

Уважаемые коллеги!

ФГУП «Госкорпорация по ОрВД», предоставляя услугу по АНО, стремится к совершенствованию своей деятельности, повышению удовлетворенности пользователей воздушного пространства Российской Федерации.

ФГУП «Госкорпорация по ОрВД», в рамках полномочий, возложенных органами исполнительной власти, участвует:

в совершенствовании структуры воздушного пространства Российской Федерации, в том числе, структуры Московской зоны ЕС ОрВД;

в оптимизации маршрутов обслуживания воздушного движения путем максимально возможного приближения к ортодромии;

в разработке схем маневрирования в районах аэродромов (вертодромов);

в масштабной модернизации средств РТОП и авиационной электросвязи.

ФГУП «Госкорпорация по ОрВД» получает информацию относительно потребностей наших клиентов, их удовлетворённости услугой АНО, предоставляемой нами в ходе проведения встреч, консультаций с ассоциациями эксплуатантов воздушного транспорта - РАЭВТ и ИАТА, а также с отдельными авиакомпаниями.

Ведётся работа по созданию автоматизированной системы постоянного измерения удовлетворённости услугой АНО, которую планируется разместить на официальном сайте ФГУП «Госкорпорация по ОрВД».

Созданы и функционируют круглосуточные каналы приема обращений пользователей воздушного пространства Российской Федерации, ежедневно ведется мониторинг поступивших сообщений:

по сети AFTN (УУУУКУДД);

по голосовому почтовому ящику +7 (495) 601 07 76;

по «горячей линии», электронный адрес которой размещён на сайте Предприятия <http://www.gkovd.ru> в разделе «Приоритеты» в рубрике «Качество» по ссылке «[адрес](#)».

Организованы регистрация поступающих обращений наших клиентов и реагирование на обращения.

В целях получения оценки удовлетворенности пользователей воздушного пространства Российской Федерации подготовлена прилагаемая Анкета оценки удовлетворенности пользователей воздушного пространства услугой АНО, предоставляемого ФГУП «Госкорпорация по ОрВД».

ФГУП «Госкорпорация по ОрВД» будет признательно, если Вы дадите оценки по подготовленным нами вопросам.

Благодарим за понимание и выражаем надежду на дальнейшее сотрудничество.

Итак, оцените услугу АНО, предоставляемую ФГУП «Госкорпорация по ОрВД» по следующим направлениям (критериям), проставив знак + напротив устраивающего Вас ответа:

1. Насколько Вы удовлетворены обеспечением гибкости ИВП при выборе маршрута

<input type="checkbox"/>	полностью удовлетворены
<input type="checkbox"/>	удовлетворены
<input type="checkbox"/>	частично удовлетворены
<input type="checkbox"/>	не удовлетворены

2. Предоставление возможности пользователю ВП Российской Федерации использовать маршруты «по согласованию с УВД»

<input type="checkbox"/>	полностью удовлетворены
<input type="checkbox"/>	удовлетворены
<input type="checkbox"/>	частично удовлетворены
<input type="checkbox"/>	не удовлетворены

3. Своевременное предоставление информации о запретах и ограничениях ИВП Российской Федерации

<input type="checkbox"/>	полностью удовлетворены
<input type="checkbox"/>	удовлетворены
<input type="checkbox"/>	частично удовлетворены
<input type="checkbox"/>	не удовлетворены

4. Своевременность рассмотрения представленного FPL

<input type="checkbox"/>	полностью удовлетворены
<input type="checkbox"/>	удовлетворены
<input type="checkbox"/>	частично удовлетворены
<input type="checkbox"/>	не удовлетворены

5. Задержки вылета (частота задержек вылета по вине органов ОВД/ПВД)

<input type="checkbox"/>	никогда
<input type="checkbox"/>	иногда
<input type="checkbox"/>	часто
<input type="checkbox"/>	постоянно

6. Задержки на маршруте (частота задержек на маршруте)

<input type="checkbox"/>	никогда
<input type="checkbox"/>	иногда
<input type="checkbox"/>	часто
<input type="checkbox"/>	постоянно

7. Оптимальность векторения

<input type="checkbox"/>	полностью удовлетворены
<input type="checkbox"/>	удовлетворены
<input type="checkbox"/>	частично удовлетворены
<input type="checkbox"/>	не удовлетворены

8. Качество ведения и выдерживания фразеологии радиообмена

<input type="checkbox"/>	полностью удовлетворены
<input type="checkbox"/>	удовлетворены
<input type="checkbox"/>	частично удовлетворены
<input type="checkbox"/>	не удовлетворены

9. Своевременность и достоверность передаваемой органами ОВД оперативной метео и аэронавигационной информации

<input type="checkbox"/>	полностью удовлетворены
<input type="checkbox"/>	удовлетворены
<input type="checkbox"/>	частично удовлетворены
<input type="checkbox"/>	не удовлетворены

10. Укажите недостатки в деятельности ФГУП «Госкорпорация по ОрВД» по предоставлению услуги АНО в порядке их важности для Вас

Укажите Вашу контактную информацию для возможности направить Вам ответ (разъяснения), либо уточнить полученную от Вас информацию:

Ваши ответы можете направить любым удобным вам способом на адрес директора по управлению безопасностью полётов и качеству:

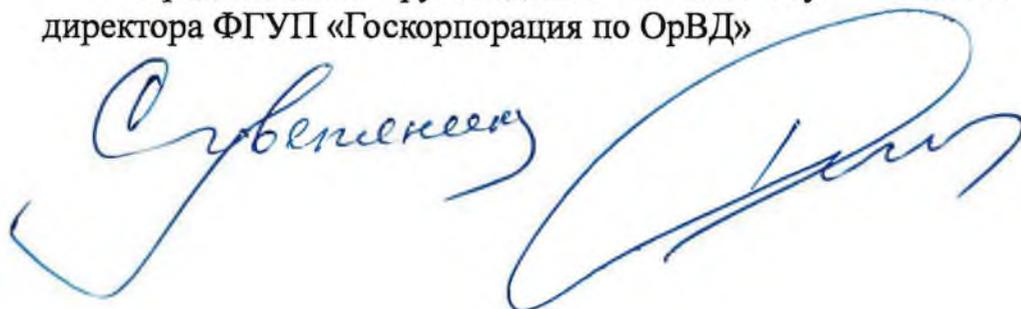
на почтовый адрес: Россия, 125993, г. Москва, А-167, ГСП-3, Ленинградский проспект, 37, корп.7. Директору по управлению безопасностью полётов и качеству;

по «горячей линии», электронный адрес которой размещён на сайте Предприятия <http://www.gkovd.ru> в разделе «Приоритеты» в рубрике «Качество» по ссылке «адрес»;

на электронный адрес: Sorokin@gkovd.ru;

Благодарим за сотрудничество!

Представитель руководства по качеству - заместитель генерального директора ФГУП «Госкорпорация по ОрВД»



Н.И. Данилов