



**ГОДИШЕН ДОКЛАД
ЗА
ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ
АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ
В АГЕНЦИЯ ПО ГЕОДЕЗИЯ, КАРТОГРАФИЯ И КАДАСТЪР (АГКК) ПРЕЗ 2020 г.**



Докладът за оценка на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване в АГКК и нейните 28 териториални служби през 2020 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.

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 изразена в **Политиката по качество и информационна сигурност** и в **Хартата на клиента**. Във всички звена, имащи отношения с потребители, е изградена система за комуникация (Център за административно обслужване) с клиентите от типа „На едно гише“. 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 и Наредба № РД-02-20-4 от 2016 г. за предоставяне на услуги от кадастралната карта и кадастралните регистри;
- общи стандарти за качество на административното обслужване съгласно изискванията на Приложение № 7 към чл. 20, ал. 1 от Наредбата за административното обслужване;
- чрез медийни събития, осъществявани под ръководството на изпълнителния директор и главния секретар;
- чрез информацията, разпространявана чрез интернет страницата на АГКК, управлявана по реда вътрешни нормативни разпоредби;
- 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 комуникация, 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 обществения 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 пълна синхронизация с механизмите, действащи съгласно стандарт ISO 9001:2015 и Наредбата за административното обслужване.

Проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите през 2020 г. премина при значително усложнена пандемична обстановка. Въведените противоепидемични мерки ограничиха използването на част от методите за обратна връзка с потребителите. За изследване и оценка на нагласите и очакванията на клиентите на АГКК се приложиха следните методи :

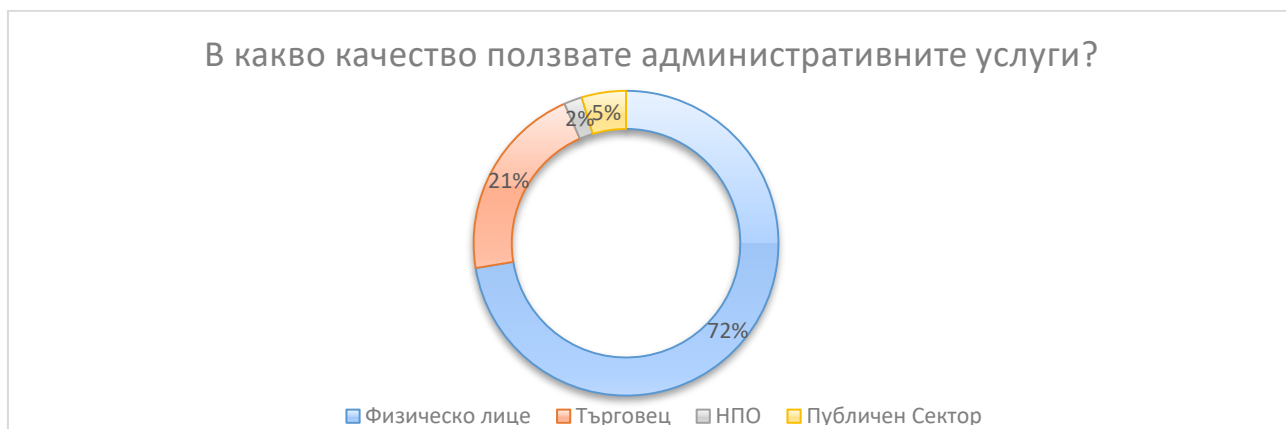
- ✓ *анкетни проучвания;*
- ✓ *провеждане на консултации със служителите;*
- ✓ *наблюдение по метода „таен клиент“;*
- ✓ *анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;*
- ✓ *анализ на медийни публикации;*
- ✓ *провеждане на консултации с целевите групи, свързани с услугите на АГКК – нотариуси, брокери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

1.1. Анкетни проучвания

Анкетирането на потребителите от 2014 г. насам, включително и през 2020 г. се провежда два пъти в годината – през м. март и м. септември в центровете за административно обслужване в 28 - те СГКК. На клиентите се предоставят анкетни карти, които са унифицирани за всички СГКК, и се поставят в нарочни кутии. 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. Данните периодично се анализират и са основание за въвеждане на нови и усъвършенстване на съществуващи практики при обслужване на потребителите.

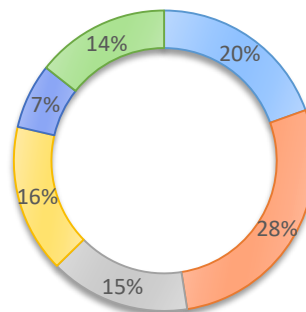
Общият брой на ползватели на административни услуги, пожелали да изразят своето мнение чрез попълването на анкетната карта през 2020 г., е **749 души**.

Графично е представена информация, която се отнася за обективно измерими показатели и данните са съотносими към официалните статистически измервания на агенцията.

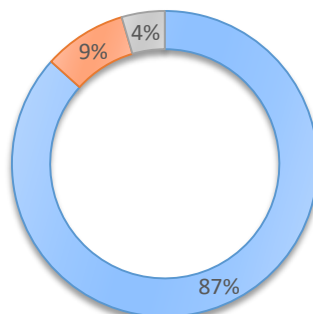


Откъде получихте информация за административните услуги?

- От нормативните документи
- От разговор с наш колега
- От нашия интернет сайт
- От фронт офиса "На едно гише"
- От консултант
- От правоспособно лице



Необходимата Ви информация достъпна и пълна ли е?



- Да
- Не
- Друго

През 2020 г. в ЦАО на СГКК и чрез портала за електронни услуги - Кадастрално административната информационна система/КАИС / на АГКК са подадени **653 000 бр. заявления** за извършване на административни услуги. **Общият брой предоставени услуги е 2 159 266 бр.**

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 85%.** Изразилите недоволство граждани посочват като причини за недоволността си качеството на предоставената информация, просрочена преписка, невежливо отношение на служителите, състояние на материално-техническа база на ЦАО и др.

1.2. Провеждане на консултации със служителите

През 2020 г. се проведе редица консултации и работни срещи между ръководството и служителите от ЦАО за обсъждане на получената неформална обратна връзка от потребителите на АГКК и СГКК. 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 капацитета на приемните в ЦАО чрез:
 - широка информационна кампания;
 - интернет страницата на АГКК;
 - актуална информация в ЦАО;
 - публикувана информация в медиите за алтернативните възможности за достъп до кадастралните услуги:
 - електронно заявяване на услуги;
 - оправомощени лица;
 - общински администрации;
 - общински служби по земеделие;
 - нотариуси.
- Забавяне при обслужването поради противоепидемични мероприятия - дезинфекция, озониране, проветряване и т.н. ;
- 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.

1.3. Извършване на наблюдение по метода „Таен клиент“

Проведеното през 2019 год. наблюдение на предоставянето на административни услуги по метода „Таен клиент“ от администрацията на Министерски съвет предостави на АГКК обобщени резултати с изведени конструктивни препоръки за подобряване на административното обслужване.

Препоръките, които са дадени в резултат на наблюдението допълват данните от осъществявания мониторинг на обслужването в АГКК.

Основните акценти са за предприемане на действия по отношение на: обосноваване в Хартата на клиента на особеностите на специализираното обслужване, което води до надхвърляне на посоченото в Наредбата за административно обслужване време от 20 минути за обслужване на един клиент; преодоляване на трудностите при обслужването, свързани с опашките пред гишетата в ЦАО; предоставяне на по - детайлна информация за сроковете за изпълнение на услугите; текущото и недостига на служители и необходимостта от обучение на новопостъпили служители, както и периодични опреснителни обучения по отношение на нормативните документи.

1.4. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали

В АГКК през 2020 г. са постъпили **347 броя сигнали, предложения и жалби** от физически и юридически лица. Вписани са в Регистъра на жалби и сигнали и обработени съгласно разпоредбите на АПК и Вътрешните правила за работа с жалби и сигнали. Анализът на обработените преписки показва, че **275 от тях са неоснователни**, като основна причина е непознаването от потребителите на нормативната уредба. Основателните жалби касаят предимно искания за отстраняване на

технически грешки и забавено изпълнение. Предприемат се действия с цел отстраняване на несъответствията и се вземат ръководни решения за недопускане на тяхната повторемост.

1.5. Анализ на медийни публикации:

През 2020 г. са публикувани материали в множество медии, отразяващи дейността на агенцията. Със съдействието на медиите се проведе широка информационна кампания за запознаване на обществеността с процедурите и изискванията при обслужване на потребителите. Основен бе акцентът върху 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.

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

- 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, форуми с правоспособни лица за насърчаване оправомощаването им.

1.7. Телефон за връзка с потребителите

При предоставяне на информация и провеждане на консултации чрез телефонните линии през 2020 г. 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 са по отношение на сроковете за изпълнение на услугите. Най-често това кореспондира с изведената зависимост между тясно специализираните услуги, които АГКК предоставя, и непознаването на нормативните изисквания и процедури от клиентите.

Чрез този метод за обратна връзка в АГКК постъпват най-големия брой похвали и благодарности. Потребителите категорично изразяват своето задоволство, в най-предпочитания форум, а именно - директният контакт и обслужването в реално време.

1.8. Приемно време на началниците на служби

През 2020 г. въведените противоепидемични мерки ограничиха провеждането на срещи по инициатива на гражданите в приемното време на началниците на СГКК. Предоставиха се 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;

2. Постоянно подобряване

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

Висшето ръководство определя и избира възможностите за подобряване и предприема всички необходими и възможни действия за удовлетворяване на изискванията на потребителите на предоставяните от АГКК услуги и за повишаване на тяхната удовлетвореност. Те включват:

- подобряване на услугите, за да се удовлетворят изискванията и да се отчитат 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;
- електронните услуги – широко популяризиране;
- усъвършенстване на информационната система - надграждане на функционалности;
- пълно синхронизиране на информацията между порталите на АР, КАИС, ЕППЕАУ, сайт АГКК;
- медийни кампании – национални, регионални и за българите в чужбина, за информационни послания;
- планирано подобряване на материалната база в ЦАО на 10 СГКК и 2 изнесени работни места;
- оптимизиране на методите за обратна връзка.

2.2. Дейности по оптимизиране на административното обслужване през 2020 г.

- Приета **Политика по качество и сигурност на информацията**;
- Актуализирана **Харта на клиента**;
- Общ брой предоставени услуги от АГКК през 2020 – **2 159 266 броя**, от които **1 041484 броя електронно подадени**. За максимално улеснение на потребителите на КАИС портала - внедрен **виртуален ПОС терминал**. Новата възможност „заплащане с банкова карта“ предоставя бързо захранване на профилната сметка и заплащане на услуги и справки без да се налага изчакване за потвърждаване на платежния документ при банков превод;
- Внедрено **безконтактно картово плащане на ПОС терминалните устройства** във всички ЦАО, общини и общински служби по земеделие, с които има сключени споразумения за административно обслужване;
- Действия по преодоляване на сериозните трудности по отношение на обслужването - сключени **споразумения с 143 общини** за предоставяне на услуги от КККР, оправомощени **260 правоспособни лица и 218 бр. Общински служби по земеделие**, да извършват дейност по административно обслужване;;
- **Разработена детайлна информация за предоставяните услуги** - в АР на ИИСДА, официалния сайт на АГКК, КАИС портала – за хода на услугата, необходимите документи, сроковете за изпълнение, цена на услугата, начини на заявяване и получаване.

- **Провеждане на начални и периодични обучения** за повишаване на професионалната квалификация на служителите от ЦАО.
- **Повишаване информираността** на потребителите чрез:
 - публикации в медиите – **провеждане на кампании** за запознаване на обществеността с процедурите и изискванията при предоставянето на услуги, алтернативните възможности за заявяване и получаване на услуги, извън СГКК;
 - **консултации на гише;**
 - **консултации по телефона;**
 - **официалния сайт на АГКК.**
- **Подобрена инфраструктура** в ЦАО на СГКК.

Приложените методи за изследване удовлетвореността на потребителите от административни услуги са част от ефективно функциониращите механизми в АГКК за мониторинг на качеството на административно обслужване. Ежегодно в АГКК се извършва независим преглед на подхода на организацията за управление на качеството на предоставяните административни услуги и сигурността на информацията. Вътрешните одити в АГКК се провеждат, за да предоставят 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.

Получената и анализираната информация от обратната връзка и резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите съществено спомагат 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 и нейните продукти.