

ГОДИШЕН ДОКЛАД

за дейностите по управление на отношенията с клиентите на ДП РВД през 2019 г.

I. Въведение.

През 2019 бе проведена традиционната консултативна среща на стратегическо ниво с представители на Международната асоциация по въздушен транспорт (IATA). Също така, през 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 2019 г. продължи и 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 14 юни 2019 г. в гр. Бургас се проведе консултативна среща, между представители на представители на летищните оператори, наземните оператори, авиокомпаниите, авиацията с общо предназначение и ДП РВД, във връзка с обслужването на въздушното движение от летищата Варна и Бургас през летния сезон.

Като първа точка от дневния ред беше изнесена презентация на тема „Промени в организацията на въздушното пространство и процедурите за полети направени в периода май 2018 г. - май 2019 г.“;

Презентацията разгледа следните теми:

- Промени в организацията на въздушното пространство:
 - ✓ Въвеждане на FRA -24/7;
 - ✓ Въвеждане на SEEN FRA.
- Промени в процедурите за полети на летище Бургас:
 - ✓ Процедура за отлитане: Използването на процедура за намаляване на шума при отлитане 2 (NADP2) е препоръчително за всички турбореактивни ВС, излитащи от летище Бургас;
 - ✓ Процедура за долитане: Препоръчителна техника за експлоатация на ВС е подход с непрекъснато снижение (CDA). Целта е пилотите да бъдат подпомогнати да оптимизират профилите на ВС, за да се намали въздействието на шума върху земята и където е възможно да се намали разходът на гориво и емисии в атмосферата.
- Промени в маршрутите за полети по ПВП:
 - ✓ Всички временно отделени зони (ВОЗ) са заменени с временно резервирани зони (ВРЗ);
 - ✓ Коригирана е военната летищна зона Граф Игнатиево;

- ✓ Въведени са маршрути за полети по ПВП;
- Промени в аеронавигационното осигуряване:
 - ✓ Модернизирана е система ILS/DME 27 на летище София:
 - въвеждане 23.05.2019 CAT I и
 - въвеждане 15.11.2019 CAT III;
 - ✓ Инсталирана е нова система DVOR/DME на летище Горна Оряховица – въвеждане 08.2019 г.

Като втора точка от дневния ред беше изнесена презентация на тема „Преход от AIS към AIM в ДП РВД“. По време на нея участниците бяха запознати с отговорностите, стандартите и регулаторната рамка, включващи:

- ✓ Стандарти:
- ✓ ICAO – Annex 15;
- ✓ ICAO Doc 10066 – PANS-AIM;
- ✓ Регламент 73/2010 – за качеството на аеронавигационните данни и аеронавигационната информация;
- ✓ Закон за гражданско въздухоплаване;
- ✓ Наредба №15 на МТИТС;

Други опорни точки от презентацията:

- Концепция за АИМ;
- Фазов подход за реализиране на АИМ;
- Предприети стъпки от ДП РВД за реализиране на концепцията за АИМ:
 - ✓ През 2016 г. е стартирана е процедура за придобиване и внедряване на система за управление на аеронавигационна информация СУАИ;
 - Изготвени са технически спецификации;
 - Проведена е процедура за обществена поръчка;
 - ✓ През 2017 г. е избран изпълнител и е сключен договор:
 - Доставката на системата е на два етапа, ноември 2018 и април 2019 г., напълно функционираща система според изискванията;
 - През 2019 г. е сключено допълнително споразумение за удължаване на срока за разработка и доставка и включване на допълнителни елементи;
 - Поставен е нов краен срок за доставка – м. октомври 2020 г.;
 - ✓ FPDAM – Flight Procedure design (отделен проект).
- Наблюдават се и редица предизвикателства, свързани с процесите за непрекъснато обновяване на аеронавигационните данни, както и договорите с доставчиците на първоначално измерените данни. Трябва да се отбележи, че европейското законодателство не следва плътно стандартите и препоръчителните практики на ICAO.

Като следваща точка от дневния ред беше представена прогноза за очаквания трафик на летище Варна през летния сезон на 2019 г., като беше отбелязано следното:

- Спад на трафика с около 20% спрямо лятото на 2019 г.;
- Най-натоварени месеци – юли и август;
- Най-натоварени дни – петък и вторник;
- Типове ВС, с които се очаква да бъдат изпълнени най-голям брой полети- A320, B738, MD82, A319.

Отбеляза се още стартирането на нов проект за модернизация на перона, подмяна на стълбовете за осветяване на самолетните стоянки, което трябва да допринесе за по-добра осветеност, оптимизация на пространството и увеличаване на капацитета.



Беше представена още и прогнозата за очаквания трафик през летния сезон на летище Бургас през 2019 г., като беше отбелязано следното:

- Спад на трафика между 6 -16% спрямо лятото на 2018 г;
- Най- натоварен месеци – юли, август, юни и септември;
- Най-натоварени дни – всеки петък и вторник на месец август и юли;
- Максимално почасово натоварване – 19 полета на час;
- Най-натоварени дати –09 август и 02 август;
- Типове ВС, с които се очаква да бъдат изпълнени най-голям брой полети - А320, В738.

След това форумът продължи с презентация на тема: „Аеронавигационно осигуряване и безопасност на полетите през 2018 г.“ Той запозна участниците с петте най-големи рискове през 2018 г. идентифицирани от NM, като отбеляза, че за 2019 г. се наблюдава появата на нов риск за ДП РВД, а именно – неразрешеното навлизане на ВС в КВП или отделено ВП. Изброени бяха най-честите „особени случаи в полет“ при УВД за 2018 г.:

- Отклонение на ВС от маршрута заради болен пътник [Medical Emergency];
- Заслепяване с фокусиран мощен светлинен източник/лазер;
- Доклад за удар с птица;
- Отклонение на ВС от зададеното разрешение по КВД.

Беше още отбелязано, че през 2018 г. са регистрирани общо 604 авиационни събития, свързани с безопасността (спрямо 494 за 2017 г.), наблюдава се увеличение от 22%. Отбелязани бяха и бъдещите предизвикателства, като:

- Повишаване на очаквания ръст на прелитация трафик за следващите 5 години;
- Пролетен/летен период свързан със заобикаляне на конвективна облачност;
- Влияние на външни фактори (регулаторен натиск) за още по-добра ефективност в съответствие с RP3, мерки на NM и др.);
- Увеличение на полетите с дроне в ВП клас С и други.

На участниците беше припомнено за извършената промяна в АМО и концентрирането на дейностите по изготвяне и разпространяване на прогнози и предупреждения в отдел Единен прогностичен център, РЦ за ОВД София. На участниците още бяха представени някои новостите в АМО, като: модернизацията на автоматизираната метеорологична наблюдателна система (АМНС) на летище София, като след модернизацията вече е възможно докладване на долната граница на облачността със стъпка 50ft; предстоящата модернизация на АМНС за летищата Варна и Бургас и бъдещото въвеждане на графично изобразяване на прогнози GAMET и информации AIRMET и SIGMET чрез карти. Подробно на участниците в срещата бяха демонстрирани възможностите на датчиците за детекция на мълнии TSS928, с които са екипирани и петте международни летища на Р България. Подробно беше обяснен принципа им на работа, обхвата и честотата на данните. На участниците беше припомнено, че могат да получат достъп до аеронавигационните метеорологични услуги, предоставяни от ДП РВД чрез заявка на адрес: <https://www.bulatsa.com/uslugi/aviometeorologichni-uslugi/zayavka-za-dostap>.

На участниците също така беше изнесена презентация на тема „Промени въведени през 2019 г.“, като разгледа следните теми:

- Актуализиране на процедурите за намаляване на шума - летище Бургас:
 - ✓ Публикувани на 14 MAR 19 с AIRAC AIP AMDT 03/19 в сила от 25 APR 18;
 - ✓ Процедурите са изготвени и публикувани по указание на ГД ГВА;



- ✓ Използвани са ICAO Doc 8168 (PANS-OPS) и Doc 4444 (PANS-ATM), както и световните практики в областта;
- Процедури при намалена и ниска видимост:
 - ✓ Процедури при намалена видимост: Намалената видимост е такава видимост при която част или цялата маневрена площ на летището не може да бъде наблюдавана визуално от ЛКК и в следствие на това РП нямат възможност да осъществяват визуално наблюдение на движението по тази площ;
 - ✓ За летище Бургас: видимост 2500 m и по-малко;
 - ✓ Процедури при ниска видимост: Въвеждане: - RVR на използваната ПИК < 550 m/ ДГО < 200 ft;
 - ✓ Премахнато е ограничението за излитане при видимост на ПИК (RVR) по-малка или равна на 150 m, както и задължението за отмяната на процедурите при RVR под 150 m.;
 - ✓ В условия на ниска видимост не се извършва излитане от позиция (intersection take-off);
 - ✓ При въведени процедури за ниска видимост, етап „ПРИЛАГАНЕ” се разрешава във всеки един момент от време по маневрената площ да има само едно движещо се ВС или автотранспортно средство. Разрешение за рулиране на ВС се дава след доклад за излитане от предходното ВС или след установяване на МС при прекратено излитане и кацане на ВС.
- Буксиране и рулиране по ППР:
 - ✓ Забранява се процедура “cross-bleed start”, когато към ВС има закачено водило и/или “pushback” влекач. “Cross-bleed start” се разрешава, след като влекача, заедно с водилото са разкачени от ВС;
 - ✓ Скорост на движение при извършване на самолетоводене : максимум 30 км/ч;
 - ✓ Забранява се движението по перона на ВС, кацаци на Летище Бургас, без самолетоводещ автомобил. Ако самолетоводещият автомобил се забави, ВС изчаква в началото на перона;
 - ✓ Органът за ОВД не предоставя сепарация на перона и перонните TWY;
 - ✓ Органът за ОВД може да даде инструкции на ВС да пресече пътя на друго ВС по перона и перонните TWY. В този случай отговорността на екипажа на ВС е да осигури сепарация с другото ВС. Ако екипажът на ВС прецени, че това носи риск за безопасността, трябва да спре на място и да информира органа за ОВД;
 - ✓ Разминаването на края на крилата на ВС е отговорност на екипажа на ВС;
 - ✓ На TWY Н се използва предварителен старт 22 CAT I (Holding CAT I), освен ако не е указано друго от ръководителя на полети;
- Промени в действията за NM (Network Manager).

От авиокомпанията Bulgarian air charter, отправиха въпрос за възможност за намаляване на прилаганата сепарация на финалния подход на летище Бургас, с оглед намаляване на времето за изчакване на излитания. Също така се изрази недоволство, че анкетната карта на ползвателя от сайта на ДП РВД не функционира и не може да предостави своето мнение, свързано с качеството на обслужването.

ДП РВД пое ангажимент проблемът с анкетната карта да бъде докладван и отстранен във възможно най-кратки срокове.



2. Форум на РЦ за ОВД София

На 10 декември 2019 г. в гр. София се проведе консултативна среща между представители на авиокомпаниите, летища, ГД ГВА и ДП РВД.

Като първа точка от дневния ред беше изнесена презентация от отдел АМО на тема: „Предстоящи промени във взаимодействието между авиометеорологичното обслужване предоставяно от ДП РВД и авиационните потребители“. На нея беше представена новата функционалност на автоматизираната метеорологична наблюдателна система на летище София, която позволява долната граница на облачността да се докладва в метеорологичните съобщения в система АТИС на стъпки от 50 фута до 300 фута. Използването на тази стъпка съответства напълно на използването на категория 3В на летището.

Присъстващите бяха информирани още за нововъведените датчици за детекция на мълнии на всички международни летища, тяхното използване и функционалности.

Беше отбелязано също така, че въвеждането в сила на регламент за изпълнение 2017/373 ще наложи промяна в предоставяните летищни предупреждения. До този момент летищните предупреждения са предоставяни от метеорологичната служба на летищните администрации, но от 2020 година е летищните предупреждения ще бъдат издавани в електронна форма, по стандартен формат и при спазване на същите критерии към метеорологичните елементи.

На участниците беше изложена също така презентация на тема: „Промени в организацията на въздушното пространство“. Участниците бяха запознати с :

- Промени в организацията на въздушното пространство;
 - ✓ Всички временно отделени зони (ВОЗ) са заменени с временно резервирани зони (ВРЗ);
 - ✓ Коригирана е военната летищна зона Граф Игнатиево;
 - ✓ Въведени са маршрути за полети по ПВП;
 - за долитане/отлитане до/от ЛП Казанлък;
 - свързващ пътни точки NISVA и RUMEN и преминаващ южно от Витоша извън СТР София.
- Промени в процедурите за полети:
 - ✓ летище Бургас;
 - ✓ летище Варна;
- Промени в маршрутите за полети по ПВП;
- Промени в навигационното осигуряване:
 - Модернизирана е система ILS/DME 27 на летище София;
 - Инсталирана е нова система DVOR/DME на летище Горна Оряховица.

Темата на следващата презентация беше: „Оборудване с транспондер Mode S“. По време на нея участниците бяха запознати с Регламент за изпълнение (ЕС) № 1207/2011 на Комисията за определяне на изисквания относно функционирането и оперативната съвместимост на наблюдението в рамките на системата Единно европейско небе, изменен с Регламент (ЕУ) № 386/2017, както и с Регламент за изпълнение (ЕС) № 1206/2011 на Комисията за определяне на изисквания за идентификация на въздухоплавателните средства с цел наблюдение в рамките на системата Единно европейско небе. Пояснено беше също така, основния предмет на Регламента, неговия обхват и произтичащите изисквания към операторите.



ГД ГВА информира участниците за инициираната процедура към Европейската Комисия за искане на право за изключение от Регламент № 1207/2011 за типовете самолети MD-8X, решение по която се очаква през първата половина на 2020 г.

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

През 2019 г. ДП РВД участва в редовната среща на форума „Съвместно управление на въздействието върху околната среда от авиационните дейности в района на летищата София/Варна/Бургас/Пловдив/Горна Оряховица“ (СУВОС), проведена на територията летище Бургас, на 31.05.2019 г., под домакинството на “Фрапорт Туин Стар Еърпорт Мениджмънт” АД. На срещата беше направен преглед на резултатите от годишните акустични анализи на летищата София, Варна, Бургас и на тяхната корелация с оплакванията от авиационния шум. Участниците от страна на ДП РВД изнесоха презентации по две теми, по които се проведе дискусия:

- Намаляване въздействието на гражданската авиация върху околната среда чрез промени в организацията на въздушното пространство и процедурите за полети, и
- Показатели за ефективност в област околна среда (ОС) за третия референтен период (2020 - 2024 г.) от Европейската схема за ефективност.

За председател на Съвета за СУВОС през следващите две години бе избран представителя на ДП РВД.

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 16.01.2020 г., беше направено измерване, съгласно методиката за оценка на удовлетвореността на клиентите/ползвателите на АИО, като бяха проверени и оценени 23 броя въпросници, от които 17 са попълнени от ползватели през корпоративната интернет страница на ДП РВД, а 6 са получени в отдел АИО по електронната поща.

Критериите за оценка са съобразени с изискванията на документа „Правила за управление на отношенията с клиентите” (т. 6.1) и се базират на набор от индикатори, отнесени към продукта/услугата, организацията на дейността и длъжностното лице. Формата и съдържанието на въпросника и скалата за определяне на удовлетвореността са съгласувани с представителя на ръководството на ДП РВД.

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

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

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

- 70 % - много добро - 16 ползватели



- 30 % - добро - 7 ползватели
2. **Пълнота и точност на аеронавигационната информация, публикувана чрез AIP AMDTs, AIP SUPs и AIC или чрез NOTAM съобщения.**
- 74 % - много добро - 17 ползватели
 - 26 % - добро - 6 ползватели
3. **Качеството на предоставяното Ви аеронавигационно информационно обслужване е:**
- 74 % - много добро - 17 ползватели
 - 26 % - добро - 6 ползватели

Определянето на целевото ниво на показателя за ефективност се извършва като се изчислява средният аритметичен процент от дадени оценки от ползватели за съответните видове нива (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"	-	73 %
2. Отговор "Добро"	-	27 %
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 02.01.2020 г. бе направено измерване, съгласно методиката за оценка удовлетвореността на клиентите/ползвателите на АМО, като бяха проверени и оценени 12 анкетни карти, попълнени на интернет страницата на ДП РВД от ползватели на Аеронавигационно Метеорологично Обслужване (АМО) и получени в отдел АМО 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, съставена от началник отдел АМО, началник на отдел ЕПЦ, РЦ за ОВД и експерт от отдел АМО, получи следните резултати от оценките на клиенти/ползватели:

1. Качеството на предоставяното аеронавигационно метеорологично обслужване е оценено като много добро от 1/3 от анкетираните ползватели, 1/3 от тях оценяват обслужването като добро и 1/3 като неутрални или без отговор;



2. 42% от анкетираните заявяват, че чрез системата за предполетен брифинг получават необходимата им за полета метеорологична документация, 42% заявяват, че си допълват получената информация и от други източници. Двама от анкетираните не са отговорили 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 28% от анкетираните, 33 % от анкетираните не са отговорили на въпроса;

4. Информацията, получавана при брифинг/консултация се оценява като достатъчно ясна и точна от 50%.

3. Установяване на удовлетвореността на клиентите от предоставяното ОВД

На 27.01.2020 г. бе извършено измерване, съгласно методиката за оценка на удовлетвореността на клиентите/ползвателите на ОВД, като бяха проверени и оценени 23 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 оценена като **много добро** в **46%** от отговорите, **добро** в **27%**, **14%** са отговорили **неприложимо**, **9%** имат **неутрално** мнение, докато останалите **4%** са отговорили **задоволително**.
2. Взаимодействието между ДП РВД и съответния ползвател е оценено като **много добро** в **41%** от отговорите, **добро** в **32 %**, **14%** са отговорили **неприложимо**, **9%** имат **неутрално** мнение, докато останалите **4%** са отговорили **задоволително**.
3. Управлението на връзките с клиентите е оценено като **много добро** в **35%** от отговорите, като **добро** определят **35 %**, **неприложимо са отговорили 15% от участниците**, **10%** имат **неутрално** мнение, докато останалите **5%** са отговорили **задоволително**.
4. **81 %** от клиентите/ползвателите изразяват **съгласие**, че обслужването което ДП РВД предоставя отговаря на очакваните стандарти по безопасност, **14%** от тях имат **неутрално** мнение, а останалите **5 %** са дали отговор , че **не са съгласни**.
5. На въпроса относно наличието на случаи на закъснения поради недостатъчен капацитет във въздушното пространство на района за полетна информация София (FIR Sofia), **35 %** от анкетираните, отговарят – **никога**, **41% отговарят, рядко**, **6% - понякога**, а останалите **18%** 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), **37 %** от анкетираните, дават оценка – **много добро** за съответните органи за ОВД, чиито услуги използват, **32%** отговарят с **добра**, **14%** отговарят **неприложимо**, **12%** имат **неутрална** оценка, а **5%** дават **задоволителна** оценка.

Коментари и препоръки в свободен текст не са предоставени в наличните



анкетни карти.

4. Установяване на удовлетвореността на клиентите от предоставяното КНО

На 28.01.2020 г. бе извършено измерване, съгласно методиката за оценка удовлетвореността на клиентите/ползвателите на КНО услуги, като бяха проверени и оценени 6 анкетни карти.

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

Коментари и препоръки в свободен текст не са предоставени