



## РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

### Министерство на регионалното развитие и благоустройството

---

#### ГОДИШЕН ДОКЛАД

#### за оценка на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване в Министерството на регионалното развитие и благоустройството за 2025 г.

Обобщените данни от извършен анализ на попълнените от граждани анкетни карти за периода 01.01.2025 г. – 31.12.2025 г. са следните:

В Центъра за административно обслужване е получена на хартиен носител 1 бр. анкетна карта. На интернет страницата на министерството е попълнена също 1 бр. анкетна карта.

Посочената информация за честота на ползване услугите на ведомството е, че това се извършва от гражданите няколко пъти годишно или веднъж на няколко години.

По отношение на достъпността на информацията за услугите, извършвани от Министерството на регионалното развитие и благоустройството, едно от лицата посочва, че не може да прецени. Във втората анкетна карта, не е посочен отговор на въпроса.

Относно достатъчно ясна ли е предоставената информация под различна форма (табло за обявления, табели, интернет, формуляри за заявление), в една от анкетите е посочен положителен отговор, докато в другата анкетна карта липсва отбелязан такъв.

Оценката, която анкетираните дават за качеството на обслужване от служителите в Центъра за административно обслужване е добра и отлична.

Времето за обслужване на гишето в Центъра за административно обслужване е било в рамките до 10 мин.

В едната анкетна карта е даден утвърдителен отговор във връзка със спазването на законовите срокове за предоставяне на административни услуги, извършвани от Министерството на регионалното развитие и благоустройството. В попълнената анкетна карта на интернет страницата не е посочен отговор на този въпрос.

На въпроса дали лицата са били свидетели на корупционна проява на служители от Министерството на регионалното развитие и благоустройството, единият анкетиран е отговорил, че не е ставал свидетел, а другият не може да прецени.

Относно препоръките, които са дали потребителите на административни услуги към министерството, отговорът е в посока, че са доволни от услугите, както и че е необходимо предоставяне на повече електронни услуги от ГД ГРАО.

Анализът на анкетните карти показва положителна оценка за удовлетвореност от административните услуги, извършвани от Министерството на регионалното развитие и благоустройството.