



**ГОДИШЕН ДОКЛАД
ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ
АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ДИРЕКЦИЯ ЗА НАЦИОНАЛЕН
СТРОИТЕЛЕН КОНТРОЛ ЗА 2025 г.**

Настоящият доклад е изготвен в съответствие с изискването на чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване, т. 8.6 от Работната процедура за административното обслужване в Дирекция за национален строителен контрол /ДНСК/ и предоставя информация за използваните методи за обратна връзка от потребителите на административни услуги.

Дирекция за национален строителен контрол прилага задължителните методи за обратна връзка с цел измерване удовлетвореността на потребителите, съгласно Наредбата, както следва:

I. Извършване на анкетни проучвания

Удовлетвореността на потребителите на административни услуги в ДНСК се изследва, чрез метода за извършване на анкетни проучвания, като се използват одобрени и утвърдени анкетни карти. Анкетите са анонимни и са достъпни в центровете за административно обслужване в централно управление на ДНСК и във всички 28 /двадесет и осем/ Регионални дирекции за национален строителен контрол /РДНСК/ към Главна дирекция „Строителен контрол“. Анкетите се попълват на място в Центровете за административно обслужване и се пускат в нарочно определена и обозначена за това кутия.

Анкетните карти обхващат две основни направления - взаимодействието на служители в ДНСК с гражданите и корупцията в системата на ДНСК.

Анализът е направен, съгласно утвърдените правила, като обработката на получените данни от анкетните карти, спомага за изследване удовлетвореността на гражданите, за определяне на проблеми по взаимодействието и решения за тяхното отстраняване и подобряване.

За периода 01.01.2025г. до 30.12.2025г. в ДНСК са постъпили общо 11 анкетни карти, относно взаимодействието на служители в ДНСК с гражданите, както и дали се наблюдавани корупционни практики в системата на ДНСК.

Направеният анализ на попълнените анкетни карти от потребителите на административни услуги показва следните обобщени резултати:

По отношение на включените въпроси в анкетните карти, относно взаимодействието на служители в ДНСК с гражданите:

Анкетната карта съдържа единадесет въпроса, десет „затворени“ за взаимодействието на служители в ДНСК с гражданите, един свързан с това дали са били свидетели в корупционни практики на служители на ДНСК, а в края на анкетната карта има място където всеки гражданин може да напише препоръка с която да се подобри обслужването в съответната структура.

Първият от въпросите е **„В качеството си на какво лице ползвате услугите на ДНСК?“**

За периода са получени общо 11 (единадесет) броя попълнени анкетни карти, при преглед на които е установено следното:

В попълване на анкетните карти са участвали **9 (девет) физически лица и 2 (две) юридически лица.**

На втория въпрос: **„Лесно ли намерихте центъра за административно обслужване?“.**

Във всички анкетни карти гражданите са посочили, че лесно са намерили центъра за административно обслужване.

На третия въпрос: **„Колко време чакахте, за да бъде прието заявлението/искането Ви?“**

В десет от попълнените анкетни карти отговорът е **„Под 10 минути“**, само един анкетиран отговаря, че е бил обслужен **„Под 20 минути“**.

На четвърти въпрос: **„Доволни ли сте от бързината на обслужване?“**

Единодушно всички анкетираны отговаря с **„Да“**.

На пети въпрос: **“Служителите от звеното за административно обслужване са се отнесли към Вас?“.**

Отново отговорът е единодушен, че служителите са се отнесли към тях **„Вежливо и с уважение“**.

Следващият шести въпрос е **„Получихте ли компетентна и актуална информация от служителите на ДНСК в отговор на Ваши запитвания, свързани с търсената от Вас административна услуга?“**

Всички участващи в анкетата отговарят с **„Да“**.

На седми въпрос: **„Лесно ли се намира информация за услугите извършвани от ДНСК“?**

Десет от единадесет анкетирани отговарят с **„Да“**, и един човек отговаря, че **„Не може да прецени“**.

Осми въпрос е насочен към **„По какъв начин се информирате за статуса на Вашето заявление за административна услуга?“**

Трима граждани не са отбелязали нито един от посочените начини, трима са отговорили **„Чрез имейл“**, трима чрез обаждане **„По телефон“** и двама **„На място“**.

На девети въпрос **„Посочените срокове за изпълнение на услугата спазват ли се?“**

Всички участници отговарят с **„Да“**.

На десети въпрос: **„Моля посочете Вашата оценка за качество на административната услуга, която ползвахте.“**

Всички граждани участващи в попълването на анкетните карти, поставят най-високата оценка **„Отлично“**.

На последният „затворен“ десети въпрос **„Били ли сте свидетел на корупционна проява на служител от ДНСК?“**

Отговорът на всички анкетирани е **„НЕ.“**

В края на анкетата е оставено място за препоръки относно подобряването на административното обслужване в Дирекция за национален строителен контрол. Никой от анкетирани граждани не е оставил препоръка.

От направеното проучване можем да направим извода, че в 100 % от случаите служителите на ДНСК са се отнесли професионално и са извършили необходимите действия при обслужване на гражданите.

От дадените отговори, изразените впечатления на физическите и юридическите лица в анкетните карти, подадени в РДНСК и в ЦУ на ДНСК следва, че потребителите са удовлетворени от административното обслужване и взаимодействието със служителите и ръководството на ДНСК.

II. Провеждане на консултации със служителите

Ръководителите на административните звена регулярно провеждат консултации със служителите в ЦАО, като целта е служителите да бъдат подходящо обучени за разпознаване на даваната от потребителите неформална обратна връзка. Служителите не са споделили за отчетени негативни мнения за административното обслужване в ДНСК. Резултатът от поведението на служителите при административното обслужване е оценен положително в анкетните карти. През 2025 г. служители от ЦАО в Централно управление преминаха обучение за работа с хора с увреждания, което допринесе за по-добрата комуникация между служителите и хората със специфични потребности.

III. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали

Целта на ДНСК е да осигури предоставянето на отзивчиво, прозрачно и ефективно изпълнение на своите задължения. В тази връзка на сайта е посочен телефон и имейл за подаване на сигнали за корупция. На тях през 2025 г. няма регистрирани сигнали, коментари, похвали и оплаквания от административното обслужване в ДНСК.

IV. Анализ на медийни публикации;

В Дирекцията за национален строителен контрол както през 2025 г. така и сега се провежда ежедневен мониторинг на информационния и медиен поток, който обхваща националните и регионални медии. Извършва се ежечасов преглед на публикациите, който се извършва по ключови думи отразяващи дейността на ДНСК. С цел подобряване на взаимодействието между дирекцията от една страна, медиите, обществото и другите институции, се извършва регулярно анализ на моментната картина на публичната среда. Въз основа на направените изводи и заключения се предприемат необходимите действия за прилагане на приетата информационна политика на прозрачност и откритост. Целта е запазване на общественото доверие в институцията и нейните решения. В зависимост от спецификата на публикациите в различните медии, които интерпретират конкретни казуси засягащи дейността на ДНСК се извършва анализ, който служи за преценка на обективността или липсата на такава

по отношение на интерпретацията на изнесените в публичното пространство данни. Въз основа на това се предприемат действия за подпомагане на усилията за обратна връзка за изясняване на фактите и обстоятелствата свързани с казуси от интерес на обществото.

Медийният анализ подпомага усилията на ръководството на Дирекцията за национален строителен контрол за постигане на ефективност и достъпност в комуникацията с обществото и различните заинтересовани страни. Чрез него се постига реална оценка на качеството на водената комуникационна политика и дава възможност за по-прецизни фини настройки на инструментариума, с който борави ръководството на Дирекцията за национален строителен контрол.