



MONTENEGRO
CIVIL AVIATION AGENCY

Management System- Compliance Monitoring NCC/NCO Workshop

10 Mart 2015, Podgorica

Sadržaj

Sistem upravljanja -The Management System

Svrha Sistema upravljanja

Dokumentacija i implementacija Sistema upravljanja

Sistem upravljanja sigurnošću i Sistem praćenja usklađenosti

Što se dogodilo s ranijim sistemom kvaliteta?

Menadžer praćenja usklađenosti– Compliance Monitoring Manager (CMM)

Generalno

Upravljanje usklađenošću– Compliance Management (CM)

Praćenje usklađenosti-funkcija i program

Auditi i inspekcije

Auditori i Inspektori

Nalazi, korektivne I preventivne akcije

Klasifikacija nalaza

Sistem upravljanja -The Management System

Svrha Sistema upravljanja

- Svrha Sistema upravljanja je da uspostavi politiku upravljanja, da rasporedi ciljeve iz ove politike i da obezbijedi postizanje tih ciljeva kroz dosljednu primjenu jasno definisanih procedura i odgovornosti.
- Sistem upravljanja organizacije može uključivati različite pod-sisteme, koje se odnose na upravljanje kvalitetom, upravljanje sigurnošću, finansijsko upravljanje itd...
- Cijeli set priručnika organizacije (dokumentacija organizacije) koji opisuju filozofiju, politiku, način rada, odgovornosti i ključne procese koji se odnose na sigurnost, smatra se dokumentacijom Sistema upravljanja.
- Ključno pitanje za organizacije će biti, kako da dokumentuju sve opšte organizacijske aspekte iz Sistema upravljanja koji su zahtijevani regulativom. Jedna od mogućnosti je npr., Priručnik upravljanja organizacijom (Organisation Management Manual-OMM), koji je dio dokumentacije organizacije (dokumentacija Sistema upravljanja).

Sistem upravljanja -The Management System

Dokumentacija i implementacija Sistema upravljanja

- Kao što je navedeno u Basic Regulation (EC) No 216/2008, organizacija mora da implementira i održava Sistem upravljanja kako bi se osigurala usklađenost sa osnovnim zahtjevima, u cilju pružanja sigurnih usluga i kontinuiranog poboljšanja ovog sistema.
- "Implementacija" i "Održavanje" sistema upravljanja znači da:
 - 1) Filozofija, politike, procedure i zadatke, uključujući dužnosti, odgovornosti i smjer preduzetih akcije moraju biti implemetirane i dokumentovane kroz odgovarajući set priručnika.
 - Organizacijska dokumentacija
 - Dokumentacija Sistema upravljanja
 - 2) Zaposleni moraju biti obučeni na osnovu ove dokumentacije. .
 - Obuka

Sistem upravljanja -The Management System

Dokumentacija i implementacija Sistema upravljanja

- 3) Kvalifikacije i performanse pojedinaca, njihovo pridržavanje zahtjeva iz dokumentacije i na kraju, ali ne i najmanje važno, ishod/efekat njihovog rada mora biti provjeren.
 - Provjere (Checking)
 - Praćenje usklađenosti (Compliance monitoring)
 - Testiranje

- 4) Stečena iskustva će pomoći u daljem razvoju organizacije (uključujući i Sistem upravljanja) proizvoda i usluga.
 - Povratna informacija (feedback)
 - Kontinuirano poboljšanje

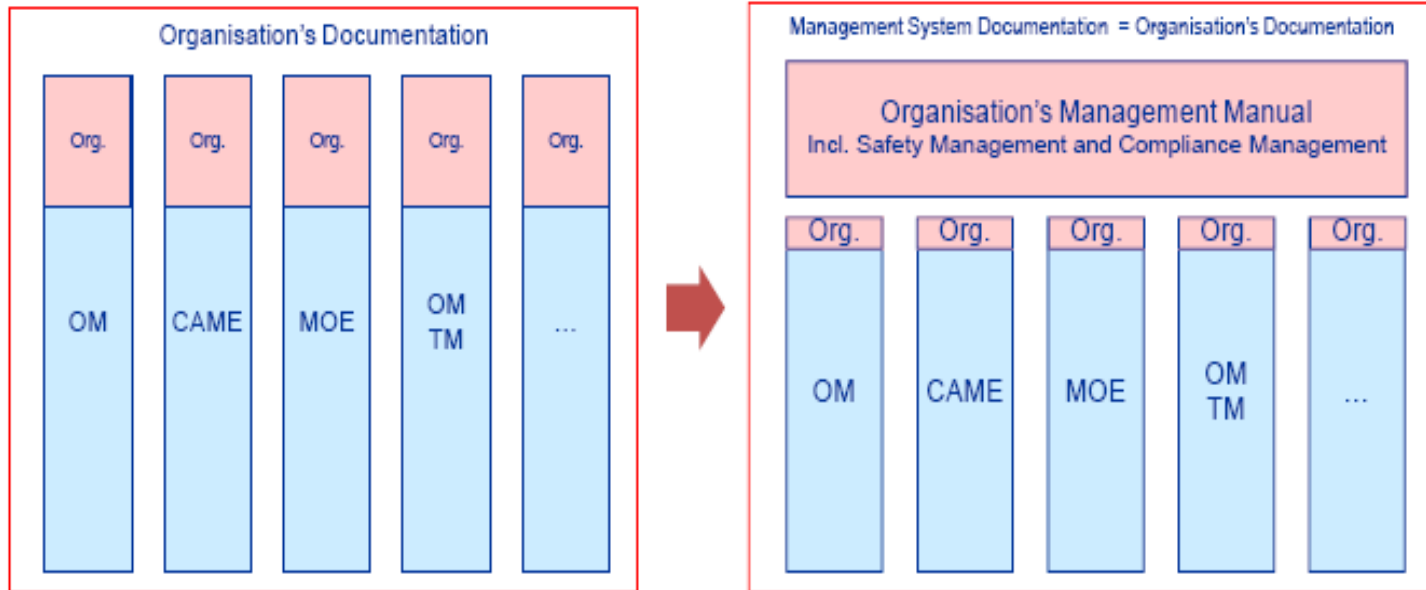
Sistem upravljanja -The Management System

Dokumentacija i implementacija Sistema upravljanja-OMM

- Vazduhoplovna industrija pati od dupliranja definicija i zahtjeva u priručnicima. Novi propisi koji se tiču Sistema upravljanja sada dopuštaju da se izbjegne ovo ponavljanje organizacijskih aspekata. Ovaj pristup daje šansu za pojednostavljenje, naročito za složene organizacije.
- Za složene organizacija, preporučuje se da se razvije kontrolni priručnik koji opisuje opšte detalje organizaciji, odgovornosti, postupke, itd..., koji su zajednički i validni i za druge priručnike /dokumenta organizacije. Specifične teme koje se npr., odnose na operacije, obuku, održavanje još uvijek ostaju dokumentovane u odgovarajućim priručnicima (npr MOE, CAME, TM, OM, FSTD) u skladu sa odgovarajućim dijelom regulative.
- Kontrolni priručnik može biti imenovan „ Organizacijski priručnik o upravljanju “- “ Organisation Management Manual (OMM) “ , jer ovaj priručnik opisuje organizaciju u cjelini.

Sistem upravljanja -The Management System

Dokumentacija i implementacija Sistema upravljanja-OMM



Sistem upravljanja -The Management System

Sistem upravljanja sigurnošću i Sistem praćenja usklađenosti (Safety Management System and Compliance Monitoring System)

- AMC i GM materijal regulative Air Operations; Prilog III: Part-ORO (organizacijski zahtjevi) naglašava, u zahtjevima za sistem upravljanja, da organizacije moraju da uspostave i održavaju:
 - Sistem upravljanja sigurnošću-SMS i,
 - Sistem praćenja usklađenosti-CMS
- EASA jasno navodi da ovi zahtjevi ne nameću poseban Sistem upravljanja sigurnošću-SMS ili poseban Sistem praćenja usklađenosti-CMS
- Umjesto prostog dodavanja što bi dovelo do posebnog SMS priručnika i posebnog CMS priručnika pored Priručnika o upravljanju organizacijom-OMM, preporučuje se da se teži ka integrisanom sistemu, gdje je sigurnost jedan od parametara koji treba uzeti u obzir prilikom svake odluke.
- Integrisano upravljanje omogućuje menadžerima da prepoznaju i uzmu u obzir sve značajne uticaje na njihove organizacije, kao što su: strateški pravci njihovog poslovanja, relevantni zakoni i standardi, interne politike i kulture, rizici i opasnosti, zahtjevi za resursima i potrebe koje mogu zahvatiti bilo koji aspekt rada organizacije.

Sistem upravljanja -The Management System

Što se dogodilo s ranijim sistemom kvaliteta?

- U ranim fazama razvoja novih zahtjeva EASA je istakla metamorfozu sistema kvaliteta:

"Agencija želi da naglasi da je koncept sistema kvaliteta, kakav je bio pod JAA sistemom i u postojećim EASA partovima, integrisan kao sistem praćenja usklađenosti postajući element sistema upravljanja organizacijom".
- U pogledu sistema kvaliteta EASA predlaže da se zadrži ono što regulatora zaista zanima kada je od organizacija zahtijevana primjena sistema kvaliteta: usklađenost sa regulatornim zahtjevima.
- Kao posljedicu, EASA smatra da je neophodno jednostavno zahtijevati da sistem praćenja usklađenosti bude, umjesto sistema kvaliteta, dio Sistema upravljanja.

Zaključak:

- Organizacije koje već održavaju djelotvoran sistem sigurnosti i sistema upravljanja kvalitetom imaju vrlo dobru osnovu za daljnji razvoj njihove organizacije i usklađivanje sa novim Implementacionim pravilima.
- Sistem kvaliteta uključujući i aktivnosti za osiguranje kvaliteta (npr: auditi, inspekcije, evaluacija-procjene upravljanja) se sada zove Sistem praćenja usklađenosti- Compliance Monitoring System.

Menadžer praćenja usklađenosti– Compliance Monitoring Manager (CMM)

Generalno-pitanja

- Da li su odgovornosti i dužnosti Compliance Monitoring Manager-a sveobuhvatno definisane?
- Ima li Compliance Monitoring Manager direktan pristup odgovornom rukovodiocu-AM?
- Da li je osigurano, da Compliance Monitoring Manager nije jedan od nominovanih rukovodilaca/osoba?

Generalno-zahtjevi

- Compliance Monitoring Manager treba da bude izabran/određen od strane odgovornog rukovodioca-AM
- Odgovornosti, dužnosti i nadležnosti Compliance Monitoring Manager-a treba da sadrže:
 - Obavezu obezbjeđivanja da se aktivnosti organizacije prate radi usklađenosti sa važećim propisima i standardima, kao i svim dodatnim zahtjevima utvrđenim od strane organizacije
 - Obavezu obezbjeđivanja da se ove aktivnosti sprovode na odgovarajući način pod nadzorom nadležnih rukovodilaca.
 - Odgovornost obezbjeđivanja da se program praćenja usklađenosti ispravno implementira, održava, kontinuirano revidira i poboljšava.

Menadžer praćenja usklađenosti– Compliance Monitoring Manager (CMM)

- Obavljanje audita i inspekcija u oblastima u kojima ima odgovarajuću stručnost . CMM može imenovati jednog ili više auditora odabirom osoblja koje imaju odgovarajuću stručnost , bilo unutar ili izvan organizacije, osiguravajući njihovu nezavisnost
- Direktan pristup odgovornom rukovodiocu-AM.
- Ne bi trebao bit jedan od nominiovanih rukovodilaca/osoba .
- Sposobnost da se pokažu relevantna znanja, pozadina i odgovarajuće iskustvo koje se odnose na aktivnosti organizacije, uključujući znanje i iskustvo u praćenju usklađenosti.
- Pristup svim dijelovima organizacije, i ako je potrebno, bilo koje ugovorene organizacije

Menadžer praćenja usklađenosti– Compliance Monitoring Manager (CMM)

- U slučaju da ista osoba obavlja obaveze Compliance Monitoring Manager-a i Safety Manager-a, Odgovorni rukovodilac- Accountable Manager treba da osigura da je dovoljno resursa dodijeljeno za obje funkcije.

Nekompleksne organizacije

- Zadatke Compliance Monitoring Manager može obavljati Accountable Manager pod uslovom da je pokazao da posjeduje odgovarajuću stručnost

Upravljanje usklađenošću– Compliance Management (CM)

Praćenje usklađenosti-funkcija i program

Generalno-pitanja

- Da li je organizacijski program za praćenje usklađenosti adekvatan veličini, složenosti i djelatnosti organizacije?
- Da li je obim praćenja usklađenosti odgovarajući za složenost i djelatnost organizacije?
- Da li su elementi Programa praćenja usklađenosti kompletni?

Generalno-zahtjevi

- Praćenje usklađenosti-Compliance Monitoring je funkcija, koji prati usklađenost organizacije sa svim relevantnim zahtjevima i standardima, uključujući i one iz upravljanja sigurnošću.-Safety Management. Provjera usklađenosti se uglavnom sprovodi kroz procese audita i inspekcija.
- Compliance Monitoring Funkcijom upravlja Compliance Monitoring Manager.
- Organizaciono uređenje:
 - -Osnovna struktura organizacijskog uređenja Compliance Monitoring Funkcije mora da bude prilagođena veličini, složenosti i djelatnosti organizacije. Uređenje mora da bude definisano i ilustrovano unutar organizacijske strukture. Za funkcije upravljanja, različiti nivoi i sofisticiranost alata i sredstava se koriste za Compliance Monitoring.

Upravljanje usklađenošću– Compliance Management (CM)

- Compliance Monitoring program bi trebalo da sadrži, zavisno od kompleksnosti:
 - Audite i inspekcijske procedure, uključujući prateće dokumente (npr. izvještaje o auditu / inspekciji);
 - Opseg i područje audita i inspekcije, uključujući i povezane kontrolne liste;
 - Raspored programa (npr raspored audita);
 - Praćenje i postupke korektivnih akcija;
 - Zapisi i sistem arhiviranja;
 - Compliance Monitoring obuku
- Compliance Monitoring Program bi trebalo da se na odgovarajući način primjenjuje, održava i stalno revidira i poboljšava.
- Compliance Monitoring Program treba da zahtijeva, da su svi aspekti organizacije periodično pregledani, unutar definisanog ciklusa;
- Kao minimum organizacija treba da nadgleda usklađenost sa procedurama koje su sami kreirali i gdje je odgovarajuće, da nadgleda:
 - privilegije organizacije i obim odobrenih/ deklariranih aktivnosti;
 - procedure sistema za upravljanje uključujući i upravljanje sigurnošću;
 - priručnike, zapise i evidencije;
 - standarde obuke

Upravljanje usklađenošću– Compliance Management (CM)

Auditi i inspekcije

Generalno-pitanja

- Da li postoji procedura za planiranje i program audita ?
- Da li procedura audita uključuje verifikaciju praktičnih uzoraka?
- Da li postoji procedura za planiranje i program inspekcija?
- Da li su auditi i inspekcije obimima / područjima posebno definisani?
- Da li postoji plan/planovi audita koji pokriva relevantne elemente i obim audita?
- Da li se auditi takođe fokusiraju na integritet Sistema upravljanja organizacije, uključujući upravljanje sigurnošću?
- Da li procedure audita i inspekcija uključuju izvještavanje, kao i praćenje i korektivne akcije?
- Da li su izvještaji o auditu i inspekciji dostupni? Da li oni pružaju sve relevantne informacije? Da li je uzorak obezbijeđen?
- Da li procedure audita i inspekcija uključuju nadzor primjene korektivnih akcija i praćenje njihove efektivnosti?
- Da li su procesi audita i inspekcije primjenjeni, uvježbani i efikasni?

Upravljanje usklađenošću– Compliance Management (CM)

Generalno-zahtjevi

- **Definicije i objašnjenja:**

- 'Audit' znači sistematičan, nezavisan i dokumentovan postupak za pribavljanje dokaza i objektivnu procjenu da bi se utvrdilo u kojoj mjeri su ispunjeni zahtjevi.
- 'Inspekcija' označava nezavisnu dokumentovanu ocjenu usklađenosti posmatranjem i prosuđivanjem, praćeno, na odgovarajući način mjerenjem, ispitivanjem ili baždarenjem, u cilju provjere usklađenosti s važećim zahtjevima
- Dok se za interne audite često misli da su test ili "ocjenjivanje" aktivnosti organizacije, oni su bitan alat za osiguranje sigurnosti. Oni pomažu menadžerima zaduženim za aktivnosti koje podržavaju pružanje usluga, da kontrolišu da – jednom kada su kontrole sigurnosnih rizika implementirane - one i dalje funkcionišu i efikasne su u održavanju kontinuirane operativne sigurnosti.
- Audit treba da ide dalje od provjere usklađenosti(compliance) sa regulatornim zahtjevima i usaglašenosti(conformance) sa standardima organizacije. Auditor treba da procijeni da li su procedure u upotrebi odgovarajuće i da li postoje bilo kakve radne prakse koje bi mogla imati nepredviđene posljedice po sigurnost.
- Nema potrebe da se auditi kategorišu prema fokusu audita (npr. audit sigurnosti, audit usklađenosti, itd...)

Upravljanje usklađenošću– Compliance Management (CM)

- Procedure audita i inspekcije
 - Procedure audita i inspekcije treba da sadrže sljedeće bitne korake:
 1. Planiranje;
 2. Priprema;
 3. Izvršenje;
 4. Izvještavanje;
 5. Pokretanje akcije;
 6. Praćenje primijenjenih mjera; i
 7. Praćenje efektivnosti.
 - U skladu sa praćenjem usklađenosti, obim i područja audita i inspekcije se moraju definisati.
 - Procedura treba da uključi, da su follow-up audit/mjere zakazani, kada je to potrebno, da bi se potvrdilo da su korektivne akcije izvršene i da su djelotvorne.
 - Da bi se osigurala fleksibilnost za zapise o izvršenim auditma/inspekcijama i za zakazivanje dodatnih događaja, plan treba da bude održavan kao poseban dokument ili fajl.

Upravljanje usklađenošću– Compliance Management (CM)

- Plan i raspored Audita:
 - Opseg audita treba da bude definisan u “Audit Planu”. Bez obzira kako je plan nazvan ili kreiran, osnove plana su:
 - o Spisak svih opsega audita kako je zahtijevano praćenjem usklađenosti;
 - o Reference na čekliste, zapise i sredstva koja se koriste za audit;
 - o Datum audita i predviđeno trajanje;
 - o Ime auditora.
 - Raspored audita treba da bude fleksibilan i da omogući neplanirane audite kada se identifikuju trendovi.
 - Da bi se osiguralo da svi aspekti organizacije budu pregledani periodično, preporučuje se određivanje intervala između audita, koji pokriva isti opseg i fokus. U idealnom slučaju, sve aspekte organizacije treba pregledati u roku od 12 uzastopnih mjeseci. Organizacija može povećati rok do 24 mjeseca. Međutim, malo je vjerovatno, da interval između audita veći od 24 mjeseca može biti efikasan.

Upravljanje usklađenošću– Compliance Management (CM)

- Plan inspekcija:
 - Područja inspekcije treba da budu definisana u “Planu inspekcija” i da uključe raspored inspekcija planiranih u toku godine. Bez obzira kako je plan nazvan ili kreiran, glavni elementi plana inspekcija su:
 - o Spisak svih oblasti/subjekata inspekcije audita kako je zahtijevano praćenjem usklađenosti;
 - o Teme koje će biti subjekt inspekcije;
 - o Period/frekvencija;
 - o Čekliste, zapise i sredstva koja se koriste za inspekciju određene teme;
 - o Odgovorne funkcije za subjekt inspekcije .

Upravljanje usklađenošću– Compliance Management (CM)

- Format izvještaja o auditu i inspekciji:
 - Izvještaj o auditu znači pismenu ocjenu auditora o rezultatima audita.
 - Izvještaj o inspekciji znači pismenu ocjenu inspektora o rezultatima inspekcije.
 - Forme audita i izvještaja se mogu kombinovati.
 - Obrazac za forme izvještaja mogu uključivati sljedeće ključne informacije :
 - o Identifikaciju izvještaja i sistem referenci i označavanja;
 - o Zaključak audita;
 - o Dodjelu definisane kategorije opsega/područja;
 - o Nalaz i nivo nalaza; ili
 - zapažanja;
 - o korektivne akcije i prioritetsnu listu mjera sa predloženom hronologijom; ili
 - preporuke;
 - o Potpise.

Upravljanje usklađenošću– Compliance Management (CM)

- Vazduhoplovne operacije (Kompleksni operator):
 - Vazduhoplovni operator treba da prati usklađenost sa operativnim procedurama koje su kreirane kako bi se osigurala sigurnost operacija, ploidbenost vazduhoplova i upotrebljivost operativne i sigurnosne opreme.
 - Tipični opsezi audita su, kako je primjenjivo:
 - operational procedures;
 - flight safety procedures;
 - operational control and supervision;
 - aircraft performance;
 - all weather operations;
 - communication and navigational equipment and practices;
 - mass, balance and aircraft loading;
 - instruments and safety equipment;
 - ground operations;
 - flight and duty time limitations, rest requirements, and scheduling;
 - aircraft maintenance/operations interface;
 - use of the MEL;

Upravljanje usklađenošću– Compliance Management (CM)

- flight crew;
- cabin crew;
- dangerous goods;
- security.

➤ Tipična područja za inspekcije su, kako je primjenjivo:

- actual flight operations;
- ground de-icing/anti-icing;
- flight support services;
- load control;
- technical standards.

Upravljanje usklađenošću– Compliance Management (CM)

Primjer Audit plana:

Scope of Audit	Department	Auditor	Tool	Year XY											
				January	February	March	April	May	June	July	August	September	October	November	December
Safety Management	Safety Manager	A. Sample	Checklist XX			X						X			
Operational Control	Dispatch	T.Airspeed	Checklist XX					X							
Mass & Balance	Flight Operations	A.Heavy	Checklist XX					X							
Anti- / De-Icing	Ground Operations	P.Snow ...	Checklist XX	X											X
Subcontractor XY	Line Maintenance	Y. Screw							X						
FSTD technical status	FSTD	T. Visual	Checklist XX										X		
....															

Upravljanje usklađenošću– Compliance Management (CM)

Primjer Audit izvještaja:

Date of Audit: Scope of Audit:
Department audited: Auditee:
Auditors:

List of Findings

Legal Reference	Ref. Manual	Finding	Class of Finding	Required Action	Responsible	Due date
ORO.GEN.160	OMM chapter xx	Occurrence Reporting: The organisation does not have any process for occurrence reporting and does not send any OR to CAA.	2	Establish Occurrence Process within the company and inform the employees about the procedure accordingly	AM	DD.MM.YYYY
...				

Upravljanje usklađenošću– Compliance Management (CM)

Auditori i Inspektori

Generalno-pitanja

- Je li osigurano da se inspekcija i audit obavlja od strane osoblja koje nije odgovorno za funkciju, proceduru ili proizvod koji se auditira?
- Da li svi auditori i inspektori imaju relevantna znanja, pozadinu i iskustvo, odgovarajuće za aktivnosti koje su predmet audita ili inspekcije, uključujući i znanje i iskustvo u praćenju usklađenosti?
- Da li postoji spisak auditora i inspektora?

Generalno-zahtjevi

- Compliance Monitoring Manager može obavljati sve audite i inspekcije sam / sama ili imenovati jednog ili više auditora odabirom osoblja koje imaju srodne nadležnosti/stručnosti bilo unutar ili izvan organizacije.
- Inspekcije i audite treba da se obavlja od strane osoblja koje nije odgovorno za funkciju, proceduru ili proizvod koji se auditira.
- Auditori i inspektori treba da imaju i prikažu relevantna znanja, pozadinu i iskustvo, odgovarajuće za aktivnosti koje su predmet audita ili inspekcije, uključujući i znanje i iskustvo u praćenju usklađenosti.

Upravljanje usklađenošću– Compliance Management (CM)

- Ako se vanjsko osoblje koriste za obavljanje audita ili inspekcije:
 - Svaka takva inspekcija ili audit se obavljaju pod odgovornošću Compliance Monitoring Managera; i
 - Organizacija je i dalje odgovorna da osigura da vanjsko osoblje ima odgovarajuće znanje, pozadinu i iskustvo, odgovarajuće za aktivnosti na kojima se vrši audit ili inspekcija; uključujući i znanje i iskustvo u praćenju usklađenosti.
 - Organizacija zadržava krajnju odgovornost za efikasnost funkcije praćenja usklađenosti, a posebno za efikasnu implementaciju i praćenje svih korektivnih akcija.
- ,Auditori treba da budu navedeni na planu audita, uključujući i njihov djelokrug rada.
- Na definisanom opsegu inspekcije, funkcija, odgovorna za inspekciju treba da bude imenovana.
- Ovlašćenja, dužnosti i odgovornosti auditora treba da uključe, kao minimum:
 - vođenje audita i inspekcije u skladu s definisanim procesima;
 - procjenjuje pitanja i procedure vezane sa upravljanjem sigurnošću;
 - ocjenjuje usklađenost organizacije u skladu sa Compliance Monitoring Programom;
 - potpomaže uspostavljanje audit i / ili inspekcijske čekliste;

Upravljanje usklađenošću– Compliance Management (CM)

- uspostavlja audit i / ili inspekcijski izvještaj, kako je primjenjivo;
- izvještava o identifikovanim nalazima / nedostacima / problemima direktno CMM / SM ili kako je primjenjivo, u skladu s procesima audita / inspekcije i daje preporuke za poboljšanje operacija organizacije, u smislu i efikasnosti i efektivnosti učinka ;
- Odbija audit / inspekciju ako:
 - nije obučen i kvalifikovan kao auditor
 - nije u poziciji da pokaže relevantna znanja, pozadina i iskustvo koje je odgovarajuće za aktivnosti koje su predmet audita ili inspekcija; I
 - je odgovoran za funkciju, proceduru ili proizvod koji se auditira (audit samo).

Primjer liste internih Auditora:

<i>Name of Auditor</i>	<i>Scope of activity</i>	<i>Initial training performed</i>	<i>Recurrent training performed</i>	<i>Next recurrent training due</i>
<i>H.Example</i>	<i>Management System</i>	<i>DD.MM.YYYY</i>	<i>DD.MM.YYYY</i>	<i>DD.MM:YYYY</i>
<i>T. Shipper</i>	<i>FSTD Evaluation Pilot aircraft type XY</i>	<i>DD.MM.YYYY</i>	<i>DD.MM.YYYY</i>	<i>DD.MM:YYYY</i>
<i>A. Schofield</i>	<i>FSTD QTG review aircraft type XY/FNPT MEP</i>	<i>DD.MM.YYYY</i>	<i>DD.MM.YYYY</i>	<i>DD.MM:YYYY</i>
...	

Upravljanje usklađenošću– Compliance Management (CM)

Nalazi, korektivne I preventivne akcije

Generalno-pitanja

- Da li postoje odredbe i procedure koje se odnose na rukovanje nalazima?
- Da li procedura zahtijeva da je definisan korektivni akcioni plan koja se bavi efektima neusklađenosti, kao i njihovim uzrocima?
- Da li procedura zahtijeva da je implementirana svaka sigurnosna mjera naložena od strane CAA?
- Da li procedura zahtijeva da se implementiraju sve relevantne obavezne sigurnosne informacije koje izdaje EASA uključujući direktive o plovidbenosti.
- Da li procedura zahtijeva da se prati implementacija preduzetih mjera i njihove efektivnosti?

Definicije i objašnjenja

- Korekcija je akcija otklanjanja otkrivenih neusklađenosti.
- Korektivne akcije su akcije za otklanjanje ili ublažavanje uzroka i spriječavanje ponavljanja postojećih otkrivenih neusklađenosti ili drugih neželjenih stanja ili situacije. Pravilno određivanje uzroka je od ključnog značaja za definisanje korektivnih akcija za sprečavanje ponavljanja.
- Preventivna akcija je akcija u cilju otklanjanja uzroka potencijalne neusklađenosti ili drugih neželjenih potencijalnih situacija.

Upravljanje usklađenošću– Compliance Management (CM)

- Upravljanje nalazima uključuje:
 - analizu uzroka nalaza
 - sprovođenje korektivne akcije
 - primjenu preventivne akcije

Generalno-zahtjevi

- Proces koji se odnose na nalaz treba da sadrži sljedeće korake:
 - Identifikacija uzroka neusklađenosti;
 - Uspostava korektivnih mjera;
 - Korektivne mjere;
 - Primjena preventivnih akcija;
 - Praćenje primjene; i
 - Praćenje njihove efektivnosti.
- Koraci se mogu integrisati i u proces audita i inspekcije. U takvim slučajevima, poseban proces treba da bude uspostavljen kako bi se osiguralo da se mjere i sve ostale informacije o sigurnosti, uključujući direktive o plovidbenost, naložene od strane trećih lica (npr CAA, EASA i sl) sprovode.

Upravljanje usklađenošću– Compliance Management (CM)

- Za praćenje primjene korektivnih i preventivnih akcija, uključujući njihovu efektivnost (učinkovitost), organizacija treba da uspostavi sredstva kojim bi se pratio follow-up. Takvo sredstvo može uključiti: :
 - Pozivanje na audit/inspekciju;
 - Kratki opis korektivnih akcija koje treba primijeniti;
 - Kratki opis preventivnih akcija koje treba primijeniti;
 - Odgovornu osobu, menadžera ili funkciju
 - Vremenski rok;
 - Kratak sažetak mjera;
 - Izjavu o statusu;
 - Potpise

Upravljanje usklađenošću– Compliance Management (CM)

Primjer Follow-up fajla:

Nr.	Ref.	Date	Corrective Action	Preventive Action	Time Limit	Measures Implemented	Status	Name	Sign
01	Inspection Report XXX	XX.XX.XX	The battery of the AED is to be replaced	Battery of the AED is to be checked regularly and the life cycle of the battery is to be monitored	XX.XX.XX	Battery replaced Process implemented and responsibilities assigned Control File implemented	closed		
02	...								
03	...								

Upravljanje usklađenošću– Compliance Management (CM)

Klasifikacija nalaza

Generalno-pitanja

- Da li uspostavljena kategorizacija u cilju klasifikovanja nalaza prema njihovoj ozbiljnosti?
- Da li su dodijeljeni rokovi za završetak korektivnih akcija / mjera?

Generalno

- Aneks III Uredbe o Air Operations Part ORO, ne daje smjernice ili prihvatljivo sredstvo usklađenosti za klasifikaciju nalaza. Najbolja praksa koja se već duže koristi za definiciju klasifikacije nalaza u ranijoj fazi sistema kvaliteta i da se ne bi kršile odredbe (EZ) 20042/2003 o kontinuiranoj plovidbenosti, treba da bude u skladu s Part-M:
 - Nivo 1 nalaza je značajna neusklađenost sa Part-M / Part-145 zahtjevima a koja smanjuje standarde sigurnosti i ozbiljno ugrožava sigurnost leta;
 - Nivo 2 nalaza je neusklađenost s Part-M / Part-145 zahtjevima koja bi mogli smanjiti sigurnosne standarde i eventualno ugroziti sigurnost leta.

Upravljanje usklađenošću– Compliance Management (CM)

Preporuke:

- Korišćenjem koncepta procjene rizika, koji predviđa klasifikaciju ozbiljnosti, klasifikaciju vjerovatnoće dešavanja i procjenu rizika, klasifikacija nivoa nalaza se može definisati na sljedeći način:
 - Nivo 1: Postoji uticaj na sigurnost i taj uticaj spada u crvenu zonu matrice rizika:
 - a) bez daljih operacija / aktivnosti do zatvaranja nalaza; i
 - b) odgovara levelu “ neprihvatljiv ”
 - Nivo 2: Može postojati uticaj na sigurnost i taj uticaj spada u žutu zonu matrice rizika:
 - a) nalaz mora da budei zatvoren u roku dospijeća (max 2 mjeseca); i
 - b) odgovara levelu “ prihvatljiv ”



Hvala na pažnji