



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ НА ОБЛАСТ ВЕЛИКО ТЪРНОВО

№ ОА04 – 5120/
30.06.2017 г.



ПРОТОКОЛ № 17

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

Днес, 30.06.2017 г., в изпълнение на Заповед № РД-01-05-47/01.06.2017 г. на Областен управител - Велико Търново, се проведе заседание на комисия в състав:

ПРЕДСЕДАТЕЛ: Ивета Кабакчиева - Заместник областен управител
СЕКРЕТАР: Петко Грудев - старши експерт в АПОФУС
ЧЛЕНОВЕ:

- Силвия Димитрова - главен експерт АКРРДС
- Елена Янева – старши експерт АКРРДС
- Валентина Стайкова – старши експерт
- Илиян Илиев – старши експерт АКРРДС

Заседанието протече при следния дневен ред :

1. Разглеждане на постъпилите анкети в Областна администрация за първото шестмесечие на 2017 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 2017 г. анкети. За този период граждани и потребители са попълнили **12** 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 - 9 бр.

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

- Услуга – 12 бр.
- Информация – 1 бр.
- Друго - 0 бр.

От подадените 12 анкетни карти една е с два отговора.

3. Колко време чакахте, за да бъдете обслужени?

- До 5 минути – 12 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 – 12 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 – 9 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 – 0 бр.

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

- Да – 10 бр.
 - Не – 0 бр.
- Без отговор – 2 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 – 12 бр.

- Компетентни – 8 бр.
- Неуважителни – 0 бр.
- Груби и неуважителни – 0 бр.
- Друго – 0 бр.

От подадените 12 анкетни карти - 8 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 – 12 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 – 12 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 – 4 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) – 2 бр.
 - Чрез интернет – 7 бр.
 - Чрез медии – 0 бр.
 - По телефон – 3 бр.
 - По друг начин – 0 бр.

12. Кои от изброените показатели бихте ни препоръчали да подобрим? (може да се посочи повече от един отговор)
 - Нямам препоръки – 8 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 – 1 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 – 12 броя
- 3/ Разпечатка на интернет анкетата – 1 страница

Председател на комисията:

Ивета Кабакчиева - Заместник областен управител П.

Членове:

Петко Грудев - старши експерт в АПОФУС П.

Силвия Димитрова - главен експерт АКРРДС П.

Елена Янева - старши експерт АКРРДС П.

Валентина Стайкова – старши експерт АКРРДС П.

Илиян Илиев – старши експерт АКРРДС П.



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ НА ОБЛАСТ ВЕЛИКО ТЪРНОВО

№ ОА04-5121/
30.06.2017 г.



ДО
ПРОФ. Д-Р ЛЮБОМИРА ПОПОВА
ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ НА
ОБЛАСТ ВЕЛИКО ТЪРНОВО

СТАНОВИЩЕ

ОТ

Членовете на Комисията за разглеждане и анализиране на анкети за удовлетвореността от административното обслужване в Областна администрация Велико Търново, назначена със Заповед № РД-01-05-47/01.06.2017 г. на Областен управител – Велико Търново

УВАЖАЕМА ПРОФ. ПОПОВА,

Във връзка с проведено заседание на 30.06.2017 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 анкетиранни са удовлетворени от начина на обслужване на администрацията. С цел улесняване гражданите при попълване на анкетата Комисията взе решение същата да бъде актуализирана.

На онлайн анкетата не е осъществено 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:

Ивета Кабакчиева – заместник областен управител П.

Членове:

Петко Грудев – старши експерт АПОФУС П.
Силвия Димитрова – главен експерт АКРРДС П..
Елена Янева – старши експерт АКРРДС П.
Илиян Илиев – старши експерт АКРРДС . П.
Валентина Стайкова – старши експерт АКРРДС, П.