

Федеральное агентство воздушного транспорта
(РОСАВИАЦИЯ)

Федеральное государственное
унитарное предприятие

«ГОСУДАРСТВЕННАЯ КОРПОРАЦИЯ
ПО ОРГАНИЗАЦИИ
ВОЗДУШНОГО ДВИЖЕНИЯ
В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

(ФГУП «Госкорпорация по ОрВД»)



Federal Air Transport Agency
(ROSAVIATSIJA)
Federal State Unitary Enterprise

“STATE AIR TRAFFIC MANAGEMENT
CORPORATION IN THE RUSSIAN
FEDERATION”

(FSUE “State ATM Corporation”)

01 ОКТ 2019

№

6-14566

На №

Директорам филиалов

О результатах проведения
опроса пользователей ВП РФ в 2019 году

Уважаемые коллеги!

В период с июля по сентябрь 2019 года генеральной дирекцией проведен опрос российских и иностранных пользователей ВП РФ.

Для учета в работе направляю анализ результатов опроса.

Приложение: Анализ результатов опроса пользователей ВП РФ за 2019 год на 37 л.

Директор по управлению
безопасностью полетов и качеству

Д.С. Молчанов


Исп: Сапроненков А.В.
Тлф: 8(495) 601-08-85



РОСАВИАЦИЯ
Федеральное государственное унитарное предприятие
«Государственная корпорация по организации воздушного движения
в Российской Федерации»
(ФГУП «Госкорпорация по ОрВД»)

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

**Анализ результатов опроса
пользователей воздушного пространства
Российской Федерации
об удовлетворённости услугой АНО,
предоставляемой ФГУП «Госкорпорация по ОрВД»**

	ФГУП «Госкорпорация по ОрВД»	Система менеджмента качества	
	Отдел менеджмента качества	Анализ результатов опроса пользователей воздушного пространства Российской Федерации об удовлетворённости услугой АНО, предоставляемой ФГУП «Госкорпорация по ОрВД»	Стр. 2/37

Оглавление

1.	Общие сведения	3
2.	Анализ полученных ответов по критериям:.....	4
2.1.	Своевременность предоставления информации о запретах и ограничениях ИВП	4
2.2.	Частота задержек вылета по вине органов ОВД/ПВП.....	4
2.3.	Качество предоставляемой диспетчерской информации.....	5
2.4.	Качество ведения диспетчерами радиообмена на английском языке	5
2.5.	Работа органов ОВД	6
2.6.	Оптимальность вертикального профиля (набор эшелона/снижение).....	7
2.7.	Возможность выполнения визуального захода на посадку на аэродромах Российской Федерации.....	7
2.8.	Заход на посадку по GLS.....	8
2.9.	Качество работы и достаточность (избыточность) РНС и средств связи	8
2.10.	Качество предоставляемой официальной аэронавигационной информации	9
2.11.	Клиентоориентированность Предприятия	9
3.	Анализ ответов на вопросы анкеты, не требующие оценки качества.....	10
3.1.	Вопрос о наличии трудностей при взаимодействии с ЕС ОрВД РФ	10
3.2.	Вопрос о наличии трудностей при планировании новых маршрутов авиакомпании	10
3.3.	Вопрос о сравнении ФГУП «Госкорпорация по ОрВД» с другими провайдерами АНО.....	10
3.4.	Вопрос о количестве воздушных судов авиакомпаний, оборудованных GBAS, GPS.....	11
3.5.	Вопрос о подключении авиакомпании к Личному кабинету «Оплата сборов»	11
4.	Выводы.....	11

1. Общие сведения

Для измерения удовлетворённости пользователей воздушного пространства Российской Федерации услугой АНО, предоставляемой ФГУП «Госкорпорация по ОрВД» (далее - Предприятие), по решению генерального директора в июле-сентябре 2019 года был проведен опрос российских и иностранных пользователей ВП РФ с использованием Анкеты оценки удовлетворённости пользователей ВП РФ услугой АНО, предоставляемой Предприятием.

При разработке Анкеты (вопросов оценки и используемых критериев) учтен опыт опросов, проведённых Предприятием ранее.

Анкеты для участия в опросе были разосланы 75 российским и 33 иностранным пользователям.

Получены ответы от 17 российских и от 9 иностранных пользователей (активность участия в анкетировании составила 22% по российским и 27% по иностранным). Также в опросе приняли участие государственная авиация (ВВС РФ) и АОН (АОПА-Россия). Впервые были опрошены региональные авиакомпании выполняющие полеты в Сибири и на Дальнем Востоке.

По результатам проведенного опроса:

- индекс удовлетворённости российских авиакомпаний составил 79%, (+3% от индекса 2017 года, здесь и далее указывается динамика результатов анкетирования по сравнению с результатами, полученными в 2017 году);
- индекс удовлетворённости иностранных авиакомпаний составил 83% (-2%).
- **сводный индекс удовлетворённости услугой АНО российских и иностранных авиакомпаний равен 80%, что выше индекса удовлетворённости, полученного по результатам опроса 2017 года на 2%.**

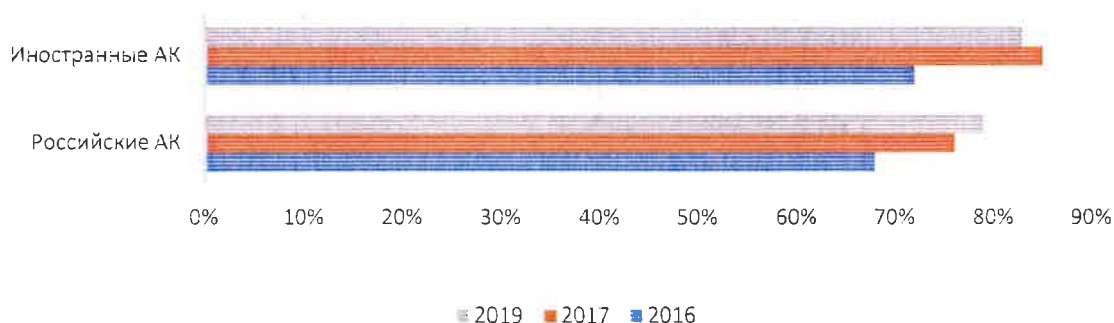


Рис.1. Индексы удовлетворенности пользователей ВП РФ по годам

В ходе опроса пользователи ВП должны были ответить на вопрос, выбрав один из четырех вариантов ответа:

«полностью удовлетворены» = 100%;

«удовлетворены» = 75%;
«частично удовлетворены» = 40%;
«не удовлетворены» = 0%.

Участникам опроса была предоставлена возможность игнорировать вопросы, на которые они по какой-то причине не могли ответить. При этом отсутствие ответов на данные вопросы не отразилось на результатах оценки.

2. Анализ полученных ответов по критериям:

2.1. Своевременность предоставления информации о запретах и ограничениях ИВП

Общий индекс удовлетворенности составил 87% (+7%);
индекс удовлетворенности российских авиакомпаний составил 86% (+6%);
индекс удовлетворенности иностранных авиакомпаний составил 89% (+6%).

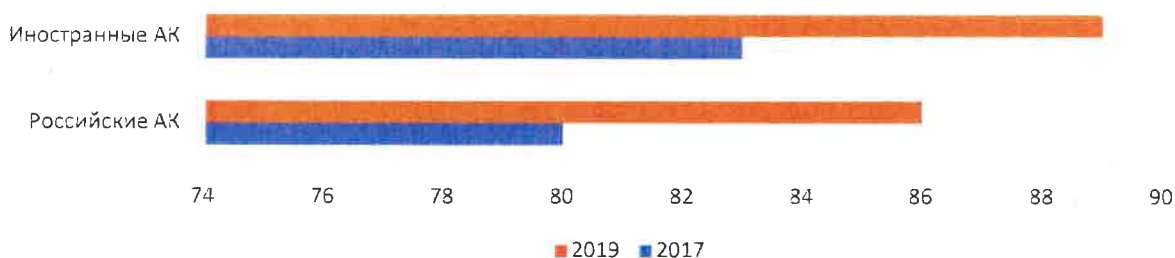


Рис.2. Оценка по критерию «своевременность предоставления информации о запретах и ограничениях ИВП»

Авиакомпания «ЮТэйр» при оценке по этому критерию поставила низкую оценку «частично удовлетворены». Предлагается улучшить качество работы ЦПИ Сургут.

Ответы авиакомпаний на вопрос по данному критерию приведены в [Приложении 1](#) к данному Анализу.

2.2. Частота задержек вылета по вине органов ОВД/ПИБП

Общий индекс удовлетворенности равен 90% (+4%);
индекс удовлетворенности российских авиакомпаний составил 92% (+5%);
индекс удовлетворенности иностранных авиакомпаний составил 85% (+2%).

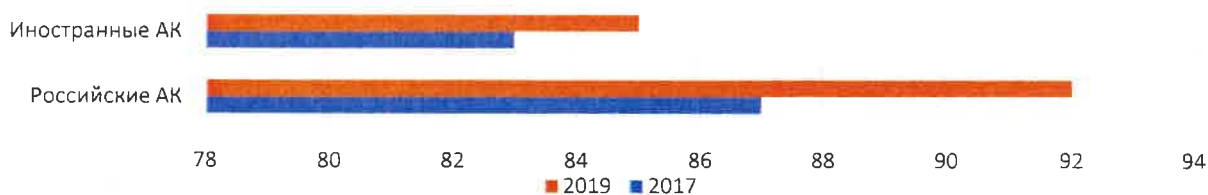


Рис. 3. Оценка по критерию «частота задержек вылета по вине органов ОВД/ПИБП»

Авиакомпании «Air France» и «Turkish Airlines» по данному критерию поставили низкую оценку «частично удовлетворены», но комментарии к ответам не представили.

Ответы авиакомпаний на вопрос по данному критерию приведены в [Приложении 2](#) к данному Анализу.

2.3. Качество предоставляемой диспетчерской информации

Общий индекс удовлетворенности составил 87% (+4%);

индекс удовлетворенности российских авиакомпаний составил 92% (+9%);

индекс удовлетворенности иностранных авиакомпаний составил 76% (-7%).

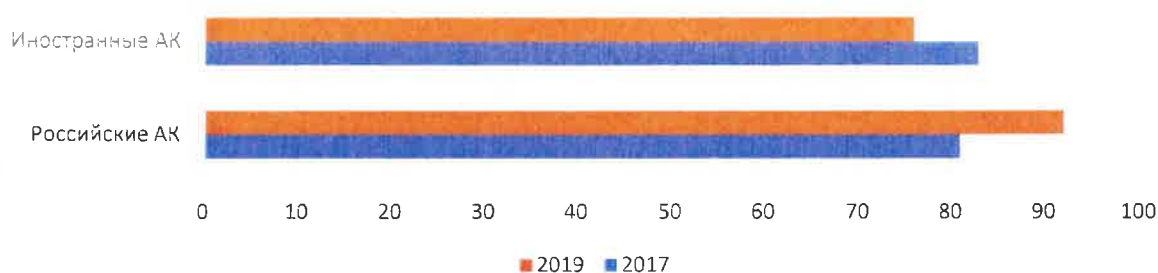


Рис. 4. Оценка по критерию «качество передаваемой диспетчерской информации»

Две авиакомпании («Air France» и «British Airways») по данному критерию поставили оценку «частично удовлетворены». Авиакомпания «Air France» комментирует низкую оценку тем, что в аэропортах Шереметьево и Пулково приоритет ОВД часто отдается российским авиакомпаниям. Авиакомпания «British Airways» оставила следующий комментарий: «Недавно в Московской зоне диспетчер ОВД заявил о том, что FPL был составлен некорректно в части соответствия RNAV. На самом деле FPL был составлен верно».

Предприятие не получало обращений на некачественное АНО от этих пользователей в части, касающейся этих комментариев.

Ответы авиакомпаний на вопрос по данному критерию приведены в [Приложении 3](#) к данному Анализу.

2.4. Качество ведения диспетчерами радиообмена на английском языке

Общий индекс удовлетворенности составил 84% (+1%);

индекс удовлетворенности российских авиакомпаний составил 94% (+11%);

оценка иностранных авиакомпаний по данному критерию снизилась по сравнению предыдущим опросом на 15% и составила 68%.

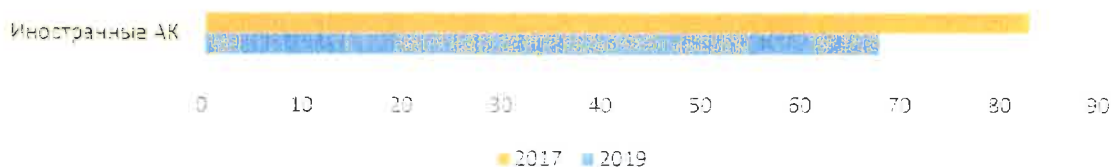


Рис.5. Оценка ИАК по критерию «качество ведения диспетчерами радиообмена на английском языке»

Авиакомпании «Air France», «British Airways» и «Flydubai» по данному критерию поставили оценки «частично удовлетворены». Низкая оценка, данная авиакомпанией «Flydubai», вызвана некачественным ОВД на английском языке в аэропорту Махачкала (жалоба от авиакомпании поступала в Предприятие в феврале 2018 года).

Авиакомпания «Air France» в целом удовлетворена работой на английском языке в международных аэропортах России, но имеет сложности во взаимодействии на английском языке с метеослужбами.

Авиакомпания «British Airways» комментарии не предоставила.

Авиакомпания «Глобус» предлагает больше стажировать диспетчеров ОВД за рубежом.

Ответы авиакомпаний на вопрос по данному критерию приведены в [Приложении 4](#) к данному Анализу.

2.5. Работа органов ОВД

Общий индекс удовлетворенности равен 85% (+2%);
 российские авиакомпании удовлетворены на 83% (индекс не изменился);
 иностранные авиакомпании удовлетворены на 88% (+5%).

Оценку «частично удовлетворены» поставила авиакомпания «Северсталь». Авиакомпания не в полной мере удовлетворена работой органов ОВД в зонах Санкт-Петербурга, Ростова, Сочи и Симферополя в части управления скоростями ВС и векторением.

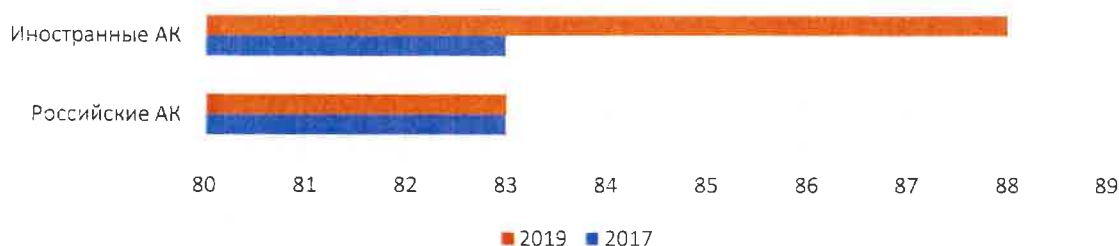


Рис. 6. Оценка по критерию «работа органов ОВД»

Ответы авиакомпаний на вопрос по данному критерию приведены в [Приложении 5](#) к данному Анализу.

2.6. Оптимальность вертикального профиля (набор эшелона/снижение)

Общий индекс удовлетворенности составил 81% (+9%);
 российские пользователи ВП РФ удовлетворены на 84% (+14%);
 иностранные авиакомпании удовлетворены на 71% (-12%).

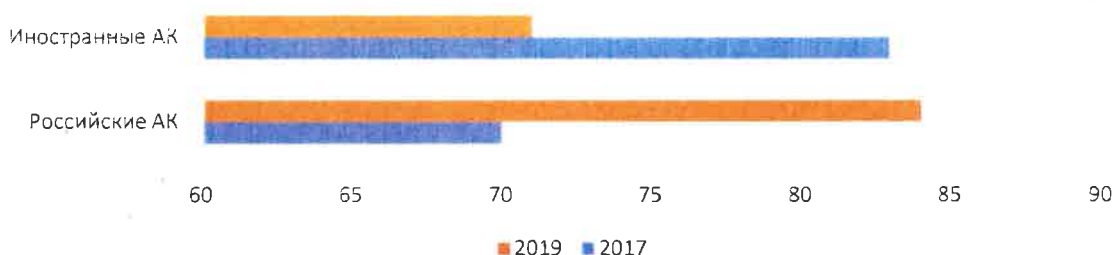


Рис. 7. Оценка по критерию «оптимальность вертикального профиля»

Авиакомпании «Lufthansa» и «Turkish Airlines» по данному критерию поставили оценки «частично удовлетворены», но комментарии к ответам не представили.

Основная неудовлетворенность пользователей ВП РФ заключается в раннем снижении с эшелона (не по расчетному профилю) и несогласованная работа между секторами ОВД.

Ответы авиакомпаний на вопрос по данному критерию приведены в [Приложении 6](#) к данному Анализу.

2.7. Возможность выполнения визуального захода на посадку на аэродромах Российской Федерации

Общий индекс удовлетворенности равен 72% (+14%);
 индекс удовлетворенности иностранных авиакомпаний составил 68% (-15%);
 индекс удовлетворенности российских авиакомпаний составил 74% (+21%)

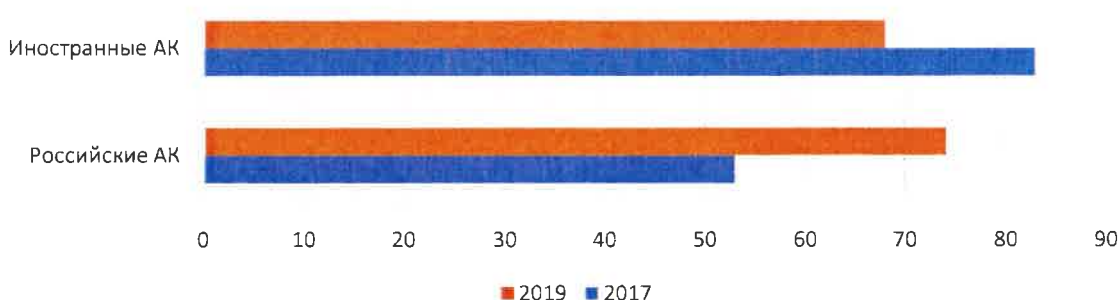


Рис.8. Оценка по критерию «возможность выполнения визуального захода на посадку»

Авиакомпании «Аэрофлот», «ЮТТ Аэро», «Северсталь» и «Turkish Airlines» по данному критерию поставили оценки «частично удовлетворены», но комментарии к ответам не представили.

Ответы авиакомпаний на вопрос по данному критерию приведены в [Приложении 7](#) к данному Анализу.

2.8. Заход на посадку по GLS

Вопрос об удовлетворенности качеством АНО по данному критерию задавался впервые.

Общий индекс удовлетворенности по данному критерию составил 71%;
индекс удовлетворенности иностранных авиакомпаний составил 88%;
индекс удовлетворенности российских авиакомпаний составил 66%.

Авиакомпания «Авиашельф» поставила оценку «не удовлетворены». Авиакомпания выполняет полеты на Сахалине, и отсутствие возможности использования GLS/GNSS заходов на аэродромах Сахалинской области снижает регулярность полетов авиакомпании.

Авиакомпания «Аэрофлот» по данному критерию «частично удовлетворена».

Ответы авиакомпаний на вопрос по данному критерию приведены в [Приложении 8](#) к данному Анализу.

2.9. Качество работы и достаточность (избыточность) РНС и средств связи

Общий индекс удовлетворенности пользователей по сравнению с предыдущим опросом снизился на 7 % и составил 71%;

индекс удовлетворенности иностранных авиакомпаний составил 88% (+5%);
индекс удовлетворенности российских авиакомпаний составил 63% (-13%).

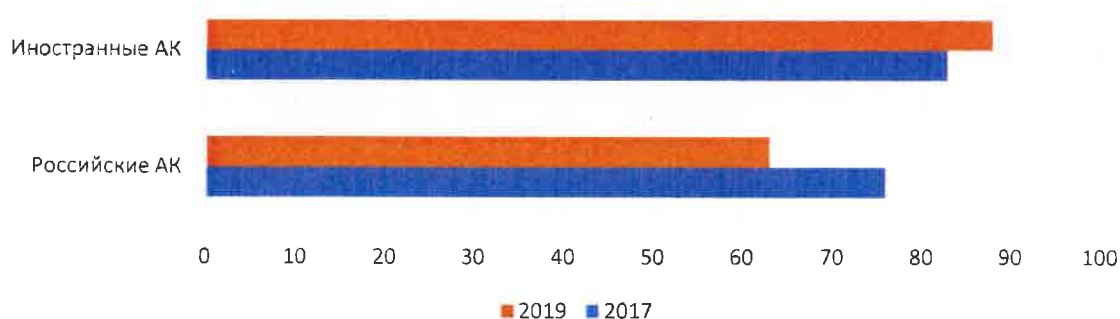



Рис. 9. Оценка по критерию «качество работы и достаточность (избыточность) навигационных систем и средств связи»

Отрицательную оценку на данный вопрос дали авиакомпании «КрасАвиа» и «Северсталь».

«КрасАвиа» выполняет полеты в труднодоступных районах Сибири, соответственно оснащение аэродромов Байкит, Тура, Ванавара и других аэродромов Таймырского и Эвенкийского района радионавигационными средствами, улучшающих минимумы

	ФГУП «Госкорпорация по ОрВД»	Система менеджмента качества	
	Отдел менеджмента качества	Анализ результатов опроса пользователей воздушного пространства Российской Федерации об удовлетворённости услугой АНО, предоставляемой ФГУП «Госкорпорация по ОрВД»	Стр. 9/37

аэродромов, играет большую роль в обеспечении регулярности полетов региональных перевозчиков.

Военно-воздушные силы, авиакомпании «Аэрофлот» и «ЮТэйр» по данному критерию поставили низкую оценку «частично удовлетворены». Авиакомпания «ЮТэйр» предлагает улучшить работу ЦПИ Сургут и Ханты-Мансийск наращиванием связного поля в ВП класса G. «Аэрофлот» считает необходимым установку в аэропорту Шереметьево ILS/DME и VOR/DME.

ВВС РФ выражают озабоченность тенденцией перехода к зональной навигации.

Ответы авиакомпаний на вопрос по данному критерию приведены в [Приложении 9](#) к данному Анализу.

2.10. Качество предоставляемой официальной аэронавигационной информации

Вопрос об удовлетворенности качеством АНО по данному критерию задавался впервые.

Общий индекс удовлетворенности по данному критерию составил 81%;

индекс удовлетворенности иностранных авиакомпаний составил 77%;

индекс удовлетворенности российских авиакомпаний составил 83%.

Отрицательную оценку на вопрос по данному критерию дала авиакомпания «КрасАвиа». Причина такой оценки – исключение новыми схемами возможности выполнять заход на посадку по ОСП. При использовании ВС отечественного производства и, учитывая местные особенности, это существенно повышает минимум аэродрома, что приведет к снижению регулярности полетов авиакомпании.

Авиакомпания «Lufthansa» данному критерию поставила низкую оценку «частично удовлетворены». Такая оценка связана с недостаточной информацией по аэродромам Сибири. Данная информация нужна авиакомпании для улучшения качества планирования полетов над территорией Сибири.


Ответы авиакомпаний на вопрос по данному критерию приведены в [Приложении 10](#) к данному Анализу.

2.11. Клиентоориентированность Предприятия

Общий индекс удовлетворенности составил 73%;

индекс удовлетворенности иностранных авиакомпаний составил 83% (индекс без изменений)

индекс удовлетворенности российских авиакомпаний составил на 68% (+5%)

	ФГУП «Госкорпорация по ОрВД»	Система менеджмента качества	
	Отдел менеджмента качества	Анализ результатов опроса пользователей воздушного пространства Российской Федерации об удовлетворённости услугой АНО, предоставляемой ФГУП «Госкорпорация по ОрВД»	Стр. 10/37

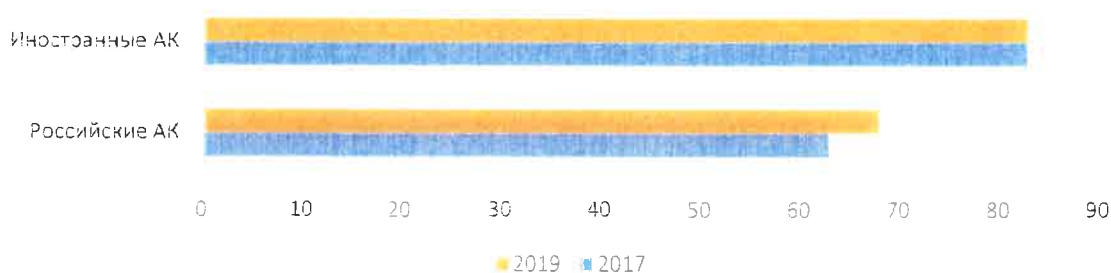


Рис. 10. Оценка по критерию «клиентоориентированность Предприятия»

Ответы авиакомпаний на вопрос по данному критерию приведены в [Приложении 11](#) к данному Анализу.

3. Анализ ответов на вопросы анкеты, не требующие оценки качества

В ходе проведенного опроса по нескольким критериям пользователям ВП были заданы вопросы, не требующие оценки, с целью выявления:

- трудностей при взаимодействии с ЕС ОрВД;
- трудностей при планировании новых маршрутов авиакомпании;
- значений о количественном составе парка воздушных судов авиакомпаний, оборудованных GBAS, GPS;
- причин неподключения авиакомпаний к Личному кабинету «Оплата сборов»;
- впечатлений от взаимодействия авиакомпаний с провайдерами АНО других стран.

3.1. Вопрос о наличии трудностей при взаимодействии с ЕС ОрВД РФ

В основном, авиакомпании удовлетворены взаимодействием с ЕС ОрВД. Благодаря организованным каналам обратной связи, регулярно проводимым встречам и совещаниям, улучшается взаимопонимание между Предприятием и Клиентами-пользователями ВП РФ.

Ответы авиакомпаний на данный вопрос приведены в [Приложении 12](#) к данному Анализу.


3.2. Вопрос о наличии трудностей при планировании новых маршрутов авиакомпании

Авиакомпаниям не требуется помощь в планировании маршрутов, но имеется необходимость предварительного тестирования FPL. В основном нужна информация по удаленным аэродромам и возможном изменении маршрутов, это позволит более эффективно планировать полеты.

Ответы авиакомпаний на данный вопрос приведены в [Приложении 13](#) к данному Анализу.

3.3. Вопрос о сравнении ФГУП «Госкорпорация по ОрВД» с другими провайдерами АНО

В лучшую сторону пользователями ВП РФ отмечаются следующие провайдеры:

	ФГУП «Госкорпорация по ОрВД»	Система менеджмента качества	
	Отдел менеджмента качества	Анализ результатов опроса пользователей воздушного пространства Российской Федерации об удовлетворённости услугой АНО, предоставляемой ФГУП «Госкорпорация по ОрВД»	Стр. 11/37

Eurocontrol, Jeppesen, Lido, Белаэронавигация, Армаэронавигация, Казаэронавигация.

Ответы авиакомпаний на данный вопрос приведены в [Приложении 14](#) к данному Анализу.

3.4. Вопрос о количестве воздушных судов авиакомпаний, оборудованных GBAS, GPS

Ответы авиакомпаний на данный вопрос приведены в [Приложении 15](#) к данному Анализу.

3.5. Вопрос о подключении авиакомпаний к Личному кабинету «Оплата сборов»

Ответы авиакомпаний на данный вопрос приведены в [Приложении 16](#) к данному Анализу.

4. Выводы

В целом Предприятием проводится большая работа по повышению качества предоставляемой услуги АНО. Многие вопросы, предъявляемые пользователями ВП РФ ранее, решены или решаются в постоянном диалоге с нашими Клиентами.

Основными нерешенными на данный момент проблемными вопросами при АНО по оценкам пользователей ВП РФ были и остаются:

несовершенство структуры воздушного пространства Московской зоны ЕС ОрВД;
раннее снижение с эшелона и неоптимальный вертикальный профиль при снижении для захода на посадку;

отсутствие процедуры спрямления маршрутов для экономии авиатоплива;

непредоставление органом ОВД возможности экипажу ВС выполнить визуальный заход на посадку (к сожалению, конкретной информации, где именно авиакомпании не имели возможности выполнить визуальный заход, предоставлено не было);

разработка структуры воздушного пространства МУДР без учета интересов авиации ВС РФ;

ненаправление пользователям ВП РФ сообщения PLN;


отсутствие программы по проверке правильности составления маршрутной части в FPL;

«авторское» прочтение руководящих документов по вопросам ПИВП в отношении АОН.

На большинство вышеперечисленных несовершенств пользователи ВП РФ указывали и ранее. Длительное неустранение Предприятием этих несовершенств – одна из вероятных причин низкой активности пользователей ВП РФ в проводимых опросах.

Следует отметить, что с 2017 года авиакомпания «Аэрофлот» просит установить в аэропорту Шереметьево ILS/DME и VOR/DME.

Дирекцией по УБП и К, с учётом результатов проведенного анкетирования:

	ФГУП «Госкорпорация по ОрВД»	Система менеджмента качества	
	Отдел менеджмента качества	Анализ результатов опроса пользователей воздушного пространства Российской Федерации об удовлетворённости услугой АНО, предоставляемой ФГУП «Госкорпорация по ОрВД»	Стр. 12/37


планируется разработка более объективной методики оценки удовлетворённости, с учётом коэффициента важности клиента, пропорционального объёму получаемой им услуги АНО и его социальной значимости;

продолжается работа по изысканию возможностей повышения активности участия пользователей в опросах.

Директор по управлению
безопасностью полетов и качеству




Д.С. Молчанов

	ФГУП «Госкорпорация по ОрВД»	Система менеджмента качества	
	Отдел менеджмента качества	Анализ результатов опроса пользователей воздушного пространства Российской Федерации об удовлетворённости услугой АНО, предоставляемой ФГУП «Госкорпорация по ОрВД»	Стр. 13/37


Приложение 1

Список полученных ответов
на анкету "Оценка качества оказания услуги АНО, предоставляемой Госкорпорацией по ОрВД"
в рамках опроса от 01.07.2019
по критерию "Запреты и ограничения ИАП"

Пользователь ВП РФ	Оценка по критерию	Название аэродрома или РПИ, где требуется улучшение	Предложения
Flydubai	100%		В случае публикации NOTAM-ов с неполной или недостаточно ясной информацией, а также в случае вопросов, возникающих после публикации поправок и дополнений к АИП, просим сообщить единый адрес для обращения с вопросами о таких публикациях.
KLM Royal Dutch Airlines	100%		
Deutsche Lufthansa	75%	Siberian domestic airports	Как и всем иностранным операторам нам хочется получать информацию об ограничениях в аэропортах, погоде и прочее, особенно информацию по внутренним аэропортам Сибири, используемых российскими операторами Эта информация будет очень ценна для нас при процедурах ETOPS или необходимости запасного аэродрома в аварийных случаях
Turkish Airlines	75%		
Oman	100%		
Air Canada	100%		Внедрение уведомлений через линию передачи данных CPDLC
Air France	75%		Столкнулись с несколькими случаями менее, чем за 12 часов до закрытия воздушного пространства или маршрута. Поскольку система планирования полетов начинает расчет приблизительно за 8 часов до полета, было бы полезным получать более своевременную информацию
British Airways	75%		
FINNAIR	100%		
Россия	100%		В NOTAM, связанных с закрытием ВП, указывать перечень воздушных трасс, а не только район с указанием координат. На сайте ГК по ОрВД страница "Маршруты ОВД по согласованию с органом ОВД" иногда работает с нарушением принятого алгоритма.
Авиакомпания "Сибирь"	75%	1. Московский узловый диспетчерский район	1. Необходимо опубликовать применение технологий и профилей CDA или ограничений (установленных рубежей) снижения для применения в МУДР, публикация ограничений в документах аэронавигационной информации.
Северсталь	75%	Ростовская зона	Юг Московской и Ростовская зоны - для использования более выгодных эшелонов полета внедрение ПАРАЛЛЕЛЬНЫХ трасс и использование их по согласованию с экипажами.
Глобус	75%		
Меридиан	100%		
Уральские авиалинии	100%	Смарский РЦ участок Самара - Екатеринбург	Часто происходит смена секторов УВД, соответственно и частот связи.
Ямал	100%		
ЮВТ АЭРО	100%	все хорошо	
Икар	100%		

	ФГУП «Госкорпорация по ОрВД»	Система менеджмента качества	
	Отдел менеджмента качества	Анализ результатов опроса пользователей воздушного пространства Российской Федерации об удовлетворённости услугой АНО, предоставляемой ФГУП «Госкорпорация по ОрВД»	Стр. 14/37


НордСтар	75%	Аэропорты местных воздушных линий Красноярского края	Оборудование курсо-глиссадными системами посадки, оснащение современным светотехническим оборудованием.
ЮТэйр	40%	Сургут ЦПИ	
Авиашельф	100%		
Норильск Авиа	100%		
Аэрофлот	75%		
ВВС России	75%		
итого по критерию 2019 г.	87%		
ИАК	89%		
РАК	86%		
Итого по критерию 2017	80%		
РАК 2017	80%		
ИАК 2017	83%		

	ФГУП «Госкорпорация по ОрВД»	Система менеджмента качества	
	Отдел менеджмента качества	Анализ результатов опроса пользователей воздушного пространства Российской Федерации об удовлетворённости услугой АНО, предоставляемой ФГУП «Госкорпорация по ОрВД»	Стр. 15/37


Приложение 2

Список полученных ответов
на анкету "Оценка качества оказания услуги АНО, предоставляемой Госкорпорацией по ОрВД"
в рамках опроса от 01.07.2019
по критерию **Задержки вылета**

Пользователь ВП РФ	Оценка по критерию	Название аэродрома или РПИ, где требуется улучшение	Предложения
Flydubai	100%	Аэропорт Шереметьево	
KLM Royal Dutch Airlines	100%		
Air Canada	100%		Запросы через CPDLC и использование процедуры DARP (оперативное изменение маршрута)
FINNAIR	100%		
Air France	40%		
Turkish Airlines	40%		
British Airways	100%		
Deutsche Lufthansa	100%		
Меридиан	75%		
Россия	100%	Новосибирск	Случаются разовые случаи, когда ГОПВД подает телеграммы DLA/CHG без согласования с авиакомпанией.
Авиакомпания "Сибирь"	75%	МУДР ГЦ ЕС ОРВД	1. Программа ПИВП ГЦ ЕС ОрВД не учитывает ряд параметров (TAXI TIME, время полета до запасного) при анализе поданного плана полета. Не организован доступ операторов к системе ПИВП для тестирования планов полета. Необходимо провести мероприятия для учета указанных параметров и обеспечения доступа к ПИВП. 2. Опубликовать в AIP согласованные с операторами схемы использования ИВПП для аэродрома Домодедово, включающие использование сокращенных дистанций и приоритетное использование ИВПП 32R/14L для взлета, а 32L/14R для посадки.
Северсталь	75%		
Глобус	100%	РФ (чем больше интенсивность полетов, тем выше необходимость)	Необходимо: - наладить процедуру назначения SID (взаимодействие между диспетчером, выдающим разрешение экипажу, и лицом, регулирующим назначение SID), - организовывать оптимальные процедуры использования ВПП (особенно при наличии нескольких ВПП) и движения ВС по перрону на вылет совместно со службами АД вылета - организовывать процедуры приоритета вылета по расписанию
Уральские авиалинии	75%		
Ямал	100%		
ЮВТ АЭРО	100%		
Икар	100%		
НордСтар	100%	Аэропорты МВЛ Красноярского края.	
ЮТэйр	100%		
КрасАвиа	75%	Ванавара, Байкит, Тура	
Авиашельф	100%		
Норильск Авиа	100%		

	ФГУП «Госкорпорация по ОрВД»	Система менеджмента качества	
	Отдел менеджмента качества	Анализ результатов опроса пользователей воздушного пространства Российской Федерации об удовлетворённости услугой АНО, предоставляемой ФГУП «Госкорпорация по ОрВД»	Стр. 16/37


Аэрофлот	100%		
ВВС России	100%		
итого по критерию 2019	90%		
ИАК	85%		
РАК	92%		
Итого по критерию 2017	86%		
РАК 2017	87%		
ИАК 2017	83%		

	ФГУП «Госкорпорация по ОрВД»	Система менеджмента качества	
	Отдел менеджмента качества	Анализ результатов опроса пользователей воздушного пространства Российской Федерации об удовлетворённости услугой АНО, предоставляемой ФГУП «Госкорпорация по ОрВД»	Стр. 17/37


Приложение 3

Список полученных ответов
на анкету "Оценка качества оказания услуги АНО, предоставляемой Госкорпорацией по ОрВД"
в рамках опроса от 01.07.2019
по критерию "Диспетчерская информация"

Пользователь ВП РФ	Оценка по критерию	Название аэродрома или РПИ, где требуется улучшение	Предложения
Flydubai	75%		Будем благодарны за любую информацию связанную с переходом на измерение высоты в футах QNH (feet QNH) ниже эшелона перехода. На сегодняшний день переход был осуществлен только в Пулково, о дальнейших планах пока нет никаких доступных публикаций.
KLM Royal Dutch Airlines	100%		
British Airways	40%	РПИ Москва Недавно план полета BAW был ошибочно отвергнут, потому что по заявлению органа УВД воздушное судно не соответствовало требованиям для полетов с RNAV. В действительности план полета был правильно заполнен и содержал все необходимые условные обозначения.	
Air France	40%	Шереметьево / Пулково: зачастую приоритет отдается местным авиакомпаниям несмотря на риск, создаваемый для безопасности полетов: несанкционированный выезд на ВПП, минимальное время нахождения на ВПП (MROT), минимальный интервал эшелонирования. Ненадежный TAF или слишком ограниченный (например: Нижневартовск, Братск, Хабаровск), в результате этого сложно определять запасные аэродромы на маршруте. Для некоторых аэропортов на севере TAF отсутствует (Салехард).	Безопасность полетов должна быть в приоритете
Air Canada	100%	ВЧ- диапазон и четкость связи иногда создают проблемы	Использование CPDLC в качестве первичного средства связи и ADS вместо речевой связи во внутреннем воздушном пространстве РПИ
Turkish Airlines	100%		
Deutsche Lufthansa	75%		
Меридиан	100%		
Россия	100%		
Авиакомпания "Сибирь"	100%		
Северсталь	70%		

	ФГУП «Госкорпорация по ОрВД»	Система менеджмента качества	
	Отдел менеджмента качества	Анализ результатов опроса пользователей воздушного пространства Российской Федерации об удовлетворённости услугой АНО, предоставляемой ФГУП «Госкорпорация по ОрВД»	Стр. 18/37


Глобус	100%	РФ (районы АД с высокой интенсивностью)	необходимо - совершенствовать процедуры назначения STAR и предоставления информации о времени ожидания захода, - назначения эшелонов при прилете, стремясь к непрерывному профилю снижения
Уральские авиалинии	75%		
Ямал	100%		
ЮВТ АЭРО	100%		
Икар	75%		
НордСтар	100%		
ЮТэйр	100%		
КрасАвиа	75%		
Авиашельф	100%		
Норильск Авиа	100%		
Аэрофлот	75%		
ВВС России	100%		
итого по критерию 2019	87%		
ИАК	76%		
РАК	92%		
Итого по критерию 2017	83%		
РАК 2017	83%		
ИАК 2017	83%		

	ФГУП «Госкорпорация по ОрВД»	Система менеджмента качества	
	Отдел менеджмента качества	Анализ результатов опроса пользователей воздушного пространства Российской Федерации об удовлетворённости услугой АНО, предоставляемой ФГУП «Госкорпорация по ОрВД»	Стр. 19/37


Приложение 4

Список полученных ответов
на анкету "Оценка качества оказания услуги АНО, предоставляемой Госкорпорацией по ОрВД"
в рамках опроса от 01.07.2019
по критерию "Английский язык"

Пользователь ВП РФ	Оценка по критерию	Название аэродрома или РПИ, где требуется улучшение	Предложения
Flydubai	40%	Махачкала - улучшение владения английским языком диспетчеров УВД.	В связи с тем, что большой объем радиообмена в ВП РФ ведется на русско языке, иностранные пилоты могут не вполне владеть воздушной обстановкой в конкретный момент времени. Например, не знать о возникших проблемах на других ВС, об уходах на второй круг и причинах (например, сдвиг ветра) и так далее.
KLM Royal Dutch Airlines	100%		
Turkish Airlines	75%	По большей части радиообмен ведется на русском языке. Это затрудняет работу англоговорящих экипажей ВС	
Oman	75%	Россия	Проблема в том, что в одном небе одновременно используется два языка - русский и английский. Экипажи иностранных ВС лишаются возможности обеспечивать радиоосмотрительность.
Air Canada	100%		
British Airways	40%		
Air France	40%	Удовлетворены работой международных аэропортов, РДЦ Сложности в общении на английском языке с метеорологическими органами	
Deutsche Lufthansa	75%		Российские диспетчеры ОВД в целом показывают хорошее знание английского языка. Для улучшения можно сфокусироваться на применении английского языка в аварийных ситуациях
Меридиан	100%		
Россия	100%		
Авиакомпания "Сибирь"	100%		
Северсталь	75%		
Глобус	75%	РФ (за исключением МУДР)	Больше стажировать персонал за рубежом
Уральские авиалинии	75%		
Ямал	100%		
ЮВТ АЭРО	100%		
Икар	100%		
НордСтар	100%		
ЮТэйр	100%		
Аэрофлот	100%		
ВВС России	100%		
Итого по критериям 2019	84%		

	ФГУП «Госкорпорация по ОрВД»	Система менеджмента качества	
	Отдел менеджмента качества	Анализ результатов опроса пользователей воздушного пространства Российской Федерации об удовлетворённости услугой АНО, предоставляемой ФГУП «Госкорпорация по ОрВД»	Стр. 20/37


РАК 2019	94%
ИАК 2019	68%
Итого по критериям 2017	83%
РАК 2017	83%
ИАК 2017	83%

	ФГУП «Госкорпорация по ОрВД»	Система менеджмента качества	
	Отдел менеджмента качества	Анализ результатов опроса пользователей воздушного пространства Российской Федерации об удовлетворённости услугой АНО, предоставляемой ФГУП «Госкорпорация по ОрВД»	Стр. 21/37


Приложение 5

Список полученных ответов
на анкету "Оценка качества оказания услуги АНО, предоставляемой Госкорпорацией по ОрВД"
в рамках опроса от 01.07.2019
по критерию "Работа органов ОрВД"

Пользователь ВП РФ	Оценка по критерию	Название аэродрома или РПИ, где требуется улучшение	Предложения
Flydubai	75%	Из-за большой загруженности Московской зоны и частого векторения, возникают сложности с корректным планированием топлива.	
KLM Royal Dutch Airlines	100%		
Air France	75%		
Air Canada	100%		Диспетчерские разрешения, получаемые по CPDLC (маршрут, боковой и вертикальный)
Turkish Airlines	100%		
Oman	100%		
British Airways	75%		
Deutsche Lufthansa	75%	Московская зона	Существенно улучшилось, запланирована реорганизация структуры воздушного пространства, насколько мне известно, поэтому надеемся на еще большие усовершенствования потоков ВД
Меридиан	75%	МУДР между верхним подходом	
Россия	100%	МУДР. Шереметьево	Оперативное изменение позывных ВС при нахождении в одном секторе, районе РПИ нескольких созвучных позывных. Векторение должно завершаться выводом ВС на посадочную прямую. При управлении скоростью должны использоваться числовые значения. Нужна обратная связь в авиакомпании по случаям, когда экипаж не выдерживает заданный режим.
Авиакомпания "Сибирь"	100%		
Глобус	75%	Вся аэропорты (в большей или меньшей степени, часто не зависимо от интенсивности полетов)	Векторение должно применяться только с целью оптимизации горизонтального профиля в пределах существующих точек STAR, управление скоростями должно применяться только как крайний вариант обеспечения горизонтального эшелонирования (скорости должны быть на схеме)
Северсталь	40%	В зонах: Санкт-Петербурга, Ростова, Сочи, Симферополя	В маршрутах прибытия установить ограничения по скорости в отдельных контрольных точках, когда зона свободна снимать ограничения. Окончание векторения "...при заходе на посадку по приборам"...должно соответствовать п.3.83 ФАП-128. Московская зона особенно в районе запретных зон.
Уральские авиалинии	75%		
Ямал	100%		
ЮВТ АЭРО	100%		
Икар	75%		

	ФГУП «Госкорпорация по ОрВД»	Система менеджмента качества	
	Отдел менеджмента качества	Анализ результатов опроса пользователей воздушного пространства Российской Федерации об удовлетворённости услугой АНО, предоставляемой ФГУП «Госкорпорация по ОрВД»	Стр. 22/37

НордСтар	75%	Аэропорты МВЛ Красноярского края. Аэропорт Норильск.	
ЮТэйр	100%		
Норильск Авиа	100%		
Аэрофлот	75%		
ВВС России	75%	аэродром Чкаловский	
итого по критерию 2019	85%		
ИАК	88%		
РАК	83%		
Итого по критериям 2017	83%		
РАК 2017	83%		
ИАК 2017	83%		

	ФГУП «Госкорпорация по ОрВД»	Система менеджмента качества	
	Отдел менеджмента качества	Анализ результатов опроса пользователей воздушного пространства Российской Федерации об удовлетворённости услугой АНО, предоставляемой ФГУП «Госкорпорация по ОрВД»	Стр. 23/37

Приложение 6

Список полученных ответов
на анкету "Оценка качества оказания услуги АНО, предоставляемой Госкорпорацией по ОрВД"
в рамках опроса от 01.07.2019
по критерию "Вертикальный профиль"

Пользователь ВП РФ	Оценка по критерию	Название аэродрома или РПИ, где требуется улучшение	Предложения
Flydubai	100%		
Oman	100%		
Turkish Airlines	40%		
British Airways	75%		
Deutsche Lufthansa	40%		
Меридиан	100%		
Россия	75%	МУДР	
Авиакомпания "Сибирь"	75%	МУДР	Необходимо опубликовать рубежи снижения, применяемые в МУДР в AIP
Глобус	40%		
Северсталь	40%	Практически во всех районах и зонах. Доходит до разговоров с отступлением от установленного радиообмена.	Своевременное согласования между смежными секторами при снижении и наборе высоты воздушным судном любой авиакомпания.
Уральские авиалинии	75%		
Ямал	100%		
ЮВТ АЭРО	100%		
Икар	100%		
НордСтар	100%		
ЮТэйр	100%		
КрасАвиа	100%		
Аэрофлот	100%		
ВВС России	75%	аэродром Чкаловский. Южное и Западное направление	
итого по критерию 2019	81%		
ИАК	71%		
РАК	84%		
Итого по критерию 2017	72%		
РАК 2017	70%		
ИАК 2017	83%		

	ФГУП «Госкорпорация по ОрВД»	Система менеджмента качества	
	Отдел менеджмента качества	Анализ результатов опроса пользователей воздушного пространства Российской Федерации об удовлетворённости услугой АНО, предоставляемой ФГУП «Госкорпорация по ОрВД»	Стр. 24/37

Приложение 7

Список полученных ответов
на анкету "Оценка качества оказания услуги АНО, предоставляемой Госкорпорацией по ОрВД"
в рамках опроса от 01.07.2019
по критерию "Визуальный заход на посадку"


Пользователь ВП РФ	Оценка по критерию	Название аэродрома или РПИ, где требуется улучшение	Предложения
Flydubai	75%		
Deutsche Lufthansa	75%		Мы не стремимся к увеличению количества визуальных заходов на посадку, поскольку видим больше преимуществ с точки зрения безопасности полетов от заходов на посадку ILS и RNAV
Turkish Airlines	40%		
British Airways	75%		
Air France	75%		
Меридиан	75%		
Россия	100%		
Авиакомпания "Сибирь"	75%	МУДР	на аэродроме ДМЕ визуальный заход практически не применяется
Глобус	100%		результаты нашей с вами работы дают свои плоды. но останавливаться на достигнутом не стоит. Необходимо внедрять схем RNAV VISUAL
Северсталь	40%		
Уральские авиалинии	40%		
Ямал	100%		
ЮВТ АЭРО	40%		
Икар	75%		
НордСтар	75%		
ЮТэйр	100%		
КрасАвиа	100%		
Аэрофлот	40%		
ВВС России	75%		
итого по критерию 2019	72%		
ИАК	68%		
РАК	74%		
Итого по критерию 2017	58%		
РАК 2017	53%		
ИАК 2017	83%		

	ФГУП «Госкорпорация по ОрВД»	Система менеджмента качества	
	Отдел менеджмента качества	Анализ результатов опроса пользователей воздушного пространства Российской Федерации об удовлетворённости услугой АНО, предоставляемой ФГУП «Госкорпорация по ОрВД»	Стр. 25/37

Приложение 8

Список полученных ответов
на анкету "Оценка качества оказания услуги АНО, предоставляемой Госкорпорацией по ОрВД"
в рамках опроса от 01.07.2019
по критерию "GLS заход на посадку"


Пользователь ВП РФ	Оценка по критерию	Название аэродрома или РПИ, где требуется улучшение	Предложения
British Airways	75%		
Flydubai	100%	Авиакомпания flydubai не выполняет заходы по GLS в связи с отсутствием необходимой подготовки ЭВС.	
Россия	100%		
Авиакомпания "Сибирь"	100%		
Глобус	75%	Там где схемы еще не опубликованы	Готовить нормативную и аэродромную радиотехническую базу к внедрению GLS CAT IIIA
Икар	75%		
ЮТэйр	75%		
Авиашельф	0%	Многие аэропорты Сахалинской области оснащены оборудованием для выполнения GLS/GNSS Approach. Однако, в соответствии с NOTAM, уже долгое время, данные схемы не применяются. Это уменьшает регулярность полётов авиакомпании.	Ускорить вопрос применения схем для захода на посадку по GLS/GNSS
Аэрофлот	40%		
итого по критерию 2019	71%		
ИАК	88%		
РАК	66%		

	ФГУП «Госкорпорация по ОрВД»	Система менеджмента качества	
	Отдел менеджмента качества	Анализ результатов опроса пользователей воздушного пространства Российской Федерации об удовлетворённости услугой АНО, предоставляемой ФГУП «Госкорпорация по ОрВД»	Стр. 26/37

Приложение 9

Список полученных ответов
на анкету "Оценка качества оказания услуги АНО, предоставляемой Госкорпорацией по ОрВД"
в рамках опроса от 01.07.2019
по критерию "ILS/DME, VOR/DME, УКВ связь"

Пользователь ВП РФ	Оценка по критерию	Название аэродрома или РПИ, где требуется улучшение	Предложения
Flydubai	75%		
Air Canada	100%		Большая гибкость воздушного пространства в отношении подачи планов на полет вне маршрутов или расширенная структура маршрутов зональной навигации
Oman	100%		
Deutsche Lufthansa	75%		
Air France	75%		
Turkish Airlines	100%		
British Airways	75%	Аэропорты, требующие улучшения - Шереметьево, Внуково, Домодедово. Предложения по улучшению - CAT 3В	Потеря связи может произойти в РПИ Мурманск и некоторое руководство по использованию дополнительных частот для установления связи в случае возникновения проблем со связью. Такие проблемы обычно возникают при передаче управления от Бодё к Мурманску.
KLM Royal Dutch Airlines	100%		
Меридиан	75%	Шереметьево-Вышка 131.5 при заходе на посадку на ВПП 24Ц, 24Л при переходе от КРУГ на ВЫШКА периодически очень плохо слышно или не слышно вообще, примерно до удаления 8-10 км от ВПП, дальше связь нормальная	Возможно что-то с ориентацией наземной антенны, или ее затенением
Россия	100%	Шереметьево, Магадан, Южно-Сахалинск - VOR/DME DME в районе Пулково на случай отказов в работе GPS. CPDLC в МУДР и Пулково.	
Авиакомпания "Сибирь"	75%	OVБ, DME и ключевые аэропорты РФ	Снять с эксплуатации маяки NDB и радиопеленгаторы, которые не применяются для навигации в аэропортах, где установлены системы ILS, VORDME, GLS, процедуры RNAV GNSS. Например, OVБ, DME, VKO и другие подобные аэропорты.
Глобус	75%	На всех АД РФ из книг 1 и 2 АИП РФ избыток навигационных систем, что приводит к лишним тратам государственных денег	Согласно рекомендациям ИКАО необходимо развивать: - на маршруте - зональную навигацию на основе GNSS в пространстве А и С (с переходом к свободной маршрутизации), не рассматривать VOR/DME и NDB как средства навигации, - для захода на посадку - рассматривать заходы ILS, GLS, RNAV (GNSS) LNAV/VNAV как основные и VOR (где сейчас есть) как резерв. NDB не рассматривать. - в ФАП ОрВД убрать требование для наличия резерва при заходе RNAV (GNSS) как несоответствие ИКАО

	ФГУП «Госкорпорация по ОрВД»	Система менеджмента качества	
	Отдел менеджмента качества	Анализ результатов опроса пользователей воздушного пространства Российской Федерации об удовлетворённости услугой АНО, предоставляемой ФГУП «Госкорпорация по ОрВД»	Стр. 27/37

Северсталь	0%	Просто мало... Обеспечены только крупные аэроузлы...	
Уральские авиалинии	100%		
Ямал	75%	Аэропорты Новый Уренгой, Ноябрьск - недостаточно РТС для посадки	Установка ILS ВПП 09 Новый Уренгой, ВПП 19 Ноябрьск
ЮВТ АЭРО	75%		
Икар	75%		Желательно установить VOR/DME во всех аэропортах РФ
НордСтар	75%	Аэропорты МВЛ Красноярского края	
ЮТэйр	40%	Сургут ЦПИ Ханты-Мансийск ЦПИ. Связь в воздушном пространстве класса "G" на удалении от 150 км от центров ЦПИ.	Установление дополнительных ретрансляторов
КрасАвиа	0%	Байкит, Тура, Ванавара, Таймырский и Эвенкийский районы	требуется установить системы ILS, т.к. аэродромы сложные и минимумы по ОПРС высокие. Обеспечить устойчивой КВ и УКВ-связью на всей территории Красноярского края
Авиашельф	75%	К сожалению аэропорт Оха (UHSN) имеет недостаточно навигационных средств. Там работают только привода с обоих "стартов".	Для увеличения регулярности и безопасности полётов, на мой взгляд, целесообразно аэропорт оборудовать ILS или ЛККС.
Норильск Авиа	75%	Норильск	
Аэрофлот	40%	Нет VOR/DME, ILS/DME SVO	
ВВС России	40%		прослеживается тенденция к переходу к точкам зональной навигации
АОПА России	75%	1. Тверь-район: связь почти везде, но качество на тройку. В каждое слово диспетчера нужно вслушиваться. 2. Шереметьево-Подход-2. Плохое покрытие на западной границе зоны на высотах менее 600 м MSL. Возможно связано с неверным выбором ретранслятора диспетчером. 3. Вологда-Район - связи нет почти по всему району 4. Архангельск - Район - на высотах "ниже нижнего" связь отсутствует в некоторых местах. 5. Недостаточные зоны покрытия радиосвязью на юго-запад и северо-запад от поселка Марково материковой части Чукотского АО. 6. Ненецкий АО. Затруднена связь на высотах до 500 метров. Восточная часть (Амдерма -район) 2 балла.	



7. МЦ: От Аксиньино и южнее по всей зоне Внуково-2 ничего не слышно на высотах до 450 метров приведенного, летаем там в классе G без связи. Если связываешься, то себе дороже, ничего не понятно, диспетчер постоянно переспрашивает.

8. Томск-информация: Существуют проблемы со связью на границе с Кемерово-подход и Барнаул район.

9. Есть проблемы со связью при полете между Омском и Барнаулом.

10. Площадка Серёдка (ULOR). Находимся в зоне Спб на границе МДП Спб и Пскова в 230км от Спб. Связи с Спб на частоте 126.0 нет даже если подняться на 1км. Связь появляется примерно за 150 км при полете в сторону Спб.


11. Связь плохая в южных районах МДП Самара, СЗ/З/ЮЗ частях МДП Уфа.

12. Камчатка: Недостаточное покрытие УКВ по всему региону.

13. Неудовлетворительное качество радиосвязи с Воронеж-район на высотах 500-700 метрах на удалении более 200 км от Воронежа.

14. Симферополь РЦ: Отсутствие радиосвязи с Симферополь-Контроль на высотах 300-400 м в восточной части Крыма из-за рельефа местности. Необходим ретранслятор.


итого по критерию 2019	71%
итого по критерию 2017	78%
РАК 2019	63%
РАК 2017	76%
ИАК 2019	88%
ИАК 2017	83%

	ФГУП «Госкорпорация по ОрВД»	Система менеджмента качества	
	Отдел менеджмента качества	Анализ результатов опроса пользователей воздушного пространства Российской Федерации об удовлетворённости услугой АНО, предоставляемой ФГУП «Госкорпорация по ОрВД»	Стр. 29/37

Приложение 10

Список полученных ответов
 на анкету "Оценка качества оказания услуги АНО, предоставляемой Госкорпорацией по ОрВД"
 в рамках опроса от 01.07.2019
 по критерию "АНИ"

Пользователь ВП РФ	Оценка по критерию	Название аэродрома или РПИ, где требуется улучшение	Предложения
Flydubai	75%		
KLM Royal Dutch Airlines	100%		
FINNAIR	100%	Якутск и все аэропорты в удаленных районах (к примеру Салехард, Благовещенск)	Кроме опубликованных часов работы критической является информация для транзитных полетов о круглосуточной доступности аэропорта в аварийной ситуации со службами спасания и пожаротушения, таких как UEEE, по воскресеньям. Также ценной является информация о том, может ли аэропорт быть использован в аварийной ситуации во время технических перерывов.
Oman	75%	Огромное количество NOTAM, изучить которые не представляется возможным, а попытавшись - оказывается, что все эти ограничения не имеют отношения к полету. Но! Среди такого количества бесполезных NOTAM может затеряться важная информация, которая будет пропущена экипажем. Аналогично - РПИ Москвы.	
Deutsche Lufthansa	40%	Сибирские, удаленные аэропорты	Нам бы хотелось прозрачности процесса выдачи сертификатов типа на воздушные суда в российских аэропортах, чтобы мы могли оптимизировать наши эксплуатационные процессы, в особенности планирование полетов над Сибирью
Turkish Airlines	75%		
British Airways	75%		
Air France	75%		Connection to AIP (www.caiga.ru) sometimes difficult: server error. Otherwise no issues with the content/quality.
Меридиан	100%		
Россия	100%		Опубликовать в АИП РФ тарифы аэронавигационных сборов для российских авиакомпаний, выполняющих внутренние и международные рейсы.

	ФГУП «Госкорпорация по ОрВД»	Система менеджмента качества	
	Отдел менеджмента качества	Анализ результатов опроса пользователей воздушного пространства Российской Федерации об удовлетворённости услугой АНО, предоставляемой ФГУП «Госкорпорация по ОрВД»	Стр. 30/37

Авиакомпания "Сибирь"	75%	Аэродромы Псков, Петрозаводск, Братск, Благовещенск, Мирный, Комсомольск- на -Амуре.	<p>1. В NOTAM не публиковать информацию, которая не является аэронавигационной информацией.</p> <p>2. После опубликования информации в AIP не издавать указаний об использовании отмененных ранее процедур ввиду переноса сроков ввода новых элементов инфраструктуры. (Краснодар)</p> <p>3. Ключевые изменения правил полетов вводить только в сроки AIRAC</p> <p>4. Опубликовать в AIP процедуры аэродрома Комсомольск-на -Амуре (Хурба) УНKK для использования в базах данных воздушных судов. <u>Safety case</u></p>
Глобус	75%	Подавляющее большинство АД РФ	<p>1. Соблюдение сроков публикации АНИ (особенно в период реконструкции на АД)</p> <p>2. Соблюдение порядка публикации АНИ (недопустимо публиковать схемы описанием в NOTAM)</p> <p>3. Навести порядок в количестве публикуемых схем на АД (практически везде переизбыток, причем порой очень большой). В первую очередь это касается схем традиционной навигации</p>
Северсталь	75%		
Уральские авиалинии	75%		
Ямал	100%		
ЮВТ АЭРО	100%		
Икар	75%		
НордСтар	100%		
ЮТэйр	100%		
КрасАвиа	0%	Красноярский край	Поступающие новые схемы подхода и захода на посадку исключают заход по системе ОСП, используют только один из приводов (БПРМ или ДПРМ), в результате для нас, эксплуатирующих самолеты отечественного производства, согласно руководства по летной эксплуатации, минимумы существенно увеличиваются, что абсолютно снизит регулярность полетов, учитывая особенности местных аэродромов
Авиашельф	100%		
Норильск Авиа	100%		
Аэрофлот	75%		
ВВС России	75%		необходимость улучшать, расширять и делать более доступной. Пример: SkyVector. Возобновить публикацию min аэродромов
итого по критерию 2019	81%		
ИАК	77%		
РАК	83%		

	ФГУП «Госкорпорация по ОрВД»	Система менеджмента качества	
	Отдел менеджмента качества	Анализ результатов опроса пользователей воздушного пространства Российской Федерации об удовлетворённости услугой АНО, предоставляемой ФГУП «Госкорпорация по ОрВД»	Стр. 31/37

Приложение 11

Список полученных ответов
на анкету "Оценка качества оказания услуги АНО, предоставляемой Госкорпорацией по ОрВД"
в рамках опроса от 01.07.2019
по критерию "Клиентоориентированность"


Пользователь ВП РФ	Оценка по критерию	Название аэродрома или РПИ, где требуется улучшение	Предложения
Flydubai	100%		
KLM Royal Dutch Airlines	100%		
FINNAIR	75%		
Turkish Airlines	75%		
British Airways	75%		
Deutsche Lufthansa	75%		
Меридиан	75%		
Россия	100%		
Авиакомпания "Сибирь"	75%		
Глобус	75%		
Северсталь	40%		
Уральские авиалинии	75%		
Ямал	100%		
ЮВТ АЭРО	40%		
Икар	75%		
ЮТэйр	75%		
КрасАвиа	0%		смотрите ответ на предыдущий вопрос + попытка организовать оперативное информирование эксплуатанта в случае подачи телеграммы АДД ни к чему не привела
Авиашельф	75%		
Норильск Авиа	100%		
Аэрофлот	75%		
АОПА России	40%		Повышать клиентоориентированность и изживать командно-командирскую философию, заменив её философией обслуживания пользователя, а не унижения его.
ВВС России	75%		
итого по критерию 2019	73%		
ИАК	83%		
РАК	68%		
Итого по критерию 2017	66%		
РАК 2017	63%		
ИАК 2017	83%		

	ФГУП «Госкорпорация по ОрВД»	Система менеджмента качества	
	Отдел менеджмента качества	Анализ результатов опроса пользователей воздушного пространства Российской Федерации об удовлетворённости услугой АНО, предоставляемой ФГУП «Госкорпорация по ОрВД»	Стр. 32/37

Приложение 12

Список полученных ответов
на анкету "Оценка качества оказания услуги АНО, предоставляемой Госкорпорацией по ОрВД"
в рамках опроса от 01.07.2019
по теме "Взаимодействие с ЕС ОрВД"


Пользователь ВП РФ	Ответ
Flydubai	<p>В целом мы удовлетворены качеством сотрудничества с Госкорпорацией по ОрВД. Существуют некоторые региональные особенности, которые вызывают определенные сложности в части, например коммуникации.</p> <p>Например:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Непонимание различий между measured и normative friction coefficient в некоторых аэропортах. -Недопонимания между пилотами и диспетчерами. <p>Быстротой и полнотой ответов на возникающие вопросы мы удовлетворены.</p> <p>Благодарим за сотрудничество.</p>
KLM Royal Dutch Airlines	Имею хороший опыт взаимодействия. В основном мы встречаемся на совещаниях ИКАО. Предложения по изменениям маршрутов и более эффективному выполнению полетов всегда рассматриваются и помогают мне, как авиакомпании
FINNAIR	В целом очень довольны сделанной вами работой по усовершенствованию сети маршрутов и повышению эффективности полетов. Для всех государств, для которых необходимы разрешения на пролет, процесс их получения мог бы быть более отлаженным, особенно в тех случаях, когда необходимо быстрое реагирование, например, когда Пакистан закрыл свое воздушное пространство
Меридиан	Оператор не получает информацию по утверждению поданного оператором флайт-плана (ПЛН), а получает только АСК - подтверждение принятия в обработку.
Россия	Впечатление хорошее. Взаимодействие улучшилось - по всем проблемам и предложениям нам идут на встречу.
Глобус	В целом наш постоянный диалог приносит результаты. Но совершенствоваться есть куда (об этом в ответах на предыдущие вопросы)
Северсталь	Спрямление ...и еще раз спрямление в зонах ответственности каждого ... стоимость керосина очень большая.
Уральские авиалинии	Плохо работает принцип зональной навигации, связанный со спрямлениями при полетах по воздушным трассам.
Ямал	Проблем и трудностей нет.
ЮВТ АЭРО	нормально
ЮТэйр	Сложная система прохождения заявок на использование ВП класса "G" на территориях, подконтрольных северо-западному МТУ Росавиации (Коми, Ненецкий АО). Телеграммы доходят не до всех адресатов в автоматизированной системе ЕС ОрВД.
КрасАвиа	смотрите ответ на предыдущий вопрос
Норильск Авиа	проблем нет
ВВС России	разработка МУДР без учета интересов авиации ВС РФ. Малое количество наземных работехнических средств навигации (север, восток). Отсутствует программа по проверке правильности составления маршрутной части в ФПЛ (Евроконтроль)

	ФГУП «Госкорпорация по ОрВД»	Система менеджмента качества	
	Отдел менеджмента качества	Анализ результатов опроса пользователей воздушного пространства Российской Федерации об удовлетворённости услугой АНО, предоставляемой ФГУП «Госкорпорация по ОрВД»	Стр. 33/37

Приложение 13

Список полученных ответов
на анкету "Оценка качества оказания услуги АНО, предоставляемой Госкорпорацией по ОрВД"
в рамках опроса от 01.07.2019
по теме "Планирование новых маршрутов"


Пользователь ВП РФ	Ответ
Flydubai	Существующие зоны ограничения полетов и воздушные трассы с ограничениями должны иметь (и в целом имеют) альтернативные трассы. Сложности иногда могут возникать в районе входа в ВП РФ из стран СНГ. Если существовал бы единый адрес электронной почты, куда можно было бы обращаться при возникновении вопросов, связанных с планированием маршрутов, это было бы удобно для авиакомпаний.
British Airways	Доступность российских аэропортов на северо-востоке. Братск мог бы быть подходящим запасным на маршруте, однако создается впечатление, что там существуют проблемы с доступностью топлива
Air France	Помощь не нужна Однако документация, запрашиваемая в случае выполнения нерегулярного рейса или задержки, слишком объемная (сложная для использования)
KLM Royal Dutch Airlines	Да, нам всегда нужна более подробная информация о будущих изменениях маршрутов, поскольку это может повлиять на полетное время
FINNAIR	В содействии не нуждаемся благодаря современному программному обеспечению для планирования полетов и должным образом опубликованной информацией в АИП о маршрутах в России
Deutsche Lufthansa	Основное внимание мы уделяем сибирским аэропортам, поскольку в будущем мы перейдем на использование двухмоторных ВС, однако нам необходима информация об удаленных аэропортах Сибири, было бы хорошо получить контактную информацию того, к кому можно было обратиться за разъяснениями при проведении оценки сибирских аэропортов на предмет пригодности их для нашей деятельности
Меридиан	При планировании новых маршрутов часто и успешно используем ресурс https://infogate.matfmc.ru/html/routes.html?0 , просьба развивать данный ресурс в части актуальности и полноты информации
Россия	Помощь не нужна.
Глобус	Да. Необходим инструмент для предварительного тестирования представленного плана полета (ФПЛ). Желательно не менее чем за 7 дней до даты полета.
Уральские авиалинии	нет
Ямал	Нет
ЮВТ АЭРО	справляемся сами
ЮТэйр	Иногда требуется консультация.
Аэрофлот	Не нужна.

	ФГУП «Госкорпорация по ОрВД»	Система менеджмента качества	
	Отдел менеджмента качества	Анализ результатов опроса пользователей воздушного пространства Российской Федерации об удовлетворённости услугой АНО, предоставляемой ФГУП «Госкорпорация по ОрВД»	Стр. 34/37

Приложение 14

Список полученных ответов
на анкету "Оценка качества оказания услуги АНО, предоставляемой Госкорпорацией по ОрВД"
в рамках опроса от 01.07.2019
по теме "Другие провайдеры АНО"

Пользователь ВП РФ	Ответ
Flydubai	<p>Наша АК находится в постоянном взаимодействии с провайдерами АНО других стран.</p> <p>В плане коммуникации и профессионального ответа на вопросы в общем и целом трудностей не возникает.</p> <p>Сложности бывают на уровне общения с УВД (вышкой) конкретных аэропортов. В некоторых странах коммуникация в случае возникновения вопросов происходит проще, в каких-то сложнее.</p> <p>В целом нам нравится взаимодействие с Госкорпорацией по ОрВД и частности с отделом Качества.</p>
KLM Royal Dutch Airlines	<p>Хотелось бы расширить взаимодействие, в том числе на персональном уровне. Из-за размеров Российской Федерации трудно определить, какой орган (подразделение) может оказать мне наибольшее содействие.</p> <p>Другие государства меньше по размеру, поэтому там намного проще определить того, к кому следует обращаться. Поэтому я в основном использую совещания ИКАО.</p> <p>У меня множество контактов с Монголией, Казахстаном, Китаем, Филиппинами, Индонезией, Малайзией. В целом контакты с вами на хорошем уровне, однако мне все же хотелось бы лично приехать, чтобы изучить возможности реализации в будущем проектов, которые могли бы обеспечить взаимную пользу</p>
Air Canada	<p>Мировые РПИ</p> <p>В целом во всем мире существует возрастающая тенденция к использованию линий передачи данных и их возможностей и сокращению использования наземных навигационных средств в РПИ, обеспечивающих обширную структуру маршрутов зональной навигации</p>
Deutsche Lufthansa	<p>Мы располагаем контактами по всему миру, мы ценим взаимодействие, поэтому пожалуйста обращайтесь к нам (в том числе на русском) в случае, если у вас возникают вопросы, ранее я указывал свою контактную информацию, я говорю по-русски</p> <p>Возможно, о чем хотелось бы упомянуть, это то, что российские провайдеры АНО менее прозрачны (прозрачны), чем другие</p>
Меридиан	<p>EUROCONTROL JANS Белаэронавигация</p> <p>Единственное ключевое различие - по запросу экипажа разрешаются или предлагаются сразу при входе в зону спрямления маршрута, а над территорией РФ необходима причина для этого (экономия топлива и времени полета не являются таковыми)</p>
Россия	<p>Белаэронавигация, Армаэронавигация, Казаэронавигация, Estonian ANS.</p> <p>Более оперативное решение вопросов (быстрее раза в 3), возможно, из-за меньшей бюрократической составляющей (ГК - Росавиация - Минтранс).</p>
Глобус	<p>Австроконтроль.</p> <p>Лучшие в Европе по построению схем, основанных на современных способах навигации и заходов на посадку.</p> <p>Лучшие в Европе по специальным процедурам.</p> <p>Евроконтроль: очень клиентоориентирован.</p>

	ФГУП «Госкорпорация по ОрВД»	Система менеджмента качества	
	Отдел менеджмента качества	Анализ результатов опроса пользователей воздушного пространства Российской Федерации об удовлетворённости услугой АНО, предоставляемой ФГУП «Госкорпорация по ОрВД»	Стр. 35/37

Авиакомпания "Сибирь"	CFMU Развитая система взаимодействия с операторами. Развитая система управления слотами и наблюдения за состоянием плана полета. Система ОВД не смешивается с системой контроля за безопасностью полетов, с системой взаимодействия аэропортов и с системой контроля за коммерческими показателями деятельности авиакомпаний.
Уральские авиалинии	Jeppesen Lido Аналогичны нашим провайдерам АНО, но более развиты бортовые электронные варианты для EFB/
ЮВТ АЭРО	Eurocontrol, Казахстан, Армения, Грузия, Туркмения-все нормально.
НордСтар	LIDO и JEPPESEN
ЮТэйр	Ряд стран входящих в зону Евроконтроля. Качество связи выше.
Аэрофлот	Евроконтроль. Free routes AIRSPACE. SLOT.

	ФГУП «Госкорпорация по ОрВД»	Система менеджмента качества	
	Отдел менеджмента качества	Анализ результатов опроса пользователей воздушного пространства Российской Федерации об удовлетворённости услугой АНО, предоставляемой ФГУП «Госкорпорация по ОрВД»	Стр. 36/37

Приложение 15

Список полученных ответов
на анкету "Оценка качества оказания услуги АНО, предоставляемой Госкорпорацией по ОрВД"
в рамках опроса от 01.07.2019
по теме **Парк судов с GBAS, GPS**

Пользователь ВП РФ	Ответ
Flydubai	Все ВС АК оборудованы системой GPS.
British Airways	All BAW 787 aircraft have GBAS (50 A/C). All BAW aircraft have GPS
KLM Royal Dutch Airlines	100%
Air Canada	all 787's and 737 are equipped, all other fleets are not
Air France	100% with GPS Only our B787 fleet is GBAS equipped.
FINNAIR	GBAS 30% and GPS 100%
Deutsche Lufthansa	appr. 95%
Меридиан	GPS 100%
Россия	GBAS - 14% GPS - 100%
Авиакомпания "Сибирь"	GBAS 25% GLS 25% GPS 100 %
Глобус	30% текущего парка. Все новые ВС поставляются с данным оборудованием
Северсталь	GPS - все
Оман	GPS - 100% GLS - 0%
Уральские авиалинии	GBAS - нет оборудованных ВС GPS - 98%'
Ямал	GBAS - нет GPS - 100%
ЮВТ АЭРО	100%
Икар	99%
НордСтар	GBAS не оборудованы. GPS оборудованы все воздушные суда Авиакомпаний.
ЮТэйр	0%
КрасАвиа	90%
Аэрофлот	GPS 100% GBAS50%
Авиашельф	примерно 85%

	ФГУП «Госкорпорация по ОрВД»	Система менеджмента качества	
	Отдел менеджмента качества	Анализ результатов опроса пользователей воздушного пространства Российской Федерации об удовлетворённости услугой АНО, предоставляемой ФГУП «Госкорпорация по ОрВД»	Стр. 37/37

Приложение 16

Список полученных ответов
на анкету "Оценка качества оказания услуги АНО, предоставляемой Госкорпорацией по ОрВД"
в рамках опроса от 01.07.2019
по теме " ~~Оплата сборов~~ "

Пользователь ВП РФ	Ответ
British Airways	Наше подразделение по сборам не в курсе о существовании указанного веб-сайта и о том, как им пользоваться
Меридиан	Используем в полном объеме
Россия	Располагает
Авиакомпания "Сибирь"	Не располагает Проинформирую Direktorat бюджетирования (по направлению деятельности)
Ямал	Нет не располагает.
ЮВТ АЭРО	располагаем, используем-все отлично