



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ  
ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ НА ОБЛАСТ ВЕЛИКО ТЪРНОВО

№ ОА04 - 5238

30.06.2016 г.



## ПРОТОКОЛ № 15

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

Днес, 30.06.2016 г., в изпълнение на Заповед № РД 01-05-33 / 29.06.2016 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:

- Силвия Димитрова - главен 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 04.01.2016 г. – 30.06.2016 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 2016 г. анкети. За този период граждани и потребители са попълнили 11 анкети.

Също така в Областна администрация Велико Търново са постъпили на електронната поща и 3 броя благодарствени писма за своевременната реакция при подадени заявления и сигнали.

Резултатите от хартиените анкети се разпределят по следния начин:

1. През последната една година влизали ли сте в контакт с администрацията ни?
  - Да - 3 бр.
  - Не - 8 бр.
2. Моля посочете повода за Вашето посещение в Областна администрация.
  - Услуга – 10 бр.
  - Информация – 2 бр.
  - Друго - 0 бр.
3. Колко време чакахте, за да бъдете обслужени?
  - До 5 минути – 11 бр.
  - Между 5 и 10 минути – 0 бр.
  - Между 10 и 20 минути – 0 бр.
  - Повече от 20 минути – 0 бр.
4. Как бихте оценили качеството на административното обслужване?
  - Отлично – 11 бр.
  - Много добро – 0 бр.
  - Добро – 0 бр.
  - Задоволително – 0 бр.
  - Незадоволително – 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” – 4 бр.
  - Издаване на акт за държавна собственост – 0 бр.
  - Изплащане на обезщетения на правоимащи лица във връзка с проведена отчуждителна процедура по реда на Закона за държавната собственост – 0 бр.
  - Други – 1 бр.

От подадените 11 анкетни карти една е с два отговора.
6. Спазват ли се законовите срокове за завършване на административната услуга?
  - Да – 11 бр.
  - Не – 0 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 – 11 бр.
  - Компетентни – 8 бр.
  - Неуважителни – 0 бр.
  - Груби и неуважителни – 0 бр.
  - Друго – 0 бр.

От подадените 11 анкетни карти има 8 бр. постъпили с два отговора.

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 – 11 бр.
  - Не – 0 бр.
  - Не мога да преценя – 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 – 11 бр.
  - Не мога да преценя – 0 бр.
10. Одобрявате ли предоставянето на административни услуги по електронен път?
- Да – 10 бр.
  - Не – 0 бр.
  - Не мога да преценя – 1 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) – 6 бр.
  - Чрез интернет – 7 бр.
  - Чрез медии – 3 бр.
  - По телефон – 5 бр.
  - По друг начин – 0 бр.

Двама от анкетираните не са посочили отговор.

12. Кой от изброените показатели бихте ни препоръчали да подобрим?  
(може да се посочи повече от един отговор)
- Нямам препоръки – 9 бр.
  - Времето, необходимо за получаване на услугата – 0 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 анализира получените резултати в становище към Протокола.

### Неразделна част от настоящия протокол са:

- 1/ Становище
- 2/ Попълнени анкетни карти – 11 броя
- 3/ Разпечатки на ел. писма – 3 броя
- 4/ Разпечатка на интернет анкетата – 1 страница

### Председател на комисията:

Любомира Попова - Заместник областен управител

П.

### Членове:

Петко Грудев - старши експерт в АПОФУС

П.

Силвия Димитрова - главен експерт АКРРДС

П.

Валентина Стайкова - старши експерт АКРРДС

П.

Иван Иванов – експерт връзки с обществеността

П.

Илиян Илиев – старши експерт АКРРДС

П.



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ  
ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ НА ОБЛАСТ ВЕЛИКО ТЪРНОВО

№ ОА04 - 5239

30.06.2016 г.



ДО  
ПРОФ. Д.ИК.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 01-05-33 / 29.06.2016 г. на Областен управител - Велико Търново

УВАЖАЕМИ ПРОФ. ПЕНЧЕВ,

Във връзка с проведеното заседание на 30 юни 2016 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 и онлайн анкетата се установи, че всички  
анкетирани са удовлетворени от начина на обслужване в администрацията.

Поради все още незавършена реконструкция на интернет страницата на  
Областна администрация Велико Търново на този етап в онлайн анкетата не е  
добавено поле за код (с анти-спам изображение) против спам.

**Председател на комисията:**

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

**Членове:**

- Петко Грудев - старши експерт в АПОФУС .. П.
- Силвия Димитрова - главен експерт АКРРДС .... П.
- Валентина Стайкова – старши експерт АКРРДС ..... П.
- Илиян Илиев – старши експерт АКРРДС ..... П.
- Иван Иванов – експерт връзки с обществеността ..... П.