

CHỈ THỊ

Về việc nâng cao chất lượng dịch vụ vận chuyển, đảm bảo an ninh, an toàn hàng không, giảm tình trạng chậm, huỷ chuyến bay

Trong 6 tháng đầu năm 2014, ngành Hàng không đã có nhiều nỗ lực trong việc phát triển cơ sở hạ tầng hàng không, năng lực vận chuyển để tăng thêm các chuyến bay, mở nhiều đường bay mới, về cơ bản đã đáp ứng được nhu cầu đi lại của nhân dân bằng đường hàng không. Tuy nhiên, cũng trong thời gian này tình trạng chậm, huỷ chuyến bay tăng đột biến, bất thường, xảy ra nhiều sự cố nghiêm trọng về an toàn hàng không, nhiều vụ việc về an ninh hàng không. So với 6 tháng đầu năm 2013, tỷ lệ chậm, huỷ chuyến bay trong 6 tháng đầu năm 2014 tăng (chậm chuyến tăng 5,2 điểm, huỷ chuyến tăng 0,5 điểm), đặc biệt tổng số chuyến bay (số tuyệt đối) bị chậm, huỷ tăng tới 35,2%). Nhiều trường hợp hãng hàng không không thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ của người vận chuyển, không đảm bảo quyền lợi thỏa đáng của hành khách, chất lượng dịch vụ, thái độ phục vụ yếu kém. Điều này đã làm giảm lòng tin của hành khách về chất lượng dịch vụ vận chuyển hàng không, gây bức xúc trong xã hội.

Để khắc phục tình trạng trên, tạo sự chuyển biến mạnh mẽ, nâng cao chất lượng dịch vụ vận chuyển hàng không một cách toàn diện, trong đó an ninh, an toàn hàng không được ưu tiên hàng đầu, Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải yêu cầu thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, doanh nghiệp thực hiện nghiêm các nhiệm vụ và giải pháp sau:

1. Các cơ quan của Bộ Giao thông vận tải, trước hết là Cục Hàng không Việt Nam, các Cảng vụ hàng không, các Vụ tham mưu, Thanh tra Bộ phải nghiêm túc kiểm điểm trách nhiệm của mình trong việc để xảy ra sự cố nghiêm trọng về an toàn hàng không, nhiều vụ việc về an ninh hàng không, tình trạng chậm, huỷ chuyến bay trong thời gian qua; chủ động cùng doanh nghiệp tháo gỡ khó khăn, khắc phục những yếu kém, bất cập trong điều hành, sản xuất, kinh doanh bảo đảm quyền và lợi ích chính đáng của hành khách và doanh nghiệp.

2. Cục Hàng không Việt Nam có trách nhiệm:

- Tăng cường kiểm tra, giám sát trực tiếp tại các cảng hàng không, sân bay nhằm nâng cao an ninh, an toàn hàng không, bảo đảm chất lượng và giá cả hợp lý của dịch vụ hàng không, dịch vụ phi hàng không, bảo đảm quyền lợi của hành khách; yêu cầu các đơn vị cung cấp dịch vụ thực hiện nghiêm những khuyến cáo

cần thiết; tăng cường áp dụng chế tài, xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm; tổ chức đào tạo nội bộ, nâng cao năng lực của giám sát viên an toàn; chấn chỉnh công tác báo cáo, đặc biệt đối với các sự cố uy hiếp an toàn bay;

- Rà soát, cập nhật, bổ sung, sửa đổi các tài liệu hướng dẫn do Cục Hàng không Việt Nam ban hành, các tài liệu khai thác của các đơn vị được Cục Hàng không Việt Nam phê chuẩn, chấp thuận; yêu cầu các đơn vị liên quan sửa đổi, bổ sung hệ thống tài liệu khai thác nội bộ, văn bản hiệp đồng giữa các đơn vị, đảm bảo tuân thủ các quy định của pháp luật, tiêu chuẩn của ICAO; chỉ đạo khắc phục các nhược điểm đã được ICAO khuyến cáo liên quan đến an ninh, an toàn hàng không;

- Rà soát, hoàn thiện công tác quản lý phân bổ giờ cất, hạ cánh tại cảng hàng không, sân bay đảm bảo phù hợp với năng lực hiện có của cơ sở hạ tầng hàng không, các đơn vị cung cấp dịch vụ hàng không; nghiên cứu, điều chỉnh thời gian quay đầu tàu bay phù hợp với năng lực của các hãng hàng không và điều kiện khai thác thực tế của cảng hàng không, sân bay;

- Chủ trì điều phối hoạt động giữa các cơ quan, đơn vị trong ngành Hàng không nhằm chia sẻ nguồn lực, hỗ trợ lẫn nhau trong sản xuất, kinh doanh để đảm bảo hài hòa giữa lợi ích Quốc gia, lợi ích của doanh nghiệp và người sử dụng dịch vụ. Triển khai thực hiện quyết liệt, hiệu quả Đề án Nâng cao hiệu quả khai thác kết cấu hạ tầng hàng không; Đề án Phát triển nguồn nhân lực hàng không đã được Bộ trưởng phê duyệt; biên bản giữa Bộ Giao thông vận tải Việt Nam và Bộ Tổng Tham mưu Quân đội nhân dân Việt Nam về việc phối hợp đảm bảo trong công tác phối hợp hiệp đồng hàng không dân dụng - quân sự;

- Xây dựng Đề án Đổi mới toàn diện, nâng cao năng lực, hiệu lực, hiệu quả công tác quản lý nhà nước về hàng không dân dụng của Cục Hàng không Việt Nam và các Cảng vụ hàng không; Đề án tái sắp xếp các cơ sở làm thủ tục bay, kiểm soát tàu bay lẫn tại cảng hàng không, sân bay; trình Bộ trưởng phê duyệt trước ngày 30/8/2014.

3. Vụ Vận tải, Vụ Pháp chế, Vụ Tổ chức cán bộ, Vụ An toàn giao thông, Vụ Kết cấu hạ tầng giao thông, Thanh tra Bộ có trách nhiệm:

- Tăng cường kiểm tra, đôn đốc giám sát hoạt động của các cơ quan quản lý nhà nước, các doanh nghiệp hàng không trong phạm vi lĩnh vực chuyên môn phụ trách;

- Chủ động đề xuất, kiến nghị những biện pháp, giải pháp cần thiết nhằm đảm bảo an ninh, an toàn hàng không, nâng cao chất lượng dịch vụ, siết chặt việc quản lý giá dịch vụ hàng không và phi hàng không tại cảng hàng không, sân bay;

- Chủ động phối hợp, hướng dẫn các cơ quan, đơn vị trong ngành Hàng không thực hiện các Đề án đã được Bộ trưởng phê duyệt.

4. Tổng công ty Cảng hàng không Việt Nam có trách nhiệm:

- Chỉ đạo các đơn vị tuân thủ nghiêm các quy định, quy trình về an toàn khai thác cảng hàng không, sân bay, xử lý triệt để những nguyên nhân gây ra sự cố mất an toàn; nâng cao chất lượng vận hành hệ thống quản lý an toàn hàng không, tập trung tăng cường công tác bảo đảm an toàn đường cất, hạ cánh; gắn và xử lý nghiêm trách nhiệm của người đứng đầu đơn vị;

- Tăng cường đầu tư mọi mặt về cơ sở hạ tầng, trang thiết bị tại cảng hàng không, sân bay, trong đó chú trọng đến năng lực đường lăn, sân đỗ tàu bay, hệ thống đèn chiếu sáng, thiết bị bay đêm, khẩn nguy sân bay, cung cấp dịch vụ hàng không trong nhà ga, khu bay, hệ thống hàng rào an ninh;

- Tổ chức khai thác hợp lý cầu hành khách hàng không, bãi đỗ tàu bay, nhà ga hành khách, hàng hóa, đảm bảo hài hoà lợi ích của các hãng hàng không; nâng cao chất lượng công tác dự báo thời tiết tại cảng hàng không, sân bay; tạo điều kiện cho các doanh nghiệp tham gia cung cấp dịch vụ hàng không, phi hàng không tại cảng hàng không, sân bay, đặc biệt là các doanh nghiệp đã kinh doanh lâu dài; tạo môi trường cạnh tranh lành mạnh, chống độc quyền;

- Đôn đốc hoàn thành đúng tiến độ, đưa vào khai thác thuận lợi, hiệu quả các công trình trọng điểm: nhà ga T2, nhà ga VIP Cảng hàng không quốc tế Nội Bài; nhà ga hành khách các Cảng hàng không Vinh, Thọ Xuân; đường cất hạ cánh, nhà ga Cảng hàng không Cát Bi; kéo dài đường cất hạ cánh Cảng hàng không Pleiku; đường lăn, sân đỗ tàu bay tại Cảng hàng không quốc tế Tân Sơn Nhất; nâng cấp năng lực thông qua Cảng hàng không quốc tế Đà Nẵng;

- Xây dựng Đề án Nâng cao năng lực khai thác và bảo đảm an toàn hàng không, chất lượng dịch vụ hàng không tại cảng hàng không, sân bay, trình Bộ trưởng phê duyệt trước ngày 30/8/2014.

5. Tổng công ty Quản lý bay Việt Nam có trách nhiệm:

- Tuân thủ nghiêm các quy định, quy trình về an toàn quản lý điều hành bay, xử lý triệt để những nguyên nhân gây ra sự cố an toàn bay; nâng cao chất lượng vận hành hệ thống quản lý an toàn hàng không;

- Nâng cao nhận thức an toàn hàng không, năng lực quản lý, điều hành của cán bộ quản lý các cấp; hoàn thiện công tác đào tạo, huấn luyện, nâng cao năng lực của nhân viên hàng không, đặc biệt là kiểm soát viên không lưu, đảm bảo cung cấp an toàn dịch vụ không lưu theo tiêu chuẩn tiên tiến của ICAO; xây dựng Đề án Nâng cao năng lực bảo đảm hoạt động bay trình Bộ trưởng phê duyệt trước ngày 30/8/2014;

- Đảm bảo thực hiện hiệu quả Đề án chuyển đổi hệ thống CNS/ATM.

6. Các hãng hàng không Việt Nam có trách nhiệm:

- Tuân thủ nghiêm các quy định, quy trình về an toàn khai thác tàu bay; tiếp tục nâng cao năng lực điều độ bay, khai thác, bảo dưỡng tàu bay; xử lý triệt để

những nguyên nhân gây ra sự cố an toàn bay; nâng cao chất lượng vận hành hệ thống quản lý an toàn hàng không;

- Nâng cao nhận thức an toàn hàng không, năng lực quản lý, điều hành của cán bộ quản lý các cấp; hoàn thiện công tác đào tạo, huấn luyện, nâng cao năng lực của nhân viên hàng không;

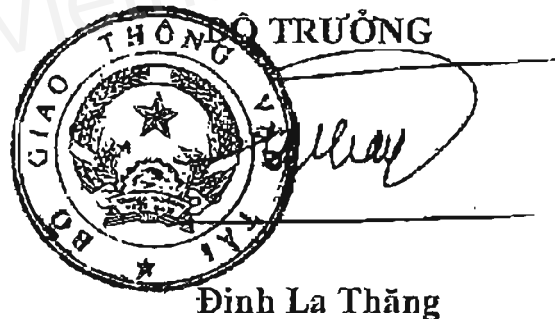
- Thực hiện mọi giải pháp nhằm giảm thiểu tình trạng chậm, hủy chuyến bay, nâng cao chất lượng dịch vụ trên cơ sở bảo đảm tuyệt đối an toàn bay; thực hiện nghiêm các quy định của pháp luật, điều lệ vận chuyển liên quan đến nghĩa vụ của người vận chuyển, đặc biệt là trong các trường hợp chậm, hủy chuyến bay; chấn chỉnh thái độ ứng xử đối với hành khách, xử lý nghiêm các trường hợp giao tiếp thiếu văn hóa, coi thường hành khách của nhân viên.

7. Toàn ngành Hàng không tiếp tục triển khai mạnh mẽ cuộc vận động “4 xin”, “4 luôn”, trở thành ý thức thường xuyên hàng ngày của tất cả cán bộ, công nhân, viên chức, người lao động, bắt đầu từ đội ngũ cán bộ quản lý, người đứng đầu.

Bộ Giao thông vận tải yêu cầu thủ trưởng các cơ quan, đơn vị nghiêm túc triển khai thực hiện tốt các nội dung nêu trên.

Nơi nhận:

- Thủ tướng Chính phủ (đề b/c);
- Văn phòng Chính phủ;
- Các Thứ trưởng;
- Đảng ủy Bộ GTVT;
- Công đoàn GTVT VN;
- Các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ;
- Các Sở Giao thông vận tải;
- Các hãng hàng không;
- Báo Giao thông, Tạp chí GTVT;
- Website Bộ GTVT;
- Lưu: VT, VP.



Đình La Thăng