



О Б Щ И Н А Б А Т А К
Гр.Батак - 4580, пл."Освобождение" №5
Тел. 03553/20 21;22 60; факс 03553/20 30
e-mail : mncplt_batak@abv.bg

**ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА
ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ
ОБЩИНА БАТАК ПРЕЗ 2023г.**

Административното обслужване е един от ключовите външни белези за ефективното функциониране на всяка администрация и за успешното приложение на принципите на доброто управление. Обществените нагласи и очакванията на гражданите и бизнеса към общинската администрация във връзка с административното обслужване и необходимостта от подобряване на бизнес средата налагат основно преосмисляне на политиките в тази област. Общинската администрация функционира заради гражданите, осигурявайки качествено административно обслужване чрез спазване на нормативно определените стандарти и отстранявайки максимално условията за корупция. Настоящият доклад анализира информацията относно нагласите на потребителите на административни услуги в Община Батак и определя тяхната представа за качеството на предоставяното административно обслужване, мненията и предложенията им. Съгласно изискванията на Наредбата за административно обслужване, организациите, предоставящи административни услуги са длъжни да осигурят различни начини за осъществяване на обратна връзка с потребителите. Средствата за обратна връзка се използват и за проучване и измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги. Съобразно Вътрешните правила за организация на административното обслужване в Община Батак и Харта на клиента, Общинска администрация – Батак използва следните средства за събиране на информация за обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги:

- Книга за похвали и оплаквания от клиенти, намираща се в Център за административно обслужване
 - Кутия за жалби, сигнали и предложения, намираща се на официален вход на Община Батак
 - Анкетни карти за проучване на потребителската удовлетвореност, до които потребителите на административни услуги имат достъп в ЦАО и на интернет страницата на общината.
 - Сигнали, жалби, предложения и мнения за качеството на административното обслужване, подадени по поща, факс, електронна поща или лично в ЦАО.
- Обратната връзка и измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги има за цел предоставянето на качествени услуги по ефективен и прозрачен начин и се ръководи от следните принципи :

1. Улесняване на потребителите при получаване на информация за видовете административни услуги и необходимите документи.
2. Повишаване на стандартите при предоставяне на професионална консултация на заинтересованите лица.
3. Повишаване качеството на предоставяните услуги.
4. Осигуряване на достъпни начини за подаване на сигнали, предложения, мнения.
5. Извличане на поуки от направени предложения и мнения.

Чрез изброените методи за обратна връзка с потребителите на административни услуги за периода 01.01.2023 г. – 31.12.2023 г., се констатира следното:

- В Книга за похвали и оплаквания – през 2023г. постъпили мнения за похвали за административното обслужване в ЦАО. 2.
- В Кутия за жалби, сигнали и предложения - няма постъпили такива.
- Анкетни карти – попълнени 0 бр. за измерване удовлетвореността на потребителите на административни услуги в Община Батак.

Резултати от проведеното проучване през периода 01.01.2023 г. – 31.12.2023 г. потребителите на административни услуги са дали оценка за работата на Община Батак само чрез Книга за похвали и оплаквания. Останалите предложени канали - пощенска кутия за предложения и сигнали, анкетна карта, интернет форма за подаване на сигнали, електронна поща - не са ползвани от потребителите за изразяване на мнение, относно административното обслужване.

Изводи от направения анализ:

1. Потребителите на административни услуги не изразяват мнение чрез електронните средства за обратна връзка.
2. Най-често за източник на информация се ползва интернет страницата и личен разговор със служителите на администрацията.
3. Администрацията изпълнява в посочените срокове заявените административни услуги.
4. Работата на служителите е оценена като компетентна и качествена, с добро отношение към потребителя.

През 2024 г. общинска администрация – Батак предвижда мерки за подобряване на административното обслужване и повишаване доверието и удовлетвореността на потребителите чрез активиране и подобряване на открития диалог с потребителите на административни услуги, завишаване на сроковия контрол по етапите на текущи процедури и осигуряване на своевременна кореспонденция с гражданите, повишаване на професионалната подготовка на служителите от ЦАО за даване на аргументирани и компетентни отговори. Общинска администрация - Батак ще продължи да изследва нивото на удовлетвореност на гражданите във връзка с административното обслужване.

изр. М. Димова
секретар на община Батак