

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

ROZDZIAŁ 2.2 – OGÓLNE ZASADY PROWADZENIA AUDYTU I INSPEKCJI OPERACYJNEJ

1 WSTĘP

1.1 Badanie zdolności Organizacji (aplikanta) do bezpiecznego prowadzenia wnioskowanych i/lub już prowadzonych operacji lotniczych w większości przypadków obejmuje, co najmniej kontrolę (audyt oraz inspekcje) funkcji operacyjnych, systemu zarządzania, struktury organizacyjnej, obsługi technicznej i naziemnej (handlingu), szkolenia, oraz podwykonawstwa.

1.2 Struktura zarządzania, metody i praktyki organizowania operacji lotniczych przez Organizację, kwalifikacje jego personelu, stan techniczny statków powietrznych i ich wyposażenia pokładowego oraz każdego innego wyposażenia służącego do kierowania lub nadzorowania prowadzonych przez Organizację operacji lotniczych, a także związane z nimi procedury, powinny być zgodne z wymaganiami obowiązującego prawa krajowego i unijnego.

1.3 Organizacja powinna uwzględniać w swoich działaniach wymagania i przepisy państw, nad terytorium których wykonuje loty oraz wymagania oraz warunki techniczne (*Approved Data*) podawane przez producentów sprzętu lotniczego. Organizacja często także może uzupełniać te wymagania swoimi własnymi standardami i zasadami operacyjnymi opisując je w Instrukcji Operacyjnej oraz w innej dokumentacji zakładowej.

1.4 Podstawowym zadaniem inspektorów ULC jest upewnienie się, czy organizacja jest zdolna do prowadzenia wnioskowanych operacji zgodnie z mającymi zastosowanie przepisami, wymaganiami oraz zasadami operacyjnymi opisanymi w dokumentacji systemu zarządzania, a także wykrywanie i dokumentowanie wszelkich praktyk niezgodnych z tymi zasadami oraz kontrolowanie skuteczności podejmowanych przez organizację działań korygujących, przy jednoczesnym pozostawieniu organizacji pełnej odpowiedzialności za bezpieczeństwo prowadzonych przez niego operacji oraz za zachowanie zgodności z wymaganiami.

1.5 Kluczowym elementem procesu certyfikacji jest certyfikacja systemu zarządzania organizacją, takiego jak system zapewnienia zgodności lub system zarządzania bezpieczeństwem. Certyfikacja jest jednym ze środków zapewniających, że organizacja wdrożyła system zarządzania odpowiedni do swojej działalności zgodnie ze swoją polityką (np. wg ORO.GEN.200). Certyfikacja systemu zarządzania umożliwia niezależne wykazanie, że system zarządzania

danej organizacji spełnia wyspecyfikowane wymagania (ORO.GEN.200), tzn.:

- czy procesy są zidentyfikowane i odpowiednio zdefiniowane?
- czy przypisane są odpowiedzialności?
- czy procesy są zaimplementowane i utrzymywane?;
- czy system jest efektywny i zdolny do ciągłej realizacji ustanowionej polityki i osiągnięcia oczekiwanych (pożądanych) wyników?

Zgodnie z nomenklaturą normy PN-EN ISO 9000, audyt certyfikacyjny jest tzw. audytem strony trzeciej.

Do oceny systemów zarządzania stosuje się właściwe do tego i opisane poniżej normy.

2. PODSTAWY NORMATYWNE

Kontrole realizowane w ramach procesu certyfikacji przewoźnika lotniczego są wykonywane z zastosowaniem wytycznych zawartych w następujących normach:

- PN-EN ISO 9000:2015-10 - Systemy zarządzania jakością. Podstawy i terminologia;
- PN-EN ISO 9001:2015-10 - Systemy zarządzania jakością. Wymagania;
- PN-EN ISO 19011:2018-08 – Wytyczne dotyczące audytowania systemów zarządzania;
- PN-EN ISO/IEC 17021-1:2019-09 - Ocena zgodności. Wymagania dla jednostek prowadzących audyty i certyfikację systemów zarządzania. Część 1: Wymagania;
- PN-EN ISO/IEC 17021-3:2019-03 - Ocena zgodności. Wymagania dla jednostek prowadzących audyty i certyfikację systemów zarządzania. Część 3: Wymagania dotyczące kompetencji do audytowania i certyfikacji systemów zarządzania jakością;
- PN-ISO 31000:2018-08 - Zarządzanie ryzykiem. Wytyczne.

3. DEFINICJE

3.1(a) **Audyt** oznacza systematyczny, niezależny i udokumentowany proces pozyskiwania **dowodów z audytu** oraz ich obiektywnej oceny w celu określenia stopnia spełniania **kryteriów audytu**;

3.1(b) **Kryteria audytu** – zestaw polityk, procedur lub wymagań – kryteria audytów są stosowane jako odniesienie, z którym porównuje się **dowody z audytu**;

Wydanie z: 17.07.2020 Zmiana Nr: 13	OGÓLNE ZASADY PROWADZENIA AUDYTU I INSPEKCJI OPERACYJNEJ	PNO-1-02-02 Strona 1/10
--	---	-----------------------------------

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

3.1(c) **Dowody z audytu** – zapisy, stwierdzenia faktu lub inne informacje, które są istotne ze względu na **kryteria audytu** i możliwe do zweryfikowania; dowód z audytu może być ilościowy lub jakościowy;

3.1(d) **Ustalenia z audytu** – wyniki oceny zebranych **dowodów z audytu** w stosunku do **kryteriów audytu** – ustalenia z audytu mogą wskazywać na zgodność albo niezgodność z kryteriami audytu, lub na możliwości doskonalenia; jeżeli kryteria audytu wynikają z wymagań prawnych (np. rozporządzenia (UE) nr 965/2012), to ustalenia z audytu określa się jako zgodność lub niezgodność. Ustalenia z audytu mogą prowadzić do zidentyfikowania możliwości doskonalenia lub zarejestrowania dobrych praktyk;

3.1(e) **Wniosek z audytu** – wynik **audytu**, przedstawiony przez **zespół audytujący** po rozważeniu celów audytu i wszystkich **ustaleń z audytu**;

3.1(f) **Klient certyfikowany** – organizacja, której system zarządzania jest certyfikowany;

3.2 **Inspekcja** oznacza akt obserwowania w czasie rzeczywistym określonego zdarzenia lub działania w celu upewnienia się, że służby i osoby funkcyjne Organizacji uczestniczące w tym działaniu przestrzegają wszystkich ustalonych zasad, norm, wymagań i procedur opisanych w Instrukcji Operacyjnej i innych dokumentach zakładowych Organizacji. Inspekcja obejmuje również sprawdzenie stanu technicznego i wyposażenia statku powietrznego oraz kompletności i aktualności dokumentacji.

3.3 „**Niespełnianie ustalonych wymagań**”, nazywane też zamiennie „**brakiem**” lub „**niezgodnością**”, należy rozumieć jako wykonanie lub zastosowanie ustalonych dla danego wyrobu lub czynności wymagań albo procedur w sposób niezgodny z obowiązującym dla nich standardem albo częściowe lub zupełne zaniechanie ich wykonania.

3.4 Audyty certyfikacyjne (strony trzeciej) dzielą się na:

a) **Audyty początkowe**, stosowane są w przypadkach kiedy ocena prawidłowości określonego procesu, produktu, operacji lotniczej i/lub usługi dokonywana jest po raz **PIERWSZY**, a w jej wyniku sprawdzany proces, produkt, operacja lotnicza i/lub usługa ma uzyskać określone zezwolenie, certyfikat wydawane przez ULC. System audytów początkowych ma także zastosowanie do

procesów związanych ze wznowieniem zezwoleń wygasłych.

b) **Audyty okresowe (tzw. audyt nadzoru)**, wykorzystywane są do prowadzenia planowej, okresowej kontroli zgodności stosowanych przez Organizację procedur i praktyk z wymaganiami odnośnych przepisów, norm i zasad w celu utrzymania ważności wcześniej wydanych Certyfikatów, zezwoleń, upoważnień itp.;

c) **Audyty doraźne**, wykorzystywane są dla doraźnego sprawdzenia zgodności stosowanych przez Organizację procedur i praktyk z ustalonymi dla nich wymaganiami.

3.5 **Korekcja** - działanie w celu wyeliminowania wykrytej niezgodności; korekcja może zostać wykonana przed, łącznie lub po działaniu korygującym;

3.6 **Działanie korygujące** - działanie w celu wyeliminowania przyczyny niezgodności i zapobieżenia ponownemu wystąpieniu;

3.7 **Działanie zapobiegawcze** - działanie w celu wyeliminowania przyczyny potencjalnej niezgodności lub innej potencjalnej sytuacji niepożądaney;

3.8 **Audytowany** - organizacja, która jest audytowana;

3.9 **Organizacja** - osoba lub grupa osób, pełniąc funkcje z przypisaniem odpowiedzialności, uprawnień i powiązań, do osiągnięcia swoich celów; pojęcie organizacja obejmuje co najmniej: samodzielnego handlowca, spółkę, korporację, firmę, przedsiębiorstwo, organ władzy, partnerstwo, stowarzyszenie, organizację charytatywną, instytucję albo część lub kombinację powyższych, niezależnie od posiadania osobowości prawnej, publiczną lub prywatną;

3.10 **Doskonalenie** - działanie mające na celu zwiększenie efektów działania; działanie może być powtarzające się lub jednorazowe;

3.11 **Zagrożenie** - źródło potencjalnej szkody; zagrożenie może być źródłem ryzyka;

3.12 **Ryzyko** - wpływ niepewności na cele; Ryzyko jest często określane w odniesieniu do potencjalnych zdarzeń i następstw lub ich kombinacji; ryzyko jest często wyrażone jako kombinacja następstwa zdarzenia (z uwzględnieniem zmian okoliczności) związanego z nim prawdopodobieństwa jego wystąpienia;

Wydanie z: 17.07.2020 Zmiana Nr: 13	OGÓLNE ZASADY PROWADZENIA AUDYTU I INSPEKCJI OPERACYJNEJ	PNO-1-02-02 Strona 2/10
--	---	-----------------------------------

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

3.13 **Źródło ryzyka** - element, który sam lub w połączeniu z innymi ma wewnętrzny potencjał, aby powodować powstanie ryzyka; źródło ryzyka może być materialne lub niematerialne;

3.14 **Zarządzanie ryzykiem** - skoordynowane działania dotyczące kierowania i nadzorowania organizacją w odniesieniu do ryzyka;

3.15 **Ocena ryzyka** - całościowy proces identyfikacji ryzyka, analizy ryzyka oraz ewaluacji ryzyka;

3.16 **Identyfikacja ryzyka** - proces wyszukiwania, rozpoznawania i opisywania ryzyka;

3.17 **Analiza ryzyka** - proces dążący do poznania charakteru ryzyka oraz określenia poziomu ryzyka;

3.18 **Poziom ryzyka** - wielkość ryzyka lub kombinacji ryzyk, wyrażona w postaci kombinacji następstw oraz ich prawdopodobieństwa;

3.19 **Następstwo** (konsekwencje) – rezultat zdarzenia mający wpływ na cele;

3.20 **Prawdopodobieństwo** - miara możliwości wystąpienia zdarzenia wyrażona jako liczba z przedziału od 0 do 1, gdzie 0 oznacza brak możliwości wystąpienia, a 1 oznacza absolutną pewność wystąpienia

4. ZASADY OGÓLNE

4.1 Podstawowym narzędziem, przy pomocy którego Urząd (ULC) sprawdza i kontroluje bezpieczeństwo prowadzonych przez Organizację operacji lotniczych, są kontrole (audyty oraz inspekcje operacyjne).

4.2 Zasadniczym celem prowadzenia audytu jest możliwie wczesne wykrywanie i/lub zapobieganie zdarzeniom, które obecnie lub w przyszłości będą wywierać negatywny wpływ na bezpieczeństwo lotów, a w szczególności poszukiwanie praktyk sprzecznych z:

- Wymaganiami mających zastosowanie przepisów krajowych i międzynarodowych;
- Wymaganiami operacyjnymi i organizacyjnymi ustalonymi dla realizacji danego procesu (operacji) w Instrukcji Operacyjnej;
- Procedurami zakładowymi Organizacji podanymi w szczegółowych instrukcjach wykonawczych.

4.3 Audyty są działaniami planowymi, prowadzonymi w oparciu o plan kontroli zatwierdzających oraz okresowych (cykl CNO, roczny i miesięczny plan bieżącego nadzoru

(CNO)) zatwierdzony przez Wiceprezesa Urzędu ds. Standardów Lotniczych (LO). Możliwe jest też podjęcie audytu doraźnego całej struktury organizacji lub wybranej jego części w razie wystąpienia podejrzenia, że operacje prowadzone są niezgodnie z ustalonymi dla nich wymaganiami i zasadami.

4.4 Audyty i inspekcje operacyjne są działaniami kontrolnymi planowanymi zazwyczaj w cyklu kwartalnym/miesięcznym w oparciu o zasady podane w PNO 5-02-01.

4.5 Audyty i inspekcje operacyjne prowadzone są przez **zespół kontrolujący** - inspektorów ULC posiadających kwalifikacje właściwe dla zakresu przeprowadzanego audytu i/lub inspekcji, typu statku powietrznego, sprawdzanej czynności itp. Dobór inspektora do wykonania audytu/inspekcji lub jego części opisany został w PNO 1-01-03.

4.6 Potwierdzeniem kwalifikacji i uprawnień inspektorskich jest legitymacja służbowa i indywidualne upoważnienie uprawniające do prowadzenia konkretnego audytu, które jest wydawane przed audytem. W przypadku inspekcji operacyjnych nieplanowanych oprócz legitymacji służbowej potwierdzeniem kwalifikacji inspektora są upoważnienia opisane w pkt.6.1 i 6.2 Rozdziału PNO-1-01-03. Wydział LOL-5 prowadzi rejestr inspektorów wraz z ich kwalifikacjami, który jest podstawą do tworzenia zespołów kontrolnych (audytowych).

4.7 Inspektorzy ULC mają zagwarantowane prawo do niezależności swoich ocen i opinii.

4.8 Informacje zebrane w trakcie audytu i/lub inspekcji mają charakter poufny i nie mogą być publikowane w sposób bezpośredni.

4.9 Wykryte podczas audytu i/lub inspekcji wadliwe struktury, działania, technologie i procedury muszą zostać w pełni zbadane, a przyczyny powstania niezgodności opisane i wyjaśnione tak, aby ryzyko powtórzenia się niezgodności zostało zminimalizowane (ograniczone). Kontrolowana organizacja musi określić, jakie działania korygujące, przez kogo i w jakim terminie zostaną podjęte w celu wyeliminowania przyczyny niezgodności. Konieczne jest także określenie wymagań i warunków związanych ze sprawdzeniem skuteczności wdrożonych działań korygujących.

4.10 Jeżeli podczas audytu lub inspekcji operacyjnej zostanie stwierdzone, że aktualnie realizowany proces (działanie, czynność) nie spełnia ustalonych dla niej wymagań lub wyznaczonych standardów, to działania korygujące

Wydanie z: 17.07.2020 Zmiana Nr: 13	OGÓLNE ZASADY PROWADZENIA AUDYTU I INSPEKCJI OPERACYJNEJ	PNO-1-02-02 Strona 3/10
--	---	-----------------------------------

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

muszą zostać podjęte zanim proces (działanie, czynność) ten zostanie ukończony.

4.11 Wszelkie odstępstwa lub zwolnienia od akceptowalnych sposobów spełnienia muszą być zatwierdzone przez upoważnione do tego osoby funkcyjne w strukturze organizacji oraz, odpowiednio do wymagań przepisów zatwierdzone lub uzgodnione z innymi zainteresowanymi stronami takimi jak np. Prezes ULC, EASA, KE, producent, zleceniodawca, itp.

4.12 Wystąpienie o uzyskanie zgody na zastosowanie odstępstwa/zwolnienia od zatwierdzonych standardów, niezależnie od tego, czy jest to odstępstwo jednorazowe, stałe, czy też występujące w określonym przedziale czasowym, musi być odpowiednio udokumentowane.

4.13 Samo wystąpienie organizacji do Prezesa ULC o zastosowanie odstępstwa/zezwoleń nie jest równoznaczne z otrzymaniem zgody na jego stosowanie. Organizacja musi otrzymać zgodę na piśmie i ściśle zastosować się do warunków, jakie Prezes wyznaczy tej organizacji do skorzystania z prawa do odstępstwa/zwolnienia lub alternatywnych środków spełnienia (AltMOC).

4.14 Zasady procedowania opisane są w Rozdziale 4 Działu 1.

5. ODPOWIEDZIALNOŚĆ OGÓLNA

5.1 Bezpośredni nadzór nad audytami i inspekcjami operacyjnymi sprawuje Dyrektor Departamentu Operacyjno-Lotniczego (LOL). Do jego podstawowych obowiązków należy:

- wyznaczanie zakresów audytów operacyjnych zgodnie z wnioskami o wszczęcie procesu certyfikacji;
- wyznaczanie ogólnych i szczegółowych zadań dla inspektorów operacyjnych (ASI/CPM) i zespołu certyfikującego;
- opracowanie okresowych (zgodnych z cyklem nadzoru) i bieżących (miesięcznych) planów prowadzenia bieżącego nadzoru (audytów oraz inspekcji operacyjnych);
- wyznaczanie inspektorów operacyjnych (ASI/CPM) do prowadzenia poszczególnych audytów z uwzględnieniem ich kwalifikacji dostosowanych do rodzaju, zakresu i specyfiki wyznaczonego zadania;
- zatwierdzanie protokołów z audytów, inspekcji oraz poleceń pokontrolnych;
- przedkładanie Prezesowi ULC wniosków dotyczących wydania Certyfikatu i związanych z nim Specyfikacji Operacyjnych oraz informacji o ocenach bieżącej fachowości organizacji do

kontynuowania korzystania z przywilejów wynikających z tego Certyfikatu;

- g) przedkładanie Prezesowi ULC wniosków dotyczących wszelkich warunków i/lub ograniczeń specjalnych, które w świetle wyników z przeprowadzonych audytów i inspekcji organizacji powinny być nałożone;
- h) informowanie Prezesa ULC i organizację o wszelkich uchybieniach, które wymagają podjęcia działań korygujących;
- i) informowanie Prezesa ULC o konieczności podjęcia niezbędnych kroków dyscyplinujących organizację lub egzekucyjnych;
- j) przedstawianie Prezesowi ULC syntetycznych wyników działania systemu nadzoru operacyjnego w postaci Biuletynu Operacyjnego, o którym mowa w 1-02-05 ust. 10.2;

5.2 Odpowiedzialność za przygotowanie i przebieg audytu zgodnie z ustanowionymi dla tego zasadami i procedurami spoczywa na inspektorze prowadzącym audyt (odpowiednio CPM dla audytów certyfikacyjnych i POI dla audytów bieżącego nadzoru).

5.3 Odpowiedzialność za przygotowanie i przebieg inspekcji operacyjnej zgodnie z ustanowionymi dla tego zasadami i procedurami spoczywa na inspektorze wyznaczonym do jej przeprowadzenia.

5.4 Właściwy Inspektorat Operacyjny (LOL-1/LOL-2/LOL-4/LOL-6) ściśle współpracuje z Departamentem Techniki Lotniczej (LTT) oraz innymi komórkami organizacyjnymi ULC odpowiednio do rodzaju i obszaru prowadzonych audytów i/lub inspekcji, szczególnie związanych z pierwszym wydaniem, zmianą lub wznowieniem ważności Certyfikatu oraz z prowadzeniem bieżącego nadzoru i inspekcji operacyjnych nad operacjami lotnictwa cywilnego w Polsce.

5.5 Ogólny nadzór nad działalnością Inspektoratów Operacyjnych (LOL-1/LOL-2/LOL-4/LOL-6) sprawuje Dyrektor Departamentu Operacyjno-Lotniczego (LOL).

6. PRZEBIEG KONTROLI (AUDYTU)

Procedura przeprowadzenia Kontroli jest podzielona na następujące fazy (*patrz schemat 1.02 - Typowych działań kontrolnych*) zgodnie z wytycznymi zawartymi w normach podanych w pkt.2:

6.1 Faza I - Inicjowanie kontroli

Każda kontrola jest inicjowana odpowiednio:

Wydanie z: 17.07.2020 Zmiana Nr: 13	OGÓLNE ZASADY PROWADZENIA AUDYTU I INSPEKCJI OPERACYJNEJ	PNO-1-02-02 Strona 4/10
--	---	----------------------------

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

- dla kontroli zatwierdzających (audyty certyfikacyjne/recertyfikacyjne – przez właściwego SKPC;
- dla kontroli bieżącego nadzoru (CNO) – przez SAR.

Kontrole zatwierdzające prowadzą (występują w roli audytora wiodącego) inspektorzy posiadający uprawnienia CPM, a kontrole CNO wyznaczeni inspektorzy POI (PNO 1-01-03)).

Od momentu zainicjowania kontroli, odpowiedzialność za jej przeprowadzenie ponosi audytor wiodący, aż do momentu zakończenia kontroli. Osoby te ściśle współpracują z zespołem kontrolującym (audytującym), właściwym pracownikiem LOL-5 oraz SAR.

6.2 Faza II - Przygotowanie kontroli

Podczas tej fazy wyznaczeni inspektorzy gromadzą ogólne informacje związane z przedmiotem kontroli, określają i wyznaczają szczegółowe zadania kontrolne, opracowują niezbędne dokumenty wyjściowe oraz ustalają plan kontroli. W tej fazie następuje przyporządkowanie konkretnych inspektorów (posiadających stosowne kwalifikacje) do konkretnych obszarów kontroli (np. inspektor specjalizujący się w systemach zarządzania będzie odpowiedzialny za ten obszar).

6.2.1 Przeprowadzenie przeglądu dokumentów w ramach przygotowania do kontroli

W ramach tej czynności następuje przegląd dokumentacji dotyczącej systemu zarządzania kontrolowanej organizacji w celu:

- zebrania informacji w celu przyporządkowania działań kontrolnych i mających zastosowanie dokumentów roboczych (np. list kontrolnych);
- dokonanie przeglądu zakresu dokumentacji systemu, aby wykryć możliwe braki.

Zaleca się, aby dokumentacja zawierała, o ile ma zastosowanie, dokumenty i zapisy dotyczące systemów zarządzania, jak również raporty z poprzednich kontroli (dotyczy tylko kontroli CNO oraz audytów recertyfikacyjnych). Zaleca się, aby przy przeglądzie dokumentów uwzględnić wnioskowany zakres certyfikacji, wielkość, charakter i złożoność kontrolowanego systemu zarządzania i organizacji oraz cele i zakres kontroli.

6.2.2. Przygotowanie planu kontroli

Plan danej kontroli powinien brać pod uwagę następujące czynniki:

- zatwierdzony dla danej organizacji „Program CNO” oparty na analizie ryzyka;
- wielkość/złożoność organizacji;

- zakres prowadzonej przez organizację działalności;
- skład zespołu kontrolującego (kwalifikacje poszczególnych inspektorów);
- ryzyko dla organizacji spowodowane kontrolą;
- czas trwania audytu – zgodnie z wynikami analizy ryzyka (lub inny, o ile występują uzasadnione okoliczności).

Dobór inspektorów jest realizowany zgodnie z procedurami PNO 1-01-03.

Plan kontroli jest przygotowywany w formie następujących dokumentów:

- „Przewodnika procesu certyfikacji” – dla kontroli zatwierdzających (druk nr ULC-GEN-01 - Przewodnik procesu certyfikacji (PPCert)), odpowiedniego dla rodzaju działalności (A&H, B&S, A-A, AHAC);
- „Polecenia kontroli” - dla kontroli w ramach bieżącego nadzoru (druk nr ULC-GEN-08 - Przewodnik CNO (PPCNO)), odpowiedniego dla rodzaju działalności (A&H, B&S, A-A, SPO, SPO HR, AHAC),

które zawierają wszystkie niezbędne elementy przewidziane w PN-EN ISO 19011:2018-08, pkt 6.3.2. oraz PN-EN ISO/IEC 17021-1:2015-09, pkt 9.1.2-5

6.2.3 Przydzielenie pracy zespołowi

Zaleca się, aby audytor wiodący, w porozumieniu z zespołem kontrolującym, określił dla każdego członka zespołu zakres odpowiedzialności za kontrolowany obszar, procesy, funkcje lub miejsca. Dokonując tego należy wziąć pod uwagę niezależność i kompetencje audytorów oraz skuteczne wykorzystanie zasobów, role i odpowiedzialność audytorów, audytorów szkolących się i ekspertów technicznych.

Zaleca się zorganizowanie przez audytora wiodącego odprawy zespołu w celu przypisania zadań i zdecydowania o możliwych zmianach. Zmiany w podziale pracy mogą być dokonywane w miarę realizacji audytu, aby zapewnić osiągnięcie celów audytu.

6.2.4 Przygotowanie dokumentów roboczych

Członkowie zespołu są zobowiązani do zebrania i przeglądu odpowiednich informacji związanych z przydzielonymi w ramach kontroli czynnościami oraz przygotowania stosownych list kontrolnych (o ile nie stosują list predefiniowanych).

6.2.5. Komunikowanie planu kontroli

Plan kontroli powinien być zakomunikowany organizacji, a terminy kontroli powinny być uzgodnione z wyprzedzeniem. Osobami

Wydanie z: 17.07.2020 Zmiana Nr: 13	OGÓLNE ZASADY PROWADZENIA AUDYTU I INSPEKCJI OPERACYJNEJ	PNO-1-02-02 Strona 5/10
--	---	-----------------------------------

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

odpowiedzialnymi za ustalenie daty kontroli są Naczelnicy LOL-1 / LOL-2 / LOL-6 oraz SAR. Ustalenia dotyczące terminu powinny być przeprowadzone nie później niż w trakcie przygotowywania miesięcznego planu kontroli departamentu (PNO 5-02-01, pkt. 5). Informacje o planie kontroli przekazywane są organizacjom w sposób opisany w tym samym punkcie.

6.3 Faza III - Przeprowadzenie kontroli

6.3.1 Spotkanie otwierające rozpoczynające kontrolę (audyt).

Celem spotkania otwierającego jest:

- potwierdzenie uzgodnień ze wszystkimi stronami dotyczących planu kontroli;
- przedstawienie zespołu kontrolującego (audytującego);
- upewnienie się, że wszystkie zaplanowane działania kontrolne mogą być przeprowadzone;
- przedstawienie upoważnień do kontroli (*o ile dotyczy*).

Szczegółowy wykaz podejmowanych tematów zawarty jest w liście kontrolnej spotkania otwierającego (druk LK-OTW).

6.3.2 W spotkaniu otwierającym powinni uczestniczyć:

- inspektor prowadzący (CPM/POI);
- inspektorzy – członkowie zespołu;
- przedstawiciele organizacji (Kierownik Odpowiedzialny, Kierownik zapewnienia zgodności, kierownik kontrolowanego obszaru, inni przedstawiciele).

6.3.3 Zakres podejmowanych na spotkaniu zagadnień powinien obejmować:

- przedstawienie członków zespołu kontrolującego (jeśli ma zastosowanie), z podaniem przydzielonych im zadań szczegółowych;
- potwierdzenie planu kontroli i innych istotnych ustaleń, takich jak: data i czas spotkania zamykającego, wszelkie pośrednie spotkania zespołu z kierownictwem podmiotu kontrolowanego;
- uzgodnienie i ewentualna modyfikacja planu kontroli;
- potwierdzenie celu, zakresu i kryteriów kontroli;
- potwierdzenie formalnego sposobu komunikowania się z podmiotem;
- potwierdzenie dostępności zasobów i wyposażenia niezbędnego do przeprowadzenia kontroli;
- potwierdzenie spraw związanych z poufnością;

- potwierdzenie właściwych procedur bezpieczeństwa pracy, procedur awaryjnych i ochrony dla zespołu kontrolującego;
- potwierdzenie dostępności, roli i tożsamości przewodników i personelu kierowniczego;
- metodę raportowania, łącznie ze stopniowaniem ustaleń z kontroli;
- informacje w jakich warunkach może nastąpić przerwanie kontroli;
- metody i procedury stosowane do przeprowadzenia kontroli oparte na pobieraniu próbek;
- potwierdzenie języka w jakim będzie prowadzona kontrola;
- potwierdzenie, że w czasie kontroli organizacja będzie informowana o postępie kontroli oraz wszelkich zastrzeżeniach;
- możliwość zadania pytań przez przedstawicieli organizacji.

6.3.4 Kontrola wykonywana jest w oparciu o przygotowane listy kontrolne, zgodnie z zatwierdzonym planem kontroli. Zaleca się, aby podczas każdej kontroli (audytu) sprawdzeniu podlegały krytyczne elementy z następujących obszarów (wybór ich powinien wynikać z analizy ryzyka danego operatora):

- system zapewnienia zgodności;
- struktura organizacyjna i osoby funkcyjne;
- system zarządzania bezpieczeństwem;
- załoga lotnicza;
- ograniczenia czasu służby i wypoczynku FTL.

6.3.5 Podczas tej fazy kontroli inspektorzy gromadzą informacje związane z celami, zakresem oraz kryteriami kontroli poprzez odpowiednie pobieranie próbek. Metody zbierania informacji powinny obejmować, między innymi:

- rozmowy z przedstawicielami organizacji;
- obserwację procesów i działań;
- przegląd dokumentacji i zapisów.

6.3.6 Ważnym elementem czynności kontrolnych jest potwierdzenie statusu niezgodności, jeżeli były takie stwierdzone podczas poprzednich kontroli, a ich status nie został zweryfikowany w ramach kontroli po zadeklarowaniu przez organizację zakończenia realizacji wszystkich działań określonych w programie naprawczym. Sprawdzenie w tym zakresie, powinno zostać wykonane jako pierwsza czynność po rozpoczęciu działań kontrolnych.

6.3.7 W przypadku wystąpienia konieczności rozszerzenia zakresu audytu (np. z powodu wykrycia dodatkowych faktów lub okoliczności wskazujących na szerszy kontekst wykrytej nieprawidłowości), inspektor prowadzący

Wydanie z: 17.07.2020 Zmiana Nr: 13	OGÓLNE ZASADY PROWADZENIA AUDYTU I INSPEKCJI OPERACYJNEJ	PNO-1-02-02 Strona 6/10
--	---	----------------------------

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

(CPM/POI) zobowiązany jest uzgodnić takie rozszerzenie zakresu audytu z właściwym Naczelnikiem Inspektoratu Operacyjnego (LOL-1/LOL-2/LOL-6) i z organizacją.

6.3.8 Stwierdzone fakty, nieprawidłowości, jak też wszelkie niejasności muszą być na bieżąco zgłaszane organizacji i wyjaśniane.

6.3.9 Wyniki oceny zebranych podczas audytu dowodów (ustalenia z audytu) są dokumentowane w protokole kontroli (druk G-03), a w przypadku gdy wskazują one na niezgodność również na formularzu raportu niezgodności (druk ULC-NCR-01). Jeżeli ustalenia z audytu prowadzą do zidentyfikowania możliwości doskonalenia, może to zostać udokumentowane na formularzu obserwacji (druk ULC-OBS-01).

6.4 Faza IV - Wnioski z kontroli

6.4.1 Przed spotkaniem zamykającym zespół kontrolujący powinien:

- dokonać przeglądu ustaleń z kontroli i innych odpowiednich informacji zebranych podczas kontroli w odniesieniu do celów kontroli;
- uzgodnić wnioski z kontroli, biorąc pod uwagę niepewność związaną z audytowaniem;
- zidentyfikować wszelkie konieczne działania pokontrolne;
- potwierdzić odpowiedniość zakresu kontroli lub zidentyfikować wymagane zmiany; fakt przeprowadzenia kontroli w wyznaczonych obszarach jest odznaczany na przewodniku procesu certyfikacji (druk ULC-GEN-01) lub kontroli.
- dokonać oceny organizacji oraz personelu nominowanego (zgodnie z pytaniami zawartymi w Przewodniku) na potrzeby aktualizacji „profilu ryzyka”.

6.4.2 W przypadku, gdy kontrola jest prowadzona w ramach bieżącego nadzoru operacyjnego, a ustalenia z kontroli wskazują, że stwierdzone nieprawidłowości mogą zostać sklasyfikowane jako niezgodność POZIOMU 1, przewodniczący zespołu kontrolującego i inspektor wystawiający niezgodność mają obowiązek przedstawić ją Dyrektorowi LOL. Jeżeli ocena inspektora wystawiającego niezgodność zostanie utrzymana, właściwy pracownik LOL-5 sporządza projekt decyzji Prezesa ULC o zakazaniu lub ograniczeniu działalności albo, stosownie do sytuacji, o cofnięciu bądź ograniczeniu lub zawieszeniu, w całości lub części, certyfikatu, zezwolenia na operacje specjalistyczne lub szczególnego zatwierdzenia, zależnie od zakresu stwierdzonej niezgodności poziomu 1, aż do podjęcia przez organizację skutecznych działań naprawczych. Po podpisaniu

decyzji, otrzymuje ją przewodniczący zespołu kontrolującego w celu doręczenia jej organizacji.

Uwaga. Sytuacja taka może wiązać się z koniecznością wydłużenia terminu prowadzenia kontroli o czas niezbędny na przeprowadzenie tych działań administracyjnych.

6.4.3 Każdy audyt musi być zakończony pisemnym protokołem kontroli (druk G-03). Wnioski z audytu są przedstawiane przedstawicielowi organizacji na spotkaniu zamykającym.

Protokół kontroli powinien zawierać:

- nazwę kontrolowanej organizacji,
- skład Zespołu kontrolującego,
- skład przedstawicieli organizacji,
- termin przeprowadzenia kontroli,
- rodzaj, zakres (obszar) przeprowadzonej kontroli,
- ustalenia z kontroli wskazujące na zgodność lub niezgodność lub prowadzące do zidentyfikowania możliwości doskonalenia,
- termin usunięcia nieprawidłowości,
- wskazanie czy kontrolowana jednostka jest zobowiązana do opracowania programu naprawczego,
- wskazanie czy jednostka kontrolowana zgłasza uwagi do treści protokołu,
- treść uwag jednostki kontrolowanej jeżeli zostały zgłoszone,
- wskazanie czy jednostka kontrolowana odmówiła podpisania protokołu,
- wskazanie przyczyn odmowy jeżeli miało to miejsce.

6.4.4 Spotkanie zamykające

Celem spotkania zamykającego, które zwykle jest prowadzone przez audytora wiodącego, jest zaprezentowanie wniosków z kontroli, łącznie z rekomendacją w odniesieniu do certyfikacji.

W spotkaniu zamykającym powinni uczestniczyć:

- Inspektor prowadzący (CPM);
- Inspektorzy pomocniczy (jeśli są wyznaczeni);
- Kierownictwo kontrolowanej Organizacji i, jeśli to właściwe, osoby odpowiedzialne za kontrolowane funkcje lub procesy.

Następujące kwestie powinny zostać przedstawione kontrolowanemu podczas spotkania zamykającego:

- pouczenie organizacji, że dowody z kontroli zostały zebrane przy metodą próbkowania co oznacza, że nie wszystkie elementy

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

- kontrolowanego obszaru zostały zweryfikowane;
- b) metoda oraz ramy czasowe odnośnie raportowania; łącznie z wszelkim stopniowaniem ustaleń z kontroli;
- c) przedstawienie procesu postępowania w ULC z niezgodnościami przez, łącznie z wszelkimi konsekwencjami w odniesieniu do statusu certyfikacji organizacji;
- d) ramy czasowe odnośnie przedstawienia przez organizację programu naprawczego dla wszystkich niezgodności stwierdzonych podczas kontroli;
- e) działania pokontrolne przeprowadzane przez Urząd;
- f) informacje o procesach rozpatrywania skarg i odwołań.

7.1 Ogólne i szczegółowe zasady prowadzenia inspekcji operacyjnych podane są w Dziale 5 Podręcznika PNO.

Organizacja powinna mieć możliwość zadania pytań. Wszelkie rozbieżne opinie pomiędzy zespołem a organizacją dotyczące ustaleń lub wniosków z kontroli powinny być przedyskutowane i jeśli to możliwe rozwiązane.

Po zapoznaniu organizacji z treścią protokołu kontroli (druk G-03 wraz z załączonymi raportami NCR i OBS), przewodniczący zespołu kontrolującego oraz przedstawiciel organizacji podpisują Protokół. Przedstawiciel organizacji może odmówić podpisania Protokołu, jednak w takim przypadku powinien przedstawić przyczynę (przyczyny) tej odmowy, którą przewodniczący wpisuje w odpowiednie pole Protokołu, a następnie jednostronnie podpisuje Protokół.

Organizacja może również zgłosić zastrzeżenia do treści protokołu kontroli, zarówno podczas spotkania zamykającego jak i w odrębnym piśmie, złożonym do Prezesa ULC w terminie 14 dni. W przypadku zgłoszenia przez organizację zastrzeżeń podczas spotkania zamykającego, ich treść powinna zostać przez organizację przedstawiona w formie pisma (notatki), które dołącza się do Protokołu jako jeden z załączników. W przypadku wystosowania zastrzeżeń do Protokołu po zakończeniu kontroli, postępowanie w ULC jest zgodne z procedurą opisaną w PNO 1-02-05.

W przypadku, gdy kontrola wykazała niezgodności poziomu 1, po przekazaniu protokołu kontroli i jego załączników, organizacji doręcza się również decyzję Prezesa ULC, o której mowa w pkt. 6.4.2. Szczegółowy wykaz podejmowanych tematów zawarty jest w liście kontrolnej spotkania zamykającego (druk LK-ZAMK).

7. PRZEBIEG INSPEKCJI

CELOWO
POZOSTAWIONO
PUSTE

Wydanie z: 17.07.2020 Zmiana Nr: 13	OGÓLNE ZASADY PROWADZENIA AUDYTU I INSPEKCJI OPERACYJNEJ	PNO-1-02-02 Strona 8/10
--	---	-----------------------------------

Typowe działania kontroli	
Inicjowanie kontroli	<ol style="list-style-type: none"> 1. Postanowienia ogólne 2. Nawiązanie pierwszego kontaktu z kontrolowanym 3. Określenie wykonalności kontroli
Przygotowanie działań kontrolnych	<ol style="list-style-type: none"> 1. Przeprowadzenie procesu przeglądu dokumentów w ramach przygotowania do kontroli 2. Przygotowanie planu kontroli 3. Przydzielenie pracy zespołowi kontrolującemu 4. Przygotowanie dokumentów roboczych
Przeprowadzenie działań kontrolnych	<ol style="list-style-type: none"> 1. Postanowienia ogólne 2. Przeprowadzenie spotkania otwierającego 3. Przeprowadzenie przeglądu dokumentacji podczas przeprowadzenia kontroli 3a. Zweryfikowanie usunięcia NCR z poprzedniej kontroli (o ile dotyczy) 4. Komunikowanie się podczas kontroli 5. Wyznaczenie ról i odpowiedzialności przewodników i obserwatorów 6. Zbieranie i weryfikowanie informacji 7. Opracowanie ustaleń z kontroli 8. Przygotowanie wniosków z kontroli 9. Przeprowadzenie spotkania zamykającego
Przygotowanie i rozpowszechnienie protokołu z kontroli	<ol style="list-style-type: none"> 1. Przygotowanie Protokołu z kontroli 2. Rozpowszechnianie protokołu z kontroli
Zakończenie kontroli	<ol style="list-style-type: none"> 1. Zakończenie kontroli 2. Wypełnienie Przewodnika procesu certyfikacji lub procesu kontroli 3. Udzielenie odpowiedzi na pytania związane z „profilem ryzyka” organizacji
Przeprowadzenie działań pokontrolnych	

Schemat 1.02 Typowe działania podczas kontroli

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

CELOWO
POZOSTAWIONO
PUSTE

Wydanie z: 17.07.2020 Zmiana Nr: 13	OGÓLNE ZASADY PROWADZENIA AUDYTU I INSPEKCJI OPERACYJNEJ	PNO-1-02-02 Strona 10/10
--	---	------------------------------------