



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ НА ОБЛАСТ ВЕЛИКО ТЪРНОВО

КЛАСИФИКАЦИЯ: [НИВО 1] TLP:GREEN

№ РД-06-02-10/26.06.2024 г.



ПРОТОКОЛ
№ 33

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, 26.06.2024 г., в изпълнение на Заповед № РД-01-05-63/20.06.2024 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. Иван Маринов – Директор на Дирекция АКРРДС
2. Милена Павлова – Директор на Дирекция АПОФУС
3. Анелия Недева – главен експерт в Дирекция АКРРДС
4. Илиян Илиев – главен експерт в Дирекция АКРРДС
5. Виктория Обретенова – главен експерт в Дирекция АКРРДС
6. Камен Киров – главен специалист в Дирекция АПОФУС
7. Моника Петкова - главен експерт в Дирекция АКРРДС

Заседанието беше открито от г-н Валентин Михайлов, който даде думата на секретаря на Комисията, за да представи на вниманието на комисията резултатите от постъпилите анкети през **първото шестмесечие на 2024г.**

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 **12** хартиени анкети, а на електронната анкета, налична на официалната страница на Областна администрация Велико Търново, **няма** попълнени анкети.

Резултатите от общо **12** 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. (75 %)
 - Един път на няколко години – 1 бр. (8 %)
 - Няколко пъти годишно - 2 бр. (17 %)
 - Всеки месец – 0 бр.
 - Много често – 0 бр.
 - 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 - 10 бр (84 %)
 - Не съм съгласен/а - 1 бр. (8 %)
 - Не мога да преценя - 1 бр. (8 %)

- 4. Как оценявате качеството на обслужване от служителите в Центъра за административно обслужване?**
 - Отлично - 11 бр. (92 %)
 - Добро - 1 бр. (8 %)
 - 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 - 11 бр. (92 %)
- Не - 0 бр.
- Не мога да преценя - 0 бр.

Една анкета е без отговор (8 %)

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

- Не - 12 бр. (100 %)
- Да (моля, опишете) - 0 бр.

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

Този въпрос има 11 бр. анкети без отговор, а на останалата една анкета пише:

- “По-добър синхрон с администрациите на общините”

С писмо, получено на официалната електронна поща, с наш вх. № ОА04-1487/22.02.2024г., има изказана благодарност от името на Българска агенция за инвестиции (БАИ) за проявения интерес към събитието „Привличане на инвестиции и финансиране – възможности за общините“, което организирахме съвместно с Министерството на иновациите и растежа.

През първото шестмесечие на 2024 г. в Областна администрация Велико Търново не са провеждани консултации със служителите, както и няма постъпили техни предложения, касаещи административното обслужване.

Комисията констатира, че през първото шестмесечие на 2024 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.

След прегледа на хартиените и на електронните анкетни карти и наличната информация от дейността на Областна администрация Велико Търново за

първата половина на 2024 г., се установи, че анкетираният е удовлетворен 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 (1 брой), налична на официалната интернет страница на Областна администрация Велико Търново;
- 4/ Копие на наш вх. № ОА04-1487/22.02.2024 г.

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

СЕКРЕТАР: Петко Грудев – главен експерт в Дирекция АПОФУС .../П/..

ЧЛЕНОВЕ:

1. Иван Маринов – Директор на Дирекция АКРРДС .../П/...
2. Милена Павлова – Директор на Дирекция АПОФУС .../П/...
3. Анелия Недева – главен експерт в Дирекция АКРРДС .../П/...
4. Илиян Илиев – главен експерт в Дирекция АКРРДС .../П/...
5. Виктория Обретенова – главен експерт в Дирекция АКРРДС .../П/...
6. Камен Киров – главен специалист в Дирекция АПОФУС .../П/...
7. Моника Петкова - главен експерт в Дирекция АКРРДС .../П/...