



**ГОДИШЕН ДОКЛАД  
ЗА  
ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ  
АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В АГЕНЦИЯ ПО ГЕОДЕЗИЯ,  
КАРТОГРАФИЯ И КАДАСТЪР (АГКК) ПРЕЗ 2021 г.**

Докладът за оценка на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване в АГКК и нейните 28 териториални служби през 2021 г. е изготвен и публикуван на интернет страницата на агенцията, в изпълнение на нормативните изисквания на чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО).

Агенцията по геодезия, картография и кадастър управлява изследването на удовлетвореността на клиентите от 2014 г. по реда на внедрената и сертифицирана система за управление на качеството съгласно стандарт БДС EN ISO 9001:2015, актуализирана и интегрирана със система за управление на сигурността на информацията, съгласно ISO/IEC 27001:2013 през 2018 г. Подобряване качеството на административните услуги, на мрежовата и информационна сигурност и непрекъснато повишаване на удовлетвореността на потребителите са основни цели, които си поставя агенцията, прилагайки внедрените механизми и процедури за наблюдение, измерване, анализ, оценяване и подобряване.

В така разработения и публикуван формат, настоящият доклад е втори за АГКК. Постигнатите и отчетени резултати през 2020 год. и поставените цели за 2021 год. са основната отправна точка за измерване напредъка и усъвършенстването на работата на АГКК в посока на цялостно удовлетворяване на потребителите при предоставянето на административни услуги. Въведените индикатори за изпълнение на целите и достигането на техните параметри ясно сочат, че през 2021 год., чрез планираните дейности и управлявайки риска, и качеството, АГКК постига своите цели.

**1. Предприети действия за изследване удовлетвореността на потребителите от предоставяните услуги от АГКК**

Насочеността на дейностите към удовлетворяване на законните интереси на клиентите на АГКК е залегнала в утвърдените **Политика по качество и информационна сигурност** и в **Хартата на клиента**. Във всички 28 Служби по геодезия, картография и кадастър(СГКК), предоставящи административни услуги е изградена система за комуникация - Център за административно обслужване (ЦАО) от типа „На едно гише“. В Централно управление на АГКК са обособени две административни звена по предоставяне на услуги от Геокартфонд (Държавният



геодезически, картографски и кадастрален фонд, поддържан от АГКК) и по Правоспособност. Комуникацията с потребителите и трети заинтересовани страни се осъществява:

- по реда на Политиката по качество и сигурност на информацията, Хартата на клиента, Кодекса за поведение на служителите в държавната администрация, Етичен кодекс на служителите в АГКК и Наредба № РД-02-20-4 от 2016 г. за предоставяне на услуги от кадастралната карта и кадастралните регистри;
- по реда на общите стандарти за качество на административното обслужване съгласно задължителните изисквания - Приложение № 7 към чл. 20, ал. 1 от Наредбата за административното обслужване, както и редица от препоръчителните изисквания - Приложение 8 от Наредбата за административното обслужване;
- по реда на Вътрешни правила за организацията на административното обслужване в АГКК;
- по реда на Правила за получаване и отговор на въпроси, получени в АГКК чрез електронната поща;
- по реда на Вътрешни правила за работа с жалби и сигнали, постъпили в АГКК;
- по реда на Закона за достъп до обществена информация;
- по реда на Закона за защита на личните данни.

Комуникацията с потребителите на административни услуги, предоставяни от агенцията, е непрекъснат процес. За изграждането на пълноценни двустранни взаимоотношения, постигане на административна прозрачност и качество на административните услуги, чийто основен елемент е навременната и резултатна обратна връзка, администрацията и ръководството на АГКК комуникират с групите потребители на административни услуги чрез широк спектър от инструменти:

- Редовно предоставяне на информация на средствата за масова информация за текущата дейност на АГКК, за резултатите от дейността и за планираните промени и подобрения;
- Лично участие на изпълнителния директор или определени от него служители в публични мероприятия от общественния живот, осигуряващи широки контакти с гражданите, неправителствените организации и бизнеса;
- Организиране и провеждане на работни срещи и консултативни съвети;
- Интернет страницата на АГКК;
- Отворени телефонни линии за връзка с потребителите на услуги – в централното управление на АГКК и във всички СГКК;

- Кутиите за сигнали, предложения, жалби и похвали, кутии за анкетни карти във всеки център за административно обслужване на СГКК и в централната администрация;
- Публикувани на интернет страницата данни за контакт с длъжностно лице по защита на личните данни.

Кръгът на използваните и прилагани от АГКК методи за обратна връзка с потребителите са в пълен синхрон с механизмите, действащи съгласно стандарт ISO 9001:2015 и Наредбата за административното обслужване.

И през 2021 год. проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите продължи да се осъществява в затруднена пандемична обстановка. Въведените противоепидемични мерки ограничиха прилагането на част от методите за обратна връзка с потребителите. За изследване и оценка на нагласите и очакванията на клиентите на АГКК се използваха следните методи :

- ✓ *анкетни проучвания;*
- ✓ *провеждане на консултации със служителите;*
- ✓ *наблюдение по метода „таен клиент“;*
- ✓ *анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;*
- ✓ *анализ на медийни публикации;*
- ✓ *провеждане на консултации с целевите групи, свързани с услугите на АГКК – нотариуси, брокери на недвижими имоти, предприемачи, строителни компании, правоспособни лица и др.;*
- ✓ *телефон за обратна връзка;*
- ✓ *приемно време с началници на служби;*
- ✓ *анализ на вторична информация.*

### **1.1. Анкетни проучвания**

Анкетирването на потребителите чрез анкети на хартиен носител и през 2021 г. се проведе кампанийно – през м. март и м. септември в центровете за административно обслужване на 28 - те СГКК. Предоставените анкетни карти са унифицирани за всички СГКК. Анкетната карта е публикувана на официалния сайт на АГКК и е достъпна за онлайн попълване по всяко време, с което е осигурена възможност и за постоянна обратна връзка с потребителите. Данните периодично се анализират, докладват се при Прегледа от ръководството и са основание за въвеждане на нови и усъвършенстване на съществуващи практики при обслужване на потребителите.

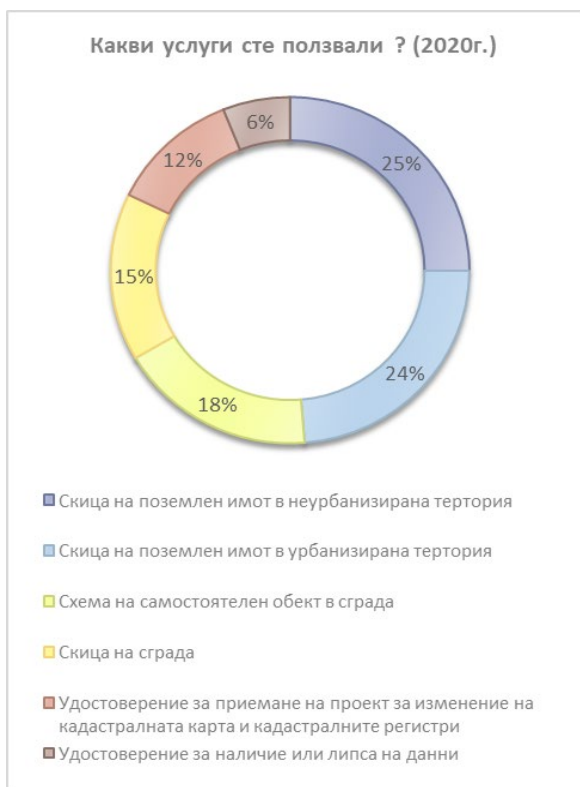
През 2021 год. ползвателите на административни услуги, пожелали да изразят своето мнение чрез попълването на анкетната карта са 963 души, участвали в проучванията през месеците март и септември, както и попълнили анкетата на интернет сайта на АГКК. През 2020 год. техният брой е 749 души. Резултатите от анкетното проучване през 2021 год. са паралелно разгледани, анализирани и сравнени с тези от 2020 год. Това допринася за ясна проследимост на заложените индикатори, изпълнението на поставените цели и отчитането на напредъка.

Първите три графика представят информация, която се отнася за обективно измерими показатели и данните са съотносими към официалните статистически измервания на агенцията. Останалите диаграми /касаещи степента на удовлетвореност/ носят определен процент субективизъм, и са с ориентировъчна стойност за нуждите на анализа.

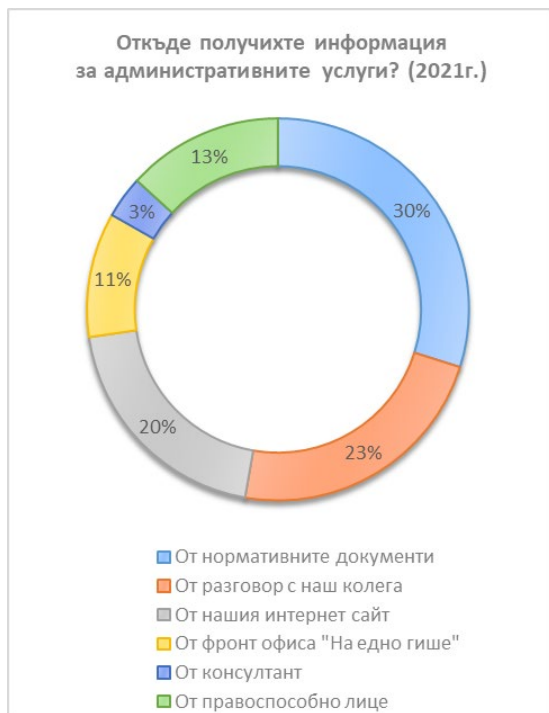
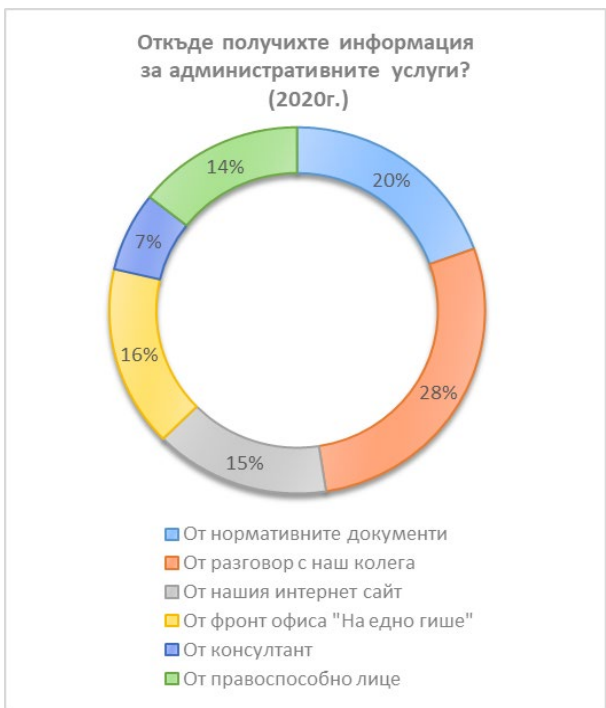
### В какво качество ползвате административните услуги?



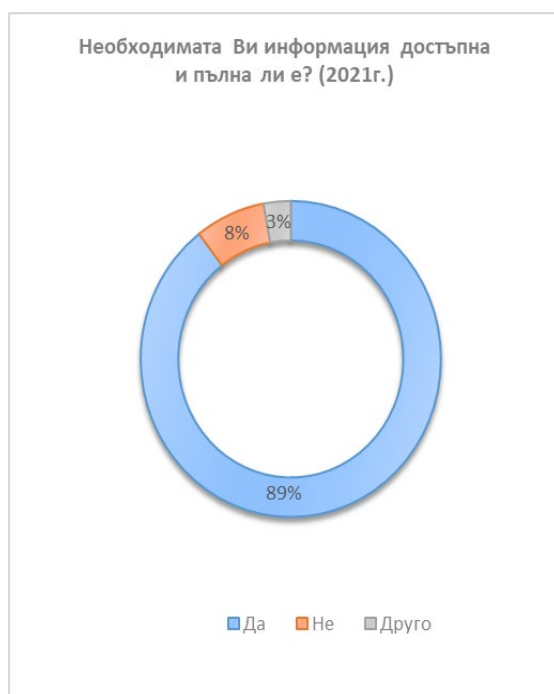
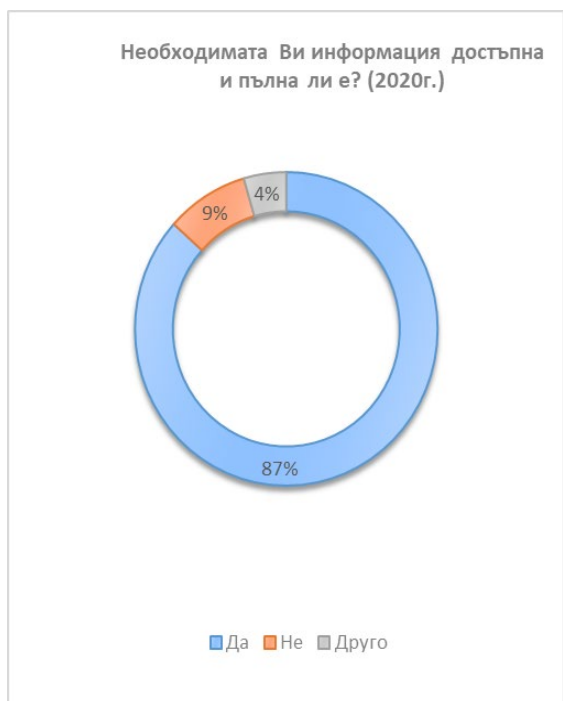
### Какви услуги сте ползвали ?



## Откъде получихте информация за административните услуги?



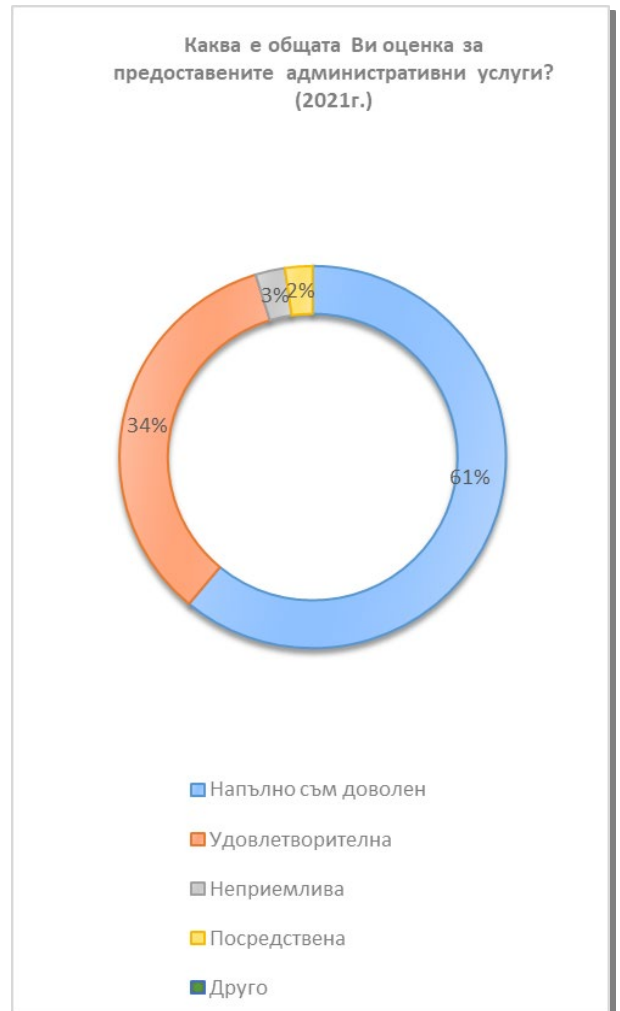
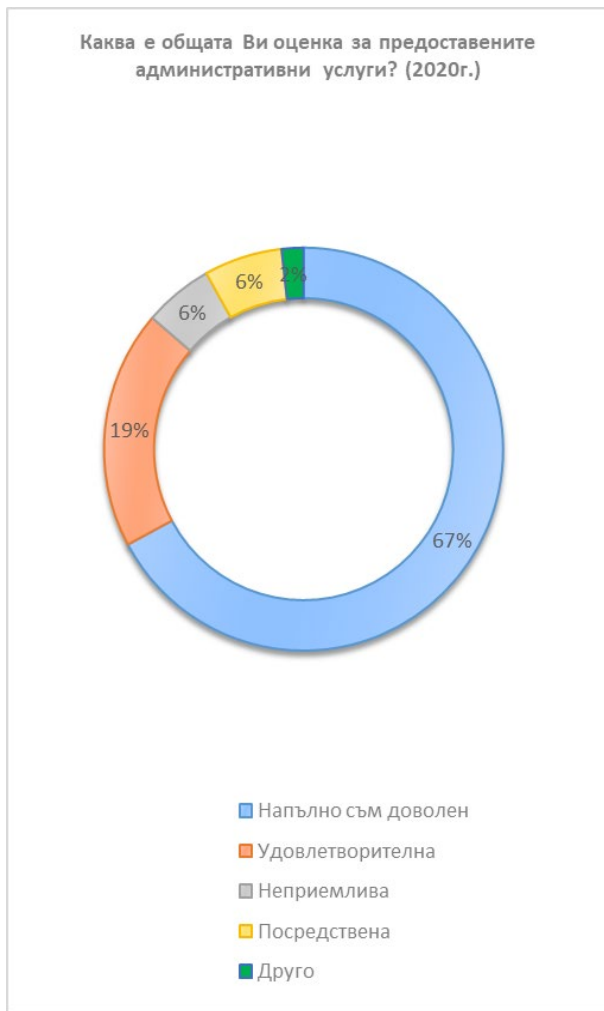
## Необходимата Ви информация достъпна и пълна ли е?



През 2021 г. в ЦАО на СГКК, в административните звена за обслужване по Правоспособност и Геокартфонд в централно управление на АГКК, и чрез портала за електронни услуги - Кадастрално административната информационна система/КАИС / на АГКК, са изпълнени 4 183 439 бр. услуги. От тях предоставени на потребителя по електронен път са 2 265 598 бр.

През отчетния период продължава тенденцията към значително увеличаване на потребителското търсене на кадастрални услуги, като непрекъснато расте броя на електронно предоставените услуги.

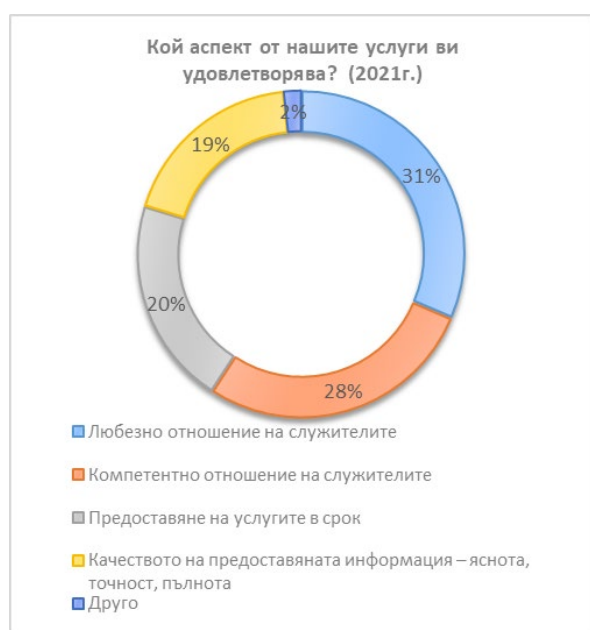
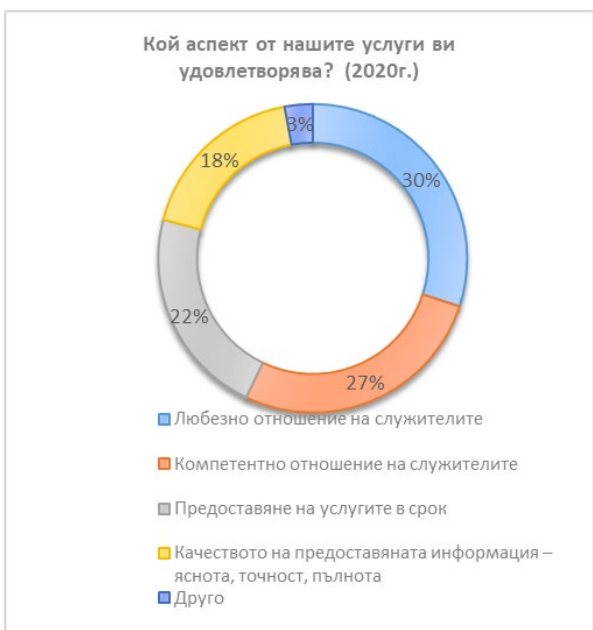
### Каква е общата Ви оценка за предоставените административни услуги?



## Кой аспект на нашите услуги не Ви удовлетворява?



## Кой аспект на нашите услуги Ви удовлетворява?



През 2021 год. дадената обща оценка от потребителите за тяхната удовлетвореност от предоставените административни услуги е висока. Сумарно процента на анкетираните, останали напълно доволни и удовлетворени от предоставената услуга надвишава 90%. Делът на изразилите недоволство граждани съществено намалява спрямо 2020 год. 3 % от анкетираните смятат, че услугата е била неприемлива и 2% я окачествяват като посредствена. Изразилите недоволство граждани посочват като причини за неудовлетвореността си качеството на предоставената информация, просрочена преписка, невежливо отношение на служители, състояние на материално-техническа база на ЦАО и др. На тази база са отчетени конкретните пропуски и несъответствия и са предприети съответни действия за тяхното отстраняване и минимизиране.

### **1.2.Провеждане на консултации със служителите**

През 2021 г. се проведеха редица консултации и работни срещи между ръководството и служители от ЦАО за обсъждане на получената неформална обратна връзка от потребителите. Дискутирани са редица проблеми, изразени устно от клиентите, и на тази база са взети конкретни управленски решения за оптимизиране на работния процес по административно обслужване, като:

- Актуална и своевременна информираност на потребителите за въведените ограничителни мерки във връзка с пандемията от COVID -19 и невъзможността да се използва пълният капацитет на помещенията в ЦАО, вкл. забавяне при обслужването поради противоепидемични мероприятия - дезинфекция, озониране, проветряване и т.н., чрез:

- широка информационна кампания;
- интернет страницата на АГКК;
- актуална информация в ЦАО;
- публикувана информация в медиите за алтернативните възможности за достъп до кадастралните услуги:
  - чрез електронно заявяване на услуги;
  - чрез оправомощените по закон лица;
  - чрез общинските администрации;
  - чрез общинските служби по земеделие;
  - чрез нотариусите.

- Оперативни решения и указания за уеднаквяване на практика между служителите в ЦАО на СГКК при консултирането на гражданите за специфични казуси;

- Други примери за проблеми и решения, произхождащи от консултациите със служителите – необходимост от ежедневна организация на работния процес при голям процент заболяемост на служителите, преразпределяне на задачи и взаимозаменяемост.

-

### **1.3.Извършване на наблюдение по метода „Таен клиент“**

Проведените през 2021 год. наблюдения на предоставянето на административни услуги по метода „Таен клиент “ са реализирани планово или извънпланово от отдел



"Контрол", съгласно утвърдената в АГКК Методика за извършване на проверки на СГКК. В условията на пандемия проверките са осъществени по телефона. Установено е, че в повечето случаи в СГКК служителите отговарят на посочените телефони за връзка и предоставят коректно исканата информация. Пропуски са отчетени при представянето на служителите по име и длъжност. Изготвени са и изпратени указания в писмен вид от изпълнителния директор до началниците на СГКК, и е проследено изпълнението им.

#### **1.4. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали**

През 2021 год. в АГКК са постъпили общо 133 броя жалби и сигнали, от които 22 бр. основателни (с данни за нарушения) или 17%. Вписани са в Регистъра на жалби и сигнали и обработени съгласно разпоредбите на АПК и Вътрешните правила за работа с жалби и сигнали. За сравнение през 2020 год. броят на сигналите и жалбите от физически и юридически лица е бил значително по-голям - 347 броя сигнали, предложения и жалби, от които 72 бр. основателни или 21%. Най-често основателните жалби касаят искания за отстраняване на технически грешки и забавено изпълнение. Предприети са редица допълнителни действия за отстраняване на несъответствията и пропуските. Взети са решения и разписани вътрешни разпоредби за подпомагане на по-натоварените СГКК с експертна помощ от служителите на останалите СГКК. Процесът се координира ежедневно с цел недопускане забавяне при изпълнението на услугите. Отчетени са положителните резултати от взетите мерки, както и значителния напредък по отношение удовлетвореността на потребителите.

Постъпили са над 300 бр. похвали и благодарствени писма в АГКК през 2021 год.

#### **1.5. Анализ на медийни публикации:**

През 2021 г. са публикувани материали в редица медии и информационни платформи, отразяващи дейността на агенцията. Отново основен акцент е възможността гражданите да подават заявленията си по електронен път. Внедрената и функционираща кадастрално-административна информационна система /КАИС/ на АГКК обезпечи предоставянето на услуги чрез отдалечен достъп, като отговори най-адекватно на създалата се ситуация в условията на пандемия.

Широко се популяризираха в медиите създадените правни възможности за подпомагане на СГКК при административното обслужване. Общински администрации, с които АГКК има сключени споразумения за административно обслужване, както и оправомощените лица, придобили правоспособност по реда на ЗКИР, предоставят на потребителите на кадастрални услуги скици, схеми и удостоверения. Общинските служби по земеделие също са оправомощени да изготвят скици и схеми за имоти в земеделски и горски територии с одобрени кадастрална карта и кадастрални регистри, както и нотариусите.

Разглеждат се и проверяват публикации с отразени пропуски и несъответствия в работата на АГКК, като няма отчетени обективни сигнали.

## **1.6. Провеждане на консултации със заинтересовани страни в рамките на консултативни органи**

**Консултациите със заинтересовани страни се провеждат чрез:**

- Портала за обществени консултации при изготвяне на нормативни документи или техните изменения и допълнения;
- Среци с представители на НПО, заинтересовани лица от предоставяните административни услуги – неформални срещи с общини, нотариуси, частни и държавни съдебни изпълнители, форуми с правоспособни лица за насърчаване оправомощаването им;
- Кореспонденция с всички оправомощени лица и съсловните организации на геодезистите с цел създаване на единни стандарти за работа и повишаване качеството на административното обслужване на гражданите.

## **1.7. Телефон за връзка с потребителите**

При предоставяне на информация и провеждане на консултации чрез телефонните линии през 2021 г. отново преобладават запитванията на потребителите от общ характер – за срокове, цени, необходими документи за заявяване на определена услуга и др. Чрез отворените линии и формата за обратна връзка на сайта на АГКК клиентите получават и експертни отговори и специализирани консултации по определени казуси.

Регистрираните недоволства от гражданите, изразени по телефона, най-често са по отношение на сроковете за изпълнение на услугите. В основата на тяхната критичност е непознаването на нормативните изисквания и процедури, както и особеностите на тясно специализираната дейност на АГКК.

Чрез този метод за обратна връзка в АГКК постъпват голям брой похвали и благодарности. Потребителите изразяват своята удовлетвореност от получената информация, консултирането, компетентното и любезното обслужване.

## **1.8. Приемно време на началниците на служби**

Стриктното изпълнение на въведените противоепидемични мерки и през 2021 год. ограничи провеждането на срещи по инициатива на гражданите в приемното време на началниците на СГКК. Използвани отново бяха предоставените алтернативни възможности – експертни отговори по телефон, изпращане на запитвания и получаване на отговори по електронна поща и формата за обратна връзка на официалния сайт на агенцията [feedback@cadastre.bg](mailto:feedback@cadastre.bg).

## **1.9. Анализ на вторична информация**

АГКК приложи анализ на вторична информация като нов метод за измерване удовлетвореността на потребителите през 2021 год. Източник за анализа е Докладът от национално представителното изследване на Института по публична администрация за нагласите на служителите в държавната администрация „Барометър на ангажираността“. Изследвайки високата ангажираност на служителите в АГКК, един от основните акценти в доклада е прякото ѝ влияние върху удовлетвореността на клиентите.

Изнесените данни от националното проучване и направените изводи в доклада предоставиха актуална и полезна информация за положителните нагласи и висока мотивация на служителите, като предпоставка за поддържане и непрекъснато подобряване качеството на административното обслужване.

Получената и анализирана информация от обратната връзка и резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите съществено подпомагат работата на АГКК, както за открояване на реални и потенциални несъответствия в обслужването, така и за предприемане на корекции и коригиращи действия за тяхното преодоляване и подобряване на системата за управление на качеството и сигурността на информацията.

## **2. Постоянно подобряване**

### **2.1. Действия за подобряване на административното обслужване в резултат на обратната връзка**

- **Разработена детайлна информация за предоставяните услуги от АГКК и публикуването ѝ на четири информационни платформи** – Административен регистър на Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА), официален сайт на АГКК, Кадастрално административната информационна система(КАИС), Единния портал за достъп до електронни административни услуги (ЕПДЕАУ);
- **Повишаване информираността на потребителите** - запознаване на обществеността с процедурите и изискванията при предоставянето на услуги, алтернативните възможности за заявяване и получаване на услуги, извън СГКК – от общинските администрации, общинските служби по земеделие, оправомощените по ЗКИР правоспособни лица, извършващи дейности по административно обслужване, нотариуси, както и възможността за електронно заявяване на всички услуги. Използваните форуми са:
  - публикации в медиите;
  - консултации на гише;
  - консултации по телефона;
  - официалния сайт на АГКК.
- **Внедрени и функциониращи:** безконтактно картово плащане на ПОС терминалните устройства във всички ЦАО, общини и общински служби по земеделие, с които има сключени споразумения за административно обслужване; виртуален ПОС терминал- захранване на профилната сметка и заплащане на услуги и справки без да се налага изчакване за потвърждаване на платежния документ при банков превод.
- **Извършени** планови и извънпланови проверки на СГКК от отдел „Контрол“ с издадени предписания за оптимизиране на дейностите по административно обслужване и последващ контрол;
- **Предприети действия** по преодоляване на сериозните трудности, произтичащи от недостатъчния експертен персонал и допълнителното утежнение от значително увеличени брой отпуски по болест през COVID-19 пандемията – Приети са допълнителни вътрешни разпоредби за подпомагане на по-натоварените СГКК с експертна помощ от служителите

на останалите СГКК и ежедневна координация и организация на разпределяне изпълнението на услугите между СГКК според натовареността;

- **Проведени обучения** за повишаване на професионалната квалификация на служителите работещи в ЦАО – Преминали успешно обученията – 98 служители, по следните основни теми: „Административно обслужване“, „Комуникационни умения“, „Алтернативни методи за разрешаване на спорове в административната дейност“, „Кодекс за поведение на служителите - функции и основни акценти“, „Работа с граждани с увреждания“, „Лична ефективност. Емоционална интелигентност“ и др.
- **Подобрена инфраструктура** в ЦАО на СГКК;
- **Предоставена нова възможност на потребителите на услуги** - онлайн записване на часове за подаване на заявления - Разработена и пилотно внедрена платформа за СГКК София град за оптимизиране на времето за изчакване в ЦАО, облекчаване на потребителите и възможности за по-добро планиране и управление на предоставяните услуги.

## **2.2. Дейности по оптимизиране на административното обслужване и изпълнение на поставените цели през 2021 г.**

Ръководството на АГКК определя и избира оптималните възможности за подобряване на административното обслужване и предприема всички необходими действия за удовлетворяване на изискванията на потребителите на предоставяните от АГКК услуги. Те включват:

- непрекъснато поддържане и усъвършенстване на общите и въвеждане на собствени стандарти за административно обслужване с цел пълно удовлетворяване на изискванията на потребителите;
- отчитане на бъдещите потребности и очаквания;
- коригиране, предотвратяване или намаляване на нежелани въздействия;
- подобряване на резултатността и ефикасността на системата за интегрирано управление на качеството и сигурността на информацията;
- широко популяризиране и непрекъснато повишаване дела на предоставените услуги по електронен път;
- усъвършенстване на информационната система КАИС - надграждане на функционалности;
- пълно синхронизиране и поддържане на актуална информация за предоставяните услуги от АГКК на порталите на АР, КАИС, ЕПДЕАУ, официален сайт АГКК;
- провеждане на медийни кампании – национални, регионални и за българите в чужбина; информационни послания;
- планирано подобряване на материалната база в ЦАО;
- оптимизиране на методите за обратна връзка;
- дейности по управление на риска за неутрализиране на проблема с недостатъчната численост на персонала, обвързано с нарастващия обем работа;

- постоянно актуализиране и утвърждаване на вътрешните нормативни документи за пълна синхронизация с разпоредбите на националното законодателство;
- поддържане на актуална и пълна информация в Хартата на клиента.

Ежегодно провеждащият се вътрешен одит в АГКК, извършва независим преглед на подхода на организацията за управление на качеството на предоставяните административни услуги и сигурността на информацията, за да предостави доказателства по отношение на съответствие с нормативните изисквания, планираното и степента, в която системата за управление на качеството и сигурността на информацията функционира ефективно и ефикасно. Минимум веднъж годишно висшето ръководство провежда преглед на Системата за управление на качеството и сигурността на информацията, за да се осигури нейната непрекъсната пригодност, адекватност, ефикасност и съответствие със стратегическата насоченост на АГКК, като взема предвид:

- удовлетвореността на клиентите и обратна информация от съответните заинтересовани страни;
- нивото на изпълнение на целите по качество и сигурност на информацията;
- изпълнението на процесите и съответствието на услугите;
- несъответствията и коригиращите действия;
- резултатите от наблюдението и измерването;
- резултатите от одити – вътрешни и сертифициционни;
- изпълнението от външни доставчици и подизпълнители.

Проведеният през 2021 год. независим надзорен одит на Системата за интегрирано управление на качеството и сигурността на информацията от сертифициращия акредитиран орган за оценка на съответствието, потвърди продължаващото съответствие на системата спрямо изискванията на международно признатите стандарти ISO 9001:2015 и ISO/IEC 27001:2013.

В изпълнение на поставените цели за непрекъснато повишаване качеството на предоставяните административни услуги и повишаване на удовлетвореността на потребителите, и през 2022 год. АГКК ще продължи ефективно да прилага механизмите за обратна връзка и при осъществяване на непрекъснат мониторинг, контрол и подобряване на дейностите, да гарантира на гражданите едно високо ниво на административно обслужване.