

ГОДИШЕН ДОКЛАД

за дейностите по управление на отношенията с клиентите на ДП РВД през 2013 г.

Годишния доклад за дейностите по управление на отношенията с клиентите през 2013 г. има за цел да представи изчерпателна информация относно извършената работа за повишаване на удовлетвореността на клиентите, в съответствие с изискванията на „Правила за управление на отношенията с клиентите на Държавно предприятие „Ръководство на въздушното движение“.

I. Въведение.

В съответствие с годишния план за дейностите по управление на отношенията с клиентите през 2013 г. и последователната политика на предприятието за налагане на прозрачност и доверие с клиентите, през 2013 г. бяха организирани поредица от мероприятия в тази насока. Консултативните срещи вече традиционно способстват за ефективна комуникация и обмен на важна информация с клиентите и партньорите на ДП РВД.

Планираната консултативна среща на стратегическо ниво с представители на IATA се състоя през месец октомври 2013г. В началото на лятото се състоя консултативна среща с клиентите, които се обслужват от летищни центрове за ОВД Бургас и Варна, а в началото на зимния период бе проведена консултативна среща с клиентите, които провеждат полети на летище София. Състояха се и непланирани работни срещи по инициатива на ДП РВД и други заинтересовани страни.

II. Консултации на стратегическо ниво.

Двустранна консултативна среща с ползвателите на въздушното пространство – Международна асоциация по въздушен транспорт (IATA), гр. Женева, 28.10.2013 г.

Срещата се състоя като част от традиционните консултации с ползватели на ВП във връзка с изготвянето и първоначалното приемане на планове за ефективност, залегнали в плана за управление на отношенията с клиентите. Важността на този тип срещи е оценена много високо от Европейската комисия като съгласно член 11, ал. 2, б) от Регламент за изпълнение (ЕС) № 390/2013 на Комисията от 03 май 2013 година за определяне на схема за ефективност на аеронавигационното обслужване и мрежовите функции те стават задължителни.

На срещата бе активно дискутирана предварително осигурената детайлна информация за всички параметри на плана за ефективност на ДП РВД. Също така бе



представен анализ на основните заплахи за растежа в търсенето на аеронавигационно обслужване.

Представителите на IATA високо оцениха дългогодишната тенденция при ДП РВД за повишаване на ефективността. Те също така високо оцениха прецизното прогнозиране на развитието на потоците и адекватното формиране на бюджетната рамка.

III. Консултативни срещи на оперативнo ниво.

1. Срещи с представители на авиокомпаниите опериращи на летища Г. Оряховица

На 15.03.2013 г. се проведе работна среща между представители на ЛЦ за ОВД Горна Оряховица, Летищния оператор, Фортуна Ер и Ер Скорпио. Дневния ред включваше преглед на задачите от проведената предходна среща, мероприятията характерни за пролетно-летния сезон и други въпроси от оперативнo естество.

На 18.09.2013 г. се проведе работна среща между представители на ЛЦ за ОВД Горна Оряховица, Летищния оператор и Фортуна Ер. Дневния ред включваше преглед на задачите от проведената предходна среща проведена през месец март, мероприятията характерни за есенно-зимния сезон и други въпроси от оперативнo естество.

2. Форум на ЛЦ за ОВД Бургас и Варна.

На 10 май 2013 г. в гр. Варна се проведе консултативна среща, между представители на клиентите, летищните оператори и ДП РВД, във връзка с обслужването на въздушното движение от летищата Варна и Бургас през летния сезон. На срещата присъстваха представители на ЛЦ за ОВД Варна, ЛЦ за ОВД Бургас, ГД ГВА, "ФТСЕМ" АД летище Варна и летище Бургас, летище „Чайка“.

На участниците в срещата бе представена накратко дейността по управление на отношенията с клиентите на ДП РВД и беше изнесена презентация включваща статистическите данни за полети към черноморските летища и прогнозни цифри за сезон 2013 г. Отбелязано бе, че най-голям дял в чартърната програма имат българските авиокомпаниии.

Бяха дискутирани редица въпроси от оперативнo естество, като по-важното може да се обобщи в следното:

- Спазване на назначените слотове за излитане;
- Придържане към стандартна радио-телефонна фразеология;
- Планирани ремонтни и строителни дейности на летище Варна и Бургас;
- Оперативни процедури за ОВД;

- Мерки за опазване на околната среда;
- Добри практики;

За съжаление на форума не присъстваха представители на авиокомпаниите, като пропуснатите ползи се изразяват във възможността на авиокомпаниите да споделят конкретни препоръки и наблюдения относно обслужването на въздушното движение.

3. Форум на РЦ за ОВД София

На 7 ноември 2013 г. в ЕЦ за УВД София се проведе среща между представители на авиокомпаниите, които провеждат полети на летище София, представители на летищния оператор, наземни оператори, ГД ГВА и ДП РВД. От страна на авиационните оператори, на срещата присъстваха представители на „Bulgarian Air Charter“, „Wizz air“, „Lufthansa“, „Turkish airlines“, „British airways“, „Air France“ и „Qatar Airways“. Също така имаше представители на „Летище София ЕАД“ и наземните оператори „Goldair Handling“ и „Swissport Bulgaria AD“.

Бяха дискутирани редица въпроси от оперативен характер, като по-важното може да се обобщи в следното:

- Оперативни процедури за ОВД;
- Планове за развитие на летище София;
- Представяне на „Въздушно пространство за свободно планиране“ (Free route);
- Въвеждане на ILS CAT III на летище София – особености и оперативни въпроси;
- PBN Implementation в Р България;
- Авиометеорологично обслужване – особености и изменения на ICAO.

Обсъдени бяха множество въпроси във връзка с текущия есенно-зимен период. Изслушани бяха мнения на авиокомпаниите, РЦ за ОВД София и „Летище София“ ЕАД относно зимния сезон. Срещата премина в открит и конструктивен дух.

4. Консултативна среща относно модернизацията на ILS 09 на летище София

На 4 декември 2013 г. се проведе консултативна среща между представители на авиационните оператори, „Летище София ЕАД“, ДП РВД относно необходимостта от модернизация на ILS на ПИК 09 на летище София. Представителите на ДП РВД запознаха участниците в срещата с различните варианти за модернизация на навигационното съоръжение и бяха изслушани мненията и коментарите на представителите на авиокомпаниите.

Беше взето решение ДП РВД да изготви финансов разчет – икономически анализ стойността по реализирането на двете опции по поддръжката на ILS 09 (до 2015 г. и след относно стойността по реализирането на двете опции по поддръжката на ILS 09 (2015 г. до 2025 г.), както и за какъв период се предвижда изплащането на предложените инвестиции. Също така представителите на ДП РВД се ангажираха да изготвят и изпратят статистика за използването на ПИК на летище София и свързаните с това метеорологични данни.

От своя страна представителите на авиокомпаниите се ангажираха да запознаят централите си с предоставените документи и да предоставят писмени становища на ДП РВД.

Консултативния процес ще продължи и през 2014 година.

IV. Установяване на удовлетвореност на клиентите от предоставянето обслужване на въздушното движение (ОВД), аеронавигационно информационно обслужване (АИО) и аеронавигационно метеорологично обслужване (АМО).

1. Установяване на удовлетвореността на клиентите от предоставяното АИО

На 14 декември 2013 г. беше направено измерване, съгласно методиката за оценка удовлетвореността на клиентите/ползвателите на АИО, като бяха проверени и обработени 58 въпросници, попълнени от ползватели по време на обслужването и получени в сектори ЛАС към РЦ/ЛЦ за ОВД. В отдел АИО няма предоставени попълнени въпросници от сектор ЛАС Бургас.

Критериите за оценка са съобразени с изискванията на документа „Правила за управление на отношенията с клиентите” (т. 6.1) и се базират на набор от индикатори, отнесени към продукта/услугата, организацията на дейността и длъжностното лице. Формата и съдържанието на въпросника и скалата за определяне на удовлетвореността са утвърдени и съгласувани с представители на ръководството на ДП РВД.

Беше прегледана, анализирана и документирана допълнителна информация, относно препоръки за предоставяните аеронавигационни информационни продукти/услуги, както следва:

Разбираемост и точност на заявката за абонамент

85.45% - отлично; 14.55% - над средното (добро);

Готовност на службата за АИО да отговаря на отправените заявки за абонамент на аеронавигационни публикации

76.36% - отлично; 21.82% - над средното (добро); 1.82% - средно;

Способност на службата за АИО да разбира и отговаря на Вашите изисквания

82.46% - отлично; 17.54% - над средното (добро);

Способност на службата за АИО своевременно да отговори на Вашите запитвания

83.93% - отлично; 16.07% - над средното (добро);

Лесен достъп при комуникация със служителите от АИО

83.63% - отлично; 14.55% - над средното (добро); 1.82% - средно;

Компетентност на служителите от АИО

85.71% - отлично; 14.29% - над средното (добро);

Пълнота и точност на аеронавигационната информация, публикувана с NOTAM съобщение

81.48% - отлично; 16.67% - над средното (добро); 1.85% - средно;

Съответствие на РІВ с Вашите изисквания

86.96% - отлично; 10.87% - над средното (добро); 2.17% - средно;

Достъпност до документите в летищната АRO служба

91.49% - отлично; 6.38% - над средното (добро); 2.13% - средно;

Актуализация на сборник АІР в съответствие с изискванията на ползвателя за точност и своевременност на информацията

80.00% - отлично; 20.00% - над средното (добро);

Публикации:

АІР АМDТ - 78.43% - отлично; 21.57% - над средното (добро);

АІР АІRAC АМDТ - 78.85% - отлично; 21.15% - над средното (добро);

АІР SUP - 72.92% - отлично; 27.08% - над средното (добро);

АІС - 77.55% - отлично; 22.45% - над средното (добро);

Леснота на използване и своевременно актуализиране на АІР, предоставян на CD-ROM

77.55% - отлично; 22.45% - над средното ново (добро);

Как оценявате качеството на предоставяното Ви аеронавигационно информационно обслужване?

85.72% - отлично; 10.71% - над средното ново (добро); 3.57% - средно;

Преобладаващият брой анкетираните, постоянни клиенти/ авиационни оператори, служби за аеронавигационно обслужване на чужди държави и ползватели на аеронавигационно информационно обслужване в рамките на ДП РВД, са удовлетворени от качеството на предоставяните продукти/услуги и са дали следните оценки:

• Отлична оценка	-	85.72%
• Оценка над средното ниво (добро)	-	10.71%
• Оценка на средно ниво	-	3.57%

Запазва се тенденцията за растеж на далите отлична оценка клиенти/ползватели на АИО, като процентът на далите отлична оценка за предоставяното им обслужване през 2013 г. е най-висок в сравнение с всички предходни години от въвеждане на процедурата по оценка (2008г.-2013г.).

Няма дадени оценки под средното ниво (лошо) и ниво много лошо, за качеството на предоставяното аеронавигационно информационно обслужване.

Предоставени са 2 (два) коментара, към попълнени въпросници в сектор ЛАС - Пловдив и сектор ЛАС - Горна Оряховица:

- В бъдеще да бъде предоставен пряк достъп до сектор ЛАС Пловдив и опростена процедура за VFR полетите; и
- Да бъде обърнато внимание на планиране през интернет на VFR полети и достъп до метеорологично обслужване.

2. Установяване на удовлетвореността на клиентите от предоставяното АМО

На 29 октомври 2013 г. бе направено измерване от ЛЦ за ОВД Варна, съгласно методиката за оценка удовлетвореността на клиентите/ползвателите на АМО, като бяха проверени и оценени 20 въпросници/анкетни карти, предоставени на ползватели по време на обслужване, попълнени и получени от екипажи на ВС и органи за ОВД в ЛЦ за ОВД Варна.

Резултатите са както следва:

Качеството на предоставените метеорологични сведения (METAR, SPECI) се оценява като добро в 100 % от потребителите.

Летищните прогнози тип TAF се оценяват се оценява като „добро” качество от 100% от потребителите.

Качеството на предоставяните предупреждения се смята за добро от 97% от потребителите като 3% не могат да преценят.

Качеството на цялостната дейност се смята за отлична от 100% от ползвателите.

На 25 ноември 2013 г. бе направено измерване, съгласно методиката за оценка удовлетвореността на клиентите/ползвателите на АМО, като бяха проверени и оценени 9 въпросници/анкетни карти, предоставени на ползватели по време на проведен „Семинар между ползвателите на аеронавигационно метеорологично обслужване и ДП РВД” на 14 ноември 2013 г., ЕЦ за УВД, София.

Критериите за оценка са съобразени с изискванията на „Правила за управление на отношенията с клиентите” (т. 6.1) и се базират на набор от индикатори, отнесени към продукта/услугата, организацията на дейността и длъжностното лице. Формата и съдържанието на въпросника/анкетната карта и скалата за определяне на удовлетвореността са съгласувани с представителя на ръководството на ДП РВД.

Беше направено вътрешно обсъждане, анализ и документиране на резултатите, както следва:

Качеството на предоставените метеорологични сведения (METAR, SPECI) се оценява като „добро” от 8 потребителя и 1 потребител „не може да прецени”, 89 % от потребителите оценяват предоставените метеорологични сведения (METAR, SPECI) като положително с оценка „добро”.

Летищните прогнози тип TAF се оценяват се оценява като „добро” от 7 потребителя и 2 потребител „не може да прецени”, т.е. в 79 % от потребителите оценяват предоставените метеорологични сведения TAF като положително с оценка „добро” 21% от тях не могат да преценят качеството им;

Зоналните прогнози GAMET като добри се оценяват от 33 % от потребителите, а другите 67%, „не могат да ги преценят” поради факта, че не са ги ползвали.

Качеството на предоставяните „Летищни предупреждения” се смята като „добро” от 7 потребителя и 2 потребител „не може да прецени”, т.е. в 79 % от потребителите оценяват предоставените метеорологични летищни предупреждения като положително с оценка „добро” 21% от тях не могат да преценят качеството им;

Качеството на цялостната дейност се смята за „отлична” от 56% от ползвателите, а за „добра” 44% от ползвателите.

Анкетираните ползватели: постоянни - 56%, нерегулярни ползватели 44%.

Предложения:

По-точна и навременно информиране от ЦПИ на полетите в клас “G” въздушно пространство.

При съставяне на анкетната карта може би е целесъобразно между „добро” и „лошо” да има междинна оценка.