

## ГОДИШЕН ДОКЛАД

### за дейностите по управление на отношенията с клиентите на ДП РВД през 2010 г.

Годишният доклад за извършените дейности по управление на отношенията с клиентите през 2010 г. е изработен в съответствие с изискването за отчитане на извършената работа в тази насока, заложено в „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 2010 г. и последователната политика на предприятието за налагане на прозрачност и доверие в отношенията с клиентите, през 2010 г. бяха организирани поредица от мероприятия в тази насока. Консултативните срещи, традиционно формират ефективна платформа за дискусии с клиентите и партньорите на ДП РВД. Планираната консултативна среща на стратегическо ниво с представители на IATA се състоя през м. септември 2010 г. В началото на лятото се състоя консултативна среща с клиентите, които се обслужват от летищните центрове (ЛЦ) за ОВД в Бургас и Варна, а в началото на зимния период бе проведена консултативна среща с клиентите, които се обслужват от районен център (РЦ) за ОВД София при излитане и кацане на Летище София. През м. юли се проведе консултативна среща с представители на авиацията с общо предназначение. Състояха се и непланирани работни срещи по инициатива на различните заинтересовани страни.

#### **II. Консултации на стратегическо ниво.**

Конструктивните взаимоотношения между IATA и ДП РВД през последните години намериха изява и по време на проведената консултативна среща на 14 септември 2010 г. в Единния център за УВД - София. На събитието присъстваха представители на асоциацията от офисите в Женева и София, представители на ГД ГВА и висшето ръководство на предприятието. От присъстващите участници бе потвърдена важноста на консултативния процес за постигане на конструктивни решения и доверие между страните. Представителите на IATA отново изтъкнаха задоволството си от действащото партньорско споразумение, което е особено ценно във време на нестабилна икономическа среда. Обсъдени бяха конкретни теми по отношение на аеронавигационното обслужване и процесите в план Европейски съюз. Засегнати бяха въпроси по отношение на ЗДДС, разходите за обслужването в зоните на летищата, трасовата мрежа и др. Дадена бе информацията относно състоялата се двустранна работна среща с авиокомпания „Emirates”, проведена в тяхната централа в Дубай.

На 28 декември 2010 г., в Единния център за УВД – София, се проведе среща с представители на „Асоциацията на българските авиокомпани (АБА)”, „България ер” и „Уиз ер” за обсъждане на мерките за преодоляване на финансовия дефицит при аеронавигационното обслужване в зоните на летищата в Република България. Разяснено бе, че в следствие на все по-строга дефинираната регулаторна рамка в Европейския съюз, се е

разрешено субсидиране на аеронавигационното обслужване в зоните на летищата за сметка на обслужването на прелитащите полети. Тъй като постъпленията от таксите за летищно обслужване не могат да покрият необходимите разходи за това обслужване се появява финансов дефицит. По време на срещата се обсъдиха варианти за намиране на взаимно приемлив баланс за нивото на обслужване в зоните на летищата в Република България и цената, която ДП РВД трябва да предложи за това обслужване. Представителите на клиентите получиха изчерпателна информация по създалия се казус и изразиха своите виждания по въпроса.

### **III. Консултативни срещи на оперативно ниво.**

#### **1. Двустранна консултативна среща между “Emirates” и ДП РВД**

След проведената през м. август 2009 г., в София, среща между представители на авиокомпания “Emirates” и ДП РВД, на 12 май 2010 г. се състоя двустранна работна среща в централата на авиокомпанията в Дубай. Срещата премина в конструктивен дух с разговори на високо професионално ниво. Презентацията на “Emirates” показва устойчивата тенденция на растеж на броя техни полети обслужвани от ДП РВД и свързания с това растеж от 391% на постъпленията за предприятието от такси за аеронавигационно обслужване от тази авиокомпания за последните 5 години. Показани бяха и данни за разтежа на броя полети по входни точки в българското въздушно пространство. От изнесените данни се вижда, че работата по осигуряване на опции за прелитане над България дава добър финансов резултат за ДП РВД. Обърнато бе специално внимание на въвеждането в експлоатация на новия тип А388 и броя на полетите с него, които отчитат съществен ръст и които носят добри финансови постъпления предприятието. Разяснени бяха плановете на авиокомпанията за обновяване на самолетния им парк и увеличаване на честотите за полети до определени дестинации.

Проведена бе дискусия относно въвеждането на схемата за търговия с газови емисии в Европейския съюз и отражението ѝ върху работата на авиокомпаниите и ДП РВД. Общо бе мнението, че схемата ще донесе допълнителен административен товар и че все още има много технически детайли, които се нуждаят от изясняване.

Двете страни се запознаха взаимно с контекста и текущото състояние на работата на фирмите. Разисквани бяха начините и действията, необходими за подобряване на качеството на обслужване в българското въздушно пространство, предоставяне на авиокомпанията на възможности за използване на удобни за тях маршрути, както и финансовите параметри на работата на ДП РВД.

#### **2. Форум на ЛЦ за ОВД Бургас и Варна.**

Консултативната среща с чартърните авиокомпани в ЛЦ за ОВД Варна на 18 май 2010 г. В нея участваха представители на авиационните оператори, представители на ГД ГВА, администрациите на летищата Варна и Бургас, и представители на авиацията с общо предназначение.

На участниците в срещата бе представена накратко дейността по управление на отношенията с клиентите. Представени бяха резултатите от анкета проведена сред авиокомпаниите като клиенти на ДП РВД за качеството на предоставяните услуги по видове обслужване – ОВД, АМО и АИО, както и статистика за класацията на най-големите клиенти, изготвена от ДП РВД.

За пореден път бе изтъкната важността на този форум, който се провежда традиционно в началото на чартърния сезон. Ползите от срещата се изразяват във възможността на авиокомпаниите да споделят конкретни препоръки и наблюдения относно

обслужването на въздушното движение и наземното обслужване от летищните оператори, и ангажираността на отговорните организации за прилагане на препоръките. Разискваните проблеми бяха от оперативно естество.

Представителите на авиокомпаниите оповестиха данни за очакваните полети през летния сезон, брой въздухоплавателни средства, базиране, разпределение по дни и други особености.

Представени бяха промените в контролираното въздушно пространство в района на Летище Варна и амбицията в близко бъдеще (до около 3 години) да се въведат RNAV схеми за полети.

Изяснено бе, че на тези летища съществува разделение на функциите на ЛКЦ между 2 служби COORD & HANDLING.

Разисквани бяха и множество оперативни въпроси от различно естество.

### **3. Форум на РЦ за ОВД София.**

На 1 декември 2010 г. в ЕЦ за УВД София се проведе среща между представители на авиокомпаниите, които провеждат полети на летище София, представители на летищния оператор, ГД ГВА и ДП РВД. От страна на авиационните оператори, на срещата присъстваха представители на „България еър“ и „Уиз еър“. Останалите участници бяха от страна на ГД ГВА, „Летище София“ ЕАД и ДП РВД.

Срещата бе проведена в открит и конструктивен дух. Представена бе информацията относно процеса по управление на отношенията с клиентите. Разяснени бяха основните концепции и обстоятелства във връзка с проекта DANUBE FAB и законодателството на Европейския съюз в областта на УВД. Обсъдени бяха множество проблеми във връзка с текущия есенно-зимен период. Изслушани бяха мненията на РЦ за ОВД София и „Летище София“ ЕАД относно предстоящия зимен сезон.

Поставените конкретни проблеми във връзка с качеството на радиопредаванията на ATIS и VOLMET бяха дискутирани и бяха набелязани действия за тяхното разрешаване. Вследствие на предприетите мерки качеството на предаванията на VOLMET бе значително подобро, докато проблема с ATIS подлежи на по-дълбок анализ и намиране на решение.

Дискутирана бе и възможността за улеснен достъп до аеронавигационна информация в реално време от страна на операторите и бе изяснено, че ако има необходимост от тяхна страна те могат да се възползват от наличните възможности, които ДП РВД осигурява.

### **4. Консултативна среща с представителите на авиацията с общо предназначение.**

На 30 юли 2010 г., в комплекс Албена се проведе консултативна среща с представители на авиацията с общо предназначение. На срещата участваха представители на АОПА-България, ГД ГВА, МО и ДП РВД.

Главните теми, които се обсъдиха на срещата бяха по отношение на финансирането от страна на държавата и ЕС за летищата за авиацията с общо предназначение, участието на АОПА-България в процеса по създаване на регулативната база, гъвкаво използване на наличната мрежа от летища и др.

На срещата бе дискутирано текущото състояние и особености на обслужването на полети на авиацията с общо предназначение. Обсъдени бяха използваната терминология, начинът за заявка за провеждането на полет, основните видове трафик, както и разглеждане на различни сценарии за кацане и излитане в контролирано въздушно пространство.

Присъствието на представители на МО подпомогна дискусиата за гъвкавото използване на въздушното пространство, като се отбеляза необходимостта от по-нататъчни мерки от отговорните институции и организации в тази насока.

#### **IV. Установяване на удовлетвореността на клиентите от предоставяното аеронавигационно информационно обслужване (АИО) и аеронавигационно метеорологично обслужване (АМО).**

##### **1. Установяване на удовлетвореността на клиентите от предоставяното АИО.**

В съответствие с утвърдени в ДП „РВД“ „Правилата за управление на отношенията с клиентите“ и последователната политика на предприятието за налагане на прозрачност и доверие в отношенията с клиентите, беше извършено проучване на тяхната удовлетвореност и нужди, с цел постоянно подобрене на услугите по предоставяното аеронавигационно информационно обслужване (АИО) през 2010 г.

Бяха анкетирани постоянни клиенти на АИО, като авиационни оператори, служби за АИО на чужди държави и ползватели на аеронавигационното информационно обслужване в рамките на ДП „РВД“. Резултатите от извършения анализ и оценка на получените въпросници за измерване на удовлетвореността на клиентите клиента/ползвателя на АИО са документирани в протокол от 29.11.2010 г. Критериите за оценка на въпросниците са съобразени с изискванията на “Правилата за управление на отношенията с клиентите на ДП РВД” и се базират на набор от индикатори, отнесени към продукта или услугата, организацията на дейността, длъжностното лице, както и скала за определяне на удовлетвореността на авиационните ползватели.

Отличната оценка на предлаганото аеронавигационно информационно обслужване е по-висока спрямо предходните години- 73.2% от всички анкетирани. 22.0% от постоянните клиенти на АИО са оценили предлаганото обслужване като добро. Няма дадени отрицателни оценки за предоставяните аеронавигационни информационни продукти/услуги.

На всички авиационни ползватели е предоставен директен достъп до „Въпросника за удовлетвореността на ползвателя“ на външния корпоративен сайт на ДП „РВД“.

С цел подобряване качеството на предоставяното аеронавигационно информационно обслужване, от началото на 2011 г. отдел АИО предостави възможност на клиентите да избират ползването на сборник „Аеронавигационна информация и публикация“ (AIP) на Република България на електронен и/или хартиен носител, чрез публикуването му и на CD-ROM в PDF формат.

Сборникът AIP е предоставен за ползване и на корпоративната (външна) интернет страница на ДП „РВД“ в електронен вариант (PDF формат) от 2010 г.

До авиационни ползватели на Аеронавигационна карта 1:500 000 е изпратено писмо/запитване по електронна поща за изразяване на мнение и предложения за подобрене във връзка с предстоящо ново издание на картата.

##### **2. Установяване на удовлетвореността на клиентите от предоставяното АМО.**

Съгласно “Правилата за управление на отношенията с клиентите”, относно авиометеорологичното обслужване (АМО) са получени 38 анкетни карти, предоставени на ползвателите по време на обслужването в районния и летищните центрове за ОВД в София, Варна, Бургас и Пловдив.

В съответствие с изискванията на наръчника по качество при ползването на критериите за оценка, съобразени с изискванията на методиката за измерване на удовлетвореността на клиента от извършените оценки на проверените резултатите се вижда следното:

- всички анкетираните (100%) са постоянни ползватели на авиометеорологична информация;
- всички анкетираните определят като голямо значението за тяхната дейност на продуктите и услугите предоставяни от летищните метеорологични станции (ЛМС) и дават добра оценка за качеството на цялостната дейност по предоставяното метеорологично обслужване;
- 60 % от анкетираните сравнявайки нашите продукти и услуги с други аналогични ги оценяват като по-точни, а другите 40% не могат да преценят поради факта, че не са ползватели на аналогични такива продукти;
- качеството на предоставените метеорологични сведения , предупреждения и дейности по предоставяне на брифинг и консултация се оценява като много добро в 100% от анкетите;
- летищните и зонални прогнози се оценяват положително в 100% от анкетите;

В ЛМС София след проверки и систематизиране на резултатите от постъпилите анкетни карти, комисия е представила следните оценки на клиенти/ползватели:

Постоянни ползватели - 66 броя. Попълнени карти с максимално висока оценка.

Постоянни ползватели – 1 брой. По точки от 8, 9 и 10 с оценка не мога да преценя. От Правилата за управление на отношенията с клиентите и оценките на анкетните карти.

В ЛМС Бургас е прегледана, анализирана и документирана допълнителна информация относно отрицателни оценки за предоставяните продукти/услуги.

След проверки и систематизиране на резултатите от постъпилите анкетни карти, комисията е представила следните оценки на клиенти/ползватели:

1. Преобладаващият брой анкетираните са постоянни ползватели, само две анкетни карти са попълнени от нови клиенти на летище Бургас;
2. Всички анкетираните (100%) определят като голямо значението за тяхната дейност на продуктите и услугите предоставяни от ЛМС Бургас, като четирима дават отлична, а един - добра оценка за качеството на цялостната дейност по предоставяното метеорологично обслужване;
3. Качеството на предоставените метеорологични сведения METAR/SPECI, и организацията по предоставяне на брифинг и консултация се оценява като добро от всички анкетираните потребители - 100%;
4. Летищните прогнози TAF се оценяват като добри в 100% от анкетите;
5. Зоналните прогнози GAMET се оценяват като добри в 80% от случаите, останалите 20% не могат да преценят качеството им, защото не са ползватели на този вид продукт;
6. Предупрежденията се оценяват като добри в 80%, а един от анкетираните не може да прецени какво е качеството на предоставените предупреждения;
7. От всички анкетираните - 80% оценяват продуктите/услугите предоставяни от ЛМС Бургас, като по-точни сравнени с други аналогични, 20% - не могат да преценят.

В ЛМС Варна е прегледана, анализирана и документирана допълнителна информация относно отрицателни оценки за предоставяните продукти/услуги.

След проверки и систематизиране на резултатите от постъпилите анкетни карти, комисията е представила следните оценки на клиенти/ползватели:

1. Качеството на предоставените метеорологични сведения (METAR, SPECI) се оценява като добро в 100 % от потребителите;
2. Летищните прогнози тип TAF се оценяват положително в 90% от случаите, а 10% от тях не могат да преценят качеството им;
3. Зоналните прогнози GAMET като добри оценяват 100 % от потребителите,
4. Качеството на предоставяните предупреждения се смята за добро от 100% от потребителите на метеорологична информация.
5. Качеството на цялостната дейност се смята за отлична от 90% от ползвателите, а за добра 10% от ползвателите.
6. Заинтересованите служби на летище Варна, „Координация” и Ръководител полети с които ЛМС има най-тесни взаимодействия, оценяват работа на 100% положително.

В ЛМС Пловдив преобладаващата част от анкетираниите (83 %) оценяват качеството на цялостната дейност по предоставяното метеорологично обслужване като добро, а 17% отчитат липсата на възможност за достъп до AIS и МТО след преминаване на граничен контрол като сериозен проблем.

След проверки и систематизиране на резултатите от постъпилите анкетни карти, комисията е представила следните оценки на клиенти/ползватели:

1. Качеството на предоставените метеорологични сведения (METAR, SPECI) се оценява като добро в 83 % от потребителите, 17 % не могат да преценят;
2. Летищните прогнози тип TAF се оценяват положително в 83% от случаите, а 17% от тях не могат да преценят качеството им;
3. Зоналните прогнози GAMET като добри оценяват 100 % от потребителите,
4. Качеството на предоставяните предупреждения се смята за добро от 100% от потребителите на метеорологична информация.
5. Качеството на цялостната дейност се смята за отлична от 66% от ползвателите, а за добра 17% от ползвателите и не могат да преценят 17%.