

Urząd Lotnictwa Cywilnego	PODRĘCZNIK CERTYFIKACJI I NADZORU OPERACYJNEGO PNO-965	Dział: <b>System zarządzania</b>
---------------------------------	---	-------------------------------------

## ROZDZIAŁ 2.1 – OGÓLNE ZASADY POSTĘPOWANIA ADMINISTRACYJNEGO

### 1. WSTĘP

Niniejsza procedura opisuje czynności, jakie są podejmowane w Urzędzie Lotnictwa Cywilnego (Departamencie Operacyjno-Lotniczym) w związku ze złożeniem przed zainteresowany podmiot dowolnego wniosku lub skargi w zakresie kompetencji Departamentu.

### 2. CEL I PRZEDMIOT PROCEDURY

Celem niniejszej procedury jest określenie jednolitych zasad i obowiązków postępowania pracowników Departamentu w celu zapewnienia efektywnej i terminowej realizacji spraw oraz jednolitego sposobu dokumentowania przebiegu procesu administracyjnego.

### 3. ZAKRES STOSOWANIA.

Procedura dotyczy Departamentu Operacyjno-Lotniczego.

### 4. DODATKOWE SKRÓTY I OZNACZENIA

**KKU** – Karta kontrolna uzgodnień (druk GEN-02)

**AU** - Arkusz uwag (druk GEN-03)

**GEN-07** - Audyt wewnętrzny.

### 5. KOMÓRKA ODPOWIEDZIALNA

Merytorycznie za opracowanie niniejszej procedury i jej uzgadnianie z komórkami organizacyjnymi odpowiedzialny jest LOL-5.

### 6. PROCEDURA ADMINISTRACYJNA

Postępowanie administracyjne jest realizowane zgodnie z procedurą:

- PR-ADM-01 – dla spraw prowadzonych przez LOL-5.
- PR-ADM-02 – dla pozostałych spraw nie prowadzonych przez LOL-5.
- Postępowanie administracyjne po stwierdzeniu niezgodności realizowane jest przez LOL-5 zgodnie z procedurą opisaną w rozdziale PNO 1-02-05.
- Postępowanie administracyjne związane z pierwszą certyfikacją prowadzone jest przez LOL-5 (SKPC) zgodnie z procesem opisanym w Dziale 2 podręcznika PNO Proces certyfikacji). Do wszystkich pod-spraw będących elementem składowym całego procesu certyfikacji stosuje się kryteria i zasady postępowania opisane w niniejszym rozdziale.

### 7. DOKUMENTOWANIE PRZEBIEGU PROCESU ADMINISTRACYJNEGO

Proces postępowania administracyjnego jest dokumentowany w wersji elektronicznej (sprawa w SEOD) oraz w wersji papierowej poprzez tzw. „Teczke sprawy”, czyli zbiór dokumentów otrzymanych i wytworzonych w toku postępowania. Dokumentacja musi zapewnić możliwość prześledzenia całego procesu oraz spełnić wymagania KPA w zakresie „metryczki sprawy”.

W skład „teczki” wchodzi co najmniej:


1. Pismo przychodzące
2. Załączniki (o ile występują);
3. Pismo potwierdzające wszczęcie postępowania administracyjnego oraz określające termin załatwienia sprawy (o ile pismo występuje);
4. Wezwanie do uzupełnienia braków formalnych (o ile występuje);
5. Niezbędne karty kontrolne mające zastosowanie KKU, itp.
6. Wypełnione i podpisane przez osobę prowadzącą merytoryczną (inspektora) oraz właściwego Naczelnika Listy kontrolne (LK) oceny merytorycznej;
7. Arkusze uwag AU (druk GEN-03) o ile występują
8. Korespondencja z podmiotem włącznie z mailami;
9. Dokumentacja uzupełniająca;
10. Decyzja administracyjna kończąca sprawę (o ile występuje)


Szczegóły postępowania w zakresie prowadzenia dokumentacji opisane są w rozdziale 5 PNO 1-05-00 „System prowadzenia dokumentacji”.

### 8. DOKUMENTOWANIE NADZORU WEWNĘTRZNEGO NAD POSTĘPOWANIEM ADMINISTRACYJNYM

Nadzór wewnętrzny nad postępowaniem administracyjnym wymagany przez art. 8 Regulaminu organizacyjnego Urzędu, jest realizowany przez SAW (ULC).

Wydanie z: 17.07.2020 Zmiana Nr: 13	OGÓLNE ZASADY POSTĘPOWANIA ADMINISTRACYJNEGO	<b>PNO-1-02-01</b> Strona 1/6
--	--	----------------------------------


	<b>Departament Operacyjno-Lotniczy LOL</b>	
	<b>Tytuł procedury:</b> Postępowanie administracyjne w sprawie związanej z certyfikacją/ procesem zmiany– zarządzane administracyjnie przez LOL-5 <i>Patrz: Schemat nr 1</i>	<b>Nr.</b> <b>PR-ADM-01</b>

	<b>Departament Operacyjno-Lotniczy LOL</b>	
	<b>Tytuł procedury:</b> Postępowanie administracyjne w sprawie związanej z certyfikacją/ procesem zmiany do certyfikatu/zgłoszeniem SPO/wnioskiem o wydanie zezwolenia SPO HR– zarządzane administracyjnie przez LOL-5	<b>Nr.</b> <b>PR-ADM-01</b>

L.p.	Działanie	Uwagi
1.	Po wpłynięciu dowolnego dokumentu do Departamentu, Sekretariat po dokonaniu rejestracji przekazuje do Dyrektora LOL w celu dekretacji.	niezwłocznie SEOD lub/i wersja papier
2.	<p>Dyrektor LOL po wstępnym zapoznaniu się z dokumentacją dekretuje dokumenty do właściwego inspektoratu lub wydziału poprzez LOL-5 (SKPC). Przy dekretacji dokumentów stosuje się ogólne kryteria podziału kompetencji pomiędzy Inspektoraty/Wydziały z uwzględnieniem następujących dodatkowych założeń szczególnych:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Wszystkie dokumenty związane z procesem certyfikacji, zmianą, rozszerzeniem lub ograniczeniem certyfikatu oraz zgłoszeniem SPO i SPO HR są kierowane do wydziału LOL-5 (SKPC);</li> <li>b) Dokumenty związane z usuwaniem niezgodności z audytów lub inspekcji są kierowane do LOL-5 (SAR) – dalsze postępowanie realizowane jest zgodnie z „procedurami nadzoru nad NCR i niezgodnościami” PNO-1-02-05;</li> <li>c) Pozostałe dokumenty są dekretowane zgodnie z Regulaminem wewnętrznym Departamentu i procedowane zgodnie z PR-ADM-02.</li> </ul> <p><i>Uwaga: Dyrektor w przypadku błędnego skierowania pisma przez POK cofa je wraz ze swoją opinią do sekretariatu.</i></p>	niezwłocznie SEOD/ wersja papier
3.	Naczelnik LOL-5 przekazuje dokument/y do pracownika LOL-5 (SKPC) w celu weryfikacji formalnej.	niezwłocznie SEOD/ wersja papier
4.	Wyznaczony SKPC zakłada sprawę w SEOD i „Teczke sprawy” lub dołącza do już istniejącej	Niezwłocznie
5.	<p>SKPC dokonuje weryfikacji kompletności oraz oceny formalno-prawnej sprawy:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- jeśli dokumenty sprawy są niepoprawne lub niepełne – składający sprawę zostaje wezwany do usunięcia błędów lub uzupełnienia braków w terminie nie krótszym niż siedem dni pod rygorem pozostawienia sprawy bez rozpatrzenia (w tym sprawdzenie wysokości wniesionej opłaty lotniczej)</li> <li>- jeśli dokumenty sprawy są poprawne SKPC zawiadamia klienta o wszczęciu postępowania administracyjnego/ przyjęciu wniosku (o ile jest to wymagane zgodnie z kpa lub jest istotne dla prowadzenia sprawy, np. poprzez rozbieżność terminów wynikających z kpa i innych ustaw)– przejście do pkt. 6.</li> </ul>	W przypadku braku uzupełnienia wniosku SKPC zawiadamia pisemnie stronę o pozostawieniu sprawy bez rozpoznania
6.	<p>W uzgodnieniu z odpowiednim Naczelnikiem LOL (po przeprowadzeniu wstępnej analizy sprawy i uwzględniając dostępność inspektorów i ich niezbędne w sprawie kwalifikacje), SKPC określa następujące dane:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• inspektora odpowiedzialnego/prowadzącego;</li> </ul>	Naczelnik może na tym etapie określić przewidziany termin

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• jeśli zachodzi potrzeba innych inspektorów (ASI, GSI, CSI, FOI-Z itp.);</li> <li>• o konieczności merytorycznego zaangażowania innego Departamentu</li> <li>• o konieczność zaangażowania eksperta zewnętrznego;</li> </ul> <p><i>Uwaga: Inspektor FOI-Z musi posiadać aktualne szkolenie z zakresu procesu certyfikacji oraz odpowiednie kwalifikacje co do klasy statku powietrznego występującego w przedmiotowej sprawie</i></p>	rozpatrzenia sprawy, jeśli zachodzi potrzeba wynikająca ze skomplikowani a sprawy poinformować SKPC o konieczności przedłużenia terminu jej realizacji
7.	SKPC zakłada kartę/y kontrolną/e uzgodnień KKU (GEN-02) i zakłada rekord w bazie danych.	
8.	„Karty Kontrolne” wraz z dokumentami sprawy przekazywane są do wyznaczonego w pkt 7 inspektora prowadzącego. W przypadku kolejnego czytania przekazuje się wszystkie poprzednio wytworzone dokumenty (lub ich kopie), a w szczególności: wypełnione listy kontrolne i arkusze uwag.	SEOD/wersja papierowa
9.	W przypadku konieczności zaopiniowania dokumentów przez kilku inspektorów lub kilka departamentów, SKPC przekazuje do zainteresowanych dokumenty w formie papierowej lub o ile jest to możliwe w wersji elektronicznej zgodnie z obowiązującą decyzją Prezesa Urzędu w sprawie „zasad współpracy między-departamentowej” oraz innymi dokumentami/porozumieniami.	
10.	<p>Inspektor prowadzący analizuje otrzymaną sprawę pod kątem:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• merytorycznej poprawności dokumentów i wpływu nieusuniętych niezgodności (NCR) na dany proces;</li> <li>• obszerności i poziomu skomplikowania zadania;</li> <li>• adekwatności złożonych dokumentów do możliwości wykonywania operacji lotniczych;</li> <li>• występowania specyficznych obszarów;</li> <li>• składu inspektorów z uwzględnieniem ich kwalifikacji i tematyki przydzielonych im podzadań.</li> <li>• przekazania do opiniowania innym komórkom organizacyjnym ULC</li> </ul> <p>Po analizie inspektor zgłasza ewentualne zastrzeżenia i uwagi Naczelnikowi Inspektoratu i SKPC.</p>	
11.	W przypadku wystąpienia zastrzeżeń z pkt 11 SKPC modyfikuje odpowiednie rubryki KKU i uzupełnia bazy danych LOL.	
12.	SKPC we współpracy z inspektorem prowadzącym monitoruje oraz koordynuje obieg dokumentacji uzgadnianej sprawy, pilnuje przestrzegania terminów administracyjnych. W przypadku stwierdzenia „przetrzymania” sprawy przez inspektora lub Departament zewnętrzny powiadamia właściwego naczelnika Inspektoratu/wydziału. Naczelnik dyscyplinuje pracownika lub, w przypadku uzasadnionym (długoterminowa nieobecność), zmienia inspektora oceniającego sprawę.	niezwłocznie
13.	W sytuacji pojawienia się uzasadnionych powodów że konieczne jest wydłużenie terminów SKPC w uzgodnieniu z Naczelnikiem określa realny termin zakończenia i pisemnie informuje o tym fakcie wnioskodawcę.	max 2 miesiące chyba że przepisy szczególne określają inny termin
14.	Inspektor wyznaczony analizuje dostarczone dokumenty z wykorzystaniem stosownych List kontrolnych (które drukuje we właściwym do wniosku zakresie), a ewentualne uwagi nanosi na druku „Arkusza Uwag” (druk GEN-03). Opracowane dokumenty przekazuje wraz z wypełnionymi i podpisanymi LK oraz kartami kontrolnymi KKU do akceptacji Naczelnika. Inspektoratu/wydziału W przypadku „kolejnego” czytania danego dokumentu należy wykorzystywać	bezzwłocznie
Wydanie z: 17.07.2020 Zmiana Nr: 13		OGÓLNE ZASADY POSTĘPOWANIA ADMINISTRACYJNEGO PNO-1-02-01 Strona 3/6

	listy kontrolne wypełnione w poprzednim „czytaniu” (na których ręcznie – innym kolorem potwierdza się fakt weryfikacji danego pytania) oraz arkusze uwag (teczka sprawy przekazana przez SKPC) do weryfikowania usunięcia stwierdzonych błędów.	
15.	Naczelnik akceptuje poprawność analizowanych w pkt 15 dokumentów i potwierdza to <u>podpisem na Arkuszu uwag</u> i KKU oraz przekazuje do LOL-5.	
16.	SKPC weryfikuje kompletność dokumentacji. Jeżeli: 1. Występują braki - SKPC poprzez Naczelnika wzywa Inspektora prowadzącego do uzupełnienia; 2. Dokumentacja kompletna - przejście do następnego punktu.	bezzwłocznie
17.	Jeżeli: a) Ocena dokumentów jest pozytywna. SKPC przygotowuje pismo do wnioskodawcy i przekazuje do akceptacji Dyrektora. Przejście do punktu następnego. b) Ocena dokumentów jest negatywna. SKPC postępuje analogicznie jak w pkt a) i dodatkowo załącza do pisma „Arkusze uwag” (wersja bez danych osobowych i podpisów). W piśmie musi zostać zawarta informacja, że w przypadku braku odpowiedzi lub przekroczenia terminu określonego w tym piśmie decyzja może zostać wydana jedynie na podstawie posiadanego materiału.	Wymagany podpis Dyrektora
18.	Jeżeli: 1. Są zastrzeżenia Dyrektora - powrót do pkt 19; 2. Nie ma zastrzeżeń – po podpisaniu przez Dyrektora LOL dokumenty przekazywane są do SKPC prowadzącego sprawę.	SEOD
19.	SKPC przekazuje pismo do Sekretariatu w celu wysłania do podmiotu .  <i>UWAGA: W przypadku podpisu kwalifikowanego, pismo (pdf) wysyłane jest przez SKPC na adres mailowy wskazany we wniosku.</i>	
20.	W przypadku, gdy sprawa stała się bezprzedmiotowa (np. zmiana przepisów, wycofanie wniosku) SKPC wydaje decyzję o bezprzedmiotowości sprawy.	
21.	SKPC uzupełnia bazy danych, zamyka sprawę i archiwizuje „Teczke sprawy”.	Teczka sprawy
22.	W przypadku wydawania decyzji administracyjnych, do których załącznikiem jest certyfikat, SKPC niezwłocznie przekazuje elektroniczne kopie dokumentów do właściwych Departamentów, zgodnie z obowiązującą decyzją Prezesa Urzędu w sprawie „zasad współpracy między- departamentowej”.	SEOD

	<b>Departament Operacyjno-Lotniczy LOL</b>	
	<b>Tytuł procedury:</b> Postępowanie administracyjne w sprawie <u>nie związanej</u> z procesem certyfikacji/zmiany do certyfikatu – prowadzą LOL-1/LOL-2/LOL-3/LOL-4/LOL-6	<b>Nr.</b>  <b>PR-ADM-02</b>
1.	Po wpłynięciu dowolnego dokumentu do Departamentu, Sekretariat, po dokonaniu rejestracji, przekazuje do Dyrektora LOL w celu dekretacji.	niezwłocznie SEOD lub/i wersja papier
2.	Dyrektor LOL dekretuje dokumenty do właściwego inspektoratu lub wydziału. <i>Uwaga: Dyrektor w przypadku błędnego skierowania pisma przez POK cofa je wraz ze swoją opinią do sekretariatu.</i>	niezwłocznie SEOD lub/i wersja papier
3	Naczelnik przekazuje sprawę do pracownika merytorycznego w celu weryfikacji formalnej.	niezwłocznie SEOD lub/i wersja papier
4	Wyznaczony pracownik zakłada sprawę w SEOD i „Teczke sprawy” lub dołącza do już istniejącej	niezwłocznie SEOD lub/i wersja papier
5	O sprawach wszczętych z urzędu oraz wszczętych na wniosek jednej ze stron (gdy sprawa dotyczy kilku stron) - pracownik zawiadamia wszystkie osoby będące stronami sprawy o wszczęciu postępowania administracyjnego;  <i>Uwaga: pouczenie zawiera informacje o:</i> - terminie rozpatrzenia sprawy (zgodnie z kpa lub innymi przepisami szczególnymi) i możliwości przedłużenia terminu (oraz o tym, że termin biegnie od momentu uzupełnienia braków formalnych); - obowiązku zawiadamiania organu o każdorazowej zmianie adresu; - możliwości brania przez stronę czynnego udziału w postępowaniu i możliwości zapoznania się z aktami (10 kpa); - inne informacje w zależności od rodzaju sprawy;	TYLKO JEŚLI JEST TO PIERWSZE PISMO W SPRAWIE
6	Pracownik dokonuje weryfikacji kompletności oraz oceny formalno-prawnej sprawy: <ul style="list-style-type: none"> <li>• jeśli dokumenty sprawy są niepoprawne lub niepełne – wnioskodawca zostaje wezwany w trybie art. 64 kpa do usunięcia błędów lub uzupełnienia braków w terminie nie krótszym niż 7 dni, pod rygorem pozostawienia sprawy bez rozpatrzenia. (w tym sprawdzenie wysokości wniesionej opłaty lotniczej)</li> <li>• w przypadku, gdy opłata lotnicza nie została uiszczona lub została złożona w kwocie niższej niż wymagana, komórka organizacyjna odpowiedzialna za prowadzenie sprawy wzywa wnioskodawcę do jej uzupełniania (art. 261 kpa). Termin na uzupełnienie opłaty nie może być krótszy niż 7 dni, a dłuższy niż 14 dni.</li> <li>• jeśli dokumenty sprawy są poprawne – przejście do pkt. 7.</li> </ul>	niezwłocznie
7	Wyznaczony pracownik analizuje otrzymaną sprawę pod kątem: <ul style="list-style-type: none"> <li>• merytorycznej poprawności dokumentów;</li> <li>• adekwatności złożonych dokumentów do możliwości wykonywania operacji lotniczych;</li> <li>• występowania specyficznych obszarów;</li> <li>• konieczności przekazania do opiniowania innym komórkom organizacyjnym ULC lub LOL (<i>Dla dokumentów wymagających uzgodnień kilku osób pracownik zakłada kartę kontrolną uzgodnień KKU GEN-02 lub listę kontrolną, jeśli wymagana przez inne procedury zawarte w PNO-965</i>)</li> <li>• oraz opracowuje harmonogram działań z podziałem na podzadania w sposób umożliwiający realizację zadania w terminie określonym w pkt.5 i ewentualnie 6.</li> </ul> W przypadku zagrożenia realizacji sprawy Pracownik zgłasza ten fakt	niezwłocznie

	Naczelnikowi .	
8	Naczelnik we współpracy z wyznaczonym w pkt 3 pracownikiem monitoruje i koordynuje obieg dokumentacji uzgadnianej sprawy, oraz pilnuje przestrzegania terminów administracyjnych. W przypadku stwierdzenia „przetrzymywania” sprawy przez inspektora lub Departament zewnętrzny, Naczelnik podejmuje działania dyscyplinujące w stosunku do tego Departamentu/pracownika. W uzasadnionych przypadkach (np. długoterminowa nieobecność), Naczelnik może zmienić pracownika oceniającego sprawę.	niezwłocznie
9	W sytuacji pojawienia się uzasadnionych powodów że konieczne jest wydłużenie terminów określonych w pkt. 9, Pracownik w uzgodnieniu z Naczelnikiem określa realny termin zakończenia postępowania i na podstawie art.36 § 1 w zw. z art. 123 § 1 k.p.a. pisemnie informuje wnioskodawcę o przedłużeniu postępowania w sprawie.	max 2 miesiące chyba że przepisy szczególne określają inny termin
10	Pracownik, lub inspektor do którego zostały przekazane dokumenty w celu przeprowadzenia merytorycznej oceny wniosku, działając w oparciu o odpowiednio opracowane listy kontrolne wydaje opinie lub zgłasza uwagi.	niezwłocznie
11	Jeżeli: 1. Ocena dokumentów jest negatywna - Pracownik wzywa wnioskodawcę, na podstawie art. 50 § 1 k.p.a. do złożenia wyjaśnień poprzez odniesienie do negatywnej oceny / uwag pracownika / inspektora.  <i>Uwaga: Pismo zawarta pouczenie, że w przypadku braku odpowiedzi lub przekroczenia terminu określonego w tym piśmie decyzja może zostać wydana jedynie na podstawie posiadanego materiału.</i>  2. Ocena dokumentów jest pozytywna - przejście do następnego punktu.	Wymagany podpis Dyrektora
12	Pracownik dokonuje ostatecznej weryfikacji sprawy pod względem kompletności dokumentów.	niezwłocznie
13	Przed wydaniem Decyzji, pracownik zawiadamia wnioskodawcę na podstawie art. 10 § 1 k.p.a. o możliwości zapoznania się z zebrany materiał w sprawie, oraz o możliwości wypowiedzenia się co do tego materiału.	
14	Pracownik przygotowuje projekt Decyzji administracyjnej (lub innego pisma kończącego postępowanie) i wraz z teczką sprawy przekazuje ją do akceptacji Naczelnika,	SEOD i Teczka sprawy
15	Po akceptacji projektu decyzji / pisma Naczelnik przekazuje ją do akceptacji Dyrektora LOL.	SEOD i Teczka sprawy
16	Jeżeli Dyrektor LOL: • zgłosi uwagi - powrót do pkt 13; • nie ma uwag – podpisuje decyzję / pismo i przekazuje ją do pracownika prowadzącego sprawę.	SEOD i Teczka sprawy
16	Pracownik zamyka sprawę i przekazuje odpowiedź do Sekretariatu w celu wysłania do podmiotu.  <i>UWAGA: W przypadku podpisu kwalifikowanego, pismo (pdf) wysyłane jest drogą mailową na adres mailowy wskazany we wniosku.</i>	SEOD
17	Pracownik uzupełnia i archiwizuje „Teczke sprawy”.	Teczka sprawy