

Số: 2166 /QĐ-CHK

Hà Nội, ngày 08 tháng 12 năm 2021

### QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Chương trình cụ thể triển khai Nghị quyết số 11/NQ-ĐU ngày 24/12/2020 về phát triển vận tải hàng không và nâng cao chất lượng dịch vụ giai đoạn 2021-2025

### CỤC TRƯỞNG CỤC HÀNG KHÔNG VIỆT NAM

Căn cứ Luật Hàng không dân dụng Việt Nam ngày 29/6/2006 và Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Hàng không dân dụng Việt Nam ngày 21/11/2014;

Căn cứ Nghị định số 66/2015/NĐ-CP ngày 12/08/2015 của Chính phủ quy định về Nhà chức trách hàng không;

Căn cứ Quyết định số 2606/QĐ-BGTVT ngày 07/9/2017 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Cục Hàng không Việt Nam và Quyết định số 1055/QĐ-BGTVT ngày 31/5/2019 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải về sửa đổi, bổ sung Quyết định số 2606/QĐ-BGTVT ngày 07/9/2017;

Theo đề nghị của Trưởng phòng Vận tải hàng không,

### QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Ban hành kèm theo quyết định này Chương trình hành động thực hiện Nghị quyết số 11/NQ-ĐU ngày 24/12/2020 của Đảng ủy Cục Hàng không Việt Nam về phát triển vận tải hàng không và nâng cao chất lượng dịch vụ giai đoạn 2021-2025.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực từ ngày ký.

**Điều 3.** Trưởng Phòng Vận tải hàng không, Trưởng Phòng Kế hoạch - Đầu tư, Trưởng phòng Quản lý cảng hàng không, sân bay, Trưởng phòng Quản lý hoạt động bay, Trưởng phòng Tiêu chuẩn An toàn bay, Trưởng Phòng Pháp chế-Hợp tác quốc tế, Trưởng phòng Tổ chức cán bộ, Chánh Thanh tra, Chánh Văn phòng, Giám đốc các Cảng vụ hàng không miền Bắc, Trung, Nam và Thủ trưởng các hãng hàng không Việt Nam, Tổng Công ty Cảng hàng không Việt Nam, Tổng Công ty Quản lý bay Việt Nam, Cảng hàng không quốc tế Vân Đồn và các cơ quan, đơn vị liên quan có trách nhiệm thi hành Quyết định này.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Các Phó Cục trưởng;
- Lưu: VT, VTHK.

CỤC TRƯỞNG



Đinh Việt Thắng



**Chương trình cụ thể triển khai Nghị quyết số 11/NQ-ĐU ngày 24/12/2020  
về phát triển vận tải hàng không và nâng cao chất lượng dịch vụ giai đoạn 2021-2025**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số 2166/QĐ-CHK ngày 08/12/2021 của Cục trưởng Cục Hàng không Việt Nam)

TT	Nhiệm vụ, giải pháp	Công việc cụ thể	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Thời gian
<b>I</b>	<b>Về phát triển vận tải hàng không</b>				
1	Rà soát, điều chỉnh chính sách vận tải hàng không trong giai đoạn hậu Covid-19.	Xây dựng cơ chế điều tiết vận tải hàng không quốc tế để hỗ trợ các hãng hàng không Việt Nam trong việc duy trì, phục hồi sức cạnh tranh trên thị trường quốc tế.	Phòng VTHK	Phòng PC-HTQT, Các hãng HK Việt Nam	Tháng 1/2022
2	Tăng cường công tác quản lý lực lượng vận tải hàng không Việt Nam	Xem xét việc bổ sung quy định về thẩm quyền phê duyệt kế hoạch phát triển đội tàu bay của các hãng hàng không Việt Nam vào hệ thống văn bản quy phạm pháp luật về hàng không	Phòng VTHK	Phòng PC-HTQT Các hãng HK Việt Nam	Giai đoạn 2021 đến 2022, gắn với việc rà soát, sửa đổi Luật HKDD Việt Nam.
3	Thành lập Hội đồng điều phối đội tàu bay của Cục HKVN (với sự tham gia của Bộ GTVT, Cục HKVN, các hãng hàng không Việt Nam, Tổng Công ty cảng hàng không Việt Nam, Tổng Công ty quản lý bay Việt Nam). Trước mắt, kiểm soát chặt chẽ việc phát triển đội tàu bay của các hãng hàng không Việt Nam thông qua Nhóm công tác về quản lý đội tàu bay của Cục HKVN.	Sửa đổi, bổ sung quy định về Thành lập Hội đồng điều phối đội tàu bay của Cục HKVN (với sự tham gia của Bộ GTVT, Cục HKVN, các hãng hàng không Việt Nam, Tổng Công ty cảng hàng không Việt Nam-ACV, Tổng Công ty quản lý bay Việt Nam-VATM).	Phòng VTHK	Các Phòng: TCATB, CHK.SB, PC-HTQT, QLHĐB, các hãng HK Việt Nam, ACV, VATM.	Giai đoạn 2021 đến 2022.
		Thành lập Nhóm công tác về quản lý đội tàu bay của Cục HKVN (với sự tham gia của Bộ GTVT, Cục HKVN, các hãng hàng không Việt Nam, ACV, VATM).	Phòng VTHK	Các Phòng: TCATB, CHK, SB, PC-HTQT, QLHĐB, các hãng HK Việt Nam, ACV, VATM.	Quý I/2022
		Công bố năng lực giám sát an toàn của Cục HKVN, đánh giá khả năng khai thác an toàn đội tàu bay của các hãng hàng không và khuyến cáo cụ thể về số lượng	Nhóm công tác về quản lý đội tàu bay.		Thường niên

		tàu bay tăng thêm hàng năm, trung hạn và định hướng cho giai đoạn dài hạn.			
		Xây dựng cơ chế để xem xét, bổ sung số lượng tàu bay tăng thêm hàng năm của các hãng hàng không trên cơ sở: (i) nhu cầu của thị trường; (ii) khả năng đáp ứng của hạ tầng cảng hàng không; (iii) năng lực khai thác thực tiễn của các hãng hàng không, đặc biệt là việc đảm bảo nhân lực trong lĩnh vực khai thác và bảo dưỡng, quá trình khai thác ổn định, an toàn, an ninh đội tàu bay hiện có; (iv) khả năng giám sát an toàn của Cục HKVN và (v) các tiêu chí phù hợp khác.	Nhóm công tác về quản lý đội tàu bay.		Thường niên
4	Kiện toàn bộ máy, quy chế làm việc của Hội đồng điều phối giờ hạ, cất cánh tại cảng hàng không Việt Nam.	- Sửa đổi, bổ sung Quy chế điều phối giờ hạ, cất cánh (slot) tại cảng hàng không theo hướng kiểm soát chặt chẽ việc sử dụng slot của các hãng hàng không với các chế tài cụ thể.	Phòng VTHK	Các Phòng: TCATB, QLCHK.SB, PC-HTQT, QLHĐB, các Cảng vụ HK, các hãng HK Việt Nam, ACV, VATM.	Quý I/2022
		Thực hiện việc công bố tham số điều phối slot của 23 cảng hàng không	Phòng VTHK	Các Phòng: QLCCHK.SB, QLHĐB, các Cảng vụ HK, ACV, VDO, VATM	Tháng 12/2021
5	Tăng cường việc ứng dụng khoa học, công nghệ tiên tiến trong công tác quản lý nhà nước về hàng không	Ứng dụng công nghệ trong công tác điều phối slot tại cảng hàng không, sân bay, cấp phép bay, giám sát hoạt động khai thác của các hãng hàng không, chậm hủy chuyến...	Phòng VTHK	Các hãng HK Việt Nam, ACV, VATM.	Giai đoạn 2021-2025
		Áp dụng mô hình tối ưu hóa việc ra quyết định tại cảng hàng không (ACDM) và hệ	Phòng QLCHK, SB	Phòng: QLHĐB, các Cảng vụ HK, ACV,	Quý I/2022

		thống quản lý Luồng không lưu (ATFM).		VDO, VATM	
6	Tổ chức kiểm tra, giám sát liên tục việc sử dụng slot của các hãng hàng không, áp dụng các biện pháp mang tính chế tài để đảm bảo việc sử dụng hiệu quả quỹ slot tại các cảng hàng không.	Giám sát việc thực hiện phép bay theo slot được xác nhận của các hãng hàng không, áp dụng các biện pháp như từ chối xác nhận slot xin thêm, không giữ slot lịch sử nếu hãng hàng không không duy trì tỷ lệ sử dụng slot theo quy định	Phòng VTHK	Các Cảng vụ HK, hãng HK Việt Nam, ACV, VDO, VATM.	Giai đoạn 2021-2025
7	Đẩy mạnh đầu tư cơ sở hạ tầng cảng hàng không.		ACV	Các Phòng: KHĐT, QLCHK, SB	Giai đoạn 2021-2025
	Cải tiến phương thức bay đặc biệt là các cảng hàng không trọng điểm.		VATM	Phòng QLHĐB	Giai đoạn 2021-2025
<b>II</b>	<b>Công tác đảm bảo, nâng cao chất lượng dịch vụ</b>				
1	Nghiên cứu, bổ sung quy định liên quan đến việc đảm bảo chuyến bay đúng giờ theo hướng việc tính toán tỷ lệ chuyên bay bị chậm. bị hủy phải gắn với slot đã xác nhận và chế tài đối với trường hợp hãng hàng không có tỷ lệ chuyên bay bị chậm, bị hủy cao.	Xem xét, bổ sung quy định tại Thông tư 21/2020/TT-BGTVT	Phòng VTHK	Các Phòng: QLCHK.SB, PC-HTQT, các Cảng vụ HK, các hãng HK Việt Nam, ACV, VDO, VATM.	Quý II/2022
2	Nghiên cứu, xây dựng quy trình chung về việc cung cấp, tiếp nhận, xử lý thông tin và trách nhiệm xử lý thông tin liên quan đến chuyến bay hàng ngày, bất thường và chuyến bay chậm, hủy chuyến tại địa bàn cảng hàng không áp dụng chung cho tất cả các cảng hàng không.	Ban hành quy trình áp dụng chung cho tất cả các cảng hàng không.	Phòng QLCHK, SB	Phòng VTHK, các Cảng vụ HK, các hãng HK Việt Nam, ACV, VDO.	Quý II/2022
3	Tổ chức kiểm tra, giám sát liên tục việc bán vé của các hãng hàng không theo slot được xác nhận và phép bay đã cấp, đảm bảo quyền lợi của hành khách được sử dụng dịch vụ đúng lịch bay trên vé.		Phòng VTHK	Thanh tra HK	Giai đoạn 2021-2025
4	Triển khai việc giảm ô nhiễm tiếng ồn		Phòng QLCHK, SB	Phòng VTHK,	Giai đoạn 2022-

	trong nhà ga tại các cảng hàng không Việt Nam (hạn chế phát thanh, tăng cường hệ thống biển báo, chỉ dẫn).			các Cảng vụ HK, các hãng HK Việt Nam, ACV, VDO.	2023
	Tăng cường công tác phối hợp giữa các đơn vị liên quan tại cảng hàng không (phục vụ mặt đất, hãng hàng không...) một cách đồng bộ.		Phòng QLCHK, SB	Phòng VTHK, các Cảng vụ HK, các hãng HK Việt Nam, ACV, VDO.	Giai đoạn 2021-2025
5	Kiểm tra, giám sát liên tục đối với hoạt động của các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ phi hàng không tại các cảng hàng không. Xử lý nghiêm các vi phạm liên quan đến việc không đảm bảo chất lượng dịch vụ tại cảng hàng không.		Các Cảng vụ HK	Thanh tra HK, Các phòng VTHK, QLCHK, SB, các Cảng vụ HK, ACV, VDO.	Giai đoạn 2021-2025
6	Đẩy mạnh công tác đào tạo cho nhân viên hàng không về kỹ năng giao tiếp với hành khách; đặc biệt là trách nhiệm và kỹ năng xử lý tình huống của các cấp lãnh đạo quản lý trực tiếp trong dây chuyền vận chuyển hàng không tại cảng hàng không, sân bay.		Phòng QLCHK, SB	Phòng TCCB, Các Cảng vụ HK, các hãng HK Việt Nam, ACV, VDO.	Giai đoạn 2021-2025
	Xây dựng Bộ tiêu chuẩn về văn hóa ứng xử của nhân viên hàng không.		Phòng TCCB	Phòng QLCHK, SB, Các Cảng vụ HK, các hãng HK Việt Nam, ACV, VDO.	Quý II/2022
7	Đổi mới công tác khảo sát, đánh giá mức độ hài lòng của hành khách về chất lượng dịch vụ tại cảng hàng không, trên chuyến bay theo hướng sử dụng kết quả khảo sát của các đơn vị trong ngành hàng không trên cơ sở phối hợp giữa cơ quan quản lý và các đơn vị cung cấp dịch vụ; có sự kiểm tra, giám sát sự chính xác, minh		Phòng VTHK	Phòng QLCHK, SB Các Cảng vụ HK, các hãng HK Việt Nam, ACV, VDO.	Giai đoạn 2021-2025

	bạch của thông tin để công bố công khai về mức độ hài lòng của hành khách đối với chất lượng dịch vụ hàng không.				
8	Thường xuyên kiểm tra, giám sát, thanh tra hoạt động của các doanh nghiệp trên địa bàn cảng hàng không của Cục HKVN và các Cảng vụ hàng không để đảm bảo việc tuân thủ quy định của pháp luật trong lĩnh vực hàng không, chất lượng dịch vụ vận tải hàng không và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.		Các Cảng vụ HK	Thanh tra HK, Các phòng VTHK, QLCHK, SB, các Cảng vụ HK, ACV, VDO.	Giai đoạn 2021-2025
9	Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật và kiến thức tham gia giao thông hàng không trên các phương tiện thông tin đại chúng; thực hiện đồng bộ trên tất cả các kênh và các phương tiện truyền tải thông tin; tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động của các phóng viên để đưa tin, bài về ngành hàng không, đặc biệt là các thông tin liên quan đến pháp luật và kiến thức tham gia giao thông hàng không.		Văn phòng	Các phòng VTHK, QLCHK, SB, ANHK, TCATB, PC-HTQT, các hãng HKVN, ACV, VDO.	Giai đoạn 2021-2025