

Годишен доклад за дейностите по управление на отношенията с клиентите на ДП РВД през 2014 г.

Годишния доклад за дейностите по управление на отношенията с клиентите през 2014 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 2014 г. и политиката на предприятието за налагане на прозрачност и доверие с клиентите, през годината бяха организирани поредица от мероприятия. 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 Международна асоциация по въздушен транспорт (IATA) се състоя през месец октомври 2014г. 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 две срещи за консултиране на плана за ефективност на Р. България и съответно плана за ефективност на ФБВП ДУНАВ за втория референтен период 2015 - 2019 г..

II. Консултации на стратегическо ниво.

На 20 май 2014 се проведе първоначална среща с представителите на IATA и ГД ГВА за консултиране на плана за ефективност на ФБВП ДУНАВ за втория референтен период 2015- 2019 г.в частта касаеща Р. България.

На 29.05 2014 в София се проведе среща с участие на представители на ROMATSA, Romanian Civil Aeronautical Authority , IATA и ГД ГВА за консултиране на цялостния плана за ефективност на ФБВП ДУНАВ за втория референтен период 2015- 2019 г.

Двустранна консултативна среща с ползвателите на въздушното пространство – Международна асоциация по въздушен транспорт (IATA), се проведе в гр. Истанбул, на 09.10.2014 г.



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.

Във връзка с динамичното развитие на потоците въздушно движение на 12 и 13 ноември 2014 се проведе телеконференциска връзка с представители на IATA за обсъждане на различни сценарии относно нивото на трафика и разходите, които ще бъдат заложиени в Плана за ефективност през втория референтен период.

III. Консултативни срещи на оперативно ниво.

1. Форум на ЛЦ за ОВД Бургас и Варна.

На 28 май 2014 г. в гр. Бургас 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“, Еър Виа, Българиян Еър чартър, Би Ейч Еър“, както и на АОПА България.

На участниците в срещата бе представена накратко дейността по управление на отношенията с клиентите на ДП РВД и бяха дискутирани редица въпроси от оперативно естество по предоставяното обслужване на ВД, стандартизиране на долитане, подход и отлитане от летищата, ПВП трафик, както и дискусия за безопасността на полетите.

Бяха представени плановете на ДП РВД по въвеждане на RNAV схеми за долитане и отлитане от летищата Варна и Бургас, както и въвеждането на визуални маршрути за летище Варна;

2. Форум на РЦ за ОВД София

На 10 декември 2014 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 „България Ер“ „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“, летище Лесново и АОПА България.



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

- Оперативни особености на летище София за сезона;
- Представяне на „Въздушно пространство за свободно планиране“ (Free route);
- Въвеждане на ASMGCS на летище София;
- Необходимостта от отмяна на чл. 19 ал. 6 от Наредбата за таксите за използване на летищата за обществено ползване и за аеронавигационно обслужване в Република България;
- Авиометеорологично обслужване – особености;
- Оперативни особености при обслужване на ВС на авиацията с общо предназначение в контролирано въздушно пространство на летище София. (Регламент за изпълнение (ЕС) № 923/2012 на Комисията от 26 септември 2012 година - SERA);

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.

По отношение на околната среда, ДП РВД активно участва активно в съвета за съвместно управление на въздействието върху околната среда от авиационните дейности в района на летищата (СУВОС). През годината са проведени две срещи на които ДП РВД е представило позициите си по „Методология за изчисляване на базисно и допълнително време за рулиране при заминаване и подход в района на летището“ и предложения за пълно въвеждане на Документа на ЕВРОКОНРОЛ - Collaborative Environmental Management (CEM) издание 1.0/08.09.14г.

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 05.01.2015 г. беше направено измерване, съгласно методиката за оценка удовлетвореността на клиентите/ползвателите на АИО, като бяха проверени и оценени 48 броя въпросници, предоставени на ползватели по време на обслужването, попълнени и получени от отдел АИО и сектори ЛАС Варна, ЛАС Пловдив, сектор „ЛАС и НОТАМ“ София. В отдел АИО няма предоставени попълнени въпросници от сектор ЛАС Бургас и сектор ЛАС Горна Оряховица.

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 съгласувани с представителя на ръководството на ДП РВД.

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

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

След като провери и систематизира резултатите от постъпилите въпросници, комисията представя следните поставени оценки от клиентите/ползвателите на АИО:

1. Разбираемост и точност на заявката за абонамент
69.6% - отлично; 28.3% - над средното (добро); 2.2% - средно;
2. Готовност на службата за АИО да отговаря на отправените заявки за абонамент на аеронавигационни публикации
73.3% - отлично; 24.4% - над средното (добро); 2.2% - средно;
3. Способност на службата за АИО да разбира и отговаря на Вашите изисквания
71.7% - отлично; 28.3% - над средното (добро);
4. Способност на службата за АИО своевременно да отговори на Вашите запитвания
73.3% - отлично; 24.4% - над средното (добро); 2.2% - средно;
5. Лесен достъп при комуникация със служителите от АИО
75.6% - отлично; 15.6% - над средното (добро); 4.4% - средно; 2.2% - под средното (лошо); 2.2% - лошо;
6. Компетентност на служителите от АИО
80.4% - отлично; 19.6% - над средното (добро);
7. Пълнота и точност на аеронавигационната информация, публикувана с NOTAM съобщение
75% - отлично; 20.8% - над средното (добро); 4.2% - средно;
8. Съответствие на РІВ с Вашите изисквания
76.3% - отлично; 23.7% - над средното (добро);
9. Достъпност до документите в летищната АRO служба
80.5% - отлично; 12.2% - над средното (добро); 7.3% - под средно (лошо);
10. Актуализация на сборник АІР в съответствие с изискванията на ползвателя за точност и своевременност на информацията
82.2% - отлично; 17.8% - над средното (добро);
11. Публикации:
АІР AMDT - 83.3% - отлично; 14.3% - над средното (добро); 2.4% - средно;
АІР AIRAC AMDT - 81% - отлично; 19% - над средното (добро);
АІР SUP - 76.9% - отлично; 23.1% - над средното (добро);
АІС - 76.9% - отлично; 20.5% - над средното (добро); 2.6% - средно;
12. Леснота на използване и своевременно актуализиране на АІР, предоставян на CDROM



77.5% - отлично; 15% - над средното ново (добро); 7.5% - средно.

13. Как оценявате качеството на предоставяното Ви аеронавигационно информационно обслужване?

75.6% - отлично; 22.2% - над средното ново (добро); 2.2% - 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:

1. **Отлична оценка - 75.6%**
2. **Оценка над средното ниво (добро) - 22.2%**
3. **Оценка на средно ниво - 2.2%**

Запазва се тенденцията за растеж на далите отлична оценка клиенти/ползватели на АИО.

Има предоставени няколко коментара към попълнени въпросници в сектор „ЛАС и НОТАМ” София, относно продължителността на ремонта на залата и условията за подготовка на екипажите.

Също така са предоставени няколко коментара, попълнени във въпросници в сектор ЛАС Пловдив, относно улесняване на достъпа до АРО Пловдив, на които се дължат и поставените оценки за ниво под средното.

2. Установяване на удовлетвореността на клиентите от предоставяното АМО

На 06.02.2015 г. бе направено измерване, съгласно методиката за оценка удовлетвореността на клиентите/ползвателите на АМО, като бяха проверени и оценени протоколите от извършената оценка на анкетните карти на клиентите изготвени от съответните комисии в ЕПЦ, РЦ за ОВД, РПЦ, ЛЦ за ОВД Бургас и ЛМС, ЛЗ за ОВД Варна, Пловдив и Г. Оряховица.

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 съгласувани с представителя на ръководството на ДП РВД.

Преобладаващия брой от анкетираните са постоянни потребители – 92 % и 8% нерегулярни. Общо са разгледани 35 карти.

Резултатите са както следва:

1. За всички анкетираните клиенти, предоставените продукти и услуги от ДП РВД се явяват от голямо значение (100%);
2. Сравнение с аналогични продукти са направили само част от клиентите, като в 65% от случаите са посочили, че продуктите и услугите на ДП РВД са по точни, а в останалите случаи са посочили че не могат да преценят;
3. В 96% от анкетираните карти е посочена добра оценка за предоставяния брифинг;



4. Всички потребители оценяват качеството на метеорологичните сведения, като добро;
5. Качеството на летищните прогнози в кодова форма TAF е определено като добро в 90% от анкетните карти;
6. Качеството на прогнозите за полети под FL 150 в кодова форма GAMET е оценена от 76% като добро;
7. Потребителите оценяват качеството на издаваните предупреждения в 92% от случаите като добро.

Общата оценка за предоставяното АМО е:

1. **Отлична оценка - 86%**
2. **Оценка над средното ниво (добро) - 14%**

Забележки и препоръки по АМО не са посочени в разгледаните карти.

