

Tabela wskaźników celów strategicznych ULC
Wartości planowane i osiągnięte w 2016 roku

Cel strategiczny	Definicja wskaźnika	Wartość wskaźnika w 2016 r.	
		Planowana	Osiągnięta
1. Skuteczny nadzór nad bezpieczeństwem w lotnictwie cywilnym	A. Stopień realizacji rocznych planów kontroli w nadzorowanych podmiotach (%)	nie mniej niż 85	92,09
2. Zrównoważony rozwój rynku lotniczego	A. Stopień realizacji planu inicjatyw legislacyjnych (%)	nie mniej niż 70	83,33
3. Wysoka sprawność działania Urzędu	A. Liczba uzasadnionych skarg na działanie lub bezczynność Urzędu w stosunku do liczby wszystkich wydanych decyzji administracyjnych przez Prezesa Urzędu (%)	nie więcej niż 0,1	0
	B. Liczba decyzji administracyjnych, zakwestionowanych oraz zakończonych negatywnym dla ULC, prawomocnym wyrokiem przez sąd ostatniej instancji, w stosunku do liczby wszystkich decyzji wydanych przez Prezesa Urzędu (%)	nie więcej niż 0,1	0,16*
	C. Poziom satysfakcji klienta Urzędu – wyniki ankiety (%)	nie mniej niż 55	62,76

* Większość decyzji administracyjnych, zakwestionowanych oraz zakończonych negatywnym dla ULC, prawomocnym wyrokiem przez sąd ostatniej instancji, dotyczy obszaru ochrony praw pasażerów i postępowań prowadzonych w przypadkach: odwołania lotu, dużego opóźnienia lotu oraz odmowy przyjęcia pasażera na pokład samolotu. Chodzi tutaj w większości o wyroki, które zapadły w pierwszym półroczu 2016 roku. W tym okresie rozpatrywane były sprawy, które dotyczyły roku 2014 i początku 2015, kiedy przy wydawaniu decyzji przez ULC stosowane były pomocniczo wytyczne Komisji Europejskiej, zawierające listę nadzwyczajnych okoliczności, zwalniających przewoźników z obowiązku odszkodowawczego. Z taką interpretacją nie zawsze zgadzały się sądy orzekające w sprawie. Wyrok Naczelnego Sądu Administracyjnego z kwietnia 2015 r. doprecyzował interpretację przepisów dotyczących okoliczności nadzwyczajnych, stwierdzając, że nie należy do nich usterka samolotu, chyba że jest związana z przyczyną zewnętrzną lub wadą produkcyjną części. Wyrok NSA był korzystny dla ULC i jest przywoływany obecnie w wydawanych przez Prezesa Urzędu decyzjach administracyjnych.