**ОДОБРЯВАМ**



**ГОДИШЕН ДОКЛАД**

**ЗА**

**ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ**

**АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

**В ГЛАВНА ДИРЕКЦИЯ**

**„ГРАЖДАНСКА ВЪЗДУХОПЛАВАТЕЛНА АДМИНИСТРАЦИЯ“**

**ЗА ПЕРИОДА 01.01.2021 г. – 31.12.2021 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). ГД ГВА изпълнява контролни и регулаторни функции на гражданска въздухоплавателна администрация на основание разпоредбата на чл. 8, ал. 2 от ЗГВ, съгласно международните конвенции и договори, страна по които е Република България.

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 подзаконови нормативни актове и актовете на Министъра на транспорта. 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.

Докладът за оценка на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване в ГД ГВА през 2021 г. е изготвен и публикуван на интернет страницата на Главната дирекция в изпълнение на нормативните изисквания на чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО).

ГД ГВА управлява изследването на удовлетвореността на клиентите по реда на внедрената и сертифицирана система за управление на качеството съгласно стандарт БДС EN ISO 9001:2015. Подобряване качеството на административните услуги, на мрежовата и информационна сигурност и непрекъснато повишаване на удовлетвореността на потребителите са сред основни цели, които си поставя Главната дирекция, прилагайки внедрените механизми и процедури за наблюдение, измерване, анализ, оценяване и подобряване.

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

Насочеността на дейностите към удовлетворяване на законните интереси на клиентите на ГД ГВА 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;
* общи стандарти за качество на административното обслужване съгласно Вътрешните правила за организация на административното обслужване в ГД ГВА;
* чрез Система за измерване удовлетвореността на потребителите на административни услуги в ГД ГВА
* чрез информацията, разпространявана чрез интернет страницата на ГД ГВА, управлявана по реда вътрешни нормативни разпоредби;
* чрез Платформата за задаване на въпроси в областта на гражданското въздухоплаване, намираща се интернет страницата на ГД ГВА;
* по реда на утвърден със заповед на Главния директор Ред за подаване на предложения, сигнали и жалби, публикуван на интернет страницата на 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.

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;
* Интернет страницата на ГД ГВА чрез поддържане на рубрики „Актуално“, „Съобщения“, „Заповеди“ и „Бюлетин“;
* 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 и с длъжностно лице по защита на личните данни.

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.

Проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите както през 2020 г., така и през 2021 г. премина при значително усложнена пандемична обстановка. Въведените противоепидемични мерки ограничиха използването на част от методите за обратна връзка с потребителите. 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 2021 година в ГД ГВА са постъпили 7 бр. попълнени анкетни карти, анализът на които показва над 80 % 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 13 въпроса, като попълнените карти съдържат предимно положителни оценки за коректно, професионално и бързо обслужване, с изключение на:

* Отрицателен отговор на въпроса „Удобно ли е за вас работното време на администрацията?“ – 2 бр.
* Отрицателен отговор на въпроса: „Посочените срокове за изпълнение на услугата спазват ли се?“ – 1 бр.
* Отрицателен отговор на въпроса: „Лесно ли открихте информация за интересуващите Ви административни услуги“? – 1 бр.
* Отрицателен отговор на въпроса: „Беше ли услугата предоставена без грешка?“ – 1 бр.

Четири от отрицателните отговори са в една анкетна карта и един отрицателен отговор (за неудобство на работното време) в друга анкетна карта. Пет анкетни карти са с изцяло положителна оценка.

***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:***

* Срокове за разглеждане на заявления и извършване на проверки;
* Документиране на тълкувателни решения и прилагане на правила и процедури;
* Подобряване на интернет страницата на ГД ГВА;
* Електронни услуги;
* Преструктуриране на ГД ГВА;
* Подобряване на медийното присъствие и използване на съвременни методи на комуникация със субектите от авиационната индустрия

1. **Управление на удовлетвореността на потребителите**

В резултат на направен анализ на предложенията, ГД ГВА предприе действия и изрази своето становище както следва:

* 1. **Срокове за разглеждане на заявления и извършване на проверки**

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.

По отношение на празнини в нормативната уредба, изразяващи се в липсата на срокове за извършване на административното обслужване по дадена услуга, то наистина е целесъобразно това да бъде разписано, но само след задълбочен анализ на процеса.

Конкретно в областта на летателната годност на въздухоплавателните средства следва да се има предвид, че сроковете за изпълнение на съответните процедури в обхвата на отдел ЛГГВС са описани в Наръчник на инспектор „Летателна годност“, 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. С оглед на текущата ситуацията, произтичаща от пандемията с COVID-19 и с цел облекчаване ползвателите на административни услуги и намаляване на административната тежест, с изменение на националното законодателство е осигурена възможността за извършване на дистанционни инспекции на ВС.

Аналогично сроковете за изпълнение на съответните процедури в обхвата на отдел „Лицензиране на оператори“ са описани в Наръчник на инспектор „Лицензиране на оператори“. И по отношение на тези процедури с оглед на текущата ситуацията, произтичаща от пандемията с COVID-19 и с цел облекчаване ползвателите на административни услуги и намаляване на административната тежест, с изменение на националното законодателство е осигурена възможността за извършване на дистанционни инспекции на летищни оператори, оператори по наземно обслужване, летищни площадки.

Предложението да се въведат бързи и експресни заявки за одобрение на промени е неприложимо по отношение на промени, свързани с летищата, операторите по наземно обслужване и авиационните учебни центрове. Промените във връзка с инфраструктурите на летищата в по-голямата си част са свързани с изменения на генерални планове, ръководства за управление и експлоатация и инвестиционни проекти. Промените, касаещи авиационните учебни центрове са свързани предимно с изменения и допълнения на ръководства и учебни програми на различни специалности в обхвата на дейността на летищното осигуряване на полетите. Всички тези изменения и допълнения следва да бъдат съгласувани по компетентност с ГД ГВА и съдържат голям обем техническа документация, чертежи и спецификации, които изискват разглеждането им от различни експерти и инспектори от отдела. Допълнително време се изисква за вътрешно съгласуване с други отдели в ГД ГВА, както и организации извън ГД ГВА. Съкращаването на срокове за разглеждане на документация, свързана с безопасността, е предпоставка за пропуски и допускане на грешки.

През 2021 г. ГД ГВА подготви изменения и допълнения на Наредба № 20 от 24.11.2006 г., с цел значително да бъде намалена административната тежест при удостоверяване експлоатационната годност на граждански летища, летателни площадки, системи и съоръжения за наземно обслужване, за лицензиране на летищни оператори и оператори по наземно обслужване и за достъпа до пазара по наземно обслужване в летищата, която е в сила от 24.09.2021 г.

Сроковете за изпълнение на съответните процедури в обхвата на отдел ЛЕ и ЛАП 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.

**2.2.** **Документиране на тълкувателни решения** **и прилагане на правила и процедури**

По отношение на предложението, свързано с преодоляване на трудностите, породени от различното тълкуване на законодателството от отделните инспектори, следва да се посочи, че именно с оглед избягване на такива различия в ГД ГВА са разработени за всяка от компетенциите наръчници и процедури и те са:

- Наръчника на инспектора по гражданско въздухоплаване в частта „Летателна годност”;

- Наръчникът на инспектора по гражданско въздухоплаване в частта „Лицензиране на оператори”;

- ПК-17 от Системата за управление на качеството - Процедури по предоставяне (издаване), спиране действието и отнемане на оперативни лицензи на въздушни превозвачи (ПК-17).

Горепосочените документи са публикувани на интернет страницата на ГД ГВА, за да е налице комплекс от ръководни и инструктивни материали, които да служат за ръководство за действие, както на инспекторите по въздухоплаването, така и на авиационната индустрия като цяло, за постигане на ефективна система, гарантираща безопасността на полетите на база стриктното прилагане на националните и международни изисквания, стандарти и най-добри практики в областта на гражданското въздухоплаване. В наръчниците са публикувани и контролните карти, които инспекторите използват за оценяване на подадените заявления. Така се осигурява прозрачност и яснота в обема на изискваните документи и критериите за оценка, както и прилагането на единен подход към всички заявители на административна услуга.

Със същата цел на интернет страницата на ГД ГВА са публикувани и наредбите, определящи изискванията, реда на действия и сроковете за решаване на заявените искания от авиационната индустрия. Публично достъпни са и приложимите правни актове на Европейския съюз.

**2.3.** **Подобряване на интернет страницата на ГД ГВА**

Констатациите и препоръките, отправени към ГД ГВА по отношение на нейната интернет страница, съвпадат и с анализа, изводите и мотивите, аргументирали планирането на реорганизация на същата. В резултат на това се предприе и изпълни, пълна реорганизация на публичната страница на ГД ГВА. Информацията на страницата беше групирана по начин, които да улесни крайния потребител, внедрени са редица нови функционалности, включително и по предложение на заинтересованата индустрия като:

* Търсачка в страницата със заповедите, позволяваща на потребителите бързо и лесно намиране на информация по критерий юридическо/физическо лице;
* Всички нормативни актове, в рамките на които се извършва дейността на ГД ГВА, са надлежно организирани в модул „Нормативни актове“, за който е наличен филтър за улеснение на потребителите;
* В падащо меню „Дейности“ структурата на организацията е представена като активна органиграма – при избор на полето, описващо ръководен кадър, отдел, дирекция, се отваря кратка информация за функции и контакти;
* Интерактивен регистър на административните услуги, предоставяни от ГД ГВА. В него за всяка услуга има създадена самостоятелна страница, в която се съдържа информация за услугата: нормативното основание за предоставянето ѝ, 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. Това е стъпка в посока повишаване на качеството на административното обслужване в ГД ГВА, която внася висока степен на прозрачност, а това от своя страна е стъпка към подобряване на обществения рейтинг на ГД ГВА.
* Бюлетин, в който потребителите след регистрация в портала на ГД ГВА, могат ежедневно и навременно да получават по електронна поща информация за всяка публикация в секциите „Актуално“, „Съобщения“ и „Заповеди“.

**2.4. Електронни услуги**

По отношение на електронните услуги, респ. работата с електронни документи и издаване на електронни документи, през 2021 г. беше предприета дейност по разработване и стартиране на документен портал за електронно подаване на документи в ГД ГВА. Чрез портала, е създадена възможност на потребителите на административните услуги на ГД ГВА, да подават необходимите документи по електронен път, като единственото, което е необходимо за целта е, да притежават Квалифициран електронен подпис (КЕП)

**2.5.** **Преструктуриране на ГД ГВА**

Обособяването на ГД ГВА като самостоятелна структура е въпрос, който не би могъл да бъде решен самостоятелно от ГД ГВА.

По отношение на представени идеи за структурни промени и създаване на нови отдели ГД ГВА счита, че структурни промени могат да бъдат предприемани само след внимателен анализ на измененията на нормативната уредба, както и на вида и обема конкретните извършвани дейности, предмет на предложенията за структурно обособяване.

**2.6.** **Подобряване на медийното присъствие и използване на съвременни методи на комуникация със субектите от авиационната индустрия – организиране и участия в конференции, срещи и други подобни мероприятия.**

Провеждане на мероприятия по популяризиране на безопасността, стандартизационни семинари и други подобни, популяризирането на дейността на ГД ГВА, засиленото присъствие в социалните мрежи и т.н. са несъмнено подходящи предложения, които със сигурност биха имали благоприятен ефект.

Идеи като засилено присъствие в социалните мрежи или създаване на кол център, съответстват на повсеместната дигитализацията и тенденцията за комуникация чрез различни способи в глобалната интернет мрежа, са напълно резонни по отношение на подобряване на комуникацията с бизнеса и заинтересованите лица. Трябва да се отчете обаче, че за тяхна реализация са необходими човешки и финансови ресурси, с каквито ГД ГВА не разполага. Осъществяването им с наличните служители към момента би забавило останалите процедури в ГД ГВА по разглеждане на заявления например, което не е желателно и ще бъде в ущърб на авиационните субекти.

Със заповед на главен директор на ГД ГВА са номинирани служители от различни отдели за вземане на участие в различни международни срещи и работни групи към EASA / ICAO. С оглед на текущата ситуацията, произтичаща от пандемията с COVID-19 инспектори и експерти от ГД ГВА участват в организирани работни срещи, семинари от ACI, IATA, EASA, CORSIA.

Съгласно Националната програма по безопасност ежегодно Националният борд за разследване на произшествия във въздушния, водния и железопътния транспорт (НБРПВВЖТ), с участието на ГД ГВА и представители на авиационни организации, провежда Национална конференция по безопасност, като целта е информираност на обществеността за състоянието на безопасността у нас и дискутиране на евентуалните проблеми, свързани с авиационната безопасност.

С оглед на полезността на всички идеи за подобряване на медийното присъствие и използване на съвременни методи на комуникация със субектите от авиационната индустрия, ГД ГВА е отворена за всяко конкретно предложение и би обсъдила неговата реализация.