

ДОКЛАД

за проучване удовлетвореността на потребителите на архивна информация през 2015 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. – 31.12.2015 г. в кутиите за мнения и коментари, в тетрадките – дневници за мнения и препоръки в читалните, по кореспондентски и по електронен път, са постъпили:

- похвали за добра, точна и отговорна работа на служителите;
- благодарствено писмо до председателя на ДАА;
- коментари и благодарности от граждани, записани през проведената Нощ на музеите на 16 май 2015 г.;
- положителни отзиви от посетители, удовлетворени от посещението си в държавен архив;
- 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;
- благодарности по електронна поща;
- една препоръка за сътрудничество с Историческия факултет на Великотърновския университет за организиране на студентски стажове и практика в архива;
- отзиви - похвали под публикации на архивни специалисти и социални сайтове;
- едно 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 месец януари 2016 г. ще бъде извършена извънредна проверка по случая, след което ще бъде изготвен отговор до Омбудсмана..

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. Извършената от директора на Дирекция “Регионален държавен архив” – София проверка на контролните и отчетни документи в читалнята и предоставените писмени обяснения от началника на отдела и от двама експерти еднозначно е констатирала липсата на каквито и да било нарушения при предоставянето на документи в читалнята на архива. Писмен отговор е изпратен до жалбоподателя господин Марамски в установения от нормативните документи срок. Копие от преписката е изпратено в Инспектората на ДАА.

През 2015 г. продължава попълването на анонимните анкетни карти по утвърден 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 **821 анкетни карти** (за сравнение през 2014 г. техният брой е бил 899).

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 (795 положителни отговора и нито един отрицателен) и читателите са удовлетворени от обслужването (786 положителни мнения и само 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 383 жени и 437 мъже, като с висше, полувисше образование са 449, а със средно – 271. Преобладават читателите на възраст между 41-60 години – 342, предимно работещи – 440 и пенсионери – 201.

На въпроса “моля, уточнете кой/и аспект/и от обслужването смятате, че най-много се нуждае/ят от подобрения”, са получени **65 мнения по отношение оборудването на помещенията, в която се предоставят услугите** (осветеност, спокойствие, възможност за използване на технически средства и др.) и **60 мнения “друго, моля уточнете”**. В последните 60 мнения са включени и отговори “доволен съм от обслужването” и “нямам бележки”, както и следните коментари, препоръки и предложения за: подмяна на техническите средства за четене на микрофилми, по-добро отопление през зимата, недостатъчен брой служители, нова техника, нужда от климатик, оборудване с компютри на повече читателски места, електронно обслужване, промяна на работното време, високи такси за подаване на заявление, подобряване на осветлението в читалните, възможност за ползване на технически средства, апарат за вода 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 осъвременяване на техническото обслужване, улеснен достъп до базите данни на ДАА, електронизация на научно-справочния апарат, 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 в девет държавни архива, 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.

Относно препоръката за поставяне на апарат за вода, тя не е взета под внимание, защото в чл. 22, т. 15 от Правилника за реда и организацията на използването на архивни документи в ДАА се забранява внасянето и употребата в читалните на храни, напитки и предмети, които могат да увредят документите.

За поредна година, през 2015 г. потребителите на архивна информация изказват две основни групи препоръки: 1. за наличие в читалните на държавните архиви на достъпни за читателите компютърни конфигурации с Интернет връзка и 2. за подобряване на материално-техническото оборудване и климатизацията на читалните.

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 Агенцията 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 за читалните на държавните архиви се отчита проектното финансиране. Препоръчително е да бъдат анализирани от компетентните служители на ДАА техническите възможности за предоставяне на безплатна Wi-Fi връзка във всички читални на държавните архиви, като бъде направен и съответният финансов анализ, предвид очакваното увеличение на таксите за Интернет връзката.

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.

През 2015 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 извърша 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 2015 г. мнения, препоръки, коментари, жалби от потребителите на архивна информация със сравнителни данни за проучената удовлетвореност на потребителите през 2014 г.

Информация за постъпилите през 2015 г. мнения, препоръки, коментари, жалби от потребителите на архивна информация за проучване на тяхната удовлетвореност с данни за проучената удовлетвореност на потребителите през 2014 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:

АРХИВ	Мнения, препоръки, коментари, жалби от КУТИИТЕ ЗА МНЕНИЯ и коментари и ТЕТРАДКИТЕ – ДНЕВНИЦИ ЗА МНЕНИЯ И ПРЕПОРЪКИ в читалните на държавните архиви през 2014 г.	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.	Препоръки в доброволно попълнените анонимни АНКЕТНИ КАРТИ през 2014 г.	Взети/ невзети предвид Причини 2014 г.	Препоръки в доброволно попълнените анонимни АНКЕТНИ КАРТИ през 2015 г.	Взети/ невзети предвид (причини) 2015 г.
ЦДА	-	През отчетния период в книгите за мнения и препоръки, налични в читалните, не са регистрирани подадени сигнали,	-	-	От страна на читатели не е изявявано желание за попълване на анкетни карти за измерване	-

		оплаквания и предложения във връзка с предоставяните от ЦДА услуги или от дейността на служители в отдел "ИАФ". В читалните на ЦДА не са констатирани и нарушения от страна на потребители на архивна информация по смисъла на Закона за Националния архивен фонд (ЗНАФ).			удовлетвореността от предоставяните услуги, налични във всички читални.	
ДВИА	1 мнение: „задоволство от проявената от служителите в читалня отзивчивост и компетентно съдействие”.	-	„Нямам бележки”	-	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

РДА - Бургас	-	-	-	-	-	-
ОДА – Бургас	-	<p>През 2015 г. няма постъпили жалби, сигнали и предложения в кутията и дневника за жалби, сигнали и предложения; не са регистрирани такива и по кореспонденски път.</p> <p>Има постъпили похвали за добра, точна и отговорна работа на служителите.</p>	Обстановката (студено през зимата и горещо през лятото).	Недостатъчни финансови средства за ремонт; невъзможност за проектно финансиране.	<p>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 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.</p> <p>Основният приоритет за подобрене е обстановката, в</p>	<p>Недостатъчни финансови средства за ремонт и/или закупуване на нови климатици и обзавеждане; невъзможност за проектно финансиране.</p> <p>Провеждат се срещи с органи на местната власт и управление за пробучаване на възможностите за преместване в друга административна сграда.</p>

					която се предоставят услугите. 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. Електронно обслужване, справка по интернет, недостатъчно персонал, техника и др.	
ОДА – Сливен	-	-	-	-	-	-
ОДА – Стара Загора	2 положителни мнения относно професионално и акуратно обслужване, изказани от инж. Васил Полихронов на 09.05.2014 г. и Йорданка Василева на 26.09.2014 г.	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.				
ОДА – Ямбол	-	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.	Недобро отопление.	Недостатъчни финансови средства за нова климатизация, съобразно кубатурата; невъзможност за проектно финансиране.	Недостатъчен брой служители (1); качествена и прецизна техника (1).	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 численост на административните звена.
РДА - Варна	-	През периода не са постъпвали сигнали, жалби и оплаквания за неспазване на стандартите и лошо качество на административното обслужване.	В отчета на РДА - Варна за 2014 г. на стр. 15 е записано: “Продължава проучване мнението на читателите за качеството на обслужване и предоставяните услуги, чрез попълване на Анкетни карти. Към настоящия отчет са приложени индивидуални обобщени информации на ОДА за резултатите от проучването. За периода, след	Резултатите от извършените анализи за удовлетвореността на потребителите са отчетени в ежегодните отчети за дейността на ДАА, публикувани на административния интернет сайт на Агенцията. Служителите на ДАА са служебно запознати с бюджета на ДАА и с планираните и извършвани ежегодно разходи на Агенцията за ремонтни дейности и оборудване.	-	-

			<p>въвеждане на анкетните карти и предоставяне на обобщена информация в централна администрация, не е предоставена обратна информация за извършен анализ на потребителските мнения и мерки и действия за подобряване на условията, за които решението е от компетентността на ръководните структури в ДАА.”</p>			
ОДА – Варна	-	Няма подадени сигнали, оплаквания, похвали, предложения и др.	-	-	-	-

ОДА – Добрич	-	За периода януари - декември 2015 г., съгласно Административно-процесуалния 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.	“Доволен съм от обслужването”	-	“Повече на брой служители”	В Устройствения правилник на ДА “Архиви”, приет от министерски съвет (МС), е регламентирана общата численост на административните звена.
ОДА – Търговище	-	През отчетния период в Книгата за похвали и оплаквания не са вписани отзиви от потребители на архивна информация, посетили читалнята на	Осъвременява не на техническото обслужване; улеснен достъп до базите данни на Държавна агенция “Архиви”.	По проект по ОПАК с рег. № 13-32-5/ 24.02.2014 г. през 2015 г. ще се закупят и предоставят по един компютър за потребителите във всяка читалня, с	Необходимо е по-добро техническо осигуряване (4); необходим е повече персонал (1).	В Устройствения правилник на ДА “Архиви” е регламентирана общата численост на административните звена.

		<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>Интернет връзка за достъп до надграждащата се по проекта информационна система на държавните архиви (ИСДА) и до разработените по проекта е-услуги и система за онлайн заплащане. Чрез административната страница на ДАА служителите и всички останали заинтересовани страни са запознати с целите, срока, стойността, целите и дейностите по проекта.</p>		
<p>ОДА – Шумен</p>	<p>1 мнение: "Много добре подготвена експозиция със снимков материал, отлично качествено обслужване на архивите, с</p>	<p>През отчетния период в Книгата за похвали и оплаквания на ОДА – Шумен, са вписани 4 положителни отзива от</p>	-	-	<p>“Всички хранилища да се съберат на едно място.”</p>	<p>Извършен е ремонт на новопридобитата сграда за архивохранилищни нужди на ОДА-Шумен. Предстои през 2016 г.</p>

	благодарност и пожелание за здраве" инж. Христов-Бояров, 18.09.2014 г.	потребители, удовлетворени от посещението си в архива. Няма сигнали и жалби, подадени в кутията за жалби и сигнали на ОДА-Шумен.				оборудване и пренасяне на документи от други архивохранилища. В попълнените анкетни карти всички потребители са отговорили, че поръчаните от тях документи се доставят в срок и са удовлетворени от обслужването.
РДА – Велико Търново	-	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.	-	-	-	-
ОДА – Велико	3 положителни мнения:	В книгата за мнения	Ползване на	Частично	Ползване на	По проект по ОПАК

<p>Търново</p>	<p>- „Сърдечно благодаря за отзивчивостта, професионалната помощ и експедитивността.” - „С дълбоко удовлетворение от компетентното обслужване, от прекрасното отношение и отзивчивост на служителите...” - „С огромна благодарност за отделеното време и внимание, професионално отношение.”</p>	<p>на читатели на Държавен архив – Велико Търново са отразени 7 похвали за работата на служителите. Читателите са изказали благодарност за „отделеното време и голямото внимание”, задоволство 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</p>	<p>компютър в читалнята; нова техника; по-добро отопление през зимния сезон; нужда от климатик; нужда от повече персонал.</p>	<p>изпълнение по проект с рег. № 13-32-5/24.02.2014 г. (техника); ограничено финансиране за извършване на ремонтни дейности и за оборудване; численият състав на ДАА се определя в Устройствения правилник на Агенцията, приет от Министерски съвет.</p>	<p>компютър в читалня (4); нова техника (3); по-добро отопление през зимния сезон (1); нужда от климатик (3); нужда от повече персонал (2); отопление (1).</p>	<p>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. Численият състав на ДАА се определя в Устройствения правилник на Агенцията, приет от Министерски съвет.</p>
-----------------------	--	--	---	--	--	---

		архива.				
ОДА – Габрово	-	-	В читалнята има нужда от климатик, компютър, повече електронни услуги, хранилицата са далече от читалнята, столовете са неудобни.	Частично изпълнение по проект с рег. № 13-32-5/24.02.2014 г. (техника, е-услуги); ограничено финансиране за извършване на ремонтни дейности и за оборудване.	“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), компютърна конфигурация за читатели.	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. Численият състав на ДАА се определя в Устройствения правилник на Агенцията, приет от МС.
ОДА – Разград	1 похвала	Няма подадени жалби от потребители.	-	-	-	-
ОДА – Русе	3 мнения: 1. Д. Бянова, докторант	Има записани в Книгата за похвали	Необходимост от използване	Частично изпълнение по	- Да се подобри обстановката, в	Частично изпълнение по

	<p>в университета “Браун” – САЩ : “Искам да благодаря за изключителната отзивчивост и съдействие на служителите от Държавен архив – Русе и по-специално на г-жа В. Антонова за отделеното време. Благодарение на добрата информираност на г-жа Антонова и желанието ѝ да помогне, успях да събера необходимите за мен материали по темата за хлорните обгазявания на гр. Русе през 80-те години за много кратък период от време. Радвам се, че има хора като нея и нейните колеги, които са готови да се отзоват по всяко време. На целия колектив на Държавен архив – Русе пожелавам успехи в работата и повече читатели през цялата 2014</p>	<p>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.</p>	<p>на съвременна техника - компютри, дигитални фотоапарати в читалнята и промяна на обстановката, в която се предоставят услугите – отопление през зимата и повече осветеност на помещението, подобряване на материалната база. Като забележка и препоръка читателите отбелязват неподходящото, труднодостъпно и непредставително място, на което се намира</p>	<p>проект с рег. № 13-32-5/24.02.2014 г. (техника); ограничено финансиране за извършване на ремонтни дейности и за оборудване. По отношение на предложението за дигитални фотоапарати в читалнята за ползване от потребителите – по Цените на услугите ДАА извършва дигитализация на документи; в чл. 20, т. 8 и в чл. 49 от Правилника за реда и организацията на използването на архивни документи в ДАА се регламентират правото на потребителите да</p>	<p>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).</p>	<p>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.</p>
--	--	---	---	---	---	--

	<p>г.”(03.01.2014 г.); - М. Методиев от Институт за изследване на близкото минало: “С благодарност за ефективното и бързо обслужване от служителите на ДА- Русе, които изцяло ми съдействаха за изследването ми за Българската православна църква през комунизма” (2014); - инж. Грета Станчева от Разград: “Изказвам благодарност на екипа на Държавен архив – Русе, за вниманието и компетентното обслужване на читателите!” (30.09.2014 г.)</p>		<p>сградата на администрация та.</p>	<p>ползват своя техника за копиране и редът за нейното използване; архивите нямат задължение да предоставят за тези цели своя техника на потребителите. По отношение на местоположението на сградата – ДАА има дългогодишна кореспонденция с местните органи на власт и управление с цел намиране на оптимално решение.</p>		
<p>ОДА – Силистра</p>	-	-	<p>Необходимост от работни (читателски) места в читалнята, които да са оборудвани с компютри;</p>	<p>Частично изпълнение по проект с рег. № 13-32-5/24.02.2014 г. (техника, е- услуги); ограничено финансиране за</p>	<p>Необходимост от работни (читателски) места в читалнята, които да са оборудвани с компютри (1).</p>	<p>Частично изпълнение по проект с рег. № 13- 32-5/24.02.2014 г. (техника, е-услуги).</p>

			липсва справочен апарат към регистрите за гражданско състояние (именни указатели към регистрите); електронно обслужване.	извършване на ремонтни дейности и за оборудване; нецелесъобразно е при наличния кадрови ресурс изготвяне на именни указатели към регистрите – съхраняваните в държавните архиви документи се предоставят на потребителите за издирване на необходимата им информация или потребителите заплащат по Цените на услугите държавният архив да им извърши справка.		
РДА – Монтана	-	-	-	-	Електронно обслужване	Частично изпълнение по проект с рег. № 13-32-5/24.02.2014 г. (е-услуги).
ОДА – Видин	3 мнения:	-	Отопление	Частично	-	-

	<p>- Татьяна Стоянова, “останах много доволна от служителите, които се отнесоха с мен много добре, със страшно добро обслужване, бяха много толерантни, благодаря ...” (20.06.2014 г.);</p> <p>- Цветко Петров, от свое име и от името на роднини от Западните покрайнини изказва благодарност “за бързото и навременно обслужване от Галя Цолова (гл. специалист) и всички служители” (12.11.2014 г.);</p> <p>- Деян Дулович от с. Шипиково, община Зайчар, доволен е от “бързата и перфектна услуга от Галя Цолова” (20.11.2014 г.)</p>		<p>през зимата, климатизация през лятото, електронно обслужване, улесняване на заплащането.</p>	<p>изпълнение по проект с рег. № 13-32-5/24.02.2014 г. (техника, е-услуги, онлайн заплащане на услуги); ограничено финансиране за извършване на ремонтни дейности и за оборудване.</p>		
ОДА – Враца	<p>1 препоръка от читателя Сийка К. Танкова: “Когато за пръв път дойдох в Държавен архив Враца, нямах никаква представа</p>	-	-	<p>В годишните планове на държавните архиви, в изпълнение на Стратегическа цел 3 от Стратегията</p>	-	-

	<p>какво представлява. За три години разбрах какво богатство е това. Ако не беше съхранен архива, нямаше да мога да напиша книга за историята на село Мраморен. Колективът е прекрасен. Винаги любезни и мили. Препоръката ми е да продължат да издирват архив и в селата на нашия регион. Има все още какво да се намери.”</p>			<p>на ДАА 2013-2015 г., е заложено обогатяване на Националния архивен фонд с нови постъпления и с допълване на вече налични такива.</p>		
<p>ОДА – Ловеч</p>	<p>9 благодарности и 1 мнение: - благодарност от Людмила Брънекова, учител по история в ГЧЕ “Екзарх Йосиф I” - Ловеч за оказано съдействие и експертна помощ в работата на ученическите клубове по история към училището; - благодарност от М. Джамбазов – читател, за учтиво и компетентно</p>	<p>През 2015 г. в книгата за мнения и препоръки в читалнята на ОДА - Ловеч са вписани общо 6 мнения, от които: - 5 благодарности към служителите на архива за коректно, компетентно и бързо обслужване; вежливо отношение; оказана професионална помощ и</p>	-	-	-	<p>Организирането на студентски и ученически стажове и практики в държавните архиви се индицира и провежда по инициатива на съответното висше/ средно училище. През 2015 г. в ОДА-Ловеч е проведен стаж на студент от СУ “Климент Охридски”, специалност</p>

	<p>обслужване. - Благодарност от Яким Якимов, читател, за отзивчиво и експедитивно обслужване; -благодарност от Иван Павлевски, читател, за културно обслужване и оказана помощ при издирване на документи; - благодарност от Надка Пелова, читател, за експедитивно обслужване; - благодарност от анонимен читател за отзивчивостта и добрия тон на служителите; - благодарност от Иван Иванов, читател, за оказано съдействие и компетентно обслужване; - благодарност от М. Малашки, читател, за оказано внимание и бързо обслужване; - благодарност от Ани Антонова, читател за компетентно, бързо и</p>	<p>ориентиране в търсенето на информация. - 1 препоръка за сътрудничество с историческия факултет на Великотърновския университет за организиране на студентски стажове и практики в архива. В кутията за жалби, сигнали и препоръки няма подадени оплаквания.</p>				<p>“Документален и архивен мениджмънт”, магистърска програма дистанционно обучение.</p>
--	---	--	--	--	--	---

	адекватно обслужване; - мнение от читател за учтливо, точно и бързо обслужване и спазване на професионалния кодекс.					
ОДА – Монтана	1 мнение: положителна оценка за компетентното обслужване от главен специалист при издирване на документи по определен въпрос.	-	-	-	-	-
ОДА – Плевен	6 мнения и коментари: - благодарност от гражданин за любезното и компетентно обслужване; - 3 положителното впечатления от експонираната изложба на 17.05.2014 г. в изложбената зала на архива по повод нашето участие в проекта "Нощ в музея", с проявен интерес към изложените фотодокументите и сформирания кър със	-	-	-	Премахване на бюрокрацията (1)	В ДАА се изпълняват всички нормативни определени изисквания, свързани с административното обслужване.

	<p>стари репрографски пособия;</p> <p>- благодарност от гражданин за проявената отзивчивост, акуратност и експедитивност, получил от служителите на архива при предоставянето му на архивна информация;</p> <p>- благодарност на гражданин за вниманието, което е получил в архива и за удоволствието, с което отново ще го посещава.</p>					
РДА – Пловдив	-	През 2015 г. не са подадени жалби за лошо административно обслужване в читалните или за некоректно поведение от служители на регионалната дирекция.	-	-	Основните препоръки на гражданите са насочени към мерки за подобряване условията на работа и оборудването на читалните с компютърна техника,	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

					ергономични столове и работни маси, които да улеснят работата и хода на проучванията им.	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.
ОДА – Кърджали	-	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 фактографска информация. Те са оценили като положително своевременното им обслужване и консултиране в	Потреблението е на добро ниво и за момента не се нуждае от подобрене	-	Предложенията, дадени от потребителите на архивна информация, са за съвременно оборудване на работни читателски места с компютри, стойки за използването на дигитални фотоапарати, нова копирна техника.	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-

		<p>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>услуги и система за онлайн заплащане. Недостатъчни финансови средства и липса възможност за закупуване на ново оборудване за читалните.</p>
<p>ОДА – Пазарджик</p>	-	-	<p>“По- малко да се пише – поръчки, заявления...”, “Да е по-топло”;</p> <p>дигитализация на архивите и цифровизация.</p>	<p>Правилникът за реда и организацията на използването на архивни документи в ДАА регламентира дейностите по използване на архивни документи, които са насочени към обслужване на потребностите на потребителите при гарантиране правилното използване на архивни</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 внасят в читалните свои технически средства по регламентацията в Правилника за реда и организацията на използването на архивни документи в ДАА.</p>

				документи и опазването им; ограничено финансиране за извършване на ремонтни дейности и за оборудване; ДАА е културната институция с традиционно най-голям обем дигитализирани образи – в изпълнение на Първа стратегическа цел.		
ОДА – Пловдив	-	-	Необходимо е да се набави нова копирна техника за по-добро обслужване; осигуряване възможност за достъп до Интернет на читателите; възможност за ползване на технически средства	Частично изпълнение по проект с рег. № 13-32-5/24.02.2014 г. (техника, е-услуги); ограничено финансиране за извършване на ремонтни дейности и за оборудване; потребителите имат право да внасят в	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);	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

				читалните свои технически средства по регламентацията в Правилника за реда и организацията на използването на архивни документи в ДАА	по-лесен и разбираем опис на документацията (1); “намирам крайно високи и безпричинни таксите за подаване на заявление” (1).	приета с ПМС.
ОДА – Смолян	<p>Мнения:</p> <p>- Петя Иванова: за първи път посещава и ползва услугите на архива. Впечатленията ѝ са, че на всички читатели се отделя необходимото внимание и съдействие. Препоръчва въвеждане на нови технологии и достъп до интернет за читатели в читалнята (23 апр. 2014 г.);</p> <p>- Никола Пашов, дългогодишен приятел на Държавен архив - Смолян, фондообразувател, читател, дава отлична оценка и подчертава професионализма и</p>	-	Оборудване с компютри на няколко читателски места; по-удобна мебелировка за продължителна работа; Интернет и бърза връзка при търсенето на информация; електронни пътеводители.	Частично изпълнение по проект с рег. № 13-32-5/24.02.2014 г. (техника, е-услуги); ограничено финансиране за извършване на ремонтни дейности и за оборудване; ИСДА ежедневно се обогатява с нововъведена информация на всички нива на описание; на административния сайт на ДАА се публикуват пътеводители по	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.

	<p>човешките обноси към посетителите (16 май 2014 г.);</p> <p>- доц. д-р Христина Стайкова, фондообразувател, споделя, че въпреки малкия брой на служителите винаги е обслужена професионално, компетентно и ескпедитивно (12 юни 2014 г.);</p> <p>- Росица Хубчева: като бивш архивист познава характера на работа, чест посетител е, според нея служителите проявяват новаторство в работата си (13 юли 2014 г.).</p>			архивните фондове.		
ОДА – Хасково	-	-	“Архивохранилище в чертите на града”	В процес на оборудване ново архивохранилище в рамките на административната сграда, което времево се извършва съобразно финансовите	-	-

				възможности на ДАА.		
РДА – София	-	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 месец ян. 2016 г. ще бъде извършена извънредна проверка по случая, след което ще бъде изготвен отговор до Омбудсмана.
ОДА – Благоевград	2 мнения: - Сашка Боюклийска-Петрова от Благоевград изразява положително впечатление от работната среда в архива (като цяло) и от дейността, свързана с обслужването на читатели (24 ноем. 2014 г.); - Абдула Кезимов Мехмедов от с. Хвостяне, обл. Благоевград, изразява	Не са регистрирани жалби и сигнали от граждани и институции, касаещи злоупотреби или нарушения на професионалните и етичните норми от служителите в отдела.	Повече дигитализирани и качени в Интернет документи.	ДАА е културната институция с традиционно най-голям обем дигитализирани образи – в изпълнение на стратегическа цел 1. през 2014.	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.

	своето положително впечатление и благодарност от работата на завеждащият читалнята на архива (4 дек. 2014 г.).					
ОДА – Кюстендил	5 положителни коментара с похвали и благодарности за много добрата организация на обслужването в читалнята, както и за бързата, вежлива и компетентна работа на главните експерти Рилка Петрова и Александра Стойкова: - Живка и Иван Андонови “С голяма благодарност за учтивостта, професионализма, коректното и бързото обслужване от Александра Стойкова и Рилка Петрова. Помогнаха ни да решим проблема си. Желая им здраве и голям късмет. Ако всички в държавата работят по	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.	-	-	-	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 читалнята на архива. Писмен отговор е изпратен до жалбоподателя г-н Марамски в установения от

	<p>този начин – България ще цъфти.” (24.06.2014 г.);</p> <p>- Р. Кирова “Специални благодарности на г-жа Александра Стойкова и г-жа Рилка Петрова за търпението, толерантността и професионализма, както и за отзивчивостта и човешкото отношение за 3-те изминали дни” (09.07.2014 г.);</p> <p>- Александър Александров “Екипът е много коректен, точен и бърз. Справя се с всички поставени задачи и отговорности. Обслужването е на ниво и документацията е запазена и съхранена чудесно. Благодаря!” (05.08.2014 г.);</p> <p>- Тодор Василев “Впечатлен съм от вежливото и всеотдайно отношение на служителката от Държавен архив –</p>					<p>нормативните документи срок. Копие от преписката е изпратено в Инспектората на ДАА.</p>
--	---	--	--	--	--	--

	<p>Кюстендил – Рилка Петрова към читателите. Пожелавам й много здраве, лично и семейно щастие и да се развива творчески.” (10.12.2014 г.);</p> <p>- Иво Велинов “В този отдел на държавен архив работят много вежливи и всеотдайни хора, особено служителката Рилка Петрова, която съдейства за намирането на пълната информация доколкото можа с огромна всеотдайност. Също така съм много доволен от ползването на документите и прецизността на съхранение на същите.” (11.12.2014 г.).</p>					
ОДА – Перник	1 похвала	-	-	-	“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) и до внедрените по проекта модул за е-услуги и система за онлайн заплащане.
ОДА – София	2 похвали	-	Поставяне на апарат за вода	<p>В чл. 22, т. 15, от Правилника за реда и организацията на използването на архивни документи в ДАА се забранява внасянето и употребата в читалните на храни, напитки и предмети, които могат да увредят документите.</p> <p>В сградата в София, “Московска” № 5,</p>	Апарат за вода.	<p>Чл. 22, т. 15, от Правилника за реда и организацията на използването на архивни документи в ДАА, забранява внасянето и употребата в читалните на храни, напитки и предмети, които могат да увредят документите.</p> <p>В сградата в София, ул. “Московска” № 5, в която се помещава ОДА-София, има кафе-клуб, достъпен за</p>

				<p>в която се помещава ОДА-София, има кафе-клуб, достъпен за служители и външни посетители, с напитки и храни.</p>		<p>служители и външни посетители, с напитки и храни.</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”