ROZDZIAŁ 5.1 – OCENA DOKUMENTACJI ZARZĄDZANIA ORGANIZACJI

1. ZASADY OGÓLNE

1.1 Celem procesu oceny i akceptacji przez Prezesa ULC dokumentacji systemu zarządzania (OMM, SMM, CMM) Przewoźnika oraz zatwierdzenia kolejnej ich zmiany (wymagającej uprzedniego zatwierdzenia) ma na celu upewnienie się, że dokumenty te są całkowicie zgodne z obowiązującymi przepisami, a zawarte w nich procedury dostatecznie szczegółowo opisują wymagane procesy oraz zbadanie ich zgodności z rzeczywistą organizacją Przewoźnika.

UWAGA: W zakresie dokumentacji systemu SMS do dnia 21.04.2017 nie dotyczy przewoźników wykorzystujących szybowce i balony.

1.2 Administracyjnie, proces uzgodnień Instrukcji Operacyjnej prowadzi Wydział LOL-5.

1.3 Sposób postępowania na etapie „OCENY" jest szczegółowo opisany w rozdziale PNO-2-05-00 oraz na przedstawionych tam uproszczonych schematach postępowania.

1.4 Dokumentacja systemu zarzadzania (OMM) podlega ocenie, realizowanej równolegle, następujących komórek organizacyjnych ULC, które są odpowiedzialne za wydanie certyfikatów z grupy rozporządzenia bazowego

a) Departament Techniki Lotniczej (LTT) – o ile dokumentacja zarządzania obejmuje certyfikaty Part-M/G, Part-M/F lub Part-145;
b) Departament Licencjonowania Personelu lotniczego (LPL) – o ile dokumentacja obejmuje organizację ATO certyfikowana wg rozporządzenia (UE) nr 1178/2011;
c) Biuro Bezpieczeństwa Lotniczego (LBB) – w zakresie dokumentacji systemu zarzadzania bezpieczeństwem (SMS).

1.5 Opisane w niniejszym rozdziale procedury zakładają, że organizacja opracuje niezależną dokumentację systemu zarządzania. W innym przypadku, niniejsza procedura jest elementem oceny właściwych części Instrukcji Operacyjnej.

1.6 Cały zestaw podręczników organizacji (dokumentacja organizacji) opisujących filozofię, politykę, odpowiedzialność i kluczowe procesy związane z bezpieczeństwem jest określany jako „Dokumentacja Systemu Zarządzania".

Celem Systemu Zarządzania jest ustanowienie polityki, wyodrębnienie z niej zadań (celów) i osiągnięcie tych celów poprzez konsekwentną implementację jasno zdefiniowanych procedur i odpowiedzialności.

System Zarządzania organizacji może zawierać różne podsystem, związane z zarządzaniem jakością, bezpieczeństwem, finansami lub środowiskiem.

1.7 Zgodnie z pkt. 8.1 lit. c) w załączniku V do rozporządzenia Operator musi **wdrożyć** i **utrzymać** system zarządzania w celu zapewnienia zgodności z wymaganiami zasadniczymi i stale dążyć do doskonalenia takiego systemu.
„Wdrożenie" i „utrzymanie" Systemu Zarządzania oznacza, że:

1. Filozofia, polityka, procedury i zadania w tym zakres obowiązków, odpowiedzialności oraz sposób działania musza być udokumentowane w odpowiednim zestawie podręczników i wdrożone do stosowania.
   – Dokumentacja organizacji
   - Dokumentacja Systemu Zarzadzania
2. Pracownicy muszą być przeszkoleni na podstawie tej dokumentacji:
   - Szkolenia
3. Kwalifikacje i doskonalenie pracowników, stosowanie się przez nich do dokumentacji i wyniki ich pracy muszą być weryfikowane:
   - sprawdzenia
   - Monitorowanie zgodności
   - testowanie
4. Osiągnięte doświadczenie powinno pomóc w doskonaleniu organizacji (w tym i Systemu Zarządzania) oraz produktów i usług:
   - sprzężenie zwrotne
   - ciągła poprawa.

WNIOSKI:
Dokumentacja Systemu Zarządzania składa się z zestawu dokumentów/podręczników, które są utrzymywane w organizacji (= Dokumentacja organizacji)

1.8 Dla rozbudowanych/skomplikowanych organizacji rekomenduje się opracowanie „Dokumentu nadrzędnego (spinacza)" opisującego ogólnie organizację, odpowiedzialność, procedury itp. które są wspólne i ważne dla innych podręczników/dokumentów organizacji. Specyficzne tematy związane z operacjami, szkoleniem, obsługą są w dalszym ciągu opisywane w odpowiednich

dokumentach/podręcznikach/charakterystykach (tj. MOE, CAME, OM, TM) zgodnie z wymaganiami konkretnych części (Partów).

Dokument nadrzędny (spinacz) może być nazwany Podręcznikiem zarządzania organizacji (OMM), gdyż opisuje on organizację jako całość.

1.9 AMC i GM do Part-ORO wymagają w ramach Systemu zarządzania ustanowienia i utrzymania:

1. Systemu zarządzania bezpieczeństwem (SMS) oraz
2. Systemu Monitorowania zgodności (CMS).

EASA jasno określa, ze te wymagania nie narzucają obowiązku ustanowienia niezależnego SMS i CMS. Zaleca się ustanowienie „zintegrowanego" systemu, w którym bezpieczeństwo jest jednym z parametrów branych pod uwagę przy podejmowaniu decyzji.

Zintegrowany system umożliwia personelowi zarządzającemu rozpoznawać i brać pod uwagę wszystkie istotne czynniki wpływające na ich organizację, takie jak: kierunki strategiczne dla ich businessu, odpowiednie przepisy i standardy, wewnętrzna polityka i kultura, zagrożenia i ryzyka, wymagane zasoby oraz wszystkie inne, na które może wpływać prowadzona przez organizację działalność.

1.10 Procedury i procesy

Zawartość dokumentacji organizacji - niezależnie od rodzaju prowadzonej działalności – składa się z: filozofii, pryncypiów, polityki, procesów, procedur, zadań i podzadań.

Part-ORO wymaga aby zakres obowiązków, odpowiedzialności, linie powiązań oraz kluczowe procesy organizacji były zdefiniowane i udokumentowane.

Aby były kompletne i treściwe, procesy i procedury zdefiniowane w podręczniku musza, jako minimum, odpowiedzieć na następujące pytania:

- Co musi być zrobione?
- Kto to zrobi?
- Jak, kiedy i gdzie musi to być zrobione?
- Jakie narzędzia/formularze musi wykorzystać.

Zaleca się dokumentowanie procesów w postaci diagramów przepływu (flow-charts) lub w wersji prostszej w formie tabelarycznej. Ten sposób dokumentowania procesów i procedur w jasny sposób dostarcza czytelnikowi informacje o tym jak odpowiedzieć na wspomniane wcześniej pytania:

- Czynność -> Co ma być zrobione?
- Odpowiedzialność -> Kto to zrobi?
- Uwagi ->Jak, kiedy i gdzie to ma być zrobione?
- Narzędzia ->Jakie narzędzia/formularze muszą być wykorzystane?

2. PROCEDURA POSTĘPOWANIA

2.1 Proces oceny i akceptacji przez Prezesa Urzędu dokumentacji systemu zarządzania (OMM) przebiega w następującym porządku (patrz PNO 2-05-00 Schemat 5.0.3):

a) Wnioskodawca składa kompletny projekt OMM w POK, pocztą lub osobiście, albo poprzez platformę ZSI-MOL w terminie zgodnym ze złożonym harmonogramem certyfikacji (HC_965) i nie później niż 60 dni przed planowaną datą rozpoczęcia działalności.

UWAGA: przesłanie kompletu wypełnionych przez Przewoźnika LK-OMM, LK-SMM, LK-CMM wraz z wnioskiem znacząco przyspieszy proces oceny OMM.

b) Po otrzymaniu projektu dokumentu SKPC (LOL-5) proceduje zgodnie z ogólną procedurą administracyjną PR-ADM-01:

1. zakłada właściwe karty procesu, uzgodnień, itp.
2. kopiuje wniosek ULC-AOC-01_965 oraz charakterystykę przedsiębiorstwa CHZ_965 dla każdego opiniującego inspektora i departamentu zewnętrznego;
3. Aktualizuje bazy danych LOL, zawierające status postępowania z dokumentem (wejście, wyjście projektu) zgodnie z AMC1 ARO.GEN.330(b).

c) Dokument jest przekazywany do I czytania zgodnie z rozdzielnikiem ustalonym przez właściwego Naczelnika Inspektoratu Operacyjnego (LOL-1) do odpowiednio dobranych inspektorów. Preferuje się, aby to był CPM lub przewidywany dla tego Przewoźnika POI oraz wszyscy inni ASI posiadający stosowne kwalifikacje (dobór w oparciu o kompetencję i specjalizację – *patrz*: PNO 1-01-03). Rozdzielnik departamentów zewnętrznych ustalany jest zgodnie z aktualnym podziałem zadań i organizacją współpracy w ULC i obejmuje co najmniej komórki wymienione w 1.4

d) Ocena Projektu dokumentacji Systemu zarządzania MUSI być wykonywana w oparciu o (*patrz:* schemat 5.2.1):

1. Treść Wniosku o wydanie certyfikat AOC ULC-AOC-01_965 oraz CHZ_965

(deklaracja wielkości przedsiębiorstwa oraz zadania zlecone) oraz obszary wyszczególnione w AMC1 i GM1/2/3 do ORO.GEN.130.

2. Załączone listy kontrolne;
3. Pozostałą dokumentację przewoźnika;
4. Przepisy prawa (ustawa Prawo lotnicze, rozporządzenia (UE) nr 965/2012, 1178/2011, 923/2012, 1332/2011, AMC/GM, itd.) – *patrz: Vademecum Inspektora*
5. Dedykowane Listy kontrolne do oceny dokumentacji systemu zarządzania - odpowiednio:
   - LK-OMM – lista kontrolna oceny systemu zarządzania
   - LK-SMM – lista kontrolna oceny systemu zarządzani bezpieczeństwem;
   - LK-CMM – lista kontrolna oceny systemu zapewnienia zgodności.
   - LK_IO_SB_965 – dla szybowców i balonów

Wszystkie Listy kontrolne zawarte są w zasobach intranetowych ULC..

Uwagi do treści projektu dokumentacji systemu zarządzania są przekazywane do LOL-5 (SKPC) poprzez właściwego Naczelnika (dokonuje zgrubnej weryfikacji uwag) w formie Arkusza Uwag (druk GEN-03) do którego załącza się wypełnione i podpisane przez inspektora Listy Kontrolne oraz Kartę uzgodnień KU.

UWAGA: SKPC (LOL-5) nie może przyjąć uwag do projektu oraz Karty uzgodnień bez kompletu dokumentów (np. wypełnionych i podpisanych LK).

e) Po zakończeniu I czytania, i otrzymaniu uwag z wszystkich uzgadniających komórek organizacyjnych ULC, LOL-5 pisemnie powiadomią Przewoźnika o uwagach i wnioskach ULC. Po wprowadzeniu stosownych zmian Przewoźnik ma przedstawić ponownie poprawiony projekt do II czytania w ULC, także za pismem przewodnim.

UWAGA: Projekt dokumentu wraz z naniesionymi uwagami nie może być wydany Przewoźnikowi i pozostaje w zasobach SKPC (LOL-5).

UWAGA: Projekt SMM wraz z uwagami inspektorów LOL jest przekazywany do:
-LBB w celu ostatecznej oceny i akceptacji przez Inspektorat SMS.
- pozostałych departamentów wymienionych w pkt. 1.4.

Projekt CMM jest uzgadniany z LPL i LTT – o ile dotyczy również ATO i CAMO

f) Następne czytanie prowadzą tylko te komórki organizacyjne ULC, które zgłosiły uwagi do projektu.

g) Po pozytywnym uzgodnieniu dokument jest akceptowany, a tam gdzie to jest wymagane zatwierdzany, przez Prezesa Urzędu. Po otrzymaniu informacji zatwierdzającej/ akceptującej Przewoźnik ma obowiązek:

i. wdrożyć dokument do stosowania;
ii. przeszkolić swój personel;
iii. poinformować pisemnie Prezesa Urzędu o wdrożeniu do stosowania i przeszkoleniu personelu;
iv. dostarczyć do ULC jeden kompletny wzorzec dokumentu w wersji papierowej oraz egzemplarz elektroniczny.

h) Po otrzymaniu powiadomienia o wdrożeniu do stosowania planowany jest audyt (AMC1 ARO.GEN.310(a) pkt. d i e). Audyt odbywa się zgodnie z ogólną procedurą planowania audytu certyfikacyjnego. Audyt prowadzi wyznaczony CPM. Podczas audytu należy wykorzystywać właściwe druki LK-OMM-CER, LK-SMM-CER, LK-CMM-CER wynikające z wnioskowanego zakresu zatwierdzanej.

i) Pozytywne zakończenie audytu (w całym obszarze podlegającym certyfikacji - wraz z pozostałymi procesami składowymi) skutkuje wydaniem podpisaniem rekomendacji do wydania AOC przez CPM, wydaniem decyzji administracyjnej, certyfikatu AOC i załączonych do niego Specyfikacji Operacyjnych (szczegóły patrz stosowne procedury PNO 2-06-00/2-07-00).

j) W przypadku stwierdzenia podczas fazy II „kontroli" konieczności wprowadzenia zmian do już zaakceptowanej dokumentacji systemu zarządzania (np. zadeklarowana wielkość organizacji nie odpowiada rzeczywistości w związku z czym istnieje konieczność spełnienia wymagań organizacji dużej-skomplikowanej postepowanie ULC jest prowadzone od początku pkt. 2.1 a (ORO.GEN.200(b)).

k) Cała dokumentacja i korespondencja z Przewoźnikiem jest archiwizowana zgodnie ze standardami opisanymi w PNO 1-05-00.

l) Wyznaczony pracownik LOL-5 weryfikuje, czy dostarczony wzorzec jest zgodny z uzgodnioną wersją projektu OMM – *patrz*: PNO 5-02-04

CELOWO

POZOSTAWIONO

PUSTE