

ГОДИШЕН ДОКЛАД

за дейностите по управление на отношенията с клиентите на ДП РВД през 2018 г.

I. Въведение.

През годината бе проведена планираната консултативна среща на стратегическо ниво с представители на Международната асоциация по въздушен транспорт (IATA). В началото на месец юни се състоя консултативна среща с авиокомпаниите, които се обслужват от летищни центрове за ОВД Бургас и Варна, а в началото на месец декември бе проведена консултативна среща с клиентите, които провеждат полети на летищата София, Пловдив и Горна Оряховица.

През 2018 г. продължи активното участие на ДП РВД във форума „Съвместно управление на околната среда в района на летищата“ (СУВОС).

II. Консултативни срещи на оперативно ниво.

1. Форум на ЛЦ за ОВД Бургас и Варна.

На 06 юни 2018 г. в гр. Варна бе проведена 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 „Предстоящи промени в организацията на въздушното пространство (ОВП)“. Презентацията разгледа следните теми:

- а) Актуализиране на процедурите за намаляване на шума на летище София:
 - По обслужени полети летище София вече попада в обсега на Регламент (ЕС) № 598/2014 - средно 50 000 полета годишно през последните 3 години;
 - По инициатива на ДП РВД и със съдействието на ГД ГВА са актуализирани процедурите за намаляване на шума, а именно:
 - Условия за определяне на използваемата ПИК с отчитане на изискванията за намаляване на шума;
 - Използване на публикуваните SID до достигане на 5000 фута;
 - Избягване на визуалните подходи над гъстонаселени райони;
 - Използване на определената ПИК за намаляване на шума;
 - Излитане само от началото на ПИК 27 през нощта;
 - Прилагане на минимална обратна тяга след кацане през нощта;
 - При отлитане от ПИК 09 увеличаване на минималната височина за завои до 4500 фута с цел избягване на населените места.
- б) Промени в ЛКР и въвеждане на зонална навигация - летище Пловдив:

- Намаляване на обема на летищната контролирана зона (CTR) и промени в маршрутите за полети по ПВП;
 - Въвеждане на многосекторен летищен контролиран район (ТМА);
 - Въвеждане на процедури за отлитане по зонална навигация (RNAV);
 - Въвеждане на процедури за подход по RNAV до минимумами LNAV и LNAV/VNAV;
 - Премахване на LO PDV, въвеждане на L PD и процедура за подход по него.
- в) Актуализиране на магнитното отклонение и въвеждане на минимумами LNAV/VNAV на летище София:
- Въвежда се международния модел за определяне на магнитното отклонение International Geomagnetic Reference Field (IGRF);
 - От 24 май 2018 г. е актуализирано магнитното отклонение за летище Пловдив;
 - От 16 август 2018 г. е актуализирано магнитното отклонение за летище София;
 - Предвижда се поетапно актуализиране на магнитното отклонение за летищата Бургас, Варна и Горна Оряховица;
 - Едновременно с актуализирането на данните в сборник AIP се извършват настройки (и летателни проверки) на системите VOR/DME;
 - Въвеждане на минимумами LNAV/VNAV на летище София.
- г) Развитие на въздушно пространство за свободно планиране (ВПСП/FRA):
- Въвеждане на сезонен (зимен сезон) FRA в РПИ София – февруари 2018;
 - Въвеждане на FRA в Словакия (само през нощта) – 06.12.2018;
 - Въвеждане на 24-часов целогодишен FRA в България – 23.05.2019;
 - През 2019 – FRA България, Румъния, Унгария и Словакия (само през нощта).

По време на срещата бе представена прогноза за очаквания трафик на летище Бургас през предстоящия летен сезон 2018 г. , като бе отбелязано следното:

- Очаквано увеличение на трафика с около 22% спрямо лятото на 2017 г;
- Най- натоварени месеци – юли, август;
- Най-натоварени дни – всеки петък и вторник на месец август и юли;
- Максимално почасово натоварване – 19 полета на час;
- Най-натоварени дати – 27 юли, 20 юли, 03 август, 10 август, 6 юли;
- Типове ВС, с които се очаква да бъдат изпълнени най-голям брой полети – B738, A320, A321, MD82.

Представен бе проект на „Инструкция за провеждане на полетите в условията на намалена видимост на летище Бургас“, като бе акцентирано върху следното:

- а) Промени в процедурите за намалена видимост (RAVP) за летище Бургас - видимост 2500 m и по-малко.
- б) Процедури за ниска видимост при излитане:
- Начало на процедурите при видимост на ПИК (RVR) ≤ 1000 m;
 - наличие на планирани полети;
 - доклад от дежурния авиометеоролог;
 - Въвеждане - RVR на използваната ПИК < 550 m/ ДГО < 200 ft;

- Отмяна - RVR \geq 1000 m/ ДГО > 300 ft;
 - доклад на дежурния метеоролог;
 - липса на планирани полети в следващите 60 min.
- в) Процедури за ниска видимост при подход за кацане:
 - Минималната дистанция между ВС на финалната права - 10 NM;
 - Интервалът между две кацащи ВС трябва да бъде такъв, че първото ВС да може да освободи чувствителната зона на LLZ 22, преди второто ВС да достигне 4 NM от точката на опиране;

Представена бе прогноза за очаквания трафик на летище Варна през предстоящия летен сезон 2018 г., като бе отбелязано следното:

- Очаквано увеличение на трафика с около 17% спрямо лятото на 2017 г.;
- Най-натоварени месеци – юли и август;
- Най-натоварени дни – петък и вторник;
- Пикова седмица – 29- та със 764 планирани самолетодвижения;
- Най-натоварени дати – 20, 16 и 17 юли;
- Типове ВС, с които се очаква да бъдат изпълнени най-голям брой полети- A320, B738, MD82, A319.

Авиометеоролог от Единния прогностичен център (ЕПЦ) към РЦ за ОВД София запозна участниците в срещата с промените, касаещи аеронавигационно метеорологично обслужване (АМО), предоставяно на потребителите от ДП РВД, а именно:

- Промяна в организацията – авиационните прогнози и предупреждения се издават от единен прогностичен център в РЦ за ОВД – София. Промяната в АМО е публикувана в сборник AIP на Р България на 10.11.2016 г.;
- Новостите в техническото осигуряване
 - модернизация на АМНС Vaisala във Варна, Бургас и София;
 - инсталиране на видеонаблюдение на метеорологичните условия на летищата Варна, Бургас, Пловдив и Г.Оряховица;
 - инсталиране на всички летища на компактни резервни метеорологични станции – LUFFT WS600;
 - инсталиране на работна станция на метеоролога – Visual Weather.
- Нормативни документи касаещи АМО:
 - Регламент за изпълнение (ЕС) – 2017/373;
 - ICAO, Анекс 3;
 - ICAO Doc 8896 и Doc 7754;
 - Наредба № 3 за метеорологичното обслужване на гражданското въздухоплаване, издадена от министъра на транспорта, информационните технологии и съобщенията.
- Брифинг, консултация и полетна документация – налична е възможност за електронен брифинг – веб базирано приложение, както и обновена версия на упътване за работа с автоматизиран брифинг;
- Нови проекти:
 - разширение на работната станция на метеоролога Visual Weather;
 - стартиране на проект за въвеждане в оперативна работа на регионален числен модел за прогноза – WRF-BULATSA;
 - експериментално монтиране на уред за измерване на профила на вятъра – содар;
 - проект за добавяне на детектори на атмосферни електрически разряди (Vaisala TSS928) към АМНС на всички летища.

По време на срещата, бяха обсъдени въпроси свързани с трудности при самостоятелно напускане на определени самолетни стоянки на летище Бургас и възникване на необходимостта от избутване на самолетите при запуск, което би могло да доведе до забавяне на някои полети. Представител на летищния оператор разясни, че летищния координационен център в Бургас изготвя разчет за деня и се стреми съседната стоянка да бъде винаги свободна, така че самолетите да могат да напускат своите стоянки без необходимост от избутване. При необходимост от информация, пилотът би могъл да се обръща към ЛКЦ, за да се осъществи предварителна координация.

2. Форум на РЦ за ОВД София

На 06 декември 2018 г. в гр. София се проведе консултативна среща между представители на авиокомпаниите, АОПА, летищни оператори, наземни оператори и ДП РВД.

Изнесена бе презентация на тема „Промени в организацията на въздушното пространство на района за полетна информация (FIR) София“, в която бяха представени накратко направените през 2018 г. промени, както следва:

- Актуализиране на магнитното отклонение:
 - въвеждане на световния магнитен модел;
 - актуализиране на магнитните отклонения на системи VOR/DME и извършване на наземни и летателни проверки;
 - актуализиране на магнитните пътни линии на въздушните трасета и процедурите за долитане, подход и отлитане;
- Въвеждане на нова организация на въздушното пространство и процедури за полети на летище Пловдив:
 - въвеждане на летищен контролиран район (ТМА), намаляване на летищната контролирана зона (CTR) (увеличаване на въздушното пространство клас „G“), въвеждане на задължителни транспондерни зони (TMZ) и задължителни радиозони (RMZ), Преходна височина – 12 000 ft, актуализиране на пилотажни зони за нуждите на Авиобаза Крумово;
 - въвеждане на процедури за подход и отлитане по RNAV, актуализиране на процедурите за подход и отлитане по VOR и маршрутите за полети по правилата за визуални полети (ПВП);
 - оптимизиране на броя на NDB и процедурите за полети по NDB.
- Промени в процедурите за подход на летище София:
 - въвеждане на процедури за подход по APV BARO VNAV (минимуми LNAV/VNAV), приложими до температура на въздуха минус 25° C;
- Въвеждане на каналното отстояние 8.33 kHz:
 - координиране на дейностите по въвеждането и изготвяне на публикация в сборник AIP.

Участниците в срещата бяха запознати с планираните за 2019 г. промени, а именно:

- Зоните, в които се ограничава въздухоплаването (03 JAN 2019):
 - актуализиране на зони, в които се ограничава въздухоплаването (TSA, полигони за борба с градушките);
 - промяна на статута на TSA/TRA (премахване на TSA и преобразуване на TSA в TRA);
 - въвеждане на Military ATZ (за военни летища).

- Промени на въздушното пространство във връзка с новото летище на Истанбул - LTFM (03 JAN 2019):
 - актуализиране на въздушни трасета и договори за взаимодействие;
 - съвместно с турския ДАНО DHMI, въвеждане в ДП РВД на трансгранично средство за управление на долитанията (ХМАН).
- Актуализиране на текстовете относно птиците в районите на летищата:
 - във връзка с предписание на СЗРАС и указания на ГД ГВА.
- Въвеждане на FRA без сезонни ограничения.
- Въвеждане на обща преходна височина във FIR София – 12 000 ft:
 - не засяга въздушното пространство на FIR София - над преходното полетно ниво;
 - не засяга летищните контролирани райони (ТМА);
 - предвижда въвеждане на регионални QNH под 12 000 ft.

На срещата бе изнесена презентация на тема „Предстоящо изменение на изискванията за оборудване с транспондери Mode S, (AIC 04/18):

- Изисквания относно системите, участващи в предоставянето на данни от наблюдението/обзора;
- Компонентите на горните системи;
- Свързани процедури;
- Гарантиране на хармонизирането на функциите, оперативната съвместимост и ефективността;
- За целите на координацията между гражданското и военното въздухоплаване.

На срещата бе изнесена и презентация на „Последни тенденции при осигуряване на безопасността при УВД/АНО“. Участниците бяха информирани за 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.

Изнесена бе презентация на тема „Информация за предстояща модернизация на ILS/DME 27 CAT ШВ на летище София“, в която бяха разгледани следните въпроси свързани с КНО:

- Извеждане от експлоатация – 18 март 2019 г.;
- Демонтаж на старо и монтаж на ново оборудване от 18 март до 30 юни 2019;
- Планирано начало на операции на ILS в CAT I – 1 юли 2019 г.;
- Уточнена с ГД ГВА ускорена процедура за въвеждане на ILS в CAT ШВ;
- Планирано начало на експлоатация в CAT ШВ – 15 ноември 2019 г.

Участниците в срещата бяха запознати с новите нормативни документи, които регламентират дейността на авиометеорологичното обслужване (АМО) и промените в организацията на АМО в ДП РВД и сформиранието на ЕПЦ- Единен Прогностичен Център. Тази промяна налага реорганизация на работните позиции и промени в техническото осигуряване за авиометеоролозите.

Бяха презентирани софтуерни и технически нововъведения:

- Модернизация на АМНС Vaisala, като от април 2018 г. , на летище София е инсталирана версия на софтуера Avimet 8, който позволява да се излъчва информация за облаци през 50ft и така се изпълняват препоръчителните изисквания за работа в условия на ниска видимост - CAT ШВ;

- Инсталирани резервни компактни метеорологични станции – Luftt WS600;
- Система за видео-мониторинг на летище Варна, Бургас, Пловдив и Г.Оряховица;
- Монтирани детектори за електрически разряди, които дават възможност за включване на тип облачност в Auto-METAR и Auto-Metreport;
- Система за визуализация и анализ на метеорологична информация – IBL Visual Weather;
- Система за автоматизиран МЕТЕО брифинг – АБМ.

В последната част на презентацията, бяха представени характерните опасни явления за есенно-зимния сезон.

Представител на АОРА България постави редица въпроси/искания към ДП РВД. Представителите на ДП РВД се ангажираха да разгледат исканията на АОРА България и да предоставят становището на ДП РВД по тях.

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

През 2018 г. продължи активното участие на ДП РВД във форума „Съвместно управление на околната среда в района на летищата“ (СУВОС). На 28.05.2018 г. в гр. София, под домакинството на „Летище София“ ЕАД, беше проведена среща на Съвета на СУВОС. На срещата беше направен преглед на резултатите от годишните акустични анализи на летища София, Варна, Бургас и на тяхната корелация с оплакванията от авиационния шум, както и на мерките за намаляване на авиационния шум, предприемани от летищните оператори, авиокомпаниите и ДП РВД. От страна на ДП РВД бяха представени въведените от 26 април 2018 г. допълнителни мерки за ограничаване на самолетния шум в района на летище София, както и обсъдено бъдещото разработване на конкретни мерки за намаляване на авиационния шум на териториите около летищата Варна и Бургас.

На срещата бяха представени актуализирани версии на документите на СУВОС във връзка с новото издание на Specification for Collaborative Environmental Management (CEM), EUROCONTROL, ed. 1.1/31.08.2018 и необходимостта от осъвременяване на ключовите цели за намаляване на въздействието върху околната среда от авиационната дейност в района на летищата, и времевата рамка за тяхното достигане. Беше решено ДП РВД да бъде депозитар на документите на СУВОС.

III. Установяване на удовлетвореност на клиентите от предоставеното аеронавигационно информационно обслужване (АИО), аеронавигационно метеорологично обслужване (АМО), обслужване на въздушното движение (ОВД) и услуги по комуникация, навигация и обзор (КНО).

1. Установяване на удовлетвореността на клиентите от предоставеното АИО

На 23.01.2019 г. беше направено измерване съгласно методиката за оценка удовлетвореността на клиентите/ползвателите на АИО, като бяха проверени и оценени 10 броя въпросници, предоставени на ползватели по време на обслужването, попълнени и получени от отдел АИО.



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.

Направено бе вътрешно обсъждане, анализ и документиране на резултатите от комисия в състав временно изпълняващ длъжността началник на отдел АИО и специалист от отдел УВП.

След проверка и систематизиране на резултатите от постъпилите въпросници, комисията представя следните поставени оценки от клиентите/ползвателите на АИО:

1. Достъпност и навременност на аеронавигационните публикации (AIP AMDTs, AIP SUPs и AIC).

- 90 % - много добро - 9 ползватели;
- 10 % - добро - 1 ползвател.

2. Пълнота и точност на аеронавигационната информация, публикувана чрез AIP AMDTs, AIP SUPs и AIC или чрез NOTAM съобщения.

- 90 % - много добро - 9 ползватели;
- 10 % - добро - 1 ползвател;

3. Качеството на предоставяното аеронавигационно информационно обслужване:

- 100 % - много добро - 10 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 (незадоволително, неутрално, задоволително, добро и много добро).

Всички 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 предоставяното аеронавигационно обслужване и са дали оценка:

1. Отговор “Много добро“	-	100.00 %
2. Отговор “Добро”	-	0 %
3. Отговор “Задоволително”	-	0 %
4. Отговор “Неутрално	-	0 %
5. Отговор “Незадоволително”	-	0 %

Не са получени оценки “незадоволително“, „неутрално“ и „задоволително“.

2. Установяване на удовлетвореността на клиентите от предоставяното АМО

На 17.01.2019 г. бе направено измерване, съгласно методиката за оценка удовлетвореността на клиентите/ползвателите на АМО, като бяха проверени и оценени 9 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 проверка и систематизиране на резултатите от постъпилите анкетни карти, комисията, съставена от началник отдел АМО, експерт от отдел АМО и авоиметеоролог в отдел ЕПЦ, получи следните резултати от оценките на клиенти/ползватели:

1. Качеството на предоставяното аеронавигационно метеорологично обслужване е оценено като много добро от 2/3 от анкетираните ползватели, 1/3 от тях оценяват обслужването като добро;

2. 67% от анкетираните заявяват, че чрез системата за предполетен брифинг получават необходимата им за полета метеорологична документация, 22% заявяват, че си допълват получената информация и от други източници. Един от анкетираните не е отговорил на въпроса.

3. Възможността за допълнителен брифинг/консултация преди провеждане на полет се използва или би се използвала само при неяснота в полетната документация от 67% от анкетираните, а 22% заявяват, че нямат нужда от допълнителен брифинг, Един от анкетираните не е отговорил на въпроса;

4. Информацията, получавана при брифинг/консултация се оценява като достатъчно ясна и точна от 78%, един ползвател е отговорил, че не може да прецени, а един не е отговорил на въпроса;

5. Всички потребители са оценили, като достатъчна информацията, която е включена в метеорологичния сайт на ДП РВД;

6. Потребителите са направили следните препоръки и предложения към аеронавигационното метеорологично обслужване, предоставяно от ДП РВД:

- Включване на допълнителни групи във визуализацията AWOS, предоставена на ЛКЦ Пловдив, а именно Weather, Rain Ins и Rain Sum.
- Включване на група за минимална и максимална температура в летищните прогнози TAF;
- Осигуряване на своевременна промяна на информацията за срез на вятъра в емисиите на система ATIS;
- Навременно обновяване на информацията за турбулентност, включвана в емисиите на система ATIS.

3. Установяване на удовлетвореността на клиентите от предоставяното ОВД

На 21.01.2019 г. бе извършено измерване, съгласно методиката за оценка на удовлетвореността на клиентите/ползвателите на ОВД, като бяха проверени и оценени 3 анкетни карти, предоставени на ползватели по време на регулярна среща с клиентите, попълнени от ползвателите и получени в отдел ОВД на 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 проверка и систематизиране на резултатите от постъпилите анкетни карти,



комисията представи следните оценки на клиенти/ползватели:

1. Цялостното качество на предоставяното от ДП РВД обслужване на въздушното движение е оценено като много добро в 67% от отговорите и добро в останалите 33 %;
2. Взаимодействието между ДП РВД и съответния ползвател е оценено като много добро в 67% от отговорите и добро в останалите 33 %;
3. Управлението на връзките с клиентите е оценено като много добро в 67% от отговорите и добро в останалите 33 %;
4. 67 % от клиентите/ползвателите изразяват съгласие, че обслужването което ДП РВД предоставя отговаря на очакваните стандарти по безопасност, 33 (1 отговор)% – неутрално.
5. На въпроса относно наличието на случаи на закъснения поради недостатъчен капацитет във въздушното пространство на района за полетна информация София (FIR Sofia), 33 % от анкетираните, отговарят – никога, а останалите 67 % са отговорили – неприложимо.
6. На въпроса как оценяват качеството на предоставяното ОВД от различните органи за ОВД – Кула, Подход, Контрол и Център за полетна информация (ЦПИ), 100 % от анкетираните, дават оценка – много добро за съответните органи за ОВД, чиито услуги използват.

Коментари и препоръки в свободен текст не са предоставени в наличните анкетни карти.

4. Установяване на удовлетвореността на клиентите от предоставяното КНО

На 25.01.2019 г. бе извършено измерване, съгласно методиката за оценка удовлетвореността на клиентите/ползвателите на КНО услуги, като беше проверена и оценена 1 анкетна карта, изпратена от ползватели на електронната поща на ДП РВД.

Критериите за оценка са съобразени с изискванията на т. 6.1 от Правила за управление на отношенията с клиентите на ДП РВД.

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

1. Качеството на VHF „въздух-земя“ услугата и ATIS/VOLMET услугата, предоставено от ДП РВД е оценено като **добро в 100 %** от отговорите.
2. Покритието на услугата VHF „въздух-земя“, предоставена във въздушното пространство във FIR София е оценено като **добро в 100 %** от отговорите.
3. Качеството на предоставяното навигационно обслужване за точен подход е оценено като **добро в 100 %** от случаите.
4. Качеството на предоставяното навигационно обслужване за неточен подход е оценено като **добро в 100 %** от случаите.
5. Покритието на предоставяното навигационно обслужване чрез DME/DME покритие във въздушното пространство на FIR София е оценено като **добро в 100 %** от случаите.
6. На въпроса относно начина на разглеждане на запитванията от страна на клиентите за комуникационно и навигационно обслужване е оценено на **добро в 100 %** от случаите.

Коментари и препоръки в свободен текст не са предоставени.