



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ НА ОБЛАСТ ВЕЛИКО ТЪРНОВО
№ РД-06-02-4/14.02.2023 г.



ПРОТОКОЛ
№ 30

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, 08.02.2023 г., в изпълнение на Заповед № РД-01-05-3/12.01.2023 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 Дирекция АПОФУС
ЧЛЕНОВЕ:

1. Инж. Людмила Бояджиева – Директор на Дирекция АКРРДС
2. Елена Чамуркова – Експерт “Връзки с обществеността”
3. Виктория Обретенова – Старши експерт в дирекция АКРРДС
4. Камен Киров – Главен специалист в Дирекция АПОФУС
5. Инж. Снежана Кадиева - Главен експерт в Дирекция АКРРДС

По време на заседанието г-н Петко Грудев, старши експерт в Дирекция АПОФУС, представи на вниманието на комисията резултатите от постъпилите анкети през **второто 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 **12** хартиени анкети, а на електронната анкета, налична на официалната страница на Областна администрация Велико Търново, все още няма подадени гласове.

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 – 10 бр. (84 %)
 - Един път на няколко години – 1 бр. (8 %)

- Няколко пъти годишно - 1 бр. (8 %)
- Всеки месец – 0 бр.
- Много често - 0бр.
- 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 – 11 бр (92 %)
- Не съм съгласен/а - 1 бр. (8 %)
- 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 - 12 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 - 12 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 - 12 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 - 12 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 - 12 бр. (100 %)

- Да (моля, опишете)

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

Този въпрос има 5 бр. анкети без отговор и 7 броя са попълнени, като препоръките са:

- “Отлично обслужване”,
- “Нямам препоръки. Изключително съм доволна и впечатлена от обслужването”,
- “Да продължават по същия начин”,
- “Много отлично обслужване”,
- “Доволна съм!”
- “Препоръка за указателни табели за лесно намиране на Областна администрация”,
- “Няма място за паркиране”,

През второто шестмесечие на 2022г. в Областна администрация Велико Търново не са провеждани консултации със служителите, както и няма постъпили техни предложения, касаещи административното обслужване.

Няма извършени наблюдения по метода “Таен клиент”.

В Доклада за дейността на Комисията по чл.7а от Устройствения правилник на областните администрации няма отбелязани сигнали и предложения по глава осма от АПК, свързани с дейността на администрацията и/или на нейни длъжностни лица.

Г-жа Елена Чамуркова – експерт „Връзки с обществеността“ информира Комисията относно информационното отразяване дейността на Областна администрация Велико Търново и Областен управител.

Това става почти ежедневно в електроните и печатни медии: областните всекидневници „Борба“, „Янтра днес“, сайтовете „Болярски новини“, „Таймс.бг“, „Трите града“, както и „24 часа В. Търново“, „Труд В. Търново“, „Регнюз“, „Общинско радио В. Търново“, Дарик радио, БНТ, БТА, БНР, БТВ и Нова ТВ.

Удовлетворяващ е фактът, че регионалните и централните медии регулярно публикуват статии за инициативи или прояви, свързани пряко и косвено с Областна администрация и екипа на Областен управител. Като паралелно с това ние също отразяваме дейността си в нашите комуникационни канали – интернет страницата на Областна администрация и Фейсбук страницата на Областен управител Велико Търново.

Предварително обявените приемни дни за срещи с граждани и юридически лица на Областен управител са всеки последен четвъртък от месеца от 14:00 до 16:00 часа, с телефон: 062 / 600 464 за записвания и обявена ел. поща: governor@velikotarnovo.government.bg, а на Заместник областните управители: всеки вторник от 14:00 до 16:00 часа и всяка сряда от 14:00 до 16:00 часа, редовно се провеждат и се взема отношение по поставените въпроси и проблеми.

Комисията констатира, че през второто 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 от граждани или фирми за подобряване на административните услуги.

При прегледа на хартиените анкетни карти и наличната информация от дейността на Областна администрация Велико Търново за втората половина на 2022г., се установи, че анкетираните са удовлетворени от начина и качеството на обслужване на администрацията.

Неразделна част от настоящия протокол са:

- 1/ Становище;
- 2/ Попълнени анкетни карти на хартиен носител – 12 броя;
- 3/ Разпечатка на резултатите от електронната анкета, налична на официалната интернет страница на Областна администрация Велико Търново;

ПРЕДСЕДАТЕЛ: Станислав Николов – Заместник областен управител .../П/...

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

ЧЛЕНОВЕ:

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