

ДОКЛАД

**за дейностите по управление
на отношенията с клиентите през 2015 г.**

София 2016 г.

I. Цел

Годишния доклад за дейностите по управление на отношенията с клиентите през 2015 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“.

II. Въведение.

В съответствие с годишния план за дейностите по управление на отношенията с клиентите през 2015 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 ноември 2015 г. 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. В допълнение през февруари 2015 г. беше проведена консултативна среща с представители на IATA във връзка с плана за ефективност на Р. България и разделянето на зоните за таксуване в районите на летищата.

III. Консултации на стратегическо ниво.

На проведената през февруари 2015 г. среща с представители на IATA в гр. Женева, Швейцария, бяха представени предложените промени във връзка с таксуването в зоните и районите на летищата. Беше обсъдена необходимостта от отделяне на летище София в самостоятелна зона за таксуване поради задължителността на прилагане на регулаторния механизъм на Регламенти 390/2013 и 391/2013 г., като минимум за най-голямото летище. Ефектите, произтичащи от тази промяна, бяха подробно изложени и обсъдени. Допълнително на срещата, беше маркирана евентуалната необходимост от преразглеждане на плана за ефективност за Втори референтен период при запазване на нивата на трафик, следствие от прерутирането, наложено от ситуацията в Украйна.

В продължение на горепосоченото, диалогът по тези теми продължи през м. юни и м. октомври/ноември 2015 г. на многостранните консултативни срещи в Разширения комитет за пътни такси във връзка с необходимостта от промяна на Плана за ефективност за втория референтен период.

IV. Консултативни срещи на оперативно ниво.

1. Форум на ЛЦ за ОВД Бургас и Варна.

На 28 май 2015 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 Бургас, Българскиан Еър чартър, както и на АОПА България.

На участниците в срещата бе представена накратко дейността по управление на отношенията с клиентите на ДП РВД и бяха представени RNAV схеми за долитане и отлитане от летищата Варна и Бургас, които са оперативни за летния сезон 2015г. и

авиометеорологичното обслужване в частта, прогноза GAMET и информация AIRMET и други промени произтичащи от ANNEX 3 на ИКАО. Беше представена и системата за управление на безопасността на ДП РВД.

Бяха дискутирани редица въпроси от оперативно естество по предоставяното обслужване на ВД, стандартизиране на долитане, подход и отлитане от летищата и ПВП трафик.

2. Форум на РЦ за ОВД София

На 9 декември 2015 г. в ЕЦ за УВД София се проведе среща между представители на авиокомпаниите, които провеждат полети на летищата София, Пловдив и Г. Оряховица, 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“.

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

- Промени в организацията на въздушното пространство в ЛКР София, които влизат в сила от 31.03.2016 г.:
 - Основни аспекти при въвеждането на зонална навигация в ЛКР;
 - Проект на процедури за долитане, подход, втори кръг и отлитане – изготвени на основата на спецификациите RNAV1 и RNP APCH;
 - Резултати от проучване на степента на оборудване, извършено на база полетни планове на ВС, използвали летище София през 2013 и 2014 г.;
 - Осигуряване обслужването на ВС – необорудвани по изискванията за RNAV1 и RNP APCH;
 - Статус на въвеждането на процедури по зонална навигация в ЛКР/КЗ на гражданските летища и планове за периода 2016-2017 г.;
 - Промени в обемите от въздушно пространство, изграждащи ЛКР/КЗ София и в маршрутите за полети по ПВП в КЗ.
- Дистанционно обслужване в сектори ЛАС на летищата в Република България;
- Планирани и извършени промени в аеронавигационното метеорологично обслужване, предоставяно от ДП РВД;

Обсъдени бяха множество въпроси във връзка с текущия есенно-зимен период.

3. „Съвместно управление на въздействието върху околната среда от авиационните дейности в района на летищата” – СУВОС

През 2015 г. ДП РВД активно участва в проведените две редовни срещи на форума „Съвместно управление на въздействието върху околната среда от авиационните дейности в района на летищата София/Варна/Бургас/Пловдив/Горна Оряховица“ (СУВОС). Срещите се проведоха съгласно планираното, на 28.05.2015 г. в летища Варна и на 03.12.2015 г. в летище София. В тях взеха участие представители на , ГД ГВА, ДП РВД, АБА, Австрийски авиолинии и на летищните оператори - „Летище София“, „Фрапорт Туин Стар Еърпорт Мениджмънт“, „Летище Пловдив“ и „Летище Горна Оряховица“. По време на срещите бяха дискутирани редица въпроси, свързани с мониторинг и намаляване на

авиационния шум, както и възможностите за идентифициране на ВС и симулиране на шумовия контур на полетния профил при сигнали и оплаквания от наднормен шум.

През м. септември 2014 г. ЕВРОКОНТРОЛ публикува документа „Specification for Collaborative Environmental Management (СЕМ)“. Експертите на ДП РВД направиха детайлно сравнение на съществуващите два документа, регламентиращи дейността на СУВОС – „Правилник за дейността на Съвет за СУВОС“ и „Обща визия за околната среда“ с новите спецификации. Бяха предложени промени и през м.юни 2015 г. ръководителите на членуващите в СУВОС организации утвърдиха вторите издания на горепосочените два регламентиращи форума документа, с цел пълното им съответствие със спецификацията на ЕВРОКОНТРОЛ.

На 26 и 27-ми март в Община Варна и Община Бургас се проведеха първите информационни срещи с местните общности и местната власт за информирането им за усилията на авиационната общност по отношение на околната среда и установяването на форум - Съвместно управление на въздействието върху околната среда (СУВОС). Участие в срещите взеха представители на Община Варна и Община Бургас, РИОСВ Варна и Бургас, РЗИ Варна и Бургас, Варненска туристическа камара, Бургаска регионална туристическа камара, авиокомпаниите Bulgarian Air Charter, ВН Air, S7 Airlines, Belavia, ДП РВД, “Фрапорт Туин Стар Еърпорт Мениджмънт” АД, Летище София. Представители на ДП РВД участваха с презентации, разглеждащи потенциалните ползи за околната среда от въвеждането през периода 2014 - 2015 г. на нови схеми за долитане и отлитане на въздухоплавателни средства към и от летищата Варна и Бургас.

в проведените в СУВОС информационни срещи с местните общности в градовете Варна и Бургас относно дейността на форума.

През м. октомври 2015 г. ДП РВД представи своя тригодишен опит при установяването на форума СУВОС в България, в рамките на партньорска среща, проведена във Виена и организирана съвместно от EUROCONTROL, ACI EUROPE и Летище Виена.

V. 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 предоставянето ОВД

- **Съответствие на услугите с очакваните стандарти за безопасност**
Съгласие – 100%
- **Забавяне поради недостатъчен капацитет в българското въздушно пространство**
Понякога – 20%
Никога – 80%
- **Качеството на предоставените "En-route" услуги**
Добро – 80%
Много добро – 20%
- **Качеството на предоставените APP услуги**
Добро – 80%
Много добро – 20%
- **Качеството на предоставените TWR услуги**
Добро – 80%
Много добро – 20%

- **Качеството на предоставените комуникационни, навигационни и обзорни (CNS) услуги**
Добро – 80%
Много добро – 20%

Преобладаващият брой анкетирани, постоянни клиенти/авиационни оператори, служби за аеронавигационно обслужване на чужди държави са удовлетворени от качеството на предоставяните услуги по ОВД и са дали следните оценки:

- **Много добро** - **20 %**
- **Добро** - **80 %**

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

2. Установяване на удовлетвореността на клиентите от предоставяното АИО

На 06.01.2016г. беше направено измерване, съгласно методиката за оценка удовлетвореността на клиентите/ползвателите на АИО, като бяха проверени и оценени 41 броя въпросници, предоставени на ползватели по време на обслужването, попълнени и получени от отдел АИО, сектор “ЛАС и NOTAM” София, сектор ЛАС Варна 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 и документиране на резултатите.

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**
67.57 % - отлично; 32.43 % - над средното (добро);
- **Готовност на службата за АИО да отговаря на отправените заявки за абонамент на аеронавигационни публикации**
70.27 % - отлично; 29.73 % - над средното (добро);
- **Способност на службата за АИО да разбира и отговаря на Вашите изисквания**
75 % - отлично; 22.5 % - над средното (добро); 2.5 % - средно;
- **Способност на службата за АИО своевременно да отговори на Вашите запитвания**
70 % - отлично; 30 % - над средното (добро);
- **Лесен достъп при комуникация със служителите от АИО**
70 % - отлично; 30 % - над средното (добро);
- **Компетентност на служителите от АИО**
78.05 % - отлично; 21.95 % - над средното (добро);
- **Пълнота и точност на аеронавигационната информация, публикувана с NOTAM съобщение**
72.5 % - отлично; 25.5 % - над средното (добро); 5 % - средно;
- **Съответствие на РИВ с Вашите изисквания**
74.19 % - отлично; 25.81 % - над средното (добро);
- **Достъпност до документите в летищната ARO служба**

72.73 % - отлично; 27.27 % - над средното (добро);

- **Актуализация на сборник AIP в съответствие с изискванията на ползвателя за точност и своевременност на информацията**

76.93 % - отлично; 20.51 % - над средното (добро); 2.56% - средно;

- **Публикации:**

AIP AMDT - 82.86 % - отлично; 17.14 % - над средното (добро);

AIP AIRAC AMDT - 82.86 % - отлично; 17.14 % - над средното (добро);

AIP SUP - 81.25 % - отлично; 18.75 % - над средното (добро);

AIC - 77.78 % - отлично; 19.44 % - над средното (добро); 2.78 % - средно;

- **Леснота на използване и своевременно актуализиране на AIP, предоставян на CD-ROM**

67.65 % - отлично; 26.47 % - над средното ново (добро); 5.88 % - средно;

- **Как оценявате качеството на предоставяното Ви аеронавигационно информационно обслужване?**

73.68 % - отлично; 26.32 % - над средното ново (добро).

Определянето на целевото ниво на показателя за ефективност се извършва като се изчислява средният аритметичен процент от дадени оценки от ползватели за съответните видове нива (отлично, над средното, средно, под средното и много лошо).

Преобладаващият брой анкетиранни, 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 | - | 74.6 % |
| • Оценка над средното ниво (добро) | - | 24.4 % |
| • Оценка на средно ниво | - | 1 % |

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

3. Установяване на удовлетвореността на клиентите от предоставяното АМО

Отдел АМО е участвал във всички организирани от дирекция УВД срещи с ползвателите. На срещите ползвателите са запознати чрез презентации с промените в аеронавигационното метеорологично обслужване, предоставяно от ДП РВД, както и с новостите свързани с въвеждането на автоматизирано разпространение на метеорологични сведения за летищата Пловдив и Горна Оряховица, с прогноза GAMET и с промяната на местоположението на метеорологичният доплеров радар.

Редовно са попълвани контролни карти от ползвателите, като след анализ съгласно методиката за оценка удовлетвореността на ползвателите на АМО са направени следните заключения:

1. Преобладаващият брой анкетиранни са постоянни ползватели - 70%, останалите 30% са нерегулярни.
2. Всички постоянни определят като голямо значението на предоставяната услуга за тяхната дейност - 100%. Само 33% от нерегулярните смятат същото.
3. Организацията на дейностите по предоставяне на брифинг се оценява като добра-90%

4. Качеството на предоставяните предупреждения се оценява като добро -60%, останалите не могат да преценят.

5. Качеството на зоналните прогнози се оценява като добро в 40%, останалите 60% не могат да преценят.Общата оценка за предоставяното АМО е:

- **Отлична оценка** - **97%**
- **Оценка над средното ниво (добро)** - **3%**

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