



ГОДИШЕН ДОКЛАД

ЗА

**ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ
АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В АГЕНЦИЯ ПО ГЕОДЕЗИЯ,
КАРТОГРАФИЯ И КАДАСТЪР (АГКК) ПРЕЗ 2023 г.**

Докладът за оценка на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване в АГКК и нейните 28 териториални служби през 2023 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.

За четвърта поредна година чрез Годишния доклад, АГКК отчита постигнатите резултати и измерва напредъка по отношение удовлетвореността на потребителите от административното обслужване. Въведените индикатори и достигането на техните параметри за изпълнение на поставените цели ясно сочат, че през 2023 г. чрез планираните дейности, управлявайки риска и контролирайки качеството, АГКК устойчиво 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 резултатите от дейността 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, 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 2023 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.*

1.1. Анкетни проучвания

Анкетирането на потребителите чрез анкети на хартиен носител през 2023 г. се проведе съгласно регламента във Вътрешните правила за организация на административното обслужване и Наръчника по управление на качеството и сигурност на информацията. 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 въвеждане на нови и усъвършенстване на съществуващи практики при обслужване на потребителите.

През 2023 г. ползвателите на административни услуги, пожелали да изразят своето мнение чрез попълването на анкетната карта са общо 847 души, участвали в проучванията на място в ЦАО, както и попълнили анкетата на интернет сайта на АГКК. През 2022 г. техният брой е 841 души. Резултатите от анкетното проучване през 2023 г. са паралелно разгледани, анализирани и сравнени с тези от 2022 год., с цел ясно да се проследят заложените индикатори, изпълнението на поставените задачи, да се открият тенденции и отчете напредъкът.

Първите три графики 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.

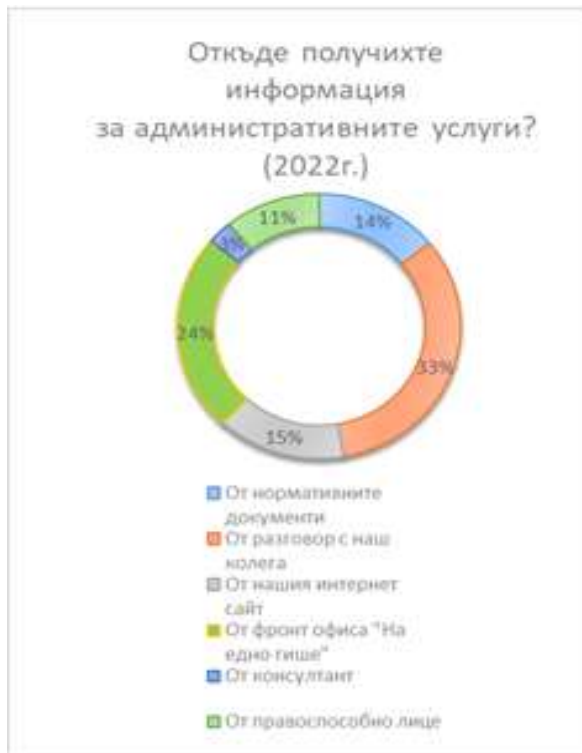
В какво качество ползвате административните услуги?



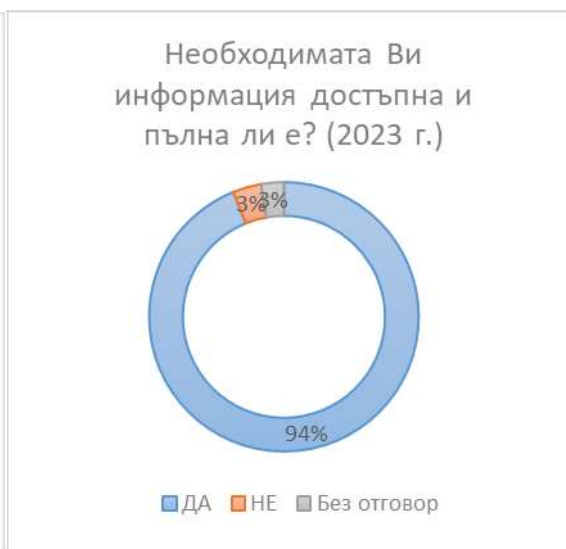
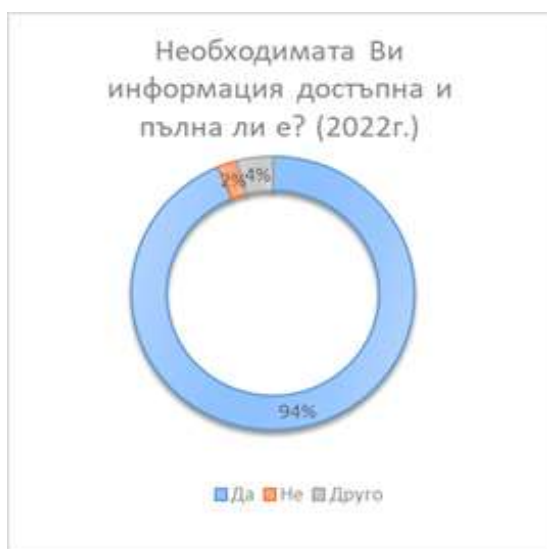
Какви услуги сте ползвали ?



Откъде получихте информация за административните услуги?



Необходимата Ви информация достъпна и пълна ли е?

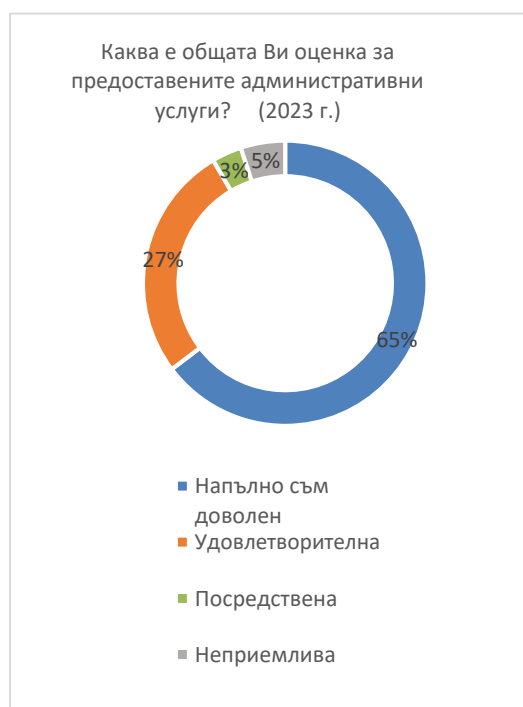


АГКК предоставя 56 (петдесет и шест) административни услуги, вписани в Административния регистър на Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА) по чл. 61 от Закона за администрацията.

През 2023 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 чрез Системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ) на Единния портал за достъп на електронни административни услуги (ЕПДЕАУ) са изпълнени 1 776 806 броя услуги. От тях по електронен път на потребителя са предоставени 1 300 328 бр. Заявените и предоставени през КАИС портала справки са 2 780 033 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 изменението на икономическата обстановка в страната, в частност оборота на недвижими имоти на пазара и инвестиционния интерес към тях. Расте броят на електронно предоставените услуги спрямо общия брой. За 2023 г. техният дял е 73%.

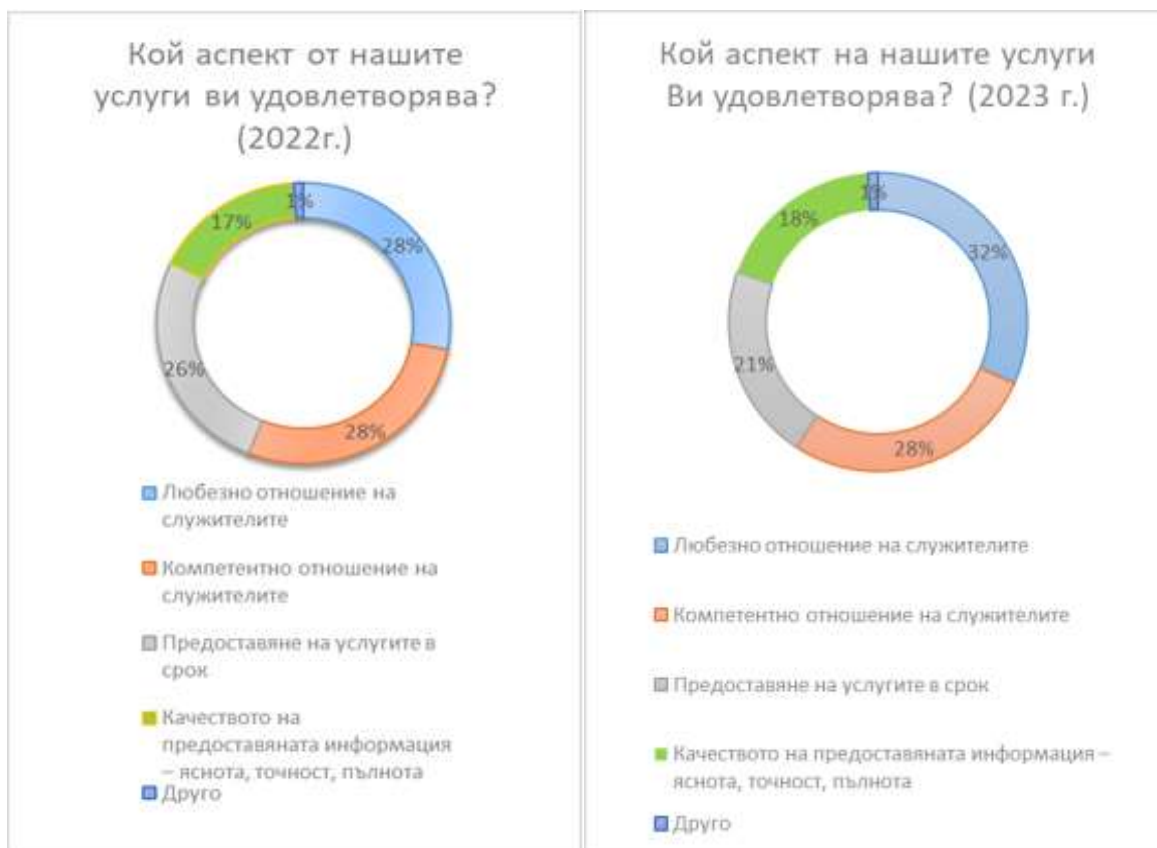
Каква е общата Ви оценка за предоставените административни услуги?



Кой аспект на нашите услуги не Ви удовлетворява?



Кой аспект на нашите услуги Ви удовлетворява



През 2023 г. дадената обща оценка от потребителите за степента на тяхната удовлетвореност от предоставените административни услуги отново е висока. Сумарно процентът на анкетираните, останали напълно доволни и удовлетворени от предоставената услуга е 92%. Изразилите недоволство граждани са 8%. Те посочват като причини за неудовлетвореността си качеството на предоставяната информация, просрочена преписка, невежливо отношение на служители, забавяне на информационната система КАИС при заявяване на услугите, състояние на материално-техническа база на ЦАО и др. Отчетени са конкретните пропуски и несъответствия, и са предприети съответни действия за тяхното отстраняване и минимизиране.

1.2. Провеждане на консултации със служителите

През 2023 г. се проведе редица консултации и регулярни 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 решения за оптимизиране на работния процес по административно обслужване, като:

- 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.
- 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 при забавяне на работните процеси поради високото натоварване на информационните системи, както преразпределяне на задачи и взаимозаменяемост при чести отсъствия на служители.

1.3. Извършване на наблюдение по метода „Таен клиент“

Проведените през 2023 г. 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. 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 определените служители на СГКК не отговарят на посочените телефони за връзка. Пропуски са отчетени и при представянето на служителите по име и длъжност. Изготвени са доклади и изпратени указания в писмен вид от изпълнителния директор до началниците на СГКК, и се проследява изпълнението им.

Наблюдение по метода „Таен клиент“ е извършено в СГКК Бургас от Регионална асоциация за развитие и иновации „Мизия“ в периода 27.01. до 15.03. 2023 год. От проведения граждански мониторинг в АГКК е получен доклад от извършеното наблюдение с констатации и препоръки. Агенцията със свои представители взе участие в организираната Кръгла маса за представяне на резултатите от проведено наблюдение по метода „Таен клиент“ на осъществяваното административно обслужване от общините, специализираните териториални администрации и териториалните звена на централната администрация със седалище на територията на област Бургас. В изпълнение на препоръките, касаещи АГКК, своевременно бяха предприети действия и осигурени нови устройства за WI-FI безплатна интернет връзка във всички ЦАО на 28-те СГКК.

1.4. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали

През 2023 г. в ЦУ на АГКК са постъпили общо 97 жалби и 4 сигнала, от които 24 бр. основателни. 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 2022 г. броят на сигналите и жалбите е 128, като 20 от тях са били основателни. 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.

Предприети са редица допълнителни действия за отстраняване на несъответствията и пропуските. Прилагат се вътрешните 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 значителният напредък по отношение удовлетвореността на потребителите.

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.).

Отправени са голям брой устни и писмени благодарности към служителите на АГКК и СГКК и похвали за високото им професионално ниво 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. През 2023 г. няма отчетени обективни негативни сигнали.

През 2023 г. продължи информационната кампания, отразяваща дейността на Агенцията. Основният акцент е възможността на гражданите да подават заявленията си по електронен път. Продължи популяризирането на 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 Закона за кадастъра и имотния регистър (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.

В редица медии и информационни платформи широко се отрази напредъкът в осъществяването на вътрешните електронни административни услуги. Чрез предоставения безплатен достъп до кадастрално-административната информационна система (КАИС) на общински и областни администрации, държавни институции, ведомства, нотариуси, ЧСИ, ДСИ, на лица, осъществяващи публични функции и на организации, предоставящи обществени услуги, АГКК реално изпълнява политиката за намаляване на административната тежест за гражданите и бизнеса.

С разработените съвместно с МЕУ електронни образци на заявления в Системата за сигурно електронно връчване се оптимизира електронното заявяване на услуги и чрез Единния портал за достъп до електронни административни услуги.

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;
- Срещи 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 2023 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 срещи 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 извърши анализ на вторична информация за измерване удовлетвореността на потребителите на базата на изготвения индивидуален доклад за АГКК от Института по публична администрация. Докладът е от национално представително изследване за нагласите на служителите в държавната администрация „Барометър на ангажираността“. Изнесените данни сочат, че въпреки общия спад, глобалният индекс на ангажираност на Агенцията и тази година е по-висок от този на администрацията като цяло. Мотивацията сред служителите се поддържа на добро равнище, като се отчита прякото ѝ влияние върху 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 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

- **Поддържане в актуално състояние разработената 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) 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;
- официалният 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 - захранване 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 заявките желание за това 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;

- **Разработени съвместно с Министерство на електронното управление (МЕУ) е-форми** за предоставяне на най-търсените услуги от КККР, изцяло по електронен път, чрез ССЕВ, администрирана от МЕУ;

- **Постоянен мониторинг на водените регистри** и контролни действия, съгласно изискванията на стандартите на ISO 9001:2015, ISO/IEC 27001:2013 и българското законодателство - Регистър на проверки и несъответствия, Регистър на жалби и сигнали, Риск-регистра, Регистър по ЗДОИ;

- **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.

- **Проведени обучения** за повишаване на професионалната квалификация на служителите, работещи в ЦАО – Успешно преминали обучения по следните теми: „Кодекс за поведение на служителите - функции и основни акценти“, „Административно обслужване“, „Работа с хора с увреждания“, „Защита на личните данни в дигитална среда“ „Достъп до обществена информация“, „Електронен документ и електронен подпис“, „Доказателствена стойност на електронния документ“, „Организация на документооборота в държавната администрация“ 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;

- **Внедрена и функционираща платформа за онлайн записване на часове за подаване на заявления за СГКК София град** - 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 2023 г. и 2024 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;
- внедряване на надградена система за пространствени данни - създаване на нова единна, унифицирана, оптимизирана централизирана архитектура и информационна система на кадастъра;

- постигане на надеждна работоспособност на централизираната информационна система при многократно нарастване на обема от данни в централната база данни и значително увеличаване на онлайн заявките към нея;
- нови, подобрени (оптимизирани, опростени и съкратени) работни процеси за предоставяне на административни и електронни административни услуги;
- автоматичен обмен на данни и услуги между бъдещата унифицирана система на АГКК и други администрации, институции и доставчици на обществени услуги;
- пълно синхронизиране и поддържане на актуална информация за предоставяните услуги от АГКК на порталите на ИИСДА - Административен регистър, КАИС, ЕПДЕАУ, официален сайт 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;
- 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 наблюденията и измерването;
- резултатите от одити – вътрешни и сертификационни;
- изпълнението от външни доставчици и подизпълнители.

Проведеният през м. ноември 2023 г. контролен одит на Системата за интегрирано управление на качеството и сигурността на информацията от сертифициращия акредитиран орган 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 2024 г. АГКК ще продължи ефективно да прилага механизмите за обратна връзка, и при осъществяване на непрекъснат мониторинг и контрол да усъвършенства дейността си, и гарантира на гражданите едно подобаващо и високо ниво на административно обслужване.

Годишният доклад е утвърден със **Заповед № РД-13-36/27.03.2024г.** на изпълнителния директор на АГКК