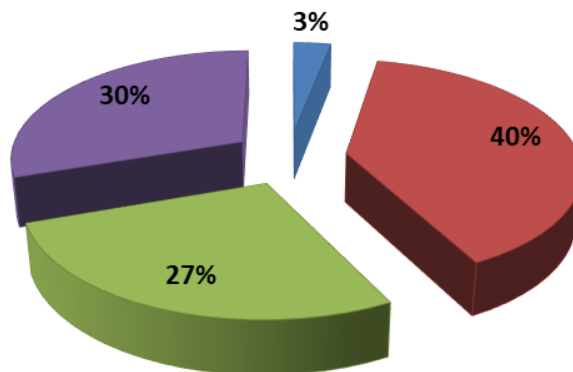


Профилът на потребителите на административни услуги на Областна администрация Шумен през 2019 г. е следния:



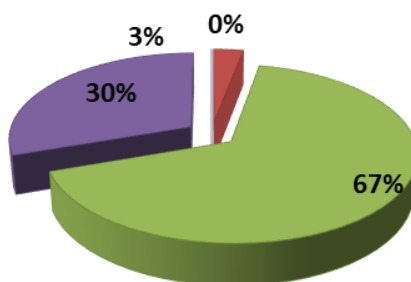
#### 14. Възраст на потребителя:

■ 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 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.