



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ НА ОБЛАСТ ВЕЛИКО ТЪРНОВО

КЛАСИФИКАЦИЯ: [НИВО 0] TLP:WHITE

№ РД-06-02-73/19.12.2025 г.



ПРОТОКОЛ

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, 19.12.2025 г., в изпълнение на Заповед № РД-01-05-54/21.08.2025г. на Областен управител на област Велико Търново, се проведе заседание на комисия в състав:

ПРЕДСЕДАТЕЛ: Иван Маринов – Заместник областен управител
СЕКРЕТАР: Петко Грудев - Главен експерт в Дирекция АПОФУС
ЧЛЕНОВЕ:

1. Веселина Ангелова – Експерт “Връзки с обществеността”
1. Моника Петкова - Главен експерт в Дирекция АКРРДС
2. Илиян Илиев – Главен експерт в Дирекция АКРРДС
3. Камен Киров – Главен експерт в Дирекция АПОФУС
4. Диляна Михайлова – Главен експерт в Дирекция АКРРДС

Заседанието беше открито от г-н Иван Маринов, който даде думата на секретаря на Комисията да представи на вниманието на членовете й резултатите от постъпилите анкети през **второто шестмесечие на 2025г.**

Анкетите са анонимни, съдържат **8** въпроса и се попълват на хартиен носител, който се пуска в кутия, разположена в Центъра за административно обслужване /ЦАО/ на Областна администрация Велико Търново. На официалната интернет страница на Областния управител е публикувана идентична електронна анкета.

За посочения периода гражданите и потребителите са попълнили общо **11 хартиени анкети**, а по електронната анкета, налична на официалната страница на Областна администрация Велико Търново, **не са подадени гласове.**

Резултатите от хартиените анкети се разпределят, както следва:

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

- За първи път използвам услуга – 9 бр. (82 %)
- Един път на няколко години – 1 бр. (9 %)
- Няколко пъти годишно - 0 бр.
- Всеки месец – 0 бр.
- Много често – 1 бр. (9 %)
- Не съм използвал услуги, предоставяни от Областна администрация Велико Търново – 0 бр.

1. Лесно се намира информация за услуги, извършвани от Областна администрация гр. Велико Търново:

- Съгласен/а съм – 9 бр (82 %)
- Не съм съгласен/а - 0 бр.
- Не мога да преценя - 2 бр. (18 %)

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

- Съгласен/а съм - 11 бр (100 %)
- Не съм съгласен/а - 0 бр.
- Не мога да преценя - 0 бр.

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

- Отлично - 10 бр. (91 %)
- Добро - 0 бр.
- Лошо - 0 бр.
- Не мога да преценя - 0 бр.

Една анкета е без маркиран отговор (9 %).

4. За колко време бяхте обслужен/а от служителите в Центъра за административно обслужване?

- До 10 минути - 10 бр (91 %)
- До 20 минути - 0 бр.
- Над 20 минути - 0 бр.

Една анкета е без маркиран отговор (9 %)

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

- Да - 9 бр. (82 %)
 - Не - 0 бр.
 - Не мога да преценя - 1 бр. (9 %)
- Една анкета е без маркиран отговор (9 %).

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

- Не - 11 бр. (100 %)
- Да (моля, опишете) – няма постъпили отговори

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

По този въпрос в **8 анкети няма отбелязан отговор**, а на останалите **три /3/ анкети** са направени следните коментари:

- “Да се спазват сроковете, извинения, че зависят от отговор на други институции са недопустими.”
- “Служителите са безкрайно мили – Благодаря.”
- “Все така да работят с желание и професионализъм.”

През второто шестмесечие на 2025г. в Областна администрация Велико Търново **не са провеждани консултации със служителите**, както и **не са постъпили техни предложения**, свързани с административното обслужване.

Комисията констатира, че през второто шестмесечие на 2025 г. в кутията с надпис “**Мнения и предложения за административните услуги**”, разположена на партерния етаж в административната сграда на Областна администрация – Велико Търново, **не са постъпили мнения и/или предложения** от граждани или фирми за подобряване на административните услуги.

При преглед на хартиените анкетни карти и наличната информация от дейността на Областна администрация Велико Търново за втората половина на 2025г. се установи, че **анкетиранияте граждани са удовлетворени от начина и качеството на предоставяното административно обслужване.**

За второто полугодие на 2025г. в Областна администрация Велико Търново са получени **8 благодарствени писма** на официалната електронна поща, както следва:

- Към постъпило заявление с вх. № ОА04-5657/07.07.2025 г. за предоставяне на копие от договор за продажба на недвижим имот, който впоследствие се

установява, че не се съхранява в архива на администрацията, е изразена благодарност от гражданин за оказаното съдействие и предоставената информация относно мястото, където може да бъде открит съответният договор.

- По повод провеждането и успешното приключване на доброволческата кампания “Да изчистим България заедно”, иницирана от Btv Media Group, е получено писмо от организаторите /вх. № ОА04-8249/25.09.2025 г./ със следния текст: “Благодарим Ви за изпратената информация и предоставения снимков материал. Радваме се, че желанието и ентузиазмът за даване на добър пример все още е налице и не спира да изпълва кампанията със значение и смисъл.”

- С вх.№ ОА04-8204/24.09.2025 г. и вх. № ОА04-9362/24.10.2025 г. са постъпили благодарности от чуждестранен гражданин за предоставена информация и оказано съдействие при търсене на документи за доказване на произход. С последващо писмо с вх. № ОА04-8973/15.10.2025 г. същият господин изразява сърдечна благодарност за вниманието, отзивчивостта и бързата реакция по неговата молба, свързана с проучване на родовата история на семейството му, както и за проявеното разбиране и човешко отношение.

- Получена е благодарност от жител на град Свищов за бързата реакция по подадена жалба, с наш вх. № ОА04-9253/22.10.2025 г., относно продължаващия режим на водоснабдяването в село Алеково, Община Свищов.

- По искане с вх. № ОА04-9803/07.11.2025 г. за съдействие и предприемане на спешни мерки във връзка с критична ситуация в училищна среда е получена благодарност за оказаното съдействие.

- Изразена е благодарност за изготвена справка и за оперативността при предоставянето и по заявление по ЗДОИ, наш вх. № ОА04-10039/13.11.2025 г..

- На наш изх. № ОА04-10204/18.11.2025 г. относно извършвани незаконни строителни дейности на ул. „Васил Левски“, град Велико Търново, е постъпила благодарност за бързата реакция на Областна администрация Велико Търново.

- Във връзка с националното информационно турне на София Тех Парк „Пътят на предприемача“ /наш вх. № ОА04-7924/15.09.2025 г./ и оказаната институционална подкрепа и домакинство на събитието, на 26 октомври 2025 г. София Тех Парк изпрати благодарствено писмо, в което изразява признателност за сътрудничеството си с Областна администрация – Велико Търново, особено в рамките на инициативи като националното турне „Пътят на предприемача“ за популяризиране на иновациите и предприемачеството. Благодарността е част от по-широко партньорство, насочено към развитието на дигиталната и иновационната екосистема в региона.

Г-жа Веселина Ангелова – експерт „Връзки с обществеността“ информира Комисията относно информационното отразяване дейността на Областна администрация Велико Търново и Областен управител в медиите и социалните мрежи за периода от месец август до декември 2025 г. Последните пет месеца на изминалата година бяха изключително успешни, ползотворни, но и много

динамични за Областният управител Юлия Ликоманова-Мутафчиева и за служителите от Областната администрация. Развитието на региона бе водещо в работата на Областния управител и неговия екип, като чрез дейностите си те успяха да надградят основните си приоритети, свързани с подобряване качеството на живот на жителите на областта. Предприети бяха сериозни мерки в стратегически направления от обществения живот като в края на годината бяха отчетени постигнати положителни резултати.

Положени бяха усилия за прилагането на политики в направление „Сигурност“, включително разработването и въвеждането на система за ранно предупреждение на населението чрез BG-ALERT. За първи път бе приложен и системен подход за приоритизиране на проектите на местните власти във ВиК сектора, чрез активна междуинституционална координация и планиране на инвестиции за справяне с безводието и модернизация на ВиК инфраструктурата.

Реализирани са целенасочени инициативи с Регионално управление на образованието - Велико Търново, Комисията за защита от дискриминация и други институции за превенция на домашното насилие, ранните бракове и ранните раждания, с фокус върху защитата на уязвими групи и децата в риск. Извършен бе анализ на нерегламентиранияте сметища на територията на областта и бе събрана информация за състоянието на атмосферния въздух като основа за последващи мерки.

За първи път беше реализирана и информационна кампания във връзка с въвеждането на еврото, насочена към превенция на злоупотреби при превалутирането и информиране на гражданите и бизнеса.

Сред фокусите в дейността на Областна администрация Велико Търново бяха осигуряването на транспортна свързаност в областта, ограничаване отпадането на деца и ученици от образователната система, развитие на културата и туризма, реализиране на екологични инициативи и дигитална трансформация на администрацията.

Инициирани бяха акции от Областния управител в подкрепа на донорството, на кръводаряването за спасяване на човешки живот, в подкрепа на опазване на културно-историческото наследство. Областният управител участва активно в обществено-значими събития като залесяване, в честване на годишнини на знакови личности, осъществено бе и ползотворно сътрудничество с други Областни администрации-Габрово, Русе, Ловеч и др.

До Областния управител са постъпили благодарствени писма във връзка с участието в националната кампания „Да изчистим България“ на bTV Media Group, от Управителния съвет на Националното сдружение „Общество на инженерите по железен път“ по повод участие в конференция на тема „200 години железопътен транспорт“, както и от Областна дирекция „Бюро по труда“ за подкрепата при организирането на трудова борса. Областна администрация – Велико Търново се включи активно и в благотворителна кампания на ученици от СУ „Емилиян

Станев“, като събра и дари сумата от 265 лв. за лечението на 19-годишен младеж чрез закупуване на авторски коледни картички.

За всички инициативи, дейности и публични изяви своевременно бяха подготвяни прессъобщения и предоставяни на националните и регионалните медии. Информацията беше публикувана в печатни и електронни издания, както и отразена в телевизионни репортажи, което допринесе дейността и постигнатите резултати на Областния управител и неговия екип да достигнат до широката общественост. С цел повишаване на информираността и прозрачността, за първи път беше създадена и официална страница на Областна администрация Велико Търново в социалната мрежа Инстаграм.

Неразделна част от настоящия протокол са:

- 1/ Становище;
- 2/ Попълнени анкетни карти на хартиен носител – 11 броя;
- 3/ Разпечатка на резултатите от електронната анкета, налична на официалната интернет страница на Областна администрация Велико Търново;
- 4/ Копия от 8 броя ел. писма

ПРЕДСЕДАТЕЛ: Иван Маринов – Заместник областен управител /П/

СЕКРЕТАР: Петко Грудев - Главен експерт в Дирекция АПОФУС /П/

ЧЛЕНОВЕ:

1. Веселина Ангелова – Експерт “Връзки с обществеността” /П/
1. Моника Петкова - Главен експерт в Дирекция АКРРДС /П/
2. Илиян Илиев – Главен експерт в Дирекция АКРРДС /П/
3. Камен Киров – Главен експерт в Дирекция АПОФУС /П/
4. Диляна Михайлова– Главен експерт в Дирекция АКРРДС . . . /П/

