



## ПРОТОКОЛ № 20

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

Днес, 28.06.2018 г., в изпълнение на Заповед № РД-01-05-97/21.12.2017 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 в АКРРДС
- Иван Иванов – експерт връзки с обществеността
- Валентина Стайкова – старши експерт в АКРРДС
- Илиян Илиев – старши експерт в АКРРДС

По време на заседанието г-н Петко Грудев, старши експерт в АПОФУС, представи на вниманието на комисията резултатите от постъпилите през първото шестмесечие на 2018 г. анкети. За този период граждани и потребители са попълнили **24** анкети.

Резултатите от хартиените анкети се разпределят по следния начин:

- 1. Как бихте оценили качеството на административното обслужване?**
  - Отлично - 23 бр.
  - Много добро - 1 бр.
  - Добро – 0 бр.
  - Задоволително – 0 бр.
  - Незадоволително – 0 бр.
  - Без отговор – 0 бр.

**2. Бяха ли спазени законовите срокове за извършване на административната услуга?**

- Да – 23 бр.
- Не – 0 бр.

Един от анкетираните не е посочил отговор.

**3. Как оценявате отношението на служителите?**

- Любезно и компетентно – 24 бр.
- Неуважително и грубо – 0 бр.

**4. Имате ли препоръки към Областна администрация - Велико Търново?**

- Не – 21 бр.
- Да – 2 бр.

Като препоръка двама от анкетираните граждани са посочили следното:

1. Да се обучат служителите от общинска администрация на професионално, компетентно и вежливо обслужване;
2. Да се поставят указателни табели в района.

Така направените препоръки към административното обслужване в Областна администрация – Велико Търново бяха подробно разгледани и анализирани, въз основа на което комисията счита:

**По т.1 относно обучаване на служителите от общинска администрация на професионално, компетентно и вежливо обслужване**

Така направената препоръка не е в компетентността нито на комисия, нито на Областна администрация – В. Търново, поради което настоящата комисия не може да взема становище.

**По т. 2 относно поставянето на указателни табели в района**

От така направената в анкетата препоръка не става ясно какви точно указателни табели е имало предвид анкетираното лице. Предмет на дейност на настоящата комисия е административното обслужване в Областна администрация – В. Търново. Предвид на това приема, че става въпрос за указателни табели, съдържащи информация относно предоставяните от Областна администрация административни услуги. Настоящата комисия счита, че разположените на територията на сградата информационни табла точно и ясно указват на всеки един ползвател на административни услуги, както мястото където те се заявяват, така и информация за самата административна услуга.

Също така г-н Петко Грудев представи на вниманието на комисията и благодарствено писмо, изпратено от доц. д-р Пламен Йорданов по отношение на своевременната реакция и изразеното становище от страна на служители в Областна администрация Велико Търново.

На следващо място г-н Петко Грудев разясни на комисията, че анкетата за административното обслужване фигурираща на интернет страницата на ОА – В. Търново не е актуална, поради което на нея към момента не се гласува. Като причина за това бе изтъкнат фактът, че към момента интернет страницата се реконструира, както и че на свои предходни заседания настоящата комисия взела решение уеднаквяването на двете анкети да бъде извършено след приключване на тази реконструкция.

След проведени обсъждания във връзка с продължаващото по-дълго от очакваното обновление на сайта на ОА, комисията взе решение при наличие на техническа възможност онлайн анкетата за административно обслужване да бъде актуализирана и да съответства на тази на хартиен носител.

**Неразделна част от настоящия протокол са:**

- 1/ Становище
- 2/ Попълнени анкетни карти – 24 броя
- 3/ Благодарствено писмо - копие

**Председател на комисията:**

Ивета Кабакчиева - Заместник областен управител ..... П. ....

**Членове:**

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

Силвия Димитрова - главен експерт в АКРРДС .... П. ..

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

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

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



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ  
ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ НА ОБЛАСТ ВЕЛИКО ТЪРНОВО

№ РД-06-02-8/28.06.2018 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-01-05-97/21.12.2017 г. на Областен управител на област Велико Търново

УВАЖАЕМА ПРОФ. ПОПОВА,

Във връзка с проведено заседание на 28.06.2018 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.

На онлайн анкетата не е осъществено гласуване. Поради все още незавършена реконструкция на интернет страницата на Областна администрация Велико Търново на този етап онлайн анкетата и анкетата на хартиен носител не са уеднаквени и също така в онлайн анкетата не е добавено поле за код (с анти-спам изображение) против спам.

След проведени обсъждания във връзка с продължаващото по-дълго от очакваното обновление на сайта на ОА, комисията взе решение при наличие на техническа възможност онлайн анкетата за административно обслужване да бъде актуализирана и да съответства на тази на хартиен носител.

Председател на комисията:

Ивета Кабакчиева – заместник областен управител ..... П.

Членове:

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