

ДП „РЪКОВОДСТВО НА ВЪЗДУШНОТО ДВИЖЕНИЕ”

ОБОБЩЕН ДОКЛАД

за

Степента на удовлетвореност на клиентите на ДП РВД през 2007 г.

В рамките на процеса по управление на отношенията с клиентите, през май 2007 г. беше проведена среща с авиационните оператори, които изпълняват чартърни полети на летищата Варна и Бургас. Срещата се състоя в РЦ за ОВД Варна и присъстваха представители на авиокомпаниите „България еър”, „Хемус еър”, Еър виа”, „Бългериън еър чартър”, „Болкън холидейз”, както и представители на летищните оператори на летищата Варна и Бургас, и представители на авиацията с общо предназначение. Изтъкната бе важността на този форум, който се провежда традиционно в началото чартърния сезон. Проведените консултации способстват за обсъждане и решаване на оперативни проблеми и постигане на разбиране за предизвикателствата, които стоят пред различните оператори.

През 2007 г. ДП РВД организира 2 срещи с представители на IATA за договаряне на рамково споразумение за нивото на обслужване, което ДП РВД ще осигурява на своите клиенти. Ключов елемент от споразумението е планът за поетапно намаляване на таксовата единица за обслужване на прелитания трафик. Отбелязано бе, че през последните няколко години е налице промяна в отношението на ДП РВД към клиентите по посока на прозрачност и готовност за консултации по стратегическите насоки на дейността.

В края на 2007 г., в сградата на ДП РВД се проведе среща между оперативното ръководство на авиокомпания „България еър”, на която бяха обсъдени множество въпроси свързани с оперативните особености в района на летище София. За пореден път бе потвърдена атмосферата на открит и плодотворен диалог, който съществува между ДП РВД и „България еър”, като основен клиент на летище София.

Като част от методите за установяване на нивото на удовлетвореност на клиентите бяха изпратени въпросници към основни клиенти на ДП РВД. Броят на отговорите от страна на клиентите не бе задоволителен. 100 % от отговорите сочат, че нивото на обслужване, което ДП РВД предоставя се оценява като добро. Всички анкетирани определят ДП РВД като партньор, който е отворен и достъпен. Критиките по отношение на предприятието от 50 % от отговорилите клиенти са, че прогреса към постигане на разходна ефективност е твърде бавен.

През м. ноември.2007 г. бе направено измерване, съгласно методиката за оценка удовлетвореността на клиентите на службата за аеронавигационно информационно обслужване (АИО), като бяха проверени и оценени 27 въпросници, предоставени от сектори ЛАС на авиационни оператори, извършващи своята предполетно-информационна подготовка, или изпратени по електронна поща от отдел АИО до абонати на българските аеронавигационни публикации. Критериите за оценка са съобразени с изискванията на методиката за измерване на удовлетвореността на клиента М 8.2.1. Тази методика съдържа набор от индикатори, отнесени към продукта/услугата, организацията на дейността и длъжностните лица, и скала за определяне на удовлетвореността на ползвателите.

След направеното вътрешно обсъждане, анализ, систематизиране и документиране на резултатите от постъпилите въпросници беше направен извода, че преобладаващият брой анкетирани - 74,4% от всички анкетирани, са удовлетворени от качеството на предоставяното аеронавигационно информационно обслужване и са дали отлична оценка на предлаганите им продукти. Това са постоянни клиенти на АИО, като

авиационни оператори, служби за АИО на чужди държави и ползватели на аеронавигационното информационно обслужване в рамките на ДП РВД. 24,1% от постоянните клиенти на АИО са оценили дейността като добра (над средното ниво). Някои от ползвателите на аеронавигационния информационен пакет (сборник АИР на Република България) са препоръчали да бъде улеснен достъпа до предоставяната аеронавигационна информация. Само 1,5% от клиентите са оценили дейността на службата за АИО на средното ниво. Няма дадени отрицателни оценки за предоставяните аеронавигационни информационни продукти/услуги.

Във връзка с направените от клиентите на АИО препоръки, от началото на 2008г службата за АИО предостави директен достъп до сборник АИР на Република България чрез вътрешния портал на ДП РВД. През изминалите две години в отдел АИО бяха разработени два проекта на Наредба №15, в съответствие с 12-тото издание на Annex 15 на ICAO. Вторият проект представлява изцяло нова Наредба, съгласувана с юристи на ДП РВД. Същият беше допълнен и с нов раздел относно определяне реда за предоставяне, проверка и публикация на аеронавигационна информация/данни за Република България. До момента няма постъпила информация относно становището на ГД ГВА във връзка с изготвения проект за нова Наредба № 15. В съответствие с разпоредбите на обнародваната Наредба № 15 на МТ българските аеронавигационни публикации се разпространяват до абонатите на аеронавигационната информация само на хартиен носител. Отдел АИО има пълна готовност да публикува чрез официалната "Web" страница на ДП РВД, както и да разпространява сборника АИР на електронен носител /CD-Rom/ На всички абонати ще бъде предоставена възможност да избират, при абонамент за българските аеронавигационни публикации, между електронно копие и хартиено копие.

През декември 2007 г. бе направено измерване, съгласно методиката за оценка удовлетвореността на клиентите относно авиометеорологичното обслужване. Методиката е разработена на основата на изискванията на Наръчника по качество при ползването на критериите за оценка, съобразени с изискванията на методиката за измерване на удовлетвореността на клиента М 8.2.1. Тази методика съдържа набор от характеристики, индикатори, отнесени към продукта/услугата, организацията на дейността и длъжностните лица, и скала за определяне на удовлетвореността на ползвателите. В основата на методиката са предварително разработени въпросници и анкетни карти. Въпросниците са предоставени от сектори ЛМС на авиационни оператори, извършващи своята предполетно-информационна подготовка, или изпратени по електронна поща от отдел АМО.

На 07.12.2007г. бе съставен протокол от направеното измерване, съгласно методиката за оценка удовлетвореността на клиентите/ползвателите на авиометеорологично обслужване. Обобщени бяха протоколите от проверката и оценката на въпросниците/анкетни карти, предоставени на ползвателите по време на обслужването в Районните/Летищните центрове за ОВД София, Варна, Бургас, Пловдив и Горна Оряховица. Извършено бе вътрешно обсъждане, анализ и документиране на резултатите от комисия.

След като провери и систематизира резултатите от постъпилите анкетни карти, комисията представи следните оценки на клиентите/ползвателите:

1. Постоянни ползватели – 90%, нерегулярни ползватели 9% и нови 1%;
2. Ползвателите са дали следните оценки – отлична – 55%, добра – 40 % и задоволителна – 5 %;
3. Оценка на качеството на предоставяните услуги:

Фактическо време - **MERAR/SPECI** – отлична оценка – 100 %;

Meteo Briefing/ консултации преди полети – отлична оценка – 95 %, задоволителна – 5 %;

Работно място „Прогнози”(Forecasting) – отлична оценка – 97 %, задоволителна – 3 %;

Във връзка с направените от клиентите на АМО препоръки, от началото на 2008г. службата за АМО разработва програмно осигуряване за предаване на метеорологичната информация по електронен път, при спазване на Annex 3.

При въвеждане в експлоатация на „Автоматизиран брифинг-МЕТ” авиационните оператори своевременно ще бъдат информирани за възможностите и условията за ползване.