

ГОДИШЕН ДОКЛАД

за дейностите по управление на отношенията с клиентите на ДП РВД през 2016 г.

I. Въведение.

През годината бе проведена планираната консултативна среща на стратегическо ниво с представители на Международна асоциация по въздушен транспорт (IATA). През месец юни 2016г. 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.

II. Консултативни срещи на оперативно ниво.

1. Форум на ЛЦ за ОВД Бургас и Варна.

На 02 юни 2016 г. в гр. Варна се проведе консултативна среща, между представители на авиокомпаниите, летищни оператори, наземни 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.

На участниците в срещата бе изнесена презентация на тема „Промени в организацията на въздушното пространство (ОВП) за лятото на 2016 г. и планове за 2017 г.“ Презентацията разгледа следните теми: Промени в ОВП на ТМА Варна и Промени в ОВП на ТМА София. В резултат на изнесената презентация, се проведе дискусия от която произлязоха следните предложения за летище София - уеднаквяване на процедурите за минаване на втори кръг на различните видове подходи, разглеждане на вариант за разработване на процедура за долитане по RNAV за ПИК 27 северно от летище София, изготвяне на допълнителни процедури за подход по ILS, като началния и междинния етапи и минаването на втория кръг се изпълняват по RNAV.

Във връзка с дискусиите относно ОВП на летище Бургас бяха отправени следните предложения : извършване на анализ относно увеличението на прелитания трафик и броя на аварийните кацания на летищата Варна и Бургас, организиране на дейности по оптимизиране на ВП съвместно с представители на България Ер, които да бъдат проверени на летателен тренажор, извършване на анализ на процедурите за полети на летище Тел Авив, с цел изготвяне на съкратени процедури за подход по RNAV на летище Бургас с финален етап с визуално маневриране (Circle to land).

Участниците в срещата бяха запознати с промените в обслужване в ЛАС – въвеждане на дистанционно обслужване:

- Обхват на дистанционното обслужване;
- Време за прилагане на дистанционното обслужване;
- Очаквано време за въвеждане на дистанционното обслужване;

- Илюстриране на някои от способности/ функционалности на продукта.

Участниците в срещата бяха запознати с промените, касаещи организацията на аеронавигационното метеорологично обслужване, предоставяно от ДП РВД. Промяната касае създаването на регионален прогностичен център, от който се извършва издаването на прогнози и предупреждения за летищата Варна и Бургас през летния сезон на 2016 година. Беше представена и планираната от ДП РВД промяна след 10 ноември 2016 година - централизиране на прогнозите за петте международни летища в единен прогностичен център в ЕЦ за УВД София. На участниците бяха представени и промените в полетната документация, получавана от екипажите на ВС, а именно валидността на картите за вятър и температура на установени нива и възможността за получаване на пълен набор от карти чрез автоматизираният брифинг за предполетна подготовка.

Участниците в срещата бяха информирани, че е завършил проектът по модернизацията на автоматизираните метеорологични наблюдателни системи за летищата Варна и Бургас, като са били подменени датчиците за измерване на видимост, облачност, температура, точка на оросяване, явления и налягане. След преминаване на тестовият период модернизиранияте системи са въведени в редовна експлоатация. С цел подобряване на получаваната метеорологична информация на екипажите на ВС е предоставена възможност за получаване чрез автоматизиран брифинг на сателитно изображение на всеки кръгъл час, радарно изображение от двата метеорологични доплерови радара на всеки пет минути и вертикален профил на вятъра.

На участниците бяха раздадени информационни брошури, съдържащи разяснение за кодовете и символите на издаваните от ДП РВД метеорологични прогнози и предупреждения.

Представена бе прогноза за очаквания трафик на летище Варна през предстоящия летен сезон 2016 г., като отбеляза следното:

- Увеличение на трафика около 20% спрямо лятото на 2015 г.;
- Най- натоварен месец - август;
- Най-натоварени дни – понеделник и петък;
- Максимално почасово натоварване – 11 полета на час;
- Най-натоварени дати – 15 юни, 12 август, 5 август.

Представена бе прогноза за очаквания трафик на летище Бургас през предстоящия летен сезон 2016 г., като отбеляза следното:

- Увеличение на трафика около 29% спрямо лятото на 2015 г.;
- Най- натоварен месец – юли;
- Най-натоварени дни –петък и вторник;
- Максимално почасово натоварване – 17 полета на час;
- Най-натоварени дати – 29 юли, 12 август, 5 август, 8 юли,19 август.

Към представителите на летищата и операторите бе направен апел да извършват подготовката на полетите, така че да се спазват назначените слотове. При невъзможност за спазване на назначения слот, операторите да заявят желание за slot extension от Network Manager.

2. Форум на РЦ за ОВД София

На 08 ноември 2016 г. в гр. София се проведе консултативна среща, между представители на авиокомпаниите, летищни оператори, наземни оператори и ДП РВД.

На срещата бяха дискутирани редица въпроси от оперативен естество, като по-важното може да се обобщи в следното:



1. Промени в организация на въздушното пространство на летищата София, Варна, Бургас, Пловдив и Горна Оряховица;
2. Процедури за работа с транспондери на ВС на летище София, във връзка с въвеждане на ASMGCS;
3. Промени в аеронавигационното метеорологично обслужване, предоставяно от ДП РВД;
4. Взаимодействие по АИО (договори с летищата за обмен на аеронавигационни данни/ информация);

Изнесена бе презентация на тема „Промени в организация на въздушното пространство на летищата София, Варна, Бургас, Пловдив и Горна Оряховица“. На участниците бяха представени промените в организацията на въздушното пространство на летищата Варна, Бургас и Горна Оряховица:

- Извършване на анализ относно увеличението на прелитания трафик и броя на аварийните кацания на летищата Варна и Бургас;
- Оптимизиране на процедурите за излитане по RNAV на летище Бургас, с цел намаляване на ошумяването;
- Минимални корекции в процедурите по VOR/ DME на летище Бургас, поради изместване физическото местоположението на средството;
- Проект на процедура за долитане на ПИК 09 на летище Варна от северната страна на правата за кацане;
- Проект на изменение на процедури за излитане по RNAV на летище Варна;
- Въведени нови процедури по RNAV на летище Горна Оряховица за долитане, подход, минаване на втори кръг, отлитане и зона за изчакване;
- Замяна на мерните единици , използвани при описание на процедурите на летище Горна Оряховица;
- Въведени процедури за финален подход LNAV/ VNAV;
- Въведени нови сектори и височини на MSA;
- Преустановяване на процедури за отлитане по VOR/ DME;
 - Въведени нови маршрути за полети по ПВП.

Участниците бяха запознати с промените в организацията на въздушното пространство на летищата София и Пловдив както следва:

- Въведени процедури за подход ILS Z и ILS Y;
- Публикуване на IF, IAF и FAF на картата за подход ILS Z;
- Проект на процедура за долитане на ПИК 27 на летище София от северната страна на правата за кацане;
- Проект на нови и промяна на съществуващи процедури за отлитане от ПИК 27 на летище София;
- Преустановяване на процедури за отлитане по VOR/ DME;
- Проект на текст на противошумна процедура, спазвана от ЕВС при излитане от ПИК 27;
- Проект на нови маршрути за полети по ПВП за обслужване на летателна площадка Лесново;
- Проект на нови процедури по RNAV на летище Пловдив за долитане, подход, минаване на втори кръг, отлитане и зона за изчакване.

Участниците бяха запознати с въвеждането на усъвършенствана система за ръководство и контрол на наземното движение на летище София(A-SMGCS). Информацията включваше описание на системата, очакваните ползи за потребителите, както и изискванията, които касаят пилотите и операторите на наземни превозни средства и въздухоплавателни средства.

На потребителите бе представена промяна в аеронавигационното метеорологично обслужване, предоставяно от ДП РВД. Промяната се състои в концентриране на дейностите по прогнози и предупреждения за петте международни летища в една метеорологична служба- Единният прогностичен център. Беше направен кратък обзор на предоставяните метеорологични продукти. Участниците бяха информирани, че е променена честотата на визуализираните в метеорологичният сайт на ДП РВД сателитни изображения и сега се обновяват на всеки кръгъл час.

Изнесена бе и презентация на тема Аеронавигационно Информационно Обслужване и Взаимодействие по АИО (договори с летищата за обмен на аеронавигационни данни/ информация). Участниците бяха информирани за промените, свързани с достъпа до българските аеронавигационни публикации, за начина по който могат да направят абонамент за същите, както и за новите договори за взаимодействие по АИО между ДП РВД и петте международни летища на територията на Р България.

Продължи активното участие на ДП РВД във форума „Съвет за съвместно управление на въздействието върху околната среда от авиационните дейности в района на летищата (СУВОС)“. През годината бяха проведени две срещи, като втората бе под домакинствата на ДП РВД. На срещата през м.юни бяха презентирани новите процедури за полети по зонална навигация на летище София, разглеждани като мерки за намаляване на авиационния шум в района на летището. Беше представен и анализ на постъпилите през 2015 г. сигнали/оплаквания от самолетния шум над град София. На срещата през м.декември беше разгледан напредъка на Летища София за сертифициране по Програмата на ACI EUROPE за въглеродна акредитация на летищата. Беше представен интернет базиран инструмент на EUROCONTROL „SEM Web Tool“ и решено информацията за България в същия, да се поддържа от контактното лице на ДП РВД в СУВОС.

През м. септември 2016 г., под домакинството на Летище Будапеща, се проведе партньорска среща, посветена на учредяването на СУВОС – “Getting Started”, организирана от EUROCONTROL и ACI EUROPE. Бяхме поканени и изнесохме съвместна презентация на ДП РВД и Летище София, относно досегашния опит от въвеждането на форума в България.

III. Установяване на удовлетвореност на клиентите от предоставеното аеронавигационно информационно обслужване (АИО) и аеронавигационно метеорологично обслужване (АМО).

1. Установяване на удовлетвореността на клиентите от предоставяното АИО

На 12.01.2017 г. беше направено измерване, съгласно методиката за оценка удовлетвореността на клиентите/ползвателите на АИО, като бяха проверени и оценени 22 броя въпросници, предоставени на ползватели по време на обслужването, попълнени и получени от отдел АИО, сектор “ЛАС и НОТАМ” София, сектор ЛАС Варна и сектор ЛАС Горна Оряховица. В отдел АИО няма предоставени попълнени въпросници от сектор ЛАС Бургас и сектор ЛАС Пловдив.

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 и документиране на резултатите. 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:

Разбираемост и точност на заявката за абонамент

88.89 % - отлично; 11.11 % - над средното (добро).

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

83.33 % - отлично; 11.11 % - над средното (добро); 5.56 % - средно.

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

80 % - отлично; 20 % - над средното (добро).

Способност на службата за АИО своевременно да отговоря на Вашите запитвания

80 % - отлично; 20 % - над средното (добро).

Лесен достъп при комуникация със служителите от АИО

80 % - отлично; 20 % - над средното (добро).

Компетентност на служителите от АИО

80 % - отлично; 20 % - над средното (добро).

Пълнота и точност на аеронавигационната информация, публикувана с NOTAM съобщение

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

Съответствие на РІВ с Вашите изисквания

88.24 % - отлично; 11.76 % - над средното (добро).

Достъпност до документите в летищната АРО служба

89.47 % - отлично; 11.53 % - над средното (добро).

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

83.33 % - отлично; 11.11 % - над средното (добро); 5.56% - под средното (лошо).

Публикации:

AIP AMDT - 84.21 % - отлично; 15.79 % - над средното (добро).

AIP AIRAC AMDT - 84.21 % - отлично; 15.79 % - над средното (добро).

AIP SUP - 84.21 % - отлично; 15.79 % - над средното (добро).

AIC - 84.21 % - отлично; 15.79 % - над средното (добро).

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

81.25 % - отлично; 12.5 % - над средното ново (добро); 6.25 % - под средното (лошо).

Как оценявате качеството на предоставяното Ви аеронавигационно информационно обслужване?

86.36 % - отлично; 9.09 % - над средното ново (добро); 5.55 % - средно.



Преобладаващият брой анкетирани, 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	-	84 %
2. Оценка над средното ниво (добро)	-	14,7 %
3. Оценка на средно ниво	-	0,6 %
4. Оценка под средното ниво (лошо)	-	0,7 %

Оценките на средно ниво и под средното ниво (лошо) са дадени само от един абонат, като коментарът, който са направили е, че не получават публикациите веднага след тяхното публикуване и често се налага да поискат измененията да бъдат изпратени до тях по ел. поща, за да могат техните екипи да имат достатъчно време да работят върху промените. Също така обаче посочват, че исканията им по ел. поща се изпълняват много бързо.

2. Установяване на удовлетвореността на клиентите от предоставяното АМО

На 09.02.2017г. бе направено измерване, съгласно методиката за оценка удовлетвореността на клиентите/ползвателите на АМО, като бяха проверени и оценени 12 анкетни карти предоставени на ползватели по време на обслужването, попълнени и получени в отдел АМО, дирекция УВД.

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

След като провери и систематизира резултатите от постъпилите анкетни карти, комисията, съставена от директор на дирекция УВД, отдел АМО и началник отдел ЕПЦ, представя следните оценки на клиенти/ползватели:

1. Всички анкетирани са постоянни ползватели -100%;
2. Всички определят като голямо значението на предоставяната услуга за тяхната дейност-100%;
3. Организацията на дейностите по предоставяне на брифинг се оценява като добра-100%
4. Качеството на предоставяните предупреждения се оценява като добро -90%, останалите не могат да преценят.
5. Качеството на зоналните прогнози се оценява като добро в 60%, останалите 40% не могат да преценят.
6. Качеството на цялостната дейност по предоставяното АМО е оценено като отлично в 60% от анкетите и като много добро в 40%

Забележки на потребителите, свързани с предоставяното авиометеорологично обслужване са следните:

1. Във връзка с реорганизацията на дейностите по АМО да бъдат взети мерки за навременно информироване на ползвателите за промените и особено за промените в телефоните за контакт с метеоролога отговорен за съответното летище;



2. Да бъде осигурена по-голяма честота на срещите с потребителите, на които да бъдат представяни актуалните промени в обслужването
3. В летищните прогнози TAF да бъдат включени прогнози за очакваните минимална и максимална температура на летището;
4. Подобряване на визуализацията на метеорологичната информация за нуждите на General aviation.

В обобщение може да се счита, че предоставяното от ДП РВД аеронавигационно метеорологично обслужване е много добро. Отправените забележки са направени в периода на концентриране на дейността по „Прогнози и предупреждения“ в един прогностичен център и в хода на осъществяване на промяната забележка 1 е отстранена. Засега не се планира да се включва в прогнози TAF очакваните минимална и максимална температура на летището, които са незадължителни елементи на прогнозата. Относно забележката за подобряване на визуализацията на метеорологичната информация за нуждите на General aviation, а именно графична прогноза GAMET, ДП РВД е предприело мерки за избор на подходящ визуализиращ софтуер и ще въведе в оперативната работа графичната прогноза в края на 2017 г.