



دستورالعمل های هواپیمایی کشوری
Civil Aviation Directives (CAD)

شیوه نامه ۴۲۰۰
CAD 4200

CAO.IRI Oversight Procedure

شیوه نامه نظارت و سازمان هواپیمایی کشوری

ویرایش ۰۲: مهرماه ۱۴۰۰
Second Edition – Sep.2021

فهرست مندرجات

۱	۱- کلیات
۴	۲- اصول مرتبط با نظارت
۵	۳- اصول مرتبط با بازرسی ها و یافته ها
۶	۴- تبادل اطلاعات
۶	۵- هماهنگ کننده در امور ممیزی و بازرسی
۷	۶- نظارت مستمر
۸	۷- برنامه‌ی بازرسی
۸	۸- حوزه‌های بازرسی
۹	۹- انواع بازرسی
۹	۱۰- معیارهای آموزشی، صلاحیت علمی و فنی برای تیم‌های بازرسی
۱۰	۱۱- تشکیل تیم‌های بازرسی
۱۰	۱۲- اجرای بازرسی‌ها
۱۱	۱۳- مرحله مقدماتی
۱۲	۱۴- مرحله میدانی
۱۲	۱۵- مرحله گزارش‌دهی
۱۳	۱۶- پیگیری و بستن یافته‌ها
۱۵	۱۷- طبقه بندی یافته‌ها
۱۵	۱۸- دغدغه ایمنی فوری
۱۶	۱۹- سوابق
۱۶	۲۰- دسترسی به اطلاعات موجود در گزارشهای بازرسی
۱۷	۲۱- اقدامات تکمیلی (پیگیری اقدامات اصلاحی)
۱۷	۲۲- گزارش نهایی

۱۷

۲۳- روش های کاری

۱۸

۲۴- بازخورد ممیزی/بازرسی

۱۹

۲۵- پیوستها

۱- کلیات

این مقررات روش‌های کاری را برای موارد ذیل وضع می‌کند:

الف) نظارت بر اعمال و اجرای کامل مقررات سازمان هواپیمایی کشوری

ب) اجرای بازرسی‌های استاندارد

پ) تایید گواهینامه‌ها مطابق با مقررات سازمان هواپیمایی کشوری

ت) مشارکت در ارزیابی تاثیر اجرای قوانین سازمان هواپیمایی کشوری

همچنین روش‌های کاری مندرج در این مقررات باید تا حد امکان اعمال شوند و سازمان هواپیمایی کشوری مسئولیت نظارت بر الزامات ایمنی هواپیمایی تدوین شده را بر عهده دارد.

۱-۱- هدف

هدف از تدوین این شیوه‌نامه، ایجاد و مستند نمودن یک روش یکنواخت و مشخص جهت چگونگی انجام ممیزی از ارائه کنندگان خدمات هوانوردی که درخواست گواهینامه، تاییدیه و یا هر نوع تاییدیه دیگری را از سازمان هواپیمایی کشوری درخواست داشته باشند را بیان می‌نماید که در دفاتر پنجگانه معاونت استاندارد پرواز کاربرد دارد. علاوه بر آن، فرایند اصلی ممیزی را نیز مشخص می‌نماید. بدیهی است این شیوه‌نامه در زمان ممیزی از هر سیستم هوایی، مبنای عمل خواهد بود.

۱-۲- حدود

محدوده این شیوه‌نامه شامل کلیه فعالیت‌های ممیزی از سیستم‌های هوایی براساس معیارهای ممیزی مختلف دفاتر پنجگانه معاونت استاندارد پرواز می‌باشد.

۱-۳- مسئولیت اجرا

مسئولیت اجرایی این روش برعهده کلیه دفاتر استاندارد پرواز بوده و نظارت بر حسن اجرای آن برعهده معاونت استاندارد پرواز می باشد.

۱-۴- انتشار، کنترل و توزیع سند

انتشار، کنترل و توزیع این شیوه نامه، برعهده سازمان هواپیمایی کشوری بوده و از طریق "سامانه قوانین و مقررات" موجود در پرتال سازمان به طور طبقه بندی شده در اختیار ذینفعان قرار می گیرد.

۵-۱- تعاریف

در این شیوه نامه، واژه های زیر در معانی مشروح مربوطه به کار می روند:

ارزیابی (Assessment): یک بررسی از رویه ها و عملیات مبتنی بر شواهد تجربی، تجربیات عملی و قضاوت حرفه ای است.

اصلاح: منظور از اصلاح اقدامی است که منجر به حذف یک یافته عدم تطابق با الزامات می شود.

اقدام اصلاحی: منظور از اقدام اصلاحی هر گونه اقدامی است که منجر به حذف علت یافته عدم تطابق با الزامات قابل اجرا، با هدف جلوگیری از وقوع مجدد آن می شود.

ایمنی: وضعیتی که در آن مخاطرات مرتبط با فعالیت های هوانوردی به طور مستقیم یا با حمایت و پشتیبانی مستقیم عملیات وسایل پرنده کاهش می یابند و در سطحی قابل قبول کنترل می شوند.

بازرسی: حصول اطمینان از تطابق محصول با الزامات کاربردی

برنامه فعالیت (Activity plan): این برنامه یک طرح ممیزی است که جزئیات آن فعالیتی را که قرار است توسط ممیزان اجرا شود را نشان می دهد، که این جزئیات شامل تاریخ، محدوده و قلمروی انجام فعالیت تعیین شده، ترکیب تیم ممیزی، برنامه کاری و سایر موارد می شود.

برنامه اقدام اصلاحی (CAP)(Corrective Action Plan): برنامه ای از اقدامات لازم برای حذف علت یک نقص ایمنی یا یافته.

پایش (oversight): کنترل فعالانه صنعت هواپیمایی و ارائه دهندگان خدمات هوانوردی، تا اطمینان حاصل شود که الزامات بین المللی و ملی از طریق ایجاد یک سامانه پایش ایمنی براساس اجزای بحرانی رعایت می شوند.

تیم ممیزی: موظف به انجام امر ممیزی در چهارچوب وظایف محوله و تکمیل فرم یافته ها و درخواست اقدام اصلاحی و ارائه به سر ممیزی می باشند.

دغدغه ایمنی فوری: منظور از دغدغه ایمنی فوری وضعیتی است که در آن شواهدی وجود دارد که یک محصول، خدمات، سیستم، تجهیزات یا امکانات در شرایطی یا در حین کار و به طریقی حفظ و نگهداری یا عرضه می شود که احتمال آن می رود به افراد آسیب رساند مگر آن که این وضعیت فوراً اصلاح شود.

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

سازمان: سازمان هواپیمایی کشوری جمهوری اسلامی ایران.

ممیزی: یک فرایند سیستماتیک و مستقل بمنظور تعیین انطباق الزامات و نتایج مربوط به ترتیبات برنامه ریزی شده و اثبات اجرای موثر برای دستیابی به اهداف تعریف شده می باشد.

یافته های ممیزی: برآورده نشدن نیازمندیها و الزامات معیارهای ممیزی (صرفاً در تطابقی) براساس شواهد عینی را یافته های ممیزی نامیده و بصورت ذیل به ۳ دسته دسته بندی می شوند:

۱. **یافته سطح I:** عدم تطابق با یک یا چند بند از الزامات کاربردی که باعث می گردد سیستم از کنترل خارج شده و بر ایمنی وسیله پرنده تاثیر داشته باشد.

۲. **یافته سطح II:** هر نوع عدم تطابق دیگری با الزامات که از سطح I نباشد.

۳. **یافته سطح III:** هر مورد مشخص شده توسط شواهد عینی که احتمال بالقوه ایجاد عدم تطابقهای سطح I و II را داشته باشد.

یافته‌های بازرسی RAMP: عدم رعایت احتمالی الزامات قابل اجرا برای هر مورد بازرسی رمپ (RAMP INSPECTOR)

به عنوان یافته تلقی شده و به سه دسته به شرح زیر طبقه بندی می‌شود:

۱. یافته‌های دسته ۳: هرگونه عدم رعایت قابل توجهی از الزامات قابل اجرا یا شرایط گواهینامه‌ای است که تأثیر فوق‌العاده‌ای برایمنی دارد.
۲. یافته‌های دسته ۲: هرگونه عدم رعایت الزامات قابل اجرا یا شرایط گواهینامه‌ای که تأثیر بسزایی در ایمنی دارد.
۳. یافته‌های دسته ۱: هرگونه عدم رعایت الزامات قابل اجرا یا شرایط گواهینامه‌ای که تأثیر کمی در ایمنی دارد.

۱-۶-۱- مراجع

۱-۶-۱-۱- ضmann ایکائو (انکسهای ۱۹ گانه)

۱-۶-۱-۲- اسناد ایکائو

۱-۶-۱-۳- استانداردهای سازمان هواپیمایی کشوری

۱-۶-۱-۴- الزامات ISO ۱۹۰۱۱

۱-۶-۱-۷- اسناد مرتبط

کلیه مقررات و شیوه‌نامه‌هایی که انجام ممیزی به آنها ارجاع داده شده مرتبط با این شیوه‌نامه بوده و در صورتیکه هر تغییری در این شیوه‌نامه ایجاد گردد، متناسب با آن تغییر خواهد یافت.

۱-۸- لیست توزیع

۱-۸-۱- معاونت استاندارد پرواز

۱-۸-۲- دفاتر پنجگانه استاندارد پرواز

۱-۸-۳- سایت سازمان، جهت اعلان عمومی

۲- اصول مرتبط با نظارت

۱) سازمان بایستی بر کارایی الزامات مندرج در کلیات و نیز بر اجرای متحدالشکل آنها مطابق با روش وضع شده در این مقررات، نظارت نماید و بایستی به موجب آن گزارش ارائه دهد.

۲) نظارت بایستی پیوسته (مستمر) و مبتنی بر مخاطره و براساس اطلاعات موجود در سازمان باشد. این نظارت بایستی شامل ارزیابی توانایی در انجام مسئولیت‌های پایش ایمنی، اجرای بازرسیها بنا به لزوم، و نیز پیگیری یافته‌های حاصل از بازرسی‌ها باشد تا متضمن آن باشد که اقدامات مناسب و اقدامات اصلاحی به موقع انجام می‌گیرند.

۳) نظارت بایستی رویکردی سیستمی را دنبال کند. نظارتها بایستی همه حوزه‌ها و اجزای بحرانی سامانه پایش ایمنی تعریف شده توسط ایکائو را دربرگیرد. توجه خاص بایستی به روابط میان حوزه‌ها شود.

۴) نظارت بایستی به طرزی شفاف، کارآمد، موثر، هماهنگ و سازگار انجام گیرد.

۵) سازمان بایستی نتیجه‌ی فعالیت‌های نظارتی خود را تجزیه و تحلیل نماید تا نیاز به اصلاحات قانونی مشخص گردد.

۳- اصول مرتبط با بازرسی‌ها و یافته‌ها

۱) بازرسی‌ها باید نتایج بازرسی‌های قبلی را نیز در نظر گیرند و به ویژه تغییرات الزامات قانونی و توانایی پایش ایمنی را در برگیرند و متناسب با سطح و پیچیدگی صنعت تحت پایش آنها باشد و به عنوان اولویت متضمن سطح بالا و یکپارچه ایمنی برای حمل و نقل هوایی بازرگانی باشد.

۲) بازرسی‌ها شامل بازرسی‌ها از وظایف و مسئولیتهای تحت پایش بازرسی شونده باشد.

۳) بازرسی‌ها ممکن است در مواردی که توسط سازمان‌های مربوطه مورد توافق قرار گرفته است شامل بازرسی‌هایی از تاسیسات نظامی که برای استفاده عموم آزاد است و همچنین بازرسیهایی از خدمات ارائه شده توسط پرسنل نظامی برای جامعه می‌شود با این هدف که الزامات قوانین سازمان اجابت شوند.

۴) بازرسی‌ها می‌بایست توسط تیمی متشکل از پرسنل ذیصلاح از سوی سازمان انجام گیرند. این تیم می‌بایست صلاحیت و شایستگی لازم را داشته باشد و در حوزه‌های مختص به خود آموزش دیده باشند. پرسنل ذیصلاح بایستی اصول استقلال، تمامیت، رفتار اخلاقی، پشتکار مورد نیاز، رفتار منصفانه و قواعد محرمانگی را رعایت کنند.

۵) هرگاه مشخص گردد یک یا چند گواهینامه براساس مقررات جاری سازمان صادر نشده‌اند آن یافته عدم تطابق باید به سازمان گزارش شود.

۶) سازمان بایستی یافته‌های عدم تطابق مشخص شده در بازرسی‌ها را برحسب تاثیری که بر ایمنی می‌گذارند طبقه بندی و پیگیری نماید و یافته‌های مرتبط با ایمنی بایستی اولویت بندی شوند.

۴- تبادل اطلاعات

۱- ارائه دهندگان خدمات هوانوردی بایستی همه اطلاعات لازم و مرتبط با پایش ایمنی خود را به سازمان ارائه دهند. این اطلاعات بایستی همه اجزای بحرانی سامانه پایش ایمنی آنها شامل وظایف و مسئولیت‌های تحت پایش آنها را در برگیرد. این اطلاعات بایستی به شکل و طریقه‌ای که توسط سازمان مشخص شده برای آن فراهم شود.

۲- سازمان ممکن است همچنین اطلاعات ویژه ای را از ارائه دهندگان خدمات هوانوردی درخواست کند. سازمان در موقع ارسال چنین درخواستی برای دریافت اطلاعات بایستی مبنای حقوقی و هدف خود را بیان دارد و مشخص کند چه اطلاعاتی مورد نیاز است و بازه زمانی‌ای که آن اطلاعات باید فراهم شوند را مشخص نماید.

۳- سازمان بایستی اطلاعات مربوطه را در اختیار ارائه دهندگان خدمات هوانوردی عضو قرار دهد تا از اجرای یکپارچه‌ی الزامات قابل اجرا پشتیبانی نماید.

۵- هماهنگ کننده در امور ممیزی و بازرسی

۱- ارائه دهندگان خدمات هوانوردی بایستی یک نفر را به عنوان هماهنگ کننده در امور ممیزی و بازرسی مشخص کنند. این نفر بعنوان نقطه اصلی تماس برای کلیه امور و فعالیتهای مرتبط با نظارت سازمان بویژه برای هماهنگی تبادل اطلاعات مطابق بخش ۴(۱) این شیوه‌نامه عمل می‌کند. این فرد مسئولیت موارد زیر را دارد:

الف) حفظ و بروز رسانی اطلاعات ارائه شده به سازمان بصورت مستمر؛ این موارد شامل اطلاعات درخواستی مطابق با بخش‌های ۲، ۳ و ۴، اصلاحات و طرح‌های اقدامات اصلاحی و شواهد اجرای اقدامات اصلی مورد توافق می‌شود.

ب) کمک به بازرسان سازمان در همه مراحل یک بازرسی با تضمین آن که تیم بازرسی را در سراسر بازرسی‌های میدانی یاری نماید.

۲- ارائه دهندگان خدمات هوانوردی بایستی تضمین دهند که ارتباطات کلامی میان هماهنگ کننده تعیین شده و قسمت‌های داخلی شرکت وجود دارد تا وی بتواند مسئولیت‌هایش را بطور دقیق به انجام رساند.

۶- نظارت مستمر

۱- نظارت مستمر مورد اشاره در بخش ۲ بایستی شامل موارد زیر باشد:

الف) گردآوری و تجزیه و تحلیل داده‌ها و اطلاعات فراهم شده توسط سازمان

ب) ارزیابی توانایی سازمان در انجام مسئولیت‌ها و وظایف پایش ایمنی

پ) بسته به ارزیابی مورد اشاره در بند (ب)، اولویت بندی، طرح ریزی و تعیین قلمروی بازرسی‌ها

ت) انجام چنین بازرسی‌هایی از جمله گزارش‌دهی مربوطه

ج) پیگیری و بستن یافته‌های عدم تطابق حاصل از بازرسی‌ها

۲- برای ارزیابی مورد اشاره در بند (ب) پاراگراف ۱، سازمان بایستی مدل واحدی را که حداقل شامل موارد زیر باشد ارائه و نگهداری نماید:

الف) اندازه و پیچیدگی صنعت هواپیمایی

ب) حوادث جدی، سوانح، سوانح منجر به تلفات و تلفات مربوطه

پ) نتایج بازرسی‌های رمپ

ت) نتایج بازرسی‌های قبلی

ث) توانایی سازمان در اجرای موثر اصلاحات و اقدامات اصلاحی

ج) نتیجه‌ی ممیزی‌های انجام گرفته تحت معاهدات بین‌المللی یا برنامه‌های ارزیابی ایمنی کشوری

۳- نتیجه مدلی که در پاراگراف ۲ حاصل شد و داده‌های ورودی و نتایج ارزیابی بایستی در اختیار هماهنگ‌کننده‌ی استاندارد سازی قرار گیرد.

۴- سازمان بایستی برنامه بازرسی را طبق نظارت مستمر خود مطابقت دهد طوری که بازتاب وضعیت بسامان و نابسامان در عملکرد ایمنی باشد. سازمان بایستی وقتی شواهدی دال بر بدتر شدن وضعیت عملکرد ایمنی وجود دارد اقدام مناسبی را بعمل آورد.

۷- برنامه‌ی بازرسی

سازمان بایستی یک برنامه چندساله و نیز یک برنامه سالانه را که نشانگر بازرسی‌های مورد اشاره در بخش ۹ است را تدوین کند.

۱- در برنامه‌های بازرسی می‌بایست نوع بازرسی، حوزه‌های مورد بازرسی و چارچوب زمانی پیش بینی شده برای مرحله میدانی بازرسی‌ها با توجه به مدل مورد اشاره در بخش ۶ مشخص شوند.

۲- برنامه‌های بازرسی ممکن است با توجه به مخاطرات پدیدار شونده ناشی از نظارت مستمر مورد اشاره در بخش ۶ تعدیل شوند.

۳- برنامه سالانه بایستی در اختیار هماهنگ کننده‌ی استاندارد سازی قرار گیرد.

۸- حوزه‌های بازرسی

۱- سازمان بایستی بازرسی‌هایی را انجام دهد که در برگیرنده همه حوزه‌های تعریف شده می‌باشند. این حوزه‌ها شامل موارد زیر می‌شوند:

الف) صلاحیت پروازی

ب) خدمه پروازی

پ) عملیات پرواز

ت) بازرسی‌های رمپ

ث) فرودگاهها

ج) CNS/ATM و کنترلران ترافیک هوایی

حوزه‌های دیگری نیز می‌توانند برحسب تکامل مقررات سازمان تعریف شوند.

۲- سازمان بایستی اطمینان حاصل نماید که منابعش به طرز مناسب برای نظارت و بازرسی از حوزه‌های مختلف برحسب نتایج نظارت مستمر مورد اشاره در بخش ۶ تخصیص یافته‌اند.

۹- انواع بازرسی

۱- سازمان بایستی موارد زیر را اجرا نماید:

الف) بازرسی‌های جامع با هدف بازرسی یک یا چند حوزه؛ این بازرسی‌ها بایستی در فواصل زمانی تعیین شده براساس نتایج نظارت مستمر انجام گیرند.

ب) بازرسی‌های متمرکز با هدف بازرسی محدوده‌های ویژه در یک یا چند حوزه، و یا با هدف ارزیابی وضعیت اجرای اصلاحات و اقدامات اصلاحی مورد توافق

پ) بازرسی‌های ویژه با هدف بررسی و تحقیق در مورد دغدغه‌های ویژه ناشی از نظارت مستمر سازمان

۲- علیرغم بازرسی‌های مورد اشاره در پاراگراف یک، ممکن است سازمان یافته‌های غیرمیدانی را کسب کند وقتی که شواهد کافی از موارد عدم انطباق جمع آوری کرده است.

۱۰- معیارهای آموزشی، صلاحیت علمی و فنی برای تیم‌های بازرسی

۱- سازمان بایستی معیارهای صلاحیت را برای کارکنانی که در تیم‌های بازرسی شرکت می‌کنند تدوین نماید.

۲- معیارهای صلاحیت بایستی شامل موارد در پی آمده شود:

الف) آگاهی علمی در سطح دانشگاهی و چارچوب‌های قانونی به ویژه آگاهی از این مقررات و نیز موافقت‌های بین المللی مربوطه؛

ب) آگاهی و تجربه‌ی فنون ممیزی؛

پ) صلاحیت فنی و تجربه عملی در حوزه‌های مرتبط مورد اشاره در بخش ۸.

۳- سرتیم بازرسی باید از افرادی باشد که حتماً به استخدام سازمان درآمده‌اند. معیارهای صلاحیت آنها بایستی علاوه بر موارد مورد اشاره در پاراگراف ۲ شامل مدیریت تیم و توانایی‌های ارتباطاتی در محیطی بین‌المللی و در وضعیت‌های حساس باشد.

۴- اعضای تیم باید افرادی باشند که به استخدام سازمان درآمده‌اند یا از کارکنان پشتیبان باشند.

۵- هم سرتیم و هم اعضای تیم بایستی در زمینه الزامات قابل اجرا و شیوه‌نامه‌های سازمان آموزش‌های لازم را دیده باشند. سازمان بایستی متضمن شایستگی مستمر سرتیم و اعضای تیم بازرسی باشد تا بتوانند بعنوان پرسنل ذیصلاح در بازرسی‌ها شرکت کنند. سازمان بایستی برنامه‌های آموزشی مستمر و مناسبی را برای آن هدف تدوین نماید.

۶- پرسنلی که از معیارهای صلاحیتی لازم برخوردار باشند و آموزش‌های مناسب را طی کرده باشند، توسط سازمان برای شرکت در تیم‌های بازرسی مجاز می‌باشند.

۱۱- تشکیل تیم‌های بازرسی

- ۱- بازرسی‌ها بایستی توسط تیم‌هایی متشکل از پرسنل ذیصلاح تعیین شده توسط سازمان مطابق بخش ۱۰ انجام شوند.
- ۲- سازمان بایستی ترکیب تیم را تعیین کند تا حداقل اندازه تیم که لازم است تا شایستگی‌های فنی لازم و بارکاری را داشته باشند مشخص شوند. همچنین بایستی نوع بازرسی، قلمرو بازرسی، تعداد حوزه‌های مورد بررسی و برنامه مورد انتظار را مورد توجه قرار دهد. هر تیم حداقل باید یک سرتیم و یک عضو تیم داشته باشد. در همه موارد، سازمان بایستی مطمئن شود که اندازه‌ی تیم‌ها با قلمرو بازرسی‌ها متناسب است.
- ۳- سازمان بایستی اطمینان دهد که در تشکیل تیم‌ها هیچگونه تضاد منافی با ارائه دهندگان خدمات هوانوردی بازرسی شونده یا با وظایف و مسئولیت‌های مورد بازرسی آنها ندارد.
- ۴- سازمان بایستی در زمان مقرر قبل از بازرسی، اطلاعات را از ارائه دهندگان خدمات هوانوردی از نظر موجودیت اعضای تیم برای شرکت در مرحله میدانی درخواست نماید.
- ۵- هزینه‌های ناشی از شرکت هماهنگ‌کنندگان استانداردسازی ملی و کارکنان پشتیبان برای انجام بازرسی‌ها بایستی توسط سازمان پرداخت شوند.

۱۲- اجرای بازرسی‌ها

بازرسی‌های مورد اشاره در بخش ۹ بایستی شامل مراحل در پی آمده باشد:

الف) مرحله مقدماتی که حداقل ۱۰ هفته پیش از بازرسی به طول می‌انجامد؛

ب) مرحله میدانی؛

پ) مرحله گزارش‌دهی که حداکثر ۱۰ هفته پس از پایان مرحله میدانی طول می‌کشد.

۲- بازرسی‌های ویژه مورد اشاره در بخش ۹ باید به ارائه دهندگان خدمات هوانوردی مربوطه با اعلان ۲ هفته اعلام شود.

۳- یافته‌های عدم مطابقت مشخص شده در اثنای بازرسی‌های مورد اشاره در بخش ۹ بایستی مطابق با بخش ۱۵ گزارش شده و مطابق با بخش ۱۶ پیگیری و بسته شوند و مطابق با بخش ۱۷ مورد طبقه‌بندی قرار گیرند.

۱۳- مرحله مقدماتی

۱- در طی مرحله مقدماتی بازرسی سازمان بایستی:

الف) اعلان بازرسی را به ارائه دهندگان خدمات هوانوردی تا حداقل ۱۰ هفته قبل از مرحله میدانی ارائه دهد و این شامل نوع بازرسی مورد نظر، حوزه(های) بازرسی، و محدوده(های) بازرسی می‌شود.

ب) اطلاعات لازم را برای آمادگی بازرسی جمع‌آوری کند و حسب المقرر اطلاعات موجود از نظارت مستمر را در برگیرد.

پ) قلمرو، گستردگی و برنامه‌ی بازرسی شامل بازرسی از وظایف و تعهدات را با در نظر گرفتن اطلاعات حاصل از نظارت مستمر مشخص کند.

ت) اندازه و ترکیب تیم بازرسی را تعیین کند.

۲- به محض اعلان بازرسی، ارائه دهندگان خدمات هوانوردی بایستی با سازمان همکاری کنند تا آمادگی برای مرحله میدانی به سرعت مهیا شود.

۳- سازمان بایستی برنامه بازرسی و ترکیب تیم را برای ارائه دهندگان خدمات هوانوردی حداقل ۲ هفته قبل از مرحله میدانی تهیه نماید.

۱۴- مرحله میدانی

۱- سازمان بایستی در طی مرحله میدانی بازرسی موارد ذیل را انجام دهد:

الف) یک جلسه افتتاحیه با ارائه دهنده خدمات هوانوردی ترتیب دهد.

ب) یافته‌های عدم تطابق مشخص شده در طی بازرسی‌های قبلی و آنهایی را که باز باقی مانده‌اند پیگیری نماید و اقدامات اصلاحی و اصلاحات مربوطه را بررسی کند.

پ) در صورتی که دغدغه ای در اثناى بازرسی مشخص شود، ارائه دهنده خدمات هوانوردی را از وجود دغدغه ایمنی فوری آگاه سازد.

ت) در جلسه اختتامیه فهرستی از یافته‌های مقدماتی عدم تطابق مشخص شده یا پیگیری شده در جریان بازرسی را ارائه دهد.

۲-بعلاوه سازمان ممکن است:

الف) دفاتر اصلی و تا جایی که لازم باشد دفاتر فرعی ارائه دهندگان خدمات هوانوردی و نهادهای ذیصلاح که ممکن است ارائه دهندگان خدمات هوانوردی وظایف خود را به آنها محول کرده باشند بازرسی نماید؛

ب) وظایف یا تعهدات تحت پایش ارائه دهندگان خدمات هوانوردی را بعنوان بخشی از بازرسی این نهاد بازرسی نماید؛ در این صورت ارائه دهندگان خدمات هوانوردی ممکن است تیم بازرسی را همراهی کنند؛

پ) مصاحبه‌هایی با کارکنان ارائه دهندگان خدمات هوانوردی بازرسی شونده و افراد ذیصلاح انجام دهد؛

ت) قوانین، رویه‌ها، گواهینامه‌ها، سوابق، داده‌ها و هرگونه اسناد مرتبط دیگر را بررسی نماید.

۱۵- مرحله گزارش دهی

۱- در طی مرحله گزارش دهی یک بازرسی سازمان بایستی ظرف مدت **۶ هفته** پس از جلسه افتتاحیه مرحله بررسی میدانی، یافته‌های مقدماتی را بررسی کند، آنها را طبقه بندی نماید و براین اساس گزارش پیش نویس را خطاب به ارائه دهنده خدمات هوانوردی بازرسی شونده تدوین نماید.

۲- گزارش پیش نویس حداقل باید شامل موارد در پی آمده باشد:

الف) یک خلاصه‌ی اجرایی که نتیجه‌گیری‌ها را ارائه می‌دهد؛

ب) جزییات انجام بازرسی شامل نوع بازرسی، حوزه‌های بازرسی، محدوده و ترکیب تیم بازرسی؛

پ) تجزیه و تحلیل برحسب اجزای بحرانی با تمرکز بر یافته‌های اصلی؛

ت) فهرستی از یافته‌های عدم تطابق مشخص شده یا پیگیری شده در طی بازرسی همراه با طبقه بندی آنها؛

ث) در صورت لزوم توصیه‌هایی درباره‌ی به رسمیت شناختن متقابل گواهینامه‌ها.

۳- یافته‌های عدم تطابق بایستی توسط گزارش پیش‌نویس مورد اشاره در پاراگراف ۲ اعلان شوند مگر آن که قبلاً به صورت کتبی توسط سازمان به طرق دیگر اعلان شده باشند.

۴- ارائه دهندگان خدمات هوانوردی ممکن است توضیحات کتبی خود را در ظرف مدت **۲ هفته** پس از اعلان، به سازمان ارسال نمایند.

۵- سازمان بایستی در ظرف مدت **۱۰ هفته** پس از جلسه اختتامیه، گزارش نهایی خود را براساس گزارش پیش‌نویس مذکور در پاراگراف ۲، صادر نماید و در آن توضیحات ارائه دهندگان خدمات هوانوردی بازرسی شونده (در صورت وجود) منعکس شود.

سازمان ممکن است شرح یافته‌های عدم تطابق، مبنای قانونی آنها، طبقه بندی آنها یا وضعیت آنها را اصلاح نماید تا توضیحات و نیز اصلاحات یا اقدامات اصلاحی ارسال شده در طی مرحله گزارش دهی را منظور نماید.

۶- سازمان بایستی یک نظارت مستمری را برای هر یک از ارائه دهندگان خدمات هوانوردی عضو ایجاد و حفظ نماید.

۷- گزارش نهایی باید خطاب به ارائه دهندگان خدمات هوانوردی بازرسی شونده باشد. متعاقباً این گزارش را ممکن است به سایر ارائه دهندگان خدمات هوانوردی مربوطه و یا سایر نهادهای حاکمیتی ذیصلاح بنا به لزوم ارسال نماید.

۱۶- پیگیری و بستن یافته‌ها

۱- ارائه دهندگان خدمات هوانوردی بایستی برای همه یافته‌های (عدم تطابق) که تحت بخش ۱۷ طبقه بندی شده‌اند یک اصلاحیه و یک اقدام اصلاحی در ظرف مدت **۴ هفته** پس از وصول اعلان از سوی سازمان پیشنهاد دهند.

۲- ارائه دهندگان خدمات هوانوردی برای همه یافته‌های (عدم تطابق) که تحت بخش ۱۷ طبقه بندی شده‌اند، بایستی یک اقدام اصلاحی در ظرف مدت ۱۰ هفته پس از وصول اعلان از سوی سازمان پیشنهاد دهند.

۳- ارائه دهندگان خدمات هوانوردی بایستی به سازمان در زمان مقتضی درباره تکمیل اقدامات اصلاحی گزارش نماید و شواهد مربوطه را ارائه دهند.

۴- سازمان بایستی موارد زیر را اجرا نماید:

الف) اصلاحات و اقدامات اصلاحی ارسال شده توسط ارائه دهندگان خدمات هوانوردی را ارزیابی کند یا به موقع توجیه و دلایل بیشتر را درخواست نماید.

ب) اصلاحات و یا اقدامات اصلاحی ارسال شده را در ظرف مدت ۱۶ هفته پس از اعلان آنها بپذیرد یا آنها را رد کند.

پ) بر اجرای رضایت بخش اقدامات اصلاحی نظارت نماید.

ت) هرگونه نیاز به افزایش زمان اقدامات اصلاحی را مطابق بخش ۲۱ مشخص نماید.

ث) بطور منظم وضعیت یافته‌های (عدم تطابق) و اصلاحات یا اقدامات اصلاحی را توسط گزارش‌های وضعیت به ارائه دهنده خدمات هوانوردی گزارش نماید.

ج) یافته‌های (عدم تطابق) را به محض آن که با تکمیل اقدامات اصلاحی و شواهد ارائه شده مورد قبول قرار گرفتند آنها را ببندد، سوابق بستن یافته‌های (عدم تطابق) را نگهداری نماید و بر طبق آن ارائه دهنده خدمات هوانوردی را مطلع سازد.

۵- سازمان ممکن است برای نظارت رضایت بخش اقدامات اصلاحی، شواهد یا دلایل لازم را از ارائه دهندگان خدمات هوانوردی درخواست نماید. سازمان ممکن است تصمیم بر آن گیرد که توسط انجام بازرسی، اجرای آن را بصورت میدانی نیز تحقیق نماید.

۱۷- طبقه بندی یافته‌ها

۱- همه یافته‌های عدم تطابق که توسط سازمان در چارچوب بازرسی‌های مورد اشاره در بخش ۹ آشکار و مشخص شده‌اند بایستی توسط سازمان مطابق یکی از رده‌های در پی آمده طبقه بندی و گزارش شوند، خواه آنها مربوط به الزامات اجرایی یا الزامات فنی باشند:

الف) کلاس C: عدم تطابق با الزامات قابل اجرا که اساساً باعث نگرانی‌ها در استانداردسازی می‌شوند.

ب) کلاس D: عدم تطابق با الزامات قابل اجرا که اگر به موقع اصلاح نشوند موجب نگرانی‌های استانداردسازی و ایمنی می‌شوند.

پ) کلاس G: دغدغه‌های ایمنی فوری.

۲- گزارش دهی، پیگیری و بستن یافته‌ها برحسب طبقه یا رده آنها بایستی اولویت بندی شوند.

دسته‌بندی یافته‌ها در بخش تعاریف به طور جامع آورده شده است.

۱۸- دغدغه ایمنی فوری

۱- وقتی یک دغدغه ایمنی فوری توسط سازمان اعلان می‌شود:

الف) سازمان بایستی از ارائه دهنده خدمات هوانوردی بخواهد که اقدامات اصلاحی کافی از جمله اقدامات فوری را بعمل آورد.

ب) ارائه دهنده خدمات هوانوردی بایستی اصلاحات موثری را به کار بندد تا یافته حذف شود و شواهد مربوطه را به سازمان ارائه دهد.

۲- سازمان ممکن است در ظرف مدت **۲ هفته** پس از اعلان دغدغه ایمنی فوری از ارائه دهنده خدمات هوانوردی بخواهد که در یک جلسه جهت ارزیابی اجرای اصلاحات و اقدامات فوری شرکت کند.

۳- وقتی اصلاحات مورد رضایت سازمان نباشند، سازمان بایستی توصیه‌هایی را به سایر دفاتر نظارتی ارائه نماید از جمله درخواستی جهت عدم به رسمیت شناختن گواهینامه(های) صادره توسط سایر دفاتر. همچنین سازمان بایستی سایر ارائه دهندگان خدمات هوانوردی عضو را نیز فوراً مطلع سازد.

۱۹- سوابق

۱- سازمان بایستی سامانه‌ای برای حفظ و نگهداشت سوابق ایجاد کند و قابلیت ذخیره سازی کافی، دسترس پذیری و قابلیت پیگیری تغییرات را برای موارد در پی آمده مهیا نماید.

الف) آموزش، صلاحیت علمی و فنی سرتیم‌ها و اعضای تیم بازرسی.

ب) برنامه‌های بازرسی

پ) گزارش‌ها

ت) یافته‌ها و شواهد مربوطه

ث) اقدامات اصلاحی و اقدامات مورد توافق

ج) بستن یافته‌های عدم تطابق و شواهد مربوطه

چ) توصیه‌ها در ارتباط با به رسمیت شناختن دو جانبه‌ی گواهینامه‌ها

ح) ارزیابی‌های مورد اشاره در بخش ۶.

۲- کلیه سوابق بایستی برای مدت زمان ۱۵ سال براساس قانون حفاظت اطلاعات و داده‌های قابل اجرا حفظ شوند.

۲۰- دسترسی به اطلاعات موجود در گزارشهای بازرسی

۱- اگر اطلاعات موجود در یک گزارش بازرسی مربوط به وظایف یا تعهدات تحت پایش ایمنی یک کشور ثالث می‌شود و در قلمرو موافقت نامه سازمان می‌باشد، آن اطلاعات باید در اختیار کشور ثالث قرار گیرد.

۲- اگر اطلاعات موجود در یک گزارش بازرسی در قلمرو تفاهم نامه همکاری بین سازمان و ایکائو قرار می‌گیرد، آن اطلاعات بایستی مطابق مفاد تفاهم نامه همکاری و الحاقیه ایمنی مربوطه در اختیار ایکائو قرار گیرد.

۳- اگر اطلاعات موجود در یک گزارش بازرسی به بررسی‌های ایمنی جاری مربوط می‌شود که مطابق مقررات سازمان انجام می‌گیرد، آن اطلاعات بایستی بدون تاخیر در اختیار نهاد مسئول بررسی کننده ایمنی قرار گیرد.

۴- با توجه به مقررات سازمان، فرایند تصمیم‌گیری در ارتباط با یک گزارش بازرسی، نبایستی قبل از بسته شدن یافته‌های عدم تطابق مربوطه، انجام گیرد.

۲۱- اقدامات تکمیلی (پیگیری اقدامات اصلاحی)

۱- سازمان بایستی هر گونه قصور در پیگیری یک یافته عدم تطابق را مانند موارد در پی آمده مشخص نماید:

الف) اقدام اصلاحی که ظرف مدت مورد اشاره در بخش ۱۶ ارسال نشده است.

ب) اقدام اصلاحی در ظرف مدت مورد اشاره در بخش ۱۶ مورد موافقت سازمان قرار نگرفته است.

پ) اقدام اصلاحی حسب موعد مقرر اجرا نشده است.

۲- در موارد مورد اشاره در پاراگراف یک، سازمان بایستی از ارائه دهنده خدمات هوانوردی بخواهد که دلایل قصور را ارائه نماید و از آن بخواهد که اقدامات تکمیلی را با وضع یک محدوده زمانی برای پاسخ ارسال کند.

۳- سازمان بایستی پیامدهای این قصور را همراه با پاسخ ارائه شده توسط ارائه دهنده خدمات هوانوردی در چارچوب محدوده زمانی وضع شده ارزیابی نماید. سازمان براساس نتیجه‌ی چنین ارزیابی‌ای ممکن است:

الف) با اقدامات تکمیلی ارسال شده موافقت کند؛ یا

ب) دلایل عدم پذیرش را به ارائه دهنده خدمات هوانوردی ارسال کند.

۲۲- گزارش نهایی

سازمان بایستی هر سال گزارش سالانه‌ای را در مورد فعالیت‌های نظارتی مستمر و بازرسی‌های انجام گرفته در سال قبل منتشر نماید. این گزارش باید حاوی تجزیه و تحلیلی برفعالیت‌ها و بازرسی‌های سازمان باشد و توانایی ارائه دهندگان خدمات هوانوردی در ایفای مسئولیت‌های پایش ایمنی و نیز توصیه‌هایی برای بهبودی‌های ممکن را منعکس نماید. در این توصیه‌ها بایستی به ویژه مقررات فنی‌ای را که لازم است تدوین یا اصلاح شوند و نیز آن اقدامات سازمان را که لازم است اصلاح یا انجام شوند مشخص کردند.

۲۳- روش‌های کاری

سازمان به منظور انجام وظایف محول شده به آن بایستی روش‌های کاری خود را در ظرف مدت ۶ ماه پس از اجرایی شدن این مقررات مورد تجدید نظر قرار دهد.

- ۱- برای یافته‌های عدم تطابق مشخص شده توسط سازمان که برای آنها شواهد لازم برای بستن آنها در زمان اجرایی شدن این مقررات به سازمان ارسال نشده است بایستی شواهد ارسال شود و طبق آن با آنها برخورد شود.
- ۲- طرح‌های اقدام اصلاحی که مورد قبول سازمان قرار گرفته است بایستی مطابق با این مقررات مورد قبول واقع شود.
- ۳- اعضا و مدیران تیم بازرسی که از سوی سازمان مورد تایید قرار گرفته‌اند بایستی طبق این مقررات از جمله کارکنان ذیصلاح قلمداد شوند.

۲۴- بازخورد ممیزی/بازرسی

سازمان می‌بایست در راستای نظارت هرچه بهتر و ارائه خدمات با کیفیت به صنعت هوانوردی کشور، نسبت به دریافت بازخورد از مراکز ارائه دهنده خدمات هوانوردی در فرآیند نظارت و ممیزی خود اقدام نماید. ذینفعان در خصوص اثربخشی در مراحل مختلف فرآیند ممیزی و بازرسی نظرات خود را به سازمان منعکس نمایند.

در این راستا فرمی توسط سازمان طراحی و جهت دریافت نظرات ارائه دهندگان خدمات هوانوردی توسط سرممیز در پایان هر ممیزی/بازرسی به آن‌ها تحویل داده می‌شود. در این فرم در مورد برنامه ریزی (Planning)، جلسه افتتاحیه، انجام ممیزی، جلسه اختتامیه، رفتار حرفه‌ای ممیزان و یا هرگونه نظرات و پیشنهادات تکمیلی دیگر از ذینفعان نظرخواهی می‌گردد. این فرم بخشی از سامانه مدیریت کیفیت، پایش و نظارت سازمان است و هدف از آن گردآوری بازخورد از فعالیت‌های بازرسی و نظارتی از شرکتها و موسسات هوانوردی است.

ارائه دهندگان خدمات هوانوردی پس از تکمیل فرم می‌بایست آن را به سازمان از طریق آدرس پست الکترونیکی qa@cao.ir ارسال و یا با قرارداد آن در پاکت نامه به صورت محرمانه، به آدرس تهران، فرودگاه بین‌المللی مهرآباد، صندوق پستی: ۱۷۹۸-۱۳۴۴۵ - دفتر ارزیابی عملکرد و تضمین کیفیت، پست نمایندند.

لازم به ذکر است که کلیه اطلاعات و نظرات مربوط به ارائه دهندگان خدمات هوانوردی به صورت محرمانه نزد سازمان باقی خواهد ماند. اطلاعات مربوط به شرکت که از طریق این فرم گردآوری، تجزیه و تحلیل شده و از آن برای بهبود فرآیندهای پایش و نظارت سازمان، استفاده خواهد شد.

۲۵- پیوست‌ها

- ۲۵-۱- نمونه برنامه سالانه ممیزی (Audit Program)
- ۲۵-۲- نمونه گزارش ممیزی
- ۲۵-۳- فرم درخواست اقدام اصلاحی (CAR)
- ۲۵-۴- فرم دریافت بازخورد از فرآیند ممیزی و نظارت بر ارائه دهندگان خدمات هوانوردی

پیوست ۱- نمونه برنامه ممیزی (Audit Plan)

برنامه ممیزی‌های سال ۱۳۹۹ و تحقق آن‌ها

ردیف	موضوع ممیزی	موضوع تحقق	موضوع تحقق	موضوع تحقق	موضوع تحقق	موضوع تحقق	موضوع تحقق	موضوع تحقق	موضوع تحقق	موضوع تحقق	موضوع تحقق	موضوع تحقق									
۱	مرکز سگین CAMO	آسمان	✓	مرکز سگین Part 145	آوا سلامت	✓	مرکز هلی کوپتری CAMO	آوا سلامت	✓	مرکز سبک/ایال CAMO	آموزش هما	✓	مرکز سبک/ایال CAMO	آموزش هما	✓	مرکز سگین Part 145	آسمان	✓	مراکز تعمیر نگهداری / تداوم صلاحیت پروازی	آرام آزمون	✓
۲	کاسپین	✓	پاسکو	✓	پاسکو	✓	پاسکو	✓	آموزش معراج	✓	آموزش معراج	✓	آموزش معراج	✓	کاسپین	✓	کاسپین	✓	صبا		
۳	تابان	✓	یاس	✓	یاس	✓	یاس	✓	بوتیا ماهان	✓	بوتیا ماهان	✓	بوتیا ماهان	✓	تابان	✓	تابان	✓	سمت		
۴	ماهان	✓	هلی آریا	✓	هلی آریا	✓	هلی آریا	✓	اطلس خمین	✓	اطلس خمین	✓	اطلس خمین	✓	ماهان	✓	ماهان	✓	سیمرغ		
۵	فلای پرشیا	✓	پاسارگاد	✓	پاسارگاد	✓	پاسارگاد	✓	روپای پرواز		روپای پرواز		روپای پرواز		فلای پرشیا	✓	فلای پرشیا	✓	مشکین پارت		
۶	وارش	✓	نوید	✓	نوید	✓	نوید	✓	پارسیس	✓	پارسیس	✓	پارسیس	✓	وارش	✓	وارش	✓	فارسکو		
۷	آشیانه	✓	هلی کوپتری ایران	✓	هلی کوپتری ایران	✓	هلی کوپتری ایران	✓	فراسپهر	✓	فراسپهر	✓	فراسپهر	✓	آشیانه	✓	آشیانه	✓	ایرسا الکترونیک		
۸	معراج	✓	آبان	✓	آرتاکیش	✓	آرتاکیش	✓	خدمات ویژه	✓	خدمات ویژه	✓	خدمات ویژه	✓	معراج	✓	معراج	✓	آسمان طلایی پارس		

پیوست ۲- نمونه گزارش ممیزی

In the name of God



دفتر صلاحیت پرواز - Airworthiness Department

Audit Report, Finding & Corrective Action Request Form		
Audit Report		
Organization: <input type="checkbox"/> Part-145 <input type="checkbox"/> MG <input type="checkbox"/> MF <input type="checkbox"/> DOA <input type="checkbox"/> POA	<input type="checkbox"/> Initial Issue <input type="checkbox"/> Re-issue <input type="checkbox"/> Change <input type="checkbox"/> Follow up <input type="checkbox"/> Other:	
Name of Organization		نام متقاضی (شرکت)
Applicant for Certificate		متقاضی گواهینامه
Date of Initial Issue		تاریخ اولین صدور (گواهینامه)
Approval Reference		مرجع نایده
Date of Audit Beginning		تاریخ شروع ممیزی
Date of Audit Termination		انتهای زمان ممیزی
Audit Locations		محل های ممیزی
Date(s) of Audit (day)		تاریخ های ممیزی (روز)
Audit on-site (Man-Hours)		ممیزی در سایت (نفر - ساعت)
Audit off-site (Man-Hours)		ممیزی خارج سایت (نفر - ساعت)
Audit reference(s) (with revision & date)		معیار ممیزی (یا ذکر نسخه و تاریخ)
Lead Auditor		سر ممیز
Auditor(s)		ممیز / ممیزین
Sole Auditor		ممیز تنها
Trainee		تحت آموزش
Number of Findings		تعداد کل یافته
Number of Level I		تعداد یافته سطح ۱
Number of Level II		تعداد یافته سطح ۲
Audit Conclusion:		نتیجه گیری ممیزی:
Lead Auditor Signature:		امضاء سر ممیز:
Date:		تاریخ:

پیوست ۳- فرم یافته و درخواست اقدام اصلاحی - ممیزی

شرکت متقاضی (Applicant):	 II of Iran - Civil Aviation Organization دفتر صلاحیت پرواز Airworthiness Department	نوع ممیزی (Type of Audit):
سر ممیز (Lead Auditor):		<input type="checkbox"/> Initial Issue <input type="checkbox"/> Re-issue <input type="checkbox"/> Change <input type="checkbox"/> Follow up <input type="checkbox"/> Other: _____
گروه ممیزی (Audit Team):		قسمت ممیزی شونده (Department):
تاریخ ممیزی (Date of Audit):	فرم یافته و درخواست اقدام اصلاحی - ممیزی FINDING & CORRECTIVE ACTION REQUEST FORM	

یافته (Finding):			
بند (Requirements)	سطح یافته (Level of finding)	شماره یافته (Sheet No)	از (From)
شرح بند (Description of requirements):			
شرح یافته (Description of finding):			
مهلت ارایه طرح اقدام اصلاحی (CAP target date):		اعضاء ممیز (Auditor signature):	
درخواست اقدام اصلاحی (Corrective Action Request)			
تحلیل علت ریشه ای یافته (Root Cause Analysis):			
طرح اقدام اصلاحی (Corrective Action Plan):			
نام (Name): امضاء (Signature): تاریخ (Date):	آیا طرح اقدام اصلاحی پذیرفته شد؟ <input type="checkbox"/> No طرح دیگری لازم است. (New CAP is required) Sign & Date:		
نام (Name): امضاء (Signature): تاریخ (Date):	آیا طرح اقدام اصلاحی پذیرفته نشد؟ (CAP is accepted) Sign & Date:		
اجرای اقدام اصلاحی (Corrective Action Implementation):			
نام (Name): امضاء (Signature): تاریخ (Date):	زمان موافقت شده برای اجرای طرح اقدام اصلاحی: (Time agreed for implementation of CAP): Sign & Date:		
ارزیابی و پیگیری اقدام اصلاحی (Corrective action assessment & follow up):			
<input type="checkbox"/> اجرای طرح اقدام اصلاحی مورد تایید می باشد (CAP implementation approved).			
نام ممیز (Auditor Name): امضاء (Signature): تاریخ (Date):			

پیوست ۴- فرم دریافت بازخورد از فرآیند ممیزی و نظارت بر ارائه دهندگان خدمات هوانوردی



فرم دریافت بازخورد از فرآیند ممیزی و نظارت بر ارائه دهندگان خدمات هوانوردی

بسمه تعالی

فرم دریافت بازخورد از فرآیند ممیزی و نظارت بر ارائه دهندگان خدمات هوانوردی

سازمان هواپیمایی کشوری در راستای نظارت هرچه بهتر و ارائه خدمات با کیفیت به صنعت هوانوردی، اقدام به دریافت بازخورد از مراکز ارائه دهنده خدمات هوانوردی در فرآیند نظارت و ممیزی خود نموده است. در همین راستا فرم حاضر طراحی و جهت دریافت نظرات شما توسط سرممیز محترم به شما تحویل داده می شود.

این فرم بخشی از سامانه مدیریت کیفیت، پایش و نظارت سازمان هواپیمایی کشوری است و هدف از آن گردآوری بازخورد از فعالیت‌های بازرسی و نظارتی از شرکتها و موسسات هوانوردی است. اطلاعات مربوط به شرکت که از طریق این فرم گردآوری می‌شود، تجزیه و تحلیل خواهد شد و به صورت محرمانه نزد ما باقی خواهد ماند و از آن برای بهبود فرایندهای پایش و نظارت سازمان، استفاده خواهد شد.

لطفا پس از تکمیل کامل فرم، آن را به دفتر تضمین ایمنی و کیفیت سازمان هواپیمایی به آدرس پست الکترونیکی qa@cao.ir ارسال نمایید و یا با قرارداد آن در پاکت نامه به صورت محرمانه، به آدرس تهران، فرودگاه بین‌المللی مهرآباد، صندوق پستی: ۱۷۹۸-۱۳۴۴۵ - دفتر تضمین ایمنی و کیفیت، پست فرمایید.

❖ توجه: صرفاً برای هر برنامه ممیزی یک فرم مجزا را تکمیل و ارسال نمایید.

شرکت / موسسه ممیزی شونده:

۱- نام گواهینامه درخواستی / تمدیدی

۲- نوع ممیزی: ممیزی اولیه ممیزی مراقبتی / تمدید

۳- تاریخ ممیزی: / /

۴ نام و نام خانوادگی اعضا تیم ممیزی:

۵- نام و نام خانوادگی سرممیز:



فرم دریافت بازخورد از فرایند ممیزی و نظارت بر ارائه دهندگان خدمات هواتوردی

از اینکه در تکمیل فرم دقت لازم را مبذول می فرمایید، از شما سپاسگزاریم.

مرحله فرایند ممیزی	شماره	سوال	۵- عالی ۴- خوب ۳- متوسط ۲- ضعیف ۱-خیلی ضعیف و N/A- کاربرد ندارد					ملاحظات
			۵	۴	۳	۲	۱	
برنامه ریزی (Planning)	۱	اطلاع رسانی به موقع در خصوص برنامه و زمان دقیق انجام ممیزی						
	۲	دسترسی به اطلاعات مورد نیاز شامل الزامات، پیش نیازها و چک لیست های مربوطه از طریق سامانه قوانین و مقررات سازمان را چگونه ارزیابی می کنید						
	۳	سامانه قوانین و مقررات را چگونه ارزیابی می کنید						
	۴	پاسخ دهی تیم ممیزی به ابهامات و سوالات شما در خصوص روند ممیزی						
	۵	توجه به درخواست احتمالی شما در خصوص عدم تداخل ممیزی با بیک کاری شرکت						
جلسه افتتاحیه (Opening Meeting)	۶	تطابق زمان جلسه با برنامه اعلام شده						
	۷	تشریح شفاف روش انجام ممیزی						
	۸	تشریح وظایف تیم ممیزی و ممیزی شونده						
	۹	پاسخ دهی به سوالات مرتبط با ممیزی						
انجام ممیزی (During Audit)	۱۰	ممیزی از کلیه قسمتها مطابق برنامه اعلام شده انجام گردید						
	۱۱	بهره برداری از مستندات و اطلاعات ارائه شده شرکت به پیوست درخواست ممیزی (Application) توسط تیم ممیزی						
	۱۲	آیا تیم ممیزی تمامی اطلاعات و مستندات را مطابق با الزامات و مقررات کاربردی، مورد سنجش قراردادده اند						
	۱۳	عملکرد تیم ممیزی را در رابطه با موضوع ممیزی و مقررات مربوطه چگونه ارزیابی می کنید						
	۱۴	عملکرد تیم ممیزی در حل و فصل عدم تفاهم ها در طول ممیزی						
	۱۵	طول زمان ممیزی مناسب بوده است.						
جلسه اختتامیه (Closing Meeting)	۱۶	نتایج ممیزی به صورت واضح و مناسب مطرح گردید.						
	۱۷	توضیحات ارائه شده در خصوص ابهامات اصلی کافی و مناسب بوده است.						
	۱۸	یافته های ممیزی بر اساس الزامات و شواهد ارائه شده در حین ممیزی، بوده است.						
	۱۹	تیم ممیزی مراحل بعد از ممیزی و نحوه پذیرش اقدامات اصلاحی را بخوبی اطلاع رسانی نموده است.						
	۲۰	فرآیند ارسال برنامه اقدام اصلاحی به سازمان و تایید آن به راحتی قابل استفاده می باشد.						



فرم دریافت بازخورد از فرایند ممیزی و نظارت بر ارائه دهندگان خدمات هوانوردی

مرحله فرایند ممیزی	شماره	سوال	0- عالی 1- خوب 2- متوسط 3- ضعیف 4- خیلی ضعیف و N/A- کاربرد ندارد						ملاحظات
			N/A	1	2	3	4	5	
	۲۱	از روش اعتراض به یافته های اعلامی مطابق مفاد "شیوه نامه ضمانت اجرایی (CAD4700)" آگاهی دارید.							
رفتار (فرایند)	۲۲	رفتار تیم ممیزی حرفه ای و متناسب با وظیفه کاری خود بوده است.							
	۲۳	تیم ممیزی شئون اخلاقی و حرفه ای را در حین ممیزی رعایت نموده اند.							
	۲۴	رفتار تیم ممیزی براساس کردارنامه (منشور اخلاقی کارکنان سازمان هواپیمایی کشوری) بوده است.							
	۲۵	وقت شناسی تیم ممیزی را در ارتباط با ممیزی چگونه ارزیابی می کنید							
برای مواردی که به صورت متوسط، ضعیف و خیلی ضعیف مشخص شده اند لطفاً جزئیات مورد نظر خود را توضیح دهید.									
_____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____									

لطفاً هرگونه نظر تکمیلی که می تواند ما را در بهبود فرایند نظارت و ممیزی یاری نماید اعلام فرمایید:

از شما و همکاران محترمان به خاطر صبر و حوصله که در تکمیل دقیق این فرم به خرج داده اید و همچنین از همکاری با بازرسان و ممیزان سازمان هواپیمایی کشوری در راستای وظائف محوله، صمیمانه تشکر و قدردانی می نمایم.

اطلاعات تکمیل کننده فرم

نام و نام خانوادگی (مدیر ایمنی / کیفی): _____

شماره تماس (همراه و ثابت): _____ آدرس ایمیل: _____ @

امضاء: _____ تاریخ: _____ / ____ / ____