



AUTORITATEA AERONAUTICĂ CIVILĂ A REPUBLICII MOLDOVA

CIRCULARĂ

nr. 03 – 25/04/2017

Privind aprobarea conținutului Programului de asigurare a calității al furnizorului de servicii de navigație aeriană

1. Prezenta Circulară este emisă în temeiul Legii aviației civile nr.1237-XIII din 09.07.1997 și Regulamentului privind organizarea și funcționarea Autorității Aeronautice Civile, aprobat prin Hotărârea Guvernului Republicii Moldova nr. 645 din 07.08.2014.

2. Prezenta Circulară este emisă în vederea asistenței furnizorului de servicii de navigație aeriană, precum și în scopul creării unui cadru uniform la elaborarea Programului de asigurare a calității, reieseind din prevederile standardelor și recomandărilor OACI și Eurocontrol, reglementărilor aeronautice civile RAC-ANSPC "Certificarea furnizorilor de servicii de navigație aeriană", punctul RAC-ANSPC 0030.

3. Furnizorul de servicii de navigație aeriană să utilizeze materialele de îndrumare privind structura și conținutul Programului de asigurare a calității, în conformitate cu prevederile Anexei la prezenta Circulară, în calitate de ghid pentru elaborarea propriu-zisă a Programului, care constituie parte integrantă a Sistemului de management al calității.

4. Prezenta Circulară se placează pe pagina web a Autorității Aeronautice Civile www.caa.md la compartimentul „cadrul normativ/circulare”.

5. Prezenta Circulară intră în vigoare din data semnării.

/Director

Radu BEZNIUC

Structura și conținutul

Programului de asigurare a calității al furnizorului de Servicii de Navigație Aeriană

Introducere

Cuprinsul, paginile de aprobare, lista de control a amendamentelor, lista paginilor în vigoare, lista de distribuire etc., urmează a fi structurate în conformitate cu procedura internă "Controlul Documentelor" al furnizorului de servicii de navigație aeriană.

Preambul

(Textul de mai jos poate fi utilizat în întregime)

Prezentul Program de asigurare a calității a furnizorului de servicii de navigație aeriană este elaborat cu scopul de a defini procesele de asigurare a calității în cadrul furnizorului serviciilor de navigație aeriană, în conformitate cu cerințele stabilite în Reglementările Aeronautice Civile RAC-ANSPC "Certificarea furnizorilor de servicii de navigație aeriană", precum și organizației/întreprinderii care desfășoară activități de proiectare a procedurilor de zbor instrumental, în conformitate cu "Cerințele tehnice privind proiectarea, verificarea și aprobarea procedurilor de zbor instrumental".

Programul de asigurare a calității al furnizorului de servicii de navigație aeriană include toate acțiunile planificate și sistematice necesare pentru a se asigura că toate activitățile operaționale sunt efectuate în conformitate cu standardele și practica recomandată ale Organizației Internaționale a Aviației Civile (OACI), Eurocontrol, cerințele aplicabile ale cadrului normativ național, politice, programele, standardele și procedurile operaționale interne ale furnizorului în scopul asigurării siguranței și eficienței operării.

Programul de asigurare a calității constituie un element de bază al Sistemului de Management al Calității (SMQ) pe care *{denumirea organizației/întreprinderii}* l-a implementat în conformitate cu prevederile RAC-ANSPC 0030 și are la bază procesele prevăzute de standardul internațional ISO 9001:2008 "SISTEME DE MANAGEMENT AL CALITĂȚII", care au fost transpuse în Manualul Calității al *{denumirea organizației/întreprinderii}*.

Prezentul Program nu are scopul de a descrie în mod detaliat procedurile aferente proceselor de asigurare a calității, acestea fiind elaborate ca și documente separate, constituind parte integrantă a documentației Sistemului de Management al Calității implementat de către *{denumirea organizației/întreprinderii}*.

Prin urmare, în scopul evitării dublării informației, în prezentul Program, după caz și unde va fi considerat oportun, se va face trimitere sau referire la procedurile specifice ale SMQ precum și alte manuale și documente ale *{denumirea organizației/întreprinderii}*.

Programul de asigurare a calității va fi evaluat și revizuit cel puțin o dată pe an, astfel încât să se asigure o descriere a activităților planificate pentru anul următor, luând în considerație și rezultatele Programului de asigurare a calității obținute pe parcursul anului precedent, stabiliind totodată și măsurile necesare în vederea îmbunătățirii continue a nivelului de asigurare a calității.

Programul de asigurare a calității este aprobat de către Managerul responsabil al {denumirea organizației/întreprinderii}.

O copie aprobată a Programului de asigurare a calității va fi pus la dispoziția Autorității Aeronautice Civile (AAC).

(Suplimentar poate fi inclusă și altă informație considerată necesară)

Abrevieri / Glosar

(Se vor include toate abrevierile utilizate în Programul de asigurare a calității, dacă este cazul)

Capitolul 1. Prevederi generale

(Textul de mai jos poate fi utilizat în întregime)

1.1 Asigurarea calității este parte componentă a sistemului de management a calității, concentrată pe conferirea încrederii că cerințele referitoare la calitate sunt respectate și implementate.

1.2 În cadrul sistemului de calitate al {denumirea organizației/întreprinderii}, asigurarea calității se realizează prin elaborarea și implementarea unui program de activități (audituri, inspecții, etc.) planificate și efectuate sistematic pentru a se asigura că toate operațiunile și serviciile de navigație aeriană (STA, SIA, MET, CNS), inclusiv și serviciile de PPZI sunt desfășurate și furnizate în conformitate cu cerințele, standardele aplicabile.

1.3 Activitățile din cadrul Programului de asigurare a calității constituie un proces permanent, care are scopul să asigure că:

- a) Personalul {denumirea organizației/întreprinderii} înțelege și aplică corect standardele și cerințele aplicabile prin transpunerea acestora în manualele și procedurile operaționale interne;
- b) {denumirea organizației/întreprinderii} realizează activitățile și furnizează serviciile în conformitate cu prevederile din manualele operaționale proprii și procedurile operaționale stabilite.

1.4 Cerințele și standardele aplicabile sunt definite în documentele {denumirea organizației/întreprinderii}, denumite „Regulamente de activitate a Direcțiilor/Serviciilor”. În linii generale, lista de mai jos nu trebuie considerată exhaustivă, acestea cuprind în sine:

SERVICII de TRAFIC AERIAN

Standarde și recomandări OACI:

- a) Anexa 2 - Regulile aerului;
- b) Anexa 5 - Utilizarea unităților de măsură în aviația civilă;
- c) Anexa 11 - Servicii de trafic aerian;
- d) PANS ATM Doc.4444.

Cerințe EUROCONTROL:

- a) ESARR 2 – Assessment of Safety Occurrences in ATM;
- b) ESARR 3 – Use of Safety Management System by ATM Service providers;
- c) ESARR 4 – Risk Assessment and Mitigation in ATM;
- d) ESARR 5 – ATM Services Personnel;
- e) ESARR 6 – Software în ATM System.

Reglementări și cerințe tehnice aprobate de AAC:

- a) RAC-ANSPC - Certificarea furnizorilor de servicii de navigație aeriană;
- b) Cerințe tehnice - Regulile aerului;
- c) Cerințe tehnice - Servicii de trafic aerian;
- d) Cerințe tehnice privind utilizarea unităților de măsură în aviația civilă.

SERVICII de INFORMARE AERONAUTICĂ

Standarde și recomandări OACI:

- a) Anexa 15 – Servicii de informare aeronautică.

Reglementări și cerințe tehnice aprobate de AAC:

- a) RAC-ANSPC - Certificarea furnizorilor de servicii de navigație aeriană;
- b) Cerințe tehnice - Servicii de informare aeronautică.

SERVICII METEOROLOGIE AERONAUTICĂ

Standarde și recomandări OACI:

- a) Anexa 3 – Servicii meteorologice pentru navigația aeriană internațională.

Reglementări și cerințe tehnice aprobate de AAC:

- a) RAC-ANSPC - Certificarea furnizorilor de servicii de navigație aeriană;
- b) Cerințe tehnice - Asistență meteorologică a activităților aeronautice civile.

SERVICII de COMUNICAȚIE, NAVIGAȚIE, SUPRAVEGHERE

Standarde și recomandări OACI:

- a) Anexa 10 – Telecomunicații Aeronautice (Volumele 1-5).

Reglementări și cerințe tehnice aprobate de AAC:

- a) RAC-ANSPC - Certificarea furnizorilor de servicii de navigație aeriană;
- b) RAC-ATE - Înregistrarea emițătoarelor radio, perfectarea și acordarea autorizației de instalare și exploatare a acestora;
- c) RAC-TA - Telecomunicații aeronautice.

SERVICII de PROIECTARE PROCEDURI de ZBOR INSTRUMENTALE

Standarde și recomandări OACI:

- a) Anexa 4 – Harti aeronautice;
- b) PANS OPS Doc.8168 – proceduri pentru servicii de navigație aeriană, Operațiunile aeronavelor;
- c) Doc.9906 - Manual privind sistemul de asigurare a calității proiectării procedurilor de zbor

Reglementări și cerințe tehnice aprobate de AAC:

- a) CT-PPZI - Cerințele tehnice privind proiectarea, verificarea și aprobarea procedurilor de zbor instrumental.

Capitolul 2. Activități care stau la baza asigurării calității furnizorului de servicii de navigație aeriană {denumirea organizației/intreprinderii}

2.1 Activitățile principale care stau la baza Programului de asigurare a calității {denumirea organizației/întreprinderii} includ: **inspecțiile de calitate și auditurile de calitate**.

Inspecții de calitate

2.2 Inspecțiile de calitate – activitate efectuată în scopul constatării dacă o anumită acțiune/activitate este realizată în conformitate cu procedura operațională stabilită și că standardul necesar a fost atins. Domeniile tipice pentru efectuarea inspecțiilor de calitate sunt:

- a) Activitățile operaționale actuale (în cadrul tuturor serviciilor furnizate);
- b) Procedurile de urgență;
- c) Instruirea personalului;
- d) Întreținerea, verificarea, calibrarea sistemelor și echipamentelor;
- e) Validarea softurilor utilizate;
- f) Conținutul și actualitatea manualelor și procedurilor operaționale.

2.3 Inspecțiile de calitate vor avea atât caracter planificat, cât și neplanificat (ad-hoc). Inspecțiile vor fi planificate asigurând abordarea conceptului bazat pe risk („risk based concept”) și vor fi anunțate cu cel puțin 14 zile lucrătoare înainte. Prioritar vor fi inspectate domeniile cu cel mai mare risc de siguranță și/sau operațional.

2.4 Necesitatea efectuării unor inspecții neplanificate este impusă de:

- a) Implementarea unor noi proceduri operaționale;
- b) Introducerea în serviciu sau modificarea unor sisteme și echipamente;
- c) Identificarea și raportarea noilor pericole;
- d) Rezultatul investigațiilor interne al evenimentelor aeronautice.

2.5 Inspecțiile vor fi planificate și efectuate de către auditorii din cadrul Direcției Calitate a furnizorului de servicii de navigație aeriană (de inserat denumirea corectă a subdiviziunii), autorizați corespunzător în acest sens. Lista auditorilor este prezentată în Apendicele 1 la prezentul Program.

2.6 Rezultatele inspecțiilor vor fi prezentate Managerului responsabil de gestionarea Sistemului de Management al Calității sub formă de raport (de inserat denumirea corectă a subdiviziunii).

Audituri de calitate

2.7 În contextul Programului de asigurare a calității a furnizorului de servicii de navigație aeriană, auditul de calitate intern constituie o comparație sistematică, independentă și documentată a modului prin care o activitate, o operațiune, un serviciu, un proces este desfășurat (realizat) de facto – la standardul/procedura stabilită pentru desfășurarea acestei activități, operațiuni, serviciu sau proces.

2.8 Descrierea procesului de Audit intern, precum și procedura aferentă a acestui proces pot fi găsite în Manualul de calitate al {denumirea organizației/întreprinderii} (Capitolul 8.2.2) și Procedura „Audit intern SMS/SMC” (PR/8.2.2)

(în caz că referințele nu sunt corecte sau procesul și procedura nu este suficient descrisă – se va face o descriere detaliată care să conțină: explicații referitor la scopul auditului, planificarea și pregătirea auditului, criteriile de audit, tehniciile de audit utilizate, colectarea și

(înregistrarea evidențelor și dovezilor de audit, analiza evidențelor, formularele utilizate, structura și conținutul acestora, concluziile auditului, modul de clasificare și raportare a neconformităților)

2.9 Domeniile tipice pentru efectuarea auditurilor de calitate sunt:

- 1) Procesele de formare profesională și evaluare a competențelor personalului operațional din cadrul furnizorului serviciilor de navigație aeriană pe care le furnizează (STA, MET, SIA, CNS) inclusiv și serviciile de Proiectare Proceduri de Zbor Instrumentale (PPZI);
- 2) Evaluarea și verificarea asigurării cu utilajul tehnologic, echipament și facilități corespunzătoare tipurilor de servicii de navigație aeriană furnizate de *{denumirea organizației/întreprinderii}* și respectarea programelor de întreținere a acestora;
- 3) Evaluarea corespunderii procedurilor operaționale interne și a metodelor de lucru cerințelor internaționale și naționale aplicabile;
- 4) Evaluarea furnizorilor de produse și servicii contractate/subcontractate în vederea asigurării conformării calității acestor produse/servicii nivelului de calitate stabilit de *{denumirea organizației/întreprinderii}*;
- 5) Monitorizarea și evaluarea eficacității implementării acțiunilor corective/preventive în soluționarea neconformităților raportate în cadrul auditurilor de calitate interne/externe;
- 6) Raportarea și investigarea evenimentelor aeronautice;
- 7) Respectarea timpului de muncă și odihnă a personalului operațional;
- 8) Elaborarea, implementarea și menținerea planurilor de contingență.

2.10 În Apendicele 2 la prezentul Program este prezentat Programul anual al auditurilor elaborat în conformitate cu prevederile Capitolului 8.2.2 din Manualul de calitate al *{denumirea organizației/întreprinderii}*. Programul anual al auditurilor poate fi revizuit/amendat, dacă este necesar, pentru a asigura o evaluare a domeniilor/proceselor pentru care au fost identificate tendințe negative. La fel, Programul anual al auditurilor va include, după caz, și audituri de evaluare a acțiunilor corective implementate și a eficienței acestora.

2.11 Programul anual al auditurilor este elaborat, luând în considerație forma de evaluare a oricărui aspect/domeniu operațional cel puțin odată la 12 luni calendaristice.

(pot fi descrise și alte detalii referitor la procesul de Audit intern, dacă se consideră necesar și care nu sunt stipulate în Manualul de calitate și procedura de audit intern)

Capitolul 3. Clasificarea și controlul neconformităților. Acțiuni corective

(Se va descrie schema utilizată de organizație/întreprindere pentru clasificarea neconformităților constataate pe parcursul inspecțiilor și auditurilor de calitate. Se recomandă utilizarea clasificării prevăzute de EUROCONTROL în "APPENDIX 6 – CATEGORISATION OF NON-CONFORMITIES EAM 1 / GUI 5 – ESARR 1 in the Certification and Designation of Service Providers".)

Referitor la controlul neconformităților și monitorizarea acțiunilor corective – se poate face referire la Procedurile PR/8.3 și PR/8.5.2/3. În caz că nu există astfel de proceduri sau nu este suficient de explicită – se va face o descriere completă a procedurilor menționate.)

Capitolul 4. Evaluarea de către managementul {denumirea organizației/intreprinderii}

(Se va descrie procesul de elaborare a rapoartelor privind realizarea Programului de asigurare a calității și prezentarea acestuia Managerului responsabil al organizației/intreprinderii.

Raportul privind realizarea Programului de asigurare a calității va include:

- *Evaluarea rezultatelor inspecțiilor și auditurilor de calitate;*
- *Identificarea tendințelor;*
- *Acțiunile corrective și preventive necesare pentru corectarea tendinței negative;*
- *Identificarea persoanelor responsabile de implementarea acțiunilor corrective și preventive;*
- *Evaluarea generală a gestionării organizației și atingerea obiectivelor stabilite).*

Capitolul 5. Păstrarea înregistrărilor aferente Programului de asigurare a calității

(Se va descrie sau se va face referință la alt document, după caz, unde este descris procesul, modul și perioada de păstrare a înregistrărilor și evidențelor aferente Programului de asigurare a calității)

Capitolul 6. Formarea profesională a auditorilor / inspectorilor de calitate

(Se va descrie sau, după caz, se va face referință la alt document al Direcției de calitate unde este descris procesul de formare a auditorilor sistemului de calitate, pentru a asigura competența și calificările necesare ale acestora)

Apendicele 1

Lista auditorilor inclusi în Programul de asigurare a calității

(Se va specifica Lista personalului inclus în procesele de evaluare și verificare (audituri/inspecții) interne în cadrul Programului de asigurare a calității cu menționarea domeniilor/serviciilor pentru auditarea/inspectarea cărora sunt autorizați)

Exemplu:

Nr	Domeniu/Serviciu → Nume, Prenume↓	STA	SIA	MET	CNS	PPZI	Evaluarea furnizorilor	Remarca
						x	x	(ACC,APP)
1		x				x	x	
2			x		x			Furnizori servicii internet
3		x		x		x	x	TWR, furnizori servicii validare PZI
4					x		x	

Programul anual al auditurilor de calitate planificate

(Programul auditurilor interne de calitate trebuie să fie sub formă de tabel și să acopere toate domeniile operaționale (serviciile de navigație aeriană, inclusiv PPZI și furnizorii de servicii contractate/subcontractate). De asemenea, programul trebuie să definească explicit: scopul, criteriile de referință a auditurilor planificate, data/perioada planificată pentru audit. Programul trebuie să fie aprobat de către Managerul responsabil)