



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ  
ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ НА ОБЛАСТ ВЕЛИКО ТЪРНОВО

№ РД-06-02-1/18.01.2022 г.



## ПРОТОКОЛ № 28

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

Днес, 18.01.2022 г., в изпълнение на Заповед № РД-01-05-52/10.09.2021 г. на Областен управител на област Велико Търново, се проведе заседание на комисия в състав:

ПРЕДСЕДАТЕЛ: Станислав Николов - Заместник областен управител

СЕКРЕТАР: Петко Грудев - Старши експерт в АПОФУС

ЧЛЕНОВЕ:

Силвия Димитрова – Директор на дирекция АКРРДС

Иван Иванов – Експерт връзки с обществеността

Виктория Обретенова – Старши специалист в дирекция АКРРДС

Инж. Йоан Пеев – Главен експерт в дирекция АПОФУС

Людмила Бояджиева – Главен експерт в дирекция АКРРДС

Илиян Илиев – Главен експерт в дирекция АКРРДС

По време на заседанието г-н Петко Грудев, старши експерт в АПОФУС, представи на вниманието на комисията резултатите от постъпилите през **второто шестмесечие на 2021 г.** анкети. За този период граждани и потребители са попълнили **15** хартиени анкети.

Резултатите от хартиените анкети се разпределят по следния начин:

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

- Отлично - 14 бр. / 93 % /
- Много добро - 1 бр. / 7 % /
- 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 – 15 бр. / 100 % /
- Не – 0 бр.

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

- Любезно и компетентно – 15 бр. / 100 % /
- Неуважително и грубо – 0 бр.

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

- Не – 13 бр. / 87 % /
- Да – 2 бр. / 13 % /

Двама от потребителите са изказали следните препоръки:

1. „Когато в стая 201 на Областна администрация Велико Търново има отсъстващ служител, е добре да има лице, което да помага за обслужването. Работата им не е за един човек“.
2. „Да се информират гражданите, че след полагане на Апостил на документите по гражданско състояние трябва да се преведат и заверят в МВнР“.

Електронната анкета, налична на официалната страница на Областна администрация Велико Търново има следните резултати:

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

- Отлично – 100 %
- Много добро - 0 %
- Добро – 0 %
- Задоволително – 0 %
- Незадоволително – 0 %
- Без отговор – 0 %

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

- Да – 80 %
- Не – 20 %

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

- Любезно и компетентно – 80 %
- Неуважително и грубо – 20 %

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

- Не – 60 %
- Да – 40 %

Членовете на Комисията обсъдиха варианти за актуализиране на анкетата за удовлетвореността на потребителите от административното обслужване в Областна администрация Велико Търново и се обединиха около следното решение:

## **РЕШЕНИЕ**

Комисията за разглеждане и анализиране на анкети за удовлетвореността от административното обслужване в Областна администрация Велико Търново приема следната форма на анкета за проучване на удовлетвореността на потребителите:

### **Анкета за проучване на удовлетвореността на потребителите**

**1. Колко често ползвате услугите, предоставяни от Областна администрация гр. Велико Търново?**

- За първи път използвам услуга
- Един път на няколко години
- Няколко пъти годишно
- Всеки месец
- Много често
- Не съм използвал услуги, предоставяни от Областна администрация гр. В. Търново

**2. Лесно се намира информация за услуги, извършвани от Областна администрация гр. Велико Търново:**

- Съгласен/а съм
- Не съм съгласен/а
- Не мога да преценя

**3. Предоставената информация (табло за обявления, табели, интернет, формуляри за заявление) е ясна и лесно разбираема:**

- Съгласен/а съм
- Не съм съгласен/а
- Не мога да преценя

**4. Как оценявате качеството на обслужване от служителите в Центъра за административно обслужване?**

- Отлично
- Добро
- Лошо
- Не мога да преценя

**5. За колко време бяхте обслужен/а от служителите в Центъра за административно обслужване?**

- До 10 минути
- До 20 минути
- Над 20 минути

**6. Спазват ли се законовите срокове за предоставяне на административните услуги, извършвани от Областна администрация гр. Велико Търново?**

- Да
- Не
- Не мога да преценя

**7. Бил/а ли сте свидетел на корупционна проява на служители от Областна администрация гр. Велико Търново?**

- Не
- Да (моля, опишете) .....
- .....

**8. Какви препоръки бихте дали за подобряване на административното обслужване в нашата администрация?**

.....

.....

**Неразделна част от настоящия протокол са:**

- 1/ Становище;
- 2/ Попълнени анкетни карти на хартиен носител – 15 броя;
- 3/ Разпечатка на резултатите от електронната анкета, налична на официалната интернет страница на Областна администрация Велико Търново.
- 4/ Разпечатка от новата анкетна карта

**Председател на комисията:**

Станислав Николов - 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 общественост ..... /П/ .....
- Виктория Обретенова – Старши специалист в дирекция АКРРДС ... /П/ .....
- Инж. Йоан Пеев – Главен експерт в АПОФУС ..... /П/ .....
- Людмила Бояджиева – Главен експерт в дирекция АКРРДС ..... /П/ .....
- Илиян Илиев – Главен експерт в АКРРДС ..... /П/.....