

Sposób postępowania z niezgodnościami stwierdzonymi po audycie



Urząd
Lotnictwa
Cywilnego

02.04.2025 r.



Sposób postępowania z niezgodnościami stwierdzonymi po audycie

Wymagania przepisu – właściwy organ

145.B.350 d), CAMO.B.350 d)

Jeżeli w wyniku prowadzonych działań nadzorczych lub w jakikolwiek inny sposób wykryte zostaną niezgodności, właściwy organ, bez uszczerbku dla dodatkowych działań wymaganych zgodnie z rozporządzeniem (UE) 2018/1139 oraz aktami delegowanymi i wykonawczymi do niego, informuje organizację o tych niezgodnościach na piśmie i żąda podjęcia odpowiednich działań naprawczych, aby im zaradzić. (...)

Sposób postępowania z niezgodnościami stwierdzonymi po audycie

Wymagania przepisu – właściwy organ

CAO.B.060

a) Jeśli podczas kontroli lub w jakikolwiek inny sposób zostanie wykryta niezgodność z wymaganiami części CAO, właściwy organ podejmuje następujące działania:

- 1) w odniesieniu do niezgodności poziomu 1 właściwy organ niezwłocznie podejmuje działania zmierzające do cofnięcia, ograniczenia lub zawieszenia w całości lub w części zatwierdzenia CAO, w zależności od zakresu niezgodności poziomu 1, do czasu przeprowadzenia przez organizację skutecznych działań naprawczych; oraz
- 2) w odniesieniu do niezgodności poziomu 2 właściwy organ wyznacza termin realizacji działań naprawczych nie dłuższy niż 3 miesiące, odpowiedni do charakteru stwierdzonej niezgodności, przy czym w określonych okolicznościach właściwy organ może, pod koniec tego pierwszego okresu i w zależności od charakteru niezgodności, wydłużyć ten trzymiesięczny okres wdrożeniowy pod warunkiem uzgodnienia z nim zadowalającego planu naprawczego.

Sposób postępowania z niezgodnościami stwierdzonymi po audycie

Wymagania przepisu - organizacja

145.A.95

(a) Po otrzymaniu powiadomienia o niezgodnościach zgodnie z pkt 145.B.350 organizacja:

- 1) identyfikuje przyczynę lub przyczyny niezgodności oraz czynnik lub czynniki sprzyjające jej wystąpieniu;
- 2) określa plan działań naprawczych;
- 3) wykazuje wdrożenie działań naprawczych w sposób zadowalający właściwy organ.

(b) Działania, o których mowa w lit. a), przeprowadza się w okresie uzgodnionym z właściwym organem zgodnie z pkt 145.B.350.

(c) Organizacja należycie uwzględnia uwagi otrzymane zgodnie z pkt 145.B.350 lit. f).

Organizacja prowadzi rejestrację decyzji podjętych w odniesieniu do tych uwag.

Sposób postępowania z niezgodnościami stwierdzonymi po audycie

Wymagania przepisu

CAMO.A.150

- a) Po otrzymaniu powiadomienia o niezgodnościach zgodnie z pkt CAMO.B.350 organizacja:
- 1) identyfikuje przyczynę lub przyczyny niezgodności oraz czynniki sprzyjające jej wystąpieniu;
 - 2) określa plan działań naprawczych;
 - 3) wykazuje podjęcie działań naprawczych w sposób zadowalający właściwy organ.
- b) Działania, o których mowa w lit. a) ppkt 1, 2 i 3, przeprowadza się w terminie uzgodnionym z tym właściwym organem zgodnie z pkt CAMO.B.350.



Sposób postępowania z niezgodnościami stwierdzonymi po audycie

Wymagania przepisu

CAO.A.115 c)

c) Po otrzymaniu powiadomienia o wykrytych niezgodnościach zgodnie z pkt CAO.B.060 CAO przyjmuje plan działań naprawczych i wykazuje w sposób zadowalający właściwy organ, że podjęto niezbędne działania naprawcze w celu usunięcia danej niezgodności w terminie wyznaczonym przez ten organ.



Sposób postępowania z niezgodnościami stwierdzonymi po audycie

Zalecenia ULC zawarte w Protokole Kontroli:

1. Informację o przeprowadzonych działaniach naprawczych należy przestać do Prezesa Urzędu Lotnictwa Cywilnego - Departamentu Techniki Lotniczej co najmniej 14 dni przed upływem wyznaczonej daty usunięcia niezgodności. Zaleca się przekazanie informacji w formie dokumentu elektronicznego za pośrednictwem platformy ePUAP.
2. Informacja z punktu 1 musi zawierać:
 - a) analizę pierwotnych przyczyn powstania niezgodności ;
 - b) informację na temat wystąpienia tego typu niezgodności w innych obszarach/przypadkach;
 - c) podjęte działania w celu korekty błędu/błędów;
 - d) działania zapobiegawcze ;
 - e) odpowiednie udokumentowanie przeprowadzonych działań pozwalające jednoznacznie ocenić ich skuteczność.

Sposób postępowania z niezgodnościami stwierdzonymi po audycie

Analiza pierwotnych przyczyn powstania niezgodności

1. Błąd ludzki, wynikający z szeroko pojętego czynnika ludzkiego (zapomnienie, zmęczenie, przepracowanie, celowe działanie wbrew procedurze).
2. Braki w szkoleniu personelu.
3. Błędy w procedurze lub niezrozumiała procedura organizacji.
4. Brak określonej procedury postępowania.



Sposób postępowania z niezgodnościami stwierdzonymi po audycie

Informacja na temat wystąpienia tego typu niezgodności w innych obszarach/ przypadkach

Weryfikacja stwierdzonych niezgodności w obszarach:

1. Wszystkich nadzorowanych statków powietrznych;
2. Wydanej lub utworzonej przez organizację dokumentacji;
3. Wszystkich certyfikatów posiadanych przez organizację i związanej z nimi dokumentacji;
4. Personelu organizacji;
5. Narzędzi i zaplecza;

Sposób postępowania z niezgodnościami stwierdzonymi po audycie

Podjęte działania w celu korekty błędu

Działania korekcyjne/ naprawcze

działania korekcyjne to kroki podejmowane w celu wyeliminowania stwierdzonej niezgodności lub defektu. Koncentrują się one na rozwiązaniu już zaistniałego problemu, aby przywrócić zgodność z wymaganiami.

1. Korekta dokumentacji
2. Zmiana procedury
3. Ustanowienie procedury



Sposób postępowania z niezgodnościami stwierdzonymi po audycie

Działania zapobiegawcze

Działania zapobiegawcze to kroki podejmowane w celu wyeliminowania potencjalnych przyczyn niezgodności lub defektów, zanim one wystąpią.

Skupiają się na proaktywnym identyfikowaniu i zarządzaniu ryzykiem.

1. Aktualizacja dokumentacji, wprowadzenie procedur lub zmian w procedurach;
2. Analiza potrzeb zakupowych w zakresie narzędzi, dokumentacji technicznej, części niezbędnych do obsługi;
3. Wprowadzenie dodatkowych kontroli lub zwiększenie próbkki;
4. Pozyskiwanie informacji zwrotnych od klientów;
5. Doskonalenie systemów Zarządzania Bezpieczeństwem i Monitorowania Zgodności ;
6. Zachęcanie pracowników do zgłaszania zdarzeń zgodnie z polityką „Just Culture”;



Sposób postępowania z niezgodnościami stwierdzonymi po audycie

Odpowiednie udokumentowanie działań korygujących i zapobiegawczych

1. Potwierdzenie wprowadzenia zmian w dokumentacji i procedurach (zatwierdzenie zmiany CAE, CAME, MOE);
2. Potwierdzenie przeszkolenia personelu;
3. Potwierdzenie zakupu narzędzi, itd.

Sposób postępowania z niezgodnościami stwierdzonymi po audycie

Przykłady pism zawierających opis działań korygujących

Nie zgodność nr 14: CAO.A.065	
Opis niezgodności	Karta zadaniowa (Karta technologiczna wg organizacji) nie zawiera informacji o dacie wykonania czynności, która jest niezbędna do wystawienia CRS.
Analiza przyczyn niezgodności	Nie zauważono braku daty wykonania czynności podczas wystawiania Poświadczenia Obsługi (CRS)
Wystąpienie niezgodności w innych obszarach	Niezgodność nie wystąpiła w innych obszarach
Działania korygujące	Zaprojektowano nowy wzór kart zadaniowych zawierający informację o dacie zakończenia wykonania czynności.
Działania zapobiegawcze	Przypomnienie o ważności wpisywania daty zakończenia obsługi podczas najbliższego szkolenia personelu

Sprawozdanie SRB za I półrocze 2024 bardzo ogólnie (statystycznie) odnosi się do stwierdzonych w organizacji „niezgodności”, wyłącznie w ramach audytów przeprowadzonych przez ULC.	145.A.200 (a)	S	Przyczyna: 1. Niedokładność zapisów sprawozdań SRB odnośnie szczegółowych działań prowadzonych w trakcie przeglądu. Analiza występowania tego typu niezgodności w innych obszarach: Nie stwierdzono występowania tego typu niezgodności w innych obszarach.	Korekcja: 1. Dokonać przeglądu zakresu sprawozdań SRB Działania zapobiegawcze: 1. Wzmocnić nadzór Kierownika Bezpieczeństwa oraz Kierownika Monitorowania Zgodności nad kompletnością zapisów sprawozdań SRB w trakcie kolejnego przeglądu.
---	---------------	---	--	--

Nr niezgodności	Analiza pierwotnych przyczyn	Informacja na temat wystąpienia tego typu niezgodności w innych obszarach	Podjęte działania w celu korekty błędów	Działania zapobiegawcze	Dowody na usunięcie niezgodności:
1. 145.A.45 (a)	Czynnik ludzki - błąd podczas wyboru dokumentacji obsługowej w aplikacji.	Nie stwierdzono niezgodności tego typu w innych obszarach.	Przeanalizowano pakiet obsługowy, błędne odwołanie występowało jedynie w CRS i zleceniu obsługi natomiast karta zadaniowa była przygotowana na podstawie prawidłowej instrukcji obsługi technicznej. Poprawiono odwołanie do dokumentacji obsługowej w danym CRS.	Przeprowadzono spotkanie organizacyjne na temat przygotowywania pakietów obsługowych, zwracając szczególną uwagę na prawidłowy wybór dokumentacji obsługowej w systemie przygotowania pakietów obsługowych.	Kopia poprawionego CRS

Sposób postępowania z niezgodnościami stwierdzonymi po audycie

Przykłady pism zawierających opis działań korygujących

- a) *Analiza pierwotnych przyczyn powstania niezgodności:*
Przeprowadzona analiza wykazała, że pierwotnymi przyczynami powstania stwierdzonych niezgodności było niedoprecyzowanie procedur w odniesieniu do wymagań Załącznika II Rozporządzenia Wykonawczego Komisji (UE) 2021/1963.
- b) *Informacja na temat wystąpienia tego typu niezgodności w innych obszarach/przypadkach:*
Dodatkowa weryfikacja przeprowadzona w innych obszarach organizacji nie wykazała podobnych niezgodności.
- c) *Podjęte działania w celu korekty błędu/błędów:*
Charakterystyka Organizacji Obsługowej
Zmodyfikowano rozdziały uwzględniając przedstawione podczas kontroli uwagi.
Podręcznik Zarządzania Bezpieczeństwem
Zmodyfikowano rozdziały uwzględniając przedstawione podczas kontroli uwagi.
Doprecyzowano procesy monitorowania i analizy zdarzeń.
Instrukcja Monitorowania Zgodności
Zmodyfikowano rozdziały uwzględniając przedstawione podczas kontroli uwagi.
- d) *Działania zapobiegawcze:*
Zobowiązano zespół pracujący nad dokumentacją do dokładnego zapoznania się wymogami przepisów oraz uwzględniania AMC i GM w przypadku tworzenia instrukcji oraz procedur.
- e) *Dokumentacja przeprowadzonych działań:*
W załączeniu przesyłamy poprawione wersje dokumentów:
Charakterystyka Organizacji Obsługowej
Podręcznik Zarządzania Bezpieczeństwem
Instrukcja Monitorowania Zgodności

Sposób postępowania z niezgodnościami stwierdzonymi po audycie

Przykłady pism zawierających opis działań korygujących

Analiza przyczyny powstania niezgodności	Obecny personel poprzedniego Kierownika nie posiadał informacji o ustaleniach z właścicielem odnośnie zdarzenia z ptakiem.
Wystąpienie niezgodności w innych obszarach/ przypadkach	Nie stwierdzono
Podjęte działania w celu korekty błędu	Zwrócono się do Właścicieli o ustosunkowanie się do niezgodności z audytu. Z przysłanej informacji wynika, że zdarzenie miało miejsce w gołęń podwozia głównego, a po zdarzeniu wykonano przegląd przedlotowy w wyniku którego nie stwierdzono usterek i po konsultacji z Kierownikiem CAO
Działania zapobiegawcze	Przypomniano Właścicielom o ciążących na nich obowiązkach wynikających z podpisanej umowy o CAMO, a także poinformowano, że w przypadku powtórzenia się sytuacji umowa zostanie rozwiązana w trybie natychmiastowym.
Udokumentowanie działań	W załączeniu kopia informacji przysłanej przez jednego z Właścicieli który dokonał zgłoszenia do CBZ.

Nie zgodność nr 2	
Analiza przyczyny powstania niezgodności	Protokół ważenia omyłkowo został dołączony tylko do dokumentów lotnych samolotu.
Wystąpienie niezgodności w innych obszarach/przypadkach	Nie stwierdzono
Podjęte działania w celu korekty błędu	Wydrukowano z komputera drugi egzemplarz protokołu ważenia samolotu i po podpisaniu go dopięto do paczki zadaniowej z CRS
Działania zapobiegawcze	Przeprowadzono szkolenie doraźne personelu CAO z zasad kompletacji i archiwizacji paczek zadaniowych.
Udokumentowanie działań	W załączeniu kopia protokołu ważenia samolotu o znakach dnia 29.08.2023 oraz kopia stron z dziennika szkoleń potwierdzających przeprowadzenie szkolenia
Uwagi	brak

Sposób postępowania z niezgodnościami stwierdzonymi po audycie

Przykłady pism zawierających opis działań korygujących

1. Organizacja CAO zarządzająca statkiem powietrznym typu o znakach rejestracyjnych w zatwierdzonej charakterystyce CAE nie uwzględniła procedury zgłaszania wszelkich stwierdzonych zdarzeń, które zagrażają bezpieczeństwu lotu do organizacji odpowiedzialnej za projekt typu lub uzupełniający projekt typu	CAO.A.025	2
Analiza pierwotnych przyczyn powstania niezgodności: Zbyt ogólna procedura		
Wystąpienie tego typu niezgodności w innych obszarach: Nie stwierdzono		
Działania podjęte w celu korekty błędów: Wprowadzono niezbędne zmiany do procedury		
Działania zapobiegawcze: Wprowadzono dodatkowe kontrole zgodności procedur z stosownymi przepisami co miesiąc		
Udokumentowanie: Kopia CAE		



Sposób postępowania z niezgodnościami stwierdzonymi po audycie

Sposób postępowania przy zamykaniu niezgodności w organizacjach z certyfikatem zgodnym z **Part-145** i **Part –CAMO**:

1. Ustanowienie i przesłanie do ULC planu działań naprawczych wraz z terminem ich wprowadzenia, który nie może przekroczyć wyznaczonego terminu usunięcia niezgodności.
2. Akceptacja planu działań korygujących przez ULC lub wymagana korekta planu, w przypadku braku akceptacji.
3. Wprowadzenie działań korygujących i zapobiegawczych zgodnych z zaakceptowanym planem działań korygujących.
4. Wysłanie do ULC informacji zawierającej:
 - Analizę przyczyn powstania niezgodności
 - Analizę wystąpienia tego typu niezgodności w innych obszarach/przypadkach,
 - Wprowadzone działania korygujące,
 - Wprowadzone działania zapobiegawcze,
 - Dowody potwierdzające skuteczność wprowadzonych działań.
5. Potwierdzenie zamknięcia niezgodności z audytu, pismem z ULC.

* W przypadku pisma z ULC informującego o braku akceptacji planu działań naprawczych lub działań zmierzających do usunięcia niezgodności, należy przedstawić nowy, poprawiony plan lub sposób usunięcia niezgodności



Sposób postępowania z niezgodnościami stwierdzonymi po audycie

Sposób postępowania przy zamykaniu niezgodności w organizacjach z certyfikatem zgodnym z **Part-CAO**:

1. Ustanowienie i wysłanie do ULC informacji zawierającej:
 - Analizę przyczyn powstania niezgodności;
 - Analizę wystąpienia tego typu niezgodności w innych obszarach/przypadkach;
 - Wprowadzone działania korygujące;
 - Wprowadzone działania zapobiegawcze;
 - Dowody potwierdzające skuteczność wprowadzonych działań.

2. Potwierdzenie zamknięcia niezgodności z audytu, pismem z ULC.

* W przypadku określonych okoliczności właściwy organ może, pod koniec wyznaczonego okresu zamknięcia niezgodności i w zależności od charakteru niezgodności, wydłużyć okres na przedstawienie działań korygujących i naprawczych pod warunkiem uzgodnienia z nim zadowalającego planu naprawczego.

DZIĘKUJĘ ZA UWAGĘ



Monika Łabudzka
Główny Specjalista LTT-2
mlabudzka@ulc.gov.pl
tel. 664 484 239