

**СИСТЕМА ЗА ИЗМЕРВАНЕ
УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА
АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ В ГД ГВА**

София 2017г.

I. ОБЩА ИНФОРМАЦИЯ

Обществените нагласи и очаквания на гражданите и бизнеса към администрацията при административното обслужване и необходимостта от подобряване на бизнес средата налагат ново преосмисляне на политиката в тази област. Администрацията не функционира сама за себе си, а заради гражданите, отстранявайки максимално условията за корупция. Базирайки се на добрите европейски практики, администрацията следва да поставя като ключов момент в действията си удовлетвореността към потребителя на услугата.

В ГД ГВА административното обслужване се извършва в два фронт офиса – в сградата на МТИТС – улица „Дякон Игнатий“ № 9 и в сградата на ГД ГВА на летище София – булевард „Брюксел“ №1 . Осигурен достъп за посещение на хора с увреждания. Работното време на фронт офисите за работа с клиенти е от 9.00 до 17.30 часа. В звеното за административно обслужване е установен различен ред за ползване на регламентирани почивки, така че да се осигури непрекъсваем режим на работа с потребителите в рамките на обявеното работно време.

В случаите, когато в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на работното време, работата на звената продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време. Наименованията на административните услуги във всички информационни материали, както и във всички електронни бази данни се използват и попълват в съответствие с Регистъра на услугите в Интегрираната информационна система на държавната администрация. Служителите предоставят информация и справки и по телефона относно движението на дадена преписка. Чрез сайта на ГД ГВА се предоставя информация за дейността на Дирекцията и видовете услуги, които предлага. Чрез обявени на страницата E-mail адреси се дава възможност за получаване на входяща кореспонденция .

II. ЦЕЛИ

Действията за измерване удовлетвореността на потребителите на административни услуги се ръководят от следните цели:

- Основната цел е да подобрява достъпа до административните услуги и да повишава качеството им;
- Да улесни гражданите и юридическите лица при получаването на информация за видовете административни услуги, за необходимите заявления по образец и регламентирани срокове;
- Да предостави на заинтересованите граждани професионална консултация за задължителния набор от документи, които осигуряват изпълнението на всяка административна услуга;
- Въвеждане на механизми за надеждна обратна връзка от клиента и извличане на поука от направените коментари;
- Да повиши качеството на крайния продукт на видовете административни услуги;
- Извършване, измерване и публикуване оценките за удовлетвореност на клиентите.

III. ПЛАНИРАНЕ И ИЗМЕРВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

Проучването и измерването удовлетвореността на потребителите се извършва периодично, но не по-малко от веднъж годишно.

Планира се практически всички клиенти (физически, юридически лица и институции) да се възползват от възможността да споделят впечатленията си от обслужването и да дадат предложения за подобряване на работата с клиентите, ползващи административни услуги.

Потребителите на административни услуги, предоставяни от ГД ГВА имат възможност по всяко време да изразят мнение чрез попълване на анкета в деловодствата на ГД ГВА.

Практически всички клиенти (физически, юридически лица и институции) могат да се възползват от възможността да споделят впечатленията си от обслужването и да дадат предложения за подобряване на работата с клиентите, ползващи административни услуги.

IV. АНКЕТНИ КАРТИ

Анкетните карти са на разположение на ползващите административните услуги в двата фронт офиса – в сградата на МТИТС – улица „Дякон Игнатий“ №9 и в сградата на ГД ГВА на летище София – булевард „Брюксел“ №1, както и са качени на сайта на Главната дирекция.

Анкетирането се провежда постоянно по желание на потребителите на административни услуги.

V. АНАЛИЗИРАНЕ

Анкетата съдържа **13** въпроса = 100%, които носят възможност за положителна или отрицателна оценка. Всеки въпрос носи 10 точки или 10%. При финализиране на проучването за удовлетвореността на потребителите, резултатите от анкетните карти се сумират.

Анализирането се прави като се преизчисли крайния резултат и той е:

- под 50% положителни отговори се смята, че потребителите са неудовлетворени;
- от 50 до 60% слабо удовлетворени;
- над 60 % - доволни;
- над 80% - удовлетворени.

При неудовлетвореност на анкетираните се разглеждат и анализират отговорите, за да се идентифицират причините, подобри качеството и достъпа до административни услуги.

- Набелязват се цели;
- Формулират се препоръки;
- Планират се мерки за подобряване на услугите;
- Мотивират се служителите;

Поне веднъж годишно се анализира информацията, събрана в предишен период, като резултатите се представят на Преглед на ръководството на СУК на ГД ГВА.

В анкетната карта са включени и въпроси с антикорупционна насоченост с цел превенция на корупционни практики, като в случай на информация за конкретна корупционна проява на служител/и на Главна дирекция "Гражданска въздухоплавателна администрация", или лицето е било обект на корупционна практика, са предоставени възможности за подаване на сигнал чрез предоставени електронни форми и адреси.

VI. ДЕЙСТВИЕ

Администрациите отчитат състоянието на административното обслужване в интернет базираната Система за самооценка на административното обслужване (ССАО) веднъж годишно. В началото на годината се подготвя отчет за резултатите от административното обслужване за изминалата година. Същият се предоставя на Ръководството на Дирекцията за дискусия и се набелязват бъдещи действия, като резултат от извършения анализ.

Резултатите от изследванията се публикуват в сайта на ГД ГВА, с цел прозрачност на дейността на администрацията.

Настоящата система е разработена във връзка с глава III, раздел II от Наредбата за административното обслужване и се въвежда от датата на утвърждаването ѝ със заповед на Главния директор на ГД ГВА.