



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ НА ОБЛАСТ ВЕЛИКО ТЪРНОВО

№ ОА04 - 13309
16.12.2015 г.



ПРОТОКОЛ № 14

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

Днес, 16.12.2015 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:

- Силвия Димитрова - главен експерт АКРРДС
- Анелия Недева – 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 27.06.2015 – 16.12.2015 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 второто 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 - 3 бр.
- Не - 12 бр.

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

- Услуга – 13 бр.
- Информация – 3 бр.
- Друго - 0 бр

3. Колко време чакахте, за да бъдете обслужени?

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

4. Как бихте оценили качеството на административното обслужване?

- Отлично – 14 бр.
- Много добро – 1 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” – 4 бр.
- Издаване на акт за държавна собственост – 0 бр.
- Изплащане на еднократни обезщетения на репресирани лица или техните наследници – 0 бр.
- Други – 2 бр.

Без отговор – 1 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 – 11 бр.
 - Неуважителни – 0 бр.
 - Груби и неуважителни – 0 бр.
 - Друго – 0 бр.

От подадените 15 анкетни карти има 11 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 имате нужда, за да получите исканата от Вас административна услуга?
- Да – 15 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 – 15 бр.
 - Не мога да преценя – 0 бр.

Без отговор – 0 бр.

10. Одобрявате ли предоставянето на административни услуги по електронен път?
- Да – 11 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) – 5 бр.
 - Чрез интернет – 12 бр.
 - Чрез медии – 3 бр.
 - По телефон – 4 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 – 11 бр.
 - Времето, необходимо за получаване на услугата – 1 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 – 1 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 № ОА04-13311 / 16.12.2015 г..

Неразделна част от настоящия протокол са :

- 1/ Становище с № ОА04 - 13311 / 16.12.2015 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.

Силвия Димитрова - главен 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 - 13311
16.12.2015 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 16 декември 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 и онлайн анкетата се установи, че всички анкетиранни са удовлетворени от начина на обслужване в администрацията.

Поради 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.

В тази връзка и с цел оптимизиране на анкетата Комисията взе решение да отпадне въпрос 4 /"Как оценявате отношението на служителите?"/ и в опцията /"Друго мнение и предложение"/ да се премахне процентното измерване, поради заблуждаващо отчитане на подадените и неподадени мнения и предложения.

Поради изтичане срока за подаване на заявления за еднократни обезщетения на репресирани лица или техните наследници, Комисията взе решение да се промени тази опция във въпрос 5 от хартиената анкетна карта, като същата се замени с административната услуга "Изплащане на обезщетения на правоимащи лица, във връзка с проведена отчуждителна процедура по реда на Закона за държавната собственост".

Председател на комисията:

Любомира Попова - Заместник областен управител .. П.

Членове:

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