

AGENCIJA ZA CIVILNO VAZDUHOPLOVSTVA CRNE GORE  
NACIONALNO NADZORNO TIJELO CRNE GORE

LISTA DOKAZA  
O USAGLAŠENOSTI  
SA OPŠTIM USLOVIMA  
ZA PRUŽANJE  
VAZDUHOPLOVNIH USLUGA  
(GENERAL REQUIREMENTS FOR  
THE PROVISION OF AIR  
NAVIGATION SERVICES—  
COMPLIANCE CHECKLIST)

DOKAZI  
PRILOGA 1

# LISTA DOKAZA O USAGLAŠENOSTI SA OPŠTIM USLOVIMA ZA PRUŽANJE VAZDUHOPLOVNIH USLUGA

## TEHNIČKA I OPERATIVNA KOMPETENTNOST I SPOSOBNOST (OU 1)

Provajder vazduhoplovnih usluga dužan je da pruža usluge na siguran, efikasan, neprekidan i održiv način, u skladu sa odgovarajućim nivoom zahtjeva za određeni vazdušni prostor. U te svrhe, on mora da održava odgovarajući tehnički i operativni kapacitet i obezbijedi stručne kadrove.

### **DOKAZ O USAGLAŠENOSTI:**

Ovaj uslov obuhvaćen je ostalim Opštim uslovima i kao takav neće biti procjenjivan odvojeno.

## 2. ORGANIZACIONA STRUKTURA, UPRAVLJANJE I PLANIRANJE (OU 2)

### 2.1. Organizaciona struktura (OU 2.1)

Provajder vazduhoplovnih usluga dužan je da organizuje i upravlja organizacijom u skladu sa strukturom koja podržava sigurno, efikasno i neprekidno pružanje usluga.

Organizacionom strukturom se utvrđuju:

- (a) ovlašćenja, dužnosti i odgovornosti lica na pojedinim radnim mjestima, a posebno
- (b) odgovornosti zaposlenih na rukovodećim radnim mjestima na kojima se obavljaju poslovi vezani za sigurnost, kvalitet, bezbjednost, finansije i ljudske resurse;
- (b) odnos i linije izvještavanja između različitih djelova i procesa organizacije.

### **DOKAZ O USAGLAŠENOSTI SA OU 2.1:**

1. Šema organizacione strukture provajdera vazduhoplovnih usluga.
2. Dokumentacija o organizacionoj strukturi provajdera vazduhoplovnih usluga, odnosi i linije izvještavanja između različitih djelova organizacije (Pravilnik o organizaciji i sistematizaciji poslova, Katalog poslova i radnih mjesta, Katalog zadataka).
3. Opis poslova (ovlašćenja, dužnosti i odgovornosti) lica na rukovodećim radnim mjestima na kojima se obavljaju poslovi vezani za sigurnost, kvalitet, bezbjednost, finansije i ljudske resurse (Katalog poslova i radnih mjesta).
4. Ugovori o nivou usluga u okviru organizacije (Service Level Agreements-SLAs).

## **2.2. Organizaciono upravljanje i planiranje (OU 2.2)**

Provajder vazduhoplovnih usluga dužan je da izradi Plan poslovanja (*Business Plan*) za period od najmanje pet godina koji:

- (a) obrazlaže opšte ciljeve provajdera vazduhoplovnih usluga i strategiju njihovog ostvarivanja, u skladu s cjelokupnim dugoročnim planom i relevantnim obavezujućim zahtjevima koji se odnose na razvoj infrastrukture ili tehnologije;
- (b) sadrži odgovarajuće pokazatelje aktivnosti (*Performance Objectives*) u pogledu kvaliteta i nivoa usluga, sigurnosti i ekonomske isplativosti.

Provajder vazduhoplovnih usluga dužan je da izradi godišnji plan (*Annual Plan*) za svaku narednu godinu kojim se, po potrebi, detaljnije određuju djelovi plana poslovanja i opisuju eventualne izmjene.

Godišnji plan treba da obuhvati obezbjeđenje nivoa i kvaliteta usluga koji se odnose na kapacitet, sigurnost i očekivana kašnjenja, kao i:

- (a) podatke o uvođenju nove infrastrukture ili razvojnih poslova i obrazloženja kako oni doprinose unapređenju nivoa i kvaliteta usluga;
- (b) pokazatelje efikasnosti (*Performance Indicators*) na osnovu kojih se objektivno može procijeniti nivo i kvalitet usluga;
- (v) očekivano kratkoročno finansijsko stanje provajdera vazduhoplovnih usluga, promjene ili uticaj na plan poslovanja.

### **DOKAZ O USAGLAŠENOSTI SA OU 2.2:**

1. Petogodišnji strateški plan poslovanja (5 Years Strategic Business Plan).
2. Godišnji plan poslovanja.

## **3. UPRAVLJANJE SIGURNOŠĆU I KVALITETOM (OU 3)**

### **3.1. Upravljanje sigurnošću (OU 3.1)**

Provajder vazduhoplovnih usluga uspostavlja sistem upravljanja sigurnošću, pri čemu je obavezan da uspostavi formalne veze sa svim subjektima koji direktno mogu da utiču na sigurnost pružanja usluga.

### **DOKAZ O USAGLAŠENOSTI SA OU 3.1:**

1. Ugovori o nivou usluga sa svim eksternim subjektima koji direktno mogu da utiču na sigurnost pružanja usluga (*Service Level Agreements-SLAs*).

### **3.2. Upravljanje kvalitetom usluga (OU 3.2)**

Provajder vazduhoplovnih usluga dužan je da uspostavi sistem upravljanja kvalitetom, koji obuhvata sve usluge koje pruža i koji, u skladu sa sledećim principima, treba da:

- (a) definiše politiku upravljanja kvalitetom na način koji zadovoljava potrebe različitih korisnika usluga;
- (b) uspostavlja program obezbeđivanja kvaliteta koji sadrži postupke kojima se verifikuje da se svi poslovi obavljaju u skladu sa odgovarajućim zahtjevima, standardima i procedurama;
- (v) pruža dokaze o funkcionisanju sistema kvaliteta na osnovu priručnika i dokumentacije za praćenje sistema kvaliteta;
- (g) imenuje lica odgovorna za praćenje usaglašenosti i usklađenosti procedura, radi obezbeđenja bezbednih i efikasnih operativnih postupaka;
- (d) sprovodi kontrolu sistema održavanja kvaliteta usluga i, ako je potrebno, preduzima korektivne mjere.

Sertifikat EN ISO 9001, izdat od akreditovane organizacije koja obuhvata usluge u vazdušnoj plovidbi, dovoljan je dokaz o usaglašenosti. Provajder vazduhoplovnih usluga dužan je da, na zahtjev Agencije, dostavi dokumentaciju koja se odnosi na sertifikat o upravljanju kvalitetom.

#### **DOKAZ O USAGLAŠENOSTI SA OU 3.2:**

##### **Dokaz 1:**

1. Sertifikat kvaliteta ISO 9001, ili

##### **Dokaz 2:**

1. Politika kvaliteta.
2. Procedure za program obezbeđenja kvaliteta (Upravljanje dokumentima, Upravljanje zapisima, Interna provjera, Korektivne mjere, Preventivne mjere, Upravljanje neusaglašenim proizvodom).
3. Priručnik sistema kvaliteta (Poslovnik o kvalitetu) i dokumentacija za praćenje sistema kvaliteta (procedure za izvršenje ATM, CNS, MET i AIS procesa, dokumentacija interne provjere kvaliteta i zapisi kvaliteta).
4. Odgovornosti lica za sistem upravljanja kvalitetom.

### **3.3 Dokumentacija za rad (*Operations Manuals*) (OU 3.3)**

Provajder vazduhoplovnih usluga dužan je da ima izrađenu i ažuriranu dokumentaciju za rad koja se odnosi na pružanje usluga, koju koristi operativno osoblje, i da obezbijedi:

- (a) da dokumentacija za rad sadrži uputstva i informacije koje su neophodne za obavljanje dužnosti operativnog osoblja;
- (b) da relevantni djelovi dokumentacije za rad budu dostupni odgovarajućem operativnom osoblju;
- (v) da operativno osoblje bude blagovremeno obaviješteno o izmjenama i dopunama dokumentacije za rad koje se odnose na njihove dužnosti i datum njihove primjene.

#### **DOKAZ O USAGLAŠENOSTI SA OU 3.3:**

##### **Dokaz 1:**

1. Sertifikat kvaliteta ISO 9001, ili

##### **Dokaz 2:**

1. Dokumentacija za rad operativnog osoblja (uputstva za rad, operativne instrukcije i postupci za rad) sa uputstvima i informacijama neophodnim za obavljanje dužnosti.
2. Postupak upravljanja dokumentima.

#### **4. Bezbjednost (*Security*) (OU 4)**

Provajder vazduhoplovnih usluga dužan je da uspostavi sistem upravljanja bezbjednošću da bi obezbijedio:

- (a) bezbjednost objekata, opreme i osoblja, s ciljem sprečavanja protivpravnih radnji usmjerenih na pružanje usluga;
- (b) bezbjednost operativnih podataka koje prima, izrađuje ili na drugi način koristi, tako što će pristup podacima ograničiti samo na ovlašćena lica.

Sistem bezbjednosti određuje:

- (a) procedure koje se odnose na procjenu i ublažavanje rizika, praćenje i unapređenje bezbjednosti, analizu stanja i prenošenje iskustava;
- (b) mjere namijenjene za otkrivanje proboja bezbjednosti i za uzbunjivanje osoblja odgovarajućim upozorenjima;
- (v) mjere kojima se otklanjaju posljedice proboja bezbjednosti, identifikuju postupci oporavka i procedure ublažavanja, kako bi se spriječio ponovni proboj bezbjednosti.

Provajder vazduhoplovnih usluga dužan je da, u skladu s potrebama, svom osoblju osigura bezbjednosno odobrenje (*Security Clearance*) i uspostavi koordinaciju sa odgovarajućim vojnim i civilnim organima, s ciljem ostvarenja bezbjednosti objekata, osoblja i podataka.

#### **DOKAZ O USAGLAŠENOSTI SA OU 4:**

1. Politika bezbjednosti.
2. Priručnik za upravljanje bezbjednošću (Security Management Manual-SECMM)
3. Postupci za bezbjednost (koncept bezbjednosti) infrastrukture (objekti, uređaji, IT sistem) i zaposlenih.
4. Postupci za bezbjednost operativnih podataka i način obezbjeđenja pristupa podacima licima koja su za to ovlašćena.
5. Postupci za procjenu i ublažavanje rizika u vezi bezbjednosti.
6. Postupci za praćenje i unapređenje nivoa bezbjednosti.
7. Postupci za analizu stanja bezbjednosti.
8. Postupci za prenošenje iskustava.
9. Postupci za otkrivanje proboja bezbjednosti i za uzbunjivanje osoblja odgovarajućim upozorenjima.
10. Mjere za otklanjanje posljedica proboja bezbjednosti.
11. Mjere za identifikaciju postupaka oporavka i postupci ublažavanja kako bi se spriječio ponovni proboj bezbjednosti.

## **5. LJUDSKI RESURSI (OU 5)**

Provajder vazduhoplovnih usluga dužan je da angažuje odgovarajuće obučeno osoblje kako bi obezbijedio pružanje usluga na siguran, efikasan, neprekidan i održiv način. U tom kontekstu, dužan je da ustanovi politiku odabira, zapošljavanja i obuke osoblja.

### **DOKAZ O USAGLAŠENOSTI SA OU 5:**

1. Pravilnik o organizaciji i sistematizaciji poslova.
2. Procedura regrutacije i selekcije kandidata.
3. Koncept obuke vazduhoplovnog osoblja.

## **6. FINANSIJSKA SPOSOBNOST (OU 6)**

### **6.1. Ekonomski i finansijski kapacitet (OU 6.1)**

Provajder vazduhoplovnih usluga dužan je da ispunjava svoje finansijske obaveze, kao što su fiksni ili varijabilni troškovi poslovanja ili troškovi kapitalnih investicija. Provajder vazduhoplovnih usluga dužan je da primjenjuje odgovarajući računovodstveni sistem i da pokaže sposobnost ispunjavanja finansijskih obaveza kroz godišnji plan, kao što je navedeno u tački 2.2. ovog priloga, kao i kroz propisanu formu finansijskog izvještavanja.

### **6.2. Revizija finansijskog poslovanja (OU 6.2)**

Provajder vazduhoplovnih usluga dužan je da pruži dokaze o redovnoj reviziji svoga finansijskog poslovanja od strane nezavisne revizorske kuće.

### **DOKAZ O USAGLAŠENOSTI SA OU 6.1 i OU 6.2:**

1. Bilans stanja i računa.
2. Izvještaj o reviziji finansijskog poslovanja od strane nezavisne revizorske kuće.

## **7. ODGOVORNOST I OSIGURANJE (OU 7)**

Provajder vazduhoplovnih usluga dužan je da ima odgovarajuće pokriće od odgovornosti u skladu s propisima.

Metod koji će biti izabran za pokriće mora da odgovara potencijalnim gubicima i šteti, uzimajući u obzir pravni status provajdera vazduhoplovnih usluga i raspoloživi nivo komercijalnog osiguranja.

Ugovor o korišćenju usluga između dva provajdera vazduhoplovnih usluga mora da uredi podjelu odgovornosti između ugovornih strana.

### **DOKAZ O USAGLAŠENOSTI SA OU 7:**

1. Dokumentacija o pokriću od odgovornosti (npr. Ugovor o osiguranju, bankarske garancije, odluka Države).
2. U slučaju da vam drugi provajderi vazduhoplovnih usluga, pružaju usluge ili dostavljaju informacije: Ugovor o dodatnom osiguranju od odgovornosti koja proizilaze iz obavljanja djelatnosti tih drugih provajdera.

## **8. KVALITET USLUGA (OU 8)**

### **8.1. Otvoreno i transparentno pružanje usluga (OU 8.1)**

Provajder vazduhoplovnih usluga pruža usluge na otvoren i transparentan način. Provajder vazduhoplovnih usluga dužan je da objavi uslove za korišćenje usluga i da uspostavi formalni konsultativni proces s korisnicima, bilo individualno ili grupno, najmanje jednom godišnje.

Provajder vazduhoplovnih usluga ne smije diskriminisati korisnika ili kategorije korisnika usluga zbog državne pripadnosti.

### **DOKAZ O USAGLAŠENOSTI SA OU 8.1:**

1. Publikovani uslovi za korišćenje usluga (npr. AIP).
2. Pregled sastanaka, foruma, učesnika u okviru konsultativnog procesa sa korisnicima, godišnji izvještaji međunarodnih organizacija (ACE Benchmarking Report, PRR), kao i informacije sadržane u SBB).
3. Formalna izjava u okviru politike provajdera vazduhoplovnih usluga kojom se on obavezuje da pruža usluge na nepristrasan i nediskriminatoran način.



## **8.2. Planovi za slučaj nepredviđenih situacija (*Contingency Plans*) (OU 8.2)**

Najkasnije jednu godinu od sticanja sertifikata, Provajder vazduhoplovnih usluga dužan je da izradi planove za slučaj nepredviđenih situacija koje mogu dovesti do značajne degradacije ili prekida u pružanju usluga.

### **DOKAZ O USAGLAŠENOSTI SA OU 8.2:**

1. Planovi za slučaj nepredviđenih situacija koje mogu dovesti do značajne degradacije ili prekida u pružanju usluga.
2. U slučaju neposjedovanja istih, Plan mjera za njihovu izradu i primjenu najkasnije jednu godinu od sticanja sertifikata.

## **9. ZAHTJEVI ZA IZVEŠTAVANJEM (OU 9)**

Provajder vazduhoplovnih usluga podnosi Agenciji godišnji izvještaj o aktivnostima. Izvještaj obuhvata finansijske rezultate, operativne i druge aktivnosti i razvoj djelatnosti, a posebno iz oblasti sigurnosti.

Godišnji izvještaj treba da sadrži:

- procjenu nivoa kvaliteta pruženih usluga i procjenu sigurnosnog nivoa;
- aktivnosti provajdera vazduhoplovnih usluga u poređenju s pokazateljima aktivnosti ustanovljenih u poslovnom planu, uzimajući u obzir stvarne aktivnosti u odnosu na godišnji plan, korišćenjem pokazatelja efikasnosti ustanovljenih u godišnjem planu;
- ostvaren razvoj djelatnosti i infrastrukture;
- finansijske rezultate, ako nisu posebno objavljeni;
- informacije o formalnim konsultativnim procesima s korisnicima usluga;
- informacije o politici ljudskih resursa.

### **DOKAZ O USAGLAŠENOSTI SA OU 9:**

1. Sadržaj i forma godišnjeg izvještaja.
2. Usvojeni Godišnji izvještaj za prethodnu godinu.