



Дирекция на природен парк "Златни пясъци" – Варна

КК „Св.Св. Константин и Елена“, п.к.15^Б, 9006 Варна, тел: (052) 355 561, 355 591

E-mail: dppzlatni@abv.bg

Вх. № ДПП05-000104/14.03.2026г.

ОДОБРИЛ

Заличени данни
съгл.чл.58 от ЗЗЛД

инж. Даринка Сарова
Директор на ДПП „Златни пясъци“

**ГОДИШЕН ДОКЛАД
ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА
АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ ДПП „ЗЛАТНИ ПЯСЪЦИ“
ПРЕЗ 2025 Г.**

Настоящия доклад е изготвен на основание чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване.

Годишният доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите на административни услуги в ДПП „Златни пясъци“ цели да се анализира информацията относно нагласите на потребителите на административни услуги в ДПП „Златни пясъци“ и да се определи тяхната представа за качеството на предоставяното административно обслужване, мненията и предложенията им. Средствата за обратна връзка се използват и за проучване и измерване удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги и целят подобряване на работата по прилагане на стандартите и следва да се формулират препоръки за подобряване качеството на обслужването.

В ДПП „Златни пясъци“ се използват 4 различни методи за осъществяване на обратна връзка с оглед измерване удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги, както следва:

- Чрез обаждане на тел. 052/355 561; 052/355 591;
- Чрез писмо на адрес гр. Варна, 9006, КК "Св.Св. Константин и Елена" п.к. 15^Б;
- Чрез изразяване на мнение на е-мейл: dppzlatni@abv.bg или dnpzlatni@iag.bg;
- Чрез попълване на Анкетна карта за проучване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, която се предоставя в ДПП „Златни пясъци“.

Методите са утвърдени в Харта на клиента и стандарти за административно обслужване в ДПП „Златни пясъци“ и Вътрешни правила за организация на административното обслужване в ДПП „Златни пясъци“.

Обратната връзка и измерването удовлетвореността на потребителите на административни услуги има за цел предоставяне на качествени услуги по ефективен и прозрачен начин и се ръководи от следните принципи:

- Улесняване на потребителите при получаване на информация за видовете административни услуги и задължителния набор от документи;

- Повишаване стандартите при предоставяне на професионална консултация на заинтересованите лица;
- Повишаване качеството на предоставяните административни услуги;
- Осигуряване на достъпни начини за подаване на информация, сигнали, предложения, мнения и други;
- Извличане на поуки от предоставените мнения и предложения.

Проучването е насочено към всички потребители на услуги в ДПП „Златни пясъци” и е на доброволен принцип за участие.

Чрез изброените по - горе методи за обратна връзка с потребители на административни услуги в ДПП „Златни пясъци” през 2023 г. се констатира, че не са постъпвали обаждания, писма, мнения, коментари и не са попълвани анкетни карти от потребители. Изводите са, че не са постъпили сигнали срещу служители във връзка с административното обслужване на граждани и юридически лица. В повечето случаи потребителите на административни услуги не проявяват самоинициатива да дават оценка на обслужването, ако не са помолени за това.

Един от приоритетите в дейността на ДПП „Златни пясъци” е предоставянето на качествени административни услуги по ефективен прозрачен и отзивчив начин в контекста на разширената реформа в държавната администрация. За повишаване на удовлетвореността и нивото на обслужване, както и постигане на ефективно взаимодействие между администрацията и потребителите през 2024г. ДПП „Златни пясъци” ще продължи поддържането на диалог и активното търсене на мненията на потребителите на административни услуги. Получената информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността ще се свеждат до знанието на потребителите на административни услуги по лесен и достъпен начин чрез интернет страницата на дирекцията www.parkzlatnypiasaci.com и информационното табло.

Заличени данни

Изго съгл.чл.58 от ЗЗЛД

/Пепа Лефтерова/

Деловодител административно обслужване „едно гише“