

| | | |
|---------------------------------|---|-------------------------------------|
| Urząd Lotnictwa Cywilnego | PODRĘCZNIK CERTYFIKACJI I NADZORU OPERACYJNEGO PNO-965 | Dział: System zarządzania |
|---------------------------------|---|-------------------------------------|

ROZDZIAŁ 2.2 – OGÓLNE ZASADY PROWADZENIA AUDYTU I INSPEKCJI OPERACYJNEJ

1 WSTĘP

1.1 Badanie zdolności Organizacji (aplikanta) do bezpiecznego prowadzenia wnioskowanych i/lub już prowadzonych operacji lotniczych w większości przypadków obejmuje, co najmniej kontrolę (audyt oraz inspekcje) funkcji operacyjnych, systemu zarządzania, struktury organizacyjnej, obsługi technicznej i naziemnej (handlingu), szkolenia, oraz podwykonawstwo.

1.2 Struktura zarządzania, metody i praktyki organizowania operacji lotniczych przez Organizację, kwalifikacje jego personelu, stan techniczny statków powietrznych i ich wyposażenia pokładowego oraz każdego innego wyposażenia służącego do kierowania lub nadzorowania prowadzonych przez Organizację operacji lotniczych, a także związane z nimi procedury, powinny być zgodne z wymaganiami obowiązującego prawa krajowego i unijnego.

1.3 Organizacja powinna uwzględniać w swoich działaniach wymagania i przepisy państw, nad terytorium których wykonuje loty oraz wymagania oraz warunki techniczne (*Approved Data*) podawane przez producentów sprzętu lotniczego. Organizacja często także może uzupełniać te wymagania swoimi własnymi standardami i zasadami operacyjnymi opisując je w Instrukcji Operacyjnej oraz w innej dokumentacji zakładowej.

1.4 Podstawowym zadaniem inspektorów ULC jest upewnienie się, czy Organizacja jest zdolna do prowadzenia wnioskowanych operacji zgodnie z mającymi zastosowanie przepisami, wymaganiami oraz zasadami operacyjnymi opisanymi w dokumentacji Systemu zarządzania, Instrukcji Operacyjnej, a także wykrywanie i dokumentowanie wszelkich praktyk niezgodnych z tymi zasadami oraz kontrolowanie skuteczności podejmowanych przez Organizację działań korygujących, przy jednoczesnym pozostawieniu Organizacji pełnej odpowiedzialności za bezpieczeństwo prowadzonych przez niego operacji oraz za zachowanie zgodności z wymaganiami.

1.5 Kluczowym elementem procesu certyfikacji jest certyfikacja systemu zarządzania organizacją, takiego jak system zapewnienia zgodności lub system zarządzania bezpieczeństwem. Certyfikacja jest jednym ze środków zapewniających, że organizacja wdrożyła system zarządzania odpowiedni do swojej działalności zgodnie ze swoją polityką (np. wg ORO.GEN.200).

Certyfikacja systemu zarządzania umożliwia niezależne wykazanie, że system zarządzania danej organizacji spełnia wyspecyfikowane wymagania (ORO.GEN.200):

- Czy procesy są zidentyfikowane i odpowiednio zdefiniowane?
- Czy przypisane są odpowiedzialności?
- Czy procesy są zaimplementowane i utrzymywane?
- Czy system jest efektywny i zdolny do ciągłej realizacji ustanowionej polityki i osiągnięcia oczekiwanych (pożądanych) wyników?

Zgodnie z nomenklaturą normy, audyt certyfikacyjny jest tzw. audytem strony trzeciej. Do oceny systemów zarządzania stosuje się właściwe do tego i opisane poniżej normy.

2. PODSTAWY NORMATYWNE

Kontrole realizowane w ramach procesu certyfikacji przewoźnika lotniczego są wykonywane z zastosowaniem wytycznych zawartych w następujących normach:

- PN-EN ISO 9001:2015
- PN-EN ISO 19011:2012 – Wytyczne dotyczące audytowania systemów zarządzania
- PN-EN ISO/IEC 17021:2011 Ocena zgodności. Wymagania dla jednostek prowadzących audyty i certyfikację systemów zarządzania.
- PN-EN ISO 31000;

3. DEFINICJE

3.1(a) **Audyt** oznacza systematyczny, niezależny i udokumentowany proces pozyskiwania **dowodów z audytu** oraz ich obiektywnej oceny w celu określenia stopnia spełniania **kryteriów audytu**;

3.1(b) **Kryteria audytu** – zestaw polityk, procedur lub wymagań – kryteria audytów są stosowane jako odniesienie, z którym porównuje się **dowody z audytu**;

3.1(c) **Dowody z audytu** – zapisy, stwierdzenia faktu lub inne informacje, które są istotne ze względu na **kryteria audytu** i możliwe do zweryfikowania; dowód z audytu może być ilościowy lub jakościowy;

3.1(d) **Ustalenia z audytu (niezgodności)** – wyniki oceny zebranych **dowodów z audytu** w stosunku do **kryteriów audytu** – ustalenia z audytu mogą wskazywać na zgodność albo

| | | |
|---------------------------------------|---|---------------------------|
| Wydanie z: 31.03.2016 Zmiana Nr: 4 | OGÓLNE ZASADY PROWADZENIA AUDYTU I INSPEKCJI OPERACYJNEJ | PNO-1-02-02 Strona 1/8 |
|---------------------------------------|---|---------------------------|

| | | |
|---------------------------------|---|---|
| Urząd Lotnictwa Cywilnego | PODRĘCZNIK CERTYFIKACJI I NADZORU OPERACYJNEGO PNO-965 | Dział: System zarządzania |
|---------------------------------|---|---|

niezgodność z kryteriami audytu, lub na możliwości doskonalenia; jeżeli kryteria audytu wynikają z wymagań prawnych (np. 965/2012/UE), to ustalenia z audytu określa się jako zgodność lub niezgodność;;

3.1(e) **Wniosek z audytu** – wynik audytu, przedstawiony przez **zespół audytujący** po rozważeniu celów audytu i wszystkich **ustaleń z audytu**;

3.1(f) **klient certyfikowany** – organizacja, której system zarządzania jest certyfikowany;

3.2 **Inspekcja** oznacza akt obserwowania w czasie rzeczywistym określonego zdarzenia lub działania w celu upewnienia się, że służby i osoby funkcyjne Organizacji uczestniczące w tym działaniu przestrzegają wszystkich ustalonych zasad, norm, wymagań i procedur opisanych w Instrukcji Operacyjnej i innych dokumentach zakładowych Organizacji.

3.3 „**Nie spełnianie ustalonych wymagań**”, nazywane też zamiennie „**brakiem**” lub „**niezgodnością**”, należy rozumieć jako wykonanie lub zastosowanie ustalonych dla danego wyrobu lub czynności wymagań albo procedur w sposób niezgodny z obowiązującym dla nich standardem albo częściowe lub zupełne zaniechanie ich wykonania.

3.4 Audyty certyfikacyjne (strony trzeciej) dzielą się na:

a) **Audyty początkowe**, stosowane są w przypadkach kiedy ocena prawidłowości określonego procesu, produktu, operacji lotniczej i/lub usługi dokonywana jest po raz **PIERWSZY**, a w jej wyniku sprawdzany proces, produkt, operacja lotnicza i/lub usługa ma uzyskać określone zezwolenie, certyfikat wydawane przez ULC. System audytów początkowych ma także zastosowanie do procesów związanych ze wznowieniem zezwoleń wygasłych.

b) **Audyty okresowe (tzw. audyt nadzoru)**, wykorzystywane są do prowadzenia planowej, okresowej kontroli zgodności stosowanych przez Organizację procedur i praktyk z wymaganiami odnośnych przepisów, norm i zasad w celu utrzymania ważności wcześniej wydanych Certyfikatów, zezwoleń, upoważnień itp.;

c) **Audyty doraźne**, wykorzystywane są dla doraźnego sprawdzenia zgodności stosowanych przez Organizację procedur i praktyk z ustalonymi dla nich wymaganiami.

4. ZASADY OGÓLNE

4.1 Podstawowym narzędziem, przy pomocy którego Urząd (ULC) sprawdza i kontroluje bezpieczeństwo prowadzonych przez Organizację operacji lotniczych, są kontrole (audyty oraz inspekcje) operacyjne.

4.2 Zasadniczym celem prowadzenia audytu jest możliwie wczesne wykrywanie i/lub zapobieganie zdarzeniom, które obecnie lub w przyszłości będą wywierać negatywny wpływ na bezpieczeństwo lotów, a w szczególności poszukiwanie praktyk sprzecznych z:

- Wymaganiami mających zastosowanie przepisów krajowych i międzynarodowych;
- Wymaganiami operacyjnymi i organizacyjnymi ustalonymi dla realizacji danego procesu (operacji) w Instrukcji Operacyjnej;
- Procedurami zakładowymi Organizacji podanymi w szczegółowych instrukcjach wykonawczych.

4.3 Audyty są działaniami planowymi, prowadzonymi w oparciu o plan kontroli certyfikacyjnych oraz okresowych (cyklu CNO, roczny i miesięczny) plan bieżącego nadzoru (CNO) zatwierdzony przez Wiceprezesa Urzędu ds. Standardów Lotniczych (LO). Możliwe jest też podjęcie audytu doraźnego całej struktury Organizacji lub wybranej jego części w razie wystąpienia podejrzenia, że operacje prowadzone są niezgodnie z ustalonymi dla nich wymaganiami i zasadami.

4.4 Inspekcje operacyjne są działaniami kontrolnymi planowanymi zazwyczaj w cyklu kwartalnym/miesięcznym w oparciu o zasady podane w PNO-5-02-01.

4.5 Audyty i inspekcje operacyjne prowadzone są przez **zespół audytujący** - inspektorów ULC posiadających kwalifikacje właściwe dla zakresu przeprowadzanego audytu i/lub inspekcji, typu statku powietrznego, sprawdzanej czynności itp. Dobór inspektora do wykonania audytu// inspekcji lub jego części opisany został w PNO 1-01-03.

4.6 Potwierdzeniem kwalifikacji i uprawnień inspektorskich jest legitymacja służbowa i indywidualne upoważnienie uprawniające do prowadzenia konkretnego audytu, które jest wydawane przed audytem. Wydział LOL-5 prowadzi rejestr inspektorów wraz z ich kwalifikacjami, który jest podstawą do tworzenia zespołów kontrolnych (audytowych).

| | | |
|---------------------------------------|---|----------------------------------|
| Wydanie z: 31.03.2016 Zmiana Nr: 4 | OGÓLNE ZASADY PROWADZENIA AUDYTU I INSPEKCJI OPERACYJNEJ | PNO-1-02-02 Strona 2/8 |
|---------------------------------------|---|----------------------------------|

| | | |
|---------------------------------|---|-------------------------------------|
| Urząd Lotnictwa Cywilnego | PODRĘCZNIK CERTYFIKACJI I NADZORU OPERACYJNEGO PNO-965 | Dział: System zarządzania |
|---------------------------------|---|-------------------------------------|

4.7 Inspektorzy ULC mają zagwarantowane prawo do niezależności swoich ocen i opinii.

4.8 Informacje zebrane w trakcie audytu i/lub inspekcji mają charakter poufny i nie mogą być publikowane w sposób bezpośredni.

4.9 Wykryte podczas audytu i/lub inspekcji wadliwe struktury, działania, technologie i procedury muszą zostać w pełni zbadane, a przyczyny powstania niezgodności opisane i wyjaśnione tak, aby ryzyko powtórzenia się niezgodności zostało zlikwidowane; ponadto musi zostać określone, jakie działania korygujące, przez kogo i w jakim terminie muszą zostać zastosowane. Konieczne jest także określenie wymagań i warunków związanych ze sprawdzeniem skuteczności wdrożonych działań korygujących.

4.10 Do zasadniczych form **działań korygujących** należą:

- a) Działania przywracające stan zgodny z mającymi zastosowanie wymaganiami;
- b) Wycofanie z użycia lub wprowadzenie zakazu korzystania z wadliwego produktu;
- c) Podjęcie procedury dla uzyskania zezwolenia ULC na zastosowanie odstępstwa lub zwolnienia od ustalonych warunków lub alternatywnych AltMOC;
- d) Ponowne wykonanie oryginalnych procedur i czynności..

4.11 Jeżeli podczas audytu lub inspekcji operacyjnej zostanie stwierdzone, że aktualnie wykonywana praca (czynność) nie spełnia ustalonych dla niej wymagań lub wyznaczonych standardów, to działania korygujące muszą zostać podjęte zanim praca ta zostanie ukończona.

4.12 Wszelkie odstępstwa lub zwolnienia od akceptowalnych sposobów spełnienia muszą być zatwierdzone przez upoważnione do tego osoby funkcyjne w strukturze Organizacji oraz, odpowiednio do wymagań przepisów zatwierdzone lub uzgodnione z innymi zainteresowanymi stronami takimi jak np. Prezes Urzędu, EASA, KE, producent, zlecniodawca, itp.

4.13 Wystąpienie o uzyskanie zgody na zastosowanie odstępstwa/zwolnienia od zatwierdzonych standardów, niezależnie od tego, czy jest to odstępstwo jednorazowe, stałe, czy też występujące w określonym przedziale czasowym, musi być odpowiednio udokumentowane.

4.13 Samo wystąpienie Organizacji do Prezesa ULC o zastosowanie odstępstwa/zwolnienia nie

jest równoznaczne z otrzymaniem zgody na jego stosowanie. Organizacja musi otrzymać zgodę na piśmie i ściśle zastosować się do warunków, jakie Prezes wyznaczy tej Organizacji do skorzystania z prawa do odstępstwa/zwolnienia lub alternatywnych środków spełnienia AltMOC.

4.14 Zasady procedowania opisane są w Rozdziale 4 Działu 1.

5. ODPOWIEDZIALNOŚĆ OGÓLNA

5.1 Bezpośredni nadzór nad audytami i inspekcjami operacyjnymi sprawuje Dyrektor Departamentu Operacyjno - Lotniczego (LOL). Do jego podstawowych obowiązków należy:

- a) Wyznaczanie zakresów audytów operacyjnych zgodnie z wnioskami o wszczęcie procesu certyfikacji;
- b) Wyznaczanie ogólnych i szczegółowych zadań dla inspektorów operacyjnych (ASI/CPM) i zespołu certyfikującego;
- c) Opracowanie okresowych (zgodnych z cyklem nadzoru) i bieżących (miesięcznych) planów prowadzenia bieżącego nadzoru (audytów oraz inspekcji operacyjnych);
- d) Wyznaczanie inspektorów operacyjnych (ASI/CPM) do prowadzenia poszczególnych audytów z uwzględnieniem ich kwalifikacji dostosowanych do rodzaju, zakresu i specyfiki wyznaczonego zadania;
- e) Zatwierdzanie protokołów z audytów, inspekcji oraz poleceń pokontrolnych;
- f) Przedkładanie Prezesowi ULC wniosków dotyczących wydania Certyfikatu i związanych z nim Specyfikacji Operacyjnych oraz informacji o ocenach bieżącej fachowości Organizacji do kontynuowania korzystania z przywilejów wynikających z tego Certyfikatu;
- g) Przedkładanie Prezesowi ULC wniosków dotyczących wszelkich warunków i/lub ograniczeń specjalnych, które w świetle wyników z przeprowadzonych audytów i inspekcji Organizacji powinny być nałożone;
- h) Informowanie Prezesa ULC i Organizację o wszelkich uchybieniach, które wymagają podjęcia działań korygujących;
- i) Informowanie Prezesa ULC o konieczności podjęcia niezbędnych kroków dyscyplinujących Organizację lub egzekucyjnych;
- j) Przedstawianie Prezesowi ULC syntetycznych wyników działania systemu nadzoru operacyjnego w postaci Biuletynu Operacyjnego o którym mowa w 1-02-05 ust. 10.2;

| | | |
|---------------------------------|---|-------------------------------------|
| Urząd Lotnictwa Cywilnego | PODRĘCZNIK CERTYFIKACJI I NADZORU OPERACYJNEGO PNO-965 | Dział: System zarządzania |
|---------------------------------|---|-------------------------------------|

5.2 Odpowiedzialność za przygotowanie i przebieg audytu zgodnie z ustanowionymi dla tego zasadami i procedurami spoczywa na inspektorze prowadzącym audyt (odpowiednio CPM dla audytów certyfikacyjnych i POI dla audytów bieżącego nadzoru).

5.3 Odpowiedzialność za przygotowanie i przebieg inspekcji operacyjnej zgodnie z ustanowionymi dla tego zasadami i procedurami spoczywa na inspektorze wyznaczonym do jej przeprowadzenia.

5.4 Właściwy Inspektorat Operacyjny (LOL-1/LOL-2/LOL-4/LOL-7) ściśle współpracuje z Departamentem Techniki Lotniczej (LTT) oraz innymi komórkami organizacyjnymi ULC odpowiednio do rodzaju i obszaru prowadzonych audytów i/lub inspekcji, szczególnie związanych z pierwszym wydaniem, zmianą lub wznowieniem ważności Certyfikatu oraz z prowadzeniem bieżącego nadzoru i inspekcji operacyjnych nad operacjami lotnictwa cywilnego w Polsce.

5.5 Ogólny nadzór nad działalnością Inspektoratów Operacyjnych (LOL-1/LOL-2/LOL-4/LOL-7) sprawuje Dyrektor Departamentu Operacyjno-Lotniczego (LOL).

6. PRZEBIEG KONTROLI (AUDYTU)

Procedura przeprowadzenia Kontroli jest podzielona na następujące fazy (*patrz schemat 1.02 - Typowych działań kontrolnych*) zgodnie z wytycznymi zawartymi w normach podanych w pkt.2:

6.1 Faza I - Inicjowanie kontroli

Każda kontrola jest inicjowana odpowiednio:

- dla kontroli certyfikacyjnych/recertyfikacyjnych – przez właściwego SKPC;
- dla kontroli bieżącego nadzoru – przez SAR.

Kontrole certyfikacyjne prowadzą (występują w roli audytora wiodącego) inspektorzy posiadający uprawnienia CPM, a kontrole CNO wyznaczeni inspektorzy POI (PNO 1-01-03)).

Od momentu zainicjowania kontroli, odpowiedzialność za jej przeprowadzenia ponosi audytor wiodący, aż do momentu zakończenia kontroli. Osoby te ściśle współpracują z zespołem kontrolnym (audytowym), właściwym SKPC oraz z SAR.

6.2 Faza II - Przygotowanie kontroli

Podczas tej fazy wyznaczeni inspektorzy gromadzą ogólne informacje związane z przedmiotem kontroli, określają i wyznaczają

szczegółowe zadania kontrolne, opracowują niezbędne dokumenty wyjściowe oraz ustalają plan kontroli. W tej fazie następuje przyporządkowanie konkretnych inspektorów (posiadających stosowne kwalifikacje) do konkretnych obszarów kontroli (np. inspektor specjalizujący się w systemach zarządzania będzie odpowiedzialny za ten obszar).

6.2.1 Przeprowadzenie przeglądu dokumentów w ramach przygotowania do kontroli

W ramach tej czynności następuje przegląd dokumentacji dotyczącej systemu zarządzania kontrolowanej organizacji w celu:

- zebrania informacji w celu przyporządkowania działań kontrolnych i mających zastosowanie dokumentów roboczych (np. list kontrolnych);
- dokonanie przeglądu zakresu dokumentacji systemu, aby wykryć możliwe braki.

Zaleca się, aby dokumentacja zawierała, o ile ma zastosowanie, dokumenty i zapisy dotyczące systemów zarządzania, jak również raporty z poprzednich kontroli (dotyczy tylko kontroli CNO oraz recertyfikacji). Zaleca się, aby przy przeglądzie dokumentów uwzględnić wnioskowany zakres certyfikacji, wielkość, charakter i złożoność kontrolowanego systemu zarządzania i organizacji oraz cele i zakres kontroli.

6.2.2. Przygotowanie planu kontroli

Plan danej kontroli powinien brać pod uwagę następujące czynniki:

- zatwierdzony dla danej organizacji „Program CNO” oparty na analizie ryzyka;
- wielkość/skomplikowalność organizacji;
- zakres prowadzonej działalności;
- skład zespołu kontrolującego wraz z ich kwalifikacjami;
- ryzyko dla organizacji spowodowane kontrolą;;
- czas trwania audytu – zgodnie z wynikami analizy ryzyka (lub inny o ile występują uzasadnione okoliczności).

Dobór inspektorów jest realizowany zgodnie z procedurami PNO 1-01-03.

Plan kontroli jest przygotowywany w formie:

- Przewodnika procesu certyfikacji – dla kontroli certyfikacyjnych (druk nr GEN-01 Przewodnik procesu certyfikacji (PPCert)) odpowiedniego dla rodzaju działalności (A&H, B&S, A-A, AWC, AHAC);
- „Polecenia kontroli” - (druk nr GEN-08 Przewodnik CNO (PPCNO)) dla kontroli w ramach nadzoru odpowiedniego dla

| | | |
|---------------------------------------|---|----------------------------------|
| Wydanie z: 31.03.2016 Zmiana Nr: 4 | OGÓLNE ZASADY PROWADZENIA AUDYTU I INSPEKCJI OPERACYJNEJ | PNO-1-02-02 Strona 4/8 |
|---------------------------------------|---|----------------------------------|

| | | |
|---------------------------------|---|-------------------------------------|
| Urząd Lotnictwa Cywilnego | PODRĘCZNIK CERTYFIKACJI I NADZORU OPERACYJNEGO PNO-965 | Dział: System zarządzania |
|---------------------------------|---|-------------------------------------|

rodzaju działalności (A&H, B&S, A-A, AWC, SPO, SPO HR, AHAC);
które to druki zawierają wszystkie niezbędne elementy przewidziane w ISO 19011:2011 pkt. 6.3.2. oraz ISO 17021:2011 pkt. 9.1.2.-5

6.2.3 Przydzielenie pracy zespołowi

Zaleca się, aby audytor wiodący, w porozumieniu z zespołem kontrolnym, określił dla każdego członka zespołu zakres odpowiedzialności za kontrolowany obszar, procesy, funkcje lub miejsca. Dokonując tego należy wziąć pod uwagę niezależność i kompetencje audytorów oraz skuteczne wykorzystanie zasobów, rolę i odpowiedzialność audytorów, audytorów szkolących się i ekspertów technicznych. Zaleca się zorganizowanie przez audytora wiodącego odprawy zespołu w celu przypisania zadań i zdecydowania o możliwych zmianach. Zmiany w podziale pracy mogą być dokonywane w miarę realizacji audytu, aby zapewnić osiągnięcie celów audytu.

6.2.4 Przygotowanie dokumentów roboczych

Członkowie zespołu są zobowiązani do zebrania i przeglądu odpowiednich informacji związanych z przydzieloną w ramach kontroli pracą oraz przygotowania stosownych list kontrolnych (o ile nie stosują list predefiniowanych).

6.2.5. Komunikowanie planu kontroli

Plan kontroli powinien być zakomunikowany organizacji, a daty kontroli powinny być uzgodnione, z wyprzedzeniem, z organizacją ą klienta. Osobami odpowiedzialnymi za ustalenie daty kontroli są: inspektor wiodący oraz właściwy SKPC. Ustalenia daty są realizowane nie później niż w trakcie przygotowywania miesięcznego planu kontroli departamentu (PNO 5-02-01 pkt. 5). Informacje o planie kontroli przekazywane są organizacjom w sposób opisany w tym samym punkcie.

6.3 Faza III - Przeprowadzenie kontroli

6.3.1 Spotkanie otwierające audyt (kontrolę).

Celem spotkania otwierającego jest:

- Potwierdzenie uzgodnień ze wszystkimi stronami dotyczących planu kontroli (certyfikacji);
- Przedstawienie zespołu kontrolującego (audytującego);
- Upewnienie się, że wszystkie zaplanowane działania audytowe mogą być przeprowadzone;
- Przedstawienie upoważnień do kontroli (o ile dotyczy).

Szczegółowy wykaz podejmowanych tematów zawarty jest w Liście kontrolnej spotkania otwierającego LK-OTW.

6.3.2 W spotkaniu otwierającym powinni uczestniczyć:

- Inspektor prowadzący (CPM/POI);
- Inspektorzy – członkowie zespołu;
- Przedstawiciel Organizacji (Kierownik zapewnienia zgodności, Szef obszaru, Kierownik Odpowiedzialny).

6.3.3 Zakres tego omówienia ma obejmować:

- Przedstawienie członków zespołu kontrolującego (jeśli ma zastosowanie), z podaniem przydzielonych im zadań szczegółowych;
- Potwierdzenie planu kontroli i innych istotnych ustaleń, takich jak: data i czas spotkania zamykającego, wszelkie pośrednie spotkania zespołu z kierownictwem podmiotu kontrolowanego;
- Uzgodnienie i ewentualna modyfikacja planu kontroli;
- potwierdzenie celu, zakresu i kryteriów kontroli (i lub certyfikacji);
- Potwierdzenie formalnego sposobu komunikowania się z podmiotem;
- Potwierdzenie dostępności zasobów i wyposażenia niezbędnego do przeprowadzenia kontroli;
- Potwierdzenie spraw związanych z poufnością;
- Potwierdzenie właściwych procedur bezpieczeństwa pracy, procedur awaryjnych i ochrony dla zespołu kontrolującego;
- Potwierdzenie dostępności, roli i tożsamości przewodników i personelu kierowniczego;
- Metodę raportowania, łącznie ze stopniowaniem ustaleń z audytu;
- Informacje w jakich warunkach może nastąpić przerwanie kontroli;
- Potwierdzenie statusu niezgodności z poprzednich kontroli;
- Metody i procedury stosowane do przeprowadzenia kontroli oparte na pobieraniu próbek;
- Potwierdzenie języka w jakim będzie prowadzona kontrola;
- Potwierdzenie, że w czasie kontroli organizacja będzie informowana o postępie kontroli oraz wszelkich zastrzeżeniach;
- Możliwość zadania pytania przez przedstawicieli organizacji.

| | | |
|---------------------------------|---|---|
| Urząd Lotnictwa Cywilnego | PODRĘCZNIK CERTYFIKACJI I NADZORU OPERACYJNEGO PNO-965 | Dział: System zarządzania |
|---------------------------------|---|---|

6.3.4 Audyt wykonywany jest w oparciu o przygotowaną listę kontrolną, zgodną z zatwierdzonym planem audytu. Z założenia podczas każdego audytu (kontroli) podlegają następujące obszary:

- System zapewnienia zgodności
- Struktura organizacyjna i osoby funkcyjne
- System zarządzania bezpieczeństwem
- Założa lotnicza.
- ograniczenia czasu służby i wypoczynku FTL

Podczas tej fazy kontroli inspektorzy gromadzą informacje związane z celami, zakresem oraz kryteriami kontroli poprzez odpowiednie pobieranie próbek. Metody zbierania informacji powinny obejmować, między innymi:

- Rozmowę;
- Obserwację procesów i działań;
- Przegląd dokumentacji i zapisów.

6.3.5 W przypadku wystąpienia konieczności rozszerzenia zakresu audytu (np. z powodu wykrycia dodatkowych faktów lub okoliczności wskazujących na szerszy kontekst wykrytej nieprawidłowości), inspektor prowadzący (CPM) zobowiązany jest uzgodnić takie rozszerzenie zakresu audytu z właściwym Naczelnikiem Inspektoratu Operacyjnego (LOL-1/LOL-2/LOL-7) i z Organizacją.

6.3.6 Stwierdzone fakty, niezgodności, jak też wszelkie niejasności muszą być na bieżąco zgłaszane Organizacji, wyjaśniane i odpowiednio dokumentowane (podstawa prawna, obszar, źródła, dowody, jasno sformułowana niezgodność itp.) na obowiązującym druku NCR_965.

6.4 Faza IV - Wnioski z kontroli

6.4.1 Przed spotkaniem zamykającym zespół kontrolujący powinien:

- Dokonać przeglądu ustaleń z kontroli i innych odpowiednich informacji zebranych podczas kontroli w odniesieniu do celów kontroli;
- Uzgodnić wnioski z kontroli, biorąc pod uwagę niepewność związaną z audytowaniem;
- Zidentyfikować wszelkie konieczne działania pokontrolne;
- Potwierdzić odpowiedniość zakresu kontroli lub zidentyfikować wymagane zmiany. Fakt przeprowadzenia kontroli w wyznaczonych obszarach jest odznaczany na przewodniku procesu certyfikacji (druk GEN-01 Przewodnik procesu certyfikacji (PPCert)) lub kontroli.

- Dokonać oceny organizacji oraz personelu nominowanego (zgodnie z pytaniami zawartymi w Przewodniku) na potrzeby aktualizacji „profilu ryzyka”.

6.4.2 Każdy audyt musi być zakończony pisemnym Protokołem z kontroli zgodnym z Załącznikiem nr 2 do rozporządzeniu Ministra Infrastruktury z dnia 2 września 2003 r. w sprawie kontroli przestrzegania przepisów oraz decyzji z zakresu lotnictwa cywilnego (Dz. Urz. MI Nr 168, poz. 1640) – druk G-03. Wnioski z audytu są przedstawiane przedstawicielowi Organizacji na spotkaniu zamykającym. Przedstawiciel Organizacji jest zobowiązany do podpisania Protokołu kontroli (G-03 wraz z załączonymi NCR). Organizacja może zgłosić zastrzeżenia do protokołu kontroli w tym protokole lub odrębnym pismem złożonym do Prezesa Urzędu w terminie 14 dni. W takim przypadku postępuje się zgodnie z procedurą opisaną w PNO 1-02-05.

6.4.4 Spotkanie zamykające

Celem spotkania zamykającego, które zwykle jest prowadzone przez audytora wiodącego, jest zaprezentowanie wniosków z kontroli, łącznie z rekomendacją w odniesieniu do certyfikacji.

W spotkaniu zamykającym powinni uczestniczyć:

- Inspektor prowadzący (CPM);
- Inspektorzy pomocniczy (jeśli są wyznaczeni);
- Kierownictwo kontrolowanej Organizacji i, jeśli to właściwe, osoby odpowiedzialne za kontrolowane funkcje lub procesy.

Następujące kwestie powinny zostać wytłumaczone kontrolowanemu podczas spotkania zamykającego:

- pouczenie Organizacji, że dowody z kontroli zostały zebrane przy pomocy metody próbkowania co oznacza, że nie wszystkie elementy kontrolowanego obszaru zostały zweryfikowane.;
- metoda oraz ramy czasowe odnośnie raportowania; łącznie z wszelkim stopniowaniem ustaleń z kontroli;
- proces postępowania z niezgodnościami przez ULC, łącznie z wszelkimi konsekwencjami w odniesieniu do statusu certyfikacji organizacji;
- ramy czasowe dla organizacji odnośnie przedstawienia planu korekcji i działań korygujących dla wszystkich niezgodności stwierdzonych podczas kontroli;
- działania pokontrolne przeprowadzane przez Urząd;
- informacje o procesach rozpatrywania skarg i odwołań.

| | | |
|---------------------------------------|---|----------------------------------|
| Wydanie z: 31.03.2016 Zmiana Nr: 4 | OGÓLNE ZASADY PROWADZENIA AUDYTU I INSPEKCJI OPERACYJNEJ | PNO-1-02-02 Strona 6/8 |
|---------------------------------------|---|----------------------------------|

| | | |
|---------------------------------|---|---|
| Urząd Lotnictwa Cywilnego | PODRĘCZNIK CERTYFIKACJI I NADZORU OPERACYJNEGO PNO-965 | Dział: System zarządzania |
|---------------------------------|---|---|

Organizacja powinna mieć możliwość zadania pytań. Wszelkie rozbieżne opinie pomiędzy zespołem a organizacją dotyczące ustaleń lub wniosków z kontroli powinny być przedyskutowane i jeśli to możliwe rozwiązane.

Szczegółowy wykaz podejmowanych tematów zawarty jest w Liście kontrolnej spotkania zamykającego LK-ZAMK.

7. PRZEBIEG INSPEKCJI

7.1 Ogólne i szczegółowe zasady prowadzenia inspekcji operacyjnych podane są w Dziale 5 Podręcznika PNO.

CELOWO
POZOSTAWIONO
PUSTE

| Typowe działania kontroli | |
|--|--|
| Inicjowanie kontroli | <ol style="list-style-type: none"> 1. Postanowienia ogólne 2. Nawiązanie pierwszego kontaktu z kontrolowanym 3. Określenie wykonalności kontroli |
| Przygotowanie działań kontrolnych | <ol style="list-style-type: none"> 1. Przeprowadzenie procesu przeglądu dokumentów w ramach przygotowania do kontroli 2. Przygotowanie planu kontroli 3. Przydzielenie pracy zespołowi kontrolującemu 4. Przygotowanie dokumentów roboczych |
| Przeprowadzenie działań kontrolnych | <ol style="list-style-type: none"> 1. Postanowienia ogólne 2. Przeprowadzenie spotkania otwierającego 3. Przeprowadzenie przeglądu dokumentacji podczas przeprowadzenia kontroli 3a. Zweryfikowanie usunięcia NCR z poprzedniej kontroli (o ile dotyczy) 4. Komunikowanie się podczas kontroli 5. Wyznaczenie ról i odpowiedzialności przewodników i obserwatorów 6. Zbieranie i weryfikowanie informacji 7. Opracowanie ustaleń z kontroli 8. Przygotowanie wniosków z kontroli 9. Przeprowadzenie spotkania zamykającego |
| Przygotowanie i rozpowszechnienie protokołu z kontroli | <ol style="list-style-type: none"> 1. Przygotowanie Protokołu z kontroli 2. Rozpowszechnianie protokołu z kontroli |
| Zakończenie kontroli | <ol style="list-style-type: none"> 1. Zakończenie kontroli 2. Wypełnienie Przewodnika procesu certyfikacji lub procesu kontroli 3. Udzielenie odpowiedzi na pytania związane z „profilem ryzyka” organizacji |
| Przeprowadzenie działań pokontrolnych | |

Schemat 1.02 Typowe działania podczas kontroli