



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, <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	2
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 2023 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 30 броя анкетни карти бяха попълнени 17 броя, за третото тримесечие на 2023 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	9
Юридически лица	8
Неправителствени организации	0
Други	1

2. Колко често ползвате административни услуги от общинска администрация?

Честота на посещение	Брой анкетирани
ежедневно	2
Седмично	4
Месечно	6
годишно	5

3. Какви канали за достъп на административната услуга предпочитате?

Видове канали:	Брой дали оценка по анкетните карти
На гише	7
По електронен път	4
Консултации на място със служител	6

4. Как оценявате електронната страница на Община Шумен?

Степени:	Брой дали оценка по анкетни карти
Информацията е лесно достъпна	8
Не намирам търсената информация	1
Трудно намирам информация	8

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

Гише информация	Брой дали оценка по анкетните карти
20	3
21	1
3	4
5	1
9	7
2	1

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

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

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	1
2-не съм доволен	3
3-задоволително ниво	0
4-доволен съм	0
5-много съм доволен	13

Знания и умения на служителите	Брой дали оценка по анкетните карти
1- изобщо не съм доволен	1
2-не съм доволен	2
3-задоволително ниво	1
4-доволен съм	2
5-много съм доволен	10

Гърпеливост на служителите	Брой дали оценка по анкетните карти
1- изобщо не съм доволен	2
2-не съм доволен	1
3-задоволително ниво	2
4-доволен съм	2
5-много съм доволен	8

Компетентност на служителите	Брой дали оценка по анкетните карти
1- изобщо не съм доволен	1
2-не съм доволен	1
3-задоволително ниво	3
4-доволен съм	2
5-много съм доволен	9

Организация на работата при предоставяне на административната услуга	Брой дали оценка по анкетните карти
1- изобщо не съм доволен	1
2-не съм доволен	2
3-задоволително ниво	3
4-доволен съм	3
5-много съм доволен	8

Достъп до информация	Брой дали оценка по анкетните карти
1- изобщо не съм доволен	1
2-не съм доволен	0
3-задоволително ниво	2
4-доволен съм	3
5-много съм доволен	11

Съдържание на точки и актуални данни	Брой дали оценка по анкетните карти
1- изобщо не съм доволен	1
2-не съм доволен	3
3-задоволително ниво	2
4-доволен съм	3
5-много съм доволен	8
Изпълнение и срок	Брой дали оценка по анкетните карти
1- изобщо не съм доволен	1
2-не съм доволен	3

3-задоволително ниво	1
4-доволен съм	2
5-много съм доволен	10

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

Степени на удовлетвореност	Брой анкетиращи
Удовлетворен съм	7
В общи линии съм удовлетворен	8
Не съм удовлетворен	2

9. Предложения и препоръки:

- Да се въведе електронно заплащане на данъци
- Компетентно обслужване от служителите на гише 16, 17, 18 в отдел МДТ

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 5 и 10 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.

гр. Шумен
21.12.2023 година