



# О Б Щ И Н А Ш У М Е Н

9700 гр. Шумен, бул. "Славянски" № 17, тел./факс: 054/800400,  
e-mail: [mayor@shumen.bg](mailto:mayor@shumen.bg), <http://www.shumen.bg>

## А Н А Л И З

**На анкетни карти за клиенти и заинтересовани страни във връзка с проучване и определяне на нагласите на потребителите на услуги, както и техните проблеми които срещат при общуването и работата с общинска администрация**

№	Наименование	стр.
I	За анкетното проучване	2
	Цел	2
	Обхват	2
	Целева група	2
	Анкетна карта	3
II	Резултати по анкетна карта	3
III	Общи резултати и анализ	7

### **За анкетното проучване:**

#### **Цел**

Целта на провежданото анкетно проучване е да се идентифицират нагласите на потребителите на услуги на общинска администрация, както и да се очертаят проблемните области при комуникацията между потребители на услуги и общински служители.

Анкетното проучване е проведено в рамките на календарната 2022 година, но резултатите са важни за както за целите на анкетата, така и за представата за административното обслужване.

## **Обхват**

Анкетното проучване е проведено в община Шумен. Анкетните карти бяха предоставени в центъра за обслужване на граждани. От подготвените 50 броя анкетни карти бяха попълнени 5 броя за 2022 година.

Анкетното проучване не претендира за представителност.

## **Целева група**

Целевата група на анкетното проучване включва граждани нуждаещи се от административна услуга, на възраст от 14-90 години. По-голяма част от анкетираните потребители на административни услуги са сред икономически активното население.

Анкетирането е анонимно.

## **Анкетна карта**

Анкетната карта се състои от 9 въпроса. В предвид разнородността на целевата група и нейното най-често негативно отношение към подобен вид проучвания, по-голямата част от анкетите са със затворени въпроси. Анкетната карта е изготвена така, че да отнема най-малко време за попълване, но да дава най-ясна представа за отношението на потребителя на административна услуга относно проблемите.

## **Резултати по анкетна карта**

При попълване на анкетната карта, избирайте отговори от 1 до 5, както следва:

Оценка
1- изобщо не съм доволен
2-не съм доволен
3-задоволително ниво
4-доволен съм
5-много съм доволен

**1. Моля, посочете от коя потребителска група принадлежите?**

Потребителска група	Брой анкетирани
Физически лица	5
Юридически лица	0
Неправителствени организации	0
Други .....	0

**2. Колко често ползвате административни услуги от общинска администрация?**

Честота на посещение	Брой анкетирани
Ежедневно	0
Седмично	0
Месечно	2
Годишно	3

**3. Какви канали за достъп на административната услуга предпочитате?**

Видове канали:	Брой дали оценка по анкетните карти
На гише	2
По електронен път	
Консултации на място със служител	3

**4. Как оценявате електронната страница на Община Шумен?**

Степени:	Брой дали оценка по анкетни карти
Информацията е лесно достъпна	3
Не намирам търсената информация	
Трудно намирам информация	2

**5. От кое гише или стая получихте днешната административна услуга?**

Гише информация	Брой дали оценка по анкетните карти
16	3
17	1
18	1

**6. Колко време чакахте, за да Ви обслужат административно на посетеното от Вас гише или стая?**

Времетраене в минути	Брой дали оценка по анкетните карти
1-5 минути	4
5-10 минути	0
10-15 минути	0
15-30 минути	0
Над 30 минути	1

**7. Как бихте оценили нивото на административно обслужване в Община Шумен? /От 1 до 5, като 5 е най- високата оценка/**

Отношение на служителите към Вас	Брой дали оценка по анкетните карти
1- изобщо не съм доволен	2
2-не съм доволен	0
3-задоволително ниво	0
4-доволен съм	0
5-много съм доволен	3

Знания и умения на служителите	Брой дали оценка по анкетните карти
1- изобщо не съм доволен	2
2-не съм доволен	0
3-задоволително ниво	0
4-доволен съм	0
5-много съм доволен	3

Търпеливост на служителите	Брой дали оценка по анкетните карти
1- изобщо не съм доволен	1
2-не съм доволен	2
3-задоволително ниво	0

4-доволен съм	0
5-много съм доволен	3

Компетентност на служителите	Брой дали оценка по анкетните карти
1- изобщо не съм доволен	2
2-не съм доволен	0
3-задоволително ниво	0
4-доволен съм	0
5-много съм доволен	2

Организация на работата при предоставяне на административната услуга	Брой дали оценка по анкетните карти
1- изобщо не съм доволен	0
2-не съм доволен	1
3-задоволително ниво	1
4-доволен съм	0
5-много съм доволен	2

Достъп до информация	Брой дали оценка по анкетните карти
1- изобщо не съм доволен	2
2-не съм доволен	0
3-задоволително ниво	0
4-доволен съм	1
5-много съм доволен	2

Съдържание на точки и актуални данни	Брой дали оценка по анкетните карти
1- изобщо не съм доволен	2
2-не съм доволен	0
3-задоволително ниво	0
4-доволен съм	0
5-много съм доволен	2

Изпълнение и срок	Брой дали оценка по анкетните карти
1- изобщо не съм доволен	1
2-не съм доволен	1
3-задоволително ниво	0

4-доволен съм	0
5-много съм доволен	3

## 8. Как бихте оценили удовлетвореността си от предоставяне на административната услуга от служителите в Община Шумен?

Степени на удовлетвореност	Брой анкетиращи
Удовлетворен съм	2
В общи линии съм удовлетворен	1
Не съм удовлетворен	2

## 9. Предложения и препоръки:

- Да се полагат грижи за професионалната компетентност на служителите
- Проявяване на повече търпение при работата с граждани

## Общи резултати и анализ

При попълване на анкетната карта, за критерий за обща оценка повечето от попълнителите анкетата потребители на административни услуги са доволни от получената информация и съответен документ.



При анализа на времето за обслужване на потребителите на административни услуги, се констатира, че средно един потребител получава своята услуга между 1 и 5 минути.

Удовлетвореността на потребителите на административни услуги по критериите отношение, знания и компетентност на изпълнение на услугата преобладават оценките за добро изпълнение.

Попълнените анкетни карти са от потребители на услуги в отделите на местни данъци и такси и гражданска регистрация. Потребителите на административни услуги в другите дирекции не са попълвали анкетни карти.

Община Шумен  
20.02.2023 година