



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ НА ОБЛАСТ ВЕЛИКО ТЪРНОВО

№ ОА04 - 11016

28.12.2016 г.



ПРОТОКОЛ № 16

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

Днес, 28.12.2016 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
- Десислава Сърбова – младши 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 01.07.2016 г. – 28.12.2016 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 второто шестмесечие на 2016 г. анкети. За този период граждани и потребители са попълнили **11** анкети.

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.
- От подадените 11 анкетни карти една е с два отговора.
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 – 10 бр.
 - Много добро – 0 бр.
 - Добро – 0 бр.
 - Задоволително – 0 бр.
 - Незадоволително – 0 бр.
- Без отговор – 2 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 обезщетения на правоимащи лица във връзка с проведена отчуждителна процедура по реда на Закона за държавната собственост – 0 бр.
 - Други – 1 бр.
6. Спазват ли се законовите срокове за завършване на административната услуга?
- Да – 10 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 – 11 бр.
- Компетентни – 10 бр.
- Неуважителни – 0 бр.
- Груби и неуважителни – 0 бр.
- Друго – 0 бр.

От подадените 11 анкетни карти - 10 бр. са 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 – 8 бр.
- Не – 0 бр.
- Не мога да преценя – 2 бр.

Без отговор – 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) – 4 бр.
- Чрез интернет – 7 бр.
- Чрез медии – 2 бр.
- По телефон – 5 бр.
- По друг начин – 0 бр.

Двама от анкетираните не са посочили отговор.

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

- Нямам препоръки – 5 бр.
- Времето, необходимо за получаване на услугата – 3 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 – 3 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/ 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.

Десислава Сърбова - младши 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 - 11017
28.12.2016 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 01-05-33 / 29.06.2016 г. на Областен управител - Велико Търново

УВАЖАЕМИ ПРОФ. ПЕНЧЕВ,

Във връзка с проведеното заседание на 28 декември 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 се установи, че всички анкетирани са
удовлетворени от начина на обслужване в администрацията. На онлайн анкетата
за последните 6 месеца няма нито едно ново гласуване.

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

Членове:

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