



## ПРОТОКОЛ № 22

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

Днес, 28.06.2019 г., в изпълнение на Заповед № РД-01-05-05/30.01.2019 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 – Директор на Дирекция АКРРДС
- Иван Иванов – Експерт връзки с обществеността
- Кристина Върбанова – Младши 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 2019 г. анкети. За този период граждани и потребители са попълнили **21** анкети.

Резултатите от хартиените анкети се разпределят по следния начин:

**1. Как бихте оценили качеството на административното обслужване?**

- Отлично - 21 бр.
- Много добро - 0 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 – 21 бр.
- Не – 0 бр.

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

- Любезно и компетентно – 21 бр.
- Неуважително и грубо – 0 бр.

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

- Не – 21 бр.
- Да – 0 бр.

Също така г-н Петко Грудев представи на вниманието на комисията и благодарствени писма, изпратени от Ели Петрова, с вх. № ОА04-626/04.02.2019 г., Димитранка Тотева, с вх. № ОА04-836/11.02.2019 г., Олга Климентова Драева, с вх. № ОА04-1570/11.03.2019 г. и проф. Радослав Габровски, с вх. № ОА04-3834/07.06.2019 г. по отношение на своевременната реакция и изразеното становище от страна на служители в Областна администрация Велико Търново.

По отношение на електронната анкета, публикувана на официалната интернет страница на Областен управител, 14 души са изразили своето мнение, като резултатите, изразени в проценти, са следните:

**Как бихте оценили качеството на административното обслужване?**

- Отлично – 50%
- Много добро – 14.3%
- Добро – 7.1%
- Задоволително – 0%
- Незадоволително – 28.6%
- Без отговор – 0%

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

- Да – 92.9%
- Не – 7.1%

**Как оценявате отношението на служителите?**

- Любезно и компетентно – 90.9%
- Неуважително и грубо – 9.1%

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

- Не – 69.2%
- Да – 30.8%

**Неразделна част от настоящия протокол са:**

- 1/ Становище
- 2/ Попълнени анкетни карти – 21 броя
- 3/ Благодарствени писма (копия) – 4 бр.

**Председател на комисията:**

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

**Секретар:** Петко Грудев - Старши експерт в АПОФУС ..... П.

**Членове:**

Силвия Димитрова – Директор на Дирекция АКРРДС ..... П.

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

Кристина Върбанова – Младши експерт в АКРРДС ..... П.

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





РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ  
ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ НА ОБЛАСТ ВЕЛИКО ТЪРНОВО

№ РД-06-02-7/28.06.2019 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-01-05-05/30.01.2019 г. на Областен управител на област Велико Търново

УВАЖАЕМА ПРОФ. ПОПОВА,

Във връзка с проведено заседание на 28.06.2019 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 хартиените анкетни карти и електронната анкета, публикувана на официалната страница на Областен управител, се установи, че всички анкетиранни са удовлетворени от начина на обслужване на администрацията.

Председател на комисията:

Ивета Кабакчиева – Заместник областен управител ..... П.....

Секретар:

Петко Грудев – Старши експерт в АПОФУС ..... П.....

Членове:

Силвия Димитрова – Директор на Дирекция АКРРДС ..... П.....

Иван Иванов – Експерт връзки с обществеността ..... П.....

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

Кристина Върбанова – Младши експерт в АКРРДС ..... П.....

