

ANS 4.7.150		ANS Handbook
Procedure Name		Revision #2
פרסומי מידע תעופתי - ניתוח נתונים		15 FEB 2017

### 1. מטרה

1.1 מטרת נוהל זה הינה לפרט את שיטת קביעת מדדי האיכות בשרשרת תהליך פרסומי מידע תעופתי בר"א וניתוח נתונים לצורך בחינת העמידה במדדים, הכל כחלק מתהליך שיפור מתמיד באיכות השרות.

### 2. מסמכים ישימים

- 2.1 נוהל אחריות הנהלה ANS 4.7.105
- 2.2 נוהל רכש והתקשרויות ANS 4.7.120
- 2.3 נוהל מידע תעופתי – עדכון ופרסום ANS 4.7.125
- 2.4 נוהל שיפור מתמיד ANS 4.7.130
- 2.5 נוהל מבדקים פנימיים ANS 4.7.140
- 2.6 טופס טבלת מדדים ANSF 4.7.150.1

### 3. היקף

3.1 הנוהל מתייחס למדדי איכות וניתוח נתונים לצורך בחינה בעמידה ביעדים עבור מערכת האיכות של האגפים, המחלקות והיחידות שהינם חלק משרשרת תהליך פרסומי מידע תעופתי - יחידת שירותי המידע התעופתי, אגף תשתיות ואגף פק"א.

### 4. הגדרות

4.1 אין

### 5. שיטה

#### 5.1 קביעת מדדים, איסוף וניתוח נתונים

5.1.1 מנהל האיכות בר"א יקבע מדדים בכל הנוגע לתהליכי העבודה במסגרת תהליך שרשרת פרסומי מידע תעופתי ויאסוף נתונים המצביעים על עמידה או אי עמידה באותם מדדים והמבוססים על אמות המידה הנדרשות על ידי ר"א או הארגון התעופה הבינלאומי (להלן: "הארגון").

5.1.2 המדדים יתחלקו לשני סוגים: מדדים לשיפור ומדדים למעקב.

5.1.3 מדדים למעקב יכללו בין השאר: עמידה בדרישות אמות המידה (Accuracy and Resolution) כפי שנדרש על ידי הארגון, עמידה בלוחות זמנים שקבע הארגון, טיפול בפניות לקוח, עמידת זכיון של ר"א לעניין שירותי המידע התעופתי בדרישות הארגון היישימות לגביו וכד'.

5.1.4 מדדי איכות לשיפור ייקבעו בכל אחד מהנושאים הבאים:

ANS 4.7.150	 רשות התעופה האזרחית Civil Aviation Authority	ANS Handbook
Procedure Name		Revision #2
פרסומי מידע תעופתי - ניתוח נתונים		15 FEB 2017

- 5.1.4.1 תלויות משתמשי המידע התעופתי ושביעות רצון המשתמש, בהתאם לנוהל שיפור מתמיד, נוהל מספר 4.7.130 ANS ;
- 5.1.4.2 הערכות הזכיינים של יחידת שירותי המידע התעופתי, בהתאם לנוהל רכש והתקשרויות, נוהל מספר 4.7.120 ANS ;
- 5.1.4.3 מידע המתקבל מהשותפים לתהליך ברת"א ואינו עונה על דרישות הארגון בכל הקשור ל-Accuracy and Resolution ;
- 5.1.4.4 מידע המתקבל מהשותפים לתהליך ברת"א באיחור ואינו עונה על לוחות הזמנים למועד אחרון למסירה לרת"א, הקפאה או בקרת איכות, כפי שנקבעו בנוהל מידע תעופתי – עדכון ופרסום, נוהל מספר 4.7.125 ANS או בטופס תאריכי עדכון מידע תעופתי, טופס מספר ANSF 4.7.125.5 ;
- 5.1.4.5 מידע קרטוגרפי שהתפרסם בניגוד להנחיות הארגון בנספח 4 לאמנה.
- 5.1.5 מנהל האיכות יאסוף וירכז את נתוני האיכות בדרכים הבאות –
- 5.1.5.1 נתונים המצביעים על אי עמידה בלוחות הזמנים להקפאה ילקחו מתוך טפסי ANS 4.7.125.1 - בקשה לעדכון מידע תעופתי, שיגיעו ליחידה לאחר תאריך הקפאת המצב שנקבע ופורסם כאמור בנוהל 4.7.125 ANS ;
- 5.1.5.2 נתונים המצביעים על אי עמידה בלוחות הזמנים למועד אחרון למסירה לרת"א ;
- 5.1.5.3 נתונים המצביעים על אי עמידה בלוחות זמנים לבקרת איכות, וזאת באמצעות טופס מעקב עדכונים, טופס מספר ANSF 4.7.125.6 ;
- 5.1.5.4 פעילות הזכיין תבוסס על סמך נתונים שיאספו על גבי טופס ANSF 4.7.130.1 וטופס ANSF 4.7.120.1
- 5.1.5.5 נתוני אי עמידה בדרישות נספח 4 לאמנה יאספו על גבי טופס ANSF 4.7.125.3 ;
- 5.1.5.6 נתוני שביעות רצון לקוח ילקחו אחת לשלוש שנים מתוצאות סקר שביעות רצון לקוח שיאספו על גבי טופס ANSF 4.7.130.4 ;
- 5.1.5.7 פעילות מול השותפים לתהליך תבוסס על סמך נתונים שיאספו על גבי טופס ANSF 4.7.130.5.
- 5.1.6 מנהל האיכות יעבד את הנתונים תוך ניטור רציף של המדדים, באמצעות ניתוחים סטטיסטיים על ידי טבלאות, גרפים והיסטוגרמות. ניתוח הנתונים יהיה עקבי והשוואתי לניתוחים קודמים על מנת להציג את המגמות.
- 5.1.7 נתונים חריגים, כגון פער באיכות המידע המועבר בפועל לעומת דרישת איכות המידע על פי הארגון, יחייב את ביצוע אחת או יותר מהפעולות הבאות –
- 5.1.7.1 ניתוח הסיבה לקיום הפער - באחריות הגורם האחראי, כהגדרתו בנוהל רת"א מספר ANS 4.7.125 ;
- 5.1.7.2 הערכה מחודשת של המדד, באחריות מנהל האיכות ;

ANS 4.7.150		ANS Handbook
Procedure Name		Revision #2
פרסומי מידע תעופתי - ניתוח נתונים		15 FEB 2017

5.1.7.3. במידה ונדרש שינוי או עדכון תהליך או נוהל, יציג מנהל האיכות את הצורך בסקר ההנהלה;

5.1.8. במהלך סקר הנהלה יציג מנהל האיכות את טבלת המדדים. במסגרת הסקר, ייבחנו מדדי האיכות והממצאים שהועלו. קביעת יעדים לשנה העוקבת, עדכון נוהל או פעולה מתקנת, יפורטו במסגרת מסמך סיכום סקר ההנהלה.

5.1.9. במידה ותידרש פעולה מתקנת, היא תבוצע בהתאם להוראות נוהל שיפור מתמיד, נובל מספר 4.7.130.ANS.

#### 6. אחריות

6.1. האחריות לביצוע נוהל זה חלה על מנהל האיכות.

#### 7. מעקב אחר שינויים

<u>סעיפים</u>	<u>מהות השינוי</u>	<u>גרסה</u>
כלל הסעיפים	עדכון כלל הנוהל והתאמות לכלל הארגון	02
3.2 – 3.5	קביעת מדדים, חלוקת המדדים ודרך איסוף הנתונים	01