



## Дирекция на Природен парк

### “ВРАЧАНСКИ БАЛКАН”

Враца, разклон за с. Паволче, п. к. 241 тел.: 09189 22 66,

факс: 09189 24 73, e-mail: [vratchanskybalkan@abv.bg](mailto:vratchanskybalkan@abv.bg), [www.vr-balkan.net](http://www.vr-balkan.net)

#### ДОКЛАД

#### ЗА ОЦЕНКА НА УДОЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ НА ДПП „ВРАЧАНСКИ БАЛКАН“ ПРЕЗ 2023 ГОД.

Настоящият доклад е изготвен и публикуван на интернет страницата на ДПП „Врачански Балкан“ в изпълнение на нормативните разпоредения на чл. 24, ал. 6, 7 и 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО).

#### 1. Видове административни услуги в ДПП „Врачански Балкан“

Съгласно регистрите на Министерството на електронното управление (МЕУ), ДПП „Врачански Балкан“ не извършва специализирани административни услуги, а сами такива, които извършват всички администрации, а именно:

- Издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП 2)  
Идентификатор на услуга : 2134
- Издаване на удостоверение за осигурителен стаж (УП 3)  
Идентификатор на услуга : 2133
- Предоставяне на достъп до обществена информация  
Идентификатор на услуга : 2

#### 2. Методи за обратна връзка, използвани за извършване на оценка на удовлетвореността на потребителите на административни услуги

ДПП „Врачански Балкан“ осъществява обратна връзка с потребителите, съгласно Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите, като събира информация за удовлетвореността от предоставяните административни услуги чрез прилагане и използване на следните методи:

- извършване на анкетни проучвания, вкл. телефонни;
- анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;

- анализ на медийни публикации;
- кутии за мнения и сигнали.

3. Административни услуги през 2023 год.

През 2023 год. в ДПП „Врачански Балкан“ не са постъпили искания и не са издавани удостоверения УП 2 и УП 3.

През същата година не е постъпвало искане за достъп до обществена информация.

4. Проучване на удовлетвореността на посетителите.

Въпреки, че не е свързано с предлагането на административни услуги, в ДПП „Врачански Балкан“ се извършва ежегодно и периодично оценяване на удовлетвореността на посетителите на парка. За 2023 год. в Посетителски център „Натура“ в гр. Враца, в заведената тетрадка за отзиви са написани 31 положителни отзива за предлаганите услуги в центъра. В кутията за сигнали и мнения не са намерени документи.

В профила на ДПП „Врачански Балкан“ в платформата Гугъл за 2023 год. са отразени над 4 400 отзива, като средната оценка е 4,8 (при максимално 5.0).

15.01.2024 г.

Враца

Директор:

(и.ж. Н. Ненчев)

