



## 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 2020 г.

Извършеният анализ на попълнените от граждани анкетни карти за периода 01.01.2020 г. – 31.12.2020 г. показва следните обобщени данни:

Получени в Центъра за административно обслужване са общо 2 бр. анкетни карти на хартиен носител. Чрез Портала за електронни административни услуги няма постъпили анкетни карти. Чрез интернет страницата на министерството са попълнени 17 бр. анкети.

Относно честота на ползване услугите на ведомството, почти 53 % от лицата посочват, че ползват един път на няколко години услугите на министерството, а около 26 % от анкетираните ползват услугите няколко пъти годишно. Останалите потребители са ползвали административни услуги често или всеки месец.

По отношение на достъпността на информацията за услугите, извършвани от Министерството на регионалното развитие и благоустройството, 47 % от лицата посочват, че не изпитват затруднение в намирането ѝ, 42 % са на мнение, че не са съгласни с твърдението за лесен достъп до услугите, 11 % не могат да преценят.

Предоставената информация под различна форма (табло за обявления, табели, интернет, формуляри за заявление) е ясна и разбираема за 42 % от лицата, попълнили анкетни карти, за почти 37 % от тях това не е така, а 21 % не могат да преценят.

Оценката, която почти 37 % от лицата дават за качеството на обслужване от служителите в Центъра за административно обслужване е отлична. Почти 37 % от анкетираните не могат да преценят, за 21 % от потребителите качеството на обслужване е лошо, а около 5 % поставят добра оценка за качество на обслужване.

Почти 37 % от попълнените анкетни карти посочват, че са обслужени на гише в Центъра за административно обслужване за времето до 10 мин, останалите са били обслужени до или над 20 мин.

Прегледът на информацията, касаеща спазването на законовите срокове за предоставяне на административни услуги, извършвани от Министерството на регионалното развитие и благоустройството, сочи че около 68 % от ползвалите административни услуги отговарят положително на въпроса и почти 32 % дават отрицателен отговор.

Данните, касаещи въпроса дали анкетиранияте са били свидетели на корупционна проява на служители от Министерството на регионалното развитие и благоустройството, сочат почти 21 % за положителен отговор, 32 % дават отрицателен, а в по-голямата си част от тях - около 47 %, не могат да преценят и да дадат категоричен отговор.

Препоръките, които се дават от потребителите на административни услуги са насочени за актуализация на информацията на интернет страницата на министерството в частта за строителни продукти, както и подобряване на сайта в посока на улеснено ползване. Посочени са и конкретни препоръки, касаещи консултирането по Закон за управление на етажната собственост (ЗУЕС). Не на последно място се акцентира и за предлагането на повече електронни услуги както за министерството, така и за Агенцията по геодезия, картография и кадастър и Дирекция за национален строителен контрол.

Анализът на анкетните карти като цяло показва положителна оценка за удовлетвореност от административните услуги, извършвани от Министерството на регионалното развитие и благоустройството, като направените препоръки са в посока оптимизиране на отделни процеси на предоставянето им и подобрена достъпност чрез интернет.