

Số: /CT-CHK

Hà Nội, ngày tháng 8 năm 2023

CHỈ THỊ

Về việc tăng cường công tác đảm bảo an ninh, an toàn, chất lượng dịch vụ hàng không giai đoạn Lễ Quốc khánh 02/9/2023

Triển khai công tác đảm bảo an ninh, an toàn, chất lượng dịch vụ để phục vụ tốt nhu cầu đi lại của người dân trong giai đoạn Lễ Quốc khánh 02/9/2023, Cục Hàng không Việt Nam (HKVN) yêu cầu các cơ quan, đơn vị nghiêm túc thực hiện các nội dung cụ thể như sau:

1. Tổng công ty Cảng hàng không Việt Nam và CHKQT Vân Đồn:

- Tập trung vào việc bố trí bổ sung nhân viên an ninh hàng không, phương tiện, trang thiết bị trong khu vực cảng hàng không để thực hiện nhanh nhất công tác soi chiếu an ninh, trả hành lý cho hành khách, công tác thông tin để hành khách biết và lấy hành lý đúng khu vực quy định, tránh ùn tắc và gây bức xúc cho hành khách, đặc biệt chú trọng đối với Cảng hàng không quốc tế Tân Sơn Nhất, Cảng hàng không quốc tế Nội Bài.

- Các cảng hàng không tiếp tục thực hiện biện pháp tăng cường kiểm soát an ninh hàng không như sau:

+ Tăng cường tần suất tuần tra khu vực công cộng, kiểm soát đồ vật hành lý không xác nhận được chủ; thường xuyên kiểm tra các thùng rác, khu vực vệ sinh và các nơi khuất;

+ Tăng cường kiểm soát ra/vào khu vực hạn chế; tăng cường việc soi chiếu đối với hành khách, hành lý xách tay, người không phải hành khách và đồ vật mang theo ra/vào hoạt động tại khu vực hạn chế.

+ Chấn chỉnh kỷ luật lao động, cải tiến và tăng cường biện pháp quản lý, điều hành, giám sát, hướng dẫn, đôn đốc của lãnh đạo, quản lý các cấp. Tổ chức lực lượng kiểm soát ANHK thực hiện chặt chẽ quy định, quy trình kiểm soát ANHK. Cán bộ quản lý các cấp của lực lượng kiểm soát ANHK tăng cường công tác kiểm tra, giám sát và xử lý nghiêm các hành vi vi phạm kỷ luật, quy trình, thủ tục, biện pháp bảo đảm ANHK, an ninh trật tự theo quy định.

- Bố trí vị trí đỗ thuận lợi nhất cho các tuyến xe buýt đang hoạt động tại Cảng hàng không để hành khách dễ dàng nhận biết và sử dụng dịch vụ xe buýt, đặc biệt là tại Cảng hàng không quốc tế Tân Sơn Nhất.

- Trên cơ sở nguồn lực của các cảng hàng không, sân bay và kế hoạch khai thác của các hãng hàng không, tiến hành xây dựng phương án, biện pháp cụ

thể nhằm tăng cường khả năng phục vụ hành khách trong giai đoạn Lễ Quốc khánh 02/9/2023.

- Kiểm tra rà soát, bổ sung đảm bảo đủ lực lượng, phương tiện, trang thiết bị chữa cháy, khẩn nguy đáp ứng theo phương án đã được phê duyệt; tăng cường công tác kiểm tra đường cất hạ cánh, đường lăn, sân đỗ tàu bay và có phương án khắc phục kịp thời khi có sự cố xảy ra.

- Yêu cầu các cơ quan, đơn vị, nhân viên hàng không tuân thủ nghiêm công tác bảo trì, bảo dưỡng phương tiện, trang thiết bị, các quy định về dùng đỗ phương tiện, đi đúng làn đường công vụ và đảm bảo tuân thủ đúng tốc độ của phương tiện hoạt động tại khu vực hạn chế của cảng hàng không, sân bay; tuân thủ tuyệt đối các quy định về an ninh, an toàn hàng không trong quá trình cung cấp dịch vụ tại cảng hàng không, sân bay.

- Phối hợp chặt chẽ với Sở Giao thông vận tải tại các thành phố, địa phương và cơ quan chức năng có thẩm quyền để tổ chức phân luồng giao thông, giảm thiểu ùn tắc tại các cảng hàng không, sân bay, đặc biệt tại Cảng hàng không quốc tế Tân Sơn Nhất.

- Yêu cầu các hãng taxi được nhượng quyền khai thác tại cảng hàng không, sân bay tăng cường năng lực phục vụ 24/24 giờ đối với các cảng hàng không có hoạt động bay 24/24 giờ; các hãng taxi và các đơn vị cung cấp dịch vụ phi hàng không cam kết không tăng giá dịch vụ tại bất kỳ khung giờ nào trong ngày.

2. Tổng công ty Quản lý bay Việt Nam:

- Thực hiện nghiêm Chỉ thị của Cục HKVN về đảm bảo an toàn hoạt động bay, các giải pháp giảm thiểu ùn tắc tàu bay đi, đến Nội Bài, Tân Sơn Nhất, đặc biệt trong các ngày cao điểm lễ.

- Yêu cầu các đơn vị bố trí đầy đủ nhân lực đảm bảo phục vụ hoạt động bay; duy trì đúng chế độ trực của lực lượng lao động trực tiếp tại các cơ sở trong dây chuyền cung cấp dịch vụ bảo đảm hoạt động bay (thời gian, quân số tối thiểu); bám sát số liệu biến động về hoạt động bay (HDB) trong những ngày cao điểm lễ, báo cáo kịp thời khi có diễn biến bất thường, có tình huống cũng như sự cố liên quan đến HDB.

- Kiểm tra và rà soát tình trạng các công trình kết cấu hạ tầng, các hệ thống, thiết bị kỹ thuật bảo đảm hoạt động bay, trang thiết bị thông tin, dẫn đường, giám sát đảm bảo tiêu chuẩn an toàn khai thác.

- Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát, trực lãnh đạo; xác định kịp thời các nguy cơ rủi ro an toàn để có biện pháp phòng ngừa và xử lý.

3. Các hãng hàng không, các tổ chức bảo dưỡng:

- Chuẩn bị sẵn sàng nguồn lực về khai thác, hạn chế tối đa việc chậm, hủy chuyến vì lý do của hãng hàng không. Duy trì, nâng cao chất lượng dịch vụ hành khách, tỷ lệ chuyến bay đúng giờ (OTP). Thực hiện nghiêm việc lập kế hoạch bay hàng ngày đúng với phép bay được cấp và slot được xác nhận.

- Tăng cường công tác thông tin tuyên truyền tới hành khách việc thực hiện các thủ tục hàng không thông qua hình thức trực tuyến (web check-in) và quầy làm thủ tục tự động tại cảng hàng không (Kios check-in) trên các phương tiện thông tin đại chúng, hệ thống bán và trang thông tin điện tử (website) của hãng. Tăng cường nhân viên hỗ trợ hành khách làm thủ tục hàng không tại các khu vực làm thủ tục hành khách, khu vực đặt kios checkin tại cảng hàng không.

- Đảm bảo có nhân sự có thẩm quyền trực chuyên bay, phối hợp với các Công ty phục vụ mặt đất và Cảng vụ hàng không giải quyết các khiếu nại của hành khách kịp thời.

- Triển khai đầy đủ và giám sát việc tuân thủ Chỉ thị của Cục HKVN đến Người lái tàu bay và các cá nhân liên quan.

- Yêu cầu người lái tàu bay, tiếp viên hàng không tuân thủ nghiêm các quy trình khai thác tiêu chuẩn đã được Cục HKVN phê duyệt; trong đó chú trọng công tác chuẩn bị trước chuyến bay đảm bảo đầy đủ các thông tin cần thiết cho chuyến bay, nghiên cứu kỹ sơ đồ sân bay hạ cánh, điều kiện thời tiết tại sân bay hạ cánh; phối hợp kiểm tra chéo các thông tin quan trọng trong quá trình bay; tuân thủ quy định về khai thác tàu bay trong điều kiện thời tiết bất lợi tại các cảng hàng không, sân bay.

- Rà soát, bố trí hợp lý nguồn lực (nhân viên bảo dưỡng tàu bay, vật tư dự phòng, dụng cụ trang thiết bị...) tại các cảng hàng không nhằm tăng cường năng lực khắc phục hỏng hóc, sự cố tàu bay, giảm tối đa thời gian dừng tàu do hỏng hóc kỹ thuật tàu bay.

- Thực hiện đúng quy định về thời gian làm việc, thời gian nghỉ ngơi, không để xảy ra trường hợp vi phạm quá giờ làm việc của thành viên tổ bay, nhân viên bảo dưỡng.

- Yêu cầu nhân viên bảo dưỡng tàu bay nghiêm túc tuân thủ quy trình quy định trong các tài liệu bảo dưỡng, sử dụng danh mục kiểm tra trong khi thực hiện công việc để tránh xảy ra những sự cố do sai lỗi bảo dưỡng tàu bay.

4. Các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ hàng không:

- Trên cơ sở nguồn lực của của các cảng hàng không, sân bay và kế hoạch khai thác của các hãng hàng không tiến hành xây dựng phương án, biện pháp cụ thể nhằm tăng cường khả năng phục vụ hành khách trong giai đoạn Lễ Quốc khánh 02/9/2023.

- Kiểm tra, rà soát, bổ sung đảm bảo đầy đủ lực lượng, phương tiện, trang

thiết bị chữa cháy, khẩn nguy đáp ứng theo phương án đã được phê duyệt.

- Yêu cầu, quán triệt nhân viên hàng không tuân thủ nghiêm công tác bảo trì, bảo dưỡng phương tiện, trang thiết bị, các quy định về dừng đỗ phương tiện, đi đúng làn đường công vụ và đảm bảo tuân thủ đúng tốc độ của phương tiện hoạt động tại khu vực hạn chế của cảng hàng không, sân bay; tuân thủ tuyệt đối các quy định về an ninh, an toàn hàng không trong quá trình cung cấp dịch vụ tạo cảng hàng không, sân bay.

5. Các Cảng vụ hàng không:

- Chủ trì phối hợp chặt chẽ với các cơ quan, đơn vị liên quan tại cảng hàng không, sân bay xây dựng kế hoạch, phương án phục vụ hành khách trong giai đoạn Lễ Quốc khánh 02/9/2023.

- Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát việc thực hiện các quy định về an toàn, an ninh hàng không và chất lượng dịch vụ tại các cảng hàng không; kịp thời phối hợp với các đơn vị để giải quyết, xử lý ngay các trường hợp bất thường phát sinh.

- Giám sát thường xuyên hoạt động khai thác, kịp thời yêu cầu các hãng hàng không thực hiện đầy đủ trách nhiệm của người vận chuyển và đảm bảo quyền lợi hành khách đối với các trường hợp chậm chuyến, huỷ chuyến theo quy định của pháp luật; phát hiện và xử lý nghiêm các vi phạm theo quy định.

- Tổ chức kiểm tra, giám sát chặt chẽ hoạt động của các đơn vị hoạt động tại cảng hàng không; đảm bảo an ninh, an toàn, vệ sinh thực phẩm trên các chuyến bay, tại các cảng hàng không; thực hiện nghiêm các biện pháp phòng, chống các loại bệnh dịch theo hướng dẫn của Bộ Y tế.

- Phổ biến, quán triệt Chỉ thị này đến các cơ quan, đơn vị hoạt động tại cảng hàng không và tổ chức kiểm tra, giám sát để đảm bảo các cơ quan, đơn vị thực hiện nghiêm túc, đầy đủ các yêu cầu của Cục HKVN tại Chỉ thị này.

6. Các cơ quan tham mưu giúp việc Cục trưởng Cục HKVN:

Duy trì nghiêm túc chế độ trực trong thời gian nghỉ lễ, kịp thời giải quyết khi có sự cố, vụ việc xảy ra.

- Văn phòng: Phụ trách số điện thoại đường dây nóng và thường trực 24/24 để tiếp nhận, xử lý thông tin liên quan đến nhiệm vụ của Cục HKVN.

- Phòng Vận tải hàng không: Chủ trì theo dõi, tổng hợp báo cáo Bộ GTVT theo quy định về tình hình vận chuyển hàng không, khai thác tại cảng hàng không, số liệu vận chuyển, chậm huỷ chuyến của các hãng hàng không Việt Nam.

- Phòng An ninh hàng không: Theo dõi, báo cáo tình hình an ninh hàng không, an ninh trật tự tại cảng hàng không.

- Phòng Tiêu chuẩn an toàn bay: Theo dõi, báo cáo tình hình an toàn khai thác tàu bay.

- Phòng Quản lý hoạt động bay: Theo dõi, báo cáo về tình hình quản lý, điều hành bay và an toàn hoạt động bay.

- Phòng Quản lý cảng hàng không, sân bay: Theo dõi, báo cáo về tình hình an toàn khai thác cảng, cung cấp dịch vụ tại cảng hàng không.

Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị triển khai thực hiện nghiêm túc chỉ thị này, trong quá trình triển khai, nếu có vướng mắc hoặc các đề xuất cần kịp thời báo cáo về Cục Hàng không Việt Nam để giải quyết.

Nơi nhận:

- Các Phó Cục Trưởng;
- Tổng công ty Hàng không Việt Nam – CTCP;
- Tổng công ty Cảng hàng không Việt Nam – CTCP;
- Tổng công ty Quản lý bay Việt Nam;
- CHKQT Vân Đồn;
- Các hãng hàng không Việt Nam;
- Các đơn vị bảo dưỡng tàu bay;
- Cảng vụ HK MB, MT, MN;
- Phòng: QLHĐB, QLCHKSB, TCATB, ANHK, VTHK, Văn phòng, TTra CụcHKVN;
- Lưu: VT, VP.

CỤC TRƯỞNG

Đinh Việt Thắng

