



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ НА ОБЛАСТ ВЕЛИКО ТЪРНОВО

КЛАСИФИКАЦИЯ: [НИВО 1] TLP:GREEN

№ РД-06-02-47/14.12.2023 г.



ПРОТОКОЛ
№ 32

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, 14.12.2023 г., в изпълнение на Заповед № РД-01-05-99/10.11.2023 г. на Областен управител на област Велико Търново, се проведе заседание на комисия в състав:

ПРЕДСЕДАТЕЛ: Валентин Михайлов – Заместник областен управител

СЕКРЕТАР: Петко Грудев - Главен 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. Диляна Михайлова – Старши експерт в Дирекция АКРРДС

Заседанието беше открито от г-н Валентин Михайлов, който даде думата на секретаря на Комисията, който да представи на вниманието на комисията резултатите от постъпилите анкети през **второто 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 посочения период граждани и потребители са попълнили общо **13** хартиени анкети, а на електронната анкета, налична на официалната страница на Областна администрация Велико Търново, има **2** попълнени анкети.

Резултатите от общо **15** анкети се разпределят по следния начин:

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

- За първи път използвам услуга – 9 бр. (61 %)
- Един път на няколко години – 2 бр. (13 %)
- Няколко пъти годишно - 2 бр. (13 %)
- Всеки месец – 0 бр.
- Много често – 2 бр. (13 %)
- 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 – 14 бр (93 %)
- Не съм съгласен/а - 0 бр.
- Не мога да преценя - 0 бр.

Една анкета е без маркиран отговор (7 %)

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

- Съгласен/а съм - 14 бр (93 %)
- Не съм съгласен/а - 0 бр.
- Не мога да преценя - 0 бр.

Една анкета е без отговор (7 %)

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

- Отлично - 15 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 - 14 бр (93 %)
- До 20 минути - 0 бр.
- Над 20 минути - 0 бр.

Една анкета е без отговор (7 %)

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

- Да - 14 бр. (93 %)
- Не - 0 бр.
- Не мога да преценя - 0 бр.

Една анкета е без отговор (7 %)

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

- Не - 14 бр. (93 %)
- Да (моля, опишете) - 0 бр.

Една анкета е без отговор (7 %)

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

Този въпрос има 13 бр. анкети без отговор, а на останалите две анкети пише:

- “Ако е възможно да се отворят административни центрове и в малките населени места”
- “Благодаря за милото и любезно обслужване! Благодаря! Пожелавам Ви здраве, любов и щастие до безкрай!!! Все така мили и любезни! Й. Янкова от Павликени ”

С ел. писмо, наш вх. № ОА04-11174/02.11.2023г., има изказана благодарност от Посолството на Белгия за оказано съдействие за извършване на проверка по сигнал от белгийски гражданин.

През второто 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 второто шестмесечие на 2023 г. в кутията с надпис “Мнения и предложения за административните услуги”, находяща се на партнерния етаж на административната сграда на Областна администрация –

Велико Търново, няма постъпили мнения и/или предложения от граждани или фирми за подобряване на административните услуги.

След прегледа на хартиените и на електронните анкетни карти и наличната информация от дейността на Областна администрация Велико Търново за втората половина на 2023г., се установи, че анкетиранията 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 – 13 броя;
- 3/ Разпечатка на резултатите от електронната анкета (2 броя), налична на официалната интернет страница на Областна администрация Велико Търново;
- 4/ Копие на наш вх. № ОА04-11174/02.11.2023г.

ПРЕДСЕДАТЕЛ: Валентин Михайлов – Заместник областен управител ... /П/ ..

СЕКРЕТАР: Петко Грудев – Главен 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. Диляна Михайлова – Старши експерт в Дирекция АКРРДС ... /П/ ..