



# AUTORITATEA AERONAUTICĂ CIVILĂ A REPUBLICII MOLDOVA

## CIRCULARĂ

nr. 01 - 30/01/2017

### **Cu privire la elaborarea și structurarea Manualului întreprinderilor de deservire la sol**

1. Prezenta Circulară este emisă în temeiul Legii aviației civile nr.1237-XIII din 09.07.1997, Regulamentului privind organizarea și funcționarea Autorității Aeronautice Civile, aprobat prin Hotărârea Guvernului Republicii Moldova nr.645 din 07.08.2014 și Reglementărilor aeronautice civile RAC-HOC – Certificarea întreprinderilor de deservire la sol și a întreprinderilor ce prestează servicii în zonele de securitate cu acces limitat ale aeroporturilor, aprobate prin Ordinul 08/GEN din 17.01.2006, publicate în Monitorul Oficial nr. 180-183/671 din 23.11.2007.

2. Prezenta Circulară stabilește informații de îndrumare, în conformitate cu prevederile stabilite în Anexa la prezenta Circulară, privind elaborarea și structurarea Manualului întreprinderilor de deservire la sol certificate de către Autoritatea Aeronautică Civilă.

3. Întreprinderile de deservire la sol, în termen de 6 luni de la data intrării în vigoare a prezentei Circulare, vor aduce Manualul întreprinderii de deservire la sol în conformitate cu prevederile stabilite în Anexa la prezenta Circulară.

4. Prezenta Circulară se plasează pe pagina web a Autorității Aeronautice Civile [www.caa.md](http://www.caa.md) la compartimentul "Cadrul normativ/Circulare".

5. Prezenta Circulară intră în vigoare din data semnării.

Director

Radu BEZNIUC

## **I. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ**

- Legea aviației civile nr.1237-XIII din 09.07.1997;
- Reglementările aeronautice civile RAC-HOC – Certificarea întreprinderilor de deservire la sol și a întreprinderilor ce prestează servicii în zonele de securitate cu acces limitat ale aeroporturilor;
- Directiva 96/67/CE a Consiliului din 15 octombrie 1996 privind accesul la piața serviciilor de handling la sol în aeroporturile Comunității;
- Manual IATA de Handling Aeroportuar – ediția în vigoare;
- Manualul IATA de standarde ISAGO (auditul siguranței operațiunilor la sol, conferit de IATA) – ediția în vigoare.

## **II. APLICABILITATE**

1. Având în vedere că Manualul întreprinderii este documentul de referință al agentului aeronautic, acesta trebuie să conțină toată informația necesară despre mijloacele, serviciile, echipamentele, procedurile de efectuare a activităților, organizare și management.
2. În funcție de complexitatea activităților efectuate, dacă informațiile prevăzute în proceduri/instrucțiuni sau în alte documente relevante utilizate de agentul aeronautic, nu pot fi incluse direct în conținutul Manualului, este obligatoriu de făcut referință la acestea și de anexat copia documentului respectiv la Manual. Astfel, Manualul întreprinderii poate să conțină părți din, sau să facă referire la alte documente, care sunt puse în permanență la dispoziția angajaților agentului aeronautic cât și la dispoziția inspectorilor AAC.
3. Manualul întreprinderii este unul din mijloacele prin care angajații agentului aeronautic sunt informați cu privire la sarcinile și responsabilitățile lor în ceea ce privește siguranța, astfel încât fiecare secțiune, să definească responsabilități clare precum și orice restricții.
4. Întreprinderile de deservire la sol trebuie să se asigure că:
  - responsabilitățile angajaților agentului aeronautic sunt descrise în mod clar;
  - sarcinile și activitățile care urmează să fie efectuate de angajații acestor întreprinderi sunt enumerate și însușite de aceștia, iar mijloacele și procedurile pentru a finaliza aceste sarcini și activități sunt descrise sau anexate, împreună cu detaliile necesare privind frecvențele lor și modurile de funcționare.
5. În cazul în care anumite responsabilități ale agentului aeronautic sunt atribuite altor părți interesate, Manualul întreprinderii trebuie să prevadă în mod clar identificarea acestora.
6. Agentul aeronautic nu poate include în Manualul său sarcini sau responsabilități, atribuite terțelor părți, fără a fi coordonate cu aceștia, inclusiv cu AAC. Agentul aeronautic trebuie să încheie un contract cu partea interesată, denumită subcontractant, care prevede atribuirea acestuia a unor sarcini sau

responsabilități aflate sub controlul agentului aeronautic. La cererea AAC, documentele de subcontractare se anexează la Manualul întreprinderii.

### **III. ELABORAREA MANUALULUI ÎNTREPRINDERII**

- 7.** Manualul întreprinderii trebuie:
  - (a) să fie tipărit și disponibil în format electronic și să fie identificat prin număr de exemplare, ediție, actualizare sau revizie după caz;
  - (b) să fie astfel structurat încât să faciliteze procesele de elaborare, modificare, aprobare sau coordonare;
  - (c) să aibă o formă ușor de utilizat;
  - (d) să aibă un sistem de înregistrare și de evidență a amendamentelor aplicate și a paginilor în vigoare;
  - (e) să aibă evidența distribuirii exemplarelor în vigoare;
  - (f) să fie aprobat de către managementul de vârf al agentului aeronautic.
- 8.** Structurarea, formatul și conținutul Manualului întreprinderii trebuie să permită elaborarea acestuia pe secțiuni, utilizând un standard de numerotare și denumire a secțiunilor, subsecțiunilor, precum și a paragrafelor, care trebuie să fie corelate cu Suplimentul „B” al IATA AHM 011, ediția în vigoare.
- 9.** Secțiunea 00 este partea obligatorie a fiecărui Manual al întreprinderii, indiferent de domeniul de activitate certificat/autorizat al agentului aeronautic.
- 10.** Agentul aeronautic va efectua nemijlocit serviciile stabilite în anexa la Certificatul eliberat de AAC. Denumirile serviciilor din anexa la Certificat trebuie să coincidă cu denumirile serviciilor prestate, în conformitate cu prevederile RAC-HOC, precum și cu denumirile secțiunilor din Suplimentul „B” al IATA AHM 011, ediția în vigoare.
- 11.** Conținutul Manualului întreprinderii trebuie tratat sistemic și unitar, și toate părțile acestuia trebuie să fie compatibile în format și conținut.
- 12.** Agentul aeronautic trebuie să depună la AAC două exemplare complete și actualizate pe suport de hârtie ale Manualului întreprinderii, însoțite de formatul electronic al acestuia. În vederea acceptării (aprobării) Manualului întreprinderii de către AAC, exemplarul cu nr.1 al Manualului acceptat de AAC, se restituie agentului aeronautic, iar exemplarul cu nr.2 este deținut de AAC.
- 13.** Agentul aeronautic trebuie să dețină exemplarul cu nr.1 al Manualului întreprinderii la sediul principal de activitate al managerului responsabil de elaborarea și actualizarea acestuia, și cel puțin o copie completă și actualizată a Manualului se prezintă fiecărui compartiment operațional, care desfășoară cel puțin unul dintre serviciile stabilite în anexa la Certificatul de autorizare al agentului aeronautic. Toți angajații agentului aeronautic au acces liber la formatul electronic la Manualul întreprinderii.
- 14.** Manualul întreprinderii trebuie să conțină o declarație semnată de managerul responsabil de elaborarea și actualizarea acestuia, referitoare la conformitatea Manualului întreprinderii cu toate cerințele aplicabile și cu condițiile Certificatului de autorizare.

15.În Manualul întreprinderii se va descrie metoda acceptată de amendare și revizuire generală a acestuia, inclusiv metoda de amendare, aplicabilă planșelor, diagramelor, hărților, etc.

16.Manualul întreprinderii va specifica sau va cuprinde:

- (a) informații despre angajații agentului aeronautic, responsabili de elaborarea, coordonarea și aprobarea amendamentului, precum și de înregistrarea și punerea în aplicare al acestuia;
- (b) metodele prin care toți angajații agentului aeronautic și deținătorii Manualului, precum și organizațiile subcontractante sunt notificate de modificările aduse Manualului întreprinderii sau anexelor relevante;
- (c) o declarație referitoare la interzicerea amendamentelor scrise de mână, cu excepția situațiilor de urgență în interesul siguranței, precum și condițiile pentru amendările de urgență, aduse Manualului întreprinderii.

#### **IV. STRUCTURA ȘI CONȚINUTUL MANUALULUI ÎNTREPRINDERII**

17.Manualul întreprinderii va conține în mod obligatoriu Secțiunea 00 și cel puțin una dintre Secțiunile de mai jos, corelată cu Suplimentul „B” al IATA AHM 011, ediția în vigoare, potrivit serviciului pentru care este certificat (autorizat) agentul aeronautic:

(a) Secțiunea 00. Generalități

- 00.0 Informații preliminare;
- 00.1 Facilități aeroportuare;
- 00.2 Acorduri de prestare a serviciilor de deservire la sol;
- 00.3 Instruirea personalului privind operațiunile aeriene;
- 00.4 Taxe pentru deservirea aeronavelor și formarea taxelor;
- 00.5 Situații de urgență/accidente/incidente;
- 00.6 Memoriu de prezentare a agentului aeronautic;
- 00.7 Obiective și principii de prevenire a întârzierilor;
- 00.8 Monitorizarea operațiunilor.

(b) Secțiunea 01. Reprezentare și acomodare

*NOTĂ: Conținutul Secțiunii 01 se scrie sau se documentează independent de Suplimentul „B” al IATA AHM 011, avându-se în vedere prevederile stabilite în punctul 19 și în documentele de referință anexate la Manualul întreprinderii.*

(c) Secțiunea 02. Control încărcătură și comunicații

- 02.0 Informații preliminare;
- 02.1 Control încărcătură;
- 02.2 Comunicații.

(d) Secțiunea 03. Control dispozitive-bloc pentru încărcătură

- 03.0 Informații preliminare;
- 03.1 Servicii de prelucrare a containerelor operatorului aerian;
- 03.2 Servicii de gestionare a containerelor operatorului aerian.

(e) Secțiunea 04. Deservirea pasagerilor și bagajelor

- 04.0 Informații preliminare;
- 04.1 Vânzări de bilete;
- 04.2 Deservirea pasagerilor la plecare;
- 04.3 Deservirea pasagerilor la sosire;
- 04.5 Bagaje;
- 04.5 Terminalul din oraș – înregistrarea din timp a pasagerilor.

(f) Secțiunea 05. Prelucrarea mărfurilor și a poștei

- 05.0 Informații preliminare;
- 05.1 Servicii de stocare și depozitare;
- 05.2 Marfa de export;
- 05.3 Marfa de transfer;
- 05.4 Marfa de import;
- 05.5 Poștă prin oficiul poștal și prin colete;
- 05.6 Transportarea poștei drept marfă;
- 05.7 Expres cargo.

(g) Secțiunea 06. Operațiuni de platformă

- 06.0 Informații preliminare;
- 06.1 Aeronave în mișcare;
- 06.2 Parcarea aeronavelor (aeronave oprite);
- 06.3 Comunicație de la platformă cu cabina de pilotaj;
- 06.4 Îmbarcare/debarcare (pasageri și balastul);
- 06.5 Pornirea motoarelor;
- 06.6 Siguranța operațiunilor la platformă;
- 06.7 Remorcarea aeronavelor.

(h) Secțiunea 07. Asistența tehnică aeronavă

- 07.0 Informații preliminare;
- 07.1 Curățenie exterioară;
- 07.2 Curățenie interioară;
- 07.3 Deservire veceuri;
- 07.4 Servicii de alimentare cu apă;
- 07.5 Servicii de încălzire și răcire;
- 07.6 Îndepărtarea geții și zăpezii;
- 07.7 Echipament de cabină.

(i) Secțiunea 08. Alimentarea cu carburanți și lubrifianți

*NOTĂ: Conținutul Secțiunii 08 se scrie sau se documentează independent de Suplimentul „B” al IATA AHM 011, avându-se în vedere prevederile stabilite în punctul 19 și în documentele de referință anexate la Manualul întreprinderii.*

(j) Secțiunea 09. Întreținere la linie

*NOTĂ: Conținutul Secțiunii 09 se scrie sau se documentează independent de Suplimentul „B” al IATA AHM 011, avându-se în vedere prevederile stabilite în punctul 19 și în documentele de referință anexate la Manualul întreprinderii.*

(k) Secțiunea 10. Operațiuni de zbor și administrare echipaje

*NOTĂ: Conținutul Secțiunii 10 se scrie sau se documentează independent de Suplimentul „B” al IATA AHM 011, avându-se în vedere prevederile stabilite în punctul 19 și în documentele de referință anexate la Manualul întreprinderii.*

(l) Secțiunea 11. Transport la sol

*NOTĂ: Conținutul Secțiunii 11 se scrie sau se documentează independent de Suplimentul „B” al IATA AHM 011, avându-se în vedere prevederile stabilite în punctul 19 și în documentele de referință anexate la Manualul întreprinderii.*

(m) Secțiunea 12. Servicii de catering

- 12.0 Informații preliminare;
- 12.1 Surse de comunicare – administrare;
- 12.2 Servicii de catering la platformă;
- 12.3 Reguli de depozitare;
- 12.4 Reguli de curățenie;
- 12.5 Reguli de preparare;
- 12.6 Articole pentru servicii în timpul zborului;
- 12.7 Articole de vânzare la bordul aeronavei;
- 12.8 Transportare provizii de catering.

(n) Secțiunea 13. Supervizare și administrare

*NOTĂ: Conținutul Secțiunii 13 se scrie sau se documentează independent de Suplimentul „B” al IATA AHM 011, avându-se în vedere prevederile stabilite în punctul 19 și în documentele de referință anexate la Manualul întreprinderii.*

(o) Secțiunea 14. Securitate aeronautică

*NOTĂ: Conținutul Secțiunii 14 este restricționat și se scrie sau se documentează independent de Suplimentul „B” al IATA AHM 011, avându-se în vedere prevederile stabilite în punctul 19 și în documentele de referință anexate la Manualul întreprinderii.*

**18.** Procedura scrisă sau documentată în Manualul întreprinderii trebuie să specifice scopul și domeniul de aplicare al activității autorizate; ceea ce trebuie de făcut și de către cine; când, unde și cum trebuie efectuată activitatea; ce materiale, echipamente și documente trebuie utilizate; cum trebuie controlată și înregistrată activitatea.

**19.** Avându-se în vedere prevederile punctului 18, modul de efectuare a unei activități scrise sau documentate în Manualul întreprinderii trebuie să fie corelat cu prevederile Manualului IATA de Handling Aeroportuar, ediția în vigoare, potrivit activității care se descrie sau se documentează:

- (a) deservirea pasagerilor – IATA AHM 100-199;
- (b) prelucrarea bagajelor – IATA AHM 200-299;
- (c) prelucrarea mărfurilor și a poștei – IATA AHM 300-399;

- (d) întreținerea aeronavelor – IATA AHM 400-499;
- (e) control încărcătură – IATA AHM 500-599;
- (f) managementul și siguranța operațiunilor aeriene – IATA AHM 600-699;
- (g) controlul aeronavelor în mișcare – IATA AHM 700- 799;
- (h) acorduri de prestare a serviciilor – IATA AHM 800-899;
- (i) echipament la sol – IATA AHM 900-999.

## VI. PREGĂTIRILE PENTRU ISAGO

20. Companiile aeriene (membre IATA) efectuează auditul agenților aeronautici, contractanți pentru prestarea serviciilor de deservire la sol. Auditul ISAGO nu este obligatoriu pentru Republica Moldova, dar prezența certificatului ISAGO oferă agentului aeronautic de deservire anumite beneficii economice, precum și exclude efectuarea auditurilor din partea companiilor aeriene cliente.
21. Agenții aeronautici care prestează servicii de deservire la sol companiilor aeriene (membre IATA), în cadrul unei autoinspecții sau pregătiri pentru ISAGO, pot inspecta propria activitate în conformitate cu Manualul IATA de Standarde ISAGO. Rezultatele autoinspecției pot fi utilizate de agentul aeronautic pentru controlul procesului de prestare a serviciului autorizat, totodată, pentru verificarea informațiilor incluse în propriul Manualul.

## V. VERIFICAREA INFORMAȚIILOR INCLUSE ÎN MANUALUL ÎNȚREPRINDERII

22. În scopul stabilirii corespunderii Manualului întreprinderii standardelor și normelor în vigoare, acesta se examinează de către AAC în timp rezonabil. Manualul întreprinderii este acceptat (aprobat) de către AAC dacă acesta se conformează cerințelor stabilite în prezenta Circulară și documentele de referință prevăzute în Manualul întreprinderii.
23. Tabelul nr.1 de mai jos, prezintă lista de verificare a informațiilor incluse în Manualul întreprinderilor de deservire la sol și care nu se limitează doar cu acestea.

**Tabelul nr.1.** Lista de verificare a informațiilor incluse în Manualul întreprinderii

| Nr. crt. | ELEMENTELE MANUALULUI ÎNȚREPRINDERII  | DA | NU | NOTE |
|----------|---|----|----|------|
| 1        | Este elaborat pe suport de hârtie și disponibil, inclusiv în format electronic?   |    |    |      |
| 2        | Este structurat și organizat pe secțiuni, potrivit serviciului certificat (autorizat).  |    |    |      |
| 3        | Facilitează procesul de elaborare, modificare și aprobare?  |    |    |      |
| 4        | Conține o descriere a sistemului de înregistrare și evidență a amendamentelor și reviziilor aplicate, precum și a paginilor în vigoare? |    |    |      |
| 5        | Conține o descriere a sistemului de difuzare a manualului?  |    |    |      |
| 6        | Conține lista de diseminare a manualului?   |    |    |      |

|    |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|
| 7  | Este semnat de managementul de vârf?   |  |  |  |
| 8  | Conținutul este tratat sistemic și unitar pentru fiecare exemplar?   |  |  |  |
| 9  | Toate paginile relevante din exemplarele conexe sunt compatibile în format și conținut?  |  |  |  |
| 10 | Conține o declarație, semnată de managerul de vârf, precum că manualul se conformează cu toate cerințele aplicabile și cu condițiile Certificatului de autorizare?   |  |  |  |
| 11 | Conține o declarație, semnată de către managerul de vârf, că manualul conține toate procedurile operaționale și instrucțiunile tehnice care urmează să fie respectate de către personal?                                     |  |  |  |
| 12 | Conține o descriere a metodei de amendare a manualului, inclusiv despre metoda aplicabilă planșelor, diaramelor, hărților, etc.?   |  |  |  |
| 13 | Conține o descriere a persoanelor responsabile de elaborarea și introducerea amendamentelor?   |  |  |  |
| 14 | Conține o descriere a metodelor prin care toți angajații agentului aeronautic și deținătorii manualului, inclusiv și organizațiile subcontractante sunt înștiințate de modificările aduse manualului sau anexelor relevante? |  |  |  |
| 15 | Conține o descriere a condițiilor de amendare temporară și de urgență, necesare în interesul siguranței?   |  |  |  |
| 16 | Conține o declarație referitoare la interzicerea amendamentelor scrise de mână, cu excepția situațiilor de urgență în interesul siguranței?  |  |  |  |
| 17 | Au fost depuse spre acceptare la AAC două exemplare complete și actualizate ale manualului pe suport hârtie, însoțite și pe format electronic?   |  |  |  |
| 18 | Conține scopul și domeniul de aplicare al manualului?  |  |  |  |
| 19 | Conține abrevieri și definiții ale termenilor utilizați?   |  |  |  |
| 20 | Conține o descriere a cerințelor de referință pentru certificarea (autorizarea) activităților prevăzute în articolul 21 al Legii aviației civile nr. 1237-XIII din 09.07.1997?   |  |  |  |
| 21 | Conține orarul prestării serviciului (serviciilor) autorizat?  |  |  |  |
| 22 | Conține o descriere a condițiilor generale pentru realizarea serviciului (serviciilor) autorizat către client?   |  |  |  |
| 23 | Conține declarația managementului de vârf privind disponibilitatea infrastructurii agentului aeronautic și prestarea serviciului (serviciilor) autorizat pe bază nediscriminatorie către toți clienții?                      |  |  |  |
| 24 | Conține o descriere a sistemului de înregistrare a serviciilor prestate?   |  |  |  |
| 25 | Conține o descriere a obligațiilor agentului aeronautic în ceea ce privește facilitarea accesului inspectorilor AAC pentru desfășurarea auditurilor și/sau inspecțiilor?   |  |  |  |
| 26 | Conține o descriere a obligațiilor agentului aeronautic în ceea ce privește facilitarea accesului consumatorilor contractuali pentru desfășurarea auditurilor serviciilor?   |  |  |  |
| 27 | Conține o descriere a sistemului de management al agentului aeronautic?  |  |  |  |
| 28 | Conține o descriere a structurilor organizatorice inclusiv o descriere a relațiilor între departamente cu evidențierea clară a relațiilor de subordonare și de raportare, legate de siguranță la toate nivelele relevante?   |  |  |  |
| 29 | Consemnează denumiri, competențe, responsabilități și atribuții ale managementului de vârf și ale persoanelor  |  |  |  |



|    |   |  |  |  |
|----|---|--|--|--|
|    | nominalizate, responsabilitățile și atribuțiile personalului operațional și de întreținere (mentenanță)?  |  |  |  |
| 30 | Conține o descriere a sistemului de management al calității pentru activități de furnizare a serviciilor autorizate, precum și proceduri aferente, inclusiv obiective relevante de siguranță și securitate?     |  |  |  |
| 31 | Conține o descriere a compartimentelor operaționale și serviciilor de întreținere (mentenanță) ale agentului aeronautic și atribuțiile acestora?  |  |  |  |
| 32 | Conține o descriere a comitetelor înființate în aeroportul pe care se desfășoară activitatea (scop, componență, organizare, funcționare, competențe)?   |  |  |  |
| 33 | Conține o descriere a sistemului de reglementare, aplicabil activității de furnizare a serviciilor autorizate?  |  |  |  |
| 34 | Conține lista completă și actualizată a legislației, aplicabile activității de furnizare a serviciilor autorizate, precum și a regulamentelor, normelor, procedurilor și instrucțiunilor elaborate și aplicate? |  |  |  |
| 35 | Consemnează persoana care gestionează sistemul de reglementare și atribuțiile acesteia?   |  |  |  |
| 36 | Conține o descriere a politicii în domeniul protecției mediului?  |  |  |  |
| 37 | Conține o descriere a politicii în domeniul calității serviciilor autorizate prestate?  |  |  |  |
| 38 | Conține o descriere a contractării cu furnizorul de servicii de administrare a platformei aeroportuare?   |  |  |  |
| 39 | Conține o descriere a contractării (subcontractării) cu alte organizații?   |  |  |  |
| 40 | Conține o descriere a coordonării cu furnizorul de servicii de informații aeronautice pe aeroport?  |  |  |  |
| 41 | Conține lista completă și actualizată a organizațiilor cu care agentul aeronautic în calitate sa de contractant principal colaborează în perimetrul infrastructurii aeroportuare?                               |  |  |  |
| 42 | Conține o descriere a sistemului de management al siguranței operaționale în conformitate cu manualul SMS aprobat?  |  |  |  |
| 43 | Describe procedurile privind controlul documentelor?  |  |  |  |
| 44 | Conține o descriere a funcției de monitorizare a conformității și procedurile aferente inclusiv supravegherea de către partea terță?  |  |  |  |

**Concluzie:**

|                                  |                 |             |        |
|----------------------------------|-----------------|-------------|--------|
| Verificarea a fost efectuată de: | _____           | _____       | _____  |
|                                  | (funcția, N.P.) | (semnătura) | (data) |

\_\_\_\_\_