

# ДОКЛАД

**за проучване удовлетвореността на потребителите на архивна информация през 2016 г. въз основа на постъпилите през календарната година мнения, препоръки, коментари и жалби и за възможностите на Държавна агенция “Архиви” за извършване на корективни действия за подобряване на удовлетвореността**

Държавна агенция “Архиви” (ДАА) осъществява обратна връзка за качеството на предоставяните административни и специализирани услуги и удовлетвореността на потребителите на архивна информация чрез събиране и анализ на предложения, сигнали, похвали, оплаквания и др. Средствата за осъществяване на обратна връзка са анонимни анкетни карти, кутии за мнения и коментари, тетрадки – дневници за мнения и препоръки в читалните на държавните архиви.

През периода 01.01. – 31.12.2016 г. в **кутиите за мнения и коментари, в тетрадките – дневници за мнения и препоръки в читалните** са постъпили **105 бр. похвали** от потребителите на архивна информация:

- похвали за добра, точна и отговорна работа на служителите;
- положителни отзиви от посетители, удовлетворени от посещението си в държавен архив и от бързото обслужване;
- благодарности от професори, доценти, докторанти и учители за отделеното време, голямото внимание, задоволство от обслужването, от любезно, отзивчиво и компетентно и вежливо отношение, добра организация, бързо обслужване;
- поздравителни адреси и благодарности от РУО, Областна управа, Община – Видин, Областна администрация, СУ “П. Р. Славейков”, Общински комитет „Васил Левски“ – Видин, БСКД „Анхиалски солници”, НЧ „Напредък - 1869“ - гр. Шумен, Военно окръжие – Шумен, Институт за исторически изследвания – БАН, Кметство Дебелец, СУ „Св. Св. Кирил и Методий“ – Смолян, Шуменски у-т „Епископ Константин Преславски”, Народно читалище „Надежда” – гр. Оряхово, Исторически музей – гр. Оряхово и др.

През годината няма постъпили жалби, сигнали и предложения в кутиите и дневниците за жалби, сигнали и предложения. Регистрирани са пет жалби по кореспондентски път, като по тях са предприети необходимите административни действия.

За дейността си по отбелязване на 200-годишнината от рождението на Екзарх Антим I Държавен архив - Видин е получил почетен медал и диплом от Видинска митрополия.

През 2016 г. продължава попълването на анонимните анкетни карти по утвърден на 01.01.2013 г. от председателя на ДАА образец, с които се получава обратна връзка за качеството на предоставяните административни и специализирани услуги и удовлетвореността на потребителите. През отчетния период са попълнени **675 анкетни карти** (за сравнение през 2014 г. техният брой е бил 899, а през 2015 г. – 821 бр.). За съжаление, се забелязва трайна тенденция за намаляване на броя на попълнените анкетни карти, поради нежелание на по-голяма част от читателите да ги попълват.

Една част от анкетираните не са отговорили на всички въпроси, а други са посочили повече от един отговор. След анализ на подадените в държавните архиви анкетни карти се отчита, че заявените архивни документи и копия се изпълняват в срок според 641 потребители, като има само един отрицателен отговор (през 2015 г. са получени 795 положителни отговора и нито един отрицателен) и читателите са удовлетворени от обслужването 628 положителни и нито един отрицателен отговор (за сравнение през 2015 г. има 686 положителни мнения и 1 отрицателен). Няма положителен отговор на въпроса за ускоряване по нерегламентиран начин

изпълнението на административната процедура.

Потребителите на архивна информация се информират за извършваните от ДАА услуги предимно от информационните табла в държавните архиви, от разговор със служител в читалнята, от сайта и Фейсбук страницата на Агенцията, от преподаватели в университетите и училищата, от общините, от други държавни институции.

Анкетните карти са попълнени от 351 жени и 321 мъже, като с висше, полувисше образование са 388, а със средно – 218. Преобладават читателите на възраст между 41-60 години – 286, предимно работещи – 359 и пенсионери – 180.

На въпроса “моля, уточнете кой/и аспект/и от обслужването смятате, че най-много се нуждае/ят от подобрения”, са получени **51 мнения по отношение оборудването на помещенията, в която се предоставят услугите** (осветеност, спокойствие, възможност за използване на технически средства и др.) и **мнения в графа “друго, моля уточнете”**. В последните са включени следните коментари, препоръки и предложения за: подмяна на офис оборудването, по-добро отопление през зимата, недостатъчен брой служители, нова техника, нужда от климатик, оборудване с компютри на повече читателски места, да се ускори дигитализацията, подобряване на осветлението в читалните, възможност за ползване на технически средства, намаляване на попълваните формуляри, информационна база данни, ориентирана към съответни имена и характерни ключови думи и др.

Бележките, свързани с по-добро отопление през зимата и нужда от климатизация през лятото, са взети под внимание от ръководния състав на ДАА, но са налице недостатъчни финансови средства от бюджета на ДАА и липса на възможност за проектно финансиране за извършване на необходимите дейности за ремонт и ново оборудване.

Препоръките за ползване на компютър в читалните и нова техника са взети предвид. По проект с рег. № 13-32-5/24.02.2014 г., финансиран от Оперативна програма „Административен капацитет”, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд”, са закупени и предоставени по един компютър за ползване от потребителите във всяка читалня, с Интернет връзка за достъп до наградената по проекта Информационна система на държавните архиви (ИСДА) с нови функционалности, както и до внедрените модул за електронни услуги и система за онлайн заплащане. Чрез административната страница на ДАА всички заинтересовани лица са запознати с целите, срока, стойността, целите и дейностите по проекта. Паралелно с това, в резултат на дейността на служителите на Агенцията, ИСДА ежедневно се обогатява с нововъведена информация на всички нива на описание, вкл. с публикувани нови дигитални копия на архивни документи, което допринася за значителното разширяване и облекчаване на достъпа до националното документално богатство.

Отчетени са коментари, свързани с нуждата от повече персонал, но численият състав на ДАА е определен в Устройствения правилник на Агенцията, приет от Министерски съвет.

По отношение на предложението за използване на технически средства, Правилникът за реда и организацията на използването на архивни документи в ДАА регламентира правото на потребителите да ползват своя техника за копиране и реда за нейното използване. Държавните архиви нямат задължение и възможност да предоставят за тези цели своя техника на потребителите.

За поредна година, през 2016 г. потребителите на архивна информация изказват две основни групи препоръки: 1. за наличие в читалните на държавните архиви на достъпни за читателите компютърни конфигурации и 2. за подобряване на материално-техническото оборудване и климатизацията на читалните.

Още през 2015 г. ДАА направи първата голяма стъпка за подобряване на техническото оборудване на читалните чрез предоставянето за първи път във всяка читалня по една компютърна конфигурация с Интернет връзка за ползване от потребителите на архивна информация. Дейността е извършена чрез проектно

финансиране, по ОПАК, при реализацията на проект с рег. № 13-32-5/ 24.02.2015 г. Предвид наличния бюджет на Агенцията, както и факта, че служителите на ДАА изпълняват служебните си задължения на компютри с ограничени параметри и неподлежаща на поддръжка операционна система, което пряко затруднява дейността им, като единствена възможност за закупуване на допълнителна техника през 2017 г. за читалните на държавните архиви се отчита проектното финансиране.

Остарялото материално-техническото оборудване и недобрата климатизация на административните сгради на държавните архиви – структурни звена на ДАА, е проблем, който пряко засяга условията на работа за читателите в читалните, така и целодневната дейност на служителите в държавните архиви. Ограниченият финансов ресурс на ДАА приоритетно се използва за извършване на неотложни ремонтни дейности на архивохранилищата с цел опазване и съхранение на архивните документи. Крайно недостатъчни са средствата за изпълнение на всички нормативно регламентирани в Закона за Националния архивен фонд специализирани архивни дейности. Агенцията изпълнява стриктно задълженията си по предоставяне на административни и специализирани услуги, като съобразно своите възможности е създавала условия за работа в читалните на потребителите на архивна информация. Извършените проучвания за финансиране на дейността с европейски средства, чрез проекти, са без положителен резултат. Друга възможност е поучаване на възможността за целево финансиране от първостепенния разпоредител с бюджет – Министерски съвет.

Една от основните дейности на дирекция „Централен държавен архив” (ЦДА) е обслужването на потребители на архивна информация на място – в три профилирани читални (№ 100, № 103 и № 313). И през 2016 г. остава нерешен проблемът с нуждата от подмяна на използваните от потребителите на архивна информация в Научната читалня № 100 общо 3 бр. стационарни компютри с твърде ниски технически параметри, на които са достъпни фондовата наличност, въведените в електронен режим инвентарни описи на архивни фондове и производните копия на сканирани документи, включени в т. нар. Дигитален архив. Компютрите не са свързани с интернет мрежата, което не позволява през тях да се използва публично достъпната част на ИСДА от потребителите – за справки и търсене по фондовата наличност на всички нива, както на ЦДА, така и в архивната система изобщо. Единствено читателите с лични преносими компютри имат възможност – чрез *Wi-Fi* интернета – да използват базата данни на ИСДА, както и дигитализираните архивни документи в интернет - базираните тематични сайтове на ДАА.

През 2016 г., в сравнение с предходните години, намаляват препоръките на потребителите за разширяване и облекчаване на достъпа до научно-справочния апарат по съдържанието на архивните документи. Това се дължи на факта, че ежедневно служителите на ДАА, подпомагани при възможност от доброволци и лица, работещи по програми за заетост, въвеждат в електронен вариант – в ИСДА, описания на ниво “архива единица”. Препоръките по отношение на дигитализацията на архивните документи се отчитат от ДАА. Агенцията традиционно, повече от 5 години, е водещата културна институция в страната, която извършва планова дигитализация по утвърдени методика и критерии.

За нуждите на анализа, съобразно препоръките от доклада от проверката през 2015 г. на Главния инспекторат на Министерски съвет, е изготвена и представена по-долу детайлизирана информация за всички постъпили през 2016 г. мнения, препоръки, коментари, жалби от потребителите на архивна информация със сравнителни данни за проучената удовлетвореност на потребителите през 2015 г.

**Информация за постъпилите през 2016 г. мнения, препоръки, коментари, жалби от потребителите на архивна информация за проучване на тяхната удовлетвореност с данни за проучената удовлетвореност на потребителите през 2015 г.**

ДА “Архиви” осъществява обратна връзка за качеството на предоставяните административни и специализирани услуги и удовлетвореността на потребителите на архивна информация чрез събиране и анализ на предложения, сигнали, похвали, оплаквания и др. Средствата за осъществяване на обратна връзка са анкети, кутии за мнения и коментари, тетрадки – дневници за мнения и препоръки в читалните.

Конкретиката в изразените мнения, препоръки, коментари, жалби, анкетни карти по архиви е отразена в следната таблица:

<b>АРХИВ</b>	<b>Мнения, препоръки, коментари, жалби от КУТИИТЕ ЗА МНЕНИЯ и коментари и ТЕТРАДКИТЕ – ДНЕВНИЦИ ЗА МНЕНИЯ И ПРЕПОРЪКИ в читалните на държавните архиви през 2015 г.</b>	<b>Мнения, препоръки, коментари, жалби от КУТИИТЕ ЗА МНЕНИЯ и коментари и ТЕТРАДКИТЕ – ДНЕВНИЦИ ЗА МНЕНИЯ И ПРЕПОРЪКИ в читалните на държавните архиви през 2016 г.</b>	<b>Препоръки в доброволно попълнените анонимни АНКЕТНИ КАРТИ през 2015 г.</b>	<b>Взети/ невзети предвид причини 2015 г.</b>	<b>Препоръки в доброволно попълнените анонимни АНКЕТНИ КАРТИ през 2016 г.</b>	<b>Взети/ невзети предвид причини 2016 г.</b>
<b>Централен държавен архив (ЦДА)</b>	През отчетния период в книгите за мнения и препоръки, налични в читалните, не са регистрирани подадени сигнали, оплаквания и предложения във връзка с предоставяните от ЦДА услуги или от дейността на служителите в отдел ИАФ. В читалните на ЦДА не са констатирани и нарушения	-	От страна на читателите не е изявявано желание за попълване на анкетни карти за измерване удовлетвореността от предоставяните услуги, налични във всички	-	За пета поредна година няма попълнени анкетни карти.	-

	от страна на потребители на архивна информация по смисъла на Закона за Националния архивен фонд (ЗНАФ).		читални.			
<b>Държавен военноисторически и архив (ДВИА)</b>	-	-	Нужна е подмяна на техническите средства за четене на микрофилми (4 отговора) и “Нямам бележки” (1 отговор).	Недостатъчни финансови средства за подмяна и/или ремонт на апарати за четене на микрофилми; невъзможно е извършване на дейността чрез проектно финансиране.	В анкетните карти е дадена следната препоръка от потребителите на архивна информация: „подмяна на остарелите читателски апарати”.	Недостатъчни финансови средства за подмяна и/или ремонт на апарати за четене на микрофилми; невъзможност за проектно финансиране.
<b>РДА - Бургас</b>	-	-	-	-	-	-
<b>ОДА – Бургас</b>	През 2015 г. няма постъпили жалби, сигнали и предложения в кутията и дневника за жалби, сигнали и предложения; не са регистрирани такива и по кореспондентски път. Има постъпили похвали за добра, точна и отговорна работа на служителите.	През 2016 г. няма постъпили жалби, сигнали и предложения в кутията и дневника за жалби, сигнали и предложения, не са регистрирани такива и по кореспондентски път. Има постъпили похвали за добра, точна и отговорна работа на служителите по	Не само в анкетните карти, а и по време на престоя си в читалнята, читателите споделят, че не са доволни от: местоположение то на Архива в	Недостатъчни финансови средства за ремонт и/или закупуване на нови климатици и обзавеждане; невъзможност за проектно финансиране.	Не само в анкетните карти, а и по време на престоя си в читалнята, читателите споделят, че не са доволни от: местоположението на Архива в	Недостатъчни финансови средства за ремонт и/или закупуване на нови климатици и обзавеждане; невъзможност за проектно финансиране. Провеждат се срещи

		<p>електронната поща, както и вписани 9 в Книгата за мнения и коментари:          -„Благодарности към служителите на Архива! Свърших си работата, пак ще дойда. Само трябва да се помисли за по-добрите условия за работа на служителите и читатели. И да бъде преместен Архива в центъра на Бургас.          18 май 2016          Иван Нанчов”          -„От научната група към Унибит... изказваме своите благодарности към служителите от Бургаския архив за тяхното компетентно съдействие. Както искаме да отбележим нашето разочарование, че тази важна институция, каквато е архива, за една държава и общество е така пренебрегвана и забутана на неудобно място за ползвателите на архива. Както в читалнята няма никаква вентилация, което усложнява ефективната работа на читателите.</p>	<p>промишлената зона на Бургас и отдалечеността от централната градска част, както и достъпа до него;          условията, в които се налага да работят, като оплакванията са, че е студено през зимата и твърде горещо през лятото;          материално-техническата база, която е остаряла.          Основният приоритет за подобрене е обстановката, в която се предоставят услугите. За съжаление читалнята на отдела е с обзавеждане от началото на 80-те години на 20</p>	<p>Провеждат се срещи с органи на местната власт и управление за пробучаване на възможностите за преместване в друга административна сграда.</p>	<p>промишлената зона на Бургас и отдалечеността от централната градска част, както и достъпа до него; условията, в които се налага да работят, като оплакванията са, че е студено през зимата и твърде горещо през лятото;          материално-техническата база, която е остаряла, се нуждае от подмяна. За съжаление читалнята на отдела е с обзавеждане от началото на 80-те години на 20 век, достатъчно амортизирано и с крайно незадоволителен външен вид.          Девет читатели са посочили, че</p>	<p>с органи на местната власт и управление за пробучаване на възможностите за преместване в друга административна сграда. В Устройствения правилник на ДА „Архиви” е регламентирана общата численост на административните звена.</p>
--	--	--	--	--	--	--

	<p>16.06.2016 г.”  -„30.06.2016 г.  Благодаря за любезното съдействие при издирването на материали за балета в Бургас.  Росен Методиев”  -„1.07.2016 г.  Изключително съм признателна за вниманието, доброто отношение и ценната помощ при издирването на документи по темата, по която работя. Желяз здраве и поводи за усмивки!  Иванка Делева”  -„05.07.2016 г.  В нашата мила България вече е много трудно да накараш чиновника да заработи съвестно. Тук останах безкрайно и приятно изненадан от коректното обслужване от страна на г-жа Тонка Георгиева.  Благодаря Ви, че все още Ви има!  С уважение,  Живко Николов”  -„19.08.2016 г.  Историята е учителка на</p>	<p>век, достатъчно амортизирано и с крайно незадоволителен външен вид.  Електронно обслужване, справка по интернет, недостатъчно персонал, техника и др.</p>		<p>смятат за нужно да се подобри обслужването на гражданите, като основният приоритет за подобрене е обстановката, в която се предоставят услугите – 8 читатели са отбелязали тази опция за подобрене, един читател е отбелязал, че има нужда от подобрене на качеството на предоставяната информация (бързина, яснота, точност). На опцията „друго”, читатели са записали, че искат да има повече служители в архива, да се ускори дигитализацията в</p>	
--	--	--	--	---	--

		<p>живота. Тази римска максима е актуална и днес. Най-сърдечно благодаря на тези служители в Държавен архив, които толкова старателно съхраняват предадените им архиви и изключително вежливо се отнасят към нас – читателите. Бъдете благословени!</p> <p>С уважение, Димо Карабелов” -,26.08.2016 г.</p> <p>Изказвам дълбоката си благодарност на Държавен архив – Бургас и лично на г-жа Тодорка Костадинова за предоставената ми възможност да се запозная с архивни документи, свързани с моя баща Стоян Куюмджиев – параходен агент, и моя чичо Тодор Куюмджиев – журналист.</p> <p>Поздравявам служителите на архива за акуратната им работа и желая на всички много здраве и професионални успехи.</p> <p>Юлиан Куюмджиев” -,21.09.2016 г.</p>			<p>интернет, климатизация, подмяна на офис оборудването.</p>	
--	--	--	--	--	--	--



		<p>Казвам се Анелия Кузманова и съм докторант в Обединеното Кралство. За целите на научното ми изследване досега ми се е налагало многократно да ползвам архиви от различни периоди и съм посещавала отделите в София, Ямбол, Сливен и Бургас. Опитът ми показва, че човешкият фактор в търсенето, разпознаването и предоставянето на необходимите документи е от ключово значение и от всички посетени досега звена, мога с категоричност да заявя, че екипът на Държавен архив – Бургас и по-специално г-жа Тодорка Костадинова се открояват убедително, както по професионализъм, опит и познания в областта на архивното дело, така и като добронамерени, съвестни и честни хора.</p> <p>Благодаря от сърце и пожелавам на целия екип да среща същото разбиране и подкрепа, както в България,</p>				
--	--	---	--	--	--	--

		<p>така и извън нея, с което аз бях посрещната тук.</p> <p>Желая на целия екип сега и занапред да се радва, както на лични, така и а професионални успехи!</p> <p>С поздрав!”</p> <p>-„Днес 02.12.2016 г. Долуподписаната Таня Асенова Гюрова председател на БСКД „Анхиалски солници” с Булстат....</p> <p>Изразявам огромна благодарност към колектива на „Държавни архиви” – гр. Бургас от мое име и от УС, КС и членове на кооперация БСКД „Анхилски солници” – гр. Поморие с обявени 35 „Врагове на народа”</p> <p>Подпис...”</p>				
<b>ОДА – Сливен</b>	-	<p>През периода януари-декември 2016 г. в отдела не са подавани жалби и оплаквания. В дневника за мнения и коментари има само похвали, по повод организираната изложба в архива, а именно:</p> <p>-“Благодаря за възможността да разгледам снимки и документи, от които научих</p>	-	-	<p>Потребителите на архивна информация смятат, че обслужването в архива няма нужда от подобрения и следователно не са давали предложения за</p>	-

		<p>още интересни факти за града и страната ни!” – адвокат Людмила Алексиева;</p> <p>-“Впечатлена съм от интересните снимки на града! Поздравления за служителите, тяхната всеотдайност за запазването на това ценно богатство за нашия град!” – инж. Петя Йонкова.</p>			такива.	
<b>ОДА – Стара Загора</b>	<p>Атестат за добрата работа на служителите в отдела във връзка с качествено и срочно обслужване на потребителя е благодарственото писмо, изпратено до Председателя на Агенцията с копие до Държавен архив – Стара Загора, от проф. Хени Лорер и Бети Боко Давидова през месец ноември 2015 г.</p>	<p>Няма сигнали и жалби, подадени в кутията за жалби и сигнали при ДА – Стара Загора. Доброто обслужване и професионализма на служителите е обект на внимание, включително на Фейсбук страницата на архива.</p> <p>За отчетния период, в Книгата за впечатления и препоръки на читателите са вписани 8 положителни отзива от посетители, удовлетворени от работата на служителите и посещението си в ДА – Стара Загора:</p> <p>1.”Днес посетих архива и много съм доволен от</p>	-	-	В анкетните карти потребителите са дали препоръки за подобрене на материалната и техническата база.	Недостатъчни финансови средства за ремонт и/или закупуване на ново обзавеждане и техника; невъзможност за проектно финансиране.

		<p>служителите, обръщаха ми много внимание, просто са много добри хора.”</p> <p>2.”09.03.2016 г.</p> <p>След поредното посещение в ДА – Ст. Загора отново се убедих в професионализма и отзивчивостта на служителите. Точност, експедитивност и бързина в изпълнението на поръчките на съответните архивни единици улесняват изследвателя.</p> <p>09.03.2016 г.</p> <p>Антон Тодоров”</p> <p>3. При посещението в ДА-гр. Стара Загора се убедих, че в него работят отговорни и отзивчиви служители, които с изключително внимание и търпение проучиха проблема ни и се отзоваха с разбиране при получаването на документите.</p> <p>29.03.2016 г.</p> <p>Стоян Кремъков”</p> <p>4.”Изключително съм доволна от обслужването и компетентността на служителите в Държавния архив. Получихме ценна</p>				
--	--	---	--	--	--	--

		<p>информация и ще се възползвам и за в бъдеще от услугите на държавния архив.</p> <p>07.04.2016 г. Любомира Райкова”</p> <p>5.”След като през нощта на музеите и галериите, съвсем случайно посетих Държавен архив-Стара Загора бях посрещната много топло и любезно и ми беше обяснена работата на архива и ползите, които можем да имаме като граждани от нея. Само няколко месеца по-късно, търсейки важни документи от миналото реших да се обърна към ДА-Ст. Загора. Останах изключително доволна от намерената информация и най вече от съдействието и компетенциите на персонала.</p> <p>07.04.2016 г. Живка Александрова”</p> <p>6.”Аз Ангила Г. Ангелакиди съм удовлетворена от работата на служителите на Държавния архив Ст. Загора.</p> <p>13.04.2016 г. Орестиада”</p>				
--	--	--	--	--	--	--

		<p>7."Благодарност към служителите от „Държавен архив – Ст. Загора” за отзивчивостта. Хвала на тези служители! 05.11.2016 г. Атанас Ваклинов</p> <p>8."Аз, Мария Хубева, бях тук относно програмата „Мениджър за един ден”. Запознах се с дейността и структурата на архивите в България и съхранението на най-ценните документи. Впечатлена съм от уменията, компетентностите и организацията на всички служители, от които научих много полезна информация. Благодаря Ви за любезното и топло посрещане! 23.11.2016 г. Хубева”</p> <p>Има изказани 8 добри впечатления от проведената фотодокументална изложба „80 години от рождението на актьора Нино Луканов” 30.09.2016 – 14.10.2016 г., както и „благодарност към архива, успял да запечата красивите мигове”.</p>				
--	--	---	--	--	--	--

<p><b>ОДА – Ямбол</b></p>	<p>За периода януари-декември няма подадени сигнали, оплаквания и др. в дневници и кутия за мнения и коментари, с изключение на 7 коментара и благодарности от граждани, записани в проведената на 16 май 2015 г. Нощ на музеите.</p>	<p>-</p>	<p>Недостатъчен брой служители (1); качествена и прецизна техника (1).</p>	<p>По проект по ОПАК с рег. № 13-32-5/ 24.02.2014 г. са закупени и са предоставени по един компютър за потребителите във всяка читалня, с Интернет връзка за достъп до надградената по проекта информационна система на държавните архиви (ИСДА) и до внедрените по проекта модул за е-услуги и система за онлайн заплащане. В Устройствения правилник на ДА “Архиви” (Приложение № 1) е регламентирана общата</p>	<p>Потребителите на архивна информация са дали в анкетните карти следните препоръки и предложения за подобрения: реставриране на документите – 1 отговор, невъзможност за копиране на проектна документация – 1 отговор, репрографки услуги на документи с размер над А3 – 1 отговор.</p>	<p>Недостатъчни финансови средства за закупуване на ксерокси с размер над А3. Документите се реставрират в Централната лаборатория в дирекция ДРКМ, гр. София.</p>
---------------------------	---	----------	--	--	---	--

				численост на административните звена.		
<b>РДА - Варна</b>	През периода не са постъпвали сигнали, жалби и оплаквания за неспазване на стандартите и лошо качество на административното обслужване.	През периода не са постъпвали сигнали, жалби и оплаквания за неспазване на стандартите и лошо качество на административното обслужване. Писмени положителни отзиви за качеството на обслужването – експертност, бързина, отзивчивост и внимание към клиента, са регистрирани в ОДА - Варна, Шумен и Търговище.	-	-	В анкетните карти се срещат препоръки за подобряване на обслужването, касаещи основно състоянието на материалната база в читалните.	Недостатъчни финансови средства за подобряване на състоянието на материалната база в читалните; невъзможност за проектно финансиране.
<b>ОДА – Варна</b>	Няма подадени сигнали, оплаквания, похвали, предложения и др.	Няма постъпили сигнали, оплаквания и предложения. 1 бр. похвала, в молба за извършване на справка, депозирана в деловодството на ДАА, рег. № 94-00-73/10.06.2016 г. „Уважаеми господин Председател, ... При съответните справки в Дирекция „Регионален държавен архив“ със седалище Варна ми беше оказано необходимото съдействие, за което искам	-	-	1 потребителско мнение „читалнята е студена“	Недостатъчни финансови средства за закупуване на нови климатици.



		да благодаря на директора Гинка Колева и целия екип, които бяха изключително отзивчиви и любезни, както и за професионалното им отношение по въпросите, за които се обърнах към тях. .....“ Адвокат Росен Иванов, София				
<b>ОДА – Добрич</b>	За периода януари - декември 2015 г., съгласно Административнопроцесуалния кодекс, Наредба за административното обслужване и Процедура за работа с предложения и сигнали в Държавна агенция „Архиви”, в отдел „Държавен архив” – Добрич, няма постъпили сигнали, оплаквания, похвали, предложения и др. от потребители на архивна информация.	За периода януари - декември 2016 г., съгласно Административнопроцесуалния кодекс, Наредба за административното обслужване и Процедура за работа с предложения и сигнали в Държавна агенция „Архиви”, в отдел „Държавен архив” – Добрич, няма постъпили сигнали, оплаквания, похвали, предложения и др. от потребители на архивна информация.	“Повече на брой служители”	В Устройствения правилник на ДА “Архиви”, приет от министерски съвет (МС), е регламентирана общата численост на административните звена.	-	-
<b>ОДА – Търговище</b>	През отчетния период в Книгата за похвали и оплаквания не са вписани отзиви от потребители на архивна информация, посетили читалнята на	През 2016 г. няма подадени сигнали и оплаквания от потребители на архивна информация, както и направени предложения. В Книгата за впечатления и	Необходимо е по-добро техническо осигуряване (4); необходим е повече персонал	В Устройствения правилник на ДА “Архиви” е регламентирана общата	-	-

	<p>ОДА - Търговище.  Не са постъпили сигнали, оплаквания, предложения и др. по кореспондентски път или в кутията за жалби и сигнали при ОДА – Търговище.</p>	<p>препоръки на отдела са регистрирани 3 броя похвали от читатели, както следва:  1. “Очарована съм от служителката – любезна, внимателна, отзивчива... Дай боже повече такива хора да има в държавните и общински администрации – образовани, компетентни и всеоedayни на работата! Бъди жива и здрава, Станислава!”  2. “Много пъти съм идвал за издирване на Акт за раждане на дядо по майчина линия и винаги виждам едно сериозно и усмихнато, спокойно и мило лице. Такова посрещане и изпращане не виждаме даже в градския съвет и Нотариус и даже...  Пожелавам здраве, дълголетие и щастлив семеен и работен живот.”  3. “За втори път посещавам Държавен архив гр. Търговище. Малко са думите, с които мога да благодаря на ст. експерт Станислава Цанева. Пожелавам и много здраве и късмет – това са двете неща, които не зависят от парите и</p>	(1).	<p>численост на административните звена.</p>		
--	--	--	------	--	--	--

<p><b>ОДА – Шумен</b></p>	<p>През отчетния период в Книгата за похвали и оплаквания на ОДА – Шумен, са вписани 4 положителни отзива от потребители, удовлетворени от посещението си в архива. Няма сигнали и жалби, подадени в кутията за жалби и сигнали на ОДА-Шумен.</p>	<p>приятелите.”</p> <p>Няма сигнали и жалби, подадени в кутията за жалби и сигнали.</p> <p>За отчетния период в Книгата за похвали и оплаквания има 16 положителни отзива с 2 препоръки – за техническата обезпеченост при преснемането на архивни единици (№ 6) и изнасяне съдържанието на архивните единици до лист (№ 5), като конкретните текстове са:</p> <p>1. За първи път използвам услугите на Държавен архив – Шумен. Изказвам огромна благодарност на служителите за изключителната им отзивчивост и компетентно обслужване.</p> <p>23 февр. 2016 г., Анета Недялкова</p> <p>2. Днес, 7.04.2016 г., с група студенти от специалност „Журналистика“ посетихме архива във връзка с работа над дипломните им работи. Студентите се запознаха със специализацията на</p>	<p>“Всички хранилища да се съберат на едно място.”</p>	<p>Извършен е ремонт на новопридобита сграда за архивохранилищни нужди на ОДА-Шумен. Предстои през 2016 г. оборудване и пренасяне на документи от други архивохранилища.</p> <p>В попълнените анкетни карти всички потребители са отговорили, че поръчаните от тях документи се доставят в срок и са удовлетворени от обслужването.</p>	<p>Аспект/и от обслужването, които потребителите смятат, че най-много се нуждае/ят от подобрене, са: “тъмно студено, тясно;” “студено”; “по-добро отопление”; “тематичен каталог по темата, по която работя”; “има хранилища извън града, няма транспорт и се бавят поръчките.”</p>	<p>Недостатъчни финансови средства за подобряване на състоянието на материалната база в читалните; за закупуване на нови климатици; невъзможност за проектно финансиране.</p> <p>Извършен е ремонт на новопридобита сграда за архивохранилищни нужди на ОДА - Шумен</p>
---------------------------	---	---	--	---	---	---

		<p>Държавния архив. Бяха им предоставени необходимите документи, които лежат в основата на бъдещите им изследвания. Надяваме се, че и занапред ще осъществяваме такива посещения.</p> <p>От името на Катедра по журналистика и масови комуникации на Шуменския университет предавам благодарност към г-жа Панева и нейните сътрудници за проявените добри чувства и пълното съдействие за ползотворната ни работа.</p> <p>Проф. д-р Ивайло Петров 3.Днес, 09.06.2016 г. във връзка с набавяне на доказателства по дело ползвах справка в Държавен архив - Шумен. Бях приятно изненадан, че в архива се пазят Държавни вестници от 1936 г. и след внимателно търсене намерих исканата информация. Изказвам благодарност за отделеното внимание и отзивчивост на служителите.</p>				
--	--	---	--	--	--	--

		<p>9.06.2016 г., Георги Каменов 4.Днес, 27.06.2016 г. посетих „Държавен архив“ – Шумен. Много съм доволна от оказаното ми внимание, учтиво отношение и бързото обслужване!</p> <p>27.06.2016 г., Мита Колева Маринова 5.Днес, 5.07.2016 г. посетих за пръв път „Държавен архив“ - Шумен. Много благодаря на любезното и мило обслужване на служителката Илина Папазова!</p> <p>Малка препоръка за по-бързо обслужване да се поставят списъци на съдържанието на папките, така ще се избегне многото прелистване!</p> <p>5.07.2016 г., Маргарита Любомирова 6.20.09.2016 г. Работа с документи от ДА - Шумен вече доста време. Редът и обслужването от служителите на ДА - Шумен е много професионално. За съжаление, липсва оборудване (плот,</p>				
--	--	---	--	--	--	--

		<p>осветление и др.) за филмиране на документи и последващо дигитализиране от клиента. Тази дребна наглед инвестиция би спомогнала значително за активно участие на клиентите при дигитализирането на документи.</p> <p>доц. В. Вичев 7.10.10.2016 г. Днес е Денят на Българския архивист. Няколко десетилетия посещавам архива в гр. Шумен, ползвам материалите съхранявани тук. Винаги са ме посрещали с голямо внимание и съм получавала необходимите документи за работа. Благодаря Ви! Пожелавам на колектива ползотворна работа и в бъдеще.</p> <p>В. Ламбова 8.Днес, 10 октомври 2016 г. честваме 65-годишнина на Държавния архив. Бих искал да пожелаая на всички служители от архива крепко здраве, много успехи във високоблагородната им</p>				
--	--	---	--	--	--	--

		<p>мисия по опазване на народностния ни дух и национална идентичност! За многая лета!</p> <p>Николай Калев</p> <p>9.Честит празник! Честита 65-та годишнина! От все сърце Ви желаем сили и висок професионализъм при опазването и популяризирането на общественото значимите архивни единици.</p> <p>Да пребъде българската памет!</p> <p>10.10.2016 г., Розалина Стефанова - НЧ „Напредък - 1869“, гр. Шумен</p> <p>10.Честит празник! Честит 65-годишен юбилей.</p> <p>Желая Ви много здраве и творчески успехи в благородното поприще!</p> <p>С най-добри чувства от г-н Иван Бъчваров, Шумен</p> <p>10.10.2016 г.</p> <p>11.Честит празник! Честит 65-годишен юбилей.</p> <p>Желая ви много здраве и успехи от колектива на архива при ТД на НАП – Варна, офис Шумен –</p>				
--	--	--	--	--	--	--

		<p>Ехлиман, Румяна, Румен,          Андрей Атанасов.          Р-л архив при ТД на НАП -          Варна, офис Шумен          12.Честит празник!          Поздравления за          възрожденския дух и          себеотдаването. С най-добри          пожелания за бъдещи успехи          при запаметяване на          историческите факти.          Началник на Военно          окръжие – Шумен,          Подполковник /п/          13.Честит празник!          Благодаря Ви за добрите          дела. Благодарение на          Шуменския архив, имаме          поглед към историческото,          градското и културното          наследство на Шумен.          Пожелавам още дълги          години плодотворна работа и          ръст на фондовете.          10.10.2016 г., Онник Ханесян          14.Честит празник! На          многая лета! Вие сте паметта          на нацията!          10.10.2016 г., проф.          Валентина Аврамова,          Иваничка Няголова          15.Ден след празника се</p>				
--	--	--	--	--	--	--



		<p>развълнувах от топлото посрещане на работниците от Архива.</p> <p>Разгледах изложбата и ми се иска понякога да се връщам тук, в библиотеката за да се информирам за живота ни в миналото, който навярно е бил по-истински и по-човешки от сега. Подарените цветя за празника подобриха настроението ми в този малко студен и лишен от Слънце ден!</p> <p>11.10.2016 г., Силвия Радева - учителка</p> <p>16. Архивен юбилей</p> <p>Шейсет и пет години на победи!</p> <p>Шейсет и пет години на подем!</p> <p>И всеки ден към бъдещето гледа, И ти растеш, и ние с теб растем...</p> <p>Събираш снимки, ценни документи, събираш спомени, история твориш и без похвали, нито комплименти за миналото бъдеще градиш.</p>				
--	--	---	--	--	--	--

		<p>Архивът български е наша памет,  архивът български е като храм:  във него има грешки и прослави,  затуй от всички нас е той желан.  10.10.2016 г., Нели Димитрова  Скъпи колеги, честит празник!  Бъдете все така всеотдайни във вашата народополезна дейност и много щастливи в личен план!</p>				
<b>РДА – Велико Търново</b>	<p>Всички архиви имат регистрирани похвали и отзиви от удовлетворени потребители на архивна информация. Обслужването е на много високо ниво, няма регистрирани жалби и оплаквания. Няма регистрирани мнения, имащи отношение към достъпа до архивна информация.</p>	<p>Всички архиви имат регистрирани похвали и отзиви от удовлетворени потребители на архивна информация. Обслужването е на много високо ниво.</p>	-	-	-	-
<b>ОДА – Велико Търново</b>	<p>В книгата за мнения на читатели на Държавен архив – Велико Търново са</p>	<p>В книгата за читатели на Държавен архив – Велико Търново са постъпили 14</p>	<p>Ползване на компютър в читалня (4); нова</p>	<p>По проект по ОПАК с рег. № 13-32-5/</p>	<p>В анкетните карти потребителите на архивна</p>	<p>Недостатъчни финансови средства за подобряване на</p>

<p>отразени 7 похвали за работата на служителите. Читателите са изказали благодарност за „отделеното време и голямото внимание”, задоволеност от обслужването, „любезно, отзивчиво и компетентно отношение”. Изтъкната е добрата организация на отдела, доброто обслужване и вежливо отношение. Тази благодарност изразилите я преподаватели във висши и средни училища отчитат като атестат за високия професионализъм на служителите на архива.</p>	<p>похвали за работата на служителите. Читателите са изказали благодарност за „проявеното внимание и съдействие при събирането на документи”, „чудесното отношение” и задоволеност от съдействието при техните проучвания. Изтъкната е добрата организация на отдела, доброто обслужване и вежливо отношение, благодарност за съдействието и подкрепата на целия колектив. Има похвала и от чуждестранен читател. Тази благодарност от страна на професори, доценти, докторанти и учители е доказателство за високия професионализъм на служителите на архива. -,15.01.2016 г. Ползвам документи от ДА – Велико Търново от 2011 г. Благодаря на Тихомир Тонков и Иванка Вълева за чудесното отношение, отзивчивост и професионална помощ! Ас. Д-р Даниела Вичкова Институт за исторически</p>	<p>техника (3); по-добро отопление през зимния сезон (1); нужда от климатик (3); нужда от повече персонал (2); отопление (1).</p>	<p>24.02.2014 г. са закупени и са предоставени по един компютър за потребителите във всяка читалня, с Интернет връзка за достъп до надградената по проекта информационна система на държавните архиви (ИСДА) и до внедрените по проекта модул за е-услуги и система за онлайн заплащане. Численият състав на ДАА се определя в Устройствения правилник на Агенцията, приет от Министерски съвет.</p>	<p>информация са изказали следните препоръки: - „нужда от климатик” – 13 отговора; - „голяма бюрокрация по описванията” – 1 отговор; - „един работи, а друг взема парите” – 1 отговор</p>	<p>състоянието на материалната база в читалните - за закупуване на нови климатици. В ДАА се изпълняват всички нормативно определени изисквания, свързани с административното обслужване.</p>
---	---	---	--	---	--

		<p>изследвания – БАН”  -„29.02.2016 г.  Изказвам голямата си благодарност към г-жа Иванка Вълева, която ми оказва ценно съдействие при проучванията ми за миналото на селища от бившия Свищовски окръг. Служителката ми даде изчерпателни сведения, показва много вежливо и коректно отношение. Дано нашата родина да има повече такива служители, които да възпитават интерес и любов към архивната ни история. Аспарух Ангелов”  -„Аз съм син на бивш директор на Пловдивски ДА – Стефан Стефанов. Тук със съпругата ми направихме предварително проучване за наличие на документи, свързани с моята прабаба от Търново и отделно за прадядо ми от Свищов, за когото има данни в Пловдивски ДА, в ЦА – София. Изказвам благодарността си за изключително всеотдайното</p>				
--	--	---	--	--	--	--

		<p>и професионално отношение на госпожа Иванка Вълева, като оставаме ангажирани да продължим комуникацията си с архива в гр. Велико Търново. На служителите на архива изказваме и най-добрите си пожелания за успешни години всеотдайна работа, както показват това днес очевидно отдадени, живеещи с любов и вгълбеност в работата си, приели я като призвание. 02.03.2016 г. Добромир Стефанов” -„Като специалист – историк работя повече от 20 години със служителите на Държавен архив – Велико Търново. Най-искрено благодаря на всички за изключителния професионализъм и човешко отношение. В последните години работих по историята на Велико Търново в следосвобожденския му период, както и върху историята на Великотърновската адвокатура (1878-1944).</p>				
--	--	--	--	--	--	--

		<p>Написах последните си две мотографии благодарение на огромното съдействие на колегите Иванка Вълева и Тихомир Тонков. Сърдечно благодаря за професионалното отношение и благоразположението им по всички въпроси и теми, които са ме вълнували, а те са изразявали своето съпричастие. С помощта на такива колеги неминуемо си обречен на успех. Благодаря им от сърце! 06.04.2016 г. Катя Митова – Ганева”</p> <p>-„Посетих архива на 30 и 31 май 2016. Получих пълна подкрепа в търсенията си от служителката Иванка Вълева. Огромно благодаря! 31.05.2016 Лъчезар Кръстев”</p> <p>-„Благодаря ви за насоката по търсене на сведения във връзка с житието на пращядо ми поп Сава Катрахилов, специално към г-жа Иванка Вълева. Хвала на такива служители със благодарност. Георги Хр. Катрахилов</p>				
--	--	---	--	--	--	--

		<p>Гр. Несебър”          -„Благодаря за съдействието и подкрепата на целия колектив от ДА –В. Търново! 23.06.2016 г.          Искра Николова”          -„Днес 22.07.2016 г. посетих ДА-Велико Търново и останах очарована от обслужването, за което Ви казвам Благодаря и все така да продължавате да посрещате посетителите с усмивка.          Н. Петкова”          -„Рядко се среща толкова добра организация и съгласуваност в действията на целия екип. Безспорна професионална подготовка. Истинско удоволствие е да бъдеш част от тяхната дейност – дори и като читател. Благодаря Ви от сърце!          Цветелина Накова          25.08.2016 г.”          -„Изказвам искрената си благодарност на служителите на Държавен архив Велико Търново, а именно Иванка Вълева,</p>				
--	--	---	--	--	--	--

		<p>Ангел Ангелов и Тихомир Тонков за високият им професионализъм и отзивчивост, която проявяват в работата си. Пожелавам всяка държавна институция да разполага с такива служители, работещи с такава всеотдайност и отговорност. 09.09.2016 г. Борислав Маринов” -„Аз съм генеалог и работя за най-голямата в света компания за генеалогия - ancestry.com като изследовател – генеалог. В Държавния архив В. Търново съм за втори път (след 2014). Работих три дена с актове за гражданско състояние от с. Реброво и с. Разпоповци. Радвах се на изключително професионално и топло отношение от страна на Тихомир Тонков и Иванка Вълева, както и други членове на колектива. Необходимите регистри ми бяха доставени на време и ми се създадоха всички условия за работа.</p>				
--	--	--	--	--	--	--



		<p>Надявам се скоро държавния архив да има възможност да дигитализира регистрите за гражданско състояние и те да бъдат достъпни на Интернет. Българската нация е глобална нация и днес РГС са първостепенен извор за интегриране на българите от целия свят, което е най-значимата сила на нашата нация. Генеалогията е най-развитата историческа дисциплина в много държави в света, които са осъзнали силата ѝ за репродуцирането на национално съзнание. Като архив на старопрестолен град, Държавният архив В. Търново има чудесен професионален екип, който може да стане инициатор на мащабен генеалогичен проект и да публикува на Интернет наличните изключително ценни РГС. Успех и до нови срещи! С пожелание за бъдещо сътрудничество, Д-р Лолита Николова” -„Кметство Дебелец изказва</p>				
--	--	---	--	--	--	--

		<p>своята благодарност към служителите на Държавен архив В. Търново, а именно Ваня Вълева, Тихомир Тонков и Камелия Михайлова за отзивчивостта и помощта, която проявиха към нас. Бъдете все така всеотдайни в своята работа! Благодаря Ви! 14.09.2016 г. Тодорка Гунева”</p> <p>-„Преди 8 години за първи път съм дошла в „ДА-Търново”. Сега съм редовен читател и винаги когато идвам в архива има специална подкрепа от истински архивисти. Без тях не можах да защита докторската ми дисертация. Казвам благодаря на всички екипи, специално Банче и Тито, които са великолепни архивисти. Надявам се, че ще се видим отново. Благодаря от сърце! 11.11.2016 г. Томико Хаясака от Япония”</p> <p>-„На този ден за пръв път имах възможността да съм част от колектива и</p>				
--	--	---	--	--	--	--

		<p>дейността на Държавен архив – В. Търново. Изживях едни страхотни мигове и часове със колегите ми и най-вече с началника на отдела. Благодаря на целия екип за доброто посрещане и времето , което отделиха за мен в този слънчев и прекрасен ден. Това ще остане един дълъг и незабравим спомен в моето съзнание. Благодаря Ви! 17.11.2016 г. Александра Радославова”</p>				
<b>ОДА – Габрово</b>	-	<p>Има 4 похвали и 1 препоръка в Книгата за похвали и оплаквания: -„28.01.2016 г. С препоръка за по-голяма яснота какви услуги може да бъдат предложени в началото на всяко търсене. Иван Петров” -„28.01.2016 г. Точно, коректно и любезно отношение към всички ползватели на архивни материали. Благодаря за оказваното съдействие при издирването на конкретни документи.</p>	<p>“В тази институция всичко е професионално”; по-големи бюра в читалнята: необходим е повече персонал; отлично обслужване; предоставяне на по-голям обем информация; оборудване на читалнята с климатик (през летния сезон),</p>	<p>По проект по ОПАК с рег. № 13-32-5/ 24.02.2014 г. са закупени и са предоставени по един компютър за потребителите във всяка читалня, с Интернет връзка за достъп до надградената по проекта информационна система на държавните</p>	<p>Едно от изискванията на потребителите е свързано с условията в читалнята, а именно да се отдели читалнята от приемното място, да се осигури тишина на читателите. Тъй като е малък численият състав на Отдела и за икономии на ел. енергия през</p>	<p>Недостатъчни финансови средства за подобряване на състоянието на материалната база в читалните; за закупуване на нови климатици; невъзможност за проектно финансиране.</p>

		<p>Даниела Дайкова          Специализиран музей –          Трявна”          -„21.06.2016 г.          Любезно бях посрещнат, и          любезно обслужен за          документите, за които бях          дошъл.          Благодаря”          -„19.08.2016 г.          Бях приятно изненадана от          оказаното ми любезно          отношение и обслужване на          Вашата служителка          Борислава Боева. Вашата          институция може да се          гордее с такава служителка.          Благодаря Ви          Йорданка Костадинова”          -„10.10.2016 г.          Държавния архив Габрово е          истинското хранилище на          паметта на поколения          строители на този край.          Паметната книга на          държавата е най-истинския          източник за родолюбие.          Недко Недков Христов”</p>	<p>компютърна          конфигурация за          читатели.</p>	<p>архиви (ИСДА)          и до внедрените          по проекта          модул за е-          услуги и система          за онлайн          заплащане.          Численият          състав на ДАА          се определя в          Устройствения          правилник на          Агенцията,          приет от МС.</p>	<p>зимния период в          читалнята има          организирани 2          работни места,          което създава и          по-висок шум, но          от друга страна          винаги има човек          в читалнята,          когато на          обслужващият му          се наложи да          излезе до депото и          читалнята не          остава без          наблюдение.          Наложително е          осигуряване на          охранителни          камери. Освен          това през лятото е          доста горещо и          потребителите          посочват          необходимостта          от вентилатор или          климатик.</p>	
<b>ОДА – Разград</b>	Няма подадени жалби от потребители.	-	-	-	На посетителите редовно се предоставят анкетните карти,	-

					за отчетния период обобщените данни показват, че читателите са доволни от обслужването в отдела.	
<b>ОДА – Русе</b>	Има записани в Книгата за похвали две мнения на читатели като отзив за добрата ни работа. В отговор на запитвания по телефона и за информации, които се предоставят, има постъпили благодарности по електронната поща. Нямаме подадени и заведени в отдел “Държавен архив” – Русе сигнали, жалби и оплаквания.	В Книгата за впечатления са вписани 8 отзива с благодарност за оказаното съдействие и професионализъм в работата с ползвателите на архивна информация, както и отзив в местния печат и изразена благодарност в една от анкетните карти. Отзивите са следните: 1. “С благодарност и възхищение от прецизната работа на Държавен архив – Русе, г-жа Маринова и г-жа Антонова за оказаното съдействие. Акад. Ячко Иванов Иванка Желева; Мария Пеева 26.05.2016 г., г. Русе“ 2. „I was very much impressed by the friendly and efficient support and help we received our visit to reconstruct the	- Да се подобри обстановката, в която се предоставят услугите (осветеност, спокойствие, възможност за използване на технически средства); - Да се подобри качеството на предоставяната информация (бързина, яснота, точност); - Подобряване материалната база и условията в читалнята (през зимата е много студено).	Частично изпълнение по проект с рег. № 13-32-5/24.02.2014 г. (техника); ограничено финансиране за извършване на ремонтни дейности и за оборудване. Услугите се изпълняват съобразно нормативно определените срокове.	Препоръките в анкетните карти са: подобряване знанията и уменията на служителите; подобряване на обстановката в която се предоставят услугите; осигуряване на достъпна сграда за нуждите на Държавен архив – Русе; подобряване на материално-техническата база Като забележка и препоръка, извън анкетните въпроси, читателите отбелязват	Частично изпълнение по проект с рег. № 13-32-5/24.02.2014 г. (техника); ограничено финансиране за извършване на ремонтни дейности и за оборудване.

		<p>family tree. Следват подписите”</p> <p>3. “С най-добри впечатления от обслужването в архива Йосиф Майер”</p> <p>4.“По-добри служители отдавна не съм срещала. Благодаря ви! Ст. Майер”</p> <p>5.“Благодарим ви от сърце да сте живи и здрави и все да посрещате така усмихнати и весели, за оказаното съдействие. Ахмед Салим, 09.09.2016 г.“</p> <p>6.,,Благодаря за етичната и професионална компетентност на г-жа В. Антонова! Г. Панчев, 10.10.2016 г.”</p> <p>7. „От името на академическата общност на Русенския университет благодарим на екипа на ДА – Русе за професионализма, съдействието и съпричастието. В резултат на взаимното партньорство студенти от специалността Български език и история успяват да търсят нови форми за повишаване</p>			<p>неподходящото, труднодостъпно и непредставително място, на което се намира сградата на администрацията. Извън анкетата един от читателите е изразил благодарността си за оказаното му внимание от служителите в архива.</p>	
--	--	---	--	--	--	--

		<p>интереса на съвременниците към автентичното и уникалното в историята и културата на народа ни, а също и в живота на отделния човек. Пожелаваме си да продължим заедно, да ви бъдем полезни помощници в осъществяване на отговорната мисия: съхраняване на българската памет!</p> <p>В деня на празника ви – бъдете живи и здрави, нека работата ви вдъхновява, нека все повече фондове оживяват и проговарят.</p> <p>Честит празник! – 10.10.2016 г.“</p> <p>Велислава Донева, Мира Душкова и още 7 посетители</p> <p>8. „ Честит празник! От свое име и от името на студентите от РУ “Ангел Кънчев” от специалността</p> <p>Предучилищна и начална училищна педагогика и Начална училищна педагогика и чужд език, желая здраве, все така висок дух, професионализъм и нестихваща отдаденост към</p>				
--	--	---	--	--	--	--

		голямото дело! Петя Стефанова, Бисер Енчев, Йоана Димитрова, Неше Махмуд, Глория Иванова – 10.10.2016 г.				
<b>ОДА – Силистра</b>	-	-	Необходимост от работни (читателски) места в читалнята, които да са оборудвани с компютри (1).	Частично изпълнение по проект с рег. № 13-32-5/24.02.2014 г. (техника, е-услуги).	-	-
<b>РДА – Монтана</b>	-	Жалби по Административно-процесуалния кодекс или за лошо администриране, извън хипотезите на този нормативен акт не са подавани.	Електронно обслужване	Частично изпълнение по проект с рег. № 13-32-5/24.02.2014 г. (е-услуги).	-	-
<b>ОДА – Видин</b>	-	В книгата за мнения и препоръки са вписани благодарности към служителите на архива за любезно, компетентно и бързо обслужване и ориентиране в търсенето на информация и впечатления за изложба. В кутията за жалби, сигнали и препоръки няма подадени оплаквания. По пощенски път и по електронната поща също са	-	-	Пет потребителите смятат, че е необходимо подобрене на обслужването по отношение на – отоплението/охлаждането на читалнята (според сезона), подобряване на техническата	Недостатъчни финансови средства за ремонт и/или закупуване на нови климатици за читалните и за закупуване на нова размножителна техника.



		<p>постъпили благодарности за извършените справки.  Конкретните текстове на коментарите са следните:  13.01.2016 г.  “Благодарим на служителите от Държавен архив – Видин, че бяха много любезни и учтиви към нас. Най-вече благодарим на Галя Цолова и Габриела Стойчева за вниманието и доброто отношение.  Браво! Радваме се, че в България още има такива добри служители.  Пожелаваме всички служители, който работят тук да са все така любезни и учтиви като Вас. Благодаря!”  Гюла Веселинова Ванчева и Никола Георгиев Ванчев</p> <p>07.07.2016 г.  “Много и най-сърдечни поздравя на прекрасния колектив на архива.  Доброто не се забравя.”  д-р Владимир Стефанов</p> <p>18.11.2016 г.  “Благодаря Ви за прекрасния ден и за опита, който</p>			<p>съоръженост –  нова  размножителна техника,  намаляване на  попълваните формуляри.</p>	
--	--	---	--	--	---	--

		<p>споделихте с мен.” Иво Андреев, Видин ПГ "Проф.д-р Асен Златаров" - Видин “Мениджър за един ден”</p> <p>28.11. 2016 г. “Врло су любазни и пословни. Свака част! Прави люди на правом месту. Пуно се захвалюем на труду и услуги.” С поштованъем Миодраг Маркович, Зайчар</p> <p>22.12.2016 г. “Искам още веднъж много да благодаря на Вас и Вашия екип за помощта и времето, което отделихте през тази година по моите научни въпроси. Оценявам високия професионализъм и отличната работа на служителите на ДА Видин.” Арх. Николай Бранков</p>				
<b>ОДА – Враца</b>	-	<p>В книгата за впечатления и мнения на ОДА Враца през 2016 г. са записани две впечатления от читатели:</p> <p>27.10.2016 г. “Удоволствие е да се работи</p>	-	-	Шестима потребители на архивна информация предлагат подобрения в	Потребителите имат право да внасят в читалните свои технически средства по регламентацията в Правилника за

		<p>в ДА „Архиви” – отдел Враца. трудно е в наше време да се срещнат като служители, толкова професионалисти, които с удоволствие вършат своята отговорна работа по опазване паметта на нацията. Дано запазят този стил на работа и поведение и в бъдеще въпреки трудните условия при които се трудят.</p> <p>С уважение Кръстьо Трендафилов”</p> <p>03.11.2016 г.  “Изключително съм впечатлен от професионализма, гъвкавостта и навременната реакция на служителите в ДА Враца – нач. отдел Маргарита Василева и гл. специалист Аксиния Живкова, което ми позволи да заявя по имейл интересующите ме архивни единици от София и при служебното ми посещение на следващия ден да направя нужните ми справки. Тяхната работа е пример за отговорно отношение към архивите и работата въобще. Дай Боже</p>			<p>обстановката на обслужване – възможност за използване на технически средства.</p>	<p>реда и организацията на използването на архивни документи в ДАА.</p>
--	--	--	--	--	--	---

		техният пример да се окаже заразителен! С уважение Петър Зидаров”				
<b>ОДА – Ловеч</b>	<p>През 2015 г. в книгата за мнения и препоръки в читалнята на ОДА - Ловеч са вписани общо 6 мнения, от които:</p> <p>- 5 благодарности към служителите на архива за коректно, компетентно и бързо обслужване; вежливо отношение; оказана професионална помощ и ориентиране в търсенето на информация.</p> <p>- 1 препоръка за сътрудничество с историческия факултет на Великотърновския университет за организиране на студентски стажове и практики в архива.</p> <p>В кутията за жалби, сигнали и препоръки няма подадени оплаквания.</p>	<p>Не са постъпили жалби и сигнали от граждани и институции, свързани с административното обслужване на потребители на архивна информация.</p> <p>В книгата за мнения и препоръки в читалнята са вписани общо 4 коментара с благодарност към служителите на архива за компетентното и експедитивно обслужване; вежливо отношение; оказана професионална помощ и др.</p> <p>Конкретните текстове са следните:</p> <p>1.”Посетих държавен архив гл. Ловеч на 08.01.2016 г. Възхитена съм от отношението на служителката към хората, които обслужва. Желая винаги да бъде така отзивчива.</p> <p>С благодарност: Мариана Гачевска”</p> <p>2.”През месец февруари и март 2016 година имах</p>	-	<p>Организирането на студентски и ученически стажове и практики в държавните архиви се инициира и провежда по инициатива на съответното висше/ средно училище.</p> <p>През 2015 г. в ОДА-Ловеч е проведен стаж на студент от СУ “Климент Охридски”, специалност “Документален и архивен мениджмънт”, магистърска програма дистанционно обучение.</p>	<p>Двама от читателите смятат, че обслужването в архива има нужда от подобрения по отношение възможността за използване на техническите средства.</p>	<p>Потребителите имат право да внасят в читалните свои технически средства по регламентацията в Правилника за реда и организацията на използването на архивни документи в ДАА.</p>

		<p>възможностите да работя в Архив – Ловеч.</p> <p>Възхитен и благодарен съм от обслужването и от компетентностите на служителите. Срещнах не само изпълнение на задължения, но готовност и помощ и ведро и приятелско отношение.</p> <p>С почит – Стилян Йотов (СУ Св. К. Охр.) 08.03.2016 ”</p> <p>3.”Работя отдавна с документи от ТДА – Ловеч. Благодаря за компетентното и адекватно отношение на служителите от архива, за помощта и експедитивното обслужване.</p> <p>Ваш Давидов 18.07.2016”</p> <p>4.”Архивните материали в Държавния архив са много ценен източник за вникване в миналото. Жалко, че за това минало много материали са изчезнали безвъзвратно. Благодаря за внимателното и компетентно обслужване.</p> <p>Ат. Ман</p>				
--	--	---	--	--	--	--

		<p>10.11.2016 г. Ловеч”</p> <p>На 12 март 2016 г. е получено писмо по ел. поща от г-жа Ценка Дянова от гр. Виктория, Канада, в което пише, че е възхитена от нивото на професионалност в Ловешкия държавен архив. Конкретният текст е следният:</p> <p>„Уважаеми госпожо Петрова и Атанасова, Благодаря Ви за новия документ, надявам се да се свържа с роднини през почивните дни и да организирам заплащането на дължимата сума в началото на седмицата.</p> <p>Искам само да кажа, че съм възхитена от нивото на професионалност в Ловешкия отдел на Държавен архив. В родословните ми проучвания съм кореспондирала със служби в Западна Европа, Канада и САЩ и мога да потвърдя, че Вашите услуги са на най-високо международно ниво.</p>				
--	--	--	--	--	--	--

		<p>Поздрави за това!          Всичко най-добро, ще очаквам с нетърпение да видя документите открити от Вас, след внасянето на таксата,          Ценка Дянова”          В кутията за жалби, сигнали и препоръки няма подадени оплаквания.</p>				
<b>ОДА – Монтана</b>	-	<p>В кутията за мнения и коментари – няма постъпили такива.          В тетрадката-дневник за мнения и препоръки в читалните има оставени 7 броя похвали. И седемте потребители на архивна информация, в своите коментари, изказват удовлетвореността си от обслужването и компетентностите на служителите. А именно:          1.”21 март 2016 г.          Благодаря Ви за любезната услуга и вниманието към мен. Много съм впечатлен. Този път в ограниченото си време не можах да погледна по-дълбоко, но следващия път ще ви изненадам как</p>	-	-	Трима потребители предлагат подобрения в обстановката на обслужване, като посочват за подобрение възможността за използване на технически средства.	Потребителите имат право да внасят в читалните свои технически средства по регламентацията в Правилника за реда и организацията на използването на архивни документи в ДАА.

		<p>работи „българо-японец”.</p> <p>Макото Кимур от Токио, Япония”</p> <p>2.”Благодаря за културното, професионално и качествено обслужване от служителите Веселка Димитрова, Ива Тодорова и Таня Стратоникова. Прави Ви чест работата на тези жени. Благодаря!</p> <p>23 март 2016 г. С дълбоко уважение Павел Илиев Иванов”</p> <p>3.”23.03.2016 г. Обслужването беше бързо, много добре организирано и внимателно. Очаровани сме от отношението към нас. Благодарим сърдечно!</p> <p>Д-р Евгения Найденова, директор на ИМ гр. Оряхово”</p> <p>4.”23.03.2016 г. Крайно съм удовлетворена от обслужването на специалистите в Държавен архив гр. Монтана.</p> <p>Хризантема Рашева, секретар на НЧ „Надежда” – гр. Оряхово”</p> <p>5.”26.09.2016 г.</p>				
--	--	---	--	--	--	--



		<p>Днес за пореден път имах удоволствието да бъда обслужена с професионализъм, бързина и човещина!</p> <p>Приемете моето искрено Благодаря!</p> <p>Дафинка Станева, Монтана” 6.”02.11.2016 г.</p> <p>С много голяма благодарност към екипа на Държавен архив гр. Монтана, за бързото и организирано обслужване!</p> <p>Румяна Ефремова, с. Разград, общ. Вълчедръм” 7.”25.11.2016 г. Очарован съм от възпитанието и професионализма на екипа на Териториален държавен архив – Монтана.</p> <p>Огнян Илиев – град Лом”.</p> <p>Жалби по Административно-процесуалния кодекс или за лошо администриране, извън хипотезите на този нормативен акт не са подавани.</p>				
<b>ОДА – Плевен</b>	-	<p>В Книгата за мнения, жалби и препоръки за 2016 г. има записана 1 похвала от г-н Д. Марковски, със следния</p>	<p>Премахване на бюрокрацията (1)</p>	<p>В ДАА се изпълняват всички нормативни</p>	<p>Петима потребители на архивна информация са</p>	<p>По проект по ОПАК с рег. № 13-32-5/24.02.2014 г. са закупени и са</p>

		<p>текст: „Днес 09.12.2016 г. посетих изложбата „Календар на времето”. За хората свързали живота си с един град и неговата история е вълнуващо и приятно да види улици, личности, които вече не са между нас. Изпитах чувство на признателност към служителите, върнали ме във времето. Никой не може да избяга от миналото, сянката и съдбата си. Благодаря. Д. Марковски”.</p> <p>В кутията за мнения и коментари не са поставяни жалби.</p>		<p>определени изисквания, свързани с административно то обслужване.</p>	<p>написали други свои мнения: „Обслужването е перфектно и точно; Необходима е техника; Редовно индексирание на трудовото възнаграждение на работещите в архива; Ако документите са сканирани и са във вариант онлайн, информацията ще е по-достъпна; Усъвършенстване на програмата за архивиране и смяна на компютри”.</p>	<p>предоставени по един компютър за потребителите във всяка читалня, с Интернет връзка за достъп до надградената по проекта информационна система на държавните архиви (ИСДА) и до внедрените по проекта модул за е-услуги и система за онлайн заплащане.</p>
<b>РДА – Пловдив</b>	<p>През 2015 г. не са подадени жалби за лошо административно обслужване в читалните или за некоректно поведение от служители на регионалната дирекция.</p>	<p>През отчетния период няма подадени жалби от лошо административно обслужване в читалните или за некоректно поведение от служители на регионалната дирекция.</p>	<p>Основните препоръки на гражданите са насочени към мерки за подобряване условията на</p>	<p>По проект по ОПАК с рег. № 13-32-5/ 24.02.2014 г. са закупени и са предоставени по един компютър</p>	<p>За подобряване на обслужването, е наложително да се подобри техническото оборудване на читалните и да се</p>	<p>Недостатъчни финансови средства и липса възможност за закупуване на ново оборудване за читалните.</p>

			<p>работа и оборудването на читалните с компютърна техника, ергономични столове и работни маси, които да улеснят работата и хода на проучванията им.</p>	<p>за потребителите във всяка читалня, с Интернет връзка за достъп до надградената по проекта информационна система на държавните архиви (ИСДА) и до внедрените по проекта модул за е-услуги и система за онлайн заплащане. Недостатъчни финансови средства и липса възможност за закупуване на ново оборудване за читалните.</p>	<p>закупят подходящи ергономични маси и столове; проблем има и с остарелите копирни машини.</p>	
<p><b>ОДА – Кърджали</b></p>	<p>Потребителите на архивна информация в ОДА-Кърджали през отчетния период са изразили своята удовлетвореност от обслужването им в читалнята на архива и от подаваната им адресна и</p>	<p>В книгата за похвали и оплаквания през 2016 г. не са регистрирани оплаквания. Вписани са две похвали за обслужването на читателите в архивната читалня: 1. „20.10.2016 година Днес ми се наложи да</p>	<p>Предложенията, дадени от потребителите на архивна информация, са за съвременно оборудване на работни</p>	<p>По проект по ОПАК с рег. № 13-32-5/24.02.2014 г. са закупени и са предоставени по един компютър за потребителите</p>	<p>Предложенията за подобрене, които се очертават от отговорите в анкетните карти, са свързани с обстановката, в която се</p>	<p>По проект по ОПАК с рег. № 13-32-5/24.02.2014 г. са закупени и са предоставени по един компютър за потребителите във всяка читалня, с</p>

	<p>фактографска информация. Те са оценили като положително съвременното им обслужване и консултиране в читалнята на архива и предоставянето на заявените архивни документи в срок. Това е отразено в книгата за похвали на архива, както и в отзивите им под публикации на архивни специалисти и социални сайтове.</p>	<p>направя справка в „Държавен архив”. Възхитен съм от посрещането и отношението на служителката, топло и усмихнато посрещане. С уважение: /п/ /Али Бекир/”</p> <p>2. „22.12.2016 година Днес ми се наложи да търся документ за уволнението ми като учител през 1985 г.. Бях обслужен много учтиво и внимателно. Благодаря на служителите на Държавен архив, Кърджали. С уважение /п/ Митко Маринов Киряков”</p>	<p>читателски места с компютри, стойки за използването на дигитални фотоапарати, нова копирна техника.</p>	<p>във всяка читалня, с Интернет връзка за достъп до надградената по проекта информационна система на държавните архиви (ИСДА) и до внедрените по проекта модул за е-услуги и система за онлайн заплащане. Недостатъчни финансови средства и липса възможност за закупуване на ново оборудване за читалните.</p>	<p>предоставят услугите. Част от предложенията, дадени от потребителите на архивна информация, са за съвременно оборудване на работни места с компютри, стойки за използването на дигитални фотоапарати, нова копирна техника.</p>	<p>Интернет връзка за достъп до надградената по проекта информационна система на държавните архиви (ИСДА) и до внедрените по проекта модул за е-услуги и система за онлайн заплащане. Недостатъчни финансови средства и липса възможност за закупуване на нова копирна техника.</p>
<p><b>ОДА – Пазарджик</b></p>	<p>-</p>	<p>-</p>	<p>Необходим допълнително персонал; възможност за ползване на технически средства.</p>	<p>Численият състав на ДАА се определя в Устройствения правилник на Агенцията, приет от МС. Потребителите имат право да</p>	<p>В анкетните карти са посочени следните приоритети за подобрения: „обстановката, в която се предоставят услугите”; „нужда от читателски</p>	<p>Численият състав на ДАА се определя в Устройствения правилник на Агенцията, приет от МС. Недостатъчни финансови средства и липса възможност за закупуване на</p>

				вносят в читалните свои технически средства по регламентацията в Правилника за реда и организацията на използването на архивни документи в ДАА.	апарати”; „щатният състав е недостатъчен”. Повече от гражданите – 36, мислят, че обслужването няма нужда от подобрения.	ново оборудване за читалните.
<b>ОДА – Пловдив</b>	-	Има изказана благодарност от читатели към „...колегите от архива, които са на изключително високо професионално ниво” за „...отношението, вниманието и обслужването”.	Интернет (1); да се обновят някои описи на фондове (1); да се разшири персоналът и подобри материално-техническата база (1); да има портиер-информатор (1); “работното време, например в събота и почивка в понеделник” (1); по-лесен и разбираем опис на	Частично изпълнение по проект с рег. № 13-32-5/24.02.2014 г. (техника, е-услуги). Численият състав на ДАА и работното време се определят в Устройствения правилник на Агенцията, приет от МС. Тарифата за таксите, които се събират от ДАА, е приета с ПМС.	Аспекти от обслужването, които потребителите смятат, че най-много се нуждаят от подобрение: -“обстановката, в която се предоставят услугите” и „по-лесен и разбираем опис на документацията“ - „по-добър достъп чрез дигитализиране на архива“ -“удобно би било да се	Недостатъчни финансови средства и липса възможност за закупуване на ново оборудване за читалните. По проект по ОПАК с рег. № 13-32-5/24.02.2014 г. са закупени и са предоставени по един компютър за потребителите във всяка читалня, с Интернет връзка за достъп до надградената по проекта информационна система на

			<p>документацията (1); “намирам крайно високи и безпричинни таксите за подаване на заявление” (1).</p>		<p>дигитализира всички скици от архивните единици“  -“липсата на асансьор“  -“преоборудване на читалнята – мебели, съвременни технически средства”  -„информационна база данни, ориентирана към съответни имена и характерни ключови думи“  - „асансьорът не работи, има нужда от портиер и хигиенист“  -„да се ремонтира асансьорът на ДА, хигиената е много лоша, липсва постоянен портиер“  -„Не е редно в тази институция да няма изправен асансьор, да няма</p>	<p>държавните архиви (ИСДА). ИСДА е информационна база данни, в която може да се търсят съответни имена, както и има възможност за търсене по характерни ключови думи. ИСДА предоставя лесен достъп на потребителите до архивните документи, в системата има и голям брой дигитализирани документи.</p>
--	--	--	--	--	--	---

					<p>длъжностно лице на пропуска, да няма хигиенист, да няма работно облекло за служителите. Значи ли, че Бог високо, Цар далеко”</p> <p>- „достъп до читалнята чрез асансьор, липсва чистачка за хигиената“</p> <p>- „осигуряване необходимата материална база, работещ асансьор“</p> <p>- „липсва хигиенист“.</p> <p>Читатели изразяват недоволство (и с право) от качеството на предоставяните им ксерокс копия.</p> <p>И през тази година продължават проблемите с ксерокса в читалнята. Той е</p>	
--	--	--	--	--	--	--

					на повече от 10 години, често пъти аварира и ремонтирането му, по мнение на обслужващата фирма, е вече нерентабилно. Крайно належащо е да се предвиди закупуването на нов ксерокс за читалнята.	
<b>ОДА – Смолян</b>	-	<p>В книгата за впечатления на ДА - Смолян има изразени следните мнения за 2016 г.: -12 ян. 2016 г. - Кристина Мудова, Доспат Впечатлена от доброто отношение на служителите в читалнята, тяхната всеотдайност, отзивчивост и търпение. -23 февр. 2016 г. - Ia и Ib класове на СУ „Св. Св. Кирил и Методий“ - Смолян с учителките си М. Гаджева, Р. Терзийска, Д. Йорданова, Ж. Гайдарова При посещение на изложба, посветена на 160-годишнината на училището,</p>	Оборудване с компютри на няколко читателски места; повече служители.	Частично изпълнение по проект с рег. № 13-32-5/24.02.2014 г. (техника). Численият състав на ДАА се определя в Устройствения правилник на Агенцията, приет от МС.	Като приоритети за подобрене са посочени: -техническа обезпеченост – работи се с морално остаряла техника и неудобно и амортизирано обзавеждане; -двама анкетирани сигнализират за прекалено тромавата система при заявяване за ползване на архивните	Недостатъчни финансови средства и липса възможност за закупуване на ново обзавеждане за читалните. По проект по ОПАК с рег. № 13-32-5/24.02.2014 г. са закупени и са предоставени по един компютър за потребителите във всяка читалня, с Интернет връзка за достъп до надградената по проекта информационна



	<p>изразяват своето очарование и поздравления.  -24 февр. 2016 г. - Славка Кадиева, Смолян  Посещава изложба, посветена на 160-годишнината на училището, изказва поздравления.  -26 февр. 2016 г. - Лидия Аврамова, Рудозем  Посещава изложба, посветена на 160-годишнината на училището, изказва поздравления и благодарности.  -26 февр. 2016 г. - Жанета Белева, Смолян  Посещава изложба, посветена на 160-годишнината на училището, изказва поздравления и благодарности.  -21 март 2016 г. - Красимир Буков, Смолян  Посещава фотоизложба “Крум Савов – Места и лица от Родопите и Беломорието“, изказва възхищението си от дейността на екипа, създал изложбата – художник-фотографа Иво Хаджимишев, семейство</p>			<p>документи и големият брой формуляри, които се налага да попълват читателите п-заявление, заместители, листовце за използване, дневник за регистриране на посещенията в читалнята, книга за поръчаните и предоставени архивни документи, поръчка за изготвяне на копия, анкетна карта. Това отнема много голяма част от времето, предвидено за работа с документите, а понякога повече и от времето на ползване на документите.</p>	<p>система на държавните архиви (ИСДА).</p>
--	---	--	--	---	---

		<p>Гипсът, музеите в Асеновград и Пловдив и ДА – Смолян.</p> <p>-25 март 2016 г. - ученици от IVa VIб и VIв класове от СУ „Св. Св. Кирил и Методий“ - Смолян с преподавател Славка Палагачева</p> <p>Посещават фотоизложба “Крум Савов – Места и лица от Родопите и Беломорието“, изразяват своите впечатления, благодарност към организаторите за възможността да обогатят своите знания за живота на родопчани в миналото.</p> <p>-28 март 2016 г. - Цанкина и Дойчинска, Смолян</p> <p>Посещават фотоизложба “Крум Савов – Места и лица от Родопите и Беломорието“. Развълнувани и благодарни за съхраненото и показано богатство.</p> <p>-30 март 2016 г. - Виолета Килюрова, Мария Дичева, Смолян</p> <p>Посещават фотоизложба “Крум Савов – Места и лица от Родопите и Беломорието“. Развълнувани от</p>				
--	--	--	--	--	--	--

		<p>професионализма и верния усет на фотографа към психологията на родопските българи.</p> <p>-05 апр. 2016 г. - Никола Вранчев Примовски, Смолян Посещават фотоизложба “Крум Савов – Места и лица от Родопите и Беломорието“.</p> <p>Възхитен и трогнат от изложбата, с благодарности за представянето.</p> <p>-05 апр. 2016 г. - ученици от VI класове от СУ „Св. Св. Кирил и Методий“ - Смолян с преподавател Славка Палагачева Посещават фотоизложба “Крум Савов – Места и лица от Родопите и Беломорието“.</p> <p>Впечатлени са от живота на предците си.</p>				
<b>ОДА – Хасково</b>	-	-	-	-	В анкетните карти е даден следният отговор – препоръка: „архивохранилищ е в чертите на града“.	В процес на оборудване на ново архивохранилище в рамките на административната сграда, което времево се извършва съобразно финансовите възможности на

						ДАА.
<b>РДА – София</b>	Постъпило е и писмо от Омбудсмана на Република България с молба за извършване на проверка в община Гоце Делчев във връзка с жалба на г-н Атанас Урдев за предоставяне на противоречива документална информация.	През отчетния период не са регистрирани жалби и сигнали на граждани и институции, касаещи злоупотреби и нарушаване на професионалните и етични норми за поведение от служителите на дирекция “Регионален държавен архив” – София.	-	През месец ян. 2016 г. ще бъде извършена извънредна проверка по случая, след което ще бъде изготвен отговор до Омбудсмана.	-	-
<b>ОДА – Благоевг рад</b>	Не са регистрирани жалби и сигнали от граждани и институции, касаещи злоупотреби или нарушения на професионалните и етичните норми от служителите в отдела.	През 2016 г., в книгата за вписване на мнения от потребителите двама граждани изказват благодарност към работата на завеждащия читалнята на архива - гл. експерт Гълъбина Андреева със следния текст: „На 08.01.2016 г. бяхме в Държавен архив гр. Благоевград за документи, свързани с наследствен имот. Бяхме учудени от адекватната и компетентна работа на служителката Галя Андреева. Оказа ни нужното съдействие, отделно от учтивото отношение към нас. Благодарим й сърдечно и се надяваме във всички	Закупуване на нова офис-техника (5); подобряване на осветлението в читалнята (5).	Частично изпълнение по проект с рег. № 13-32-5/24.02.2014 г. (техника). Недостатъчни финансови средства за ремонт и невъзможност за проектно финансиране.	Аспекти за извършване на подобрения при обслужване на потребителите: „Закуване на нова офис-техника”; „Подобряване условията на работа в читалнята” „осветеност”.	Частично изпълнение по проект с рег. № 13-32-5/24.02.2014 г. (техника). Недостатъчни финансови средства за ремонт и невъзможност за проектно финансиране.

		<p>институции в България да има поне по един такъв служител. С уважение – Ибрахим Бялков, Ю. Лапандов“.</p> <p>Други сигнали, оплаквания, предложения или похвали за отчетния период не са регистрирани в архива.</p>				
<p><b>ОДА – Кюстендил</b></p>	<p>През отчетния период е регистрирана една жалба на гражданин по отношение на негово съмнение за незаконосъобразно обслужване на потребители на архивна информация в читалнята на ОДА – Кюстендил.</p>	<p>В книгата за впечатления на ДА - Кюстендил има изразени следните мнения за 2016 г.:</p> <p>-„18.07.2016 г. Никола Божидаров Петров Хиляди благодарности за служителките – г-жа Георгиева и г-жа Стойкова – голям професионализъм, много любезни и внимателни. Изключително сме доволни и пожелаваме да им повече такива хора.”</p> <p>-„02.08.2016 г. Доц. Д-р Екатерина Керемидарска от Регионален исторически музей, зав. отдел „Научна група” и преподавател в Шуменски у-т „Епископ Константин Преславски”, ФИН, катедра „Туризм”</p>	-	<p>Извършената от директора на Дирекция “Регионален държавен архив” – София проверка на контролните и отчетни документи в читалнята и предоставените писмени обяснения от служители еднозначно е констатирала липсата на каквито и да било нарушения при предоставянето на документи в</p>	<p>Три потребители на архивна информация са дали препоръка за „подобрене в обстановката – осветеност”.</p>	<p>В читалнята на ДА – Кюстендил работят всички осветителни тела.</p>

		<p>От повече 20 години ползвам услугите и компетентността на колегите от Държавен архив – Кюстендил.</p> <p>Впечатлена съм от проявената отзивчивост и внимание от тяхна страна по време на работата ми с тях. Работила съм по следните теми: „Социално-нормативната култура на селското население в Кюстендилско”, „Граничните събори в Средна Западна България”, „Култура и бит на българското население в Босилеградско”, „Делото на Райна Цанева”, БЧК. К.л., „Отношението на местната власт към минералните води и гражданската инициатива за развитието на курортното дело в Кюстендил”.</p> <p>На целият колектив, ръководен от колегата г-н Петър Шейков поднасям моето уважение и благодарност, съпроводено с пожелания за здраве и големи професионални успехи във всичките им</p>		<p>читалнята на архива. Писмен отговор е изпратен до жалбоподателя г-н Марамски в установения от нормативните документи срок. Копие от преписката е изпратено в Инспектората на ДАА.</p>		
--	--	--	--	--	--	--

		<p>начинания!  Доц. Д-р Екатерина Керемидарска”  -„07.10.2016 г.  Димитър Пейов Нейков  Доволни сме от Рилка Петрова за експедитивно обслужване и човешкото отношение към гражданите. Поздравяваме я специално със добри симпатии и уважение.  Подпис...”  -„21.10.2016 г.  Преподаватели от ЮЗУ „Неофит Рилски”, които работим по проект „Дигитален ромски архив в Югозападна България” посетихме Държавен архив Кюстендил, издирвайки документи по темата. Посрещнаха ни колеги, които професионално и компетентно подпомогнаха работата ни и позволиха бързо и перфектно да извършим справката са в справочния апарат и да проучим предоставените ни извори.  Благодарим на колегите!</p>				
--	--	--	--	--	--	--

		Желаем здраве и бъдеще успехи! Доц. Анастасия Пашова Доц. Кристина Попова Доц. Петър Воденичаров Доц. Марияна Пискова Д-р Нурие Муратова Д-р Милена Ангелова”				
<b>ОДА – Перник</b>	-	-	“Връзка с Интернет комуникация”	По проект по ОПАК с рег. № 13-32-5/ 24.02.2014 г. са закупени и са предоставени по един компютър за потребителите във всяка читалня, с Интернет връзка за достъп до надградената по проекта информационна система на държавните архиви (ИСДА).	През 2016 г. няма попълнени анкетни карти.	-
<b>ОДА – София</b>	-	В книгата за мнения, жалби и препоръки са изказани благодарности за доброто обслужване и отношението на служителите в читалнята на архива към потребителите	Апарат за вода.	Чл. 22, т. 15, от Правилника за реда и организацията на използването на архивни	Потребителите на архивна информация са дали препоръка за „подобрене в обстановката –	Потребителите имат право да внасят в читалните свои технически средства по регламентацията в Правилника за



		<p>на архивна информация:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Благодарност към С. Стоянова и С. Димитров за компетентното и лъчезарно обслужване.</li> <li>- Благодарност за обслужването и доброто отношение на служителите.</li> </ul> <p>Направено е предложение за обособяване в читалнята на отделно помещение за приемане на заявления и извършване на консултации на посетители с цел осигуряване на спокойствие и тишина на читателите.</p>		<p>документи в ДАА, забранява внасянето и употребата в читалните на храни, напитки и предмети, които могат да увредят документите. В сградата в София, ул. “Московска” № 5, в която се помещава ОДА-София, има кафе-клуб, достъпен за служители и външни посетители, с напитки и храни.</p>	<p>осветеност и възможност за използване на технически средства”.</p>	<p>реда и организацията на използването на архивни документи в ДАА. В читалнята на ДА – София работят всички осветителни тела.</p>
--	--	--	--	---	---	--

Съгласували:

Георги Чернев – главен секретар на Държавна агенция “Архиви”

Илияна Паскова – главен директор на Главна дирекция “Архивна политика”

Изготвил:

Ивелина Митева – главен експерт в Отдел “Управление на архивните дейности”, Главна дирекция “Архивна политика”