

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

ROZDZIAŁ 2.5 –ZASADY POSTĘPOWANIA PO STWIERDZENIU NIEPRAWIDŁOWOŚCI

1. ZASTOSOWANIE

Niniejsza procedura ma zastosowanie do czynności realizowanych przez Prezesa Urzędu określonych w przepisach:

- ARO.GEN.350(b) oraz (d)(1) – Postępowanie po stwierdzeniu nieprawidłowości poziomu 1;
- ARO.GEN.350(c) oraz (d)(2) – Postępowanie po stwierdzeniu nieprawidłowości poziomu 2;
- ARO.GEN.350(d)(3) – postępowanie po nie przedstawieniu Programu naprawczego lub braku jego realizacji;
- ARO.GEN.220(a)(10) i (a)(11) oraz ARO.GEN.350(d)(4) – Prowadzenie dokumentacji i nadzór nad nieprawidłowościami;
- ARO.GEN.355 – postępowanie po stwierdzeniu nieprawidłowości względem osób;
- ARO.GEN.350(e) – Postępowanie względem podmiotów certyfikowanych przez organ innego państwa;
- ARO.GEN.350(a) – Analiza nieprawidłowości pod kątem ich znaczenia dla bezpieczeństwa;
- ARO.RAMP.130 – kategoryzacja nieprawidłowości;
- ARO.RAMP.135 – działania po wykryciu niegodności.

UWAGA 1: Nieprawidłowości, o których mowa w niniejszej procedurze są to tzw. „Ustalenia z audytu - niezgodności”, o których mowa w PN-EN ISO 19011 definicja 3.4. W dalszej części procedury będzie używane nazewnictwo zgodne z ISO – NIEZGODNOŚĆ.

UWAGA 2: Niniejsza procedura ma zastosowanie do wszystkich postępowań administracyjnych prowadzonych w Departamencie Operacyjno-Lotniczym, niezależnie czy dotyczą ich przepisy rozporządzenia (UE) nr 965/2012 czy mają zastosowanie inne regulacje. Z chwilą otrzymania niniejszej procedury należy ją stosować zamiast obowiązującej dotychczas.

UWAGA 3: „Kryteria audytu” jest to zestaw polityk, procedur lub wymagań używanych jako odniesienie, do których porównuje się dowody z audytu (PN EN-ISO 9000).

2. NIEZGODNOŚCI, KLASYFIKACJA NIEZGODNOŚCI, REKLASYFIKACJA, POSTĘPOWANIE Z ZASTRZEŻENIEM

2.1 Każda niezgodność i/lub odstępstwo wykryte w trakcie realizowanych w ramach czynności bieżącego nadzoru w formie audytu, inspekcji, a także audytu polegającego na badaniu dokumentów, meldunków lub pozyskanych informacji, musi być potwierdzona stosownymi dowodami, odpowiednio opisana i sklasyfikowana.

2.2 Klasyfikacji dokonuje Inspektor prowadzący kontrolę lub inspektor wykonujący inspekcje (ENR, CAB, FSTD,CTD, FC/GI, CC/GI) w „Protokole z kontroli” (Druk G-03-02), Protokole z kontroli doraźnej (Druk GEN-14) oraz na druku niezgodności NCR_965, o ile ma on zastosowanie).

2.3 Klasyfikacja nieprawidłowości w przypadku inspekcji SANA jest dokonywana zgodnie z ARO.RAMP.130 i szczegółowymi procedurami opisanymi w podręczniku SAFA/SACA/SANA.

2.4 W sytuacjach prowadzenia kontroli poza siedzibą operatora, protokoły z kontroli są stosowane, a stwierdzona niezgodność określana i klasyfikowana jest na druku NCR_965. W takich przypadkach kopia protokołu i raportu NCR będzie jej dostarczona albo na zakończenie kontroli przez Przewodniczącego lub upoważnionego członka zespołu audytującego.

Postępowanie administracyjne przy audycie dokumentacji w siedzibie Urzędu prowadzone jest zgodnie z PR-ADM-01, nadzór nad niezgodnościami wg. PR-SAR-01 z pominięciem pozycji nie mających zastosowania.

Raporty NCR wystawione w takich sytuacjach traktowane są tak samo jak wystawione w trakcie standardowego audytu i są numerowane zgodnie z systemem opisanym w PNO 1-02-06.

2.5 Dyrektor Departamentu Operacyjno-Lotniczego (LOL) jest uprawniony do zmiany kategorii niezgodności, jeśli uzna to za konieczne, np. ze względu na wcześniejsze działania Organizacji w podobnych sprawach albo też szczególne nasilenie innych okoliczności sprzyjających niepożądanemu rozwojowi sytuacji. W tym celu postępuje w sposób opisany w pkt. 2.5.

2.6 W celu zmiany kategorii niezgodności:

- określonej w trakcie audytu i/lub inspekcji przez Inspektora nadzorującego lub
- w wyniku nie usunięcia niezgodności w wyznaczonym terminie, oraz

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

- w celu rozpatrzenia zastrzeżeń do wyników audytu i/lub inspekcji audytu

Dyrektor Departamentu Operacyjno-Lotniczego (LOL) powołuje zespół oceny/reklasyfikacji niezgodności. Zadaniem zespołu jest dokonanie ostatecznej kwalifikacji rozpatrywanej niezgodności.

W skład zespołu wchodzi:

1. Dyrektor LOL i/lub Zastępca Dyrektora;
2. Naczelnik właściwego Inspektoratu lub osoba zastępująca;
3. Przewodniczący zespołu audytowego (o ile występował);
4. Inspektor wystawiający NCR;
5. SAR będący moderatorem pracy zespołu lub właściwy pracownik LOL-5.

UWAGA: w przypadku wystąpienia sytuacji, że status NCR zostaje podniesiony do poziomu 1 z przyczyn nieprzedstawienia możliwego do przyjęcia programu naprawczego lub jego niezrealizowania w terminie określonym przez Prezesa ULC, obecność inspektora wystawiającego NCR i przewodniczącego audytu nie jest obowiązkowa.

Powyższe wynika, że zespół odnosi się jedynie do kwestii administracyjnych, a nie merytorycznych ARO.GEN.350 (d)(3).

Termin i miejsce spotkania ustala SAR lub właściwy prawnik LOL-5 w porozumieniu z dyrektorem LOL, który przekazuje wszystkim uczestnikom kopie NCR, kopie zastrzeżeń operatora oraz wszystkie inne dokumenty niezbędne do efektywnej pracy zespołu.

Inspektor, który stwierdził niezgodność przedstawia całą sprawę (opisuje sytuację) i składa wyjaśnienia zespołowi.

Zespół może powoływać eksperta, o ile zachodzi taka potrzeba.

Zespół oceny/reklasyfikacji NCR powinien co najmniej:

- Dokonać przeglądu NCR pod kątem ich klarowności i zrozumiałości dla operatora;
- Zweryfikować poprawność klasyfikacji poziomu NCR;
- Zweryfikować poprawność i szczegółowość naruszonych przepisów;
- Zweryfikować właściwość posiadanych dowodów dla uzasadnienia wystawienia NCR;
- Rozpatrzyć uzasadnienie operatora (o ile jest).

Z posiedzenia zespołu tworzony jest „Protokół ze spotkania - NCR” (Druk GEN-05) załączany do dokumentacji bieżącego nadzoru.

W przypadku reklasyfikacji kategorii NCR, Dyrektor LOL potwierdza również ten fakt swoim podpisem na mającym zastosowanie raporcie NCR_965 lub GEN-14.

Inspektor wystawiający, biorąc pod uwagę jego niezawisłość, w przypadku niezgadania się z argumentami i wnioskami ustalonymi na posiedzeniu zespołu, ma prawo nie zgodzenia się na zmianę klasyfikacji i pisemnego złożenia *votum separatum* jako załącznik do „Protokołu zmiany kategorii NCR.

Po ustaleniu przez zespół nowej klasyfikacji NCR lub podtrzymaniu już określonej Operator zostaje powiadomiony pisemnie o tym fakcie i dalszych działaniach z tym związanych. Pismo załączone jest do dokumentacji operatora.

2.7 Operator składając zastrzeżenie bezpośrednio do „Protokołu z kontroli”, lub w ciągu 14 dni od przedstawienia protokołu do podpisu jest informowany na piśmie o odrzuceniu lub przyjęciu (przeklasyfikowaniu) NCR wraz z uzasadnieniem (zgodnie z § 9 ust. 3 rozporządzenia Ministra Infrastruktury w sprawie kontroli przestrzegania przepisów oraz decyzji z zakresu lotnictwa cywilnego). Pismo załączone jest do dokumentacji audytowej operatora.

2.8 Ustala się następujące rodzaje i kryteria klasyfikacji NCR (zgodnie z ARO.GEN.350(b) oraz (c)):

a) NCR **POZIOMU 1** stwierdza się w przypadku wykrycia znaczących niezgodności ze stosownymi wymaganiami rozporządzenia bazowego i jego przepisów wykonawczych, procedurami i instrukcjami organizacji, warunkami zatwierdzenia lub certyfikatu albo treścią zgłoszenia, które obniżają ogólne bezpieczeństwo lub poważnie zagrażają bezpieczeństwu lotu.

W szczególności, do NCR poziomu 1 z założenia należą:

- 1) nieudzielenie właściwemu organowi dostępu do obiektów organizacji określonych w ORO.GEN.140 podczas zwykłych godzin pracy po dwóch pisemnych żądaniach;
- 2) uzyskanie lub utrzymanie ważności certyfikatu organizacji poprzez fałszowanie przedkładanej dokumentacji;
- 3) dowody nadużyć lub nieuprawnionego użycia certyfikatu organizacji; oraz
- 4) brak kierownika odpowiedzialnego.

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

ORO.GEN.140 Dostęp

a) Na potrzeby stwierdzenia zgodności z odpowiednimi wymaganiami rozporządzenia bazowego i jego przepisów wykonawczych, operator zapewnia nieprzerwany dostęp do wszystkich obiektów, statków powietrznych, dokumentów, zapisów, danych, procedur lub innych materiałów mających związek z jego działalnością i podlegających certyfikacji albo zgłoszeniu niezależnie od tego, czy działalność ta jest zlecona czy nie, wszelkim osobom upoważnionym przez Prezesa Urzędu.

b) Dostęp do statków powietrznych, obejmuje możliwość wchodzenia na pokład statku powietrznego i pozostawania na nim podczas operacji lotniczych, o ile ze względów bezpieczeństwa dowódca nie postanowi inaczej zgodnie z CAT.GEN.MPA.135 w odniesieniu do kabiny załogi lotniczej.

b) NCR POZIOMU 2:

Właściwy organ stwierdza NCR poziomu 2 w przypadku wykrycia jakichkolwiek NCR ze stosownymi wymaganiami rozporządzenia bazowego i jego przepisów wykonawczych, procedurami i instrukcjami organizacji, warunkami zatwierdzenia lub certyfikatu albo z treścią zgłoszenia, które mogą obniżyć ogólne bezpieczeństwo lub zagrażać bezpieczeństwu lotu.

2.9 Jeżeli w wyniku prowadzonych działań nadzorczych lub innych wykryte zostaną nieprawidłowości, Prezes Urzędu, bez uszczerbku dla pozostałych działań wymaganych rozporządzeniem bazowym i jego przepisami wykonawczymi, wzywa organizację, w trybie art. 161 pkt. 5 ustawy Prawo lotnicze, do przywrócenia stanu zgodnego z przepisami prawa i żąda podjęcia w stosunku do nich opracowania programu naprawczego. W razie potrzeby, właściwy organ informuje państwo, w którym zarejestrowany jest dany statek powietrzny. Działania informujące realizowane są zgodnie z procedurą **PR-SAR-01**.

2.10 Korespondencja będzie kierowana na oficjalny adres Organizacji. W wypadkach udzielenia przez organizację ważnego pełnomocnictwa osobie trzeciej, osoba ta może być adresatem korespondencji w określonych pełnomocnictwem sprawach.

3. POSTĘPOWANIE PO STWIERDZENIU NIEPRAWIDŁOWOŚCI POZIOMU 1

UWAGA: Każdy NCR sklasyfikowany przez zespół audytowy lub Inspektora jako NCR **poziomu 1** musi

spowodować rozpatrzenie przez powołany zespół zasadności takiej klasyfikacji. W tym celu powoływany jest zespół, o którym mowa w pkt. 2.5.

3.1. W przypadku „potwierdzonej” przez Zespół klasyfikacji NCR poziomu 1 Prezes Urzędu, zgodnie z ARO.GEN.350, niezwłocznie podejmuje odpowiednie działania zmierzające do zakazania lub ograniczenia działalności albo, stosownie do sytuacji, do cofnięcia bądź ograniczenia lub zawieszenia, w całości lub części, certyfikatu lub szczególnego zatwierdzenia, zależnie od zakresu stwierdzonych NCR poziomu 1, aż do podjęcia przez organizację skutecznych działań naprawczych.

3.2. W przypadku NCR poziomu 1 stwierdzonych podczas kontroli w ramach bieżącego nadzoru operacyjnego, rozpatrzenie ich przez Zespół, o którym mowa w pkt. 3.1 musi nastąpić przed zakończeniem audytu, tak aby przewodniczący zespołu kontrolującego w przypadku utrzymania klasyfikacji NCR otrzymał decyzję, o której mowa w pkt. 3.3 i doręczył organizacji zgodnie z PNO 1-02-02, pkt 6.4.4. Sytuacja taka może stwarzać konieczność wydłużenia terminu kontroli.

3.3. LOL-5, zgodnie z procedurą PR-SAR-01, przygotowuje wezwanie do przywrócenia stanu zgodnego z przepisami, w której Prezes Urzędu wzywa organizację do wstrzymania lub ograniczenia działalności i wdrożenia działań naprawczych, o których mowa w ORO.GEN.150, pod rygorem zawieszenia lub cofnięcia certyfikatu. W wezwaniu Prezes Urzędu wskazuje szczegółowe wymagania przepisów oraz decyzji z zakresu lotnictwa cywilnego, które zostały naruszone.

3.4. Nie zastosowanie się do ww. wezwania będzie skutkowało podjęciem przez Prezesa Urzędu działań mających na celu nałożenie kary administracyjnej lub zgłoszenia zawiadomienia do prokuratury o możliwości popełnienia przestępstwa (zgodnie z art. 210 i 211 ustawy Prawo lotnicze).

3.5. Przed wznowieniem działalności organizacja jest zobowiązana do:

- zidentyfikowania przyczyn źródłowych braku zgodności;
- określenia działań, które ukierunkowane są na usunięcie nieprawidłowości (korekcja);
- wdrożenia wszystkich określonych wcześniej działań;
- przedstawienia dowodów skutecznego wdrożenia działań, których efektem jest usunięcie nieprawidłowości (korekcja).

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

3.6 Przedstawione dowody podlegają ocenie administracyjno-prawnej (LOL-5) oraz merytorycznej Inspektora nadzorującego. W zależności od ich jakości Inspektor nadzorujący:

- Rekomenduje Naczelnikowi zamknięcie NCR lub
- Rekomenduje Naczelnikowi wykonanie audytu kontrolnego w celu potwierdzenia skutecznego wdrożenia działań naprawczych lub
- W przypadku negatywnej oceny dowodów nie potwierdzających podjęcia skutecznych działań naprawczych, na podstawie ARO.GEN.360 wnioskuje do Naczelnika o podjęcie środków egzekwujących koniecznych do zapobieżenia dalszemu istnieniu NCR.
- Ostateczną decyzję o dalszych krokach podejmuje Dyrektor Departamentu Operacyjno-Lotniczego.

3.7 Przyjęcie przez Naczelnika rekomendacji oznacza zamknięcie NCR poziomu 1. W celu podjęcia przez operatora dalszych działań korygujących, mających wyeliminować przyczynę źródłową (przyczyny) NCR oraz zapobiec ponownemu jej wystąpieniu, Inspektor nadzorujący wystawia NCR poziomu 2, której treść uwzględnia istotę zamkniętej NCR poziomu 1 oraz działania podjęte już przez operatora i uznane przez Urząd za skuteczne.

UWAGA: Zastosowanie mają wówczas postanowienia dotyczące postępowania po stwierdzeniu NCR poziomu 2, o których mowa w punkcie 4.

3.8. Organizacja może wznowić działalność lub rozpocząć korzystanie z uprawnień po otrzymaniu **pisemnego** potwierdzenia zamknięcia NCR.

4. POSTĘPOWANIE PO STWIERDZENIU NIEZGODNOŚCI POZIOMU 2

4.1. W przypadku NCR poziomu 2:

- LOL-5, zgodnie z procedurą PR-SAR-01, PR-SAR-02, przygotowuje wezwanie do przywrócenia stanu zgodnego z przepisami prawa w określonym terminie oraz, o ile zachodzi taka konieczność, do podjęcia i wdrożenia działań naprawczych, o których mowa w ORO.GEN.150, odpowiednich do istoty stwierdzonych NCR.
- W przypadku stwierdzenia niezgodności poza siedzibą operatora ULC, LOL-5 przygotowuje wezwanie zgodnie z art. 161 ust. 5 ustawy Prawo lotnicze. Termin przedstawienia Programu naprawczego

nie może przekroczyć okresu określonego protokole z kontroli.

- Proponowany i faktyczny termin usunięcia NCR nie może przekroczyć 3-ch miesięcy.

UWAGA: W przypadku nieprzedstawienia Programu naprawczego w wyznaczonym terminie dalsze postępowanie realizowane jest zgodnie z pkt. 2 (przeklasyfikowanie NCR na kategorii 1 i nakazanie wstrzymania działalności).

4.2. Organizacja jest zobowiązana do:

- Zidentyfikowania przyczyn źródłowych braku zgodności;
- Określenia Programu naprawczego i przesłanie go do Prezesa Urzędu w celu akceptacji;

Program naprawczy musi zawierać co najmniej elementy wskazane w pkt. 5.2.

4.3. Ocena i akceptacja Programu naprawczego realizowana jest zgodnie z procedurą zawartą w pkt. 5 oraz PR-SAR-01. Organizacja otrzymuje pisemne potwierdzenie akceptacji lub odrzucenia Programu oraz proponowanych terminów.

4.4. W przypadku negatywnej oceny proponowanego Programu naprawczego organizacja jest wzywana do jego poprawy w terminie określonym w wezwaniu;

UWAGA: Nieprzesłanie skorygowanego Programu naprawczego w wyznaczonym terminie skutkuje podjęciem działań opisanych w pkt. 2. (ARO.GEN.350(d)(3))

4.5. Organizacja:

- wdraża zaakceptowany Program naprawczy oraz działania zapobiegawcze;
- przedstawia dowody skutecznego wdrożenia działań naprawczych i zapobiegawczych, których efektem będzie trwałe usunięcie nieprawidłowości;
- w uzasadnionych przypadkach, organizacja może wystąpić o przedłużenie terminu usunięcia NCR. W tym celu, przed upływem terminów uzgodnionych z Prezesem Urzędu, występuje z projektem „skorygowanego” Programu naprawczego (ARO.GEN.350(d)(2)(i)). Dalsze procedowanie odbywa się zgodnie z pkt. 4.3.

UWAGA: W przypadku niezrealizowania Programu naprawczego w terminie przyjętym lub

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

wydłużonym przez Prezesa Urzędu, status stwierdzonego NCR zostaje podniesiony do poziomu 1 (patrz pkt. 2.4) a Prezes Urzędu podejmuje działania określone w pkt. 3. (ARO.GEN.350(d)(3))

4.6 Przedstawione dowody podlegają ocenie merytorycznej Inspektora nadzorującego oraz prawno-administracyjnej LOL-5 i w zależności od nich Inspektor:

- Rekomenduje Naczelnikowi zamknięcie NCR lub
- Rekomenduje Naczelnikowi wykonanie audytu kontrolnego w celu potwierdzenia skutecznego wdrożenia działań naprawczych lub
- W przypadku negatywnej oceny dowodów nie potwierdzających podjęcie skutecznych działań naprawczych, wnioskuję do Naczelnika o przeklasyfikowanie NCR zgodnie z pkt. 2.4.
- Ostateczną decyzję, zgodnie z pkt 2.3 o podjęciu działań wynikających z pkt. 2.4 podejmuje Dyrektor Departamentu Operacyjno-Lotniczego.

5. PROGRAM NAPRAWCZY

5.1. Jeżeli jest taka konieczność (ARO.GEN.350 d)2)), Organizacja opracowuje na piśmie, uzyskuje akceptację Prezesa Urzędu (przed wdrożeniem do stosowania) i zobowiązana jest zrealizować w uzgodnionych terminach „Program naprawczy” **trwale likwidujący przyczyny** powstania niezgodności z przepisem i/lub wymaganiem (ORO.GEN.150).

Program naprawczy (PN) opracowany przez organizację powinien odnosić się do skutków wykrytych NCR jak również do przyczyn ich powstania (analiza przyczyn źródłowych RCA). AMC11 ORO.GEN.150(b)

Działanie zapobiegawcze to działanie w celu wyeliminowania przyczyny potencjalnej NCR lub innej możliwej, niepożądanego sytuacji. (GM1 ORO.GEN.150)

Działanie naprawcze (długoterminowe) to działanie w celu wyeliminowania lub złagodzenia źródła przyczyny i zapobieżenia powtórzenia się istniejącej, wykrytego NCR lub innego niechcianego stanu lub sytuacji. Prawidłowe określenie źródła przyczyny jest istotne dla zdefiniowania skutecznych działań naprawczych, aby zapobiec powtórnemu pojawieniu się nieprawidłowości (GM1 ORO.GEN.150).

Naprawa (korekcja) to krótkoterminowe działania w celu zlikwidowania wykrytej nieprawidłowości.

5.2 Program naprawczy (PN) musi być poprzedzony identyfikacją przyczyn źródłowych w odniesieniu do każdego NCR i wskazywać co najmniej:

- istotę niezgodności;
- przyczynę źródłową (przyczyny źródłowe) NCR;
- działania w celu wyeliminowania NCR (korekcja);
- działania korygujące;
- działania zapobiegawcze jako działania proaktywne;
- osoby odpowiedzialne za wdrożenie wszystkich działań określonych w programie;
- terminy wdrożenia i realizacji wszystkich działań określonych w programie;
- sposób dokumentowania wykonania działania;
- sposób sprawdzenia skuteczności wykonanego działania i upewnienia się o trwałym wyeliminowaniu przyczyn powstania korygowanego NCR.

Program naprawczy powinien być podpisany (akceptacja wewnętrzna) przez osobę do tego upoważnioną ze strony organizacji.

5.3 Do oceny projektu „programu naprawczego” należy posługiwać się listą kontrolną LK-PN-01. Wspólną Listę wypełniają wszyscy Inspektorzy wystawiający NCR. Ocenę końcową PN przygotowuje przewodniczący zespołu audytu/kontroli.

UWAGA: W sytuacji niedostępności inspektora, który wystawił jedną z NCR i przewidywanej jego dłuższej nieobecności w celu zapobieżenia zahamowaniu lub nawet zbędnemu przedłużaniu się procesu oceny „programu naprawczego”. Naczelnik po zasięgnięciu opinii przewodniczącego zespołu wyznacza innego inspektora do merytorycznej oceny. Gdy powyższą sytuacją dotyczy przewodniczącego zespołu, Naczelnik po analizie obszaru gdzie nieobecny inspektor wystawił niezgodność wyznacza innego merytorycznie przygotowanego inspektora.

5.4 Załączniki A i B zawierają wytyczne i formę dla przygotowania Programu naprawczego.

6. PROWADZENIE DOKUMENTACJI I NADZÓR NAD NCR PO AUDYCIE

6.1. Za prowadzenie dokumentacji po – audytowej (w ramach nadzoru bieżącego) oraz prowadzenie

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

nadzoru nad NCR, Programami naprawczymi, terminami ich usuwania, podjętymi środkami egzekwującymi odpowiada:

- Wydział LOL-5 – w zakresie prawno-administracyjnym;
- Inspektor nadzorujący daną organizację w danym cyklu audytowym – w zakresie merytorycznym.

6.2. Proces prowadzenia dokumentacji i nadzoru nad NCR rozpoczyna się wraz z zaplanowaniem kontroli (audytu) i kończy wraz z formalnym (pisemnym) zamknięciem ostatniego NCR z danej kontroli i wygenerowaniem informacji o zamknięciu wszystkich stwierdzonych NCR.

6.3. Wydział LOL-5 prowadzi elektroniczny Rejestr audytów, Rejestr NCR, sprawę w SEOD oraz „Teczke audytu”. Teczka audytu jest aktualizowana na bieżąco, wraz z powstawaniem nowych dokumentów lub faktów i zawiera co najmniej następujące informacje i dokumenty:

- „Teczke audytu” zawierającą następujące dane (druk GEN-11):
 - Nazwę organizacji;
 - Oznaczenie złożoności organizacji – „complex”, „non-complex”
 - Trzyliterowy symbol przypisany organizacji;
 - Miejsce kontroli;
 - Nazwisko Inspektora prowadzącego;
 - Terminy kontroli (planowana i wykonana);
 - Planowany zakres audytu;
 - Numer Protokołu (PNO-1-02-06 pkt 5)
 - Numer NCR od którego należy rozpocząć numerowanie na audycie;
 - Ilość i klasyfikacje NCR;
 - Skład zespołu uczestniczącego w kontroli;
 - Daty zamknięcia NCR-ów;
 - Funkcji osoby, podanej przez organizację, która jest uprawniona do podpisania protokołów z kontroli (dotyczy tylko audytów FC/GI).
- Upoważnienia do kontroli dla każdego członka zespołu;
- Powiadomienie o kontroli;
- Wypełnione Listy kontrolne;
- Raport niezgodności (NCR) wraz z materiałami dowodowymi;
- Protokół z kontroli (druk G-03-02); (jeśli dotyczy)
- Protokół ze spotkania - NCR (Druk GEN-05) (o ile występuje), zgodnie z pkt. 2.4;
- Korespondencja w sprawie zastrzeżenia do kontroli (o ile występuje), zgodnie z pkt. 2.5;

- wezwanie do przywrócenia stanu zgodnego z przepisami prawa;
- Dane dotyczące uzgadniania Programu naprawczego (daty wejścia, wyjścia pism, oryginały dokumentów, notatki Inspektorów merytorycznych);
- Dokumentacja dowodowa potwierdzająca skuteczne usunięcie NCR (w przypadku gdy dowodem potwierdzającym skuteczne usunięcie niezgodności są odpowiednie zapisy zawarte w zmianie do Instrukcji wykonawczej Organizacji, jako dowód dołączona jest kopia pisma o zatwierdzeniu/przyjęciu zmiany, natomiast oryginał ww. pisma przechowywany jest w Teczce Operatora w zakładce dotyczącej dokumentacji operacyjnej);
- Dokumentacje w sprawie przedłużenia terminu usunięcia NCR (o ile dotyczy);
- Pismo o zamknięciu NCR;
- Decyzja o zawieszeniu lub cofnięciu certyfikatu lub uprawnienia (o ile dotyczy).

6.4. Elektroniczny rejestr NCR ma umożliwić przesłanie historii działań związanych z NCR.

6.5 Działania LOL-5 oraz współpraca z Inspektorami merytorycznymi realizowane są zgodnie z załączoną procedurą PR-SAR-01 oraz Schematem postępowania z NCR po audycie.

6.6 Po każdym audycie SAR uzupełnia informacje z audytów w AOR na dany cykl CNO.

7. PROWADZENIE DOKUMENTACJI I NADZÓR NAD NIEZGODNOŚCIAMI PO INSPEKCJI

7.1. Za prowadzenie dokumentacji po inspekcji operacyjnej (SANA, ENR, CAB, FSTD, FC/GI, CC/GI, CTD) oraz prowadzenie nadzoru nad NCR, terminami ich usuwania, podjętymi środkami egzekwującymi odpowiada:

- Wydział LOL-5 – w zakresie prawno-administracyjnym oraz Inspektorat LOL-1/2 w zakresie merytorycznym;
- Inspektor nadzorujący daną organizację w danym cyklu audytowym i – w zakresie merytorycznym;
- Inspektorat LOL-4 - w zakresie inspekcji SANA (w porozumieniu z Inspektorem nadzorującym).

Proces prowadzenia dokumentacji i nadzoru nad ustaleniami z inspekcji rozpoczyna się wraz z otrzymaniem od Inspektora wykonującego dokumentacji z inspekcji, wypełnione - druk GEN-14 i inne raporty lub listy kontrolne mające zastosowanie typu ENR/CAB, FSTD itp. i kończy

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

się wraz z formalnym (pisemnym) zamknięciem ostatniego NCR z danej inspekcji.

7.2. Wydział LOL-5 prowadzi elektroniczny Rejestr Inspekcji oraz Rejestr niezgodności (NCR Rejestr), sprawy w SEOD oraz gromadzi w Teczce Inspekcji (GEN-12) dokumenty związane ze sprawami. Teczka inspekcji dotycząca danej inspekcji jest aktualizowana na bieżąco, wraz z powstawaniem nowych dokumentów lub faktów i zawiera co najmniej następujące informacje i dokumenty:

- Nazwę organizacji;
- Trzyliterowy symbol przypisany organizacji;
- Miejsce/a kontroli;
- Nazwisko/a Inspektora/ów wykonującego/ych;
- Terminy kontroli (planowana i wykonana);
- Planowany zakres inspekcji;
- Upoważnienie do wykonania inspekcji;
- Funkcji osoby, podanej przez organizację, która jest uprawniona do podpisania protokołów z inspekcji;
- Raporty/Listy kontrolne;
- Protokół Kontroli Doraźnej – GEN 14;
-
- Korespondencja w sprawie składania zastrzeżeń do inspekcji (*o ile występuje*), zgodnie z pkt.2.5;
- wezwanie do przywrócenia stanu zgodnego z przepisami prawa;
- Dane dotyczące uzgadniania Programu naprawczego (daty wejścia, wyjścia pism, oryginały dokumentów, notatki Inspektorów merytorycznych;
- Dokumentacja dowodowa potwierdzająca skuteczne usunięcie NCR;
- Dokumentację w sprawie przedłużenia terminu usunięcia NCR (*o ile dotyczy*);
- Pismo o zamknięciu NCR;
- Decyzja o zawieszeniu lub cofnięciu certyfikatu lub uprawnienia (*o ile dotyczy*);

7.3. W zakresie inspekcji SANA rejestr prowadzony jest przez Inspektorat LOL-4, natomiast postępowanie po stwierdzeniu nieprawidłowości jest prowadzone zgodnie z ARO.RAMP.135 lit. a) i procedurami opisanymi w Podręczniku Inspektora SAFA,SACA,SANA.

W przypadku gdy w wyniku inspekcji SANA przeprowadzonej na statku powietrznym użytkowanym przez organizację podlegającą certyfikacji, stwierdzono nieprawidłowość spełniającą ogólne kryteria niezgodności zgodnie z ARO.GEN.350 lit. c), a zwłaszcza skutkująca koniecznością zastosowania ograniczeń dotyczących operacji lotniczych zgodnie z ARO.RAMP.135 lit. b) pkt.1), powiadamia się natychmiast właściwego inspektora POI i/lub naczelnika LOL-1/LOL-2 oraz

przekazuje im kopie dokumentacji związanej z inspekcją w celu podjęcia ewentualnego, dalszego procedowania zgodnie z PR-SAR -02.

7.4. Elektroniczny Rejestr Inspekcji oraz Rejestr NCR z inspekcji ma umożliwić prześledzenie historii działań związanych z NCR stwierdzonymi w trakcie inspekcji.

7.5. W przypadku, gdy na podstawie ustaleń z inspekcji Inspektor stwierdzi NCR opisaną w Protokole GEN-14 to:

- w przypadku FOI-Z dokumenty przekazywane są do wyznaczonego przez naczelnika LOL-1/2 Inspektora, który określa przepisy, które zostały naruszone;
- w pozostałych przypadkach Inspektor wystawiający ma obowiązek samodzielnie określić naruszone przepisy.

Po przeanalizowaniu dokumentacji z inspekcji i stwierdzeniu nieprawidłowości wyznaczony inspektor wystawia NCR zgodnie z punktem 2.3 niniejszego rozdziału.

Tak opracowane dokumenty, po akceptacji naczelnika LOL-1/2, przekazywane są do SAR. Naczelnik składa podpis akceptujący na Teczce Inspekcji oraz na druku NCR (jeżeli dotyczy).

7.6 Działania SAR oraz współpraca z Inspektorami merytorycznymi realizowane są zgodnie z załączoną procedurą PR-SAR-02.

7.7 Po każdej inspekcji SAR uzupełnia dane w AOR na dany cykl CNO.

8. PROWADZENIE DOKUMENTACJI I NADZÓR NAD NCR PO INSPEKCJI LOTNICTWA OGÓLNEGO (GA)

Prowadzenie Inspekcji GA odbywa się zgodnie z PNO-5-10-00.

8.1. Za prowadzenie dokumentacji po inspekcji GA oraz prowadzenie nadzoru nad NCR, terminami ich usuwania, podjętymi środkami egzekwującymi odpowiada:

- Wydział LOL-5 – w zakresie prawno-administracyjnym oraz Inspektorat LOL-1/2 w zakresie merytorycznym;
- Inspektor wystawiający NCR – w zakresie merytorycznym;

Proces prowadzenia dokumentacji i nadzoru nad ustaleniami z inspekcji GA rozpoczyna się wraz z otrzymaniem od Inspektora wykonującego - dokumentacji z inspekcji, wypełnione - druk GEN-14 i inne raporty lub listy kontrolne (typu LK-GA-01

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

itp.) mające zastosowanie i kończy się wraz z formalnym (pisemnym) zamknięciem ostatniego NCR z danej inspekcji.

8.2. Wydział LOL-5 (SAR) prowadzi elektroniczny Rejestr Inspekcji GA. W każdej pozycji Rejestru GA musi się znaleźć:

- numer Raportu z inspekcji GEN -14;
- stwierdzone NCR;
- data przekazania Raportu do właściwego Departamentu;
- daty zamknięcia NCR.

8.3. LOL-5 prowadzi sprawy w SEOD oraz gromadzi w Teczce Inspekcji GA (GEN-13) dokumenty związane ze sprawami. Teczka inspekcji dotycząca danej inspekcji jest aktualizowana na bieżąco, wraz z powstawaniem nowych dokumentów lub faktów i zawiera co najmniej następujące informacje i dokumenty:

- Miejsce inspekcji;
- Symbol lotniska/lądowiska;
- Numer Raportu od którego należy rozpocząć numerowanie raportów w danym miejscu;
- Nazwisko/a Inspektora/ów wykonującego/ych;
- Terminy wykonania;
- Upoważnienia do wykonania inspekcji;
- Raporty/Listy kontrolne;
- Protokoły Kontroli Doraźnej – GEN 14;
- Numer Protokołu (PNO-1-02-06 pkt 6)
-
- Data przekazania Protokołów do właściwych Departamentów ULC;
- Data otrzymania dokumentów z właściwych Departamentów ULC o zakończeniu działań związanych z niezgodnościami;
- Korespondencja w sprawie składania zastrzeżeń do inspekcji (*o ile występuje*), zgodnie z pkt. 2.5;
- Dokumentacja dowodowa potwierdzająca skuteczne usunięcie niezgodności;
- Dokumentację w sprawie przedłużenia terminu usunięcia niezgodności (*o ile dotyczy*);
- Pismo o zamknięciu niezgodności;

8.4 Po stwierdzeniu niezgodności opisanej w Protokole GEN-14 to:

- w przypadku inspekcji lotnictwa ogólnego i ATO ma zastosowanie PR-SAR-03;
- w przypadkach operatorów AOC i SPO ma zastosowanie PR-SAR-02 bez stosowania Teczki inspekcji GEN -12.

8.5 Przy niezgodnościach, dla których właściwym Departamentem ULC jest LPL, w postępowaniu należy uwzględniać procedurę 10/LPL „Procedura nadzoru nad pilotami oraz ograniczanie,

zawieszanie lub cofanie licencji, uprawnień lub upoważnień pilota”.

9. POSTĘPOWANIE WZGLĘDEM PODMIOTÓW CERTYFIKOWANYCH PRZEZ ORGAN INNEGO PAŃSTWA

TBD

10. ANALIZA NIEPRAWIDŁOWOŚCI POD KĄTEM ICH ZNACZENIA DLA BEZPIECZEŃSTWA

10.1. SAR w sposób ciągły prowadzi analizę wszystkich NCR wg następujących kryteriów:

- a) Sortowane wg organizacji;
- b) Sortowane wg pkt. przepisu;
- c) Sortowane wg typów działalności

w celu identyfikacji niekorzystnych trendów oraz prawidłowego opracowania „Arkusza Oceny Ryzyka AOR” Operatora.

10.2. Co najmniej raz w danym półroczu, na podstawie analizy zebranych danych, SAR przygotowuje „Biuletyn operacyjny”, który zawiera m.in.:

- a) Podsumowanie wyników audytów i inspekcji za ostatni okres (6 miesięcy);
- b) Trendy wg różnych kryteriów;
- c)
- d) Błędy zidentyfikowane w dokumentacji audytowej;
- e) Inne ważne informacje.

Po akceptacji, informacja o publikacji Biuletynu rozsyłana jest drogą elektroniczną. Każdy adresat jest zobowiązany do zapoznania się z dokumentem i wdrożenia zawartych w nim ewentualnych zaleceń.

Wyniki zawarte w „Biuletynie” wchodzi w skład czynników wpływających na „Profil ryzyka zewnętrznego” oraz „wewnętrznego”.

11. UŻYWANE DRUKI

- 1) GEN-02 Karta Kontrolna Uzgodnień (KKU);
- 2) GEN-03 Arkusz Uwag (AU);
- 3) G-03 Protokół kontroli okresowej;
- 4) GEN-04 Przewodnik CNO (PPCNO);
- 5) GEN-01;
- 6) GEN-15;
- 7) GEN-05 Protokół ze spotkania - NCR;
- 8) GEN-06 Nota zmieniająca;
- 9) ULC-NCR-01 Raport (NCR);
- 10) ULC-OBS-01 Obserwacja (OBS);
- 11) GEN-10 Upoważnienie do kontroli/ audytu/inspekcji;
- 12) GEN-11 Teczka audytu;
- 13) GEN-12 Teczka inspekcji;


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

- 14) GEN-13 Teczka inspekcji GA;
- 15) GEN-14 Protokół z kontroli doraźnej;
- 16) LK-PN-01 Lista kontrolna oceny Programu
naprawczego;
- 17) LK-GA-01 Lista kontrolna z inspekcji GA.

CELOWO
POZOSTAWIONO
PUSTE

CELOWO
POZOSTAWIONO
PUSTE

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

		Departament Operacyjno-Lotniczy LOL	
		Tytuł procedury: PROCEDURA NADZORU NAD NCR PO AUDYCIE	Nr PR-SAR-01
L.p.	Działanie		Uwagi
FAZA 1 – PRZYGOTOWANIE AUDYTU (kontroli)			
1.	<p>LOL-5 zakłada sprawę w SEOD i pisemnie informuje podmioty o zaplanowanej kontroli na podstawie zatwierdzonych planów miesięcznych.</p> <p>Zawiadomienie zawiera następujące informacje:</p> <ul style="list-style-type: none">• datę i miejsce wystawienia;• oznaczenie organu;• oznaczenie przedsiębiorcy;• wskazanie zakresu przedmiotowego kontroli;• data kontroli;• skład zespołu kontrolnego z określeniem pełnionych przez niego podczas audytu funkcji;• informacje o sposobie udokumentowania wyników kontroli;• podpis Prezesa Urzędu lub osoby upoważnionej do tego rodzaju czynności. <p>UWAGA 1: W zawiadomieniu niezbędna jest informacja o konieczności obecności w trakcie kontroli osób nominowanych organizacji odpowiedzialnych za obszary objęte zakresem kontroli.</p>		<p>Czas przygotowania nie może być późniejszy niż 14 dni przed planowaną kontrolą</p>
2.	<p>W przypadku uzasadnionych powodów uniemożliwiających przeprowadzenie inspekcji w zaplanowanym terminie, LOL-5 przy współpracy z odpowiednim Naczelnikiem, wszczyna proces zmiany terminu inspekcji, W tym celu:</p> <ul style="list-style-type: none">• przygotowuje pismo informujące do organizacji;• opracowuje GEN-06 Nota zmieniająca. <p>W przypadku zmiany terminu inspekcji, na bazie już założonej sprawy w SEOD, pracownik LOL-5 przygotowuje dokumentację kontrolną – dalsze kroki jak w pkt. 2.</p>		<p>GEN-06 archiwizowane są zbiorczo w Sekretariacie</p>
3.	<p>LOL-5 przygotowuje dokumentację kontrolną niezbędną dla Inspektora lub zespołu Inspektorów do przeprowadzenia kontroli.</p> <p>Zakres upoważnień ustalany jest w porozumieniu z Inspektorem prowadzącym w zależności od rodzaju audytu. Upoważnienia są podpisywane przez Prezesa Urzędu lub osobę upoważnioną do tego rodzaju czynności.</p>		<p>nie później niż 3 dni robocze przed rozpoczęciem audytu GEN-10 SEOD</p>
4.	<p>LOL-5 opracowuje Teczke Audytu, która zawiera wszystkie niezbędne dokumenty, informacje i druki.</p> <p><i>Uwaga: Przy opracowywaniu dokumentacji LOL-5 musi uwzględnić obszary występowania wszystkich otwartych NCR.</i></p> <p><i>Uwaga: Przy opracowywaniu dokumentacji LOL-5 musi uwzględnić obszary, w których nie został przeprowadzony audyt w realizowanym cyklu audytowym Operatora i włączyć je w zakres następnego audytu w tym samym cyklu.</i></p>		<p>SEOD; Druk GEN-11.</p>

Wydanie z: 17.07.2020 Zmiana Nr: 13	ZASADY POSTĘPOWANIA PO STWIERDZENIU NIEPRAWIDŁOWOŚCI	PNO-1-02-05 Strona 10/24
--	--	------------------------------------

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

5.	<p>Na Teczke Audytu składają się następujące dokumenty:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. GEN-11 Teczka audytu, która zawiera co najmniej następujące informacje: <ul style="list-style-type: none"> o Nazwę organizacji; o Oznaczenie złożoności organizacji – „complex”, „non-complex”; o Trzyliterowy symbol przypisany organizacji; o Miejsce kontroli; o Skład zespołu uczestniczącego w kontroli z podaniem nazwisk Inspektorów z oznaczeniem pełnionych podczas audytu funkcji; o Terminy kontroli (planowana i wykonana); o Planowany zakres audytu; o Numer Protokołu (PNO-1-02-06 pkt 5) o Numer NCR/OBS od którego należy rozpocząć numerowanie na audycie; o Ilość i klasyfikacje NCR; o Daty zamknięcia NCR-ów; o Wykaz OBS; o Wskazanie funkcji osoby upoważnionej do podpisania Protokołu (tylko w przypadku inspekcji) 2. Wyciąg z NCR; 3. Listy kontrolne (o ile dotyczy); 4. Upoważnienia do kontroli dla każdego członka zespołu; 5. Zawiadomienie o kontroli. <p><i>Uwaga 1:</i> LOL-5 na bazie Rejestru NCR/OBS, przygotowuje listę NCR. Obejmuje ona ostatni audyt lub/i poprzedni cykl. Podlega to uzgodnieniu z POI na etapie ustalania zakresu audytu.</p> <p><i>Uwaga 2:</i> W przypadku niezamkniętego NCR, którego termin usunięcia jeszcze nie minął, LOL-5, po zasięgnięciu opinii Naczelnika, w zakres audytu może włączyć obszary dotyczące niezamkniętych NCR w celu oceny zaawansowania realizowanych działań naprawczych przez Organizację.</p>	GEN-11 Teczka audytu; Wyciąg z NCR.
6.	LOL-5 na podstawie posiadanych informacji uzupełnia elektroniczny Rejestr audytów.	Rejestr audytów
7.	Inspektor prowadzący kontrolę/przewodniczący zespołu kontrolnego weryfikuje otrzymaną z LOL-5 dokumentację niezbędną do przeprowadzenia inspekcji.	Maksymalnie 3 dni przed audytem
FAZA 2 – AUDYT (wyciąg z procedury audytu):		
8.	Inspektorzy przeprowadzają audyt zgodnie ze stosowną procedurą. W zakresie procedury nadzoru nad NCR kluczowe jest zweryfikowanie usunięcia NCR stwierdzonych podczas poprzedniego audytu oraz pozyskanie materiałów dowodowych.	PNO-1-02-02
9.	W trakcie audytu Inspektorzy weryfikują zgodność stanu faktycznego działalności organizacji z obowiązującymi normami/przepisami. W tym celu wykorzystują predefiniowane Listy Kontrolne.	Druki LK-...-CNO
10.	Jeśli Inspektor stwierdza NCR wypełnia druk NCR, w którym w sposób wyczerpujący, zrozumiały oraz zwięzły opisuje stwierdzone ustalenia (druk NCR_01) oraz wskazuje przepis, względem którego stwierdzono NCR. NCR są generowane względem „kryteriów audytu” (zestaw polityk, procedur lub wymagań). Sposób numeracji NCR/OBS jest zgodny z PNO 1-02-06. Do każdego NCR opisanej na druku NCR_965 załącza on pozyskane dowody z audytu potwierdzające stwierdzonym NCR.	Druk ULC-NCR_01 ULC-OBS_01
11.	Na spotkaniu zamykającym Przewodniczący Zespołu audytowego informuje organizację o stwierdzonych NCR, omawia je oraz upewnia się, że przedstawiciele organizacji zrozumieli ich treść. Sposób prowadzenia spotkania zamykającego opisany jest w rozdziale PNO-1-02-02.	

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

12.	<p>Na zakończenie audytu Przewodniczący Zespołu audytowego sporządza Protokół z kontroli (druk G-03-02), który po zapoznaniu się z treścią podpisuje upoważniony przedstawiciel Organizacji (należy upewnić się, że wpisano czytelnie dane tego przedstawiciela).</p> <p>Przewodniczący Zespołu ma obowiązek poinformować przedstawiciela Organizacji, że:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ma on prawo odwołania się od wyników audytu; • ma prawo wnieść swoje uwagi do Protokołu z kontroli; • ma prawo niepodpisania Protokołu z kontroli; • podpisanie Protokołu z kontroli oznacza jedynie pokwitowanie otrzymania 1 egzemplarza Protokołu z kontroli; • stwierdzone NCR mogą ulec rekლasyfikacji o czym Organizacja zostanie oficjalnie poinformowana. 	Druk G-03-02
FAZA 3 – POAUDYTOWA		
13.	<p>Niezwłocznie po zakończeniu kontroli, Przewodniczący Zespołu kontrolnego, po weryfikacji poprawności dokumentacji pod względem merytorycznym oraz formalnym, przekazuje komplet dokumentacji odpowiedniemu Naczelnikowi LOL-1/2/6. Dokumentacja pokontrolna (Teczka audytu) zawiera:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Wypełniony GEN-11 Teczka audytu; 2. Komplet Upoważnień (druki GEN-10) podpisanych przez kontrolującego; 3. G-03-02 Protokół Kontroli Okresowej; 4. Wypełnione druki ULC-NCR-01 dla każdego stwierdzonego NCRi (jeśli dotyczy) i ULC-OBS-01 dla obserwacji (jeżeli dotyczy); 5. Wypełnione i podpisane Listy kontrolne (LK); 6. Ponumerowane załączniki do list kontrolnych; 7. Inne dowody uzyskane podczas audytu, notatki, itp. <p><i>Uwaga:</i> Skany dokumentacji z audytu (G-03-02 Protokół kontroli okresowej, Raport/-y NCR (NCR_965)) przesyłane są do LOL-5.</p>	Niezwłocznie
14.	Naczelnik danego Inspektoratu zapoznaje się z dokumentacją pokontrolną i dokonuje jej ostatecznej oceny. Jeśli w wyniku kontroli stwierdzono NCR Naczelnik, po przeprowadzonej analizie, ma prawo zakwestionować wystawioną przez Inspektora klasyfikację NCR. W celu rozważenia zasadności rekლasyfikacji NCR, Naczelnik powiadamia Dyrektora i wszczyna procedurę rekლasyfikacji zgodnie z PNO-1-02-05 pkt. 2.	
15.	Po spotkaniu zespołu rekლasyfikacji Naczelnik przekazuje dokumentację pokontrolną do LOL-5. LOL-5 dokonuje kontroli formalno-prawnej. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości lub błędu w dokumentacji niezwłocznie zgłasza je odpowiedniemu Naczelnikowi, który podejmuje działania w celu usunięcia błędów.	
17.	<p>Jeżeli dokumentacja pokontrolna nie zawiera błędów, LOL-5 przystępuje do działań związanych z decyzją zespołu rekლasyfikacji. Jeżeli zespół rekლasyfikacji :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Stwierdził niewłaściwą klasyfikację NCR, LOL-5: <ul style="list-style-type: none"> • przygotowuje zawiadomienie do Organizacji o zmianie klasyfikacji NCR i po akceptacji Dyrektora przekazuje pismo do wysłania; • przygotowuje GEN-05 Protokół ze spotkania - NCR i dołącza dokument do Teczki Audytu; • dalsze działania zgodnie z pkt. 18. 2. Potwierdził i pozostawił klasyfikację NCR bez zmian: <ul style="list-style-type: none"> • Dalsze działania zgodnie z pkt. 18. 	GEN-05 Protokół ze spotkania - NCR.
18.	LOL-5 przygotowuje wezwanie zgodnie z art. 161 ust. 5 ustawy Prawo lotnicze nadając jej odpowiedni rygor (w zależności od stopnia naruszeń). W wezwaniu tym zobowiązuje podmiot do sporządzenia i przedstawienia do akceptacji Prezesa Urzędu Programu naprawczego oraz przywrócenia stanu zgodnego z przepisami	SEOD.


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

	<p>prawa i skutecznego usunięcia niezgodności w terminie określonym w protokole z kontroli, o ile inne przepisy nie stanowią inaczej.</p> <p>UWAGA: Każde pismo przesłane do Podmiotu jest podpisywane przez Prezesa Urzędu lub przez Dyrektora z upoważnienia Prezesa.</p>	
19.	LOL-5 aktualizuje Teczke audytu, elektroniczny Rejestr NCR/OBS oraz elektroniczny Rejestr audytów na podstawie przedstawionej dokumentacji pokontrolnej.	
20.	<p>Jeżeli Organizacja dostarczy Program naprawczy przed upływem terminu wyznaczonego w wezwaniu na zamknięcie NCR, jest on przekazywany do LOL-5. LOL-5 przeprowadza analizę pod względem formalno-prawnym. Następnie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • w przypadku błędów formalnych wzywa pisemnie podmiot do usunięcia braków; • w przypadku poprawności formalnej przekazuje komplet dokumentacji, łącznie z Teczka audytu i KKU, do przewodniczącego zespołu w celu weryfikacji i sporządzenia opinii merytorycznej (zgodnie z zasadami i kryteriami zawartymi w pkt. 5 niniejszego rozdziału). <p><i>Uwaga:</i> Przewodniczący Zespołu przekazuje opiniowany program wraz z LK-PN-01 kolejno wszystkim inspektorom, którzy wystawili NCR.</p>	GEN – 02 Karta kontrolna uzgodnień KKU
21.	<p>Przewodniczący Zespołu kontrolnego lub wyznaczony przez Naczelnika Inspektora, po przeanalizowaniu programu naprawczego przez wszystkich Inspektorów wystawiających NCR (zgodnie z listą kontrolną LK-PN-01), dostarcza całość dokumentacji pokontrolnej wraz z opinią końcową w zakresie akceptacji PN do LOL-5:</p> <ol style="list-style-type: none"> Po pozytywnej ocenie merytorycznej programu naprawczego, LOL-5 przygotowuje pismo akceptujące program naprawczy oraz informujące o konieczności dostarczenia stosownych dowodów na usunięcie przedmiotowych NCR; Po negatywnej ocenie programu naprawczego, Inspektor zgłaszający uwagi dołącza do dokumentacji wypełniony GEN-03 Arkusz uwag (AU), który jest sporządzany w dwóch egzemplarzach: pierwszy podpisany przez opiniujących/-ego i Naczelnika pozostaje w ULC i jest dołączany do dokumentacji sprawy; drugi – zawierający wyłącznie uwagi, bez ww. podpisów jest przesyłany do organizacji jako załącznik do Wezwania do korekty programu naprawczego (w określonym w wezwaniu terminie) przygotowywanego przez LOL-5. 	SEOD; GEN-03 Arkusz uwag (AU); Wezwanie do korekty programu naprawczego.
22.	LOL-5 monitoruje terminy na każdym etapie procesu.	
23.	W przypadku niedostarczenia skorygowanego programu naprawczego w wyznaczonym terminie, LOL-5 powiadamia właściwego Naczelnika Inspektoratu, POI oraz Dyrektora LOL o zaistniałej sytuacji. Dalsze działanie realizuje się zgodnie z pkt.28.	
24.	W momencie dostarczenia przez Organizację skorygowanego programu naprawczego postępuje się zgodnie procedurą od pkt 20.	
25.	Jeżeli maksymalnie 14 dni przed upływem terminu wyznaczonego w protokole z kontroli na usunięcie NCR Organizacja nie dostarczyła potwierdzenia realizacji programu naprawczego, LOL-5 kontaktuje się z Inspektorem nadzorującym w celu podjęcia stosownych działań.	
26.	W przypadku złożenia przez Podmiot Wniosku o zmianę Programu naprawczego, przed uzgodnionym terminem usunięcia NCR, LOL-5 w porozumieniu z Inspektorem nadzorującym, przygotowuje pismo akceptujące lub odrzucające – dalsze działania zgodnie z pkt. 21a.	
27.	W przypadku złożenia przez Podmiot Wniosku o zmianę terminu realizacji programu naprawczego, LOL-5, w porozumieniu z Inspektorem nadzorującym, przygotowuje pismo akceptujące lub odrzucające przesłaną prośbę - postępuje się zgodnie z pkt. 28	

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

28.	W przypadku nie usunięcia przez podmiot NCR w wyznaczonym terminie, LOL-5 informuje odpowiedniego Naczelnika o zaistniałej sytuacji. Naczelnik wnioskuje do Dyrektora LOL o zwołanie zespołu rekłasyfikacji NCR (tylko do kategorii 1). Komplet dokumentacji z pracy zespołu przekazywany jest do LOL-5, który podejmuje działania w celu przygotowania pisma o przeklasyfikowaniu NCR i wszczęciu postępowania w sprawie zawieszenia certyfikatu lub w sprawie wstrzymania działalności (stosownie do sytuacji).	GEN-05 Protokół ze spotkania - NCR;
29.	W przypadku przesłania w terminie dowodów na usunięcie NCR, otrzymana dokumentacja jest kierowana do LOL-5, gdzie następuje wstępna weryfikacja pod kątem formalnym. Następnie otrzymana dokumentacja wraz z Teczka audytu i KKU jest przekazywana do Inspektora nadzorującego. Przedstawione dowody podlegają ocenie Inspektora. W zależności od ich oceny Inspektor: a. W przypadku pozytywnej oceny zamyka NCR składając odpowiednią adnotację na druku NCR_965 i przekazuje Naczelnikowi do akceptacji; Inspektor jednocześnie może rekomendować, o ile zachodzi taka potrzeba, wykonanie audytu kontrolnego w celu potwierdzenia skutecznego wdrożenia działań naprawczych. Ostateczną decyzję o dalszych krokach w zakresie audytu podejmuje Dyrektor Departamentu Operacyjno-Lotniczego (rekomendacja jest w formie krótkiej notatki dołączanej do dokumentacji). b. W przypadku negatywnej oceny dowodów, zwraca się do LOL-5 o przygotowanie pisma informującego o odrzuceniu przedstawionych dowodów (jeśli termin na to pozwala Organizacja ma prawo przesłać inne dowody na zamknięcie NCR); i. W przypadku, gdy Inspektor nie zatwierdził przedstawionych dowodów zamknięcia NCR i termin na ich usunięcie minął, Inspektor może wnioskować do Naczelnika o przeklasyfikowanie NCR – dalsze działania zgodnie z pkt. 28. <i>UWAGA: Po akceptacji dokumentów Naczelnik niezwłocznie przekazuje dokumenty do LOL-5.</i>	GEN-02 Karta kontrolna uzgodnień
30.	W przypadku 29 a. LOL-5 przygotowuje pismo informujące Organizację o zamknięciu NCR i po akceptacji Dyrektora przekazuje do wysłania.	SEOD.
31.	LOL-5 aktualizuje Teczka audytu i AOR (SAR).	
32.	LOL-5 uzupełnia elektroniczne rejestry NCR oraz elektroniczny Rejestr audytów i zamyka sprawę w SEOD.	
33.	Teczka audytu jest archiwizowana w LOL-5.	

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

		Departament Operacyjno-Lotniczy LOL	
Tytuł procedury: PROCEDURA NADZORU NAD NIEZGODNOSCIAMI PO INSPEKCJI		Nr PR-SAR-02	
L.p.	Działanie		Uwagi
FAZA 1 – PRZYGOTOWANIE INSPEKCJI (kontroli)			
1.	Na podstawie otrzymanych przez LOL planów szkoleń i sprawdzianów u operatora na rok bieżący oraz obowiązującego planu rocznego kontroli, LOL-5 we współpracy z LOL-1, 2 przygotowuje projekt planu miesięcznego Inspekcji.		
2	Naczelnik LOL-1/2 komunikuje się z FOI-Z w celu ustalenia ich dostępności w danym okresie, w którym powinna odbyć się inspekcja (jeśli wykorzystanie FOI-Z ma zastosowanie).		Środki komunikacji: e-mail, telefon
3	LOL-5 zakłada sprawę w SEOD iLOL-5 pisemnie informuje podmioty o zaplanowanej kontroli na podstawie zatwierdzonych planów miesięcznych. Zawiadomienie zawiera następujące informacje: <ul style="list-style-type: none">• datę i miejsce wystawienia;• oznaczenie organu;• oznaczenie przedsiębiorcy;• wskazanie zakresu przedmiotowego kontroli;• termin kontroli;• skład zespołu kontrolnego z określeniem pełnionych przez niego podczas audytu funkcji;• informacje o sposobie udokumentowania wyników kontroli;• podpis Prezesa Urzędu lub osoby upoważnionej do tego rodzaju czynności.• informacja o konieczności wyznaczenia ze strony Organizacji osoby (przedstawiciela/funkcji), która będzie uprawniona do podpisania protokołów z kontroli poprzez wskazanie jedynie funkcji tej osoby, bez podawania danych personalnych, dla:<ul style="list-style-type: none">○ ENR – dowódca statku powietrznego;○ CAB – szefowa pokładu lub dowódca statku powietrznego lub dowódca statku powietrznego;○ FSTD – dowódca załogi ćwiczącej lub Instruktor;○ CTD – dowódca lub starszy członek personelu pokładowego lub Instruktor;○ FC/GI, CC/GI – osoba wskazana przez operatora, jako osoba odpowiedzialna za podpisanie protokołu.		Środki komunikacji: pismo oraz e-mail podany w CHZ,
4	W przypadku uzasadnionych powodów uniemożliwiających przeprowadzenie inspekcji w zaplanowanym terminie, LOL-5 przy współpracy z odpowiednim Naczelnikiem, wszczyna proces zmiany terminu inspekcji. W tym celu: <ul style="list-style-type: none">• przygotowuje pismo informujące do organizacji;		GEN-06 archiwizowane są zbiorczo w

Wydanie z: 17.07.2020 Zmiana Nr: 13	ZASADY POSTĘPOWANIA PO STWIERDZENIU NIEPRAWIDŁOWOŚCI	PNO-1-02-05 Strona 15/24
--	--	------------------------------------


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

	<ul style="list-style-type: none"> • opracowuje GEN-06 Nota zmieniająca. <p>W przypadku zmiany terminu inspekcji, na bazie już założonej sprawy w SEOD, Pracownik LOL-5 przygotowuje dokumentację kontrolną - dalsze kroki jak w pkt. 3.</p>	Sekretariacie LOL
5	Wyznaczony przez Naczelnika LOL-1/2 FOI lub POI komunikuje się z Organizacją celem uzyskania danych, które usprawnią wykonanie inspekcji w ustalonym terminie.	Środki komunikacji: e- mail, telefon podany w CHZ
6	Po skoordynowaniu/potwierdzeniu terminów, Naczelnik LOL-1/2 przekazuje/potwierdza aktualną informację do LOL-5 w celu przygotowania niezbędnej dokumentacji.	
7	<p>LOL-5 przygotowuje dokumentację kontrolną niezbędną dla Inspektora lub zespołu Inspektorów do przeprowadzenia inspekcji.</p> <p>Zakres upoważnień ustalany jest w porozumieniu z Naczelnikiem LOL-1/2, w zależności od rodzaju inspekcji. Upoważnienia są podpisywane przez Prezesa Urzędu lub osobę upoważnioną do tego rodzaju czynności.</p> <p>W przypadku zamkniętego NCR, którego termin usunięcia jeszcze nie minął, LOL-5, po zasięgnięciu opinii Naczelnika, w zakres inspekcji może włączyć obszary dotyczące niezamkniętych NCR w celu oceny zaawansowania realizowanych działań naprawczych przez Organizację.</p>	
8	<p>LOL-5 przekazuje wyznaczonemu Inspektorowi przygotowaną dokumentację niezbędną do przeprowadzenia inspekcji:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Polecenie kontroli • GEN-10 Upoważnienie/-a do wykonania inspekcji; • GEN-12 <i>Teczkę inspekcji</i> zawierającą co najmniej poniższe dane: <ul style="list-style-type: none"> ○ trzyliterowy kod operatora; ○ listę NCR stwierdzonych podczas ostatniej inspekcji, na które Inspektor wykonujący musi zwrócić szczególną uwagę; ○ przysługujący Nr Protokołu nadany zgodnie z PNO-1-02-06 pkt 5; ○ informacja o upoważnionym pracowniku operatora z pkt 3; • GEN-14 Protokół Kontroli Doraźnej (<i>nazwa protokołu zgodna z wzorem</i>). <p><i>Uwaga 1:</i> Pod określeniem „Inspektor wyznaczony” rozumiemy zarówno FOI, FOI-Z jak i eksperta zewnętrznego. Lista NCR podlega uzgodnieniu z FOI na etapie ustalania zakresu inspekcji.</p>	
9	Inspektor wyznaczony/przewodniczący zespołu kontrolnego weryfikuje otrzymaną z LOL-5 dokumentację niezbędną do przeprowadzenia inspekcji.	
FAZA 2 – INSPEKCJA (wyciąg z procedury inspekcji):		
10	Inspektorzy przeprowadzają inspekcję zgodnie ze stosowną procedurą.	PNO-5-03-00 PNO 5-04-00 PNO-5-05-00 PNO 5-11-00
11	W trakcie audytu Inspektorzy weryfikują zgodność stanu faktycznego działalności organizacji z obowiązującymi normami/przepisami.	

Urząd Lotnictwa Cywilnego	PODRĘCZNIK CERTYFIKACJI I NADZORU OPERACYJNEGO PNO-965	Dział: System zarządzania
12	Inspektor stwierdzający uwagi wypełnia druk Protokołu Kontroli Doraźnej, w którym w sposób wyczerpujący, zrozumiały oraz zwięzły opisuje stwierdzone ustalenia i przypisuje im odpowiednią kwalifikację.	GEN-14 Protokół kontroli doraźnej
13	Na protokole z kontroli inspektor wpisuje również stan (numer zmiany) zastanej Instrukcji Operacyjnej (cz. A, B, C, D) oraz zmianę do dokumentu MEL.	Podczas insp ENR/CAB nie jest wymagana cz. D IO
14	<p>Na zakończenie kontroli Inspektor informuje przedstawiciela organizacji (patrz pkt 2) o stwierdzonych uwagach, omawia je i upewnia się, że przedstawiciel zrozumiał ich treść. Przedstawiciel organizacji, po zapoznaniu się z treścią protokołu, podpisuje Protokół (należy upewnić się, że wpisano czytelnie dane tego przedstawiciela).</p> <p>Inspektor ma obowiązek poinformować przedstawiciela Organizacji, że:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ma on prawo odwołania się od wyników inspekcji; • ma prawo wnieść swoje uwagi do Protokołu z kontroli doraźnej; • ma prawo niepodpisania Protokołu z kontroli doraźnej; • podpisanie Protokołu z kontroli doraźnej oznacza jedynie pokwitowanie otrzymania 1 egzemplarza Protokołu z kontroli doraźnej; • stwierdzone NCR mogą ulec reklasyfikacji, o czym Organizacja zostanie oficjalnie poinformowana. 	
FAZA 3 – PO-INSPEKCYJNA		
15	<p>Po zakończeniu inspekcji, Inspektor wykonujący inspekcję weryfikuje posiadaną dokumentację pod względem merytorycznym oraz formalnym.</p> <p>W przypadku Inspektorów zewnętrznych: FOI-Z przekazuje komplet dokumentacji z inspekcji do Naczelnika LOL-1/2, który wyznacza inspektora do weryfikacji całości pod względem merytorycznym oraz formalnym.</p> <p>Dokumentacja musi zawierać:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Komplet „Upoważnień” (druk GEN-13) podpisanych przez kontrolowanego; 2) Wypełniony i podpisany GEN-14 Protokół Kontroli Doraźnej; 3) Wypełnione i Podpisane Listy kontrolne; 4) Inne dokumenty dotyczące inspekcji, notatki, itp.; 5) Wypełniony GEN-06 Nota zmieniająca (o ile ma zastosowanie). 	Nie dłużej niż 7 dni po inspekcji
16	Wyznaczony inspektor LOL-1/2 przeprowadza weryfikację stwierdzonych nieprawidłowości oraz stwierdzonego stanu faktycznego dotyczącego Instrukcji Operacyjnej i MEL, które podlegały weryfikacji podczas inspekcji ze stanem rzeczywistym, który w dniu inspekcji miał odzwierciedlenie z dokumentami będącymi w posiadaniu ULC. W przypadku rozbieżności stwierdza NCR na druku NCR.	Nie dłużej niż 14
17	<p>Po weryfikacji inspektor przekazuje dokumentację do Naczelnika LOL-1/2.</p> <ul style="list-style-type: none"> • W przypadku negatywnej oceny Naczelnika LOL-1/2 - powrót do pkt 13; • W przypadku oceny pozytywnej - Naczelnik LOL-1/2 akceptuje opracowany w pkt 13 Protokół Kontroli Doraźnej i przekazuje go do SAR, akceptację potwierdza na Teczce inspekcji 	

Urząd Lotnictwa Cywilnego	PODRĘCZNIK CERTYFIKACJI I NADZORU OPERACYJNEGO PNO-965	Dział: System zarządzania
18	<p>LOL-5 dokonuje kontroli formalno-prawnej i aktualizuje AOR w zakresie realizacji planu:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) W przypadku stwierdzenia braków lub błędów w dokumentacji niezwłocznie zgłasza je odpowiedniemu Naczelnikowi LOL-1/2, który podejmuje działania w celu ich usunięcia; b) W przypadku stwierdzenia poprawności dokumentacji i zaistnienia NCR, LOL-5 przygotowuje wezwanie do przywrócenia stanu zgodnego z przepisami prawa w określonym terminie, wskazując termin na złożenie programu naprawczego pod rygorem zawieszenia ważności certyfikatu, ograniczenia uprawnień wynikających z certyfikatu lub cofnięcia certyfikatu, w zależności od stopnia stwierdzonych naruszeń bezpieczeństwa prowadzonej działalności lotniczej. <p>Działania związane z Program naprawczym prowadzone są analogicznie jak w PR-SAR-01.</p> <ul style="list-style-type: none"> c) W przypadku stwierdzonych NCR SAR nadaje numer dla wykrytych nieprawidłowości zgodnie z pkt 4.3 PNO 1-02-06 i aktualizuje elektroniczny Rejestr NCR z inspekcji. <p><i>UWAGA 1: Do AOR, w kolumnie „Ilość NCR” należy wpisać niezgodności posiadając się klasyfikacją wystawioną przez Inspektora (dot. w pkt 13).</i></p> <p><i>UWAGA 2: W celu zamknięcia NCR wykrytych podczas inspekcji, niezbędne jest uzyskanie akceptacji programu naprawczego oraz otrzymanie dowodów potwierdzających skuteczne jego wdrożenie i usunięcie stwierdzonych NCR. Czas na ostateczne usunięcie wszystkich niezgodności określany jest w wezwaniu do przywrócenia stanu zgodnego z przepisami prawa.</i></p>	<p>Wezwanie podpisuje Dyrektor z upoważnienia Prezesa. Termin na usunięcie niezgodności jest ustalany każdorazowo z inspektorem wystawiającym NCR.</p>
19	<p>Dowody na usunięcie niezgodności otrzymane wraz z odpowiednimi Protokołami Kontroli Doraźnej przekazywane są poprzez LOL-5 do Inspektora określonego w pkt 13. Przedstawione dowody podlegają ocenie ww. Inspektora. W zależności od ich oceny Inspektor:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Zamyka NCR poprzez adnotację na druku NCR i przekazuje Naczelnikowi danego Inspektoratu do akceptacji; b) W przypadku negatywnej oceny dowodów wnioskuje do Naczelnika o przeklasyfikowanie niezgodności (działanie zgodnie z PNO-1-02-05 pkt 2). <p>Inspektor może także zarekomendować wykonanie kontroli dodatkowej w celu potwierdzenia skutecznego wdrożenia działań naprawczych. Ostateczną decyzję o dalszych krokach w zakresie inspekcji podejmuje Dyrektor Departamentu Operacyjno-Lotniczego.</p>	
20	<p>W przypadku pkt. 17a) LOL-5 przygotowuje pismo do Organizacji informujące o zamknięciu niezgodności. Skan pisma jest przesyłany do wiadomości Inspektora nadzorującego. Dalsze procedowanie zgodnie PR-ADM-01 .</p>	
21	<p>LOL-5 archiwizuje zaktualizowaną dokumentację z inspekcji, aktualizuje AOR i zamyka sprawę w SEOD.</p>	
22	<p>LOL-5 uzupełnia elektroniczne zbiory dokumentów: Rejestr NCR oraz „Rejestr inspekcji” na każdym etapie procesu.</p> <p><i>Uwaga: Niewykorzystany druk GEN-06 Nota zmieniająca nie wchodzi w zestaw dokumentacji i nie jest archiwizowany.</i></p>	

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

		Departament Operacyjno-Lotniczy LOL	
Tytuł procedury: PROCEDURA NADZORU NAD NCR PO INSPEKCJI GA		Nr PR-SAR-03	
L.p.	Działanie	Uwagi	
FAZA 1 – PRZYGOTOWANIE INSPEKCJI (kontroli doraźnej)			
1	Naczelnik LOL-1/2, na bazie planów miesięcznych, rozpatruje możliwość przeprowadzenia inspekcji GA przy zaplanowanych audytach certyfikacyjnych i inspekcjach CNO.		
2	Naczelnik LOL-1/2 przedstawia SAR przygotowane propozycje miejsc przeprowadzenia Inspekcji.		
3	Naczelnik LOL1/2, uwzględniając skład osobowy wraz z kompetencjami i ograniczeniami, czasochłonność planowanych audytów i inspekcji, terminarz pracy Inspektorów, typuje miejsce/a przeprowadzenia Inspekcji GA ze wskazaniem Inspektorów, którzy będą prowadzili inspekcję GA.	przy aktywnym udziale LOL-5	
4.	LOL-5 przygotowuje dokumentację niezbędną do wykonania inspekcji GA.- LOL-5 musi uwzględnić plan zaangażowania typowanego Inspektora w inne działania Departamentu.		
5	LOL-5 (SAR) przekazuje wyznaczonemu Inspektorowi przygotowaną dokumentację niezbędną do przeprowadzenia inspekcji GA: <ul style="list-style-type: none">• LK-GA-01 Listy Kontrolne;• GEN-06 Nota zmieniająca;• GEN-10 Upoważnienie/-a do wykonania inspekcji;• GEN-13 <i>Teczkę inspekcji</i> zawierającą dane określone w pkt 8.3• GEN-14 Protokół Kontroli Doraźnej. <i>Uwaga:</i> LOL-5 na etapie przygotowywania dokumentów zakłada sprawę w SEOD.		
FAZA 2 – INSPEKCJA (wyciąg z procedury inspekcji):			
6	Inspektorzy przeprowadzają inspekcję zgodnie ze stosowną procedurą.	PNO-5-10-00	
7	W trakcie audytu Inspektorzy weryfikują zgodność stanu faktycznego działalności użytkownika statku powietrznego z obowiązującymi normami/przepisami.		
8	Inspektor stwierdzający uwagi wypełnia druk Protokołu Kontroli Doraźnej, w którym w sposób wyczerpujący, zrozumiały oraz zwięzły opisuje stwierdzone ustalenia i przypisuje im odpowiednią kwalifikację. Sposób numeracji Raportów jest zgodny z PNO 1-02-06.	GEN-14 Protokół kontroli doraźnej	
9	Na zakończenie kontroli Inspektor informuje kontrolowanego pilota o stwierdzonych uwagach, omawia je i upewnia się, że zostały zrozumiałe. Pilot, po zapoznaniu się z treścią protokołu, podpisuje Protokół (należy upewnić się, że wpisano czytelnie dane tego przedstawiciela) i otrzymuje jego kopię. Inspektor ma obowiązek poinformować kontrolowanego, że: <ul style="list-style-type: none">• ma on prawo odwołania się od wyników inspekcji;• ma prawo wnieść swoje uwagi do Protokołu z kontroli doraźnej;• ma prawo niepodpisania Protokołu z kontroli doraźnej;• podpisanie Protokołu z kontroli doraźnej oznacza jedynie pokwitowanie otrzymania 1 egzemplarza Protokołu z kontroli doraźnej;• stwierdzone NCR mogą ulec reklasyfikacji.		

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

FAZA 3 – PO-INSPEKCYJNA		
10	Po zakończeniu inspekcji, Inspektor wykonujący inspekcję weryfikuje posiadaną dokumentację pod względem merytorycznym oraz formalnym. Dokumentacja musi zawierać: 1) Komplet „Upoważnień” (druk GEN-13); 2) Wypełniony i podpisany GEN-14 Protokół z Kontroli Doraźnej; 3) Wypełnione i Podpisane Listy kontrolne; 4) Inne dokumenty dotyczące inspekcji, notatki, itp.; 5) Wypełniony GEN-06 Nota zmieniająca (o ile ma zastosowanie).	Nie dłużej niż 7 dni po inspekcji
11	Inspektor analizuje protokół z inspekcji i określa przepisy jakie zostały naruszone (o ile nie dokonano tego podczas inspekcji), określa ostateczną kwalifikację naruszenia i przekazuje dokumenty do Naczelnika LOL-1/2. Możliwe jest użycie drugiej strony protokołu.	Nie dłużej niż 14 dni po inspekcji
12	Adnotacje Naczelnika muszą znaleźć się na drugiej stronie Protokołu Kontroli Doraźnej. <ul style="list-style-type: none"> W przypadku negatywnej oceny Naczelnika LOL-1/2 - powrót do pkt 11; W przypadku oceny pozytywnej - Naczelnik LOL-1/2 akceptuje opracowany w pkt 11 Protokół Kontroli Doraźnej i przekazuje go do SAR. 	
13	SAR dokonuje kontroli formalno-prawnej: <ul style="list-style-type: none"> a) w przypadku stwierdzenia braków lub błędów w dokumentacji niezwłocznie zgłasza je odpowiedniemu Naczelnikowi LOL-1/2, który podejmuje działania w celu ich usunięcia; b) w przypadku stwierdzenia poprawności dokumentacji i zaistnienia NCR, SAR przygotowuje pismo przekazujące Protokół z NCR do właściwego departamentu ULC; c) uzupełnia Teczke inspekcji GA; d) uzupełnia Rejestr inspekcji GA (dysk M) oraz Rejestr NCR GA; e) przekazuje poprzez SEOD Protokół do właściwego departamentu ULC. 	
14	SAR monitoruje terminy procedowania sprawy przez Departament, do którego został przekazany Protokół.	max 90 dni
15	SAR gromadzi w Teczce Inspekcji GA wszelkie informacje związane ze sprawą i aktualizuje dokumentację.	Proces ciągły
16	SAR, po otrzymaniu informacji zwrotnej z Departamentu, o którym mowa w pkt 13 o zakończeniu sprawy, SAR: <ul style="list-style-type: none"> - dokonuje na Teczce Inspekcji GA adnotacji o zamknięciu NCR; - uzupełnia Rejestr NCR GA; - archiwizuje całą dokumentację; - zamyka sprawę w SEOD. <p><i>Uwaga: Niewykorzystany druk GEN-06 Nota zmieniająca nie wchodzi w zestaw dokumentacji i nie jest archiwizowany.</i></p>	

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

Załącznik A

Wytyczne w sprawie zawartości Programu naprawczego (PN)

1. Rozumienie NCR
 - 1) NCR stwierdzane przez ULC mogą wystąpić u Operatora na poziomie systemowym lub procesowym. NCR systemowe odnoszą się do złego funkcjonowania zarówno jakiegoś systemu jak i specyficznych wymagań technicznych, natomiast NCR na poziomie procesowym identyfikują konkretne źle działające procesy Operatora.
 - 2) W celu opracowania efektywnego PN, operator musi zrozumieć naturę słabości systemowych lub procesowych, które prowadzą do NCR.
2. Co jest NCR na poziomie systemowym?
 - 1) Przykładami systemów, do których odnoszą się NCR na poziomie systemowym są (ale nie tylko) następujące systemy:
 - a) System zarządzania bezpieczeństwem
 - b) System zapewnienia zgodności
 - c) System nadzoru operacyjnego
 - d) System zarządzania ciągłą zdolnością do lotu
 - e) Systemu szkoleń.
3. Co jest NCR na poziomie procesowym?
 - 1) NCR na poziomie procesowym identyfikują te procesy operatora, które nie funkcjonują i skutkują nieprawidłowością. Przykładowe procesy to:
 - a) Proces zarządzania dokumentacją
 - b) Proces zarządzania ryzykiem bezpieczeństwa
 - c) Proces audytu wewnętrznego
 - d) Proces raportowania zdarzeń
 - e) Proces zarządzania zmianą.
4. Zrozumienie PN
 - 1) Dla każdego stwierdzonego NCR, operator powinien przygotować formularz działań korekcyjnych (np. formularz wg wzoru w Załączniku B) lub wg wzoru własnego, który musi zawierać co najmniej niżej wymienione elementy:
 - a) „Faktyczna analiza NCR” – w tym miejscu powinno się:
 1. Zdefiniować problem – działania korekcyjne rozpoczynają się od jasnego zdefiniowania problemu. Im lepsze jest zdefiniowanie problemu tym łatwiejsze będzie zidentyfikowanie przyczyn i zaproponowanie rozwiązań. Aby zdefiniować problem należy odpowiedzieć na kilka pytań:
 - a. Co (What) się zdarzyło a nie powinno; lub co się zmieniło od momentu kiedy system był uznawany za spełniający wymagania lub co się nie zdarzyło a powinno?
 - b. Kiedy (When) ten problem się rozpoczął i jak często występuje;
 - c. Gdzie (Where) ten problem wystąpił fizycznie (miejsce) lub gdzie ten problem wystąpił w procesie/systemie (jakie zadania zostały wykonane)?
 - d. Jak ten problem wpływa na Operatora? Jaki jest duży? Czy może wzrosnąć? Jak wpływa na wskaźniki bezpieczeństwa (SPI)?
 2. Zidentyfikować polityki, procesu procedury lub praktyki, które dopuściły do wystąpienie nieprawidłowości
 3. Określić zasięg wpływu nieprawidłowości w systemie Operatora – czy jest to ograniczone do jednego obszaru/poziomu organizacyjnego czy też rozprzestrzenia się na inne poziomy /obszary.
 - b) „Analiza przyczyn źródłowych” - w tym miejscu należy wskazać procesy i czynniki wykorzystywane do określenia przyczyn wystąpienia nieprawidłowości – powinno to zawierać:
 1. Nazwę procesu wykorzystywanego do analizy przyczyn źródłowych;
 2. Analizę przyczyn źródłowych
 3. Identyfikację przyczyny źródłowej i wszystkich przyczyn sprzyjających.
Urząd nie sugeruje stosowania konkretnej metody RCA. Należy zastosować taką metodę, która jest właściwa dla wielkości i stopienia skomplikowania organizacji, ale powinna być zdefiniowana w podręczniku SMS. Nie jest wymagane stosowanie programów komputerowych - mogą

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






to być ręcznie przygotowane diagramy zgodnie z przyjętym standardem RCA (np. 5W, Fishbone/Ishikawa, mapa przyczynowa, itp.).

- c) „Krótkoterminowe działania naprawcze (naprawa)”. W tym miejscu oczekuje się wykonania następujących czynności:
1. Przeglądu procesów wewnętrznych związanych z każdym NCR w celu stwierdzenia czy istnieją inne przykłady nieprawidłowości;
 2. Opisanie krótkoterminowych działań (napraw) względem wszystkich zidentyfikowanych nieprawidłowości, priorytetyzowanych ryzykami bezpieczeństwa z podaniem osób odpowiedzialnych za realizację działań naprawczych.
- d) „Długoterminowe działania naprawcze” – opisują długoterminowe rozwiązania korygujące problem w systemie lub procesie, który doprowadził do NCR, zapewniające przed ponownym wystąpieniem. W tym miejscu oczekuje się:
1. Opisu działań długoterminowych korygujących zidentyfikowane przyczyny źródłowe oraz przyczyny wspierające;
 2. Określenia stanowiska i nazwiska osoby u Operatora odpowiedzialnego za implementację konkretnych działań naprawczych (*wskazana osoba powinna mieć właściwe uprawnienia i dostęp do zasobów*);
 3. Wyjaśnienia, jak potencjalne zagrożenia lub ryzyka wynikające z wdrażania działań naprawczych są oceniane, zmniejszane lub eliminowane.
- e) „Terminarz implementacji działań naprawczych” ma zapewnić najkrótszy możliwy czasokres implementacji działań naprawczych. W tym miejscu oczekuje się:
1. Określenia dat implementacji każdego działania naprawczego oraz terminu zakończenia całej akcji (nie dłuższego niż 90 dni lub w wyznaczonym przez Prezesa okresie);
 2. Określenia terminów czynności sprawdzających (follow-up) w celu określenia efektywności i skuteczności działań naprawczych – w rozsądnym terminie od ich wdrożenia (należy również określić osobę wykonującą te czynności sprawdzające).
- f) „Zatwierdzenie zaproponowanego CAP” przez Kierownika odpowiedzialnego (zarząd):
1. Imię, nazwisko i stanowisko,
 2. Podpis i data zatwierdzenia.

UWAGA: Program Naprawczy przed wdrożeniem podlega akceptacji przez Prezesa ULC.

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

Załącznik B
Formularz działań naprawczych (wzór)

Nazwa Operatora		
Główna siedziba:		Data:
Rozpatrywany system lub proces:	Numer niezgodności:	Plik:
Faktyczna analiza niezgodności Określ co się zdarzyło, jaki ma zasięg, gdzie wystąpiło w twoich operacjach i jaki to jest typ problemu		
 (patrz Załącznik A 4.1(a))		
Analiza przyczyn źródłowych Określ jaki typ analizy RCA zastosowano, jak była prowadzona analiza i jakie są jej wyniki		
 (patrz Załącznik A 4.1(b))		
Krótkoterminowe działania naprawcze (naprawa)		
 (patrz Załącznik A 4.1(c))		
Długoterminowe działania naprawcze (w tym ocena wszystkich powstających zagrożeń lub ryzyk związanych z implementacją działań naprawczych)		
 (patrz Załącznik A 4.1(d))		
Terminarz implementacji działań naprawczych		
 (patrz Załącznik A 4.1(e))		
Zatwierdzenie Kierownika Odpowiedzialnego (imię/Nazwisko)		Data

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

CELOWO
POZOSTAWIONO
PUSTE

Wydanie z: 17.07.2020 Zmiana Nr: 13	ZASADY POSTĘPOWANIA PO STWIERDZENIU NIEPRAWIDŁOWOŚCI	PNO-1-02-05 Strona 24/24
--	--	------------------------------------