

Проектът се осъществява с финансова подкрепа на Оперативна програма „Административен капацитет“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

## **СОНДАЖНО ПРОУЧВАНЕ ЧРЕЗ МЕТОДА НА АНКЕТИРАНЕ**

### **ДЕЙНОСТ 3 „ПРОВЕЖДАНЕ НА ИНФОРМАЦИОННА КАМПАНИЯ ЗА НОВАТА ФУНКЦИОНАЛНОСТ, КРЪГЛИ МАСИ И ОБЩЕСТВЕНИ ОБСЪЖДАНЯ ЗА ДИСКУСИИ“ ПО ПРОЕКТ № 10-31-1/17.03.2011г.**



Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Административен капацитет“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

## **ПРОЕКТ № 10-31-1/17.03.2011г.**

**„Предоставяне на електронни и комплексни административни услуги от Агенцията по геодезия, картография и кадастър, чрез разработване и внедряване на софтуер в съответствие със Закона за електронното управление /ЗЕУ/. Разработване на вътрешни правила за документооборота на електронни документи и документи на хартиен носител и реализация на електронна система за управление на жалби, предложения и сигнали. Оптимизация и осигуряване на достъп до услуги на незрящи. Оптимизация и осигуряване на достъп до услуги на чуждоговорящи клиенти на услуги чрез online транслитерация.“**



Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Административен капацитет“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

## **1. ОБЩЕСТВЕНИ НАГЛАСИ ОТНОСНО АДМИНИСТРАТИВНИТЕ УСЛУГИ, КОИТО ПРЕДЛАГА АГКК**

През последните 3 години приблизително една четвърт от пълнолетните граждани на страната са ползвали административните услуги, предлагани от Агенцията по геодезия, картография и кадастър. От данните е видно, че около 19% от хората са ползвали административни услуги, предлагани от АГКК на място - в регионалните служби, около 6% посочват, че са ползвали услугите на АГКК както online, така и на място, а 1% - само online посредством Интернет.

Данните от проучването показват, че е най-висок делът на хората, които са ползвали административни услуги, предлагани от АГКК, поне веднъж в рамките на изминалите три години - 56%, като сред тях преобладаващи са гражданите. Около 8% от хората, които са ползвали административни услуги, предлагани от АГКК, са ги ползвали поне веднъж месечно. Това са предимно правоспособни лица, регистрирани по търговския закон (геодезически фирми), представители на бизнеса, потребители от общински администрации, служители на министерства и областни администрации, адвокатски кантори и т.н.



Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Административен капацитет“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

## 2. ОЦЕНКА НА АДМИНИСТРАТИВНИТЕ УСЛУГИ, КОИТО ПРЕДЛАГА АГКК

Съдейки по данните, хората, които са ползвали административни услуги, предоставяни от АГКК, оценяват нивото на обслужване от страна на служителите на службите по геодезия, картография и кадастър (СГКК) като добро. 34% поставят „много добра“ или „отлична оценка“, а около 46% - „добра“. По шестобалната система, прилагана в училище, при която 6 е отлична оценка, а 2 - слаба, пълнолетните жители на страната, които са ползвали административните услуги на АГКК, оценяват с „Добър 4.22“ нивото на обслужване на място от страна на служителите на СГКК.

Качеството на обслужване на място от страна на служителите на СГКК като цяло, е оценено от потребителите на услугите им със средна оценка „Добър 4.28“.

В хода на изследването се отчита, че потребителите на административни услуги, предоставяни от страна на служителите на СГКК, оценяват бързината на обслужване на гише със средна оценка „Добър 3.9“. От данните е видно, че около 26% от хората оценяват като „отлична“ или „много добра“ бързината на обслужване на гише в СГКК, 38% - като „добра“ и 34% - като „средна“ или „слаба“.

Като цяло, потребителите присъждат добра оценка на нивото на обслужване и качеството на най-търсените услуги, предлагани от АГКК. Оценките на нивото на обслужване на място от страна на служителите на службите по геодезия, картография и кадастър по отношение на най-търсените услуги, са следните:



Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Административен капацитет“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

- ✓ **Издаване на скица на поземлен имот или страда (средна оценка 4.21.**  
Отлична или много добра оценка – 32%; добра оценка – 40%, средна оценка – 16%,  
слаба оценка – 3%);
- ✓ **Издаване на схема на самостоятелен обект в сграда (средна оценка 4.19.**  
Отлична или много добра оценка – 20%, добра оценка – 27%, средна оценка – 12%,  
слаба – 2%);
- ✓ **Издаване на удостоверение след завършен нов строеж или**  
**преустройство на града (средна оценка 4.17. Отлична или много добра оценка –**  
**15%, добра оценка – 23%, средна оценка – 8%, слаба – 2%);**
- ✓ **Нанасяне на промяна в кадастралния регистър на недвижимите имоти**  
**(средна оценка 4.11. Отлична или много добра оценка – 21%, добра оценка – 30%,**  
**средна оценка – 14%, слаба – 3%);**
- ✓ **Нанасяне на промяна в кадастралната карта – граници на поземлени**  
**имоти, нанасяне на нови сгради (средна оценка 3.97. Отлична или много добра**  
**оценка – 18%, добра оценка – 29%, средна оценка – 20%, слаба – 4%).**



Проектът се осъществява с финансовата поддръжка на Оперативна програма „Административен капацитет“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

### **3. КОНКРЕТНИ ПРЕПОРЪКИ КЪМ СЛУЖИТЕЛИТЕ НА СЛУЖБАТА ПО ГЕОДЕЗИЯ, КАРТОГРАФИЯ И КАДАСТЪР С ЦЕЛ ПОДОБРЯВАНЕ НИВОТО НА ОБСЛУЖВАНЕ**

Видно е, че близо **40%** от хората, които са ползвали административните услуги, предлагани от АГКК, споделят, че са удовлетворени от обслужването и нямат забележки.

Въпреки това, в хода на изследването е установено, че съществува необходимост от повишаване ефективността на службите по геодезия, картография и кадастър в някои сфери на обслужване. Отправени са конкретни препоръки от страна на пълнолетните граждани на страната, които ползват административни услуги, предлагани на място от страна на служителите на АГКК, с цел подобряване нивото на обслужване:

- ✓ **Бързина на обслужване:** Административните услуги да се извършват за по-кратко време (32%);
- ✓ **Професионализъм:** Служителите да изпълняват професионално задълженията си (15%);
- ✓ **Вежливост:** Служителите да са по-вежливи (10%);
- ✓ **Ефективност:** Да има по-малко бюрокрация (9%);
- ✓ **Заплащане на услугите:** Да се подобри системата на заплащане на услугите (5%);



Проектът се осъществява главно с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Административен капацитет“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

- ✓ **Информираност:** Да има повече информация за конкретните административни услуги (3%);
- ✓ **Брой служители:** Да има повече служители (2%);
- ✓ **Повишаване на качеството:** Да се отстранят грешките по картите (2%);
- ✓ **Модернизация:** Да се обнови, модернизира системата, като цяло (2%).



Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Административен капацитет“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд

#### 4. ИНФОРМИРАНост ОТНОСНО АДМИНИСТРАТИВНИТЕ УСЛУГИ, КОИТО ПРЕДОСТАВЯТ СЛУЖБИТЕ ПО ГЕОДЕЗИЯ, КАРТОГРАФИЯ И КАДАСТЪР

Около 30% от потребителите на услугите, предоставяни от АГКК, считат, че информацията относно конкретните административни услуги е добре разпространена. Това мнение се споделя от:

- ✓ преобладаващата част (около 61%) от правоспособни лица, регистрирани по Търговския закон (геодезически фирми);
- ✓ от приблизително 50% от представителите на бизнеса;
- ✓ 50% от адвокатските кантори и приблизително същия дял от служителите на министерства и на областни администрации;
- ✓ една трета от нотариалните кантори;
- ✓ 26% от гражданите.

Около 14% от хората считат, че лесно достъпна е само информацията на Интернет сайта на Агенцията по геодезия, картография и кадастър (най-висок е дялът на гражданите, на правоспособните лица, регистрирани по Търговския закон (геодезически фирми) и на потребители от общински администрации).

Близо 23% от хората се затрудняват с намирането на информация (това са 26% от гражданите и 15% от представителите на бизнеса), а 4% заявяват, че не са открили търсената от тях информация (предимно граждани).





Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Административен капацитет“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

От своя страна, приблизително 28% от хората, които са ползвали услугите на АГКК, споделят, че не са търсили информация за административни услуги към службите по геодезия, картография и кадастър.

Данните показват, че съществува необходимост от провеждане на информационна кампания с цел повишаване информираността сред конкретните целеви групи относно услугите, които предоставя АГКК.



Проектът се осъществява с финансовата поддръжка на Оперативна програма „Административен капацитет“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

## 5. ИНФОРМИРАНост И ОЦЕНКА НА УЕБ САЙТА НА АГКК

Съдейки по данните от изследването, 28% от пълнолетните жители на страната, ползващи услугите на АГКК, са научили за съществуването на Интернет страницата на Агенцията благодарение на проведени разговори с приятели, познати. Около 11% споделят, че са открили Интернет сайта на АГКК сами, а 10% - благодарение на графично изображение – Интернет банер. Близко 4% посочват телевизията като източник на информация относно съществуването на сайта на Агенцията.

Отчита се, че близо 47% от хората не знаят за съществуването на този сайт – гражданите и представителите на бизнеса са с най-висок дял сред непознатите.

Хората, ползвали услугите на АГКК и посещавали електронната страница на АГКК, поставят добра оценка на външния ѝ изглед и на информацията, която тя предоставя:

- ✓ Достъпността на веб сайта е с най-висока оценка – 4.40;
- ✓ Дизайнът, структурата и външния вид, като цяло, на веб сайта на АГКК, са оценени със средна оценка 4.35;
- ✓ Оценката на ефективността на подредбата и изложението на наличната на сайта информация е с оценка 4.26.



Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Административен капацитет“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

## **6. ОБЩЕСТВЕНИ НАГЛАСИ ОТНОСНО ПРЕДОСТАВЯНЕТО НА АДМИНИСТРАТИВНИ ONLINE УСЛУГИ**

Както беше отбелязано по-горе, около 47% от хората не знаят за съществуването на уеб сайта на АГКК. От своя страна, хората, които са запознати с него и са го посещавали в Интернет, поставят средна оценка „Добър 4.20“ на предоставянето на административните online услуги като цяло от страна на АГКК.

В хода на изследването е уточнено, че в момента АГКК разработва Интернет сайт, на който ще се предлагат голяма част от административните услуги, които се извършват на място в СГКК.

Данните от изследването показват, че съществува широк диапазон от целеви групи, които, за свое удобство, биха ползвали административните online услуги на АГКК, които ще бъдат предоставяни от новата информационна система на Кадастъра и Имотния регистър на България. От данните е видно, че 56% от хората биха се възползвали от възможността за административни услуги online, а около 44% не биха ги ползвали. Административните online услуги, предназначени за потребителите на услуги на АГКК, биха били ползвани:

- ✓ От преобладаващата част от служители на министерства и областни администрации, от потребители от общински администрации, от държавни и частни съдебни изпълнители, от гл.г., от нотариални кантори, от правоспособни



Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Административен капацитет“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд

лица, от геодезически фирми, от правоспособни лица, нерегистрирани по търговския закон;

- ✓ От близо половината граждани, представители на бизнеса, адвокатски кантори и потребители от общински администрации.

Резултатите от изследването показват, че следните административни услуги биха били най-често ползвани, ако се предлагат online:

- ✓ Издаване на скица на поземлен имот или сграда (49%);
- ✓ Нанасяне на промяна в кадастрална карта – граници на поземлени имоти, нанасяне на нови сгради (36%);
- ✓ Нанасяне на промяна в кадастралния регистър на недвижимите имоти (36%);
- ✓ Издаване на удостоверение след завършен нов строеж (34%);
- ✓ Издаване на схема на самостоятелен обект в сграда (31%).

Според хората, с цел повишаване ефективността на предоставянето на online услуги, на веб страницата на АГКК би могло да се акцентира върху следните подобрения:

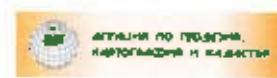
- ✓ Информацията на веб сайта да бъде по-разбираема (8%);
- ✓ Веб сайтът да бъде достъпен, да са улеснени процедурите (6%);
- ✓ Да се предлагат повече услуги online (4%);
- ✓ Обработката на документите да бъде по-бърза (3%);
- ✓ Информацията на веб сайта да бъде актуална и точна (3%);



Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Административен капацитет“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

- ✓ Да се обнови уеб сайтът (3%);
- ✓ Да се рекламира, да бъде популяризиран уеб сайтът (2%);
- ✓ Да бъде подобро оформлението на уеб сайта (2%).

Прави впечатление, че оценката на функционалността на информационната система на Кадастъра и Имотния регистър на България е „Добър 4.15“.

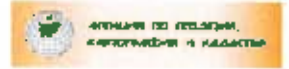


Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Административен капацитет“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

## **7. УДОВЛЕТВОРЕНОСТ ОТ ИНФОРМАЦИЯТА, ПРЕДОСТАВЯНА В СЛУЖБИТЕ ПО ГЕОДЕЗИЯ, КАРТОГРАФИЯ И КАДАСТЪР ПО МЕСТА. ОБРАТНА ВРЪЗКА С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ В СГКК: НАЧИНИТЕ НА ИЗРАЗЯВАНЕ НА МНЕНИЯ, ПРЕДЛОЖЕНИЯ И ПОДАВАНЕ НА ЖАЛБИ**

Резултатите от изследването показват, че най-висок е дялът на хората, които споделят, че са удовлетворени от информацията, която им е предоставена от служителите в службата по геодезия, картография и кадастър по места. Близо 52% от хората посочват, че са получили компетентен и пълен отговор на зададен от тях въпрос. Други 40% също споделят удовлетвореност от получения отговор на тяхно запитване, но посочват, че все пак им е била необходима допълнителна информация. Всеки десети потребител на административни услуги, предоставяни от служителите на СГКК, споделя неудовлетвореност, тъй като не е получил конкретен отговор. Приблизително 89% от хората, които не са получили конкретен отговор на свое запитване, са граждани.

По отношение начините на изразяване на мнения, предложения и подаване на жалби относно работата на службите по геодезия, картография и кадастър, мненията не са еднозначни. Според 35% от потребителите, които са ползвали административни услуги, начините на изразяване на мнения, предложения и подаване на жалби са добре разгласени и достъпни за всички.



Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Административен капацитет“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

На противоположното мнение са около 29% от потребителите, които са ползвали административни услуги. Те считат, че начините на изразяване на мнения, предложения и подаване на жалби не са разгласени и достъпни. Най-висок е дялът на хората, които отправят критики по отношение достъпността и информираността относно начините на изразяване на мнения, предложения и подаване на жалби сред гражданите и представителите на бизнеса.

Приблизително 35% не могат да споделят мнение по този въпрос.



Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Административен капацитет“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

## 8. ОЦЕНКА НА ОБСЛУЖВАНЕТО

В хода на изследването са оценени редица елементи от обслужването от страна на служителите на АГКК, предоставящи административни услуги. Най-високи са оценките на отзивчивостта и отношението на служителите към потребителите на административни услуги, както и на удовлетворителния брой услуги, предоставяни чрез информационната система на кадастъра и имотния регистър ИКАР (<http://www.icadastre.bg>). Най-ниска степен на удовлетвореност, съответно най-ниска оценка, отчитаме по отношение на цената на предоставяните в службите по геодезия, картография и кадастър услуги. Оценките отново са по шестобалната оценъчна система, утвърдена в България, при която 2 е най-слабата оценка, а 6 – отлична оценка.

- ✓ Отношение на служителите към Вас (средна оценка: 4.37);
- ✓ Брой на услугите, предоставяни чрез информационната система на кадастъра и имотния регистър ИКАР (<http://www.icadastre.bg>) (4.35);
- ✓ Качество на предоставяните административни услуги по отношение компетентно изпълнение (4.29);
- ✓ Качеството на предоставяните административни услуги по отношение съдържание на точни и актуални данни (4.22);
- ✓ Организацията на работа при предоставянето на административните услуги (4.10);





Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Административен капацитет“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

- ✓ **Достъпът до информация (4.16);**
- ✓ **Качеството на предоставяните административни услуги по отношение изпълнение в срок (4.05);**
- ✓ **Качеството на предоставяните административни услуги по отношение цена (3.79).**



Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Административен капацитет“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

## 9. АКЦЕНТИ И ОСНОВНИ НАБЛЮДЕНИЯ

- ✓ През последните 3 години приблизително една четвърт от пълнолетните граждани на страната са ползвали административните услуги, предлагани от Агенцията по геодезия, картография и кадастър;
- ✓ Най-висок е дялът на хората, които са ползвали административните услуги на АГКК поне веднъж в рамките на изминалите три години – 56%, като сред тях преобладаващи са гражданите;
- ✓ Около 8% от хората, които са ползвали административни услуги, предлагани от АГКК, са ги ползвали поне веднъж месечно. Преобладаващата част от тях са геодезически фирми, представители на бизнеса, потребители от общински администрации, служители на министерства и областни администрации, адвокатски кантори и т.н.
- ✓ Пълнолетните жители на страната, които са ползвали административните услуги на АГКК, оценяват с „Добър 4.22“ нивото на обслужване на място от страна на служителите на АГКК;
- ✓ Качеството на обслужване на място от страна на служителите на АГКК, като цяло, е оценено от потребителите на услугите им със средна оценка „Добър 4.28“;
- ✓ В хода на изследването се отчита, че потребителите на административни услуги, предоставяни от страна на служителите на АГКК, оценяват бързината на обслужване на гише със средна оценка „Добър 3.9“;



Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Административен капацитет“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

- ✓ Като цяло, потребителите присъждат добра оценка на нивото на обслужване и качеството на най-търсените услуги, предлагани от АГКК:
  - Издаване на скица на поземлен имот или сграда (средна оценка 4.21);
  - Издаване на схема на самостоятелен обект в сграда (средна оценка 4.19);
  - Издаване на удостоверение след завършен нов строеж или преустройство на града (средна оценка 4.17);
  - Нанасяне на промяна в кадастралния регистър на недвижимите имоти (средна оценка 4.11);
  - Нанасяне на промяна в кадастралната карта – граници на поземлени имоти, нанасяне на нови сгради (средна оценка 3.97).
- ✓ 40% от хората, които са ползвали административните услуги, предлагани от АГКК, споделят, че са удовлетворени от обслужването и нямат забележки;
- ✓ Отправени са конкретни препоръки от страна на пълнолетните граждани на страната, които ползват административни услуги, предлагани на място от страна на служителите на АГКК, с цел подобряване нивото на обслужване по отношение на:
  - Бързина на обслужване;
  - Професионализъм;
  - Вежливост;
  - Ефективност;
  - Цена, заплащане на услугите.



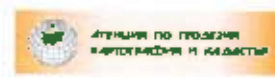
Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Административен капацитет“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

- *Информираност;*
  - *Брой служители;*
  - *Повишаване на качеството на обслужване, като цяло;*
  - *Модернизация.*
- ✓ Около 30% от потребителите на услугите, предоставяни от АГКК, считат, че информацията относно конкретните административни услуги е добре разпространена.
- Около 14% от хората считат, че лесно достъпна е само информацията на Интернет сайта на Агенцията по геодезия, картография и кадастър. Близо 23% от хората се затрудняват с намирането на необходимата им информация. Очевидно съществува необходимост от провеждане на информационна кампания с цел повишаване информираността сред конкретните целеви групи относно услугите, които предоставя АГКК;
- ✓ Към настоящия момент близо 47% от хората не знаят за съществуването на уеб сайта на информационната система на кадастъра и имотния регистър. Гражданите и представителите на бизнеса са с най-висок дял сред непознатите;
- ✓ 28% от пълнолетните жители на страната, ползващи услугите на АГКК, са научили за съществуването на Интернет страницата на Агенцията благодарение на проведени разговори с приятели, познати. Около 11% споделят, че са открили Интернет сайта на АГКК сами, а 10% - благодарение на графично изображение – Интернет банер;



Проектът се осъществява с помощта на подкрепа на Оперативна програма „Административен капацитет“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд

- ✓ *Хората, ползвали услугите на АГКК и посещавали електронната страница на АГКК, поставят добра оценка на достъпността ѝ (4.40), на дизайна, външния ѝ изглед (4.35) и на информацията, която тя предоставя на потребителите (4.26);*
- ✓ *В момента АГКК разработва Интернет сайт, на който ще се предлагат голяма част от административните услуги, които се извършват на място в СГКК. От данните е видно, че 56% от потребителите на административни услуги на АГКК биха се възползвали от възможността за услуги online;*
- ✓ *Резултатите от изследването показват, че следните административни услуги биха били най-често ползвани, ако се предлагат online:*
  - *Издаване на скица на поземлен имот или сграда (49%);*
  - *Нанасяне на промяна в кадастрална карта – граници на поземлени имоти, нанасяне на нови сгради (36%);*
  - *Нанасяне на промяна в кадастралния регистър на недвижимите имоти (36%);*
  - *Издаване на удостоверение след завършен нов строеж (34%);*
  - *Издаване на схема на самостоятелен обект в сграда (31%).*
- ✓ *С цел повишаване ефективността на предоставянето на online услуги на уеб страницата на АГКК, би могло да се акцентира върху следните подобрения:*
  - *Информацията на уеб сайта да бъде по-разбираема (8%);*
  - *Уеб сайтът да бъде достъпен, да са улеснени процедурите (6%);*
  - *Да се предлагат повече услуги online (4%);*



Проектът се осъществява с финансовата поддръжка на Оперативна програма „Административен капацитет“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд

- *Обработката на документите да бъде по-бърза (3%);*
- *Информацията на уеб сайта да бъде актуална и точна (3%);*
- *Да се обнови уеб сайтът (3%);*
- *Да се рекламира, да бъде популяризиран уеб сайтът (2%);*
- *Да бъде подобрен оформлението на уеб сайта (2%).*

✓ *Най-висок е дялът на хората, които споделят, че са удовлетворени от информацията, която им е предоставена от служителите в службата по геодезия, картография и кадастър по места. Близо 52% посочват, че са получили компетентен и пълен отговор на зададен от тях въпрос. Други 40% също споделят удовлетвореност от получения отговор на тяхно запитване, но посочват, че все пак им е била необходима допълнителна информация.*

✓ *В хода на изследването са оценени редица елементи от обслужването от страна на служителите на АГКК, предоставящи административни услуги. Най-високи са оценките на отзивчивостта и отношението на служителите към потребителите на административни услуги, както и на удовлетворителния брой услуги, предоставяни чрез информационната система на кадастъра и имотния регистър ИКАР (<http://www.icadastre.bg>). Най-ниска степен на удовлетвореност, съответно – най-ниска оценка – отчитаме по отношение на цената на предоставяните в службите по геодезия, картография и кадастър услуги.*