



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ НА ОБЛАСТ ВЕЛИКО ТЪРНОВО

№ РД-06-02-11/29.06.2022 г.



ПРОТОКОЛ
№ 29

Относно: Заседание на комисия за разглеждане и анализиране на анкети, мнения, предложения, коментари, бележки от граждани за удовлетвореността от административното обслужване и подобряване на предоставяните административни услуги, медийни публикации в национални и регионални медии и други в Областна администрация - Велико Търново

Днес, 29.06.2022 г., в изпълнение на Заповед № РД-01-05-32/04.04.2022 г. на Областен управител на област Велико Търново, се проведе заседание на комисия в състав:

ПРЕДСЕДАТЕЛ: Огнян Стоянов – Заместник областен управител
СЕКРЕТАР: Петко Грудев - Старши експерт в Дирекция АПОФУС
ЧЛЕНОВЕ:

1. Моника Петкова – Старши специалист в Дирекция АКРРДС
2. Елена Чамуркова – Експерт “Връзки с обществеността”
3. Виктория Обретенова – Старши експерт в дирекция АКРРДС
4. Инж. Людмила Бояджиева – Главен експерт в Дирекция АКРРДС
5. Инж. Снежана Кадиева - 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 анкети през **първото шестмесечие на 2022 г.** Анкетата се предоставя както на хартиен носител в Центъра за административно обслужване на Областна администрация – Велико Търново, така и на официалната интернет страница на Областен управител. За периода граждани и потребители са попълнили общо **8** хартиени анкети, а в интернет сайта има **0** попълнени анкети.

Резултатите от хартиените анкети се разпределят по следния начин:

1. **Колко често ползвате услугите, предоставяни от Областна администрация гр. Велико Търново?**
 - За първи път използвам услуга – 5 бр. (63 %)
 - Един път на няколко години – 1 бр. (12,5 %)
 - Няколко пъти годишно - 1 бр. (12,5%)

- Всеки месец – 0 бр.
 - Много често - 1 бр. (12,5 %)
 - Не съм използвал услуги, предоставяни от Областна администрация гр. В. Търново – 0 бр.
- 2. Лесно се намира информация за услуги, извършвани от Областна администрация гр. Велико Търново:**
- Съгласен/а съм – 8 бр (100 %)
 - Не съм съгласен/а - 0 бр.
 - Не мога да преценя - 0 бр.
- 3. Предоставената информация (табло за обявления, табели, интернет, формуляри за заявление) е ясна и лесно разбираема:**
- Съгласен/а съм - 8 бр (100 %)
 - Не съм съгласен/а - 0 бр.
 - Не мога да преценя - 0 бр.
- 4. Как оценявате качеството на обслужване от служителите в Центъра за административно обслужване?**
- Отлично - 8 бр. (100 %)
 - Добро - 0 бр.
 - Лошо - 0 бр.
 - Не мога да преценя - 0 бр.
- 5. За колко време бяхте обслужен/а от служителите в Центъра за административно обслужване?**
- До 10 минути - 8 бр. (100 %)
 - До 20 минути - 0 бр.
 - Над 20 минути - 0 бр.
- 6. Спазват ли се законовите срокове за предоставяне на административните услуги, извършвани от Областна администрация гр. Велико Търново?**
- Да - 8 бр. (100 %)
 - Не - 0 бр.
 - Не мога да преценя - 0 бр.
- 7. Бил/а ли сте свидетел на корупционна проява на служители от Областна администрация гр. Велико Търново?**
- Не - 8 бр. (100 %)
 - Да (моля, опишете)
- 8. Какви препоръки бихте дали за подобряване на административното обслужване в нашата администрация?**

Има 1 бр. отговор, който гласи: „Нямам препоръки, отлично свършена работа!!!
Направление Държавна собственост.“

На електронната анкета, налична на официалната страница на Областна администрация Велико Търново, все още няма подадени гласове.

Членовете на Комисията констатираха, че има постъпили два благодарствени и-мейла:

- единият от тях е от гражданин относно бърза реакция за предоставяне на документ;
- вторият и-мейл е от НЧ „Съединение-1888“ с. Драганово за изразяване на благодарност за оказано съдействие и положително отношение към решаване на проблемите на читалищата.

Г-жа Елена Чамуркова – експерт „Връзки с обществеността“ информира Комисията относно информационното отразяване дейността на Областен управител. Администрацията работи с няколко централни и почти всички регионални медии. Новостите по дейността на областния управител се отразяват от местните вестници „Борба“, „Янтра днес“, както и от сайтовете: „Болярски новини“, „Таймс.бг“, „Трите града“, а също и от „24 часа В. Търново“, „Труд В. Търново“, „Регнюз“, „Общинско радио В. Търново“, Дарик радио, БНТ, БТВ и Нова Тв.

Във връзка с дейностите по административно обслужване, предоставяни от Областна администрация – Велико Търново, съвместно с в. „Борба“ бе реализирана съвместна рубрика – „С лице към хората“, която стартира на 30 март 2022 г. и излезе в шест последователни пъти всяка сряда в броя на вестника. Бяха застъпени темите:

1. Издаване на заверени копия на договори за продажба на държавни имоти, договори за отстъпено право на строеж, заповеди и др.
2. Апостил
3. Подаване на сигнали срещу актове и действия на кметове на общини и т.н.

<https://www.borbabg.com/2022/03/30/koy-koga-i-po-kakvi-vprosi-mozhe-da-se-obrshha-km-oblastniya-upravitel/>

<https://www.borbabg.com/2022/04/06/koy-koga-i-po-kakvi-vprosi-mozhe-da-se-obrshha-km-oblastniya-upravitel-2/>

<https://www.borbabg.com/2022/04/13/koy-koga-i-po-kakvi-vprosi-mozhe-da-se-obrshha-km-oblastniya-upravitel-3/>

<https://www.borbabg.com/?s=%D0%9A%D0%BE%D0%B9%2C+%D0%BA%D0%BE%D0%B3%D0%B0+%D0%B8+%D0%BF%D0%BE+%D0%BA%D0%B0%D0%BA%D0%B2%D0%B8+%D0%B2%D1%8A%D0%BF%D1%80%D0%BE%D1%81%D0%B8+%D0%BC%D0%BE%D0%B6%D0%B5+%D0%B4%D0%B0+%D1%81%D0%B5+%D0%BE%D0%B1%D1%80%D1%8A%D1%89%D0%B0+%D0%BA%D1%8A%D0%BC+%D0%9E%D0%B1%D0%BB%D0%B0%D1%81%D1%82%D0%BD%D0%B8%D1%8F+%D1%83%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%B8%D1%82%D0%B5%D0%BB+%284%29>

<https://www.borbabg.com/?s=%D0%9A%D0%BE%D0%B9%2C+%D0%BA%D0%BE%D0%B3%D0%B0+%D0%B8+%D0%BF%D0%BE+%D0%BA%D0%B0%D0%BA%D0%B2%D0%B8+%D0%B2%D1%8A%D0%BF%D1%80%D0%BE%D1%81%D0%B8+%D0%BC%D0%BE%D0%B6%D0%B5+%D0%B4%D0%B0+%D1%81%D0%B5+%D0%BE%D0%B1%D1%80%D1%8A%D1%89%D0%B0+%D0%BA%D1%8A%D0%BC+%D0%9E%D0%B1%D0%BB%D0%B0%D1%81%D1%82%D0%BD%D0%B8%D1%8F+%D1%83%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%B8%D1%82%D0%B5%D0%BB+%284%29>

<https://www.borbabg.com/?s=%D0%9A%D0%BE%D0%B9%2C+%D0%BA%D0%BE%D0%B3%D0%B0+%D0%B8+%D0%BF%D0%BE+%D0%BA%D0%B0%D0%BA%D0%B2%D0%B8+%D0%B2%D1%8A%D0%BF%D1%80%D0%BE%D1%81%D0%B8+%D0%BC%D0%BE%D0%B6%D0%B5+%D0%B4%D0%B0+%D1%81%D0%B5+%D0%BE%D0%B1%D1%80%D1%8A%D1%89%D0%B0+%D0%BA%D1%8A%D0%BC+%D0%9E%D0%B1%D0%BB%D0%B0%D1%81%D1%82%D0%BD%D0%B8%D1%8F+%D1%83%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%B8%D1%82%D0%B5%D0%BB+%285%29>

<https://www.borbabg.com/?s=%D0%9A%D0%BE%D0%B9%2C+%D0%BA%D0%BE%D0%B3%D0%B0+%D0%B8+%D0%BF%D0%BE+%D0%BA%D0%B0%D0%BA%D0%B2%D0%B8+%D0%B2%D1%8A%D0%BF%D1%80%D0%BE%D1%81%D0%B8+%D0%BC%D0%BE%D0%B6%D0%B5+%D0%B4%D0%B0+%D1%81%D0%B5+%D0%BE%D0%B1%D1%80%D1%8A%D1%89%D0%B0+%D0%BA%D1%8A%D0%BC+%D0%9E%D0%B1%D0%BB%D0%B0%D1%81%D1%82%D0%BD%D0%B8%D1%8F+%D1%83%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%B8%D1%82%D0%B5%D0%BB+%286%29>

В допълнение, излязоха три интервюта - на областния управител Людмила Илиева и двамата заместници – доц. д-р Соня Будева и Огнян Стоянов, в които са отчетени първите сто дни, както и услугите, които Областна администрация предоставя на гражданите.

В цитираните по-горе медии излязоха и статии:

- „Улесняват гражданите при издаване на удостоверения за акт за държавна собственост, когато няма влязла в сила кадастрална карта“
- „Зам. областният управител Огнян Стоянов провери сигнал за незаконно сметище в Първомайци“
- „Засилват контрола върху незаконната сеч“
- „Нови три сигнала разгледа комисия по жалби на граждани към Областната администрация“
- „Два сигнала разгледа Областната комисия по жалби на гражданите“ и т.н.

Същата информация е качена на сайта и фейсбук страницата на Областна администрация – Велико Търново.

Комисията констатира, че през първото шестмесечие на 2022 г. в кутията с надпис “Мнения и предложения за административните услуги”, находяща се на партерния етаж на административната сграда на Областна администрация – Велико Търново, няма постъпили мнения и/или предложения за подобряване на административните услуги.

Неразделна част от настоящия протокол са:

- 1/ Становище;
- 2/ Попълнени анкетни карти на хартиен носител – 8 броя;
- 3/ Разпечатка на резултатите от електронната анкета, налична на официалната интернет страница на Областна администрация Велико Търново с 0 гласа;

ПРЕДСЕДАТЕЛ: Огнян Стоянов – Заместник областен управител .. / П / ...

СЕКРЕТАР: Петко Грудев - Старши експерт в Дирекция АПОФУС .. / П / ...

ЧЛЕНОВЕ:

1. Моника Петкова – Старши специалист в Дирекция АКРРДС .. / П / ...
2. Елена Чамуркова – Експерт “Връзки с обществеността” .. / П / ...
3. Виктория Обретенова – Старши експерт в дирекция АКРРДС .. / П / ...
4. Инж. Людмила Бояджиева – Главен експерт в Дирекция АКРРДС ./ П / .
5. Инж. Снежана Кадиева - Главен експерт в Дирекция АКРРДС .. / П / ...