



**ГОДИШЕН ДОКЛАД
ЗА
ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ
АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В АГЕНЦИЯ ПО ГЕОДЕЗИЯ,
КАРТОГРАФИЯ И КАДАСТЪР (АГКК) ПРЕЗ 2025 г.**

Докладът за оценка на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване в АГКК и нейните 28 териториални служби през 2025 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., сертифицирана през 2024 г. спрямо новата версия ISO/IEC 27001:2022. Подобряване качеството на административните услуги, на мрежовата и информационна сигурност, устойчивото нарастване дела на електронно предоставените услуги 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 Годишния доклад АГКК отчита постигнатите резултати и измерва напредъка по отношение удовлетвореността на потребителите от административното обслужване. Заложените индикатори и достигането на техните параметри за изпълнение на поставените цели ясно сочат, че през 2025 г. чрез планираните дейности, управлявайки риска и контролирайки 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 сигурност на информацията** 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 от „Регистър на правоспособните лица“. 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;
- 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;
- Вътрешни правила за организация на административното обслужване в АГКК;
- Ред за изготвяне и изпращане на отговори на питання, постъпили по електронна поща в АГКК или СГКК;
- Вътрешни правила за работа с жалби и сигнали, постъпили в АГКК;
- Закона за достъп до обществена информация;
- 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 набор от инструменти:

- Предоставяне на информация на средствата за масова информация, чрез Пресцентъра на МРРБ, за текущата дейност на АГКК, за постигнатите резултати и за планираните промени и подобрения;

- Лично участие на изпълнителния директор или определени от него служители в публични мероприятия от обществения живот, осигуряващи широки контакти с гражданите, академичната общност, неправителствените организации и бизнеса;
- Организиране и провеждане на работни срещи и консултативни съвети;
- Интернет страницата на АГКК;
- Телефонните 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;
- Поставената във всички ЦАО на СГКК Харта на клиента, в която са обявени прилаганите стандарти за качество на административното обслужване и начините, по които потребителите могат да постъпят, ако не са удовлетворени от обслужването и/или организацията на работа, както и възможностите да подадат сигнал, предложение или жалба във връзка с административното обслужване;
- Публикувани на интернет страницата на АГКК данни за контакт с длъжностно лице по защита на личните данни;
- Комуникация с потребителите чрез официалната електронна поща на АГКК на имейл адрес: acad@cadastre.bg и формата за обратна връзка feedback@cadastre.bg.

Методите за обратна връзка с потребителите, които е въвела и прилага АГКК, отговарят изцяло на изискванията на стандарта за качество ISO 9001:2015 и Наредбата за административното обслужване.

През 2025 г. за проучване, измерване и оценка на удовлетвореността на потребителите, както и за анализ на техните нагласи и очаквания, 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.*

Прилагането на тези методи позволява изследване на различни елементи на обратната връзка за удовлетвореността, както по инициатива на администрацията на АГКК, така и по инициатива на потребителите, включително получаване на обратна връзка от източници, различни от служители и потребители.

1.1. Анкетни проучвания

Анкетирането на потребителите чрез анкети на хартиен носител през 2025 г. се проведе съгласно регламента във Вътрешните правила за организация на административното обслужване, Наръчника по управление на качеството и сигурност на информацията и НАО. Предоставените в ЦАО 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 за постоянна обратна връзка с потребителите и по електронен път. Данните периодично се анализират, докладват се при Прегледа от ръководството и са основание за усъвършенстване на работните процеси, въвеждане на нови и оптимизиране на съществуващи практики при обслужване на потребителите.

През 2025 г. в ЦАО на СГКК, в административните звена за обслужване- „Геокартфонд“ и „Регистър на правоспособните лица“ в централно управление на АГКК, през портала за електронни услуги - Кадастрално административната информационна система (КАИС) на АГКК, и като Вътрешно-електронни административни услуги (ВЕАУ) са изпълнени над 3 млн. броя услуги. От тях по електронен път са предоставени 2,04 млн. бр. или 68%. Реализирани като ВЕАУ са 960 хил. бр. услуги. На гише в ЦАО са заявени и получени 763 хил. услуги. Заявените и предоставени през КАИС портала справки на екран са над 5 млн. бр. През отчетния период продължава тенденцията към значително нарастване на потребителското търсене на кадастрални услуги, поради непрекъснатото увеличаване на територията с одобрена кадастрална карта и динамичната икономическа обстановка в страната, в частност оборота на недвижими имоти на пазара и инвестиционния интерес към тях.

Общо **870** са потребителите попълнили анкетна карта през 2025 г., на място в ЦАО и на интернет страницата на АГКК. Броят на участвалите в анкетиранията през 2024 г. е 884 , а през 2023 г. – 847. Резултатите от обработените анкети по отношение на въпросите, касаещи степента на удовлетвореност носят определен процент субективизъм и са с ориентировъчна стойност за нуждите на анализа.

На въпроса от анкетата „Каква е общата Ви оценка за предоставените административни услуги?“ сумарно процентът на анкетираните отговорили, че са останали напълно доволни и удовлетворени от предоставената услуга е **92%**. Същия показател през 2024 г. е 88%, през 2023 г.- 92%. Изразилите недоволство граждани през 2025 г. са 8%, през 2024 г. - 12%, 2023 г. - 8%. В сравнение с 2024 год. през отчетната 2025 г. с четири пункта е намалял дела на недоволните потребители, за сметка на нарасналия % на показателя „удовлетворени“. Устойчиво се запазва дела на напълно доволните потребители – 64%. По-голям брой анкети с негативен отзив за забавено изпълнение на услугите са постъпили в първите два месеца на 2025 год., след внедряване на новата информационна система. Отчетени бяха временни затруднения в административното обслужване при работа с новата информационна система, породени както от възникнали скрити дефекти и констатирани несъответствия на системата, така и от недостатъчния опит на служителите за работа с новата КАИС. Като други причини за недоволност потребителите са посочили и качеството на предоставяната информация. Проявена е критичност към компетентността на служители на агенцията, изразено е недоволство от случаи на невежливо отношение на служители, незадоволително състояние на материално-техническа база на ЦАО и др. Конкретните пропуски и несъответствия са отчетени и са предприети съответни действия за тяхното своевременно отстраняване и минимизиране.

1.2. Провеждане на консултации със служителите

През 2025 г. се проведеха редица консултации и регулярни срещи между ръководството и служители от СГКК и 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 решения за оптимизиране на работния процес по административно обслужване, като:

- Осигуряване на актуална и своевременна информираност на потребителите чрез:
 - 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.

- публикувана и популяризирана на интернет страницата на АГКК платформа за онлайн записване на часове за заявяване на услуга в ЦАО на СГКК- София град, както и внедрената нова платформа за СГКК София област, СГКК Пловдив, СГКК Варна и СГКК Бургас.

- Оперативни решения и указания за уеднаквяване на практиките 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 оперативна организация за преразпределяне на задачи и взаимозаменяемост при отсъствия на служители, отношението на служителите към потребителите, както и на потребителите към служителите, удължаване времето за обслужване на един клиент при заявяване на голям брой услуги, както и при възникнали казуси, за които потребителите изискват не само информация от общ характер, но и професионална консултация и решения, които в преобладаващата част не са от компетенциите на Агенцията.

1.3. Извършване на наблюдение по метода „Таен клиент“

Проведените през 2025 г. наблюдения по метода „Таен клиент“ за предоставянето на административни услуги са реализирани планово от отдел „Контрол“, съгласно утвърдената в АГКК Методика за извършване на проверки на СГКК. Проверките са осъществени по телефона и са съставени протоколи за всяка една от тях. Установено е, че исканата информация се предоставя коректно, но все още има случаи, при които определени служители на СГКК съобщават звеното, към което принадлежат, но не се представят с име и фамилия. Единични са случаите на неотговаряне на позвъняване за по-дълъг интервал от време. Изготвени са доклади и изпратени указания в писмен вид от изпълнителния директор до началниците на СГКК, и се проследява изпълнението им.

1.4. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали

През отчетния период в ЦУ на АГКК са постъпили общо 95 броя жалби и сигнали, от които 25 броя основателни. Вписани са в Регистъра на жалби и сигнали и обработени съгласно разпоредбите на АПК и Вътрешните правила за работа с жалби и сигнали. Най-често основателните жалби касаят искания за отстраняване на технически грешки и забавено изпълнение. Не се наблюдават повтарящи се оплаквания или такива със сходен предмет по отношение на процедурите по поддържане на КККР, т. е. всеки от казусите е специфичен и индивидуален, и няма определено повтарящо се неправомерно действие от страна на СГКК. Преобладаващата част неоснователни искания и оплаквания са свързани с процедурите по създаване, поддържане и изменение на КККР, с които потребителите не са запознати, както и с точните функции и правомощия на АГКК (извън компетентността на АГКК например са контрола върху законосъобразността на строителство, контрол на действия на общински администрации и др.). С цел недопускане и минимизиране на несъответствията при изпълнението на услугите са предприети редица организационни действия за отстраняването им. Пуснатата в експлоатация нова КАИС на АГКК улесни и оптимизира обработката на подадените заявления чрез автоматизирано разпределение на задачите към служителите, като голяма част от услугите са напълно автоматизирани.

Отправени са голям брой устни и писмени благодарности към служителите на АГКК и СГКК, и похвали за високия професионализъм при предоставяне на административните услуги.

1.5. Анализ на медийни публикации:

В АГКК регулярно се проверяват, разглеждат и анализират всички публикации с конкретна информация, касаеща основните дейности на Агенцията, както и отразени пропуски или несъответствия в работата. При отчетени обективни негативни сигнали се реагира своевременно и адекватно на конкретните публикации.

И през 2025 г. АГКК продължи широка информационна кампания във връзка с внедряването и пускането в експлоатация на новата информационна система за пространствени данни. Отразени бяха множеството изявления на Изпълнителния директор на АГКК за представяне на новата информационна система в редица национални и регионални медии, както и в социалните мрежи. Основните акценти бяха насочени върху процеса по модернизирание на услугите в АГКК, въведената изцяло нова архитектура и нови функционалности на КАИС за по-голяма сигурност, прозрачност и ефективност на услугите; осигурената оперативна съвместимост и

интеграция с всички системи на електронното управление: е-автентикация, е-връчване, е-плащане, RegiX и информационни системи и регистри на други администрации; заложените в Системата съвременни изисквания за мрежова и информационна сигурност, както и поемането на очакваните натоварвания при предоставяне на данни и услуги; въведените мерки за киберсигурност и защита на личните данни, както и за бързо и сигурно заплащане на услугите; възможностите, които дава за всички клиенти да подават заявления за предоставяне на административни услуги по електронен път, да извършват електронни справки и електронни плащания, както и да заявяват и получават официалните документи (скици, схеми, удостоверения и други) във всяко структурно звено на АГКК, за територията на цялата страна, независимо от местоположението на обекта на кадастъра.

В медийните публикации през 2025 год. регулярно се отразяваше темата и за създадените правни възможности за подпомагане на СГКК при административното обслужване - от Общинските администрации, от оправомощените лица, придобили правоспособност по реда на Закона за кадастъра и имотния регистър (ЗКИР), които 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.

Популяризиран беше и напредъка в осъществяването на вътрешните електронни административни услуги (ВЕАУ), регламентирани и в приетия през 2025 год. Закон за изменение и допълнение на Закона за кадастъра и имотния регистър. Чрез предоставения безплатен достъп до кадастрално-административната информационна система (КАИС) на общински и областни администрации, държавни институции, ведомства, нотариуси, частни съдебни изпълнители (ЧСИ), държавни съдебни изпълнители (ДСИ), на лица, осъществяващи публични функции, и на организации, предоставящи обществени услуги, АГКК ефективно изпълнява политиката за намаляване на административната тежест за гражданите и бизнеса (намаляване на времето, разходите и броя на взаимодействия с администрацията от гледна точка на потребителите). С приетите изменения в ЗКИР се създаде и нормативната рамка за въвеждането на новия подход при предоставяне на административни услуги, като водещ стана електронният документ.

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 среци 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;
- Сформиране на работни групи с участие на браншови организации, НПО, образователни и научни институции и др. заинтересовани страни, за провеждане на открит диалог и осигуряване на необходимата координация, прозрачност и информираност при разработване и прилагане на политиките и законодателството в областта на картографията, геодезията и кадастъра.

1.7. Телефон за връзка с потребителите

При предоставяне на информация и провеждане на консултации чрез телефонните линии през 2025 г. отново преобладават запитванията на потребителите от общ характер – за срокове, цени, необходими документи за заявяване на определена услуга, за статуса на подадено заявление за 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 и критичност от гражданите, изразени по телефона, най-често са по отношение на сроковете за изпълнение на услугите, които в повечето случаи се удължават поради провеждане на нормативно определени процедури.

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

1.8. Приемно време на началниците на служби

По инициатива на гражданите и бизнеса се провеждат среци с началниците на СГКК. В много редки случаи клиентите използват приемното време на началниците да изложат проблем, свързан с административното обслужване, да подадат сигнал или

дадат предложение. Повечето от потребителите излагат най-често личните си казуси и търсят професионална консултация. За въпроси, касаещи експертни отговори, предпочитан от потребителите канал за изпращане на запитвания е електронната поща и формата за обратна връзка на официалния сайт на агенцията feedback@cadastre.bg.

1.9. Анализ на вторична информация

Агенцията направи анализ на вторична информация за измерване удовлетвореността на потребителите на базата на резултатите от проведеното от ИПА през 2025 г. национално проучване „Барометър на ангажираността“. Данните сочат, че ангажираността и мотивацията сред служителите се поддържат на добро равнище, като се отчита прякото им влияние върху качеството на предоставяните услуги и удовлетвореността на клиентите.

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 коригиращи действия за тяхното преодоляване, и по-ефективно функциониране 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

- **Поддържане в актуално състояние информацията 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), Портал на електронното управление и във всички центрове за административно обслужване на 28-те СГКК.

- **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;
- съобщения в ЦАО;
- 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; виртуален ПОС терминал - хранване на профилната сметка и заплащане на услуги и справки без да се налага изчакване за потвърждаване на платежния документ при банков превод;

- **Предоставяне на вътрешни електронни административни услуги (ВЕАУ)** на административни органи (ведомства и общини), лица осъществяващи публични функции и организации, предоставящи обществени услуги, за намаляване на административната тежест за гражданите и бизнеса. Предоставят се автоматизирано и безвъзмездно 11 бр. ВЕАУ чрез информационната система на кадастъра – КАИС;

- **Постоянен мониторинг на водените регистри** и контролни действия, съгласно изискванията на стандартите на ISO 9001:2015, ISO/IEC 27001:2022 и българското законодателство - Регистър на проверки и несъответствия, Регистър на жалби и сигнали, Риск-регистра, Регистър по ЗДОИ и др.;

- **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 – Прилагат се вътрешни разпоредби за подпомагане на по-натоварените СГКК с експертна помощ от служителите на останалите СГКК и се координира разпределянето на услугите между службите според натовареността и съобразно новите функционалности на информационната система;

- **Проведени обучения** за повишаване на професионалната квалификация на служителите, работещи в ЦАО – Успешно преминати обучения по следните теми: „Кодекс за поведение на служителите - функции и основни акценти“, Защита на личните данни в дигитална среда, „Киберсигурност: Троянски кон и социален инженеринг“, „Приложение на системите за електронно управление“ „Работа с новата интегрирана кадастрално-административна информационна система на АГКК“ и др.;

- **Подобрена и поддържана инфраструктура** в ЦАО на СГКК;
- **Осигурена възможност във всички СГКК със затруднен инфраструктурен достъп до ЦАО** за оказване на съдействие от служител на СГКК при административното обслужване, за което са изготвени и поставени на видно място информационни табели за потребителите;

- **Поддържане на внедрените платформи за онлайн записване на часове** за подаване на заявления за СГКК София град, СГКК София област, СГКК Пловдив, СГКК Варна и СГКК Бургас - предоставена възможност за облекчаване на потребителите на услуги, оптимизиране на времето за изчакване в ЦАО, по-добро планиране и управление на предоставяните услуги.

2.2. Дейности по оптимизиране на административното обслужване, в изпълнение на поставените цели през 2026 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 въведените 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;
- прецизиране и доусъвършенстване на внедрената нова ИС;
- ефективно функциониране на надградената ИС в оптимален режим на работните процеси и функционалности, след приемане на подзаконовите нормативни актове по прилагане на ЗИД на ЗКИР;
- автоматичен обмен на данни и услуги между внедрената нова система на АГКК и информационните системи и регистри на други администрации, институции и доставчици на обществени услуги при осигурена оперативна съвместимост и интеграция с всички системи на електронното управление: е-автентикация, е-връчване, е-плащане, RegiX;

- поддържане на най-високо ниво на мрежова и информационна сигурност;
- пълно синхронизиране и поддържане на актуална информация за предоставяните услуги от АГКК на порталите на ИИСДА - Административен регистър, КАИС, ПЕУ, официален сайт на АГКК, в ЦАО на всички 28 СГКК;
- провеждане на медийни кампании – национални, регионални и за българите в чужбина; информационни послания;
- планирано подобряване на материалната база в ЦАО;
- поддържане и популяризиране на внедрената система за онлайн записване на часове в най-големите и натоварени СГКК
- 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;
- обучения на всички служители в ЦАО и участия в курсове за работа с хора с увреждания и за комуникация с потребителите.

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 сертификационни;
- изпълнението от външни доставчици и подизпълнители.

Проведеният през м. ноември 2025 г. контролен и сертифициращ одит от акредитирания орган потвърди продължаващото съответствие на Системата за интегрирано управление на качеството и сигурността на информацията с международно признатите стандарти ISO 9001:2015 и ISO/IEC 27001:2022 за следващия тригодишен период.

В изпълнение на поставените цели за непрекъснато повишаване качеството на предоставяните административни услуги и повишаване на удовлетвореността на потребителите и през 2026 г. АГКК ще прилага ефективно механизмите за обратна връзка. При спазване на задължителните и етични стандарти за качество на обслужването и при осъществяване на непрекъснат мониторинг и контрол, Агенцията по геодезия, картография и кадастър ще продължи да полага необходимите усилия за усъвършенстване на дейността си, като гарантира на обществото високо качество на административно обслужване.

Годишният доклад е утвърден със **Заповед № РД-13-37/03.04.2026 г.** на изпълнителния директор на АГКК