



ГОДИШЕН ДОКЛАД
ЗА
ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ
АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ
В ГЛАВНА ДИРЕКЦИЯ
„ГРАЖДАНСКА ВЪЗДУХОПЛАВАТЕЛНА АДМИНИСТРАЦИЯ“
ЗА ПЕРИОДА 01.01.2025 г. – 31.12.2025 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 **105 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 2025 година в ГД ГВА са постъпили 10 бр. попълнени анкетни карти, анализът на които показва над 100 % удовлетвореност от обслужването по административните услуги, както и по цялостното административно обслужване. Не е посочено наличие на корупционни практики в ГД ГВА.

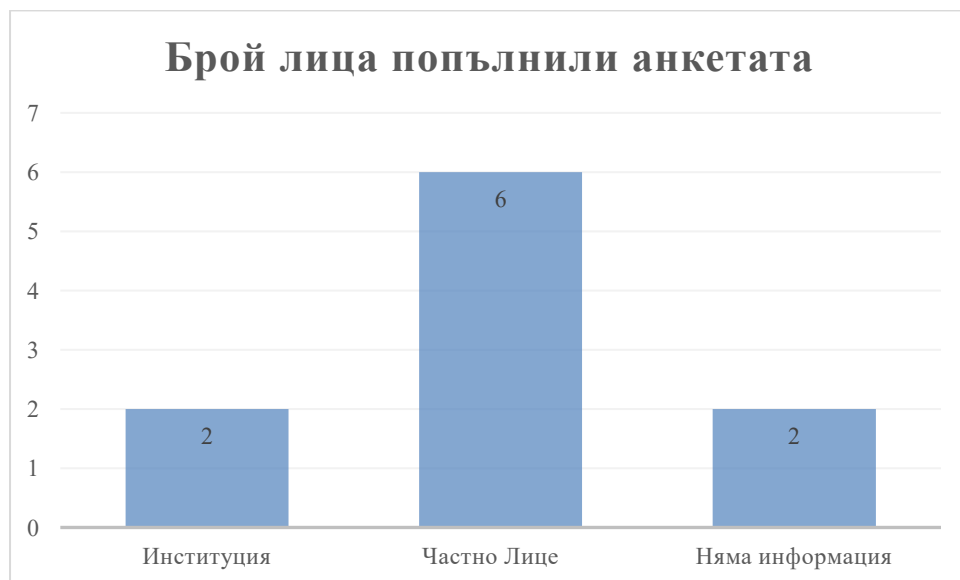
Анкетните карти съдържат 10 въпроса с възможни отговори ДА/НЕ, както следва:

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.



Всички анкети са попълнени от хора с висше образование, в различни възрастови групи (от 43 до 60 години). Възрастовото разпределение показва участници в основната възрастова група (51-60 години).



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



В процеса на прилагане на посочените методи не бяха идентифицирани проблемни области или конкретни проблеми, които са предмет на внимание на авиационните субекти и влияят на тяхната удовлетвореност.

2. Предприети действия за повишаване качеството на административното обслужване от страна на ГД ГВА през 2025 г.

2.1 Текущо се поддържа информацията за ГД ГВА в Административния регистър, в частност вписването, изменението и заличаването на информация за административните услуги;

- 2.2 Текущо се поддържа информацията за предоставяните от ГД ГВА административни услуги в Портала на електронното управление;
- 2.3 Текущо се поддържа информацията за предоставяните от ГД ГВА административни услуги в Документния портал на ГД ГВА (конфигуриране на услугите);
- 2.4 Текущо се поддържа информацията за предоставяните от ГД ГВА административни услуги на официалната интернет страница на ГД ГВА;
- 2.5 Изготвен и публикуван Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване;
- 2.6 Изготвен и публикуван годишен отчет за постъпилите заявления за достъп до обществена информация;
- 2.7 Осигуряване на информация по ЗДОИ – Публикуване на отговори в платформата на ЗДОИ;
- 2.8 През първото тримесечие на 2025 г. в областта на административното обслужване бяха извършени две планови проверки от министерство на електронното управление, които завършиха отлично – без отправени констатации и препоръки за отстраняването им, както следва:

- Проверка на главния директор на главна дирекция „Гражданска въздухоплавателна администрация“ (ГД ГВА) и на подпомагащата го администрация - ГД ГВА, БУЛСТАТ: 121805755, за изпълнение на задълженията регламентирани в чл. 2, ал. 1, чл. 3, ал. 1 и ал. 2, чл. 4, ал. 1, 2, 4 и 5, чл. 5, ал. 2, , чл. 8, ал. 2 и ал. 3, чл. 10, ал. 1, 2 и 3, чл. 11, чл. 12, ал. 3, чл. 13, ал. 1, 2 и 3, чл. 15, чл. 30, чл. 31, чл. 33, чл. 34, чл. 35, чл. 36, ал. 1 от Закона за електронното управление (ЗЕУ), както и чл. 19, ал. 5 и ал. 8, чл. 20, ал. 4, чл. 24, ал. 1, от Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги (НОИИСРЕАУ). Заключение от проверката: В резултат, екипа проверяващи не установи нарушения на чл. 2, ал. 1; чл. 3, ал. 1 и ал. 2; чл. 4, ал. 1, ал. 2, ал. 4 и ал. 5; чл. 5, ал. 2; чл. 8, ал. 2 и ал. 3; чл. 10, ал. 1, ал. 2 и ал. 3; чл. 11; чл. 12, ал. 3; чл. 13, ал. 1, ал. 2 и ал. 3; чл. 15; чл. 30; чл. 31; чл. 33; чл.34; чл. 35; чл. 36, ал. 1; от ЗЕУ, както и чл. 19, ал. 5 и ал. 8; чл. 20, ал. 4; чл. 24, ал. 1 от НОИИСРЕАУ.

- Планова проверка на Портала за електронни административни услуги на Гражданска въздухоплавателна администрация към Министерството на транспорта и съобщенията, за спазване на изискванията на чл. 43, чл. 44, чл. 45 от Закона за електронното управление (ЗЕУ). Заключение от проверката: Порталът за електронни административни услуги на Гражданска въздухоплавателна администрация към Министерството на транспорта и съобщенията съответства на критериите за оперативна съвместимост съгласно Закона за електронно управление и на Наредбата общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

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 105 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 най-висока степен на удовлетворение, като липсват посочени проблеми от потребителите. **ГД ГВА показва ангажимент за подобряване на административното обслужване и демонстрира 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 2025 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).