

**ПРАВИЛА**  
**ЗА**  
**УПРАВЛЕНИЕ НА ОТНОШЕНИЯТА С КЛИЕНТИТЕ**  
**НА**  
**ДП „РЪКОВОДСТВО НА ВЪЗДУШНОТО**  
**ДВИЖЕНИЕ”**

**Четвърто издание**

**София**  
**2013**



**ВЪВЕЖДАНЕ НА ДОКУМЕНТА**

	<b>ДЛЪЖНОСТ</b>	<b>ИМЕ</b>	<b>ПОДПИС и ДАТА</b>
<b>УТВЪРДИЛ</b>	Генерален директор	Диян Динев	
<b>ОДОБРИЛ</b>	Зам.-генерален директор ОД	Ангел Рачев	
<b>СЪГЛАСУВАЛ</b>	Директор на дирекция УВД	Ивайло Василев	
<b>СЪГЛАСУВАЛ</b>	Директор на дирекция „Безопасност“	Пламен Христов	
<b>СЪГЛАСУВАЛ</b>	Директор на дирекция КНО	Владимир Гочев	
<b>ИЗГОТВИЛ</b>	Експерт в отдел ОВД	Владимир Григоров	
<b>ИЗГОТВИЛ</b>	Експерт в отдел ОВП	Петър Данаилов	



### ТАБЛИЦА НА ПОПРАВКИТЕ

№	Дата на внасяне	Дата на влизане в сила	Кратко описание	Засегнати страници

### СПИСЪК НА ПРИТЕЖАТЕЛИТЕ НА КОНТРОЛИРАНИ ЕКЗЕМПЛЯРИ

№	Структурно звено	Дистрибутивна точка (длъжност / работно място)
1	Деловодство	Деловодство - подписан оригинал
2	Всички служители на ДП РВД чрез вътрешния уебсайт	Вътрешен уебсайт ( <a href="http://ad-sps.atsa.bg">http://ad-sps.atsa.bg</a> ) – електронно копие
3	Отдел ОВД	актуално електронно копие
4	Отдел ОВД	хартиено копие
5	Отдел АИО	хартиено копие
6	Отдел АМО	хартиено копие
7	Дирекция КНО	хартиено копие



## СЪДЪРЖАНИЕ

1.	ЦЕЛ И ОБХВАТ .....	1
2.	ОТГОВОРНОСТИ И ПРАВОМОЩИЯ.....	1
3.	АНГАЖИМЕНТЪТ КЪМ КЛИЕНТИТЕ .....	1
4.	КОНСУЛТАЦИИ С КЛИЕНТИТЕ .....	2
4.1	ПРОЦЕДУРИ ПРИ ПРОВЕЖДАНЕ НА КОНСУЛТАЦИИТЕ .....	4
5.	ПРЕДЛОЖЕНИЯ И ЖАЛБИ.....	4
5.1	ПРОЦЕДУРА ЗА ОБРАБОТВАНЕ НА ПОСТЪПИЛИ ПРЕДЛОЖЕНИЯ И ЖАЛБИ ..	4
5.2	РЕГИСТРИРАНЕ И ОБРАБОТВАНЕ НА ПРЕДЛОЖЕНИЯ И ЖАЛБИ.....	5
5.3	СРОКОВЕ ЗА ОТГОВОР НА ЖАЛБИ .....	5
5.4	УДОВЛЕТВОРЯВАНЕ НА ЖАЛБИ .....	5
5.5	НЕУДОВЛЕТВОРЕНОСТ ОТ РЕАКЦИЯТА НА ДП РВД ПО ОТНОШЕНИЕ НА КОНКРЕТНА ЖАЛБА.....	5
6.	УСТАНОВЯВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА КЛИЕНТИТЕ.....	6
6.1	ОСНОВНИ КРИТЕРИИ ЗА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА КЛИЕНТИТЕ .....	6
6.2	ФОРМУЛИРАНЕ НА ВЪПРОСНИЦИ И АНКЕТНИ КАРТИ И ПРОВЕЖДАНЕ НА ДОПИТВАНЕТО.....	7
6.3	ВЪТРЕШНО ОБСЪЖДАНЕ, АНАЛИЗ И ДОКУМЕНТИРАНЕ НА РЕЗУЛТАТИТЕ....	8
6.4	ПОВЕРИТЕЛНОСТ .....	8
6.5	АРХИВИРАНЕ, РАЗПРОСТРАНЕНИЕ И ИЗМЕНЕНИЕ.....	8
7.	ПЛАНИРАНЕ И ОТЧИТАНЕ НА ДЕЙНОСТТА ПО УПРАВЛЕНИЕ НА ОТНОШЕНИЯТА С КЛИЕНТИТЕ .....	8
7.1	ГОДИШЕН ПЛАН ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА ОТНОШЕНИЯТА С КЛИЕНТИТЕ .....	8
7.2	ДОКЛАД ЗА СЪСТОЯНИЕТО НА ОТНОШЕНИЯТА С КЛИЕНТИТЕ .....	9
8.	ПРИЛОЖЕНИЯ.....	9





## 1. ЦЕЛ И ОБХВАТ

Настоящите правила регламентират реда, отговорностите и пълномощията на персонала на ДП РВД при осъществяване на дейностите по управление на отношенията с клиентите и измерване на удовлетвореността им от предоставяното обслужване. Правилата са част от Интегрираната система за управление (ИСУ), осигурявайки съответствие с конкретни изисквания на стандартите ISO 9001 и ISO 14001.

## 2. ОТГОВОРНОСТИ И ПРАВОМОЩИЯ

Обхватът на консултациите с клиентите включва обсъждане на предоставяното обслужване, финансовите параметри, стратегията за развитие и въздействието върху околната среда от дейността на ДП РВД. Политиката и позициите, които ДП РВД защитава в процеса на консултации със заинтересованите страни от авиационната общност се базират на консенсусни решения, постигнати в рамките на предприятието и са в съответствие с разработените бизнес планове. Активното взаимодействие и координация в тази насока на дейностите на оперативно, техническо, финансово направление, дирекция „Безопасност” и представителя на ръководството по качество и околна среда (ПРКОС) в ДП РВД са необходимо условие за постигане на балансирана политика, фокусирана върху нуждите на клиентите, и в съответствие с т. 8.2.1 на стандарта ISO 9001 и стандарта за управление на дълготрайния успех ISO 9004.

Процесът по управление на отношенията с клиентите се ръководи от директора на дирекция УВД, подпомаган от секретарите на отделните форуми. Той предоставя обобщен анализ на процеса по управление на отношенията с клиентите по време на прегледа на ИСУ от ръководството, както се изисква от т. 5.6.2. b) на стандарта ISO 9001. Дейностите, свързани с провеждане на консултации с клиентите, обработване на постъпили предложения и оплаквания, и изготвяне на доклади за състоянието на отношенията с клиентите, се координират и изпълняват от служители с оперативна, техническа и финансова компетентност.

Дейностите по установяване на удовлетвореността на клиентите чрез въпросници и анкетни карти се изпълняват от дирекция УВД (отдели „Обслужване на въздушното движение” (ОВД), „Аеронавигационно информационно обслужване” (АИО) и „Аеронавигационно метеорологично обслужване” (АМО)) и дирекция КНО.

## 3. АНГАЖИМЕНТЪТ КЪМ КЛИЕНТИТЕ

Стратегията за развитие на държавно предприятие „Ръководство на въздушното движение” е ориентирана към предоставяне на висококачествено аеронавигационно обслужване, поддържайки високи нива на безопасност и намаляване на въздействието върху околната среда. Това развитие може да бъде хармонично и устойчиво само ако осъществяваме проактивно взаимодействие с нашите клиенти. За тази цел, дейността на предприятието е ориентирана към нуждите на клиентите, чрез активен диалог, анализ и прилагане на техните препоръки.

Клиенти на ДП РВД са ползвателите, които заплащат за предоставяното им аеронавигационно обслужване, но в консултативния процес са включени всички заинтересовани страни от авиационната общност.

Процесът на консултации се състои от набор от форуми на консултативни групи, като се провеждат както редовни, така и извънредни консултативни срещи, и се разисква целия спектър от теми, които са важни за клиентите. Освен планираните срещи и мероприятия, ДП РВД се ангажира да участва в срещи с партньорите в консултативния

процес по тяхна инициатива за обсъждане на теми от взаимен интерес.

ДП РВД работи активно и с отделни клиенти, за подобряване на качеството на предлаганото обслужване.

Ангажиментът на ДП РВД към клиентите се изразява в следните принципи:

- Развиване на отношенията с клиентите като непрекъснат процес, който съпътства работата на ДП РВД и не предполага приключването му в рамките на конкретен период или във връзка с постигане на конкретни цели.
- Търсене, обсъждане и разбиране на препоръките на клиентите по отношение на видовете обслужване, които ДП РВД предоставя и предприемане на действия в съответствие с тези препоръки.
- Навременно предоставяне на информация относно плановете на ДП РВД за промени, които засягат клиентите.
- Осигуряване на лесен достъп за връзка с ДП РВД.
- Съпричастност към проблемите, пред които се изправят клиентите.
- Обсъждане на начините за подобряване на качеството на обслужване.
- Въвеждане на промени в плановете и процедурите на ДП РВД, вследствие на аргументирани препоръки от клиентите.
- Съгласуване с клиентите на цели и срокове, за постигане на определени резултати.

#### **4. КОНСУЛТАЦИИ С КЛИЕНТИТЕ**

Държавно предприятие „Ръководство на въздушното движение” има водеща роля в дейността на гражданската авиация в Република България. ДП РВД съзнава важността на поддържането на активно взаимодействие с всички авиационни оператори, летищни администрации, институции и партньори в авиационния сектор, за постигане на устойчив процес на подобряване на качеството и ефективността на обслужването и нивата на безопасност в обслужваното въздушно пространство на Република България.

Държавно предприятие „Ръководство на въздушното движение”, като сертифициран и определен от държавата доставчик на аеронавигационно обслужване в обслужваното въздушно пространство на Република България, придава изключителен приоритет на консултативния процес с клиентите и другите заинтересовани страни.

Провеждането на консултации с клиентите на стратегическо и оперативно ниво е важна част от дейността на ДП РВД. Поради това са идентифицирани заинтересованите страни в процеса по управление на отношенията с клиентите от авиационната общност (виж приложение № 2) и в този процес ще бъдат привлечени, чрез съответните форуми, все по-голяма група ползватели на услугите ни, както и съответните представителни организации.

Държавно предприятие „Ръководство на въздушното движение” организира форуми за консултации с клиентите, фокусирани върху предоставянето на обслужване, инвестиционната стратегия, таксите за аеронавигационно обслужване и намаляване въздействието върху околната среда. Тези форуми са описани в приложение № 1 на тези

правила, заедно с поставените цели, участници и периодичността на провеждането им.

По отношение на околната среда ДП РВД взема активно участие в учредяването, организацията и дейността на форум „Съвместно управление на въздействието върху околната среда от авиационните дейности в района на летищата” - СУВОС (съгласно препоръките на ЕВРОКОНТРОЛ и мярка ENV02 на ESSIP). Организацията и координацията на тези дейности се извършва от дирекция „Безопасност“, като при обсъждането на оперативните мерки, със заинтересованите страни (ГД ГВА, авиокомпании и летищни оператори), участват експерти от дирекция УВД и РЦ/ЛЦ за ОВД (според териториалния обхват на срещите). Подробно описание на консултативните срещи на този форум е поместено в „Правилник за дейността на Съвет за СУВОС”.

Консултативна среща на съответния форум се организира по инициатива на ДП РВД или представители на клиентите, чрез секретаря на този форум.

В началото на всяка година дирекция УВД съгласувано с дирекция КНО и дирекция „Безопасност“ изготвя годишен план за дейностите по управление на отношенията с клиентите. Този план съдържа както планираните консултативни срещи на съответните форуми, така и допълнителни мероприятия, имащи за цел да подпомогнат процеса на взаимодействие с клиентите.

Независимо от така определените форуми, ДП РВД ще провежда консултации относно специфични проблеми, не само по собствена инициатива, но и при проявена инициатива от страна на клиентите. Тези консултации могат да бъдат както консултативни срещи, така чрез и обмен на писмена кореспонденция. За тази цел, ДП РВД изгражда и поддържа база данни с досиета по форуми и хронология на провежданите срещи и кореспонденция.

Консултативните срещи в процеса по управление на отношенията с клиентите са механизъм за изграждане и поддържане на доверието между ДП РВД и клиентите му. Тези консултативни срещи нямат за цел да заместят или нарушат механизмите на работа на системата за управление на безопасността, а основно да подобрят качеството и ефективността на предоставяното обслужване. Повишаването на доверието и по-доброто взаимодействие ще способстват за по-добрата работа на системата за управление на безопасността и повишаване на нивата на безопасност.

В допълнение на форумите за консултации с клиентите и за постигане на по-качествено обслужване, ДП РВД поддържа активен диалог със следните организации:

- ГД ГВА;
- летищните администрации на летища и летателните площадки в Република България;
- военни структури имащи отношение към въздухоплаването;
- професионалните организации на пилотите и ръководителите на полети.

Самостоятелни консултативни срещи с тези организации могат да се планират в годишния план за дейностите по управление на отношенията с клиентите, но също така, техни представители могат да участват и в консултативните срещи на форумите за консултации с клиентите.

#### 4.1 ПРОЦЕДУРИ ПРИ ПРОВЕЖДАНЕ НА КОНСУЛТАЦИИТЕ

Държавно предприятие „Ръководство на въздушното движение” използва най-добрите практики за управление на отношенията с клиентите. Въпреки, че специфичните процедури за отделните консултативни форуми се различават, ние се ангажираме да спазваме следните стандарти:

➤ Секретарят на форума известява клиентите, които участват в съответния форум, относно предложените за разглеждане теми от две до четири седмици преди насрочената дата за среща. Въпреки това, ако обстоятелствата го налагат, този период на предизвестие може да бъде по-кратък.

➤ Секретарят на форума предоставя на клиентите допълнителни писмени материали най-малко една седмица преди провеждане на съответната среща, ако е необходимо.

➤ Секретарят на съответния форум поддържа актуален списък на участващите представители на клиентите във форума. Когато представители на други заинтересовани страни проявяват интерес за участие или желание да бъдат известени относно конкретна среща, те отправят запитване към секретаря на този форум.

➤ Секретарят на форума съставя паметна записка от всяка среща и предоставя копие на всеки от участниците в рамките на 4 седмици след срещата. Когато е уместно, документацията от среща на определен форум може да бъде предоставяна на трети страни, чрез директно запитване към секретаря на този форум.

➤ На оперативна среща на ръководството на ДП РВД се съгласуват необходимите действия или дейности за решаване на поставените проблеми по време на консултативните срещи или такива, описани чрез писмена кореспонденция след това. Отговорността за изпълнението на дейностите, произтичащи от консултативния процес се носи от определения от ръководството служител и резултатите се докладват в рамките на съгласуван с клиентите срок.

➤ Когато е необходимо, ДП РВД организира двустранни срещи с определен клиент, за да се разглеждат конкретни проблеми от взаимен интерес.

➤ По инициатива на директора на дирекция УВД представители на ДП РВД извършват най-малко 2 официални срещи годишно с важни за ДП РВД клиенти. Тези авиокомпании се избират от класацията на клиентите на ДП РВД с най-много обслужени прелитачи полети и клиентите на ДП РВД с най-много обслужени кацащи полети.

➤ Процедурата за провеждане и обхвата на консултациите във форума „Съвместно управление на въздействието върху околната среда от авиационните дейности в района на летищата” е детайлизирана в документите „Правилник за дейността на Съвет за СУВОС” и „Обща визия за ОС“, утвърдени от ръководствата на участниците в него.

## 5. ПРЕДЛОЖЕНИЯ И ЖАЛБИ

### 5.1 ПРОЦЕДУРА ЗА ОБРАБОТВАНЕ НА ПОСТЪПИЛИ ПРЕДЛОЖЕНИЯ И ЖАЛБИ

Държавно предприятие „Ръководство на въздушното движение” полага целенасочени усилия за подобряване на обслужването, което предоставя на авиационните

оператори. Всяка информация, постъпваща от клиентите е ценна за нас.

Настоящата процедура съдържа начините за отправяне на предложения и жалби и последователността при тяхната обработка. Под жалба се има предвид информация от ползвател на услугите на ДП РВД, в която се съдържа израз на неудовлетвореност от качеството на обслужването. Дирекция УВД обработва всички предложения и жалби от клиенти с необходимата степен на конфиденциалност, като прилага изискванията на „Процедура за управление на несъответстващ продукт”.

Процедурата за обработване на предложения и жалби не замества и не отменя задължителните процедури за доклад при авиационни събития.

## **5.2 РЕГИСТРИРАНЕ И ОБРАБОТВАНЕ НА ПРЕДЛОЖЕНИЯ И ЖАЛБИ**

За улесняване подаването на официално (писмено) предложение или жалба, пощенският и електронен адрес на ДП РВД се публикуват в съответната секция на страницата на ДП РВД в интернет, както и върху разпращаните въпросници за проучване мнението на клиентите. При постъпване на предложение или оплакване, информацията се регистрира в деловодството съгласно “Правила за организация на деловодната дейност и документооборота в ДП РВД”, след което се събира и обобщава в дирекция УВД. След анализ на предложението или жалбата, дирекция УВД изпраща искане за проучване на предложението или жалбата и предлагане на необходимите действия, което адресира към съответните нива в структурата на ДП РВД, в съответствие с функционалните отговорности и административната подчиненост, и с искане за реакция в рамките на определен срок.

## **5.3 СРОКОВЕ ЗА ОТГОВОР НА ЖАЛБИ**

Дирекция УВД обработва постъпилите жалби отговорно и във възможно най-кратки срокове. Когато обстоятелствата изискват по-дълъг технологичен период за анализ, отговорът на ДП РВД трябва да бъде изпратен в рамките на 30 календарни дни след получаването му. Ако не е възможно да бъде предложен отговор или решение на поставения проблем в рамките на този период, клиентът получава информация за причината за забавянето и срока, в който отговорът ще бъде изпратен. Ако е необходимо се предоставя кратко описание на проблема и молба за предложения за очакваните действия от страна на ДП РВД.

## **5.4 УДОВЛЕТВОРЯВАНЕ НА ЖАЛБИ**

Целта на ДП РВД е да обработва жалбите от клиентите по начин, който ги удовлетворява. За да се добие ясна представа за това, какъв е ефекта от предприетите действия по жалбите, се проучва мнението на клиентите относно степента на удовлетвореност от предприетите действия след постъпването на конкретна жалба. Ако решението по отношение на конкретно оплакване не може да бъде постигнато бързо, а предполага по-мощни действия, ДП РВД се консултира с клиентите по отношение на плана за решаването на този проблем

## **5.5 НЕУДОВЛЕТВОРЕНОСТ ОТ РЕАКЦИЯТА НА ДП РВД ПО ОТНОШЕНИЕ НА КОНКРЕТНА ЖАЛБА**

Ако клиент изрази писмено неудовлетвореност от действията, предприети след

негово оплакване, запитване или становище, съответната документация по случая, се насочва от деловодство към директора на дирекция УВД за изясняване на причините за неудовлетвореност и възможните допълнителни действия от страна на ДП РВД.

Материалите се проучват, като се отчита гледната точка на клиента и всички обстоятелствата, свързани със случая. Стандартният срок, в който се изработва и изпраща становище по постъпило такова запитване е 15 работни дни след датата на получаването му. Ако не е възможно спазването на този срок, директорът на дирекция УВД установява контакт с клиента и изяснява причините за забавянето и необходимия период за по-нататъшни действия. Финалният отговор на ДП РВД се изпраща в писмен вид и има за цел да изясни всички обстоятелства, свързани с този случай.

## **6. УСТАНОВЯВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА КЛИЕНТИТЕ**

Държавно предприятие „Ръководство на въздушното движение” редовно проучва мнението на по-широк кръг клиенти по отношение на предоставяното обслужване. Това се извършва чрез попълване от страна на клиентите на специализирани въпросници и анкетни карти (виж приложения № 3 - 7), информацията, от които се обобщава и анализира.

### **6.1 ОСНОВНИ КРИТЕРИИ ЗА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА КЛИЕНТИТЕ**

Критериите за удовлетвореността на клиента се определят от дирекция УВД (отдел ОВД, отдел АИО и отдел АМО) и дирекция КНО. Основните критерии се базират на нормативни актове и вътрешни правила и са както следва:

#### **6.1.1 Отношение към клиента:**

- за отдел АМО отношението към клиента е декларирано в „Харта на ползвателя” (приложение № 11)

#### **6.1.2 Критерии за удовлетвореност от продукти или услуги:**

- обхват на продукт/услуга;
- съотношение цена/изпълнение;
- качество на продукта/услугата;
- условия на заплащане;
- начин на предоставяне;
- рекламации;
- гаранции.

#### **6.1.3 Длъжностно лице:**

- любезност на длъжностното лице;
- компетентност на длъжностното лице;
- външен вид на длъжностното лице;
- индивидуален подход към ползвателя.

#### **6.1.4 Организация:**

- бързина и коректност при обслужването;
- възможност за контакти.

#### 6.1.5 Представителност:

- ред и обзавеждане на офисите;
- прегледност при представянето на продуктите;
- външен вид на продуктите.

6.1.6 Изборът на критерии и техните индикатори се актуализират ежегодно във формата на анкетни карти (въпросници) за проучване на удовлетвореността на клиентите.

## **6.2 ФОРМУЛИРАНЕ НА ВЪПРОСНИЦИ И АНКЕТНИ КАРТИ И ПРОВЕЖДАНЕ НА ДОПИТВАНЕТО.**

6.2.1 На основа на избраните критерии се изготвят въпросници и анкетните карти като се съблюдават следните основни принципи:

- въпросите трябва да бъдат прости, разбираеми и безалтернативни;
- при формулирането във въпросниците и анкетните карти не трябва да се съдържат оценки;
- прецизност при питането;
- правилно подразделяне и структуриране на въпросите;
- използват се въвеждащи изречения.

6.2.2 След като се съставят дадените въпросници и анкетни карти, те и скалата за определяне на удовлетвореността на клиентите се съгласуват от ПРКОС.

6.2.3 Отдел АМО декларира в „Харта на ползвателя” готовността на служителите за качествено обслужване на ползвателите, която е съгласувана с ПРКОС.

6.2.5 След съгласуване на въпросниците и анкетните карти и хартата, същите се предлагат на вниманието на клиентите по следните начини:

- провеждане на определена анкета – не по-малко от 1 (един) път в годината;
- прилагане на въпросниците и анкетните карти към придружителната документация на продуктите, при предаването им на клиентите;
- при запитвания на място – в РЦ или ЛЦ за ОВД;
- по време на консултативни срещи с клиенти;
- при изпращане на материали на ползвателите;
- по електронна поща и други.

6.2.4 Дейностите по изпращането и обратното получаване на въпросници и анкетни карти се извършват от дирекция УВД (отдел ОВД, отдел АИО, отдел АМО, ръководителите на сектори ЛАС, ръководител на сектор НОТАМ и ръководителите на сектори ЛМС) и дирекция КНО.

## **6.3 ВЪТРЕШНО ОБСЪЖДАНЕ, АНАЛИЗ И ДОКУМЕНТИРАНЕ НА РЕЗУЛТАТИТЕ**

6.3.1 Обработката на резултатите се извършва по следния начин:

- дирекция УВД (отдели ОВД, АИО и АМО) и дирекция КНО систематизират отговорите на въпросите на клиентите;
- дирекция УВД (отдели ОВД, АИО и АМО) и дирекция КНО систематизират сигналите с отзиви на ползвателите;
- дирекция УВД (отдели ОВД, АИО и АМО) и дирекция КНО представят протоколите (приложение № 10) с резултатите от провеждането на анкетите за утвърждаване от директора на дирекция УВД или съответно от директор на дирекция КНО;
- Останалите длъжностни лица, които разполагат с информация за мнението на клиенти по качеството на продуктите и обслужването подават тази информация в дирекция УВД (отдел ОВД, отдел АИО и отдел АМО) или дирекция КНО.

6.3.2 Всички видове информация, постъпила по различни източници се систематизира от дирекция УВД (отдели ОВД, АИО и АМО) и дирекция КНО и се предоставя от директора на дирекция УВД на ПРКОС, като се съгласува нейното включване в дневния ред на периодичните срещи по качеството и прегледа на ИСУ от ръководството.

6.3.3 Директорът на дирекция УВД запознава генералния директор с получената информация и предложенията от разглеждането ѝ на оперативни срещи на ръководството, срещи по качеството, срещи по безопасността и др., като генералния директор се разпорежда за вземането на конкретни решения.

6.3.4 Особено внимание се отделя на отрицателните оценки.

## **6.4 ПОВЕРИТЕЛНОСТ**

Към настоящата процедура и записите към нея има изискване за поверителност. Разпространяването им извън ДП РВД се извършва само след изричното съгласие и при разпореждане на ръководството.

## **6.5 АРХИВИРАНЕ, РАЗПРОСТРАНЕНИЕ И ИЗМЕНЕНИЕ**

Документирането и архивирането на всички оперативни документи по дейностите за установяване на удовлетвореността на клиентите от предоставяното ОВД, АИО и АМО се извършва от отдели ОВД, АИО и АМО.

Документирането и архивирането на всички документи по дейностите за установяване на удовлетвореността на клиентите от предоставяното техническо обслужване се извършва от дирекция КНО.

## **7. ПЛАНИРАНЕ И ОТЧИТАНЕ НА ДЕЙНОСТТА ПО УПРАВЛЕНИЕ НА ОТНОШЕНИЯТА С КЛИЕНТИТЕ**

### **7.1 ГОДИШЕН ПЛАН ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА ОТНОШЕНИЯТА С КЛИЕНТИТЕ**

В началото на всяка календарна година ДП РВД разработва план за дейностите,



свързани с управлението на отношенията с клиентите. Планът се разработва от дирекция УВД, отчитайки предложенията на дирекция „Безопасност“ по отношение на форума СУВОС и предложенията на дирекция КНО, и се утвърждава от генералния директор на ДП РВД. В плана са описани необходимите консултативни срещи, мероприятия и инициативи, периодите на тяхното провеждане, кратка обосновка и отговорник за организирането им.

## **7.2 ДОКЛАД ЗА СЪСТОЯНИЕТО НА ОТНОШЕНИЯТА С КЛИЕНТИТЕ**

В края на всяка календарна година се изготвят класации на клиентите с най-голям брой обслужени полети през годината, съответно първите 10 авиокомпани по брой обслужени прелитащи полети и първите 10 авиокомпани по брой обслужени кацащи полети. ДП РВД се стреми да проучва мнението на тези клиенти, по отношение на качеството на обслужване чрез срещи, специализирани анкети или друг тип обмен на информация. Към първите 3 авиокомпани от всяка от класациите се подхожда проактивно с цел поддържане на конструктивни и плодотворни взаимоотношения между клиент и доставчик на аеронавигационно обслужване.

Държавно предприятие „Ръководство на въздушното движение” публикува в официалната си интернет страница годишен доклад за състоянието на връзките с клиентите. Докладът съдържа статистически данни за клиентите, анализ на проведените консултативни срещи на форумите, други мероприятия, резултати от проучване на мнението на клиентите, постъпилите предложения и оплаквания, предприетите действия за тяхното удовлетворяване, статистически данни от проведените дейности по управление на отношенията с клиентите, ефекта на тези дейности върху осигуряването на обслужване и околната среда.

## **8. ПРИЛОЖЕНИЯ**

Приложение № 1 - Форуми за консултации между клиентите и ДП РВД;

Приложение № 2 – Списък на заинтересованите страни в процеса по управление на отношенията с клиентите на ДП РВД

Приложение № 3 – Въпросник за удовлетвореността на клиентите от предоставяното ОВД

Приложение № 4 – Въпросник АИО – Български език

Приложение № 5 – Въпросник АИО – Английски език

Приложение № 6 – Анкетна карта АМО – Български език

Приложение № 7 – Анкетна карта АМО – Английски език

Приложение № 8 – Анкетна карта КНО – Български език

Приложение № 9 – Анкетна карта КНО – Английски език

Приложение № 10 – Протокол от извършена оценка на въпросник/анкетна карта

Приложение № 11 – „Харта на ползвателя” на АМО



**ПРАЗНА СТРАНИЦА**



## ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

### Форуми за консултации между клиентите и ДП РВД.

<b>КОНСУЛТАЦИИ НА СТРАТЕГИЧЕСКО НИВО</b>		
<b>ФОРУМ:</b> Консултативен съвет за развитие в предоставянето на обслужване и инвестиционната политика		
<b>ЦЕЛИ:</b> Обсъждат се дългосрочните цели по предоставянето на обслужване и инвестиционната стратегия.		
<b>ПРЕДСЕДАТЕЛ:</b> Зам.-генерален директор ОД, ДП РВД.		
<b>ПРЕДСТАВИТЕЛИ:</b>		
<b>ДП РВД</b>	<b>КЛИЕНТИ</b>	<b>ПАРТНЬОРИ</b>
Зам.-генерален директор ТД; Главен счетоводител; Директор на дирекция УВД; Директор на дирекция „Безопасност”; Отговорник по качеството.	Представители на висшето ръководство на авиокомпаниите; IATA; АБА	ГД ГВА
<b>ПЕРИОДИЧНОСТ:</b> Всяка година		
<b>СЕКРЕТАР:</b> Експерт от дирекция УВД; e-mail: <a href="mailto:customerhelp@atsa.bg">customerhelp@atsa.bg</a>		

<b>КОНСУЛТАЦИИ НА ОПЕРАТИВНО НИВО</b>		
<b>ФОРУМ:</b> Консултативен съвет за обслужване на въздушното движение		
<b>ЦЕЛИ:</b> Обсъждат се дългосрочните и краткосрочни планове на ДП РВД и клиентите във връзка с обслужване на въздушното движение.		
<b>ПРЕДСЕДАТЕЛ:</b> Директор на дирекция УВД, ДП РВД.		
<b>ПРЕДСТАВИТЕЛИ:</b>		
<b>ДП РВД</b>	<b>КЛИЕНТИ</b>	<b>ПАРТНЬОРИ</b>
Директор на дирекция КНО; Директор на дирекция „Безопасност”; Директори на РЦ и ЛЦ за ОВД; Експерти	Оперативни директори от авиокомпаниите; IATA; АБА; СЛГА; Представители на авиацията с общо предназначение.	ГД ГВА; Летищни оператори
<b>ПЕРИОДИЧНОСТ:</b> Всяка година		
<b>СЕКРЕТАР:</b> Експерт от дирекция УВД; e-mail: <a href="mailto:customerhelp@atsa.bg">customerhelp@atsa.bg</a>		

<b>КОНСУЛТАЦИИ НА ОПЕРАТИВНО НИВО</b>		
<b>ФОРУМ:</b> Форуми на РЦ и ЛЦ за ОВД		
<b>ЦЕЛИ:</b> Обсъждат се планове и проблеми при обслужване на въздушното движение във връзка с конкретни летища и органи за ОВД.		
<b>ПРЕДСЕДАТЕЛ:</b> Директор на дирекция УВД, ДП РВД.		
<b>ПРЕДСТАВИТЕЛИ:</b>		
<b>ДП РВД</b>	<b>КЛИЕНТИ</b>	<b>ПАРТНЬОРИ</b>
Директор на дирекция „Безопасност”; Директори и зам. директори на РЦ и ЛЦ за ОВД; Експерти; Представители на БУЛАТКА	Представители на авиокомпаниите, обслужвани от съответния център; СЛГА; Представители на авиацията с общо предназначение.	ГД ГВА; Летищни оператори на конкретните летища
<b>ПЕРИОДИЧНОСТ:</b> Всяка година		
<b>СЕКРЕТАР:</b> Експерт от дирекция УВД; e-mail: <a href="mailto:customerhelp@atsa.bg">customerhelp@atsa.bg</a>		

<b>КОНСУЛТАЦИИ НА ОПЕРАТИВНО НИВО</b>		
<b>ФОРУМ:</b> Непланирани срещи		
<b>ЦЕЛИ:</b> Обсъждат се важни проблеми при възникнала необходимост.		
<b>ПРЕДСЕДАТЕЛ:</b> Директор на дирекция УВД, ДП РВД.		
<b>ПРЕДСТАВИТЕЛИ:</b>		
<b>ДП РВД</b>	<b>КЛИЕНТИ</b>	<b>ПАРТНЬОРИ</b>
Според необходимостта	Според необходимостта.	Според необходимостта.
<b>ПЕРИОДИЧНОСТ:</b> Според необходимостта		
<b>СЕКРЕТАР:</b> Експерт от дирекция УВД; e-mail: <a href="mailto:customerhelp@atsa.bg">customerhelp@atsa.bg</a>		



## КОНСУЛТАЦИИ НА ОПЕРАТИВНО НИВО

**ФОРУМ:** Съвместно управление на въздействието върху околната среда от авиационните дейности в района на летищата (СУВОС)

**ЦЕЛИ:**

1. Насърчаване на сътрудничеството между оперативните страни при разглеждане на екологичните показатели и предприемане на смекчаващи мерки, свързани с експлоатацията на въздухоплатателните средства (ВС) в района на летищата в Р България;
2. Разработване и поддържане на обща визия по отношение на околната среда (ОС), свързана с експлоатацията на ВС;
3. Подкрепяне оценката на ползите за ОС от оперативните подобрения, оптимизирайки ефективността, където е възможно и популяризирайки постигнатото;
4. Провеждане на взаимни консултации по проекти, планове и предложения, които могат да имат последици за околната среда;
5. Подобряване на осведомеността на целия оперативен персонал за въпросите на ОС, свързани с оперативната дейност на ВС, специфичните изисквания на общата визия по отношение на ОС, други изисквания относно ОС и ролята на всеки служител за отговорно отношение към ОС в района на летищата в Р България и др.

**ПРЕДСЕДАТЕЛ:**

На ротативен принцип, съгласно „Правилник за дейността на Съвет за СУВОС”

**ПРЕДСТАВИТЕЛИ:**

<i>ДП РВД</i>	<i>КЛИЕНТИ</i>	<i>ПАРТНЬОРИ</i>
-Представител на ръководството по качество и околна среда (контактно лице за СУВОС) -Ръководители на полети и експерти - според необходимостта	Представители на авиокомпаниите, опериращи на конкретните летища;	-ГД ГВА; -Летищни оператори на конкретните летища; -Други - според необходимостта

**ПЕРИОДИЧНОСТ:** Два пъти в годината

**СЕКРЕТАР:** Съгласно „Правилник за дейността на Съвет за СУВОС”



## ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

Списък на заинтересованите страни в процеса по управление на отношенията с клиентите на ДП РВД

Държавно предприятие „Ръководство на въздушното движение” разглежда следните организации като заинтересовани страни в процеса по управление на отношенията с клиентите:

1. ГД ГВА.
2. Летищни оператори.
3. Авиационни оператори.
4. Министерство на транспорта.
5. Министерство на отбраната.
6. International Air Transport Association (IATA).
7. Асоциация на българските авиокомпани (АБА).
8. Съюзът на Летците от Гражданската Авиация в България (СЛГА).
9. Асоциация на собствениците на ВС и пилотите в България (АОПА България).
10. БУЛАТКА.

Така посоченият списък не може да се смята за изчерпателен. ДП РВД си запазва правото да привлича организации, които не са посочени в списъка по-горе при необходимост.



### ПРИЛОЖЕНИЕ № 3

#### CUSTOMER SATISFACTION SURVEY

Dear Customer

Our mission is to provide high quality, reliable and efficient ANS service maintaining the highest levels of safety and diminishing the impact on the environment.

We rely very much on a dynamic interaction process with our customers to give us the right direction to achieving these goals and moving toward higher quality of service. This Customer Satisfaction Survey is aiming at providing us with your perspective on our relationship.

1. How do you estimate the overall quality of our services?

Unsatisfactory       Neutral       Satisfactory       Good       Very good

2. How would you classify the collaboration between ATSA Bulgaria and your company?

Unsatisfactory       Neutral       Satisfactory       Good       Very good

3. Is the Management of ATSA Bulgaria easy to contact?

Not easy       Easy       Very open

4. Do you find our customer relations management satisfactory?

Unsatisfactory       Neutral       Satisfactory       Good       Very good

5. Do you agree that the service we provide meets the expected safety standards?

Disagree       Neutral       Agree

6. Have you experienced delays because of insufficient capacity in Bulgarian airspace?

Frequently       Occasionally       Regularly       Never

7. Are we understanding and flexible enough in responding to your problems and needs?

Unsatisfactory       Neutral       Satisfactory       Good       Very good

8. Were your inquiries on a certain matter dealt with in a satisfactory and timely manner?

Unsatisfactory       Neutral       Satisfactory       Good       Very good

9. How do you estimate the quality of the service provided?

Unsatisfactory      Neutral      Satisfactory      Good      Very good

---

En-route	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
----------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

---

APP	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-----	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

---

TWR	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-----	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

---

AIS Service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

---

MET Service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

---

10. Do you find the communication, navigation and surveillance service we provide corresponding to your requirements?

Insufficient       Neutral       Sufficient       Good       Very good

11. Please provide details of any insufficiencies in the CNS services we provide:

Communication:

Navigation:

Surveillance:

Please use the space below if you wish to specify the reasons for your answers to the questions above and provide us with any information you consider important to achieving more benefits in our cooperation:


Thank you for completing this Customer Satisfaction Survey!

Your opinion is very important to us!

Please specify your contact details:

Company name:
Position:
Contact details:





**ПРИЛОЖЕНИЕ № 4**

**РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ**



**ВЪПРОСНИК ЗА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОЛЗВАТЕЛЯ**

E\_mail: ais@bulatsa.com

Fax: (+359 2) 980 00 43

Уважаеми Госпожо /Господине,

Целта на Службата за Аеронавигационно информационно обслужване (АИО) е да предоставя услуги с гарантирано качество, като поддържа високо ниво на безопасност за въздушната навигация.

Поддържането на обратна връзка с Ползвателя е от голямо значение за постигането на нашата цел. Най-любезно Ви молим да попълните този въпросник.

Вашите отговори и препоръки ще ни помогнат да предоставим обслужване, отговарящо на Вашите изисквания.

**Име на ползвателя:**

**Организация:**

**Длъжност:**

**Адрес за контакт:**

Моля, да попълните съответните полета и по желание да направите кратки препоръки към предоставяното Ви обслужване.

**Възможни отговори**

Много лошо	Под средното (лошо)	Средно	Над средното (добро)	Отлично

**ОСНОВНИ ХАРАКТЕРИСТИКИ НА ОБСЛУЖВАНЕТО**

<b>Разбираемост и точност на заявката за абонамент</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Препоръки:</b>					

<b>Готовност на службата за АИО</b>					
-------------------------------------	--	--	--	--	--

да отговаря на отправените заявки за абонамент на аеронавигационни публикации	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Препоръки:					

Способност на службата за АИО да разбира и отговаря на Вашите изисквания					
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Препоръки:					

Способност на службата за АИО своевременно да отговори на Вашите запитвания					
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Препоръки:					

Лесен достъп при комуникация със служителите от АИО					
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Препоръки:					

Компетентност на служителите от АИО					
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Препоръки:					

### ХАРАКТЕРИСТИКИ НА ПРЕДОСТАВЯНИТЕ ПРОДУКТИ

Доволни ли сте от качеството на данните в предоставяните Ви продукти?

Пълнота и точност на аеронавигационната информация, публикувана с NOTAM съобщение					
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Препоръки:					

Съответствие на РІВ с Вашите изисквания					
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ДП „Ръководство на въздушното движение”  
Правила за управление на отношенията с клиентите

Препоръки:					
------------	--	--	--	--	--

Достъпност до документите в летищната ARO служба	☹☹	☹	☺	☺	☺☺
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Препоръки:					
------------	--	--	--	--	--

Актуализация на сборник AIP в съответствие с изискванията на ползвателя за точност и своевременност на информацията	☹☹	☹	☺	☺	☺☺
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Препоръки:					
------------	--	--	--	--	--

AIP AMDT	☹☹	☹	☺	☺	☺☺
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

AIP AIRAC AMDT	☹☹	☹	☺	☺	☺☺
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

AIP SUP	☹☹	☹	☺	☺	☺☺
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

AIC	☹☹	☹	☺	☺	☺☺
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Препоръки:					
------------	--	--	--	--	--

Леснота на използване и своевременно актуализиране на AIP, предоставян на CD ROM	☹☹	☹	☺	☺	☺☺
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Препоръки:					
------------	--	--	--	--	--

Как оценявате качеството на предоставяното Ви аеронавигационно информационно обслужване?	☹☹	☹	☺	☺	☺☺
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Препоръки:	
------------	--

Дата на попълване:

Благодарим Ви, че попълнихте този Въпросник за удовлетвореността на ползвателя.  
Вашето мнение е от особено значение за нас.

Сърдечни поздрави,

Отдел АИО /ДП РВД

**ПРИЛОЖЕНИЕ № 5**

**REPUBLIC OF BULGARIA**



**CUSTOMER SATISFACTION QUESTIONNAIRE**

E\_mail: ais@bulatsa.com

Fax: (+359 2) 980 00 43

Dear Madam/Sir,

Our mission is to provide high quality, reliable and efficient Aeronautical Information Service (AIS) maintaining the highest levels of safety of air navigation.

We rely very much on an interaction process with our Customers to give us the right direction to achieving our goals.

You are kindly asked to fill in the following questionnaire.

Your replies and suggestions will allow us to adjust our service to your expectations.

**Customer:**  
**Company name:**

**Position:**  
**Contact details:**

You are invited to express your opinion crossing the appropriate box and, if that is the case, writing a brief comment in the Comments box.

**The possible replies**

Very poor	Below average (poor)	Average	Above average (good)	Excellent

**GENERAL CHARACTERISTICS OF THE SERVICE**

<b>Order Form completeness and legibility</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Comments:</b>					

<b>Willingness of the Customer service in responding to subscription requests for AIS publications</b>					
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comments:					

<b>Ability of the Customer service to understand and identify the requirements</b>					
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comments:					

<b>Understanding and flexibility in responding to your problems and needs</b>					
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comments:					

<b>Easiness to access and communicate with AIS staff</b>					
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comments:					

<b>Competence of AIS staff</b>					
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comments:					

**CHARACTERISTICS OF THE PRODUCTS PROVIDED**

How is the product you have received satisfactory in terms of data quality?

<b>Sufficiency and accuracy of the aeronautical information, published by NOTAM</b>					
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comments:					

<b>Conformity of the PIB with the</b>					
---------------------------------------	--	--	--	--	--

ДП „Ръководство на въздушното движение”  
 Правила за управление на отношенията с клиентите

<b>Customer requirements</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comments:					

<b>Availability of documents in ARO</b>					
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comments:					

<b>Updating of AIP in terms of punctuality and conformance to the Customer requirements</b>					
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comments:					

<b>AIP AMDT</b>					
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>AIP AIRAC AMDT</b>					
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>AIP SUP</b>					
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>AIC</b>					
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>Easiness of use and frequency of updating AIP provided on CD ROM</b>					
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comments:					

<b>How do you estimate the quality of AIS service provided?</b>					
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Comments:	
-----------	--

Date:

Thank you for completing this Customer Satisfaction Questionnaire.  
Your opinion is very important to us.

Kind regards,  
AIS  
Bulgarian Air Traffic Services Authority (BULATSA)



**ПРИЛОЖЕНИЕ № 6**

**АНКЕТНА КАРТА НА ПОЛЗВАТЕЛЯ**

**Моля, попълнете настоящата анкетна карта като маркирате полето, което в най-голяма степен отговаря на виждането Ви по поставения въпрос.**

**С попълването на анкетната карта ще ни помогнете да отговорим на Вашите изисквания. Благодарим Ви за съдействието!**

Име на клиента, фирмата, организацията	
Лице за контакти	
Адрес	
Телефон	
E-mail	

**АНКЕТА**

1. Вие сте наш клиент?	<input type="checkbox"/> Нов	<input type="checkbox"/> Нерегулярен	<input type="checkbox"/> Постоянен
3. От какво значение са нашите продукти/услуги за дейността Ви?	<input type="checkbox"/> Голямо	<input type="checkbox"/> Малко	<input type="checkbox"/> Незначително
4. Като сравнявате нашите продукти/услуги с други аналогични, Вие ги оценявате като?	<input type="checkbox"/> По-точни	<input type="checkbox"/> Не мога да преценя	<input type="checkbox"/> По-лоши
5. Как според Вас е организирана дейността по предоставяне на консултация/брифинг?	<input type="checkbox"/> Добра	<input type="checkbox"/> Не мога да преценя	<input type="checkbox"/> Лоша
6. Как оценявате качеството на предоставяните метеорологични сведения (METAR/SPECI)?	<input type="checkbox"/> Добро	<input type="checkbox"/> Не мога да преценя	<input type="checkbox"/> Лошо
7. Как оценявате качеството на предоставените летищни прогнози TAF?	<input type="checkbox"/> Добро	<input type="checkbox"/> Не мога да преценя	<input type="checkbox"/> Лошо
8. Как оценявате качеството на предоставените зонални прогнози GAMET?	<input type="checkbox"/> Добро	<input type="checkbox"/> Не мога да преценя	<input type="checkbox"/> Лошо
9. Как оценявате качеството на предоставяните предупреждения?	<input type="checkbox"/> Добро	<input type="checkbox"/> Не мога да преценя	<input type="checkbox"/> Лошо
10. Каква е оценката Ви за качеството на цялостната дейност по предоставяното метеорологичното обслужване?	<input type="checkbox"/> Отлична	<input type="checkbox"/> Добра	<input type="checkbox"/> Задоволителна
11. Мнения, препоръки, забележки:			

Дата:

Летище:



**ПРИЛОЖЕНИЕ № 7**

**USER FEEDBACK QUESTIONNAIRE**

**Please fill in the following feedback form by putting a tick (✓) in the boxes which correspond best to your opinion on the questions asked.**

**Your answers to the questions in the form will help us meet your requirements.**

**Thank you for your cooperation!**

Name of client, firm, organization	
Contact person	
Address	
Phone	
E-mail	

**QUESTIONNAIRE**

1. You are our client?	<input type="checkbox"/> New	<input type="checkbox"/> Not regular	<input type="checkbox"/> Regular
3. What is the importance of our services to your work?	<input type="checkbox"/> Great	<input type="checkbox"/> Small	<input type="checkbox"/> Insignificant
4. In comparison to other services of the kind, what is your assessment of our services?	<input type="checkbox"/> More precise	<input type="checkbox"/> Cannot decide	<input type="checkbox"/> Worse
5. What is your opinion on the organization of consultations/briefings?	<input type="checkbox"/> Good	<input type="checkbox"/> Cannot decide	<input type="checkbox"/> Bad
6. How do you assess the quality of the meteorological information provided (METAR/SPECI)?	<input type="checkbox"/> Good	<input type="checkbox"/> Cannot decide	<input type="checkbox"/> Bad
7. How do you assess the quality of the terminal aerodrome forecasts provided TAF?	<input type="checkbox"/> Good	<input type="checkbox"/> Cannot decide	<input type="checkbox"/> Bad
8. How do you assess the quality of the general aviation meteorological information/forecasts provided GAMET?	<input type="checkbox"/> Good	<input type="checkbox"/> Cannot decide	<input type="checkbox"/> Bad
9. How do you assess the quality of the warnings?	<input type="checkbox"/> Good	<input type="checkbox"/> Cannot decide	<input type="checkbox"/> Bad
10. What is your overall opinion on the quality of the activities regarding the provision of meteorological services?	<input type="checkbox"/> Excellent	<input type="checkbox"/> Good	<input type="checkbox"/> Acceptable
11. Recommendations, remarks:			

DATE:

AIRPORT:



**ПРИЛОЖЕНИЕ № 8**

**РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ**



**ВЪПРОСНИК ЗА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОЛЗВАТЕЛЯ  
КНО**

1. Какво е мнението Ви за качество на предоставяните от ДП РВД комуникационни, навигационни и обзорни (CNS) услуги?

Много добро       Добро       Задоволително       Неутрално       Незадоволително

2. Как оценявате качеството на предоставените УКВ комуникационни услуги „въздух-земя“ в делегираното на ДП РВД въздушно пространство, както и на системи ATIS/VOLMET?

Много добро       Добро       Задоволително       Неутрално       Незадоволително

3. Как оценявате териториалното покритие на предоставените УКВ комуникационни услуги „въздух-земя“ в делегираното на ДП РВД въздушно пространство?

Много добро       Добро       Задоволително       Неутрално       Незадоволително

4. Отговарят ли на Вашите изисквания предоставените от нас комуникационни услуги?

Много добри       Добри       Задоволителни       Неутрално       Незадоволителни

5. Ползвали ли сте и ако да, то как оценявате качеството на двустранната радиовръзка с органите за ОВД на честота 121.5 MHz?

Много добро       Добро       Задоволително       Неутрално       Незадоволително

6. Считате ли, че комуникационните услуги, които предоставяме като цяло отговарят на изискванията на документите на ИКАО?

Постоянно       Често       Понякога       Рядко       Никога

7. Как оценявате качеството на предоставяното навигационно обслужване за точен подход за кацане (Precision Approach)?

Много добро       Добро       Задоволително       Неутрално       Незадоволително

8. Как оценявате качеството на предоставяното навигационно обслужване за неточен подход за кацане (Non-Precision Approach)?

Много добро       Добро       Задоволително       Неутрално       Незадоволително

9. Как оценявате териториалното покритие на предоставеното навигационно обслужване посредством резервирано DME/DME покритие в делегираното на ДП РВД въздушно пространство?

Много добро       Добро       Задоволително       Неутрално       Незадоволително

10. Отговарят ли на Вашите изисквания предоставените от нас навигационни услуги?

Много добри       Добри       Задоволителни       Неутрално       Незадоволителни

11. Считате ли, че навигационните услуги, които предоставяме като цяло отговарят на изискванията на документите на ИКАО?

Постоянно       Често       Понякога       Рядко       Никога

12. Като сравнявате нашите CNS услуги с такива, предоставяни от други доставчици на Аеронавигационно Обслужване (АНО), Вие ги оценявате като?

Много добри       Добри       Задоволителни       Неутрално       Незадоволителни

13. Случвало ли се е да бъдете забавени в българското въздушно пространство поради липса или лошо качество на предоставяните CNS услуги?

Никога       Рядко       Понякога       Често       Постоянно

14. Как оценявате обратната връзка в процеса на взаимна комуникация при разглеждане на вашите проблеми и нужди при предоставянето на (CNS) услуги?

Много добра       Добра       Задоволителна       Неутрално       Незадоволителна

15. Разглеждат ли се, според Вас, удовлетворително Вашите запитвания по дадени въпроси, свързани с комуникационното обслужване задоволително и навременно?

Много добре       Добре       Задоволително       Неутрално       Незадоволително

16. Разглеждат ли се, според Вас, удовлетворително Вашите запитвания по дадени въпроси, свързани с навигационното обслужване задоволително и навременно?

Много добре       Добре       Задоволително       Неутрално       Незадоволително

17. Лесно ли осъществявате контакт с ръководството на техническите служби в ДП РВД?

Много лесно       Лесно       Неутрално       Трудно

18. Моля, дайте подробности за всякакви пропуски в CNS услугите, които предоставяме и предложения за подобряването им.


19. Моля, използвайте следващото поле, ако желаете да уточните причините за Вашите отговори на горните въпроси и да ни дадете допълнителна информация, която считате за важна за извличане на повече полза от сътрудничеството между нас. Моля, да дадете повече информация за всички въпроси, на които сте отговорили с „Незадоволително/и“.






**ПРИЛОЖЕНИЕ № 9**

**REPUBLIC OF BULGARIA**



**CUSTOMER SATISFACTION QUESTIONNAIRE  
CNS**

1. How do you estimate the quality of the communication, navigation and surveillance (CNS) services provided by BULATSA?

Very good       Good       Satisfactory       Neutral       Unsatisfactory

2. How do you estimate the quality of the VHF “air-ground” communication services provided in the airspace delegated to the Republic of Bulgaria for the provision of ANS and the quality of ATIS/VOLMET systems?

Very good       Good       Satisfactory       Neutral       Unsatisfactory

3. How do you estimate the area coverage of the VHF “air-ground” communication services provided in the airspace delegated to the Republic of Bulgaria for the provision of ANS?

Very good       Good       Satisfactory       Neutral       Unsatisfactory

4. Do you find the communication services we provide corresponding to your requirements?

Very good       Good       Satisfactory       Neutral       Unsatisfactory

5. Have you ever used and if yes, how do you estimate the quality of the two-way radio communication with the ATS units at frequency 121.5 MHz?

Very good       Good       Satisfactory       Neutral       Unsatisfactory

6. Do you find the communication services we provide compliant as whole with the requirements of ICAO documents?

Regularly       Frequently       Occasionally       Rarely       Never

7. How do you estimate the quality of the provided navigation services for Precision Approach?

Very good       Good       Satisfactory       Neutral       Unsatisfactory

8. How do you estimate the quality of the provided navigation services for Non-Precision Approach?

Very good       Good       Satisfactory       Neutral       Unsatisfactory

9. How do you estimate the area coverage of the provided navigation services through back-up DME/DME coverage in the airspace delegated to the Republic of Bulgaria for the provision of ANS?

Very good       Good       Satisfactory       Neutral       Unsatisfactory

10. Do you find the services we provide corresponding to your requirements?

Very good       Good       Satisfactory       Neutral       Unsatisfactory

11. Do you find the navigation services we provide compliant as a whole with the requirements of the ICAO documents?

Regularly       Frequently       Occasionally       Rarely       Never

12. When comparing our CNS services with the services provided by other ANSPs, you estimate our services as?

Very good       Good       Satisfactory       Neutral       Unsatisfactory

13. Have you experienced delays in the Bulgarian airspace because of lack of or of bad quality of the provided CNS services?

Never       Occasionally       Regularly       Regularly

14. How do you estimate our feedback in the process of communication when considering your problems and needs related to the provision of CNS services?

Very good       Good       Satisfactory       Neutral       Unsatisfactory

15. Do you think your inquiries related to the communication services are dealt in a satisfactory and timely manner?

Very good       Good       Satisfactory       Neutral       Unsatisfactory

16. Do you think your inquiries related to the navigation services are dealt in a satisfactory and timely manner?

Very good       Good       Satisfactory       Neutral       Unsatisfactory

17. Is it easy for you to contact the management of BULATSA engineering team?

Very easy       Easy       Neutral       Unsatisfactory

18. Please provide details of any insufficiencies in the CNS services we provide and suggestions for their improvement.


19. Please use the next field if you wish to specify the reasons for your answers to the above questions and to give us additional information which you consider important to gain benefit from our cooperation. Please provide more information on all questions with answers “Unsatisfactory”.




**ПРИЛОЖЕНИЕ № 10**

**Протокол от извършена оценка на въпросник/анкетна карта**

Утвърждавам:

.....

Директор на дирекция УВД/КНО

**ПРОТОКОЛ**

от извършена оценка на въпросници към клиента/ползвателя

Днес .....20..... г. бе направено измерване, съгласно методиката за оценка удовлетвореността на клиентите/ползвателите на ОВД/АИО/АМО/КНО, като бяха проверени и оценени ..... въпросници/анкетни карти, предоставени на ползватели по време на обслужването, попълнени и получени от: .....

Критериите за оценка са съобразени с изискванията на настоящия документ (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/анкетната карта и скалата за определяне на удовлетвореността са съгласувани с представителя на ръководството на ДП РВД.

Беше направено вътрешно обсъждане, анализ и документиране на резултатите от комисия в състав:

Председател: 1. ....

Членове: 2. ....

3. ....

Беше прегледана, анализирана и документирана допълнителна информация относно отрицателни оценки за предоставяните продукти/услуги.

След като провери и систематизира резултатите от постъпилите анкетни карти, комисията представя следните оценки на клиенти/ползватели:

1. ....

2. ....

3. ....

Предложение: .....

Председател: .....

Членове:

1. ....

2. ....

20...г., .....

гр. ....



**ПРИЛОЖЕНИЕ № 11**

**ХАРТА НА ПОЛЗВАТЕЛЯ**  
**СТАНДАРТИ ЗА ОБСЛУЖВАНЕ НА ПОТРЕБИТЕЛИ/ПОЛЗВАТЕЛИ НА**  
**МЕТЕОРОЛОГИЧНИ ПРОДУКТИ И УСЛУГИ В АМО НА ДП РВД**

**I. НОРМАТИВНО ОПРЕДЕЛЕНИ СТАНДАРТИ:**

АМО на ДП РВД предоставя аеронавигационно метеорологично обслужване на ползвателите в съответствие с изискванията на :

1. НАРЕДБА №3/03.01.2006г. НА МТ ЗА МЕТЕОРОЛОГИЧНОТО ОБСЛУЖВАНЕ НА ГРАЖДАНСКОТО ВЪЗДУХОПЛАВАНЕ

2. Стандарти и препоръчителни практики на ИКАО и СМО

**II. ВЪТРЕШНИ ПРИНЦИПИ И СОБСТВЕНИ СТАНДАРТИ**

<b>1. Отношение към клиента</b>	<p>1. Ние се ангажираме да предоставяме еднакъв достъп и равнопоставено отношение към всички потребители/ ползватели на метеорологични продукти/услуги на АМО на ДП РВД , независимо от тяхното социално положение, образование, възраст и националност и др.</p> <p>2. Ние се ангажираме да бъдете вежливо посрещнати и изслушани във връзка с необходимата Ви информация по въпросите на метеорологичното обслужване.</p> <p>3. Ние се ангажираме да бъдете обслужени в установените срокове и съгласно нашите стандарти за обслужване като използвате всеки един канал за достъп до информация- телефон, факс, e-mail, анкети, предложения или жалби.</p> <p>4. Ние се ангажираме да се обръщаме с внимание към Вашите искания и да решаваме поставените от Вас въпроси.</p> <p>5. Ние се ангажираме да спазваме конфиденциалност относно запитвания на всеки потребител/ползвател, независимо от неговото социално положение, образование, възраст, пол, етнически произход или религиозни убеждения</p>
<b>2. Информация за клиента</b>	<p>1. Ние се ангажираме да предоставяме ясна, лесноразбираема, пълна и точна информация на потребителите/ползватели по начин, удовлетворяващ техните искания и съобразен с нормативните изисквания.</p> <p>2. Ние се ангажираме да осигуряваме и да предоставяме необходимата за потребителите информация чрез различните канали за достъп, с които разполагаме - информационни табла, телефон, Интернет-страница, Fax, E-mail и др.</p> <p>3. Ние се ангажираме да използваме процеси на обслужване, които да улесняват процедурите за осъществяване на услугите.</p>
<b>3. Комуникация с</b>	<p>1. Ние се ангажираме ползвателите на услуги да получават точни</p>

<b>клиента</b>	<p>разяснения и консултации преди и в процеса на предоставяне на услуги (консултация, брифинг и полетна документация) по начин, който да ги удовлетворява.</p> <p>2. Ние се ангажираме да предоставяме лесноразбираеми и изчерпателни отговори на устни запитвания.</p> <p>3. Ние се ангажираме да предприемаме всички възможни мерки с цел улесняване на достъпа до услуги предоставяни от АМО на ДП РВД на всички клиенти, включително и на тези в неравностойно положение.</p> <p>4. Ние се ангажираме да разглеждаме получените жалби, предложения и анкети, да Ви уведомяваме за взетите решения и предприетите действия по тях.</p>
<b>4. Изграждане на партньорски взаимоотношения</b>	<p>Ние очакваме от потребителите/ползвателите на метеорологични продукти / услуги в ДП РВД:</p> <p>1. Да проявите ангажираност и да участвате в попълването на нашите анкети.</p> <p>Анкетите са нашият барометър за Вашата удовлетвореност от работата ни!</p> <p>Това е един от начините да почерпим от Вас ползвателите на услуги, информация как да предоставяме по-качествени услуги чрез Вашето лично мнение.</p> <p>2. В случай, че не сте удовлетворени и при предоставяне на метеорологични продукти и услуги сте обслужени некачествено, имате възможност да дадете предложения за усъвършенстване на нашата работа.</p>
<b>5. Спазване на срокове</b>	<p>1. Ние се ангажираме да предоставяме необходима Ви информация своевременно при контакт с АМО на ДП РВД, независимо от използвания канал за достъп.</p> <p>2. Ние се ангажираме да отговаряме акуратно и отзивчиво на телефонни обаждания и устни запитвания.</p> <p>3. Ние се ангажираме да уведомяваме потребителя/ползвателя, когато се налага срокът на извършването на услугата да бъде удължен, както и да го уведомим за причините за удължаването на срока, а също и за приблизителния краен срок, в който потребителят ще получи отговор.</p>



<b>6. Механизми за обратната връзка с ползвателя</b>	<p>1. Ние се ангажираме да използваме различни механизми за обратна връзка от страна на ползвателя по отношение на метеорологичното обслужване: анкетни карти и предложения.</p> <p>2. Ние се ангажираме да уведомим ползвателя за предприетите мерките по техните сигнали чрез различни механизми за обратна връзка.</p> <p>3. Ние се ангажираме да предприемем съответните действия в резултат на получената обратна връзка с конкретни предложения за подобряване на работата като уведомим за това потребителите/ползвателите, използвайки различни канали за достъп.</p>
<b>7. Механизъм за подаване на жалби, сигнали, оплаквания и предложения</b>	<p>Ползвателите на метеорологични продукти и услуги, имат възможност да подадат жалби, сигнали, оплаквания и предложения относно качеството на метеорологичното обслужване по следните начини:</p> <p>1. За писмени сигнали: гр. София 1540 бул. Брюксел № 1 ДП РВД</p> <p>2. Анкетни карти предоставяни от ЛМС</p> <p>3. Дневник за отзиви на ползватели</p> <p>4. Телефони за връзка За София 9374262/4263/ За Варна 052/500910/5262/5263 За Бургас 056/873200/6262 За Пловдив 032/ За Горна Оряховица 0618/61608</p>
<b>8. Отговорност и отчетност</b>	<p>1. Ние поемаме отговорност за качеството на предоставените метеорологични продукти /услуги при спазване на утвърдените стандарти за обслужване.</p> <p>2. Ние декларираме, че ръководството на АМО на ДП РВД се е ангажира с подобряването на метеорологичното обслужване и спазване изискванията на стандартите за обслужване</p>