

Република България
Министерство на транспорта,
информационните технологии и съобщенията

**Главна дирекция
ГРАЖДАНСКА ВЪЗДУХОПЛАВАТЕЛНА АДМИНИСТРАЦИЯ**

AFTN LBSFYAYX. SITA SOFTOYA

Замовед № 45-01-434/30.09.2021

УТВЪРЖДАВАМ:

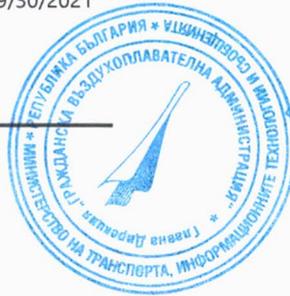
9/30/2021

X Христо Щерионов

Христо Щерионов

Главен директор на ГД ГВА

Signed by: Hristo Shterionov



ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА

**За организация на административното обслужване в Главна дирекция
„Гражданска въздухоплавателна администрация“**

София 2021 г.

I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. Настоящите правила за организация на административното обслужване в Главна дирекция „Гражданска въздухоплавателна администрация“ (ГД ГВА/Главната дирекция) служат за регулиране взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от тях и в тях действия.

Чл. 2. Административното обслужване в ГД ГВА се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Административно процесуалния кодекс (АПК), Наредбата за административното обслужване и Хартата на клиента на Главната дирекция.

Чл. 3. "Административно обслужване" по смисъла на параграф 1, т. 1 от Закона за администрацията е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на администрацията и от организации, предоставящи обществени услуги.

Чл. 4. "Административна услуга" по смисъла на параграф 1, т. 2 от Закона за администрацията е:

а) издаване на индивидуални административни актове, с които се удостоверяват факти с правно значение;

б) издаване на индивидуални административни актове, с които се признава или отрича съществуването на права или задължения;

в) извършване на други административни действия, които представляват законен интерес за физическо или юридическо лице;

г) консултациите, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице относно административно-правен режим, които се дават по силата на нормативен акт или които са свързани с издаване на административен акт или с извършване на друга административна услуга;

д) експертизите, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице, когато нормативен акт предвижда тяхното извършване като задължения на администрацията на държавен орган или от овластена организация. всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на администрацията и от организации, предоставящи обществени услуги.

Чл. 5. (1) Предоставяните от ГД ГВА административните услуги са вписани в Регистъра на услугите чрез Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА) в съответствие с разпоредбите на Наредбата за административния регистър.

(2) Наименованията на административните услуги във всички информационни материали, както и във всички електронни бази данни са в съответствие с вписаните в Административния регистър.

(3) При възникване на необходимост от вписване на нова административна услуга, корекции в наименованието или заличаване на съществуваща административна услуга се прилага утвърден със заповед от Главния директор на ГД ГВА вътрешен ред, при спазване на разпоредбите на Наредбата за административния регистър.

II. ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 6. Административното обслужване в ГД ГВА се осъществява чрез съвместна работа между отделните звена в Главната дирекция.

Чл. 7. (1) Заявления/искания за осъществяване на административно обслужване, сигнали, предложения и жалби се подават в ГД ГВА всеки работен ден от 9:00 часа до 17:30 часа, чрез Център за административно обслужване (ЦАО), обозначен с указателни табели и разположен в сградата на Министерство на транспорта, информационните технологии и съобщенията (МТИТС) на адрес: „Дякон Игнатий“ № 9 (ул. „Гурко“ № 5 - вход за граждани), както и в сградата на ГД ГВА на летище София, бул. „Брюксел“ № 1.

(2) Заявления/искания за осъществяване на административно обслужване, сигнали, предложения и жалби могат да бъдат подавани и чрез лицензиран пощенски оператор, както и чрез Системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ) поддържана от Държавна агенция „Електронно управление“ (ДАЕУ).

(3) Предложенията и сигналите могат да бъдат писмени или устни, да бъдат подадени лично или чрез упълномощен представител, по телефон, телеграф, телекс, факс или електронна поща.

(4) Не се приемат и административират анонимни предложения и сигнали, както и сигнали, отнасящи се до нарушения, извършени преди повече от две години.

(5) Постъпилите сигнали, предложения, жалби и протести се регистрират от служител обслужващ ЦАО в информационната система на ГД ГВА за регистрация и контрол на документооборота. За подадените предложения и сигнали на официално обявените телефон, телеграф, телекс, факс или електронна поща се попълва регистрационна бланка (Приложение № 1).

(6) Служителят от ЦАО проверява наличието на приложените документи за предоставянето на административната услуга и образува преписка като извършва регистрация в информационната система на ГД ГВА за регистрация и контрол на документооборота. За образуваната преписка вносителят на документите получава входящ номер.

(7) Заплащането на дължимите такси по извършваните от ГД ГВА административни услуги се извършва по банков път, както и чрез ПОС терминали разположени в двата ЦАО.

(8) Входящата преписка се резолира и обработва от отговорните по компетентност служители на ГД ГВА в законоустановените срокове и в съответствие с приложимите нормативни разпоредби и вътрешни правила. За заявления/искания, подадени в извън работно време, сроковете за вземане на решение от административния орган започват да текат от следващия работен ден.

(9) Индивидуалният административен акт може да бъде получен на мястото, където е заявен, или на посочен точен адрес, в случай че е заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор.

(10) При заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор индивидуалният административен акт се изпраща:

1. като вътрешна препоръчана пощенска пратка или като вътрешна куриерска пратка за сметка на заявителя (получателя); цената за пощенската услуга се заплаща от заявителя при доставяне на пратката;

2. с международна препоръчана пощенска пратка - след предплащане на цената за пощенските услуги от заявителя към съответния орган; цената за пощенската услуга се заплаща от административния/компетентния орган на лицензирания пощенски оператор при подаване на пратката;

3. по друг начин, който дава гаранция за доставянето на пратката на заявителя.

(11) Правилата по ал. 9 и 10 се прилагат и за получаване на документи, данни и информация, които са резултат от осъщественото административно обслужване.

Чл. 8. Информация за предоставяните от ГД ГВА услуги може да бъде получена:

1. На място в центровете за административно обслужване;
2. От официалната интернет страница на ГД ГВА;
3. Чрез посочените контакти на официалната интернет страница на ГД ГВА;
4. От Регистъра на услугите (ИИСДА);

Чл. 9. Образци на заявления/искания за предоставяне на административни услуги могат да бъдат предоставени в ЦАО и са на разположение на официалната интернет страница на ГД ГВА www.caa.bg, в секция „Административно обслужване“.

Чл. 10. (1) Служителите обслужващи ЦАО са от отдел „Административно обслужване статистика и архив“ (АОСА).

(2) Служителите обслужващи ЦАО:

1. Приемат заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения;
2. Проверяват пълнотата на документацията по всяко заявление/искане за осъществяване на административно обслужване по предварително изготвен от специализираните звена контролен списък;
3. Отговарят на запитвания от общ характер и насочват въпросите по компетентност до звената в съответната администрация;
4. Дават информация за хода на работата по преписката;
5. Разясняват начина на плащане, като насърчава плащането с платежна карта чрез терминални устройства ПОС;

6. Приемат заявления и регистрират устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;
7. Предоставят исканите документи, включително издадените индивидуални административни актове и други документи, данни и информация, които са резултат от осъществено административно обслужване, когато не е предвидено друго във вътрешните актове на ГД ГВА;

8. Осъществяват връзката с останалите звена в ГД ГВА по повод осъществяване на административното обслужване, както и с отделите, работещи експертно по преписките, образувани по заявления/искания за осъществяване на административно обслужване и по преписките, образувани въз основа на сигнали или предложения

(3) Във връзка с изпълнение на задълженията си по ал. 2, служителите обслужващи ЦАО могат да изискват незабавно предоставяне на информация и/или документи от другите звена в административната структура, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административно обслужване на място.

Чл. 11. (1) За обезпечаването на качествено административно обслужване, ръководителите и служителите от специализираните звена в ГД ГВА се задължават при необходимост да подпомагат служителите от ЦАО с разяснения, консултации и препоръки за срочното и качествено обслужване на потребителите.

(2) При всеки възникнал случай на необходимост, ръководителите по компетентност са длъжни да осигурят служител от ръководеното от тях звено, който:

- а) да предостави информация на потребителите за издаваните актове и предоставяните услуги при осъществяване на административното обслужване на достъпен и разбираем език;
- б) да разясни изискванията, на които трябва да отговарят заявлението/искането за осъществяване на административното обслужване, жалбата, протестът, сигналът или предложението.

(3) Организацията по подготовката и актуализацията на информацията по чл. 8 и чл. 9 е задължение на ръководителите на съответните специализирани звена. Съгласуваната и одобрена по съответния вътрешен ред информация се подава към отдел АОСА за отразяването ѝ на съответните места по чл. 8, т. 2 и т. 4.

(4) Информацията следва да бъде:

- а) ясна, точна, достоверна, общоразбираема, систематизирана и пълна;
- б) достъпна за хора с увреждания;
- в) без абrevиатури, съкращения и препратки.

Чл. 12. При осигуряване на административното обслужване, всички служители на ГД ГВА спазват нормативните и вътрешните стандарти на обслужване, въведени в ГД ГВА, Вътрешните правила за оборота на електронни документи и документи на хартиен носител и Хартата на клиента.

III. СЛУЖЕБНО НАЧАЛО. СТАНДАРТИ ЗА КАЧЕСТВО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 13. Административното обслужване в ГД ГВА се осъществява чрез спазване на принципа на служебното начало като осигурява по служебен път необходими за извършването на услугите документи, налични в други държавни администрации.

Чл. 14. Административното обслужване в ГД ГВА се осъществява при спазване на следните задължителни стандарти за качество на административното обслужване:

1. Удобен и лесен достъп до служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване.
2. Осигурени са указателни табели за местонахождението на ЦАО;
3. Осигурено място за изчакване, места за сядане, места за попълване на заявленията, място за плащане чрез ПОС терминал, както и подходящи условия за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания;
4. Достатъчен брой осветителни тела, покриващи всички зони на вътрешните пространства, осигуряващи достъпността на обслужването и на информацията;
5. Възможност за ползване на тоалетна и питейна вода;
6. При изпълнение на служебните си задължения служителите в ЦАО носят отличителен знак с данни за имената, длъжността, администрацията и звеното, към които принадлежат;
7. При водене на телефонни разговори служителите се представят и идентифицират със собствено и фамилно име, като съобщават администрацията/звеното, към което принадлежат;
8. При обслужването на потребителите служителите спазват правилата на добрия тон по време на целия разговор;
9. При подаване на заявления и при извършване на административната услуга на място (когато е приложимо) времето за изчакване е не повече от 20 мин.;
10. Подаване на заявления/искания, предложения, сигнали и жалби, включително когато се изисква плащане, или за получаване на документи, данни и информация, както и резултати от административното обслужване, се осигурява по едно посещение във фронт офиса в случай, че заявителят е предоставил цялата изискуема информация;
11. Използваните бланки на заявления, включително и тези, чието съдържание е определено в нормативен акт, са по възможност лесни за попълване, използват четими шрифтове и размери на буквите и знаците, в тях има достатъчно място за попълване на изискващата се информация. В тях не се изисква информация, която не е необходима за извършване на конкретната услуга или е общоизвестна, както и такава, която е служебно известна;
12. Срокът за обработване и отговор на запитвания, които информират и консултират потребителите по въпроси от общ характер, е както следва:
 - а) веднага или не по-късно от 20 мин. ако запитванията са устни и постъпили на място и ако отговорът е в правомощията на служителите в ЦАО;
 - б) постъпили по пощата и по електронната поща, е до 5 дни;

- в) в случаите, когато е необходима проверка на място, по въпроса трябва да вземе отношение по компетентност друго служебно лице или е нужно становище на друг административен орган - до 14 дни.;
13. На интернет страницата на администрацията се поддържа секция, която е озаглавена "Административно обслужване";
 14. При предоставяне и обявяване на информацията за административното обслужване предоставяната на място, по телефона и по електронен път информация е идентична по съдържание и е представена по систематизиран и по възможност - схематичен, табличен и/или графичен начин, който осигурява улеснено и бързо възприемане;
 15. Администрацията поддържа на интернет страницата си система за често срещани въпроси и отговори, която да подпомага и насочва потребителите за процеса на обслужване, често срещани ситуации, препоръки за реакция и др.;
 16. Служителите обслужващи ЦАО ползват обедна почивка на ротационен принцип, така че да се обезпечи непрекъснат процес на работа с потребителите на административни услуги в рамките на обявеното работно време;
 17. В случаите, когато в служебните помещения има потребители в края на обявеното работно време, работата на ЦАО продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време;
 18. Продължителността на седмичното работно време на служителите в ГД ГВА е 40 часа, при петдневна работна седмица, а на работния ден – 8 часа.

V. КОНТРОЛ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 15. Контролът по изпълнение на задълженията на служителите във връзка с административното обслужване се осъществява от ръководителите на звената, предоставящи административните услуги и директорите на дирекции. Контролната дейност обхваща проверка за точно спазване на определените срокове, качеството на предоставените услуги, както и за спазване на задълженията на служителите, приемащи, изпълняващи и предоставящи административните услуги.

Чл. 16. Нарушенията на задълженията на служителите за изпълнение на административното обслужване се установяват от отговорно длъжностно лице определено със заповед на Главния директор на ГД ГВА.

VI. ПРОУЧВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

Чл. 17. (1) ГД ГВА създава, поддържа и развива различни канали за обратна връзка от потребителите на административните услуги, които предоставя:

1. извършване на анкетни проучвания, чрез:

- а) Анкетни кутия за удовлетвореността на гражданите от административното обслужване в ГД ГВА, поставени в ЦАО;
 - б) Анкетна карта в интернет страницата на ГД ГВА;
2. провеждане на консултации със служителите;
 3. извършване на наблюдения по метода "таен клиент";
 4. анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
 5. анализ на медийни публикации;
 6. анализ на вторична информация
 7. възможност за подаване на предложения и сигнали за корупция в Главната дирекция на интернет страницата ѝ;

(2) В резултат на получената и анализираната информация, от всички канали за обратна връзка, се предприемат действия за подобряване на административното обслужване, които се оповестяват.

(3) Всяка година до 1 април отдел АОСА изготвя годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за предходната календарна година, който се публикува на интернет страницата на ГД ГВА.

VII. ДРУГИ РАЗПОРЕДБИ

Чл. 18. Логото и слоганът на държавната администрация съгласно приложение № 4 към чл. 19, ал. 1 от Наредбата за административното обслужване се използват от администрациите и се поставят на:

1. отличителните знаци по чл. 14, т. 6
2. указателните табели на входовете на сградите;
3. неофициалната кореспонденция, поздравителните адреси и др.;
4. папките, рекламните и протоколните материали;
5. официалната интернет страница на ГД ГВА;
6. кутиите за мнения и коментари;
7. Хартата на клиента.

VIII. ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§1. Настоящите Вътрешните правила за организацията на административното обслужване са утвърдени със заповед на Главна дирекция „Гражданска въздухоплавателна администрация“ отменят Вътрешни правила за организация на административното обслужване в ГД ГВА, утвърдени със Заповед № 45-01-451/11.10.2017 г. и изменени със Заповед № 45-01-636/30.11.2018 г. и Заповед № 45-01-63/13.02.2019 г. на главния директор на ГД ГВА.

§2. Настоящите правила се издават на основание чл. 1, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване и във връзка с Административнопроцесуалния кодекс и влизат в сила от датата на тяхното утвърждаване със заповед на главния директор на ГД ГВА.



Република България
Министерство на транспорта,
информационните технологии и съобщенията

**Главна дирекция
ГРАЖДАНСКА ВЪЗДУХОПЛАВАТЕЛНА АДМИНИСТРАЦИЯ**

AFTN LBSFYAYX SITA SOFTOYA

Приложение № 1 към чл. 7, ал. 5

РЕГИСТРАЦИОННА КАРТА ЗА ПОДАДЕНО ПРЕДЛОЖЕНИЕ ИЛИ СИГНАЛ

Рег. № / ГОД.

1.
/трите имена на заявителя/

2. Тел.: / Моб. тел.:

Факс: / Е-мейл адрес:

3. Съдържание:

/попълва се само при телефонно обаждане/

.....
.....
.....

4. Приел:

/имена и длъжност, подпис/

5. Отговорен служител и действия:

/имена и длъжност, указания за действия, подпис на резолюцията и дата на резолюцията/

.....
.....

Забележка:

1. Регистрационният номер се поставя в деловодството след попълването на т. 5 от резолюцията.

2. Точки 1, 2, 3 и 4 се попълват от приемащия предложението или сигнала, след което същият разпечатва хартиено копие (ако е необходимо) на предложението или сигнала и ги докладва за резолюция.

3. Точка 5 се попълва от резолиращ ръководител.

4. Настоящата бланка е неразделна част от всяко подадено по телеграф, телекс, факс или електронна поща и разпечатано на хартиен носител предложението или сигнала.

