

ГОДИШЕН ДОКЛАД

за дейностите по управление на отношенията с клиентите на ДП РВД през 2012 г.

Годишния доклад за дейностите по управление на отношенията с клиентите през 2012 г. има за цел да представи изчерпателна информация относно извършената работа за повишаване на удовлетвореността на клиентите, в съответствие с изискванията на „Правила за управление на отношенията с клиентите на Държавно предприятие „Ръководство на въздушното движение“.

I. Въведение.

В съответствие с годишния план за дейностите по управление на отношенията с клиентите през 2012 г. и последователната политика на предприятието за налагане на прозрачност и доверие с клиентите, през 2012 г. бяха организирани поредица от мероприятия в тази насока. Консултативните срещи вече традиционно способстват за ефективна комуникация и обмен на важна информация с клиентите и партньорите на ДП РВД.

Планираната консултативна среща на стратегическо ниво с представители на IATA се състоя през месец юни 2012 г. В началото на лятото се състоя консултативна среща с клиентите, които се обслужват от летищни центрове за ОВД Бургас и Варна, а в началото на зимния период бе проведена консултативна среща с клиентите, които провеждат полети на летище София. Състояха се и непланирани работни срещи по инициатива на ДП РВД и други заинтересовани страни.

II. Консултации на стратегическо ниво.

На 15 юни 2012 г. в ЕЦ за ОВД София, се проведе среща между представители на ДП РВД и IATA. На срещата бяха дискутирани следните въпроси:

- Разходна база за такси за АНО в зоните и районите на летищата тяхното развитие след 2011 г.;
- Развитие на разходната база и таксите „прелитане“;
- Функционален блок от въздушно пространство DANUBE FAB и спестяванията, които той ще създаде по отношения на разходната база на ДП РВД;
- Информация от IATA относно очакваното развитие на трафика през първия и втория референтен период от схемата за ефективност.

Срещата премина в конструктивен дух, като и двете страни изразиха мнението и желанието да продължи доброто сътрудничество, което се развива непрекъснато в периода след подписването на отрасловото партньорско споразумение през 2008 г.

По време на срещата бе отбелязано, че в периода 2004-2001 г. таксовата единица за прелитане е намаляла с 29% и са изпълнени поетите ангажменти. Действителния размер на таксите е дори по-нисък от заложените целеви стойности. IATA изрази мнението, че все още има място за развитие и подобрения и това е целта на двустранните консултации. ДП РВД даде уверения, че ще въвежда допълнителни подобрения по отношение на разходната ефективност.

ДП РВД увери представителите на IATA, че ще продължи да работи в дух на партньорство за подобряване на взаимодействието с ползвателите на ВП, ще извършва адекватен анализ и планиране на оперативните разходи и разходите за външни услуги, ще подобрява своето ефективност. ДП РВД потвърди, че ще вземе предвид отправените от участниците в срещата препоръки.

III. Консултативни срещи на оперативно ниво.

1. Среща с представители на авиокомпания NIKI.

На 24 януари 2012 г. бе проведена среща с представители на авиокомпания NIKI и различни туристически агенции, с цел подробно запознаване с дейността на ДП РВД. Срещата спомогна за по-добрата осведоменост на ползвателите при обслужване на крайни клиенти и за увеличаване на доверието между двете организации. От страна на ДП РВД бе изнесена подробна презентация за структурата, целите и задачите на предприятието.

2. Двустранна консултативна среща между "Emirates" и ДП РВД.

На 11 май 2012 г. в гр. Дубай, се проведе двустранна среща между представители на авиокомпания „Emirates“ и ДП РВД. Срещата се проведе във връзка с регулярен анализ на обслужването на прелитания трафик в района на Близкия Изток. Срещата премина в конструктивен дух с разговори на високо професионално ниво. Бяха дискутирани данни, от които се вижда, че работата по осигуряване на различни възможности за прелитане през въздушното пространство на Р. България, дават добър финансов резултат и за двете страни.

Двете страни се запознаха взаимно с контекста и текущото състояние на работата на двете организации. Разисквани бяха начините и действията, необходими за подобряване на качеството на обслужване в българското въздушно пространство, предоставянето на авиокомпанията на възможности за използване на удобни за тях маршрути.

3. Форум на ЛЦ за ОВД Бургас и Варна.

На 16 май 2012 г. в гр. Бургас се проведе консултативна среща, между представители на клиентите, летищните оператори и ДП РВД, във връзка с обслужването на въздушното движение от летищата Варна и Бургас през летния сезон.

На участниците в срещата бе представена накратко дейността по управление на отношенията с клиентите на ДП РВД и резултатите от получените анкети към момента за качеството на предоставяните услуги по видове обслужване – ОВД, АИО и АМО. Също така бяха разгледани статистическите данни за проведени полети към черноморските летища и прогнозни цифри за сезон 2012 г. Отбелязано бе, че най-голям дял в чартърната програма имат българските авиокомпаниии.

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

- Спазване на назначените слотове за излитане;
- Придържане към стандартна радио-телефонна фразеология;
- Докладване на авиационни събития;
- Координация с военните ползватели на ВП;
- Планирани ремонтни дейности по летище Варна и Бургас;
- Оперативни процедури за ОВД;
- Мерки за опазване на околната среда;
- Нови маршрути за ПВП;
- Добри практики;

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

4. Авио-шоу по случай честване 100 години Българска авиация

На 25 и 26 август 2012 г. се проведе авио-шоу по случай честване 100 години Българска авиация. ДП РВД съдейства на организаторите по всякакъв начин, включително и чрез въвеждане на съответни ограничения и командироване на служители от ДП РВД на летателна площадка Лесново.

Ежедневната работа на РП беше силно затруднена от въведените ограничения във ВП на Р. България и процедури за ОВД по време авио-шоуто, но служителите на ДП РВД се справиха със създалата се ситуацията, без това да доведе до закъснения на полети и без да бъде нарушена безопасността и експедитивния поток от въздухоплавателни средства. Мероприятието премина при голям интерес от страна на обществеността, за което ДП РВД получи изключителни благодарности от организаторите на събитието.

5. Проведена оперативна среща с „Летище София“ ЕАД, оператори на НО, ДП РВД и други организации, работещи на територията на летище София.

На 30 октомври 2012 г. бе проведена среща между представители на летищния оператор с операторите на наземно обслужване, ДП РВД и други организации, работещи на територията на летище София. На срещата бяха обсъдени следните въпроси:

- Процедура за получаване на удостоверения на управление на транспортни средства в летателното поле на летище София;
- Инструкция за безопасна работа при лоши МТО на територията на летище София;
- Инструкция за реда за извършване на антиобледенителната обработка на самолети на територията на летище София;
- Подготовка за учредяване на „Комитет по безопасност“

6. Форум на РЦ за ОВД София

На 6 декември 2012 г. в ЕЦ за УВД София се проведе среща между представители на авиокомпаниите, които провеждат полети на летище София, представители на летищния оператор, наземни оператори, ГД ГВА и ДП РВД. От страна на авиационните оператори, на срещата присъстваха представители на „България еър“, „Уиз еър“, „Луфтханза“, „Търкиш еърлайнс“ и „Катарските авиолинии“.

Срещата започна с представяне на информация относно процеса по управление на отношенията с клиентите и възможностите за обратна връзка от страна на ползвателите към ДП РВД. На срещата бяха дискутирани получени въпросници за удовлетвореност на клиента и препоръките в тях.

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

- Оперативни процедури за ОВД;
- Планове за развитие на летище София;
- Развитие на дизайна на въздушното пространство;
- Полетен план 2012;
- Антиобледенителна дейност, капацитет на наземните оператори и закъснения;
- Спазване на АТФМ слотове;
- Възможности за САТ ШВ на летище София;
- А-SMGCS на летище София;
- Оперативни и структурни промени в АМО;
- Постъпила информация за АИО за удовлетвореност на клиентите;

- Bird management.

Обсъдени бяха множество въпроси във връзка с текущия есенно-зимен период. Изслушани бяха мнения на авиокомпаниите, РЦ за ОВД София и „Летище София“ ЕАД относно зимния сезон. Срещата премина в открит и конструктивен дух.

7. Среща с представители на Lufthansa Technik Sofia Ltd.

На 20 декември 2012 г. се проведе среща между представители на ДП РВД и Lufthansa Technik Sofia Ltd. Целта на срещата беше намиране на решение за осигуряване на оптимални условия за изпълнение на тестови полети след осъществен ремонт на ВС.

От страна на ДП РВД беше потвърдено, че досегашната практика остава в сила, като целта е да се проучи възможността за обособяване на нова временно резервирана зона с необходимите размери. Бе подчертано, че за осигуряване на необходимото въздушно пространство е необходима информация за профила и траекторията на полета при различните тестови процедури.

По време на представянето стана ясно, че някои от тестовите полети се планират не от Lufthansa Technik Sofia Ltd., а от авиационния оператор, експлоатиращ ВС. Именно това е причината за наблюдаваното некоректно планиране в отделни случаи. Бе предложено да се създаде информационен материал от страна на Lufthansa Technik Sofia Ltd., който да разяснява процедурата по изпълнение на тестови полет. Материалът следва да се предоставя на клиентите на Lufthansa Technik Sofia Ltd. с цел повишаване на нивото на информираност и избягване на неточности при планирането.

Участниците от двете страни изразиха задоволство от съвместната работа през изминалите години и взаимно се увериха, че тя ще продължи и за в бъдеще.

IV. Установяване на удовлетвореност на клиентите от предоставянето обслужване на въздушното движение (ОВД), аеронавигационно информационно обслужване (АИО) и аеронавигационно метеорологично обслужване (АМО).

1. Установяване на удовлетвореността на клиентите от предоставянето ОВД.

В съответствие с утвърдени в ДП РВД „Правила за управление на отношенията с клиентите“ и последователната политика на предприятието за налагане на прозрачност и доверие в отношенията с клиентите, се извършва непрекъснато проучване на тяхната удовлетвореност и нужди, с цел постоянно подобряване на услугите по предоставянето обслужване на въздушното движение (ОВД) през 2012 г.

На всички авиационни ползватели е предоставен директен достъп до „Анкета за удовлетвореността на клиента - ОВД“ на външния корпоративен сайт на ДП РВД.

Бяха анкетирани екипажи на въздухоплавателни средства на авиационни оператори базирани в Р. България. Резултатът от извършения анализ и оценка на получените въпросници за измерване на удовлетвореността на клиентите на ОВД са документирани в протокол от 03.01.2013 г. Критериите за оценка на въпросниците са съобразени с изискванията на „Правилата за управление на отношенията с клиентите на ДП РВД“ и се базират на набор от индикатори, отнесени към продукта или услугата, организацията на дейността, както и скала за определяне на удовлетвореността на ползвателя. По-долу са показани част от получените резултати:

- **Как оценявате цялостното качество на нашите услуги?**

17,39 % - много добро

69,57 % - добро

13,04 % - задоволително

- **Как бихте класифицирали сътрудничеството между ДП РВД и вашата компания?**

26,09 % - много добро

60,87 % - добро

8,70 % - задоволително

4,35 % - неутрално

- **Лесно ли се влиза в контакт с ръководството на ДП РВД?**

4,35 % - много лесно

78,26 % - лесно

8,70 % - трудно

- **Намирате ли нашата организация на отношенията с клиентите за удовлетворителна?**

13,04 % - много добро

34,78 % - добро

43,48 % - задоволително

- **Показваме ли разбиране и достатъчно гъвкавост, в отговор на вашите проблеми и нужди?**

13,04 % - много добро

47,83 % - добро

17,39 % - задоволително

17,39 % - неутрално

- **Разглеждат ли се Вашите запитвания по даден въпрос удовлетворително и навременно?**

8,70 % - много добро

47,83 % - добро

13,04 % - задоволително

13,04 % - неутрално

- **Как оценявате качеството на предоставените "Еп-route" услуги?**

39,13 % - много добро

56,52 % - добро

4,35 % - задоволително

- **Как оценявате качеството на предоставените APP услуги?**

21,74 % - много добро

52,17 % - добро

21,74 % - задоволително

4,35 % - неутрално

- **Как оценявате качеството на предоставените TWR услуги?**

17,39 % - много добро

56,52 % - добро

21,74 % - задоволително

4,35 % - неутрално

Преобладаващия брой анкетиращи, са удовлетворени от качеството на предоставяните услуги, като са дали оценки над средното ниво по определената скала.

Запазва се тенденцията за растеж, като оценките „много добро“ и „добро“ са по-високи от предходните години. За съжаление има и съществен процент оценки „задоволително“ и „неутрално“, които показват, че предприятието трябва да продължи да работи за повишаването на качеството на предлаганото обслужване на въздушното движение. Няма дадени оценки „незадоволително“, за качеството на предоставяното ОВД.

2. Установяване на удовлетвореността на клиентите от предоставяното АИО

В съответствие с утвърдени в ДП РВД „Правила за управление на отношенията с клиентите“ и последователната политика на предприятието за налагане на прозрачност и доверие в отношенията с клиентите, се извършва непрекъснато проучване на тяхната удовлетвореност и нужди, с цел постоянно подобряване на услугите по предоставяното аеронавигационно информационно обслужване (АИО) през 2012 г.

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

Бяха анкетирани постоянните клиенти на АИО, като авиационни оператори, служби за АИО на чужди държави и ползватели на аеронавигационно обслужване в рамките на ДП РВД. Резултатите от извършения анализ и оценка на получените въпросници за измерване на удовлетвореността на клиентите на АИО са документирани в протокол от 18.12.2012 г. Критериите за оценка на въпросниците са съобразени с изискванията на „Правилата за управление на отношенията с клиентите на ДП РВД“ и се базират на набор от индикатори, отнесени към продукта или услугата, организацията на дейността, както и скала за определяне на удовлетвореността на ползвателя.

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 продукти/услуги и са дали следните оценки:

- **Отлична оценка - 76.3%;**
- **Оценка над средното ниво (добро) - 23.7%.**

Запазва се тенденцията за растеж на далите отлична оценка клиенти/ползватели на АИО. Няма дадени оценки средно ниво, под средното ниво (лошо) и ниво много лошо, за качеството на предоставяното аеронавигационно информационно обслужване.

3. Установяване на удовлетвореността на клиентите от предоставяното АМО

Във връзка с ”Правилата за управление на отношенията с клиента на ДП РВД” отдел АМО провери и оценени 72 анкетни карти, предоставени на ползватели.

Критериите за оценка са съобразени с изискванията на и се базират на набор от индикатори, отнесени към продукта/услугата и организацията на дейността. Формата и съдържанието на анкетните карти и скалата за определяне на удовлетвореността са съгласувани с представителя на ръководството на ДП РВД.

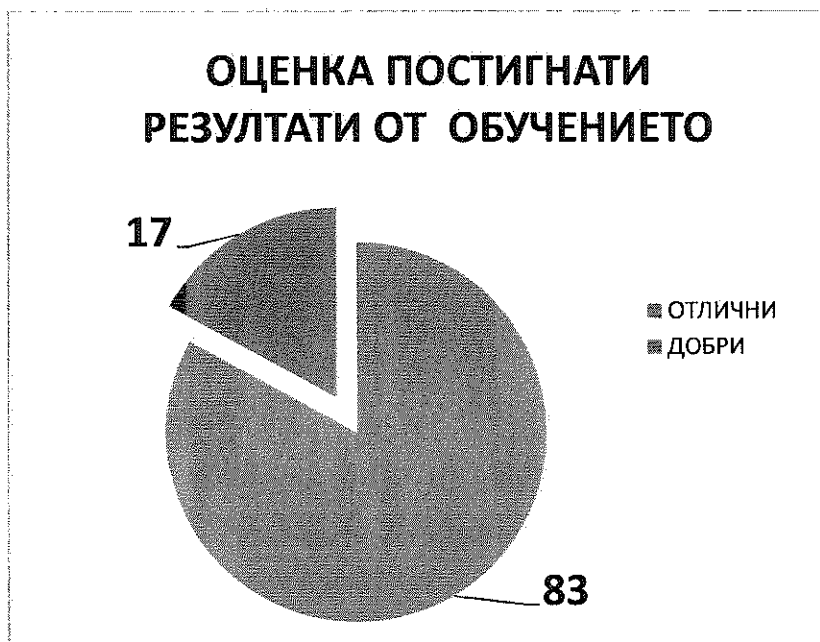
Преобладаващият брой анкетиранни, постоянни клиенти/авиационни оператори, ползватели на аеронавигационно метеорологично обслужване в рамките на ДП РВД, са удовлетворени от качеството на предоставяните продукти/услуги и са дали следните оценки:

- Отлична оценка - 76%;
- Оценка над средното ниво (добро) - 24%.

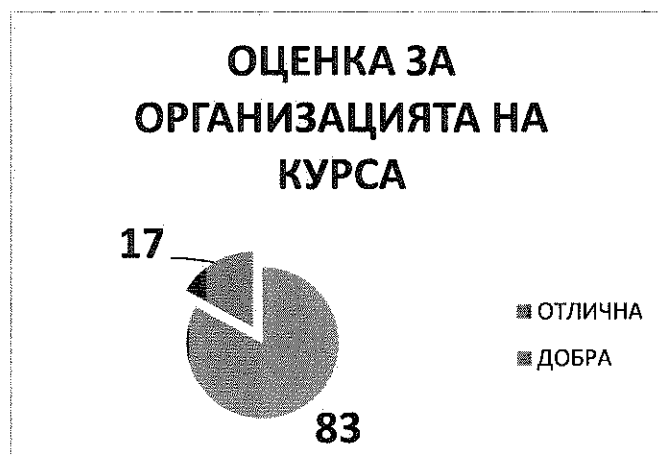
Препоръки посочени в анкетните карти:

- Необходимост от повече информация по време на мъгли;
- Необходимост от инсталиране на автоматизиран метеорологичен брифинг на Терминал 2, на летище София;

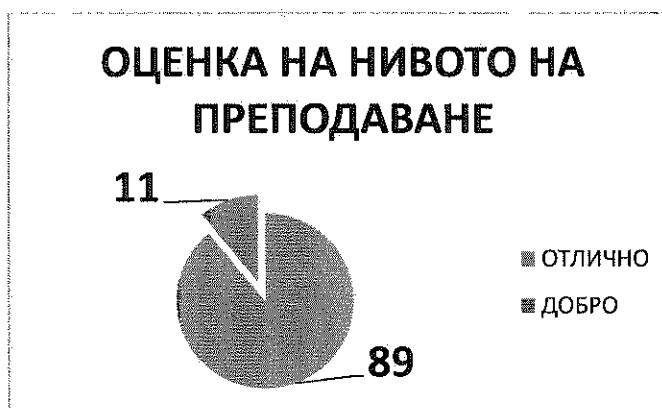
През 2012 г. бе проведено и обучение с потребители от Общата Авиация и обработка на въпросниците от курса показва следните резултати:



Фигура 1



Фигура 2



Фигура 3

Препоръки във връзка с проведено обучение:

- Добра практика за в бъдеще би било организирането на периодични срещи с цел запознаване с нововъведения в АМО и популяризирането им сред широк кръг ползватели;
- Разговорите с ползватели от авиацията с общо предназначение показва, че е необходима нова визия на автоматизирания метеорологичен брифинг за предполетна информация в частта си по обслужване на визуални полети;