

ГОДИШЕН ДОКЛАД

за дейностите по управление на отношенията с клиентите на ДП РВД през 2017 г.

I. Въведение.

През годината бе проведена планираната консултативна среща на стратегическо ниво с представители на Международната асоциация по въздушен транспорт (IATA). През месец май 2017 г. се състоя консултативна среща с представители на авиацията с общо предназначение. В края на същия месец се състоя консултативна среща с авиокомпаниите, 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.

През 2017 г. ДП РВД взе участие в работата на форума „Съвместно управление на околната среда в района на летищата“ (СУВОС), както и в среща на работната група по околна среда към CANSO, с презентация относно предизвикателствата и ползите от прилагането на СУВОС в България.

II. Консултативни срещи на оперативно ниво.

1. Консултативна среща с представители на авиацията с общо предназначение

На 25 май 2017 г. в гр. София се проведе консултативна среща с представители на авиацията с общо предназначение за представяне на предстоящи промени в организацията на въздушното пространство (ОВП), касаещи полетите по ПВП. На срещата бяха разяснени промени в организацията на въздушното пространство, относно полетите по ПВП, касаещи летищата Варна и Бургас, както следва:

- Промяна на хоризонталните граници на ЛКР/ЛКЗ Бургас;
- Корекции на маршрути и максимални височини на отделни отсечки от маршрути за полети по ПВП на летище Бургас;
- Визуализиране на зони за TMZ/RMZ на летищата Варна и Бургас;
- Въвеждане на имена на маршрутите за полети по ПВП и на пет буквени произносими имена на техните контролни навигационни точки, в изпълнение на препоръка на EASA, за летищата Варна и Бургас.

Участниците в срещата бяха запознати и с влизането в сила на нови маршрути за полети по ПВП, касаещи летище София и ЛП Лесново, както следва:

а. Летище София:

- Промяна на хоризонталните граници на ЛКЗ София;
- Корекция на максимални височини на отделни отсечки от съществуващите маршрути за полети по ПВП;

- Въвеждане на имена на визуалните маршрути и пет буквени приносими имена на техните контролни навигационни точки;
- Въвеждане на нови маршрути за полети по ПВП, с цел подпомагане на ЕВС за изпълнение на полети в близост до южната част на ЛКЗ София;
- Визуализиране на зони за TMZ/RMZ;

б. ЛП Лесново:

- Публикуване на нови маршрути за полети по ПВП, с цел безконфликтно изпълнение на полети по ПВП в района на ЛП Лесново и полети по ППП за кацане на ПИК 27 на летище София;

2. Форум на ЛЦ за ОВД Бургас и Варна.

На 30 май 2017 г. в гр. Бургас 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 участниците в срещата бе изнесена презентация на тема „Промени в организацията на въздушното пространство (ОВП) в района за полетна информация (РПИ) София“. Презентацията разгледа следните теми:

- Инициатива за въвеждане на полети за свободно планиране в районите за полетна информация София, Букурещ и Будапеща;
- Планове за развитие на въздушното пространство на РПИ София, разположено извън ТМА;
- Промени при ОВП в ТМА на летище Бургас от 25.05.2017 г.:
 - Частични промени в процедурите за подход и отлитане;
 - Частични промени в организацията на ВП на СТР/ТМА;
 - Частични промени в маршрутите за полети по ПВП;
 - Въвеждане на пет буквени произносими имена на основни навигационни точки от маршрутите за полети по ПВП;
 - Визуализиране на терена и зоните за задължително използване на радио и на транспондер.
- Промени при ОВП в ТМА на летище Варна от 25.05.2017 г.:
 - Частични промени в процедурите за долитане, подход и отлитане;
 - Въвеждане на 5-буквени произносими имена на основни навигационни точки;
 - Визуализиране на зоните за задължително използване на радио и на транспондер.
- Промени при ОВП в ТМА на летище София от 25.05.2017 г.:
 - Частични промени в процедурите за долитане и отлитане;
 - Частични промени в организацията на ВП на СТР/ТМА и зоните на минималните височини при обзорно обслужване;
 - Частични промени в маршрутите за полети по ПВП, включително и за летище Лесново;
 - Въвеждане на 5-буквени произносими имена на основни навигационни точки от маршрутите за полети по ПВП;
 - Визуализиране на зоните за задължително използване на радио и на транспондер.

- е. Промени при ОВП в ТМА на летище Горна Оряховица от 20.07.2017 г.:
 - В изпълнение на препоръка на EASA, промяна в опознавателния сигнал на NDB GRN с нов опознавателен сигнал GNA;
 - Въвеждане на 5-буквени произносими имена на основни навигационни точки по маршрутите за полети по ПВП;
 - Промени в границите на временно отделените зони в обсега на ТМА - въвеждане на временно резервирани зони;
 - Визуализиране на зоните за задължително използване на радио и на транспондер.
- ж. Промени при ОВП в ТМА на летище Варна от 20.07.2017 г.:
 - Частични промени в процедурите за подход по VOR, ILS и LOC;
- з. Проект за промени при ОВП в ТМА на летище Пловдив:
 - Предвижда се въвеждане на процедури за полети по RNAV;
 - Предвижда се въвеждане на 5-буквени произносими имена на основни навигационни точки по маршрутите за полети по ПВП;
 - Предвижда се визуализиране на зоните за задължително използване на радио и на транспондер.
- и. Проект за въвеждане на обща преходна височина в РПИ София:
 - Предвижда се въвеждане на обща преходна височина от 12000 фута;
 - Разпространение на регионално налягане QNH чрез GAMET и/или органите за ОВД.

На повдигнати въпроси, свързани с авиационния шум бе разяснено какви са действията, предприети от страна на ДП РВД за намаляване на авиационния шум, а именно посредством дизайна на процедурите за отлитане и долитане. Основните методи са два - когато между населените места има свободни пространства, то там се прилага концентриране на траекториите на ВС (например при отлитане от ПИК 04 и при втори кръг на ПИК 22 на летище Бургас). Когато населените места не биха могли да бъдат заобиколены, при отлитане се прилага деконцентрация на траекториите на въздухоплавателните средства чрез изпълнение на завой при достигане на определена височина (например при отлитане от ПИК 09 на летище Варна), което води до разпределение на авиационния шум над различни части на града и неговото намаляване над определена позиция.

По отношение на процедурите за обслужване на въздушното движение, участниците в срещата бяха запознати с промените в радиотелефонната фразеология, произтичащи от влизането в сила на последната поправка на Дос. 4444 на ИКАО.

На срещата бе представено и информацията относно промените, касаещи аеронавигационно метеорологично обслужване (АМО), предоставяно на потребителите от ДП РВД, а именно новата организация на аеронавигационното метеорологично обслужване, свързано с предоставяне на прогнози и предупреждения. От 10.11.2016 г. дейността се осигурява от единен прогностичен център, част от РЦ за ОВД София, като на летищата Варна и Бургас продължават да функционират летищни метеорологични станции обслужвани от дежурен авиодиспечер метеонаблюдател.

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 тестовия период модернизиранияте системи са въведени в редовна експлоатация. На летищата Варна и Бургас са инсталирани компактни метеорологични системи, които предстои да бъдат въведени в редовна експлоатация. Тяхната цел е да осигурят

информация за температурата и точката на оросяване в случай, че основният датчик, част от АМНС откаже или подава грешна информация.

Експерт от отдел АМО на ДП РВД презентира промените в международните нормативни документи, регламентиращи дейността по АМО, а именно новата поправка на Анекс 3 и новата версия на EUR DOC 014, регламентиращ издаването на информации SIGMET и MET, а също така функциониращия автоматизиран брифинг, чрез който на екипажите на ВС е предоставена възможност за получаване на предполетна информация, актуална информация от метеорологичните сателити, радар и центрове за зонални прогнози. В края на презентацията бе направен кратък преглед на новите проекти и задачи, по които работи отдел АМО, като например разширението и модернизацията на работната станция на метеоролога, тестването на регионален числен модел за прогноза на времето, проект за инсталиране на детектори на атмосферни разряди и изготвяне на актуални климатични резюмета.

Изнесена бе презентация на тема „Предстоящ летен сезон 2017 г. на летище Бургас“ за запознаване на участниците с промените касаещи източен и южен визуален подход, както и с изпълнение на новите процедури за минаване на втори кръг на летище Бургас.

В края на срещата бяха представени данни за очакваното натоварване, брой полети и типове ВС през летните месеци.

3. Форум на РЦ за ОВД София

На 20 ноември 2017 г. в гр. София се проведе консултативна среща, между представители на авиокомпаниите, летищни оператори, наземни оператори, ВВС и ДП РВД.

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

1. Предстоящи промени в организация на въздушното пространство на ЛКЗ Пловдив и планове за развитие на летище Горна Оряховица;
2. Въвеждане и използване на Допълнение 7 на ICAO Doc. 4444 (PANS ATM);
3. Аеронавигационно метеорологично обслужване през студеното полугодие;
4. Последни тенденции при осигуряване на безопасността при УВД/АНО;

Изнесена бе презентация на тема Предстоящи промени в организация на въздушното пространство на ЛКЗ Пловдив и плановете за развитие на летище Горна Оряховица“. Основните точки от презентацията бяха:

- Промени в процедурите за полети;
- Промени в маршрутите за полети по ПВП;
- Промени в организацията на въздушното пространство;
- Планове за развитие на летище Горна Оряховица.

В края на презентацията бяха дискутирани въпроси, свързани с проекта за промяна на организацията във въздушното пространство на летище Пловдив, като участниците се договориха да се проведе допълнителна среща между представители на ДП РВД и ВВС.

Експерт от отдел ОВД изнесе презентацията относно последната поправка на Doc 4444 на ИКАО и свързаните с това промени в радиотелефонната фразеология.

Началникът на отдел „Безопасност“ изнесе презентацията на тема „Последни тенденции при осигуряване на безопасността при УВД/АНО“. Участниците бяха запознати с петте най-критични ситуации в Европа, а именно пълен отказ на

транспондера, кацане без разрешение, невъзможност за детекция на заетост на ПИК, „сляпо петно“ и конфликт между съседни сектори.

Експерт от отдел АМО изнесе презентация на тема „Аеронавигационно метеорологично обслужване през студеното полугодие“, в която бяха разгледани следните въпроси свързани с АМО:

1. Промяна в организацията на аеронавигационното метеорологично обслужване;
2. Подобрения в техническите средства използвани за осигуряване на АМО;
3. Метеорологичното обслужване през зимните месеци;
4. Брифинг, консултация и полетна документация;
5. Нови проекти.

Срещата завърши с дискусии по темите от дневния ред.

4. Участие във форум „Съвместно управление на околната среда в района на летищата“ (СУВОС)

През 2017 г. продължи активното участие на ДП РВД във форума „Съвместно управление на околната среда в района на летищата“ (СУВОС). На 09.06.2017 г., в гр. Бургас, под домакинството на „Фрапорт ТСЕМ“ беше проведена среща на Съвета на СУВОС. На срещата беше направен преглед на неактуалната национална нормативна уредба по отношение на управление на авиационния шум в основните агломерации и липсата на актуални стратегически карти на шума, както и с оглед на факта, че летище София от 2017 г. вече е основно летище по смисъла на Закона за защита от шума в околната среда (ЗЗШОС) с изпълнени над 50 000 самолетодвижения през 2016 г. Беше направен преглед на данните от системата за мониторинг на авиационния шум на летищата София, Бургас и Варна за 2016 г., постъпилите сигнали/оплаквания и обратна връзка от нарушители за летищата Бургас и Варна. На срещата беше представен сумарен доклад за съответствието на СУВОС с изискванията на ”СЕМ Specifications“, edition 2014, EUROCONTROL, в платформата СЕМ Online на EUROCONTROL. За следващия двугодишен период от дейността на Съвет за СУВОС, заместник председателството на Съвета ще бъде поето от ДП РВД.

През м. май 2017 г., в гр. Хелзинки, Финландия, се проведе среща на работната група по околна среда към CANSO. ДП РВД взе участие с презентация относно предизвикателствата и ползите от прилагането на форума „Съвместно управление на околната среда в района на летищата“ (СУВОС) в България, който е една от двете мерки в ESSIP относно околната среда (ENV 02 – Collaborative Environment Management). По време на това заседание бяха дискутирани въпроси като прилагането на противощумни процедури при отлитане (NADP), както и доколко въвеждането и използването в практиката на PBN процедури за отлитане и долитане могат да се използват за решаване на проблеми с шума в района на летищата. Бе обсъдено прилагането на софтуера IMPACT на EUROCONTROL като средство за оценка на възможните ефекти при въвеждането на промени в процедурите. В ДП РВД този продукт е тестван, включително за симулиране на полети на летище София, за които са получени оплаквания.

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 08.01.2018г. беше направено измерване, съгласно методиката за оценка удовлетвореността на клиентите/ползвателите на АИО, като бяха проверени и оценени 20 броя въпросници, предоставени на ползватели по време на обслужването, попълнени и получени от отдел АИО. От сектори ЛАС в отдел АИО постъпиха попълнени въпросници единствено от сектор ЛАС Варна.

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

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

1. Разбираемост и точност на заявката за абонамент

- 44.44 % - отлично - 8 ползватели
- 44.45 % - над средното (добро) - 8 ползватели
- 11.11% - средно - 2 ползватели
- 2 ползвателя не са дали отговор

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

- 55.56 % - отлично - 10 ползватели
- 44.44 % - над средното (добро) - 8 ползватели
- 2 ползвателя не са дали отговор

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

- 57.9 % - отлично - 11 ползватели
- 36.84 % - над средното (добро) - 7 ползватели
- 5.26 - средно - 1 ползвател
- 1 ползвател не е дал отговор

4. Способност на службата за АИО своевременно да отговори на Вашите запитвания

- 52.63 % - отлично - 10 ползватели
- 47.37 % - над средното (добро) - 9 ползватели
- 1 ползвател не е дал отговор

5. Лесен достъп при комуникация със служителите от АИО

- 50 % - отлично - 9 ползватели
- 50 % - над средното (добро) - 9 ползватели
- 2 ползвателя не са дали отговор

6. Компетентност на служителите от АИО

- 52.94 % - отлично - 9 ползватели
- 47.06 % - над средното (добро) - 8 ползватели



- 3 ползвателя не са дали отговор

7. Пълнота и точност на аеронавигационната информация, публикувана с NOTAM съобщение

- 73.68 % - отлично - 14 ползватели
- 26.32 % - над средното (добро) - 5 ползватели
- 1 ползвател не е дал отговор

8. Съответствие на РІВ с Вашите изисквания

- 60 % - отлично - 9 ползватели
- 40 % - над средното (добро) - 6 ползватели
- 5 ползвателя не са дали отговор

9. Достъпност до документите в летищната ARO служба

- 53.33 % - отлично - 8 ползватели
- 46.67 % - над средното (добро) - 7 ползватели
- 5 ползвателя не са дали отговор

10. Актуализация на сборник AIP в съответствие с изискванията на ползвателя за точност и своевременност на информацията

- 42.11 % - отлично - 8 ползвателя
- 57.89 % - над средното (добро) - 11 ползвателя
- 1 ползвател не е дал отговор

11. Публикации:

AIP AMDT

- 61.11 % - отлично - 11 ползватели
- 38.89 % - над средното (добро) - 7 ползватели
- 2 ползвателя не са дали отговор

AIP AIRAC AMDT

- 61.11 % - отлично - 11 ползватели
- 38.89 % - над средното (добро) - 7 ползватели
- 2 ползвателя не са дали отговор

AIP SUP

- 66.67 % - отлично - 12 ползватели
- 33.33 % - над средното (добро) - 6 ползватели
- 2 ползвателя не са дали оценка

AIC

- 66.67 % - отлично - 12 ползватели
- 33.33 % - над средното (добро) - 6 ползватели
- 2 ползвателя не са дали отговор

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

- 58.82 % - отлично - 10 ползватели
- 41.18 % - над средното (добро) - 7 ползватели
- 3 ползвателя не са дали отговор



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

- 70 % - отлично - 14 ползватели
- 30% - над средното (добро) - 6 ползватели

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 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 АИО продукти/услуги и са дали следните оценки:

1. Отговор “Отлично“	-	57.94 %
2. Отговор “Над средното ниво (добро)”	-	41.04 %
3. Отговор “Средно ниво”	-	1.02 %
4. Отговор “Под средното ниво (лошо)”	-	0 %
5. Отговор “Много лошо”	-	0 %

Отговор “средно” е даден от 2 ползвателя при оценяване на въпрос №1 и 1 ползвател при оценяване на въпрос №3. За въпрос №1 (Разбираемост и точност на заявката за абонамент / Order form completeness and legibility) е посочен следния коментар:

- Some of the wording is unclear. There should be an option of “N/A”- not applicable. Also it is uncomfortable to fill this form in.

Заявка за абонамент се изпраща/попълва от ползватели, желаещи да станат нови абонати/подновят абонамента си. Няма как, а и няма причина заявката за абонамент да съдържа поле “N/A-not applicable”.

Други коментари при даден отговор “средно” не са посочени. Не са получавани запитвания или оплаквания от съответните ползватели, поради което не е ясна причината за поставената оценка.

Не са получени оценки “под средното (лошо)” и “много лошо”.

2. Установяване на удовлетвореността на клиентите от предоставяното АМО

На 10.01.2018г. бе направено измерване, съгласно методиката за оценка удовлетвореността на клиентите/ползвателите на АМО, като бяха проверени и оценени 8 анкетни карти предоставени на ползватели по време на потребителските срещи организирани от дирекция УВД, 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 началник отдел АМО, началник отдел ЕПЦ и авоиметеоролог в отдел ЕПЦ, получи следните резултати от оценките 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 -100%, останалите не могат да преценят.
5. Качеството на зоналните прогнози се оценява като добро в 80%, останалите 20% не могат да преценят.
6. Качеството на цялостната дейност по предоставяното АМО е оценено като отлично в 100% от анкетите.

Забележки на потребителите, свързани с предоставяното авиометеорологично обслужване не са направени при попълването на анкетните карти, но по време на потребителските срещи бяха направени следните предложения:

1. В летищните прогнози TAF да бъдат включени прогнози за очакваните минимална и максимална температура на летището;
2. Подобряване на визуализацията на метеорологичната информация за нуждите на авиацията с общо предназначение (General aviation).

На базата на получените резултати може да се заключи, че според потребителите организационните промени в аеронавигационното метеорологично обслужване не са довели до влошаване на предлаганата услуга, а напротив потребителите са оценили обслужването като отлично.

Във връзка с направените предложения, в момента не се планира в прогноза TAF да се включи прогноза за очакваните минимална и максимална температура на летището, тъй като те са незадължителни елементи на прогнозата, но в случай на изявен траен интерес към подобен продукт, би могла да бъде разгледана такава възможност. Относно забележката за подобряване на визуализацията на метеорологичната информация за нуждите на авиацията с общо предназначение (GA), 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 2018 г.