

Стандарти и правила за осъществяване на ефективна комуникация между авиационната индустрия и ГД ГВА

Целта на установяването на единни стандарти за работа и комуникация на ГД ГВА с гражданите и представителите на авиационната индустрия е подобряване отчетността, контрола и постигането на по-ефективно извършване на дейностите в обхвата на администрацията, чрез регламентиране на ясни правила за взаимодействие между гражданите и представителите на авиационната индустрия и служителите в администрацията.

Административното обслужване в ГД ГВА се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Административно процесуалния кодекс (АПК), Наредба за общите правила на организацията на административното обслужване и Хартата на клиента на Главната дирекция.

Всички принципи и стандарти по отношение на административното обслужване, информационните и комуникационните канали са описани в Хартата на клиента и оповестени чрез интернет страницата на ГД ГВА.

С цел постигане на по-ефективно и качествено административно обслужване призоваваме:

- Кореспонденцията, запитванията, сигналите и жалбите да се отправят писмено чрез фронт – офисите на ГД ГВА и официалните e-mail адреси, публикувани на интернет страницата на ГД ГВА. Моля описвайте всички свързани предишни номера и електронни съобщения.
- Консултации, за предоставяните от ГД ГВА услуги, да не се провеждат в телефонен разговор, включително обсъждане на несъответствия и забележки описани от ГД ГВА по преписки, както и статусът на преписки
- Телефонните разговори да бъдат ограничени до уточняване на дата, час, място за изпълнение на надзор, организиране на пътуване и др. подобни.
- Работни срещи и обсъждания със служители на администрацията да се организираат и провеждат само в определените приемните дни и часове, по предварителна писмена заявка, установен план и заявена тема на обсъждане.
- Да се използва информацията за предоставяните услуги, нормативните основания, дължимите такси, изисквани документи, заявления, процедури и документиране на административния процес, която е публикувана на интернет-страницата на ГД ГВА – www.caa.bg

Спазването на единните стандарти и правила за комуникация гарантира:

- Предоставяне на ясни, разбираеми, пълни и точни отговори и обяснения на отправените запитвания и подадените заявления за извършване на административни услуги в нормативно установения срок.
- Равнопоставеност между клиентите и заявителите.
- Предоставяне на качествено обслужване достъпно за всеки.