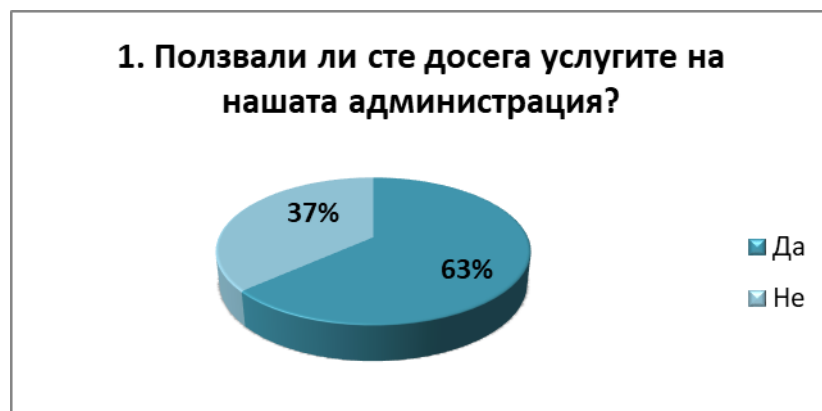




**ГОДИШЕН ДОКЛАД  
ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ  
АДМИНИСТРАТИВНИТЕ УСЛУГИ,  
ПРЕДОСТАВЕНИ ИМ ОТ ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ ШУМЕН  
ЗА ПЕРИОДА 01.01.2023 г. – 31.12.2023 г.**

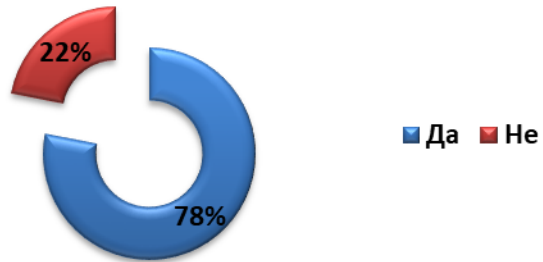
За периода от 01.01.2023 г. до 31.12.2023 г. са анкетирани 41 потребители на административни услуги, предоставени им от Областна администрация Шумен.

63 % от анкетираните потребители са посочили, че са ползвали административни услуги на Областна администрация Шумен повече от веднъж, а 37 % са направили това за първи път.



От анкетираните 78 % са отговорили, че са открили лесно информация за необходимите им административни услуги, а 22 % са се затруднили при намирането на такава

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

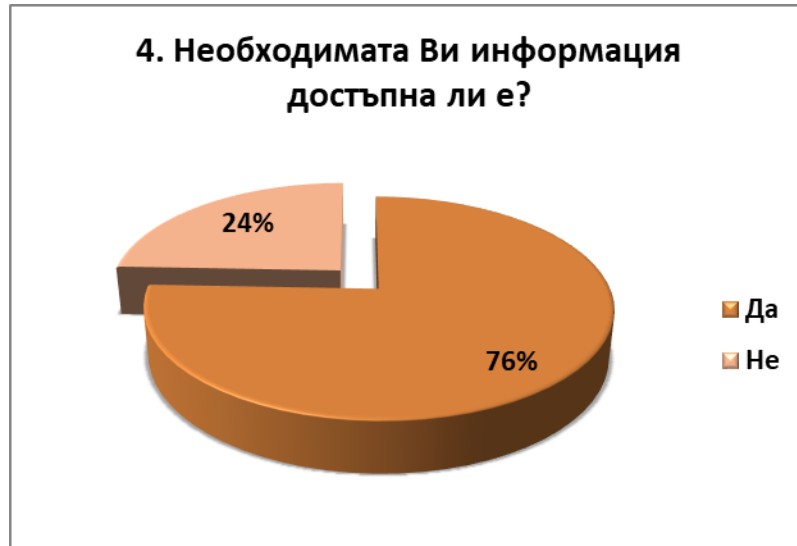


Анкетираните потребители са получили въпросната информация по следните канали: от нормативни документи – 0 %; от телефонен разговор с администрацията – 27 %; от интернет страницата на администрацията - 44 %; от роднини, приятели, познати – 14 %; и от други източници – 15 %.

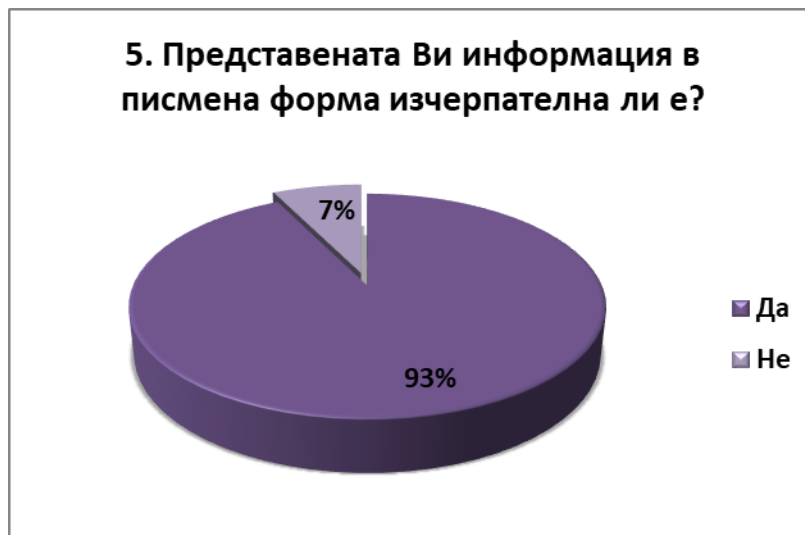
## 3. По какъв начин се информирахте за услугите, които предлага администрацията?



76 % от потребителите са отговорили, че необходимата им информация е достъпна за тях, а само 24 % са се затруднили при откриването на тази информация.

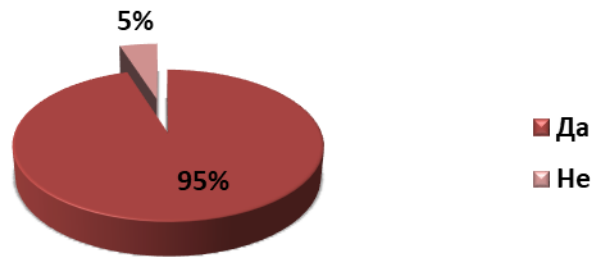


**93% считат**, че получената в писмена форма информация от администрацията е изчерпателна, **а 7 % смятат**, че същата е непълна.



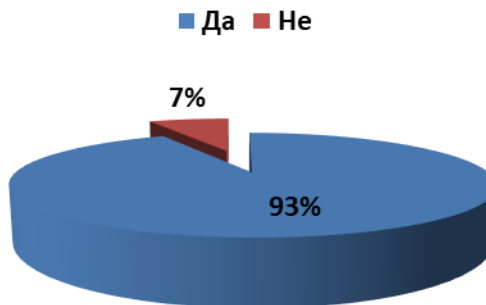
**95 % от анкетираните потребители отговарят**, че Областна администрация Шумен е изпълнила в срок поисканите от тях административни услуги. **А 5% от анкетираните отговарят**, че не се спазват в срок.

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



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

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



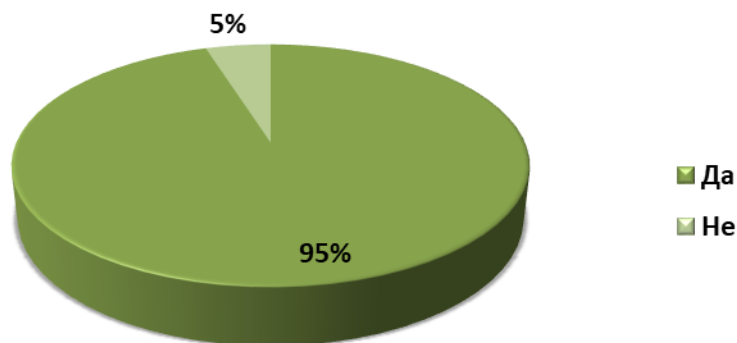
Във връзка с административното обслужване в Областна администрация Шумен, **15 %** от анкетираниите считат, че информацията относно предлаганите административни услуги трябва да бъде още по-достъпна, **41 %** смятат, че информацията относно реда за протичане на отделните производства по предоставяне на административни услуги трябва да е по-пълна и точна, а **44 %** желаят още подобрения по отношение на начините за предоставяне на информация.

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

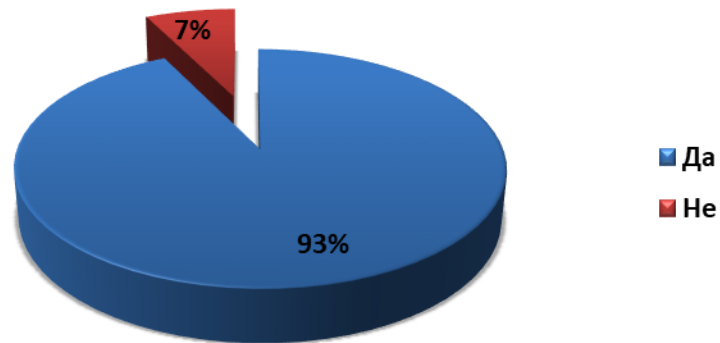


Относно знанията и уменията на служителите в администрацията **95 % от потребителите попълнили анкетата считат**, че са достатъчни, като освен това **93 % от анкетираните са отбелязали**, че са получили добро отношение в процеса на административното обслужване.

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

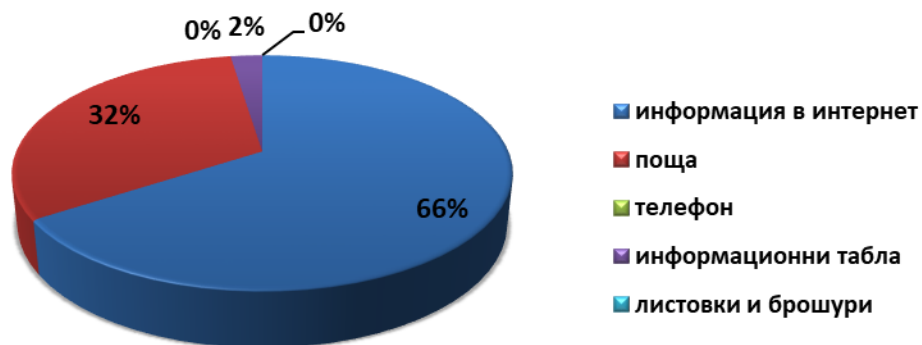


10. Добро ли е отношението на служителите към Вас в процеса на административно обслужване?



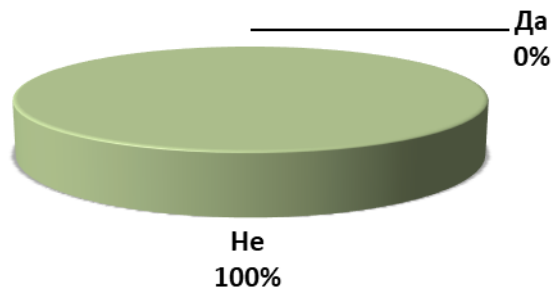
От отговорите на потребителите, във връзка с предпочитаните канали за комуникация и получаване на информация относно предоставяните административни услуги може да се заключи, че най-предпочитаните канали за това са: **информация в интернет – 66 %, пощата - 32% и телефона – 0 %**, докато за останалите канали предпочитанията са както следва: за **информационните табла - 2 %**; и за **листовки и брошури - 0 %**.

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



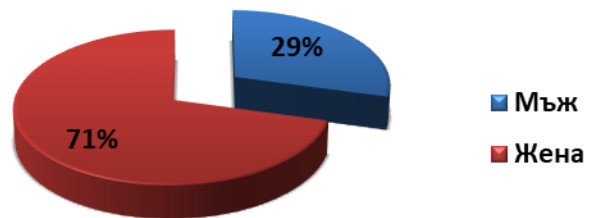
Нито един от анкетираните потребители не е споделил за случай на корупция при ползване на административните услуги на Областна администрация Шумен.

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



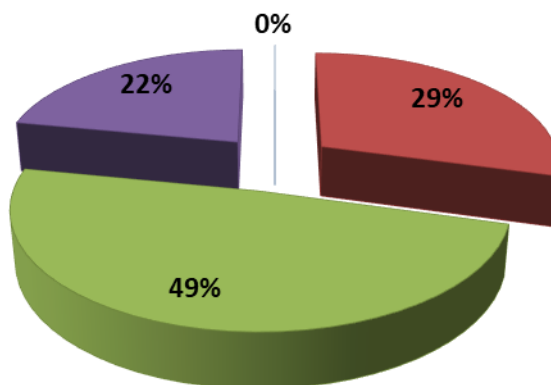
Профилът на потребителите на административни услуги на Областна администрация Шумен през 2023 г. е следния:

**13. Пол на потребителя:**



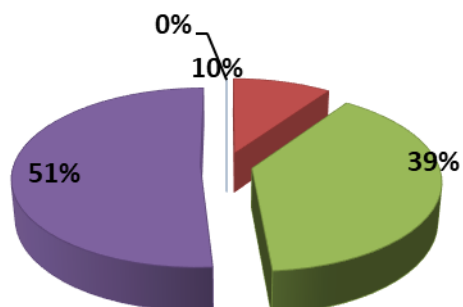
#### 14. Възраст на потребителя:

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



#### 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.**