

**ГОДИШЕН ДОКЛАД
ЗА
ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ
АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ
В ГЛАВНА ДИРЕКЦИЯ
„ГРАЖДАНСКА ВЪЗДУХОПЛАВАТЕЛНА АДМИНИСТРАЦИЯ“
ЗА ПЕРИОДА 01.01.2024 г. – 31.12.2024 г.**

Главна дирекция „Гражданска въздухоплавателна администрация“ (ГД ГВА) е администрация, чрез която се осъществяват правомощията на министъра на транспорта по чл. 8, ал. 1 от Закона за гражданското въздухоплаване (ЗГВ). Дейността на ГД ГВА се осъществява съобразно изискванията на международните договорености за гражданското въздухоплаване, страна по които е Република България, приложимото право на Европейския съюз, ЗГВ, свързаните с него подзаконовни нормативни актове и актовете на Министъра на транспорта и съобщенията. Контролните и регулаторни функции се осъществяват съобразно установени правила и процедури, целящи установяване на състоянието на заявителите на административните услуги по отношение на изискванията на нормативните актове, приложими към заявяваната дейност или правоспособност, като **доминира общественият интерес за безопасен и сигурен въздушен транспорт.**

При изпълнение на функционалните си задължения ГД ГВА предоставя **104 бр. административни услуги.** Всяка от предоставяните от ГД ГВА административни услуги е вписана съгласно нормативните разпоредби в Регистъра на услугите – част от Административния регистър, поддържан от администрацията на Министерския съвет. За всички услуги, за които е приложимо е осигурено електронно заявяване чрез Документния портал на ГД ГВА (Е-портала), чрез Портала на електронното управление (egov.bg) поддържан от Министерство на електронното управление (МЕУ) и чрез Системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ). Чрез Портала на електронното управление е осигурена и възможност за електронно плащане на заявяваните административни услуги. Поддържат се и два Центъра за административно обслужване за обезпечаване дейността по приемане на заявленията за предоставяните от ГД ГВА услуги.

С оглед намаляване на административната тежест, ГД ГВА предоставя информация от Регистъра на гражданските въздухоплавателни средства на Република България като вътрешна административна услуга чрез системата за междурегистров обмен на данни (RegiX) на МЕУ.

В ГД ГВА е внедрена и сертифицирана система за управление на качеството, съответстваща на стандарта БДС EN ISO 9001:2015. Сред основните цели на Главната дирекция са непрекъснато подобряване на качеството на административните услуги, мрежовата и информационната сигурност, както и постоянно повишаване на удовлетвореността на потребителите. Това се постига чрез прилагането на внедрените механизми и процедури за наблюдение, измерване, анализ, оценка и подобрене.

1. Предприети действия за изследване удовлетвореността на потребителите от предоставяните от ГД ГВА административни услуги

Насочеността на дейностите към удовлетворяване на законните интереси на потребителите на предоставяните от ГД ГВА административни услуги е изразена във Вътрешни правила за организация на административното обслужване в ГД ГВА и в Хартата на клиента. Комуникацията с потребителите и трети заинтересовани страни се осъществява:

- по реда на Хартата на клиента и Кодекса за поведение на служителите в държавната администрация;
- при спазване на общи стандарти за качество на административното обслужване съгласно Вътрешните правила за организация на административното обслужване в ГД ГВА;
- по реда на Закона за достъп до обществена информация и Вътрешни правила за достъп до обществена информация в ГД ГВА;
- по реда на Закона за защита на личните данни и Политика на защита на личните данни в ГД ГВА, публикувана на интернет страницата на ГД ГВА.
- чрез Система за измерване удовлетвореността на потребителите на административни услуги в ГД ГВА;
- чрез информацията, разпространявана чрез интернет страницата на ГД ГВА поддържане на рубрики „Актуално“, „Съобщения“, „Заповеди“ и изпращане на Бюлетин на регистриралите се потребители, за всички по-важни публикации;

Комуникацията с потребителите на административни услуги, предоставяни от Главната дирекция, е непрекъснат процес. За изграждането на пълноценни двустранни взаимоотношения, постигане на административна прозрачност и качество на административните услуги, чийто основен елемент е навременната и резултатна комуникация, ГД ГВА комуникира с групите потребители на административни услуги чрез широк спектър от инструменти:

- Организиране и провеждане на работни срещи;
- Отворени телефонни линии за връзка с потребителите на услуги;
- Кутиите за сигнали, предложения, жалби и похвали, кутии за анкетни карти във фронт офисите на двете сгради на ГД ГВА;
- Публикувани на интернет страницата данни за контакт със структурните звена, извършващи конкретните дейности, с длъжностно лице по защита на личните данни, контактни форми.
- Платформата за задаване на въпроси в областта на гражданското въздухоплаване, намираща се интернет страницата на ГД ГВА.

Кръгът на използваните и прилагани от ГД ГВА методи за обратна връзка с потребителите са в пълна синхронизация с механизмите, действащи съгласно стандарт ISO 9001:2015 и Наредбата за административното обслужване.

За изследване и оценка на нагласите и очакванията на клиентите на ГД ГВА се приложиха, по отделно или съвместно, следните методи :

- *провеждане на консултации със служителите;*
- *анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали, анкетни карти*
- *провеждане на консултации с целевите групи, свързани с услугите, предоставяни от ГД ГВА;*

- телефон за обратна връзка;

През 2024 година в ГД ГВА са постъпили 16 бр. попълнени анкетни карти, анализът на които показва над 96 % удовлетвореност от обслужването по административните услуги, както и по цялостното административно обслужване. Не е посочено наличие на корупционни практики в ГД ГВА.

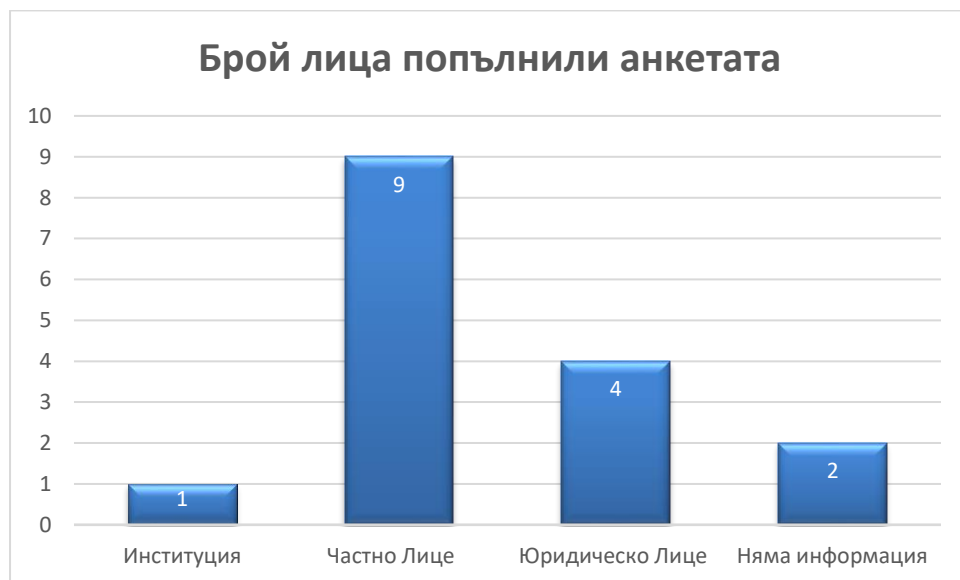
Анкетните карти съдържат 10 въпроса с възможни отговори ДА/НЕ, както следва:

1. Приемлив ли е срокът, за който ще бъде извършена услугата?
2. Беше ли ви предоставена услугата по справедлив и компетентен начин?
3. При възникване на въпрос или неяснота беше ли ви разяснено какво да правите?
4. Удовлетворени ли сте от организацията на услугите и качеството на обслужването?
5. Удобно ли е за вас работното време на администрацията?
6. Посочените срокове за изпълнение на услугата спазват ли се?
7. Таксата за услугата достъпна ли е за Вас?
8. Лесно ли открихте информация за интересуващата Ви административна услуга?
9. Достатъчно бързо и компетентно ли бяхте обслужен/а/?
10. Беше ли услугата предоставена без грешка?

В анкетните карти са включени и два въпроса с отворени отговори:

1. Има ли нещо в работата на ГД ГВА, което Ви допада или не одобрявате и кое е то?
2. Какви препоръки за работата на ГД ГВА бихте отправили?

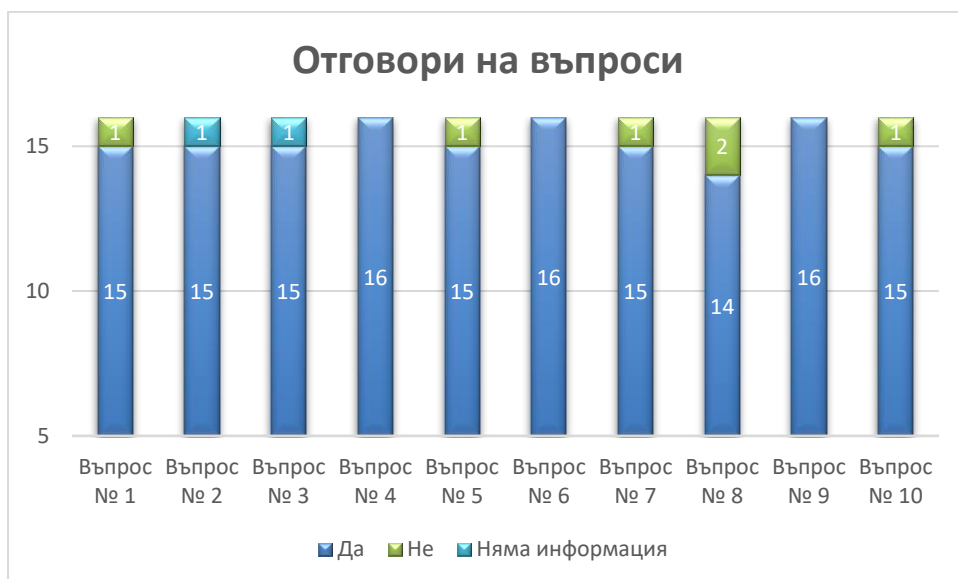
Анкетите включват отговори от различни категории лица, като юридически и частни лица, както и институции, които работят в области, свързани основно с авиацията, сигурността и други бизнес сектори.



Повечето анкети са попълнени от хора с висше образование, в различни възрастови групи (от 28 до 61 години). Възрастовото разпределение показва участници в основната възрастова група (41-50 години).



Както е видно от графиката по-долу, попълнените карти съдържат предимно положителни оценки за коректно, професионално и бързо обслужване.



Всички отрицателни отговора са от 3 анкетни карти. Общо 13 анкетни карти са попълнени само с положителни оценки.

В процеса на прилагане на посочените методи бяха идентифицирани следните проблемни области или конкретни проблеми, които са предмет на внимание на авиационните субекти и влияят на тяхната удовлетвореност и които са представени на вниманието на Главната дирекция:

- Приемливост на срока, за който ще бъде извършена услугата – една обратна връзка;
- Удобство на работното време на администрацията – една обратна връзка;
- Висока такса по предоставяната административна услуга – една обратна връзка;
- Предоставяне на достъпна информация за административните услуги на ГД ГВА – две обратни връзки;
- Недостатъчен административен капацитет – една обратна връзка;

2. Управление на удовлетвореността на потребителите

В резултат на направен анализ на предложенията, ГД ГВА изразява своето становище както следва:

2.1 Спазване на сроковете за изпълнение на услугата

Сроковете, в които ГД ГВА разглежда заявления и извършва проверки са регламентирани в нормативната уредба в областта на гражданското въздухоплаване, както и в Наръчниците на инспектора в съответната област. Те са съобразени с обхвата на проверката, която следва да бъде извършена и целят административната процедура по установяване на състоянието на заявителя и неговото съответствие с конкретните нормативни изисквания по заявяваните дейности да бъде извършена коректно и резултатите от нея да са обективни и точни. В този смисъл намаляването на сроковете може да породи съмнения в качеството на извършваната контролна дейност. Затова намаляването на сроковете следва да бъде преценено внимателно при спазване на обществения интерес за осигуряване на безопасен и сигурен въздушен транспорт. Необходимо е да се отчете обемът и характерът на всяка конкретна инспекция (проверка), която следва да бъде извършена. Важно е да бъде отчетено, че тези инспекции следват установена процедура и проверка и анализ на установените факти и състояние на субекта, като рядко са свързани с потвърждаване на вече констатиран и регистриран факт. Необходимо е да се има пред вид и броят на авиационните субекти, които подлежат на надзор, както и броят на инспекторите, които извършват тези проверки от страна на ГД ГВА. Не на последно място е необходимо и да бъде спазван принципа за обективност на административния процес като предприеманите действия намират еднаква приложимост от страна на администрацията спрямо всички стопански субекти, което силно намалява възможностите за прилагане на лоши практики и позволяват тяхното установяване при такова прилагане.

Сроковете за изпълнение на съответните процедури са регламентирани в наредби, където също така е установено, че определеният отговорен служител изпълнява задачата възможно най-бързо съобразно с натовареността си, като спазва максималния определен срок в нормативните документи и в съответствие с одобрените процедури.

Допълнително, срокът за предоставяне на услугата може да бъде удължен, ако са необходими допълнителни документи. В такъв случай, нормативно определените срокове спират да текат от момента на уведомяването до момента на получаването на документите, което трябва да бъде удостоверено с регистрация в деловодството на ГД ГВА.

2.2 Удобство на работното време на администрацията

Работният график на служителите от звеното за административно обслужване, които работят в ЦАО се установява във вътрешните правила на администрацията. Работното време е съобразено с изискванията на Закона за държавния служител и Кодекса на труда, а именно 8 часа дневно и 40 часа седмично при 5-дневна работна седмица.

Работното време на фронт-офисите за работа с клиенти е от 09:00 часа до 17:30 часа, всеки работен ден като почивките се ползват по начин осигуряващ непрекъсваем режим на работа, определен от началника на отдел АИОСА. В случаите, когато в служебните помещения, определени за административно обслужване, има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на звеното продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.

Както бе посочено по-горе, за всички услуги, за които е приложимо е осигурено електронно заявяване чрез Документния портал на ГД ГВА (Е-портала), чрез Портала на

електронното управление (egov.bg) поддържан от Министерство на електронното управление (МЕУ) и чрез Системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ). Чрез Портала на електронното управление е осигурена и възможност за електронно плащане на заявяваните административни услуги. Това позволява електронното подаване на документи по всяко време и от всяко място с интернет връзка - без необходимост физическо присъствие в Центровете за административно обслужване на ГД ГВА и допринася за по-ефективното управление на времето на потребителите.

2.3. Висока такса по предоставяната административна услуга – една негативна обратна връзка

Всички такси дължими по предоставяните административни услуги се определят съгласно Тарифа № 5 за таксите, които се събират в системата на Министерството на транспорта и съобщенията. Не е в правомощията на ГД ГВА да намалява определените такси в Тарифа № 5.

2.4. Предоставяне на достъпна информация за административните услуги на ГД ГВА.

На разположение на потребителите ГД ГВА е предоставила на интернет страницата си Интерактивен регистър на административните услуги, които предлага. В него за всяка услуга има създадена самостоятелна страница, в която се съдържа информация за услугата: описание на услугата, нормативното основание за предоставянето ѝ, възможни начини на заявяване на услугата, ниво на предоставяне на услугата, срок на издаване и действие, вид на издавания документ, цена на услугата и начини на плащане, изискванията към потребителите ѝ, както и образци на заявления и други необходими документи, където е приложимо. По този начин потребителите на услугите на ГД ГВА са улеснени при намирането на цялата им необходима информация.

Подробен опис на административните услуги на ГД ГВА може да бъде намерено и на интернет страницата на Административния регистър (<https://iisda.government.bg/>) както и на страницата на Портала на електронното управление (www.egov.bg).

В допълнение, в Документния портал на ГД ГВА за удобство на потребителите са създадени своеобразни чек-листи с набора от документи, който следва да бъде подаден за всяка административна услуга.

2.5. Недостатъчен административен капацитет

Административният капацитет с който разполага администрацията е определен на висока инстанция и е описан в Устройствения правилник на ГД ГВА. Служителите на ГД ГВА изпълняват служебните си задължения отговорно и професионално и въпреки високата натовареност предоставят административните услуги на гражданите в нормативно определените срокове.

3. Предприети действия за повишаване качеството на административното обслужване от страна на ГД ГВА през 2024 г.

Спецификата на административните услуги предоставяни от ГД ГВА, които не само са тясно специализирани, но са предмет на строги регулации и конкретни изисквания от страна на европейските правни норми, силно възпрепятства издаването на крайните документи резултат от предоставяните от ГД ГВА административни услуги като електронни документи. Въпреки това, след направен задълбочен анализ на нормативната уредба, през 2024 г. създадохме възможност (техническа* и вътрешен административен ред) за предоставяне на индивидуални

актове, резултат от предоставяните от ГД ГВА административни услуги като електронен документ за 46 вида документа от 29 административни услуги. Процесът ще бъде продължен, като за голяма част от предоставяните от ГД ГВА административни услуги се очакват от Агенцията за авиационна безопасност на Европейския съюз (European Union Aviation Safety Agency /EASA) стандартизирани технически указания и образци на документи за всички граждански въздухоплавателни администрации на държавите в Европейския съюз.

В заключение, дейността на Главна дирекция „Гражданска въздухоплавателна администрация“ (ГД ГВА) показва сериозен ангажимент към осигуряване на безопасен и сигурен въздушен транспорт, съобразен с международните и националните нормативни изисквания. Администрацията успешно изпълнява своите контролни и регулаторни функции чрез ефективно управление на 104 административни услуги, като осигурява възможности за електронно заявяване, плащане и получаване (за административните услуги, за които е приложимо), което допринася за намаляване на административната тежест за потребителите. Приложената система за управление на качеството съгласно стандарта БДС EN ISO 9001:2015 гарантира високото качество на административните услуги и непрекъснатото им подобряване.

От направеният анализ и малкия брой попълнени анкетни карти се установява, че потребителите на административни услуги не проявяват активност за оценка на административното обслужване, въпреки че достъпа до средствата за обратна връзка е свободен.

Анализът на удовлетвореността на потребителите показва висока степен на удовлетворение, като основните проблеми, изразени от потребителите, се отнасят до приемливостта на сроковете, удобството на работното време, както и необходимостта от осигуряване на достъпна информация за предоставяните услуги. Въпреки наличието на тези малки проблеми, **предприетите действия от страна на ГД ГВА показват ангажимент за подобряване на административното обслужване и демонстрират стабилно и професионално управление, което осигурява високо качество на услугите в съответствие с обществените и европейски изисквания.**

Докладът за оценка на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване в ГД ГВА през 2024 г. е изготвен и публикуван на интернет страницата на Главната дирекция в изпълнение на нормативните изисквания на чл. 24 от Наредбата за административното обслужване (НАО).