

MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG NĂM 2023

Mục tiêu số 1:

Đảm bảo 99,6% điện văn DEP được phát kịp thời (không quá 15 phút so với giờ thực tế tàu bay cất cánh).

Mục tiêu số 2:

Đảm bảo không có sự cố/sự vụ liên quan đến việc cập nhật điện văn NOTAM cho PIB.

Mục tiêu số 3:

Tất cả các điện văn NOTAM phát hành có khả năng truy nguyên nguồn gốc dữ liệu.

Mục tiêu số 4:

Đảm bảo 92% NOTAM checklist phát hành đúng yêu cầu, quy định của ICAO (định dạng, nội dung).

Mục tiêu số 5:

Tất cả ấn phẩm phát hành mới đúng yêu cầu, quy định của ICAO.

Mục tiêu số 6:

Đảm bảo 100% ý kiến phản hồi từ người khai thác về các phương thức bay trong phạm vi trách nhiệm của đơn vị được tiếp nhận, theo dõi và xử lý

Mục tiêu số 7:

Tất cả các sự cố kỹ thuật được ghi chép đầy đủ và báo cáo theo quy định

PHÊ DUYỆT CỦA QMR



PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC
Lê Quốc Khánh

GIÁM ĐỐC



Nguyễn Mạnh Kiên

KẾ HOẠCH

Thực hiện mục tiêu chất lượng năm 2023

Mục tiêu số 1: Đảm bảo 99,6% điện văn DEP được phát kịp thời (không quá 15 phút so với giờ thực tế tàu bay cất cánh).

TT	Nội dung công việc	Trách nhiệm	Thời gian hoàn thành	Phương pháp đánh giá kết quả
1	Nhận giờ cất cánh từ TWR và phát hành điện văn DEP	Nhân viên ARO tại cơ sở ARO/AIS liên quan	Khi nhận được thông tin	<ul style="list-style-type: none">- Kiểm tra trên hệ thống AIS (Điện văn DEP muộn hơn 15 phút so với giờ thực tế tàu bay cất cánh / Tổng số điện văn mẫu).- Kiểm tra ít nhất 6000 điện văn DEP/1 tháng.- Kiểm tra qua thư phản hồi khách hàng.
2	Truy xuất điện văn DEP, kiểm tra đối chiếu giờ cất cánh thực tế so với giờ phát điện văn trên hệ thống.	Phòng An toàn – Chất lượng (ATCL)	Hàng tháng	
3	Theo dõi thư phản hồi khách hàng			
4	Gửi kết quả cho các cơ sở ARO/AIS liên quan.			
5	Tìm nguyên nhân và đánh giá lại các biện pháp đã thực hiện để đề xuất cải tiến (nếu chưa đạt).	Cơ sở ARO/AIS liên quan, Phòng ATCL phối hợp		

Mục tiêu số 2: Đảm bảo không có sự cố/sự vụ liên quan đến việc cập nhật điện văn NOTAM cho PIB.

TT	Nội dung công việc	Trách nhiệm	Thời gian hoàn thành	Phương pháp đánh giá kết quả
1	Nhân viên theo dõi điện văn NOTAM đến trên hệ thống AIS/NOTAM bán tự động	Nhân viên ARO tại cơ sở ARO/AIS liên quan	Hàng ngày	<ul style="list-style-type: none">- Kiểm tra qua thư phản hồi khách hàng.- Kiểm tra hồ sơ sự cố/sự vụ
2	Cập nhật NOTAM cho PIB		Khi có NOTAM mới phát hành cần cập nhật cho PIB	
3	Điều tra, theo dõi sự cố/sự vụ. Thông tin từ các bên liên quan.	Phòng ATCL	Khi có thông tin phản hồi hoặc có sự	

4	Gửi kết quả cho các cơ sở ARO/AIS liên quan.		Cố/sự vụ	
5	Tìm nguyên nhân và đánh giá lại các biện pháp đã thực hiện để đề xuất cải tiến (nếu chưa đạt).	Cơ sở ARO/AIS liên quan, Phòng ATCL phối hợp		

Mục tiêu số 3: Tất cả các điện văn NOTAM phát hành có khả năng truy nguyên nguồn gốc dữ liệu.

TT	Nội dung công việc	Trách nhiệm	Thời gian hoàn thành	Phương pháp đánh giá kết quả
1	Nhận thông tin thô (công văn, văn bản...) từ các cơ quan chức năng liên quan, xử lý và phát hành NOTAM	Nhân viên NOTAM	Sau khi nhận, kiểm tra, xác minh thông tin	<ul style="list-style-type: none"> - Truy nguyên ít nhất 80 điện văn NOTAM phát hành/tháng. - Kiểm tra qua thư phản hồi khách hàng.
2	Ghi chép, lưu trữ hồ sơ phát hành NOTAM	Kíp trưởng NOTAM	Sau khi phát hành NOTAM	
3	Truy xuất các căn cứ (công văn, văn bản...) liên quan đến phát hành NOTAM	Phòng ATCL	Hàng tháng	
4	Gửi kết quả cho phòng NOTAM Quốc tế (NOF)			
5	Tìm nguyên nhân và đánh giá lại các biện pháp đã thực hiện để đề xuất cải tiến (nếu chưa đạt).	Phòng NOF, Phòng ATCL phối hợp		



Mục tiêu số 4: Đảm bảo 92% NOTAM checklist phát hành đúng yêu cầu, quy định của ICAO (định dạng, nội dung).

TT	Nội dung công việc	Trách nhiệm	Thời gian hoàn thành	Phương pháp đánh giá kết quả
1	Chuẩn bị nội dung và phát hành NOTAM checklist hàng tháng	Phòng NOF	Hàng tháng	<ul style="list-style-type: none"> - Kiểm tra điện văn NOTAM trên hệ thống AIS. - Kiểm tra qua thư phản hồi khách hàng.
2	Kiểm tra định dạng, nội dung tất cả NOTAM checklist phát hành tháng, đối chiếu với Annex 15, Doc 8126, 10066	Phòng ATCL	Hàng tháng	
3	Gửi kết quả cho Phòng NOTAM Quốc tế (NOF)			
4	Tìm nguyên nhân và đánh giá lại các biện pháp đã thực	Phòng NOF, Phòng ATCL		

hiện đề đề xuất cải tiến (nếu chưa đạt).	phối hợp		
--	----------	--	--

Mục tiêu số 5: Tất cả ấn phẩm phát hành mới đúng yêu cầu, quy định của ICAO

TT	Nội dung công việc	Trách nhiệm	Thời gian hoàn thành	Phương pháp đánh giá kết quả
1	Nhận thông tin thô (QĐ, công văn, biên bản...), kiểm tra tính phát lý của thông tin và thời gian để phát hành ấn phẩm	Nhân viên phòng AIP, Bản đồ - Phương thức bay (BDPTB)	Khi có ấn phẩm cần phát hành	<ul style="list-style-type: none"> - Truy xuất ấn phẩm đã phát hành trên website: http://vnaic.vn. - Kiểm tra ít nhất 2/3 số ấn phẩm đã phát hành. - Kiểm tra qua thư phản hồi khách hàng.
2	Biên soạn, kiểm tra các ấn phẩm dự kiến phát hành.	Nhân viên Phòng AIP, Bản đồ - Phương thức bay (BDPTB)	Khi có ấn phẩm cần phát hành	
3	Ghi chép, lưu trữ hồ sơ đầy đủ, chi tiết trong quá trình biên soạn và phát hành ấn phẩm	Nhân viên phòng AIP; Nhân viên phòng BDPTB	Sau khi ấn phẩm được ban hành	
4	Kiểm tra, đối chiếu các ấn phẩm đã phát hành với các thông tin/dữ liệu thô nhận được, Thông tư 19, Annex 4, 14, 15, Doc 8126, 10066.	Phòng ATCL	Hàng quý	
5	Gửi kết quả cho Phòng AIP và BDPTB.			
6	Tìm nguyên nhân và đánh giá lại các biện pháp đã thực hiện đề đề xuất cải tiến (nếu chưa đạt).	Phòng AIP, BDPTB, Phòng ATCL phối hợp		

4-009
TÂM
O TIN TỬ
- CHINH
ÔNG TY
Y VIỆT N
Y TNHH
- TP.

Mục tiêu số 6: Đảm bảo 100% ý kiến phản hồi từ người khai thác về các phương thức bay trong phạm vi trách nhiệm của đơn vị được tiếp nhận, theo dõi và xử lý.

TT	Nội dung công việc	Trách nhiệm	Thời gian hoàn thành	Phương pháp đánh giá kết quả
1	Tiếp nhận, xử lý các ý kiến phản hồi từ người khai thác liên quan đến các phương thức bay thông qua việc trả lời, cung cấp thông tin cho người khai thác; đề xuất sửa đổi phương thức bay liên	Phòng BDPTB	Khi có ý kiến phản hồi.	<ul style="list-style-type: none"> - Theo dõi việc tiếp nhận, xử lý các ý kiến phản hồi khách hàng liên quan đến các phương thức bay

SV

	quan nếu cần thiết; báo cáo, xin ý kiến chỉ đạo của cơ quan cấp trên nếu phương án xử lý vượt quá phạm vi chức trách, nhiệm vụ của đơn vị...			trong phạm vi trách nhiệm của Trung tâm qua thư, văn bản (công văn, biên bản, báo cáo). - Kiểm tra hồ sơ và các ý kiến của khách hàng sau khi nhận trả lời từ trung tâm.
2	Thông kê, lưu trữ hồ sơ trong quá trình thực hiện, phối hợp các đơn vị khác để trả lời khách hàng.			
3	Theo dõi, thực hiện đánh giá.	Phòng ATCL		
4	Tìm nguyên nhân và đánh giá lại các biện pháp đã thực hiện để đề xuất cải tiến (nếu chưa đạt).	Phòng BĐPTB	Hàng quý	

Mục tiêu số 7: Tất cả các sự cố kỹ thuật được ghi chép đầy đủ và báo cáo theo quy định.

TT	Nội dung công việc	Trách nhiệm	Thời gian hoàn thành	Phương pháp đánh giá kết quả
1	Ghi chép đầy đủ trong Sổ giao ca trực và thực hiện báo cáo theo quy định.	Phòng Bảo đảm kỹ thuật (BĐKT)	Khi xảy ra sự cố kỹ thuật	- Qua các kỳ kiểm tra an toàn, đánh giá chất lượng định kỳ, đột xuất của Cục Hàng không Việt Nam, Tổng công ty Quản lý bay Việt Nam, Trung tâm TBTTHK, Tổ chức chứng nhận ISO - Số Khuyến cáo trong các đợt kiểm tra, đánh giá/Tổng số lần kiểm tra, đánh giá.
2	Theo dõi, đánh giá	Phòng ATCL		
3	Tìm nguyên nhân và đánh giá lại các biện pháp đã thực hiện để đề xuất cải tiến (nếu chưa đạt).	Phòng BDKT	Hàng quý	

Ngày 01 tháng 02 năm 2023

GIÁM ĐỐC



Nguyễn Mạnh Kiên