



دستورالعمل های هواپیمایی کشوری
Civil Aviation Directives (CAD)

شیوه نامه ۶۲۱۹
CAD 6219

Voluntary Safety Report Procedure

شیوه نامه گزارش دهی داوطلبانه ایمنی

اصلاحیه‌ها

اصلاحیه‌های این سند، بر روی سایت سازمان منتشر می‌شوند. دارندگان این سند موظف هستند، اصلاحیه‌ها را در این سند اعمال نموده و سوابق آن را در جدول زیر ثبت نمایند.

سوابق اصلاحیه‌ها

| شماره اصلاحیه | تاریخ اصلاحیه | موضوع اصلاحات |
|---------------|---------------|---------------|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

فهرست مندرجات

| | |
|--|----|
| ۱- مقدمه | ۱ |
| ۲- کلیات | ۲ |
| ۲-۱- هدف | ۲ |
| ۲-۲- حدود و حوزه اثر | ۲ |
| ۲-۳- مسئولیت اجرا | ۲ |
| ۲-۴- انتشار، کنترل و توزیع سند | ۲ |
| ۲-۵- تعاریف | ۳ |
| ۲-۶- اسناد وابسته: | ۴ |
| ۲-۷- اصول گزارش داوطلبانه | ۴ |
| ۲-۸- نحوه ی گزارش دهی | ۵ |
| ۲-۹- اطلاعات تماس گزارش دهنده | ۶ |
| ۲-۱۰- اطلاعات گزارش | ۷ |
| ۲-۱۱- حیطه های گزارش | ۷ |
| ۲-۱۲- پیگیری گزارش توسط گزارش دهنده | ۹ |
| ۲-۱۳- بررسی گزارشات داوطلبانه توسط سازمان | ۱۰ |
| ۲-۱۴- دریافت گزارش صحنه سنجی از دفاتر نظارتی | ۱۱ |
| ۲-۱۵- اقدام دفاتر نظارتی | ۱۱ |
| ۲-۱۶- تحلیل گزارشات داوطلبانه و اشتراک گذاری | ۱۱ |

۱- مقدمه

در مورد گزارش، تجزیه و تحلیل و پیگیری وقایع صنعت هوانوردی غیرنظامی، کشور باید یک سیستم گزارش داوطلبانه ایجاد کند تا جمع آوری موارد زیر را میسر سازد:

۱- جزئیات وقایعی که ممکن است توسط سیستم گزارش دهی اجباری ایمنی (MOR) جمع آوری و ثبت و ضبط نشوند.

۲- سایر اطلاعات مربوط به ایمنی که توسط گزارش دهنده به عنوان یک خطر واقعی یا بالقوه برای ایمنی در صنعت هوانوردی تلقی می شوند.

به کشورها توصیه شده است هنگام اجرای سیستم‌های داوطلبانه، شرایط را برای عدم شناسایی گزارش دهنده ایجاد کنند. انتشار اطلاعات مهم ایمنی حاصل از تجزیه و تحلیل گزارش محرمانه، به همه طرف‌ها این امکان را می دهد تا بتوانند از آنها برای بهبود ایمنی صنعت هوانوردی استفاده کنند.

در یک سیستم گزارش داوطلبانه فرد گزارش دهنده، بدون هیچگونه شرط قانونی یا اداری برای انجام این کار، گزارش حادثه داوطلبانه را ارائه می دهد.

برای پیشبرد روند گزارش داوطلبانه، نهادهای نظارتی باید مشوق های انگیزشی برای گزارش در نظر بگیرند. به عنوان مثال می توان از اقدامات اجرایی برای تخلفات غیر عمد گزارش شده چشم پوشی کرد. تعدادی از کشورها این مشوق ها را در زمره اصول سیستم های گزارش داوطلبانه خود قرار داده اند.

بطور کلی در سیستم های گزارش داوطلبانه، اطلاعات گزارش شده نباید علیه شخص گزارش دهنده مورد استفاده قرار گیرد، یعنی این سیستم باید به منظور تشویق گزارش بیشتر اطلاعات مربوط به ایمنی، بدون مجازات باشد، یا به بیان دیگر تحمل پذیرش خطای سهوی را داشته باشند.

۲- کلیات

با توجه به آیین نامه بررسی سوانح و حوادث هوایی (غیرنظامی) به شماره ۸۷۴۲/ت/۴۵۰۶۷ مصوب ۱۳۹۱/۰۱/۲۲ (ICAR 113)، مقررات گزارش دهی ایمنی (SRR) مواد ۵، ۶ و ۱۳ تدوین مهرماه ۱۳۹۷، طرح جامع ایمنی هوانوردی کشوری جمهوری اسلامی ایران (SSP) (ویرایش ۰۲/بازنگری ۰۱/دی ۱۳۹۸) و همچنین توصیه های مندرج در ضمیمه ۱۹ ایکائو، دولت ها باید علاوه بر گزارش وقوع اجباری، سیستم گزارش داوطلبانه را نیز برای شناسایی خطرات و شرایط ناامن ایجاد کنند. شناسایی خطراتی که هنوز باعث بروز حادثه نشده اند. چنین گزارش های داوطلبانه ای باید بدون مجازات باشد و از منابع اطلاعاتی محافظت شود. به منظور تشویق و ترویج گزارش وقوع داوطلبانه سازمان نیاز به تنظیم چارچوب ها و سیاست های قانونی و نظارتی قابل اجرا (اجرایی) دارد.

۲-۱- هدف

تسهیل جمع آوری اطلاعات در مورد کمبودهای ایمنی واقعی یا بالقوه که در شناسایی و اجرای اقدامات بهبود ایمنی نقش دارند.

۲-۲- حدود و حوزه اثر

حوزه اثر این شیوه نامه در مورد گزارشات داوطلبانه ایمنی و نحوه رسیدگی و پیگیری این گزارشات در صنعت هوانوردی است.

۲-۳- مسئولیت اجرا

مسئولیت استقرار و نگهداری سامانه گزارش داوطلبانه ایمنی به عهده دفتر ارزیابی ایمنی و تضمین کیفیت بوده و دفاتر نظارتی مسئول صحنه سنجی این نوع گزارشات هستند و کلیه مراکز ارائه دهنده خدمات هوانوردی لازم است، با سازمان همکاری لازم را برای اجرای این شیوه نامه داشته باشند.

۲-۴- انتشار، کنترل و توزیع سند

کنترل، انتشار و توزیع این شیوه نامه، مطابق مندرجات سند ۴۰۰۰ سازمان است و بر روی سامانه قوانین و مقررات منتشر می گردد.

۵-۲- تعاریف

ادمین سامانه: مدیر سیستم که به انگلیسی به آن System administrator می گویند در واقع فردی است که سیستم یا شبکه کامپیوتری را مدیریت، نگهداری و اداره می کند .

ایکائو: سازمان بین المللی هواپیمایی کشوری

ایمنی: وضعیتی که در آن ریسک های مرتبط با فعالیتهای هوانوردی که ناشی از عملیات و سائل پرنده و یا در پشتیبانی مستقیم عملیات و سائل پرنده می باشند به یک سطح قابل قبول کاهش پیدا کرده و کنترل می شوند.

دفاتر نظارتی: دفاتر تخصصی سازمان که در حوزه های مختلف صنعت هوانوردی به امر نظارت بر ایمنی اقدام می نمایند.

ریسک ایمنی: احتمال و شدت پیش بینی شده در خصوص پیامد یا نتیجه مخاطره.

سازمان: سازمان هواپیمایی کشوری جمهوری اسلامی ایران

سامانه گزارش داوطلبانه: سامانه یا شبکه کامپیوتری مختص ثبت گزارش های داوطلبانه که در آن رویدادهای ایمنی که در سامانه گزارش اجباری ثبت نشده اند را به ثبت می رسانند.

صحه سنجی: گزارش های ارائه شده توسط کارشناسان و متخصصان سازمان هواپیمایی کشوری مورد بررسی و ارزیابی قرار گرفته و میزان درستی آن مشخص می گردد.

فرآیند گزارش داوطلبانه: یک فرایند فعال و اقدامات مربوط به جمع آوری اطلاعات در مورد رویدادها، نگرانی ها و مخاطرات ایمنی است، که در صورت گزارش اجباری آشکار نخواهد شد.

گزارش دهنده: هر شخص حقیقی یا حقوقی که هرگونه گزارش در رابطه با هر نوع مخاطرات مربوط به رویدادهای ایمنی در صنعت هوانوردی در حوزه های مختلف را ارائه کند.

مخاطره: شرایط یا چیزی که به صورت بالقوه بتواند باعث ایجاد یا شرکت در ایجاد حادثه یا سانحه هوایی گردد.

مراکز ارائه دهنده خدمات هوانوردی: مراکز ارائه دهنده خدمات هوانوردی که به اختصار مراکز اطلاق می گردند، شامل بخش های زیر می شوند:

۱. مراکز آموزشی دارای تاییدیه
۲. بهره برداران وسایل پرنده با مقاصد تجاری
۳. مراکز تعمیر و نگهداری دارای تاییدیه
۴. مراکز مورد تایید طراحی یا ساخت وسایل پرنده و محصولات آن،
۵. مراکز ارائه دهنده خدمات ناوبری هوایی
۶. بهره برداران فرودگاههایی که باید گواهینامه فرودگاهی دریافت کنند.

۶-۲- اسناد وابسته:

- آیین نامه بررسی سوانح و حوادث هوایی (غیر نظامی)
- مقررات گزارش دهی ایمنی CAO IRI SRR
- ضمیمه ۱۹ پیمان شیکاگو (ICAO Annex 19)
- سند ۹۸۵۹ ایکائو، بازنگری سوم
- شیوه نامه CAD 6213 حذف و این شیوه نامه بجای آن منتشر می شود.

۷-۲- اصول گزارش داوطلبانه

اصول کلیدی زیر در هنگام ایجاد یک سیستم گزارش داوطلبانه در چارچوب عمومی سیستم مدیریت ایمنی (SMS) در نظر گرفته می شود.

۷-۲-۱- اعتماد: گزارش دهندگان باید اطمینان داشته باشند که از اطلاعات علیه آنها استفاده نمی شود. در غیر این صورت تمایلی به گزارش اشتباهات خود نخواهند داشت. فرهنگ ایمنی مثبت در سازمان، پایه های یک سیستم گزارش - دهی موفقیت آمیز وقایع را فراهم می نماید.

۷-۲-۲- غیر تنبیهی: شخص گزارش دهنده باید در برابر مجازات های قانونی، اداری یا انتظامی محافظت شود.

۷-۲-۳- فراگیری گزارش: رویکرد سیستماتیک مدیریت ایمنی ایجاب می کند که گزارش داوطلبانه در همه جنبه های عملکرد هواپیمایی مانند عملیات پرواز، عملیات فرودگاهی، مدیریت ترافیک هوایی، تعمیر و نگهداری وسایل

پرنده، طراحی و ساخت، آموزش و نهادهای آموزشی و سایر موارد مورد توجه قرار گیرد. همچنین جمع آوری اطلاعات در مورد همان رویداد از دیدگاه‌های مختلف تجزیه و تحلیل و درک کاملی از وقایع و در نتیجه خطرات و اثرات آنها فراهم گردد.

۲-۷-۴- **محرمانه بودن:** گزارش می‌بایست محرمانه باشد. شخصی که یک رویداد را گزارش می‌کند باید مطمئن باشد که هویت وی و سایر اطلاعاتی که می‌تواند برای شناسایی دیگر اشخاص حقیقی یا حقوقی درگیر شود، فاش نخواهد شد.

۲-۷-۵- **استقلال:** در حالت آرمانی، سیستم گزارش داوطلبانه توسط سازمانی اداره می‌شود که از مقامات نظارتی منفک شده است این سازمان گزارش‌های ایمنی را جمع آوری و تجزیه و تحلیل کرده و نتایج را به مراجع نظارتی هواپیمایی تحویل می‌دهد.

۲-۷-۶- **سهولت در گزارش دهی:** ارسال گزارش باید تا حد ممکن برای گزارش‌دهنده آسان باشد. فرم‌های گزارش باید به راحتی در دسترس هر کسی که مایل به تهیه گزارش است، قرار گیرد. تدوین آنها باید آسان، فضای کافی برای گزارش فراهم و حداکثر استفاده از قالب یک فرم را داشته باشد. این فرم‌ها باید پیشنهادات بهبود ایمنی، مانند چگونگی جلوگیری از بروز مجدد رویداد یا خطر و یا مقابله با آن را مورد توجه قرار دهند.

۲-۷-۷- **تشویق:** برای تشویق جهت ارسال بیشتر گزارش‌ها، سازمان باید به طور واضح به پرسنل خود اعلام کند که گزارش‌های داوطلبانه یک سرمایه ایمنی با ارزش است و تلاش‌های انجام شده توسط افراد گزارش‌دهنده را تایید نموده و مغتنم می‌شمارد. در صورت امکان، بازخورد گزارش باید مستقیماً به شخص گزارش‌دهنده ارائه شود. و همچنین در قالب یک بازخورد عمومی نیز برای جامعه هوانوردی بیان گردد.

۲-۷-۸- **ارتقا:** اطلاعات دریافت شده از سیستم گزارش داوطلبانه بعد از صحنه سنجی و تجزیه و تحلیل باید به موقع در اختیار جامعه هوانوردی قرار گیرد. برای دستیابی به حداکثر اثربخشی باید از انواع روش‌های انتشار اطلاعات مانند: خبرنامه‌های ماهانه و یا حداقل سالانه، بولتن‌های ایمنی منتشر شده در اینترنت و غیره استفاده شود. چنین فعالیت‌های تبلیغاتی به افراد کمک می‌کند تا گزارشات بیشتری از موارد ایمنی را ارائه دهند و عدم انجام آن، اثر بخشی و ارزش سیستم را کاهش می‌دهد.

۲-۸- نحوه ی گزارش دهی:

۲-۸-۱- سامانه الکترونیکی برخط

سازمان هواپیمایی کشوری برای سهولت گزارش دهی ایمنی، سامانه گزارش دهی ایمنی را در سازمان به آدرس <https://www.cao.ir/web/flight-standard-reporting/safety> راه اندازی نموده است.

در این سامانه و در بخش گزارشات داوطلبانه، متقاضی گزارش دهی با ورود به آن امکان ثبت گزارش را پیدا خواهد کرد.
۲-۸-۲- غیر برخط (Off line):

سازمان برای دسترسی آسان به سامانه گزارش دهی داوطلبانه، اقدام به انتشار فرم گزارش داوطلبانه ایمنی بصورت غیر برخط (Off line) نموده و به روش مقتضی آن را در اختیار ذینفعان قرار داده که در سایت سازمان نیز به آدرس: <https://www.cao.ir/report> موجود است. گزارش دهندگان محترم می توانند پس از تکمیل فرم مربوطه، نسبت به ارسال گزارشات از طریق آدرس الکترونیکی safety@cao.ir و یا تلفکس ۴۴۶۵۹۳۶۶ اقدام نمایند.

۲-۸-۳- تلفنی:

در مواردی که گزارش دهنده به هر دلیلی نتواند از دو روش فوق گزارش خود را اعلام نماید یا در مواردی که گزارش دهنده امکان دسترسی به سامانه برخط گزارش داوطلبانه را نداشته باشد، سازمان آمادگی دارد از طریق تماس با شماره تلفن ۰۹۱۰۸۱۵۹۲۰۷ مربوط به واحد کشیک ۲۴ ساعته (On-call) سازمان هواپیمایی کشوری، گزارشات داوطلبانه را دریافت نماید.

۲-۹- اطلاعات تماس گزارش دهنده

در فرم گزارش یا پنجره ثبت گزارش، اطلاعات تماس گزارش دهنده و اطلاعات مربوط به متن گزارش رویداد در دسترس می باشد.

اگر گزارش دهنده مایل به دریافت بازخورد گزارش خود باشد، با اعلامت زدن "بخش مایل به دریافت بازخورد هستم" ملزم می گردد با ثبت تلفن و آدرس الکترونیکی خود، از نتایج گزارش مزبور مطلع گردد. هر چند ممکن است برای اثربخشی گزارش نیاز به اطلاعات تکمیلی باشد که فقط گزارش دهنده می تواند در این راستا کمک نماید. لازم به ذکر است جهت اطمینان خاطر گزارش دهنده، سیستم تمام اطلاعات شخصی را بصورت محرمانه نزد خود نگه خواهد داشت و این نوع گزارشها فارغ از هرگونه اثرات تنبیهی و پیگیری حقوقی برای شخص گزارش دهنده خواهد بود.

به همین دلیل اطلاعات شخصی گزارش دهنده ستاره دار نبوده و گزارش دهنده مختار است که اطلاعات خود را وارد نماید و یا فیلد مربوطه را تکمیل ننماید هر چند به دلایل فوق پیشنهاد سازمان بر این است که گزارش دهنده اطلاعات تماس خود را وارد نماید.

۱۰-۲- اطلاعات گزارش

گزارش دهنده بسته به اینکه گزارش او مربوط به کدام یک از حیطه ها و محدوده های تعیین شده از موارد بند ۵-۲ و یا زیرمجموعه های آن باشد، می بایست مواردی را انتخاب نماید.

این دسته بندی به سازمان کمک می کند تا در زمان دسته بندی و تحلیل گزارشات به درستی اقدام و دفاتر نظارتی نیز از نتایج این تحلیل ها به خوبی استفاده نمایند.

۱۱-۲- حیطه های گزارش

بسته به اینکه رویداد یا مخاطره مورد نظر در کدام حوزه از صنعت هوانوردی رخ داده یا امکان رخداد آن وجود دارد، گزارش دهنده می بایست یکی از حیطه های زیر را انتخاب و در صورتیکه گزارش داوطلبانه در هیچ یک از این موارد قابل دسته بندی نبود، گزینه سایر را انتخاب نماید.

ادمین سامانه مجاز است در صورتیکه متن گزارش با حیطه انتخاب شده تطابق نداشت آن را اصلاح و متناسب با گزارش دریافتی، در حیطه صحیح وارد نماید.

۱-۱۱-۲- عملیات پرواز

این حیطه شامل موارد زیر می شود:

۱- عزیمت بین مسیر تقرب و فرود

۲- عملیات کابین و وسیله پرنده

۳- رویدادهای مجاورت هوایی

۴- وزن، تعادل و عملکرد

۲-۱۱-۲- عملیات فرودگاهی

این حیطه شامل موارد زیر می شود:

- ۱- عملیات زمینی وسایل پرنده
- ۲- جابجایی و تردد روی محوطه فرودگاه
- ۳- عملیات سوختگیری
- ۴- شرایط یا خدمات فرودگاهی
- ۵- بارگیری

۲-۱۱-۳- مدیریت ترافیک هوایی
این حیطة شامل موارد زیر می شود:

- ۱- عملیات کنترل ترافیک هوایی
- ۲- تجهیزات کنترل ترافیک هوایی و وسایل کمک ناوبری
- ۳- ارتباطات خدمه پرواز و کنترل هوایی

۲-۱۱-۴- تعمیر و نگهداری وسایل پرنده

۲-۱۱-۵- طراحی و ساخت

۲-۱۱-۶- آموزش و نهادهای آموزشی مورد تایید

۲-۱۱-۷- سایر موارد

و در نهایت متن گزارش خود را با دقت و با تمامی جزئیات و آدرس دهی مناسب به گونه‌ای که کارشناسان سازمان در زمان بررسی گزارش بتوانند به موضوع گزارش و محدوده آن به راحتی دسترسی داشته باشند، تکمیل کند.

گزارشاتی که فاقد آدرس دهی مناسب و شفافیت لازم باشند امکان بررسی مناسب و به موقع را نخواهند داشت. از اینرو در ثبت گزارش می‌بایست دقت کافی و لازم از طرف گزارش دهنده اعمال گردد. همچنین گزارشاتی که مربوط به ایمنی صنعت هوانوردی نباشند مثل بلیط- حقوق مسافر از چرخه بررسی و صحت‌سنجی در حوزه ایمنی خارج شده و به دفاتر مربوطه ارسال می‌گردد. لذا گزارش دهنده می‌بایست با کد رهگیری که در انتهای گزارش خود از سامانه دریافت می‌کند پیگیر گزارشات خود باشد.

گزارش دهنده پس از اتمام گزارش خود، می‌بایست در صورتیکه هرگونه اطلاعات تکمیلی از قبیل متن، تصاویر، ویدیو و غیره که به نحوی در بررسی گزارش کمک می‌کند و در اختیار دارد را در انتهای گزارش که امکان الصاق آن فراهم شده است، پیوست نماید.

در انتها با ثبت کد امنیتی، گزارش خود را با موفقیت ثبت کرده و سامانه به او یک کد رهگیری دوازده رقمی که شامل عدد و حروف می‌باشد اختصاص می‌دهد. که با این کد امکان پیگیری گزارش خود را مجدداً از همین سامانه خواهد داشت.

در مواردی که گزارش دهنده از گزارش غیر برخط استفاده می‌کند می‌بایست در صورتیکه هرگونه اطلاعات تکمیلی از قبیل متن، تصاویر، ویدیو و غیره که به نحوی در بررسی گزارش کمک می‌کنند را از طریق ایمیل به سازمان ارسال نماید.

۱۲-۲- پیگیری گزارش توسط گزارش دهنده

گزارش دهنده می‌تواند پس از چند روز از ثبت موفقیت‌آمیز گزارش خود در سامانه، با کد رهگیری دوازده رقمی خود، در بخش پیگیری گزارش سامانه، از بازخورد و نتایج آن مطلع گردد.

در صورتیکه سازمان برای گزارش ارائه شده نیاز به مدارک و یا توضیحات بیشتری برای شفافیت گزارش داشته باشد، از طریق همین سامانه ممکن است تقاضای اطلاعات بیشتر را بنماید. بنابراین گزارش دهنده بهتر است (در صورت عدم درج شماره تماس و یا ایمیل) پس از چند روز از ثبت گزارش خود در سامانه گزارش دهی داوطلبانه، به این سامانه مراجعه نموده و اقدامات انجام شده در خصوص گزارش خود را رویت نماید تا به محض درخواست اطلاعات تکمیلی از سوی سازمان، در حد امکان آن را اجابت نماید.

از آنجا که گردش کار رسیدگی به گزارشات داوطلبانه از طریق صحنه سنجی توسط دفاتر نظارتی سازمان انجام می‌شود، برای نتیجه نهایی ممکن است حدود چند هفته زمان لازم باشد. لذا گزارش دهنده باید با صبر و تحمل منتظر پاسخ باشد.

با توجه به خط مشی ایمنی سازمان در خصوص حمایت از فرایندهای گزارش‌گیری داوطلبانه با رعایت اصول محرمانه بودن آن و با هدف ترویج ایمنی، از گزارش‌هایی که پس از صحنه سنجی و بازرسی‌های مربوطه بتوانند از برخی حوادث ناخوشایند ایمنی جلوگیری نمایند با رعایت اصول محرمانگی تقدیر و تشکر به عمل خواهد آمد.

۱۳-۲- بررسی گزارشات داوطلبانه توسط سازمان

سامانه گزارش داوطلبانه که توسط سازمان تهیه و بر روی پرتال رسمی آن به نشانی CAO.ir/web/reporting/safety بارگزاری شده است در اختیار دفتر ارزیابی عملکرد و تضمین کیفیت قرار دارد. در این دفتر کارشناسانی مسئول بررسی گزارشات دریافت شده می‌باشند که این کارشناسان با وارد کردن شناسه کاربری و رمز عبور خود که از دفتر فناوری اطلاعات دریافت نموده‌اند، روزانه وارد سایت شده و به کلیه گزارشات دسترسی پیدا می‌کنند.

در مرحله اول گزارش دریافتی از منظر ارتباط یا عدم ارتباط با موضوع ایمنی در صنعت هوانوردی بررسی می‌شود و در قسمت یا فیلد مربوطه علامت زده می‌شود.

در مرحله بعدی گزارش مربوطه را از فهرست گزارشات انتخاب نموده و با کلیک روی آن، صفحه گزارش باز می‌شود، متن گزارش مطالعه شده و در صورتیکه به موضوعات ایمنی مربوط باشد در قسمت نتیجه بررسی، نام خود را در بخش بررسی کننده انتخاب نموده و در فیلد "نیاز به پاسخ یا اقدام"، گزینه "مرتبط با ایمنی" را انتخاب می‌نماید که با این انتخاب پنجره‌ی "پاسخ به مدیر" و "پاسخ جهت نمایش به کاربر" نمایش داده می‌شود. در این بخش پیامی را که لازم است به گزارش‌دهنده ارسال گردد تایپ نموده و تاریخ اقدام خود را درج می‌نماید. با توجه به اینکه این گزارش مستقیماً به موضوع ایمنی ارتباط دارد "فرم چاپی گزارش بدون مشخصات فردی" که برای رعایت محرمانگی اطلاعات فردی گزارش‌دهنده در آن حذف شده است، دریافت می‌نماید و بسته به اینکه موضوع گزارش در کدام حیطه از صنعت هوانوردی قرار دارد، این گزارش طی یک نامه رسمی از طریق سیستم مکاتبات اداری (پرگار) به دفتر نظارتی مربوطه جهت انجام صحنه‌سنجی ارسال می‌گردد.

و از آن دفتر درخواست می‌شود که پس از تعیین صحت گزارش پاسخ صحنه‌سنجی گزارش را به این دفتر (دفتر ارزیابی عملکرد) عودت دهد تا به اطلاع گزارش‌دهنده از طریق این سیستم برسد. سپس کارشناسان مربوطه شماره نامه صحنه‌سنجی را در بخش "تهیه نامه در خصوص گزارش" درج می‌نمایند.

پس از اقدامات فوق "وضعیت گزارش" را تعیین نموده و آنگاه گزینه "بروزرسانی" را انتخاب می‌کنند. که با این کار پاسخ داده شده، به گزارش‌دهنده ارسال می‌گردد. در صورتیکه گزارش‌دهنده شماره تماس و ایمیل خود را در بخش "اطلاعات تماس گزارش‌دهنده" ثبت کرده باشد، از طریق پیامک و ایمیل نیز به او اعلام می‌گردد.

۱۴-۲- دریافت گزارش صحه‌سنجی از دفاتر نظارتی

به محض دریافت گزارش صحه‌سنجی از دفاتر نظارتی کارشناسان مربوطه پاسخ دفتر ذیربط را بررسی نموده و در صورت صحت گزارش مزبور، نتیجه پیگیری و اقدامات انجام شده را به شکل مقتضی به اطلاع گزارش‌دهنده می‌رسانند. در صورتیکه نتیجه صحه‌سنجی به هر دلیلی رد شد، نتیجه و دلایل مردود بودن گزارش نیز به اطلاع گزارش‌دهنده رسانده می‌شود تا در صورتیکه گزارش‌دهنده اطلاعات تکمیلی دیگری داشته باشد مجدداً ارسال نماید تا مورد بررسی و ارزیابی مجدد کارشناسان قرار گیرد.

۱۵-۲- اقدام دفاتر نظارتی

دفاتر نظارتی ملزم به بررسی و صحه‌سنجی تک‌تک گزارشات ارسالی از طرف دفتر ارزیابی عملکرد و ایمنی می‌باشند و می‌بایست طبق روشهای بازرسی سرزده خود صحت گزارش را به دقت بررسی نموده و در صورت مثبت بودن و تأیید گزارش، براساس نوع رویداد صورت پذیرفته و مطابق مقررات عملیاتی خاص آن دفتر، با شرکت یا فردی که باعث ایجاد رویداد و مخاطره گردیده است، با اقدامات متناسب و در خور، برخورد نمایند.

دفاتر نظارتی می‌بایست نتایج حاصل از صحه‌سنجی را فارغ از مثبت یا منفی بودن آن به دفتر ارزیابی عملکرد و ایمنی اعلام نمایند.

۱۶-۲- تحلیل گزارشات داوطلبانه و اشتراک گذاری

گزارشات داوطلبانه ایمنی می‌بایست هر سه ماه یکبار و در پایان هر فصل توسط دفتر ارزیابی عملکرد و ایمنی تحلیل شده و نتایج آن در اختیار مبادی ذیربط قرار گیرد.

این تحلیل می‌تواند یکی از اطلاعات مهمی بشمار آید که به نحوه‌ی نظارت و مدل نظارتی دفاتر نظارتی کمک نماید تا بازرسی‌های خود را به صورت هوشمندانه، هدفمند و عملگرا به انجام رسانند.

براساس داده‌های دریافتی از گزارشات داوطلبانه، این گزارشات می‌توانند تحلیل‌های متفاوتی داشته باشند که در ذیل به مهمترین آنها اشاره می‌شود:

۱-۱۶-۲- درصد اعلام مشخصات فردی گزارش‌دهنده

این شاخص میزان اطمینان و اعتماد گزارش دهندگان در ارتباط با محرمانه بودن را به سامانه گزارش دهی داوطلبانه ایمنی، برای سازمان مشخص می نماید.

۲-۱۶-۲- نوع گزارشات براساس حیطه های گزارش

این شاخص مشخص می کند در کدام بخش هایی از صنعت هوانوردی بیشترین گزارشات داوطلبانه دریافت می شود و باید به آن قسمت ها توجه بیشتری نمود.

۲-۱۶-۳- ارتباط یا عدم ارتباط

نشانه‌دهنده درصدی از گزارشات است که با موضوع ایمنی هوانوردی ارتباط دارند و این موضوع کمک می کند تا طراحی سایت را به گونه ای تغییر دهیم تا سامانه فقط گزارشات ایمنی را دریافت کند که گزارش دهنده آن تقاضای خود را در سامانه های مرتبط و در زمان مناسب پیگیری نموده است.

۲-۱۶-۴- تعداد گزارشات داوطلبانه ای که در زمان صحنه سنجی مثبت اعلام گردیده است

این شاخص بسیار مهم بوده و میزان دقت و صداقت گزارش دهنده را نشان می دهد و از آن می توان به میزان ترویج فرهنگ ایمنی در صنعت هوانوردی رسید.

۲-۱۶-۵- میزان پاسخ دفاتر نظارتی به صحنه سنجی گزارشات داوطلبانه

از طریق این شاخص می توان توجه و پابندی دفاتر به گزارشات داوطلبانه را سنجید.

۲-۱۶-۶- تعداد گزارشات بر اساس شرکت ها

با جمع آوری داده های این شاخص می توان فهمید که کدام شرکت بیشترین گزارشات داوطلبانه را دارد. این شاخص به میزان استقرار سیستم مدیریت ایمنی در شرکتها و ترویج فرهنگ ایمنی در آنها اشاره دارد.

۲-۱۶-۷- چند درصد از این گزارشات که در صحنه سنجی مثبت اعلام شده توسط شرکتها یا اشخاصی که از

سازمان گواهینامه دریافت می کنند (طبق بند ۶ از ماده ۴ مقررات گزارش دهی ایمنی) به سازمان گزارش نشده اند. این شاخص میزان رعایت مقررات گزارش دهی توسط اشخاص و شرکتها را مشخص می کند. چون اغلب این گزارشات می بایست توسط اشخاص حقیقی یا حقوقی که از سازمان گواهینامه دریافت نموده اند به سازمان اطلاع رسانی می شد.

۲-۱۶-۸- و تحلیل هایی که بر مبنای سال و ماه می توانند بررسی و مورد استفاده قرار گیرند.

تحلیل‌هایی که در پایان هر فصل به روش‌های فوق توسط دفتر ارزیابی عملکرد و ایمنی تهیه و تدوین می‌گردند در اختیار رئیس سازمان و معاونین و مدیران دفاتر نظارتی قرار گرفته و متناسب با هر موضوع اقدامات مقتضی صورت خواهد پذیرفت.

ضمناً این گزارشات می‌توانند در پرتال ایمنی در بخش ایمنی هوانوردی به آدرس cao.ir/Aviation-Safety و در بخش Safety information showing برای استفاده مدیران ایمنی و علاقه‌مندان به این موضوعات قرار گیرند.



فرم گزارش دهی داوطلبانه

لطفا گزارش مدنظر را در فرم زیر ثبت و به آدرس الکترونیکی safety@cao.ir و یا تلفکس ۴۴۶۵۹۳۶۶ ارسال نمایید. ذکر جزئیات بیشتر، در رسیدگی هر چه بهتر به گزارش به ما یاری می رساند.

Please fill the Hazard in following box. Any detail can help us in better understanding.

تاریخ ثبت:

۱- اطلاعات تماس گزارش دهنده

۱-۱ نام (Name) :

۲-۱ نام خانوادگی (Family) :

۳-۱ نقش در صنعت (Role) :

اعضای خدمه کابین و پرواز

کنترلران ترافیک هوایی

مهندسان، تکنسین‌ها یا مکانیک‌های دارای مجوز وسایل پرنده

کارکنان نهادهای تعمیر و نگهداری، طراحی و ساخت

اپراتورهای سرویس‌دهی زمینی

کارکنان فرودگاه

کارکنان بخش هواپیمایی عمومی

سایر

اگر مایل به اطلاع یافتن از پیگیری‌های این گزارش هستید تلفن و ایمیل خود را ثبت نمایید. مطلع باشید در برخی موارد ممکن است برای اثربخشی گزارش شما نیاز به اطلاعات تکمیلی وجود داشته باشد که فقط شما می‌توانید در این راستا به ما کمک دهید. جهت اطمینان خاطر شما تمامی اطلاعات شخصی شما به صورت محرمانه در نزد ما باقی خواهد ماند و فارغ از هرگونه اثرات تنبیهی و پیگیری حقوقی خواهد بود.

If you intend to be informed of the follow-ups on your report, please provide us your phone number and email. Notice that in many cases we may contact you if needed, to receive additional details and better understanding of the reported matter. (call-back) for your insurance, all of your personal information will be kept confidential by us and we will warrant you that there will be no punishment or legal consequences to you.

۱-۴ پست الکترونیک (Email) :

۵-۱ تلفن (Phone) :



فرم گزارش دهی داوطلبانه

۲- اطلاعات گزارش

۲-۱ حیطه گزارش:

- عملیات پرواز (Flight Operations)
- عملیات فرودگاهی (Aerodrome Operations)
- مدیریت ترافیک هوایی (Air Traffic Management)
- تعمیر و نگهداری وسایل پرنده (Maintenance)
- طراحی و ساخت (Design and Manufacturing)
- آموزش و نهادهای آموزشی مورد تایید (Approved Training Organizatins)
- سایر موارد (Etc)

۲-۲ متن گزارش (Text):