



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ НА ОБЛАСТ ВЕЛИКО ТЪРНОВО

КЛАСИФИКАЦИЯ: [НИВО 1] TLP:GREEN

№ РД-06-02-26/21.06.2023 г.



ПРОТОКОЛ
№ 31

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, 21.06.2023 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. Искра Бояджиева – Главен специалист в Дирекция АКРРДС

Заседанието беше открито от г-н Станислав Николов, който даде думата на секретаря на Комисията, който да представи на вниманието на комисията резултатите от постъпилите анкети през **първото шестмесечие на 2023г.**

Анкетите са анонимни, съдържат 8 въпроса и се пускат на хартиен носител в кутия, която е в Центъра за административно обслужване на Областна администрация – Велико Търново. На официалната интернет страница на Областен управител има идентична електронна анкета.

За посоченият период граждани и потребители са попълнили общо **12** хартиени анкети, а на електронната анкета, налична на официалната страница на Областна администрация Велико Търново, 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 – 8 бр. (67 %)
 - Един път на няколко години – 1 бр. (8 %)
 - Няколко пъти годишно - 2 бр. (17 %)
 - Всеки месец – 0 бр.
 - Много често – 1 бр. (8 %)
 - 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 – 12 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 - 11 бр (92 %)
 - Не съм съгласен/а - 0 бр.
 - Не мога да преценя - 1 бр. (8 %)
- 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 - 11 бр (92 %)
 - До 20 минути - 1 бр. (8 %)
 - 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 10 бр. анкети без отговор, а на останалите две анкети пише:

- “Нямам препоръки”
- “Да са живи и здрави и все така отзивчиви!”

През първото шестмесечие на 2023г. в Областна администрация Велико Търново не са провеждани консултации със служителите, както и няма постъпили техни предложения, касаещи административното обслужване.

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

Комисията констатира, че през първото шестмесечие на 2023 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 първата половина на 2023г., 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. Искра Бояджиева – Главен специалист в Дирекция АКРРДС ... /П/ ...