

Приложение № 1 към Заповед № 45-01-451/11.10.2017

Изм. и доп. със Заповед № 45-01-636/30.11.2018

Изм. и доп. със Заповед № ^{45-01-631/13.02.}.....2019 г.

УТВЪРЖДАВАМ:

13.2.2019 г.



Станислав Лешев

X

Станислав Лешев

Главен директор

Signed by: Stanimir Georgiev Leshev

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА

ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ГД ГВА

София 2019 г.

I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ.

Чл.1. Настоящите правила за организация на административното обслужване в ГД ГВА 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), Наредба за общите правила на организацията на административното обслужване и Хартата на клиента на Главната дирекция.

Чл.3. "Административно обслужване" е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на ГД ГВА.

II. ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ.

Чл.4. /1/ Административното обслужване в ГД ГВА се осъществява чрез фронт-офиси, обозначени с указателни табели и разположени в сградата на МТИТС на адрес: „Дякон Игнатий“ № 9 и в сградата на ГД ГВА на летище София бул „Брюксел“ №1, ет.1.

/2/ Административното обслужване в ГД ГВА се осъществява чрез съвместна работа между отделните звена в Главната дирекция

/3/ Заплащането на дължимите такси по извършваните от ГД ГВА административни услуги се извършва по банков път, както и през ПОС терминали във фронт-офисите на Главната дирекция.“;

Чл.5.Задължително се използват: абривиатурата ГД ГВА, логото на Главната дирекция и логото на Интертек при:

1. изготвяне на информационни и промоционални материали;
2. изготвяне на указателни табели на входовете на сградите, на кутиите за мнения и коментари, на информационни табла, на интернет страницата.

Чл.6. Основен елемент в процеса на усъвършенстване на административното обслужване и повишаване имиджа и доверието към администрацията е качеството на приема.

Чл.7. 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.

Чл.8. 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 АОСА. 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.

Чл. 9. Административното обслужване в ГД ГВА се осъществява при спазване на следните задължителни стандарти за качество на административното обслужване:

1. при изпълнение на служебните си задължения служителите във фронт-офисите на Дирекцията носят отличителен знак със данни за имената, длъжността, администрацията и звеното, към които принадлежи;
2. служителите в Главната дирекция се идентифицират чрез собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори;
3. срокът за отговор на запитвания, постъпили по пощата и по електронната поща, е до 7 дни, а в случаите, когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган - до 14 дни;
4. В коридорното пространство пред фронт-офисите се осигуряват места за сядане и подходящи условия за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания.

Чл. 10. Продължителността на седмичното работно време на служителите в ГД ГВА е 40 часа, при петдневна работна седмица, а на работния ден – 8 часа.

III. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ.

Чл.11. /1/ Отделите осигуряват информация за реда, организацията и видовете услуги извършвани от тях.

/2/ Информацията за административното обслужване следва да бъде:

1. ясна, точна, достоверна, общоразбираема, систематизирана и пълна;
2. достъпна за хора с увреждания;
3. без абривиатури, съкращения и препратки.

Чл.12. /1/ Информация за предоставяните от ГД ГВА услуги може да бъде получена от:

1. Фронт-офисите, разположени в сградата на МТИТС на адрес: „Дякон Игнатий“ № 9 и в сградата на ГД ГВА на летище София, бул. „Брюксел“ №1, ет.1.
2. Телефоните и имейлите, качени на официалния сайт на ГД ГВА www.caa.bg
3. интернет адреси – www.caa.bg и <http://iisda.government.bg/>
4. информационните табла във фронт-офисите, разположени в сградата на МТИТС на адрес: „Дякон Игнатий“ № 9 и в сградата на ГД ГВА на летище София бул. „Брюксел“ №1, ет.1.

/2/ Образци на заявления/искания за предоставяне на административни услуги са на разположение на интернет адрес www.caa.bg с възможност за изтегляне.

Чл.13./1/ Информацията за административното обслужване се актуализира в 7 (седем) дневен срок от влизането в сила на промените в нормативните актове;

/2/ актуализацията се извършва едновременно във всички информационни средства – брошури, дигитални, информационни табла, интернет страница на ГД ГВА;

/3/ наименованията на административните услуги във всички информационни материали, както и във всички електронни бази данни са в съответствие с Регистъра на услугите, самостоятелен модул в Интегрираната информационна система за държавната администрация..

/4/ организацията по актуализацията и подготовката на информацията е задължение на началник отделиите на съответните структурни звена, съгласувана и одобрена от ръководството на Главната дирекция.

IV. СЛУЖЕБНО НАЧАЛО.

Чл.14. При работа с клиенти служителите от отделите 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.

Чл.15 /1/ ГД ГВА създава, поддържа и развива различни канали за обратна връзка с клиентите:

1. Анкетни кутии за удовлетвореността на гражданите от административното обслужване в ГД ГВА;
3. Анкетна карта в интернет страницата на ГД ГВА;
4. Възможност за подаване на предложения и сигнали за корупция в Главната дирекция на интернет страницата й;

Началник отдел АОСА проверява ежеседмично каква входяща кореспонденция е получена по различните канали за обратна връзка с клиентите на административни услуги и я разпределя по компетентност за отговор от съответните структурни звена на Главната дирекция;

/2/ ГД ГВА проучва и измерва удовлетвореността на потребителите, съгласно изискванията на т.8.5.5. – „Дейности след доставка“ от Част 8 – „Дейности“ от Наръчник по качеството в ГД ГВА, изпълняващ изискванията на международните стандарти ISO 9001:2015.

/3/ Резултатите от анализираната информация се обсъждат и оповестяват сред обществеността съгласно изискванията на т.8.2.1. – „Изисквания за продуктите и услугите“ от Част 8 – „Дейности“ от Наръчник по качеството в ГД ГВА.

/4/ В резултат на получената и анализираната информация, от всички канали за обратна връзка, се предприемат действия за подобряване на административното обслужване, които се оповестяват.

V. ОСНОВНИ ИЗИСКВАНИЯ КЪМ РЪКОВОДИТЕЛИТЕ И СЛУЖИТЕЛИТЕ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ.

Чл.16. /1/ За навременното и пълно обезпечаване с информация на служителите в звеното за административно обслужване, ръководителите и служителите в структурните звена в ГД ГВА се задължават:

1. да подават в 3-дневен срок на началник на отдел АОСА всички настъпили промени за актуализация на информационните масиви в звеното за административно обслужване;
2. да подпомагат служителите от звеното за административно обслужване с разяснения, консултации и препоръки за срочното и качествено обслужване на потребителите;

/2/ Служителите от звеното за административно обслужване могат да изискват предоставяне на информация и/или документи от другите структурни звена в ГД ГВА, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административното обслужване на място.

Чл.17. /1/ Служителите от звеното за административно обслужване приемат всички необходими документи за изпълнение на административни услуги и предават готовите документи на физически, юридически лица, организации и други институции.

/2/ Звеното за административно обслужване:

1. предоставя информация за административните услуги на достъпен език;
2. отговаря на запитвания от общ характер и насочва въпросите по компетентност до звената в администрацията, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;
3. разяснява изискванията, на които трябва да отговаря заявлението или искането за осъществяването на административната услуга по установения ред;
4. приема заявления или искания;
5. приема заявления и регистрира устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;
6. дава информация за хода на работата по преписката;
7. осъществява връзката с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административното обслужване;
8. предоставя исканите документи;

/3/ Служителите, определени с резолюция за изпълнение на административната услуга, са длъжни:

1. да обработват материалите веднага след получаването им и да ги предадат в нормативно определения по резолюция срок;
2. след приключване на задачата да съхраняват преписките до предаването им за архивиране, съгласно Закон за националния архивен фонд;
3. да връщат незабавно в деловодството погрешно адресирани или изпратени до тях преписки;
4. да предоставят за регистрация преписките при предаването им от едно структурно звено в друго;
5. да не обработват документи, които не са регистрирани, резолирани, или пък са резолирани до друг служител от същото звено, без изрично да са упълномощени от ресорния или прекия ръководител;
6. да информират прекия си ръководител и ползвателя на административни услуги, за причините, налагащи удължаване на срока;
7. при отсъствие (отпуск, болнични, командировка) да предадат работните документи на своя заместник, определен от ръководителя, който следва да продължи работата и спази установените срокове;
8. при прекратяване на трудово/служебно правоотношение да предадат с протокол всички служебни документи на прекия си ръководител;

Чл.18. Ръководителите на структурни звена са длъжни:

1. да отразяват резолюцията към конкретен изпълнител в електронната система за регистрация и контрол на документооборота "Евентис";
2. да контролират вътрешното движение на документите в звеното и тяхното изпълнение в съответствие със зададените срокове на административните услуги;
3. да вземат съответни мерки при всеки отделен случай на неприключени в срок преписки от страна на подчинените им звена и служители;
4. да определят заместник по изпълнение на задълженията на служител, който отсъства, независимо от причината за отсъствието, както и на онези, които напускат длъжността;

5. при напускане на служител да изискват предаване с приемо – предавателен протокол на служебната документация.

Чл.19. След като се заведат и регистрират чрез електронната система за регистрация и контрол на документооборота, документите се предават по предназначение в деня на тяхното получаване.

Чл.20. /1/ Главният директор или упълномощено от него лице преглежда служебните преписки, и ги резолира в деня на получаването, като ги насочва до съответните директори на дирекции, началници на отдели или други служители в ГД ГВА.

/2/ Ръководителите на дирекции и отдели възлагат с резолюция изработването на служебните преписки на подчинените им служители.

/3/ Резолюцията се поставя върху документа и трябва да определя изпълнителя, задачата и срока за изпълнение. Освен резолюцията се изписва датата на резолиране и подпис на резолиращия.

Чл.21. /1/ Резолираните документи се предават в деловодството за изпращане до изпълнителите, предварително размножени в необходимия брой екземпляри. Копие от материала се изпраща едновременно до всички лица, посочени в резолюцията. Поименното разпределение и движение на служебните преписки задължително се отбелязва в деловодната система "Евентис".

/2/ Служителите, до които се отнася резолюцията са длъжни точно и в срок да изпълнят възложената задача.

/3/ Когато с резолюция са определени повече от един изпълнители, отговорността за изпълнението на задачата е на всички посочени в нея лица.

/4/ Всички изпълнители на задачи са длъжни да изпратят становището си на резолиращия в срок, който е не по-кратък от един работен ден преди крайния срок.

/5/ Когато задачата е възложена на повече от един изпълнители, становището или отговорът се подготвя съвместно, като всеки се произнася по неговата компетентност. В този случай, всички се подписват за съставители.

Чл.22./1/ Документите, с които е изразено волеизявлението да се извърши или да се откаже извършването на административна услуга, се издават и подписват от Главния директор на ГД ГВА или упълномощено от него лице.

/2/ При представяне на документ за подпис, изготвилният го служител се подписва и предварително съгласува със съответния началник отдел като се прилага и искането /жалбата или преписката/, по повод на които е съставен.

/3/ След поставяне на подпис и печат върху документа не могат да бъдат правени бележки, допълнения или изменения.

VI. ЕЛЕКТРОННА ИДЕНТИФИКАЦИЯ И СИСТЕМА ЗА СИГУРНО ЕЛЕКТРОННО ВРЪЧВАНЕ

Чл.23. /1/ Главна дирекция „Гражданска въздухоплавателна администрация“ (ГД ГВА) осигурява подаване и получаване на документи по електронен път чрез Системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ), поддържана от Държавна агенция за електронно управление;

/2/ За целта ГД ГВА има създаден профил в ССЕВ.

Чл. 24. /1/ Връчването на документи може да се извършва чрез изпращане на съобщение на електронния адрес на получателя, съдържащо информация за изтегляне на съставения документ от ССЕВ, поддържана от Държавна агенция "Електронно управление".

/2/ Документът, който ще се връчва чрез ССЕВ, се подготвя от компетентния отдел в деловодната система ЕВЕНТИС. След изпълнение на съгласувателната процедура и подписването на документа, същият се изпраща до получателя чрез ССЕВ от Отдел АОСА – сектор Деловодство;

/3/ Връчването на документи по електронен път се удостоверява с копие от електронния запис за изпращането, съответно изтеглянето, съхранен в ССЕВ.

/4/ Връчването се удостоверява и от доставчик на квалифицирана услуга за електронна препоръчана поща по смисъла на Регламент (ЕС) № 910/2014, чрез ССЕВ.

Чл. 25. /1/ Електронен адрес за сигурното електронно връчване е адрес в рамките на ССЕВ.

/2/ Отдел АОСА – сектор Деловодство осигурява периодичен (не по-малко от един път на ден) преглед на електронния адрес в ССЕВ и при получаване на входящи документи ги насочва за резолиране и по-нататъшни административни действия чрез деловодната система ЕВЕНТИС.

Чл. 26. /1/ Интегритетът и авторството на подадените по електронен път изявления се установяват чрез електронен подпис при спазване на действащото в тази област законодателство, освен ако със закон е предвидено друго.

/2/ За подаване в ССЕВ на документи чрез пълномощник упълномощителят трябва да го овласти по реда на Закона за електронната идентификация

VII. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГИ.

Чл.27./1/ ГД ГВА приема писмено подадени искания за издаване на индивидуален административен акт във връзка с извършваните административни услуги.

/2/ Пред ГД ГВА потребителите на административни услуги могат да се представляват лично или от други лица чрез нотариално заверено пълномощно.

/3/ Писмените искания се регистрират съгласно Вътрешните правила за оборота на електронни документи и документи на хартиен носител и други нормативни актове за работа с документите..

/4/ Датата на започване на производството по извършване на административната услуга е датата на първия работен ден след постъпване на искането в ГД ГВА.

/5/ За искания, подадени по пощата, в извън работно време, сроковете за вземане на решение от административния орган започват да се броят от следващия работен ден;

Чл.28. При работа с клиенти служителите от отделите в ГД ГВА спазват нормативните и вътрешните стандарти на обслужване, въведени в Главната дирекция с Хартата на клиента.

VIII. ОРГАНИЗАЦИЯ НА КОНТРОЛА ПО ИЗПЪЛНЕНИЕТО И ПО СПАЗВАНЕ НА СРОКОВЕТЕ.

Чл.29. Контролната дейност във връзка с извършването на административни услуги обхваща проверка за точно спазване на определените срокове и качеството на предоставяните услуги.

Чл.30. /1/ Контролът се осъществява от ръководителя, резолирал документа, на следните нива:

1. Главен директор;
2. Главен секретар;
4. Ръководители на звена – директори на дирекции, началници на отдели.

/2/ Контрол може да се осъществява и от страна на клиентите – физически и юридически лица, посредством справка за движението на преписката им в съответния отдел или чрез подаване на жалба по отношение качеството на извършваните административни услуги.

Чл.31. /1/ Сроковете за изпълнение са определени в самия документ, с резолюция или произтичат от нормативен акт.

/2/ Когато с нормативен акт или с резолюция не е определен срок за изпълнение, задачата се изпълнява в десетдневен срок от датата на нейното възлагане.

/3/ Срокът за извършване на административна услуга на граждани е съобразно АПК, освен ако в нормативен акт е установен друг срок.

/4/ При възникване на обективни обстоятелства, възпрепятстващи изпълнението в срок, когато той не е нормативно определен, резолиращият може да го удължи.

Чл.32. Всички дейности с документите по предоставяне на административни услуги, от регистрацията до предаването им за архивиране, се извършват съгласно настоящите правила, Вътрешните правила за оборота на електронни документи и документи на хартиен носител и други нормативни актове за работа с документите.

IX. РЕД ЗА РЕГИСТРАЦИЯ НА ПОДАДЕНИТЕ ИСКАНИЯ, ЖАЛБИ, ПРОТЕСТИ, СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Чл. 33 (1) Физически и юридически лица могат да правят предложения и да подават сигнали по всички въпроси, свързани с нормативно установените компетенции на ГД ГВА. Подадените в писмен вид се регистрират в деловодството на Главната Дирекция.

(2) За подадените предложения и сигнали на официално обявените телефон, телеграф, телекс, факс или електронна поща се попълва регистрационна бланка, която се предава в Деловодството за регистрация. Към бланката се прикрепя и хартиена разпечатка на предложението или сигнала.

(3) При телефонно обаждане, както и при използване на телеграф, телекс, факс или електронна поща, трябва да има посочени трите имена, адреса и предпочитаните форми за контакт (телефон, моб. телефон, електронна поща). Анонимни предложения и сигнали, не се регистрират и остават без последствие.

(4) При поискване заявителят може да получи информация от Деловодството за регистрационния номер на предложението или сигнала.

(5) Действията на ГД ГВА по подадените сигнали и предложения се извършват съгласно изискванията на Глава Осма - ПРЕДЛОЖЕНИЯ И СИГНАЛИ от Административнопроцесуалния Кодекс.

(6) Действията на ГД ГВА по подадените жалби се извършват съгласно изискванията на Глава Шеста - ОСПОРВАНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИТЕ АКТОВЕ ПО АДМИНИСТРАТИВЕН РЕД от Административнопроцесуалния Кодекс.

(7) Отговорите и становищата на ГД ГВА по подадените сигнали и предложения задължително се съгласуват с отдел ПО.

Х. ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ ПРИ ИЗДАВАНЕ НА ЛИЦЕНЗИ, РАЗРЕШЕНИЯ, СВИДЕТЕЛСТВА, УДОСТОВЕРЕНИЯ И ОДОБРЕНИЯ ОТ ГД ГВА

Административни услуги в компетенциите на отделите в ГД ГВА както следва:

На отдел „Летателна експлоатация и лицензиране на авиационния персонал“. Дирекция „Летателни стандарти“:

- Издаване на свидетелство за авиационен оператор, извършващ търговски превози на пътници и товари
- Издаване на свидетелство за авиационен оператор, извършващ специализирани авиационни работи
- Издаване на удостоверение за одобрение за ползване на авиационен тренажор
- Изменение или продължаване срока на валидност на свидетелство за авиационен оператор, извършващ търговски превози на пътници и товари
- Изменение или продължаване срока на валидност на свидетелство за авиационен оператор, извършващ специализирани авиационни работи
- Издаване на свидетелство за одобрение на организация за обучение

1. Приемане на необходимите документи става във Фронт офиса - сектор „Деловодство“, по електронен път чрез Портала за електронни административни услуги или чрез лицензиран пощенски оператор. Същите се регистрират след проверка на наличността на описаните в заявлението или придружителното писмо документи.

2. Подаденото заявление и придружаващите документи се разглеждат от инспектор на отдела. При грешно подадени ти непълни документи в определения срок те могат да бъдат върнати на заявителя съгласно процедура

3. Съответствието на заявителя и представените от него документи с приложимите национални и/или международни нормативни документи (Регламент 965/12, Наредба №37, Наредба № 27 и др.) се извършва в отдела, където се изпълняват процедурите и се попълват необходимите документи, контролни карти и/или форми, предвидени в съответния раздел на Наръчник на инспектора.

4. Техническото оформяне и отпечатването на удостоверението/одобрението се извършва в отдел ЛЕиЛАП, а подписването се извършва от главния директор на ГД ГВА или оправомощено от него лице.

5. Удостоверението/одобрението се получава в офиси - сектор „Деловодство“ в сградата на ГД ГВА на бул. Брюксел 1, или по друг, позволен от нормативните документи начин.

6. ГД ГВА води регистър на авиационните оператори в Република България, съставя и комплектова делата на всички авиационни оператори.

7. Надзорните дейности се извършват от отдел ЛЕиЛАП на базата на одобрени планове за надзор.

На отдел „Летателна експлоатация и лицензиране на авиационния персонал“. Дирекция „Летателни стандарти“:

- Издаване на свидетелство за правоспособност на авиационен персонал - пилоти
- Издаване на свидетелство за правоспособност на авиационен персонал - членове на летателния състав от екипажите на ВС, различни от пилоти
- Издаване на свидетелство за правоспособност на членовете на кабинния екипаж
- Издаване на свидетелство за правоспособност на авиационен персонал - полетни диспечери
- Признаване на свидетелство за правоспособност на чужди граждани
- Издаване на медицинско свидетелство на авиационния персонал
- Вписване в свидетелство за правоспособност на авиационен персонал - пилоти
- Потвърждаване и/или възстановяване на квалификационен клас в свидетелство за правоспособност на авиационен персонал - пилоти
- Вписване в свидетелство за правоспособност на авиационен персонал - членове на летателния състав от екипажите на ВС, различни от пилоти
- Потвърждаване и/или възстановяване на квалификационен клас в свидетелство за правоспособност на авиационен персонал - членове на летателния състав от екипажите на ВС, различни от пилоти
- Вписване в свидетелство за правоспособност на членовете на кабинния екипаж
- Потвърждаване и/или възстановяване на квалификационен клас в свидетелство за правоспособност на авиационен персонал - членове на кабинния екипаж
- Вписване в свидетелство за правоспособност на авиационен персонал - полетни диспечери
- Потвърждаване и/или възстановяване на квалификационен клас в свидетелство за правоспособност на авиационен персонал - полетни диспечери
- Промяна на компетентен орган на свидетелства за правоспособност на авиационния персонал
- Преобразуване на свидетелства за правоспособност на авиационен персонал, издадени от трети държави

1. Приемане на необходимите документите става във Фронт офиса - сектор „Персонал“, по електронен път чрез Портала за електронни административни услуги или чрез лицензиран пощенски оператор. Същите се регистрират след проверка на наличността на описаните в заявлението документи.

2. Потвърждаването на квалификационен клас се извършват на място във Фронт офиса - сектор „Персонал“ като дежурният инспектор се уверява в наличието на всички необходими документи и в тяхното правилно оформление и съдържание.

3. При първоначално издаване или необходимост от вписване на нов квалификационен клас документите се приемат във Фронт Офиса - сектор „Персонал“, където се проверява тяхната наличност.

4. Проверката на представените документи и съответствието на заявителя с приложимите национални и/или международни нормативни документи (Регламент 1178/11, Наредба № 39, Наредба № 1, Наредба № Н-1 и др.) по отношение на изискванията за конкретния квалификационен клас се извършва в отдел ЛЕиЛАП. В установените срокове се извършват всички действия и се попълват всички документи, предвидени в Наръчник на инспектора.

5. Отдел ЛЕиЛАП въвежда информацията в базата данни, отпечатва новото свидетелство, представя го за подпис и след подписването поставя печата на ГД ГВА.

6. Свидетелството се получава лично във Фронт офис - сектор Персонал или по друг позволен от нормативните документи начин.

7. Всяко заявление, документите към него, свързаните вътрешни документи и кореспонденция, се прилагат в личното дело на заявителя.

8. Издаването и заверяването на свидетелствата за медицинска годност, според компетенциите на ГД ГВА, се извършват в сектор „Медицинска годност“ в сградата на ГД ГВА на бул. Брюксел 1.

На отдел „Летателна експлоатация и лицензиране на авиационния персонал“. Дирекция „Летателни стандарти“:

- Издаване на оперативен лиценз на въздушен превозвач

1. Приемане на необходимите документи във Фронт-офиса - сектор „Деловодство“ , по електронен път ти чрез лицензиран пощенски оператор.

2. Отдел „Летателна експлоатация и лицензиране на авиационния персонал“ извършва цялостна координация и организация на дейностите, във връзка с процедурата по издаване, спиране или възстановяване на действието, издаване на временен или отнемане на оперативен лиценз дейностите, предвидени в Глава II на Регламент(ЕО)№1008/2008 на Европейския парламент и на Съвета от 24 септември 2008 г. относно общите правила за извършване на въздухоплавателни услуги в Общността, включително и финансово-икономическа оценка. За целта служителите от отдела, в съответствие с действащите нормативни документи и съобразно своите компетенции, изготвят становища и/или попълват контролни карти. При необходимост подготвят писма/кореспонденция за отстраняване на установените несъответствия.

2. Отдел „Правно осигуряване “ извършва всички действия, предвидени в чл.4, б. „е“, б. „и“, б. „з“ от Глава II на Регламент (ЕО) № 1008/2008 на Европейския парламент и на Съвета от 24 септември 2008 г. относно общите правила за извършване на въздухоплавателни услуги в Общността. За целта служителите от отдела, в съответствие с действащите нормативни документи и съобразно своите компетенции, изготвят становища. При необходимост подготвят писма/кореспонденция за отстраняване на установените несъответствия.

3. Отдел „Административно обслужване, статистика и архив“ води Регистър на въздушните превозвачи в Република България, оформя технически и отпечатва лицензите.

4. Оперативният лиценз се представя за подпис от отдела и се получава от същия.

5. Отдел „Летателна експлоатация и лицензиране на авиационния персонал“ съхранява делата и поддържа актуален списък на въздушните превозвачи на интернет - страницата на ГД ГВА.

6. Въздушните превозвачи получават издадения оперативен лиценз в отдел „Летателна експлоатация и лицензиране на авиационния персонал“ или по друг, позволен от нормативните документи начин.

На отдел „Летателна годност на ГВС“. Дирекция „Летателни стандарти“:

- Издаване на свидетелство за правоспособност за техническо обслужване на самолети и хеликоптери
- Издаване на удостоверение за регистрация на ВС
- Издаване и промяна на удостоверение за одобрение на организация за управление на постоянна летателна годност (EASA Form14)
- Издаване и промяна на удостоверение за одобрение на организация за техническо обслужване (EASA Form 3F)
- Издаване и промяна на удостоверение за одобрение на организация за техническо обслужване (EASA Form 3)
- Издаване на одобрение за производствена организация
- Издаване и промяна на удостоверение за одобрение на организация за обучение и изпитване на персонал за техническо обслужване (EASA Form 11)
- Издаване и изменение на лиценз за техническо обслужване и ремонт на авиационна техника
- Издаване на удостоверение за летателна годност на ВС
- Издаване на удостоверение за преглед на летателна годност (EASA Form 15a)
- Издаване на удостоверение за съответствие с нормите за авиационен шум
- Издаване на документ за съгласие за производство от производствена организация без одобрение
- Издаване на Разрешително за ползване на радиостанция на въздухоплавателно средство
- Издаване на Удостоверение за отписване от Регистъра на ВС
- Издаване на експортно удостоверение за летателна годност
- Издаване на Специално удостоверение за ЛГ за любителски построено ВС
- Издаване на разрешение за полет
- Одобряване на ръководен персонал (EASA Form 4)
- Одобряване на описание на организация за управление поддържането на постоянна летателна годност
- Одобряване на описание на организация за техническо обслужване
- Одобряване на ръководство на организация за техническо обслужване на организация
- Одобряване на описание на организация за техническо обслужване (на Организации по

Наредба № 145)

- Одобряване на описание на организация за обучение на персонал за техническо обслужване на ВС
- Одобряване на технически борден дневник
- Одобряване на програма (план) за техническо обслужване на ВС
- Назначаване на S-Mode код (24 битов адрес на ВС)
- Вписване и отписване в Регистъра на гражданските въздухоплавателни средства в Република България на залози и запори
- Прекратяване на действието на удостоверение за одобрение на организация за управление на поддържане на постоянна летателна годност (EASA Form 14)
- Прекратяване действието на удостоверение за одобрение на организация за техническо обслужване (EASA Form 3F)
- Прекратяване действието на удостоверение за одобрение на организация за техническо обслужване (EASA Form 3)
- Прекратяване действието на удостоверение за одобрение на организация за обучение и изпитване на персонал за техническо обслужване (EASA Form 11)
- Прекратяване на правата по лиценз за техническо обслужване и ремонт на авиационна техника

1. Приемане на необходимите документите става в офиси - сектор „Деловодство“, по електронен път чрез Портала за електронни административни услуги или чрез лицензиран пощенски оператор, а за издаване на свидетелство за правоспособност за техническо обслужване - във Фронт офиса - сектор „Персонал“ или по електронен път чрез Портала за електронни административни услуги

2. Отдел „Летателна годност на ГВС“ извършва всички действия и попълва необходимите документи, контролни карти и/или форми, предвидени в съответния раздел на Наръчник на инспектора по въздухоплаване - Летателна годност. При грешно подадени или непълни документи, в определения срок те могат да бъдат върнати на заявителя, съгласно процедура.

3. Техническото оформяне и отпечатването на удостоверението/одобрението се извършва в отдел „Летателна годност“, подписването и подпечатването се извършва от главния директор на ГД ГВА или оправомощено от него лице.

4. Свидетелство за правоспособност за техническо обслужване се получава във Фронт офиса - сектор „Персонал“, а Удостоверението/одобрението се получава в офиси - сектор „Деловодство“ или по друг, позволен от нормативните документи начин.

5. Отдел „Летателна годност на ГВС“ прилага всички документи по процедурата в записите за въздухоплавателното средство на хартиен и електронен носител.

На отдел „Лицензиране на оператори“. Дирекция „Оператори, авиационна сигурност, въздушно пространство, търсене и спасяване и правно осигуряване“:

- Издаване на удостоверение за експлоатационна годност на граждански летища
- Издаване на удостоверение за експлоатационна годност на летателни площадки
- Издаване на удостоверение за експлоатационна годност на системи и съоръжения за наземно обслужване
- Издаване на лиценз на летищен оператор
- Издаване на лиценз на оператор по наземно обслужване или самообслужване на летище
- Отнемане на лиценз на летищен оператор по заявление на притежателя му
- Отнемане на лиценз на оператор по наземно обслужване или самообслужване на летище по заявление на притежателя му

1. Приемане на необходимите документите става във Фронт офиса - сектор Деловодство, по електронен път или чрез лицензиран пощенски оператор.

2. Отдел „Лицензиране на оператори“ извършва проверката на съдържанието на документите и удостоверява тяхното съответствие, както и съответствието на заявителя, с изискванията, съдържащи се в действащите нормативни документи, съгласно процедурите и документирани, съдържащи се в Наръчник на инспектора за лицензиране, удостоверяване на експлоатационната годност и контрол на летища, летателни площадки, летищни оператори и оператори по наземно обслужване.

3. Техническото оформяне и отпечатване на удостоверение/лиценз се извършва в отдел „Лицензиране на оператори“. Подписването и подпечатването на удостоверенията се извършва

от главен директор на ГД ГВА или оправомощено от него лице, а на лицензите се извършва от главен директор на ГД ГВА.

4. Удостоверенията и лицензите се получават в отдел „Лицензиране на оператори “ или по друг, позволен от нормативните документи начин.

На отдел „Авиационна сигурност “. Дирекция „Оператори, авиационна сигурност, въздушно пространство, търсене и спасяване и правно осигуряване“:

- Издаване и поддържане на сертификат за компетентност на лица, изпълняващи задачи по проверка и контрол за сигурност в гражданското въздухоплаване
- 1. Приемане на необходимите документите става във Фронт офиса - сектор „Деловодство “,
- 2. Съответствието на заявителя и представените от него документи с нормативните изисквания и действията по издаването и поддържането на сертификата се извършват в отдел „Авиационна сигурност“ съобразно одобрената процедура „Сертифициране на персонал по авиационна сигурност “.
- 3. Техническото оформяне и отпечатването на сертификата се извършва в отдел „Авиационна сигурност “, подписването и подпечатването се извършва от главния директор на ГД ГВА.
- 4. Сертификатът се получава в отдел „Авиационна сигурност “

На отдел „Въздушно пространство, търсене и спасяване“, Дирекция „Оператори, авиационна сигурност, въздушно пространство, търсене и спасяване и правно осигуряване “:

- Издаване на свидетелство за правоспособност на ръководители на полети, ученик-ръководители на полети, на асистент координатори на полети и на координатори по УВД
- Издаване на свидетелство за правоспособност на инженерно-технически състав, извършващ техническо обслужване на средствата за управление на въздушното движение
- Издаване на свидетелство на доставчик на аеронавигационно обслужване
- Издаване на свидетелство за експлоатационна годност на автоматизираните системи за УВД
- Издаване на свидетелства за експлоатационна годност на навигационните съоръжения за въздушна навигация и кацане
- Вписване в свидетелство за правоспособност на ръководители на полети, ученик-ръководител полети, на асистент координатори на полети и на координатори по УВД
- Потвърждаване и/или възстановяване на квалификационен клас в свидетелство за правоспособност на ръководители на полети, ученик-ръководител полети, на асистент координатори на полети и на координатори по УВД
- Замяна на свидетелство за правоспособност на ръководители на полети, ученик-ръководител полети, на асистент координатори на полети и на координатори по УВД
- Вписване в свидетелство за правоспособност на инженерно-технически състав, извършващ техническо обслужване на средствата за управление на въздушното движение
- Потвърждаване и/или възстановяване на квалификационен клас в свидетелство за правоспособност на инженерно-технически състав, извършващ техническо обслужване на средствата за управление на въздушното движение
- Замяна/подмяна/премахване на ограничения на свидетелство за правоспособност на инженерно-технически състав, извършващ техническо обслужване на средствата за управление на въздушното движение

1. Приемане на необходимите документите става във Фронт офиса - сектор „Деловодство“, по електронен път или чрез лицензиран пощенски оператор, а за свидетелствата за правоспособност на персонала - отдел „Въздушно пространство, търсене и спасяване“ или по електронен път чрез Портала за електронни административни услуги (за ръководител полети) или във Фронт офиса - сектор „Персонал“ или по електронен път чрез Портала за електронни административни услуги (за инженерно-техническия персонал).

2. Отдел „Въздушно пространство, търсене и спасяване“ извършва проверката на съдържанието на документите и удостоверява тяхното съответствие, както и съответствието на заявителя с изискванията, съдържащи се в действащите нормативни документи. Тази дейност се извършва в съответствие с NATIONAL SUPERVISORY AUTHORITY HANDBOOK FOR ATMZANS REPUBLIC OF BULGARIA. За целта те съставят становища, попълват контролни карти и/или

форми, при необходимост издават предписания за отстраняване на установените несъответствия.

3. Техническото оформление, отпечатването, представянето за подпис и подпечатването на издаваните документи се извършва от отдел „Въздушно пространство, търсене и спасяване“, а за инженеро-техническия персонал – във Фронт офиса - сектор „Персонал“. Подписването се извършва от главния директор на ГД ГВА или упълномощени от него лица.

4. Издадените документи се получават в отдел „Въздушно пространство, търсене и спасяване“ (на инженеро-техническия персонал – във Фронт офиса - сектор „Персонал“) или по друг, позволен от нормативните документи начин.

5. Отдел „Въздушно пространство, търсене и спасяване“ води дела за всеки предоставящ аеронавигационно обслужване, както и съответния регистър.

6. Всяко заявление, документите към него, свързаните вътрешни документи и кореспонденция по персонала, се прилагат в личното дело на заявителя.

Административните услуги „Издаване на свидетелство за професионално обучение на авиационен учебен център“ и „Издаване на свидетелство за преподавател към авиационни учебни центрове“ се извършват от отдела, в чиито компетенции влизат заявените от съответния кандидат учебни курсове.

XI ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ.

§1. Ръководителите и служителите в ГД ГВА са длъжни да познават и спазват разпоредбите на настоящите правила.

§2. Контролът по спазване на клаузите във вътрешните правила за административно обслужване се осъществява от Главния секретар на ГД ГВА.

§3. Настоящите правила се утвърждават на основание чл.5а, ал.2 от Закона за администрацията във връзка с чл.1 от Наредбата за административното обслужване и във връзка с Административно-процесуалния кодекс.

§4. Вътрешните правила за организацията на административното обслужване са утвърдени със заповед на ГД ГВА, обявяват се по реда на чл.28, ал.2 от АПК и отменят досега действащите Вътрешни правила за организация на административното обслужване в ГД ГВА.