



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ  
ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ НА ОБЛАСТ ВЕЛИКО ТЪРНОВО



## ПРОТОКОЛ № 13

**Относно:** Заседание на комисия за разглеждане и анализиране на анкети за удовлетвореността от административното обслужване в Областна администрация-Велико Търново.

Днес, 26.06.2015 г., в изпълнение на Заповед № РД 01-05-132 / 18.12.2014 г. на Областен управител - Велико Търново, се проведе заседание на комисия в състав:

ПРЕДСЕДАТЕЛ: Любомира Попова - Заместник областен управител  
СЕКРЕТАР: Петко Грудев - старши експерт в АПОФУС  
ЧЛЕНОВЕ:

- Анелия Недева – старши експерт АКРРДС
- Валентина Стайкова - старши експерт АКРРДС
- Иван Иванов – експерт връзки с обществеността
- Илиян Илиев – старши експерт АКРРДС

Заседанието протече при следния дневен ред :

1. Разглеждане на постъпилите анкети в Областна администрация за периода 01.01.2015 – 26.06.2015 г.
2. Обсъждане на резултатите от анкетата на Интернет- страницата на Областен управител за същия период.

### По т.1

Петко Грудев, старши експерт в АКРРДС, представи на вниманието на комисията резултатите от постъпилите през първото шестмесечие на 2015 г. анкети. За този период граждани и потребители са попълнили **15** анкети.

Резултатите се разпределят по следния начин:

1. През последната една година влизали ли сте в контакт с администрацията ни?

- Да - 4 бр.
- Не - 10 бр.

Без отговор – 1 бр.

2. Моля посочете повода за Вашето посещение в Областна администрация.

- Услуга – 14 бр.
- Информация – 2 бр.
- Друго - 0 бр

3. Колко време чакахте, за да бъдете обслужени?

- До 5 минути – 14 бр.
- Между 5 и 10 минути – 1 бр.
- Между 10 и 20 минути – 0 бр.
- Повече от 20 минути – 0 бр.

Без отговор – 0 бр.

4. Как бихте оценили качеството на административното обслужване?

- Отлично – 14 бр.
- Много добро – 0 бр.
- Добро – 1 бр.
- Задоволително – 0 бр.
- Незадоволително – 0 бр.

Без отговор – 0 бр.

5. Коя от изброените административни услуги Ви беше предоставена от администрацията?

- Издаване на удостоверения, че имотът не е актуван като държавен, за снабдяване с нотариални актове по обстоятелствена проверка – 7 бр.
- Издаване на заверени копия от договори, заповеди и други документи от интерес на гражданите и фирмите от архив „Държавна собственост” – 3 бр.
- Издаване на акт за държавна собственост – 0 бр.
- Изплащане на еднократни обезщетения на репресирани лица или техните наследници – 0 бр.
- Други – 1 бр.

Без отговор – 4 бр.

6. Спазват ли се законовите срокове за завършване на административната услуга?

- Да – 14 бр.
- Не – 0 бр.

Без отговор – 1 бр.

7. Как оценявате отношението на служителите в администрацията при предоставяне на исканата от вас услуга?

(може да се посочи повече от един отговор)

- Любезни и отзивчиви – 15 бр.
- Компетентни – 9 бр.
- Неуважителни – 0 бр.
- Груби и неуважителни – 0 бр.
- Друго – 0 бр.

От подадените 15 анкетни карти има 9 бр. постъпили с два отговора и няма без отговор.

8. Информирани ли сте от служителите на Областна администрация Велико Търново (интернет страницата ни) за всичко, от което имахте нужда, за да получите исканата от Вас административна услуга?

- Да – 15 бр.
- Не – 0 бр.
- Не мога да преценя – 0 бр.

Без отговор – 0 бр.

9. При получаване на административната услуга били ли сте свидетел на корупционни прояви от страна на служител/-и в администрацията?

- Да – 0 бр.
- Не – 15 бр.
- Не мога да преценя – 0 бр.

Без отговор – 0 бр.

10. Одобрявате ли предоставянето на административни услуги по електронен път?

- Да – 12 бр.
- Не – 0 бр.
- Не мога да преценя – 3 бр.

11. Как предпочитате да се информирате за дейността на администрацията по предоставяните от нея услуги? (може да се посочи повече от един отговор)

- Чрез информационни материали (брошури и листовки) – 8 бр.
- Чрез интернет – 12 бр.
- Чрез медии – 6 бр.
- По телефон – 5 бр.
- По друг начин – 0 бр.

Без отговор – 0 бр.

12. Кои от изброените показатели бихте ни препоръчали да подобрим?  
(може да се посочи повече от един отговор)

- Нямам препоръки – 11 бр.
- Времето, необходимо за получаване на услугата – 2 бр.
- Брой на контактите със служителите от Областна администрация – Велико Търново, необходими Ви за получаване на услугата – 0 бр.
- Вежливост на служителите – 0 бр.
- Методите за свързване с нас, за да получите услугата – 0 бр.
- Точна и пълна информация за административните услуги – 0 бр.
- Други – 0 бр.

Без отговор – 2 бр.

По отношение резултатите от хартиените анкети, комисията няма забележки.

#### По т. 2

Относно анкетата, публикувана на интернет - страницата на Областен управител - комисията не анализира получените резултати поради неизпълнение на взетите решения, касаещи анкетата, в Становище № ОА04-14758 / 30.12.2014 г..

#### Неразделна част от настоящия протокол са :

1/ Становище с № ОА04 - 6624 / 26.06.2015 г.

2/ Попълнени анкетни карти – 15 бр.

#### Председател на комисията:

Любомира Попова - Заместник областен управител

П.

#### Членове:

Петко Грудев - старши експерт в АПОФУС

П.

Анелия Недева – старши експерт АКРРДС

П.

Валентина Стайкова – старши експерт в АКРРДС

П.

Иван Иванов – експерт връзки с обществеността

П.

Илиян Илиев – старши експерт АКРРДС

П.



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ  
ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ НА ОБЛАСТ ВЕЛИКО ТЪРНОВО

№ ОА04 - 6624  
26.06.2015 г.



ДО  
ПРОФ. Д.И.К.Н. ПЕНЧО ПЕНЧЕВ  
ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ НА  
ОБЛАСТ ВЕЛИКО ТЪРНОВО

СТ А Н О В И Щ Е

ОТ

**Членовете на Комисията за разглеждане и анализиране на анкети за  
удовлетвореността от административното обслужване  
в Областна администрация - Велико Търново, назначена със  
Заповед № РД 01-05-132 / 18.12.2014 г. на Областен управител - Велико  
Търново**

**УВАЖАЕМИ ПРОФ. ПЕНЧЕВ,**

Във връзка с проведеното заседание на 26 юни 2015 г. на Комисията за разглеждане и анализиране на анкети за удовлетвореността от административното обслужване в Областна администрация – Велико Търново, Ви информираме следното:

При прегледа на анкетните карти се установи, че всички анкетирани са удовлетворени от начина на обслужване в администрацията.

Поради забавяне реконструкцията на интернет страницата на Областна администрация Велико Търново на този етап онлайн анкетата не е обновена. В тази връзка Комисията взе решение да не разглежда текущите резултати от нея и се придържа към взетите решения, посочени в Становище № ОА04-14758 / 30.12.2014 г., именно:

- В бъдеще резултатите от интернет анкетата да не се виждат от гласуващите;

- Към интернет анкетата да бъде добавено поле за код (с анти-спам изображение) против спам;
- Зануляването на интернет анкетата да става не по-късно от 14 дни от началото на всяка календарна година.

**Председател на комисията:**

Любомира Попова - Заместник областен управител ..... П.

**Членове:**

Петко Грудев - старши експерт в АПОФУС .... П.

Анелия Недева – старши експерт АКРРДС ..... П.

Валентина Стайкова – старши експерт в АКРРДС ... П.

Илиян Илиев – старши експерт АКРРДС ..... П.

Иван Иванов – експерт връзки с обществеността ..... П.