

Urząd Lotnictwa Cywilnego	PODRĘCZNIK CERTYFIKACJI OPERATORA I BIEŻĄCEGO NADZORU OPERACYJNEGO	Dział: Materiały doradcze ULC
---------------------------------	---	---

ROZDZIAŁ 14 – SYSTEMY JAKOŚCI DLA MAŁYCH OPERATORÓW

1. WPROWADZENIE

Każdy Operator powinien ustanowić i dokumentować prowadzony system jakości oraz zatrudnić Kierownika jakości. Operatorów dzielimy ze względu na pojemność użytkowanych samolotów (np. więcej lub mniej niż 20 pasażerów na pokładzie) lub ze względu na maksymalne masy do startu większe lub mniejsze niż 10 ton. Podział ten nie jest odpowiedni, gdy rozpatrywana jest wielkość wykonywanych operacji oraz wymagania systemu jakości. W odniesieniu do systemów jakości, Przewoźnicy są klasyfikowani w zależności od ilości zatrudnionego na pełny etat personelu.

1.1) Zakres wykonywanych operacji.

W odniesieniu do systemu jakości Operator, który zatrudnia 5 lub mniej pracowników na pełnym etacie jest „Operatorem bardzo małym”, a ten, który zatrudnia od 5 do 20 pracowników na pełnych etatach jest „Operatorem małym”. Pełny etat w tych przypadkach oznacza nie mniej niż 35 godzin pracy na tydzień z wyłączeniem okresu urlopowego.

1.2) Złożone systemy jakości nie są odpowiednie dla Operatorów "małych" i "bardzo małych", gdyż wysiłki związane z opracowaniem instrukcji i procedur dla złożonego systemu powodują wzrost nakładów, który jest nie do przyjęcia dla tych Operatorów. Z tego powodu Przewoźnicy ci mają tak dopasować swoje systemy Jakość, aby były one właściwe do wielkości i do złożoności wykonywanych przez Operatora operacji.

1.3) Systemy jakości dla małych i bardzo małych Operatorów.

Dla małych i bardzo małych Operatorów właściwe jest opracowanie programu zapewnienia jakości, który opiera się na systemie kart kontrolnych. Karty kontrolne mają posiadać harmonogram, w którym podana jest częstotliwość ich wypełniania oraz miejsce na poświadczenie dokonania przeglądu przez najwyższe kierownictwo. Dopełnieniem tego systemu jest wyrywkowe, niezależne sprawdzanie zawartości kart kontrolnych oraz osiągnięcia założonych celów programu zapewnienia jakości.

1.4) Mały Operator może zastosować wewnętrzny lub zewnętrzny system jakości lub ich kombinację. Do przeprowadzania audytów jakości można zatrudnić specjalistów z zewnątrz lub skorzystać z usług odpowiednio kwalifikowanej organizacji.

1.5) W przypadku, gdy funkcja niezależnego monitorowania jest prowadzona przez organizację zewnętrzną, harmonogram audytów ma być podany w odnośnej dokumentacji (Księga jakości, Instrukcja Operacyjna i/lub program zapewnienia jakości).

1.6) Bez względu na rodzaj podjętych ustaleń Operator zawsze ponosi całkowitą odpowiedzialność za system jakości, a szczególnie za zakończenie i nadzorowanie podjętych działań naprawczych.

2. PROGRAM ZAPEWNIENIA JAKOŚCI DLA MAŁYCH I BARDZO MAŁYCH OPERATORÓW

2.1 Poniżej przedstawiona jest propozycja, co powinien zawierać, jako absolutne minimum, Program zapewnienia jakości dla małych i bardzo małych Operatorów, zatrudniających do 25 pracowników. Wyczerpuje on wymagania EU-OPS 1 i JAR-OPS 3 w odniesieniu do Operatorów tej skali, użytkujących wyłącznie samoloty o maksymalnej masie do startu (MCTOM) poniżej 5.700 kg i śmigłowce MCTOM poniżej 3170 kg.

ZAWARTOŚĆ PROGRAMU ZAPEWNIENIA JAKOŚCI

Typowy Program zapewnienia jakości małych i bardzo małych Operatorów powinien składać się z następujących tytułów:

1. Cel programu zapewnienia jakości
2. Odpowiedzialność za realizację programu jakości
3. Polityka jakości

Wydanie z: 31.10.2003r. Zmiana Nr: 6	SYSTEMY JAKOŚCI DLA MAŁYCH OPERATORÓW	PNO-6-14-00 Strona 1/10
---	---------------------------------------	-----------------------------------

Urząd Lotnictwa Cywilnego	PODRĘCZNIK CERTYFIKACJI OPERATORA I BIEŻĄCEGO NADZORU OPERACYJNEGO	Dział: Materiały doradcze ULC
---------------------------------	---	---

4. Kontrola jakości
5. Audyt
6. Raportowanie niezgodności
7. Monitorowanie i działania naprawcze
8. Ocena/Analiza przez kierownictwo
9. Ewidencje i dokumentacja systemu jakości

W poszczególnych tytułach należy umieścić, co następuje:

1. CEL PROGRAMU ZAPEWNIENIA JAKOŚCI

Celem Programu zapewnienia jakości jest uzyskanie pewności, że wszelkie operacje i obsługa techniczna prowadzone są zgodnie z mającymi zastosowanie przepisami, standardami i procedurami operacyjnymi, aby zapewnić bezpieczne operacje i sprawność techniczną statków powietrznych..

2. ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA REALIZACJĘ PROGRAMU JAKOŚCI

2.1 Dyrektor/Prezes

Dyrektor/Prezes ponoszą pełną odpowiedzialność za wprowadzenie i działanie Programu zapewnienia oraz jest ostatecznie odpowiedzialny za wprowadzenie działań naprawczych i zapewnienie, że działania te ponownie ustanowią zgodność ze standardem wymaganym przez władzę oraz wszystkimi dodatkowe wymagania określone przez Operatora.

2.2 Szef służby jakości

Głównym zadaniem szefa służby jakości jest sprawdzanie, czy standardy ustanowione przez Władzę oraz wszelkie dodatkowe wymagania ustanowione przez Operatora zostały wprowadzane i są pod nadzorem właściwej osoby na stanowisku nominowanym (Operacje lotnicze, operacje naziemne, szkoleni i zarządzanie obsługą techniczną)

- Szef służby jakości, działając w imieniu Dyrektora/Prezesa, jest odpowiedzialny za zapewnienie, aby program jakości był właściwie ustanowiony i realizowany.
- Szef służby jakości jest odpowiedzialny za przeprowadzenie inspekcji jakości w odpowiednich przedziałach czasowych.
- Szef służby jakości przedstawia raporty ze swej działalności bezpośrednio Dyrektorowi/Prezesowi oraz ma dostęp do wszystkich komórek organizacji, włącznie z komórkami organizacji wszelkich podwykonawców.
- Szef służby jakości musi posiadać odpowiednią wiedzę w zakresie zapewnienia jakości/systemu jakości i musi uzyskać zatwierdzenie na to stanowisko przez Władzę.

2.3 Audytor jakości

Audytor jakości jest odpowiedzialny, z upoważnienia Szefa służby jakości, za przeprowadzenie audytów jakości określonych działów w organizacji, w sposób opisany w ust. 5 "Audyty Jakości". Audytor jakości nie może bezpośrednio uczestniczyć w kierowaniu lub wykonywaniu czynności podlegających audytowaniu, a do jego obowiązków należy:

- Przygotowanie i aktualizacja list kontrolnych audytu, odpowiednio do działań, które mają być audytowane,
- Wykrywanie i zarejestrowanie wszelkich niezgodności i spostrzeżeń oraz przedstawianie dowodów koniecznych do uzasadnienia stwierdzenia takich niezgodności i spostrzeżeń,
- Zainicjowanie lub zalecenie usunięcia niezgodności,
- Przygotowanie i przedstawienie po każdej inspekcji raport z audytu w trybie opisanym w ust. 5, Audyt Jakości.

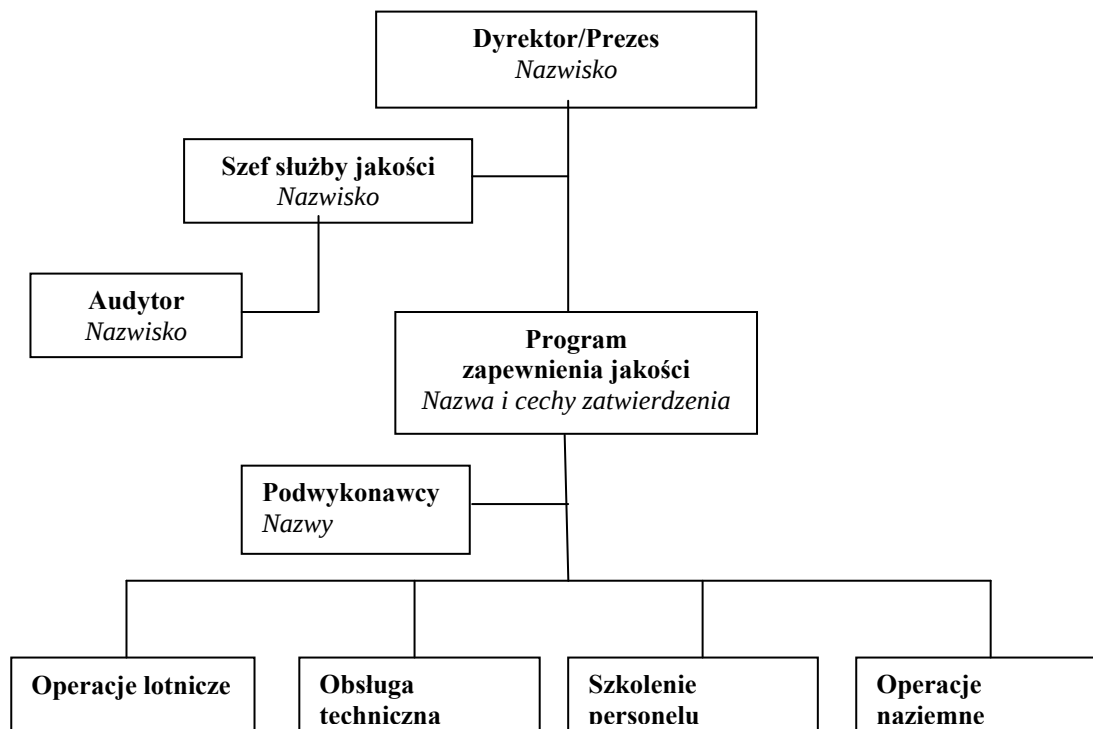
Audytor musi posiadać wiedzę i doświadczenie odpowiednie do zakresu i złożoności operacji.

Wydanie z: 31.10.2003r. Zmiana Nr: 6	SYSTEMY JAKOŚCI DLA MAŁYCH OPERATORÓW	PNO-6-14-00 Strona 2/10
---	---------------------------------------	-----------------------------------

Urząd Lotnictwa Cywilnego	PODRĘCZNIK CERTYFIKACJI OPERATORA I BIEŻĄCEGO NADZORU OPERACYJNEGO	Dział: Materiały doradcze ULC
---------------------------------	---	---

Audytor przekazuje raporty z audytu bezpośrednio Kierownikowi Odpowiedzialnemu.

2.4 Schemat organizacyjny prostego systemu jakości



Wpisać nazwiska osób nominowanych na te stanowiska.

3. POLITYKA JAKOŚCI

Operator powinien opracować pisemne postanowienie o celach, zadaniach i metodach prowadzenia polityki jakości, w którym Dyrektor/Prezes powinien określić cele jakie mają być osiągnięte przez system jakości. Polityka jakości powinna być odzwierciedleniem osiągnięcia i utrzymanie zgodności z JAR-OPS oraz z dodatkowymi standardami określonymi przez Operatora.

4. KONTROLA JAKOŚCI

Podstawowym celem kontroli jakości jest obserwacja poszczególnych działań mająca na celu sprawdzenie, czy wszystkie ustanowione procedury i wymagania są przestrzegane i czy osiągnięto wymagany standard jakości.

Inspekcje jakości jest prowadzona w następujących obszarach:

- Operacje lotnicze;
- Operacje naziemne;
- Masa i wyważenia;
- System obsługi technicznej;
- Szkolenie personelu i okresowe sprawdziany kwalifikacji;
- Dokumentacja działalności lotniczej Operatora.

Inspekcja jakości ma być przeprowadzana w każdym z wymienionych obszarów w regularnych odstępach czasu nie przekraczających 12 miesięcy. Za przeprowadzenie wymaganych inspekcji jakości, właściwe ich udokumentowanie i zarejestrowanie stwierdzonych w ich wyniku niedociągnięć, odpowiedzialny jest

Urząd Lotnictwa Cywilnego	PODRĘCZNIK CERTYFIKACJI OPERATORA I BIEŻĄCEGO NADZORU OPERACYJNEGO	Dział: Materiały doradcze ULC
---------------------------------	---	---

Kierownik Jakości. Inspekcje jakości muszą być dokumentowane na „Listach kontrolnych inspekcji jakości” a wszelkie niedociągnięcia powinny być rejestrowane w Raportach odstępstw.

4.1 Plan inspekcji jakości (przykład)

Obszar inspekcji	Termin inspekcji	Kierujący obszarem
Operacje lotnicze	II - Kwartał	Kowalski Jan
Operacje naziemne	I - Kwartał	Adamski Jan
Masa i wyważenie	II - Kwartał	Polak Jerzy
Obsługa techniczna	III - Kwartał	inż. Kowalski Zbigniew
Szkolenie	IV - Kwartał	Ziemia Tadeusz
Dokumentacja	IV - Kwartał	Borucka Anna

5. AUDYT JAKOŚCI

Podstawowym celem audytu jakości jest systematyczny i obiektywny przegląd Programu zapewnienia jakości w celu sprawdzenia jego funkcjonowania i skuteczności oraz stwierdzenie, czy wymagane standardy zostały osiągnięte.

Audyt powinien obejmować przegląd wszystkich elementów Programu utrzymania jakości i musi być wykonany corocznie w odstępach nie większych niż 12 miesięcy.

Inspekcję jakości powinni przeprowadzać audytor spełniający warunki ust. 2.3.

Raport z audytu powinien być przedstawiony Szefowi służby jakości nie później niż trzy dni po dokonaniu inspekcji.

Nie zgodności (niedociągnięcia) powinny zostać zarejestrowane w Raporcie odstępstw a Szef służby jakości powinien wyznaczyć limity czasowe dla działań naprawczych.

6. RAPORTOWANIE NIEPRAWIDŁOŚCI

Wszyscy pracownicy Operatora powinni raportować Szefowi służby jakości każdą nieprawidłowość zaobserwowaną podczas wykonywania swoich obowiązków.

Takie nieprawidłowości mogą obejmować, (ale nie muszą się do nich ograniczać) błędne, brakujące lub niewłaściwe:

- Dokumenty lotu i obsługi technicznej,
- Procedury operacyjne lub obsługi technicznej,
- Wymagania dotyczące szkolenia i kwalifikacji,
- Dokumenty i instrukcje zakładowe,
- Urządzenia, narzędzia i wyposażenie,

Nieprawidłowości mają być zgłoszone i opisane w Raporcie odstępstw i niezwłocznie przekazane Szefowi służby jakości do dalszego postępowania.

Szef służby jakości wyznacza osobę odpowiedzialną za działania naprawcze oraz odpowiednio termin ich zakończenia.

UWAGA: Wypadki i zdarzenia, które muszą być raportowane Władzy, powinny być raportowane na odpowiednich drukach opisanych w Instrukcji Operacyjnej (OM).

7. MONITOROWANIE I DZIAŁANIA NAPRAWCZE

Szef służby jakości powinien monitorować stan i postępy wymaganych działań naprawczych, podjętych w wyniku:

Wydanie z: 31.10.2003r. Zmiana Nr: 6	SYSTEMY JAKOŚCI DLA MAŁYCH OPERATORÓW	PNO-6-14-00 Strona 4/10
---	---------------------------------------	-----------------------------------

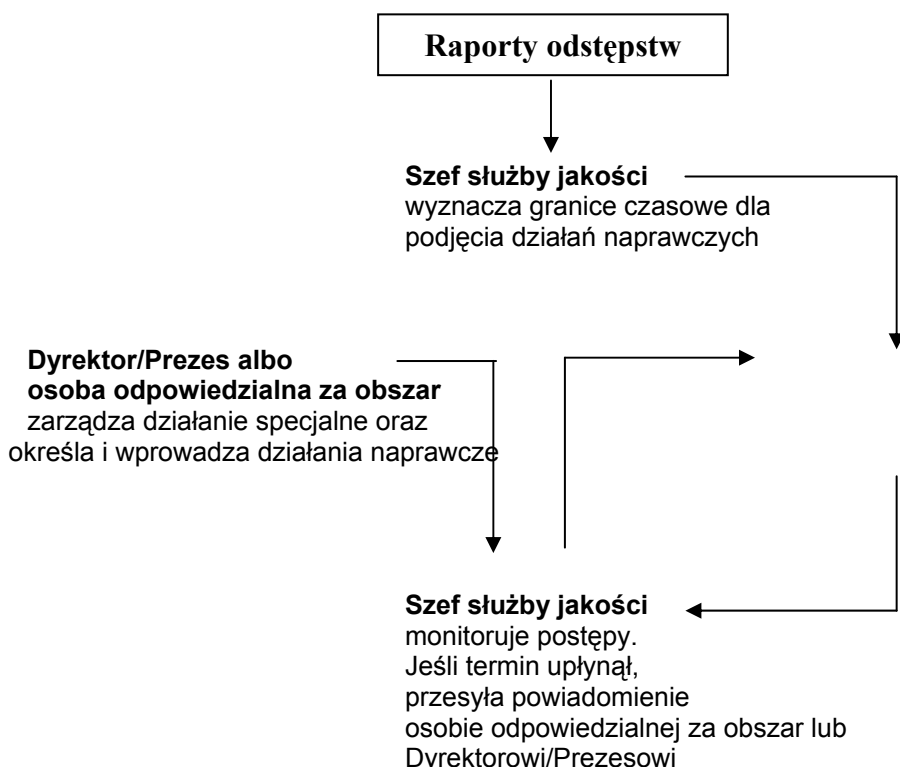
Urząd Lotnictwa Cywilnego	PODRĘCZNIK CERTYFIKACJI OPERATORA I BIEŻĄCEGO NADZORU OPERACYJNEGO	Dział: Materiały doradcze ULC
---------------------------------	---	---

- Inspekcji jakości
- Audytów jakości
- Sporządzenia raportu niezgodności

Każdy Raport niezgodności, wymagający podjęcia działań naprawczych powinien zawierać specjalny numer identyfikacyjny, nazwisko osoby odpowiedzialnej za działania oraz termin ich zakończenia.

Jeżeli działania naprawcze nie zostaną zrealizowane w wyznaczonym terminie, Szef służby jakości powinien zażądać od osoby odpowiedzialnej działań zaradczych w rozsądnym terminie. Jeżeli działania naprawcze nie zostaną zakończone w wyznaczonym terminie, o sytuacji musi zostać powiadomiony Dyrektor/Prezes, który określi dalszy tryb postępowania.

Ilustracja monitorowania i procesu postępowania



8. OCENA/ANALIZA PRZEZ KIEROWNICTWO

Celem oceny kierownictwa jest wykrycie i korekta negatywnych tendencji oraz zapobieganie, gdzie to jest możliwe, powstawaniu niezgodności i braków w przyszłości.

Spotkanie kierownictwa w sprawie oceny systemu jakości odbywa się raz w roku, na ogół w połączeniu ze spotkaniem po corocznym audycie jakości. W spotkaniu powinni wziąć udział: Szef służby jakości i audytor oraz osoby odpowiedzialne za poszczególne obszary działalności Operatora, a w szczególności osoby odpowiedzialne za szkolenie, operacje lotnicze i naziemne oraz obsługę techniczną, oraz inne osoby wyznaczone do uczestnictwa na podstawie decyzji Dyrektora/Prezesa.

Spotkanie musi obejmować następujące punkty:

- Roczne podsumowanie przez Dyrektora/Prezesa wszystkich raportów odstępstw sporządzonych w wyniku inspekcji jakości, audytów odbiorców usług/władzy oraz meldunków personelu, z określeniem tendencji,
- Omówienie i analiza przyczyn powstania niezgodności wykrytych podczas ostatniego audytu jakości,

Wydanie z: 31.10.2003r. Zmiana Nr: 6	SYSTEMY JAKOŚCI DLA MAŁYCH OPERATORÓW	PNO-6-14-00 Strona 5/10
---	---------------------------------------	-----------------------------------

Urząd Lotnictwa Cywilnego	PODRĘCZNIK CERTYFIKACJI OPERATORA I BIEŻĄCEGO NADZORU OPERACYJNEGO	Dział: Materiały doradcze ULC
---------------------------------	---	---

- Przekazania informacji dotyczących zdarzeń, które miały miejsce u innych Operatorów,
- Omówienie przez audytora efektywności Programu zapewnienia jakości,
- Omówienie przez Szefa służby jakości procesów działań naprawczych,
- Omówienie wyników działania systemu jakości przez Dyrektora/Prezesa,
- Dyskusję o metodach poprawienia skuteczności działania programu zapewnienia jakości lub jego części.

Jeżeli spotkanie ujawni potrzebę poprawienia elementów Programu, do Raportu niezgodności muszą zostać wpisane działania naprawcze, do przeprowadzenia których, Dyrektor/Prezes powinien wyznaczyć przedział czasowy i osobę odpowiedzialną z ich skuteczne usunięcie.

Podsumowanie spotkania sporządzone na piśmie wraz ze wszystkimi dokumentami uzupełniającymi powinno zawierać wszystkie istotne sprawy dotyczące Systemu jakości.

9. EWIDENCJE I DOKUMENTACJA SYSTEMU JAKOŚCI

Ewidencje, rejestry i dokumentacja przeprowadzonych audytów i inspekcji są podstawowym źródłem danych do analiz i określania przyczyn powstawania nieprawidłowości, dzięki którym mogą one być wykrywane i wyjaśniane.

Szef służby jakości powinien przechowywać przez okres minimum 5 lat następujące rejestry dokumenty dotyczące jakości:

- Listy kontrolne z inspekcji jakości,
- Raporty z audytów,
- Raporty odstępstw,
- Raporty z oceny przez kierownictwo.

10. PRZYKŁAD LISTY KONTROLNEJ INSPEKCJI

UWAGA: Zaleca się też wykorzystanie list kontrolnych, jakie znajdują się w Dziale 7 Podręcznika PNO

LISTA KONTROLNA INSPEKCJI JAKOŚCI – Rok: Nr			
	Data kontroli	Nazwisko audytora	Uwagi/ Raport niezgodności
OPERACJE LOTNICZE			
Listy kontrolne czynności załogi - poprawność i aktualizacja			
Plany lotu - właściwość i poprawność informacji			
Planowanie lotów - aktualność podręczników, dokumentów i dostęp do stosownych informacji lotniczych.			
Raporty zdarzeń – dokonanie oceny i przekazanie Władzy.			
OBŚŁUGA NAZIEMNA			
Umowy z organizacjami obsługi naziemnej- zawarte i aktualne.			
Instrukcje uzupełniania paliwa i odladzania- wydane.			
Instrukcje dotyczące materiałów niebezpiecznych- wydane i znane przez personel.			
CIEŻAR I WYWAŻENIE			
Min. 5 arkuszy wyważenia - właściwość i poprawność informacji.			

Wydanie z: 31.10.2003r. Zmiana Nr: 6	SYSTEMY JAKOŚCI DLA MAŁYCH OPERATORÓW	PNO-6-14-00 Strona 6/10
---	---------------------------------------	-----------------------------------

Urząd Lotnictwa Cywilnego	PODRĘCZNIK CERTYFIKACJI OPERATORA I BIEŻĄCEGO NADZORU OPERACYJNEGO	Dział: Materiały doradcze ULC
---------------------------------	---	---

Flota samolotów - ważność ważenia.			
Min. jedno sprawdzenie załadunku i wyważenia każdego statku powietrznego.			
SYSTEM OBSŁUGI TECHNICZNEJ			
Min. jeden PDT - właściwy opis usterek i dokonanie naprawy..			
Stan obsługi floty statków powietrznych- aktualny.			
Umowy z organizacjami obsługowymi- ważność i zakres obsługi.			
Wykaz wyposażenia minimalnego - poprawność.			
Program obsługi – stosowanie.			
SZKOLENIE			
Rejestry szkoleń- właściwe i ważne.			
Wszystkie licencje personelu lotniczego - ważność, uprawnienia i orzeczenie lekarskie.			
Cały personel lotniczy – odbyte szkolenie okresowe.			
Środki szkolenia i instruktorzy - zatwierdzone			
Przeglądy codzienne – szkolenie pilotów.			
DOKUMENTACJA			
Wszystkie egzemplarze I.O. – aktualność.			
AOC i Specyfikacje oper. – ważność i właściwość.			
Przepisy lotnicze – aktualne i stosowane.			
Zestawienie czasu lot i pracy personelu lotniczego –uaktualnione			
Rejestr dokumentacji z lotu – aktualny.			
Rejestry systemu jakości – aktualne.			

Urząd Lotnictwa Cywilnego	PODRĘCZNIK CERTYFIKACJI OPERATORA I BIEŻĄCEGO NADZORU OPERACYJNEGO	Dział: Materiały doradcze ULC
---------------------------------	---	---

RAPORT NIEZGODNOŚCI NR						
Do:		Sporządzony przez:			Data:	
Operacje lotnicze ☐	Obsługa naziemna ☐	Ciężar i wyważanie ☐	Obsługa techniczna ☐	Szkolenie ☐	Dokumentacja ☐	Inne ☐
Opis odstępstwa:						Podstawa:
Proponowane działanie:						
Kierownik Jakości:		☐ Działania naprawcze wymagane	☐ Działania naprawcze nie wymagane			
Osoba odpowiedzialna:					Termin wykonania	
Działania naprawcze:					Podstawa:	
Podpis osoby odpowiedzialnej:					Data:	
Kierownik Jakości:		☐ Działania naprawcze zakończone	☐ Raport zamknięty			
Podpis Kierownika Jakości					Data:	

Urząd Lotnictwa Cywilnego	PODRĘCZNIK CERTYFIKACJI OPERATORA I BIEŻĄCEGO NADZORU OPERACYJNEGO	Dział: Materiały doradcze ULC
---------------------------------	---	---

RAPORT Z OCENY KIEROWNICTWA NR							
Data:				Uczestnicy:			
Liczba Raportów odstępstw za okres: od:..... do:.....							
Operacje lotnicze	Obsługa naziemna	Ciężar i wyważenie	Obsługa techniczna	Szkolenie	Dokumenty	Inne	Razem
Znaczące zmiany tendencji w porównaniu z poprzednią oceną: ☐ Tak ☐ Nie							
Ocena skuteczności Programu przez audytorów:							
Uwagi ogólne:							
Konieczność wprowadzenia zmian w Programie zapewnienia jakości lub jego części: ☐ Nie ☐ Tak (Raport(y) odstępstw) Nr.....							
..... Podpis Kierownika jakości		 Podpis Kierownika Odpowiedzialnego		 Podpis audytora			

Urząd Lotnictwa Cywilnego	PODRĘCZNIK CERTYFIKACJI OPERATORA I BIEŻĄCEGO NADZORU OPERACYJNEGO	Dział: Materiały doradcze ULC
---------------------------------	---	---