



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ НА ОБЛАСТ ВЕЛИКО ТЪРНОВО

КЛАСИФИКАЦИЯ: [НИВО 0] TLP:WHITE



Рег. № РД-06-02-45/25.06.2026 г.

ПРОТОКОЛ
от 25.06.2026 г.

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, **25.06.2026 г.**, в изпълнение на Заповед № **РД-01-05-79/02.06.2026 г.** на Областен управител на област Велико Търново, се проведе заседание на комисия в състав:

ПРЕДСЕДАТЕЛ: Петър Димитров – Заместник областен управител
СЕКРЕТАР: Петко Грудев - главен експерт в Дирекция АПОФУС
ЧЛЕНОВЕ:

1. Моника Петкова - главен експерт в Дирекция АКРРДС
2. Илиян Илиев – главен експерт в Дирекция АКРРДС
3. Виктория Обретенкова – главен експерт в Дирекция АКРРДС
4. Камен Киров – главен експерт в Дирекция АПОФУС
5. Диляна Михайлова – главен експерт в Дирекция АКРРДС

Заседанието беше открито от г-н Петър Димитров.

Той предостави думата на секретаря на Комисията, който да представи на вниманието на комисията резултатите от постъпилите анкети през **първото шестмесечие на 2026 г.**

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

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 – **4 бр. (36 %)**
- ☐ Един път на няколко години – 0 бр.
- ☐ Няколко пъти годишно - 0 бр.
- ☐ Всеки месец – **1 бр. (9 %)**
- ☐ Много често – **6 бр. (55 %)**
- ☐ 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 – **10 бр (91 %)**
- ☐ Не съм съгласен/а - 0 бр.
- ☐ Не мога да преценя - **1 бр. (9 %).**

3. 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.

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

- ☐ Отлично - **11 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 - **10 бр (91 %)**
- ☐ До 20 минути - 0 бр.
- ☐ Над 20 минути - 0 бр.

Една анкета е без посочен отговор - **1 бр. (9 %).**

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

- Да - **11 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 - **11 бр. (100 %)**
- Да (моля, опишете)

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

Без маркиран отговор / препоръка са **6 броя (55 %)**

Пет (5 бр.- 45%) броя анкети са попълнени с препоръки, коментари и пожелания, както следва:

- 1. Да са живи и здрави!!!**
- 2. Да има поне двама души, които да обслужват гражданите през целия ден.**
- 3. В деловодството стая 201 не трябва да има един човек.**
- 4. Да са живи и здрави и все така добри, услужливи.**
- 5. Нямам препоръки. Работата е отговорна и се върши отлично!**

Комисията констатира, че през първото шестмесечие на 2026 г. в кутията с надпис „Мнения и предложения за административните услуги“, намираща се на партерния етаж на административната сграда на Областна администрация – Велико Търново, не са постъпили мнения и/или предложения от граждани или фирми за подобряване на административните услуги.

През първото шестмесечие на 2026 г. в Областна администрация – Велико Търново не са провеждани консултации със служителите, както и не са постъпвали техни предложения, касаещи административното обслужване.

От началото на годината в Областна администрация Велико Търново са получени **12 /дванадесет/** благодарствени писма на официалната електронна поща:

- Към писмо, с наш вх. № ОА04-398/15.01.2026 г., е изказана благодарност от г-н Д. К. – “Благодаря за оказаното съдействие, въпреки негативния отговор. Успешна работа Ви желая.” Писмото касае желание за закупуване на имот.

- С писмо, наш вх. № ОА04-1262/12.02.2026 г. е изказана благодарност от г-н Е. К. за оказано съдействие –“Здравейте благодаря Ви за съдействието вече са взети мерки във връзка с въпросната улица получил съм от Общината уверение,че в най-кратки срокове ще бъде реализиран проект свързан с тази улица.”
- По повод организирана работна среща за обсъждане на Договор със синдикална организация, наш № ОА04-1276/12.02.2026 г., ни е изказана благодарност за бързата реакция.
- По повод на сигнал /наш № ОА04-886/06.02.2026 г./ за незаконна сеч и проверка в землището на с. Петковци, Община Елена, ни е изказана благодарност от г-н Г. С., за отзивчивостта и своевременна реакция.
- С наш вх. № ОА04-3617/09.04.2026 г., по повод на сигнал с № ОА04-3453/06.04.2026 г. от г-жа Д. Т. относно смяна на собствеността на Училище Боруш, имаме благодарност за бързата реакция и пожелания да бъдем живи и здрави.
- Във връзка с получен в Областна администрация Велико Търново сигнал от г-н В. Т. с вх. № ОА04-2752/23.03.2026 г. относно липса на санитарни съоръжения в парк „Дружба“ гр. Велико Търново и наш отговор, имаме изпратена благодарност:
 - "Благодаря за съдействието! Удоволетворен съм от развитието на казуса ."
- На заявена услуга, наш № ОА04-4717/14.05.2026г., от Главна дирекция "Инфраструктура на отбраната" към Министерство на отбраната, Сектор "Регионални дейности" Плевен ни беше изпратена благодарност за бързия отговор.
- г-н Б. Л., наш № ОА04-5467/02.06.2026 г., изразява своята благодарност за изпратеното писмо с изх. № ОА04-5465/02.06.2026 г. във връзка с подадените негови сигнали относно обект, находящ се в гр. Сухиндол, ул. „Иван Вазов“ №2. Благодарни за отделеното време и за професионалното отношение към поставените въпроси.
- Благодарствено писмо и обратна връзка / наш № ОА04-5665/05.06.2026 г. / от г-жа С. Т. – “Благодаря за бързата реакция и своевременното отношение по подадения от мен сигнал за безопасността на ул. „Четиридесет и четвърта" в село Раданово. Оценявам предприетите действия да запознаете компетентните органи по казуса.”
- Във връзка с искане (наш № ОА04-5354/29.05.2026 г.) от Кметство Леденик за обследване на мостово съоръжение и коритото на река Янтра, има изказана

благодарност (наш вх. № ОА04-5794/09.06.2026 г.) от Кметския наместник на с. Ветринци за организацията на работната среща.

- Изказана е благодарност от г-жа Ю. К., кметски наместник на село Пушево, община Велико Търново, за бързата реакция по повод обследване състоянието на моста над река Янтра в село Пушево (писмо – наш вх. № ОА04-5851/10.06.2026 г.).
- Г-жа Д. Н., държавен експерт в Дирекция „Културно наследство, музеи и изобразителни изкуства“ към Министерство на културата, изразява благодарност за бързия отговор във връзка с определянето на представител на Областна администрация Велико Търново за участие в междуведомствена комисия, която да изготви предложение за актуализиране на статут и режими за опазване – териториален обхват (граници и охранителна зона) и предписания за опазване на археологическа недвижима културна ценност „Останки от каменен стълб“, м. Марков стълб, 2 км южно от село Лесичери, община Павликени (към писмо наш изх. № ОА04-5928/11.06.2026 г.).

При прегледа на хартиените анкетни карти и наличната информация от дейността на Областна администрация – Велико Търново за първата половина на 2026 г. 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 – **11 /единадесет/ броя;**
- 3/ Разпечатка на резултатите от електронната анкета, налична на официалната интернет страница на Областна администрация Велико Търново;
- 4/ Копия от **12 /дванадесет/ броя** писма.

ПРЕДСЕДАТЕЛ: Петър Димитров - Заместник областен управител ... /П/...

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

ЧЛЕНОВЕ:

- Моника Петкова - главен експерт в Дирекция АКРРДС... /П/...
- Илиян Илиев – главен експерт в Дирекция АКРРДС... /П/....
- Виктория Обретенова – главен експерт в Дирекция АКРРДС ... /П/...
- Камен Киров – главен експерт в Дирекция АПОФУС... /П/....
- Диляна Михайлова – главен експерт в Дирекция АКРРДС... /П/....