

**ПОЛУЧЕННЫЙ ПРАКТИЧЕСКИЙ ОПЫТ ПРИ ВЫПОЛНЕНИИ ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНОГО
ПРОЕКТА ПО СИУК ПРИ СПОНСОРСТВЕ ВМО В ТАНЗАНИИ**
(ноябрь 2008 г. – июнь 2009 г.)

В настоящее время ВМО оказывает спонсорскую поддержку экспериментальному проекту по осуществлению СиУК в Танзании для предоставления авиаметеорологического обслуживания для международной аэронавигации, используя консультационные услуги МСН Канады. Предполагается, что опыт, полученный ВМО на примере Танзании, упростит этот процесс и, возможно, сократит расходы на ее внедрение в других странах-членах. Ниже представлены меры, основные этапы и примеры шаблонов, разработанные МСН Канады в качестве консалтинговой компании для ТМА.

1. НЕОБХОДИМЫЕ МЕРЫ И ОСНОВНЫЕ ЭТАПЫ ПЛАНА ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ СИУК

Прежде чем приступить к проекту осуществления СиУК, следующие действия представляются в качестве обязательных мер для ее успешного внедрения.

1.1 Четко определить, какому подразделению (подразделениям) НМГС необходимо стремиться к сертификации в рамках обеспечения качества в соответствии со стандартом управления качеством ИСО 9001:2008. Получить твердое обязательство со стороны администрации, особенно главного административного сотрудника. Определить необходимые и доступные ресурсы (важнейший шаг!) для осуществления стратегий.

Очень важно, чтобы высшее руководство и главный административный сотрудник НМГС имели обязательства по проекту и чтобы был установлен бюджет для его выполнения. Даже с помощью Финляндии, важно, чтобы НМГС выделили финансовые средства для проведения учебных сессий и для других местных непредвиденных случаев. Как было в случае ТМА, существуют расходы на оказание поддержки для технического обслуживания и улучшения СиУК (удаленным образом) в течение разумного периода времени в ожидании ревизии и сертификации. Это включает предоставление помощи для окончательного внедрения и проведение пробной контрольной ревизии консультантом для определения готовности к сертификации. Как указывалось ранее, для тех стран-членов, где работает схема возмещения расходов, расходы на осуществление и обслуживание системы управления качеством в соответствии со стандартами ИСО подлежат полному возмещению.

1.2 Составить всесторонний план (включая график осуществления и основные этапы) для развития и осуществления СиУК

НМГС выполняют и другие виды деятельности, которые отличаются от авиационного обслуживания, и имеют ряд пользователей этой продукции. Важно дифференцировать виды обслуживания и провести черту между ними, включая персонал и оборудование, которые используются для предоставления обслуживания. В случае ТМА, основной группе по осуществлению УК были поручены различные задачи, которые были определены во время проведения собеседований по оценке пробелов с четким указанием основных этапов и сроков.

1.3 Назначить управляющего качеством на уровне старшего руководства с гарантией, что этот человек имеет понимание и должную оценку и, что наиболее важно, желание участвовать в создании СиУК

Как выбрать «основную группу по осуществлению стандартов качества ИСО» и управляющего качеством для проекта; он/она должны:

- быть представителем руководства (владельца системы управления) с гарантией, что этот человек имеет должное понимание и, что наиболее важно, желание быть вовлеченным в создание СИУК.

«Основная группа по осуществлению стандартов качества ИСО» (т.е., люди, работающие непосредственно с консультантом): при выборе состава группы следует рассмотреть вопрос о включении ваших управляющих, руководителей старшего звена, ведущих специалистов и других компетентных людей, на которых Вы можете положиться.

Примечание: Для обеспечения более успешного выполнения проекта эта основная группа по осуществлению стандартов качества ИСО должна обладать следующими характеристиками среди своих членов группы:

- управленческие навыки по проекту
- достаточный авторитет для принятия последующих эффективных мер во всей организации
- надлежащие навыки обработки текста и работы с электронными таблицами
- надлежащие навыки работы в сети Интранет (если предполагается использовать систему документации на основе веб)
- способность выделять 4-часовые интервалы времени для работы над проектом
- инициативность
- способность составления технических документов
- навыки содействия сбору информации от отдельных лиц и групп людей

1.4 Обеспечить проведение вводного курса обучения для всего персонала подразделений, участвующих в СИУК. Основная цель этого обучения – «раскрыть» суть стандарта управления качеством ИСО 9001:2008 для персонала, который, в свою очередь, окажет содействие в общем принятии и утверждении СИУК. Ниже описываются восемь принципов управления качеством и их практическое применение на рабочем месте.

Обеспечить всестороннее обучение для всего персонала в отношении восьми принципов управления качеством и их практического применения на рабочем месте. Это, в свою очередь, окажет содействие в общем принятии и утверждении подхода УК. Такое обучение должно обеспечиваться лицом (лицами) с существенным и продемонстрированным опытом в области СИУК вместе со значительными навыками обучения, предпринятого предпочтительнее в обстановке учебно-практического семинара. Использование эксперта из Финляндии или из какой-либо другой консалтинговой компании с соответствующим опытом и, по возможности, опытом работы с Секретариатом ВМО, в качестве куратора обеспечит беспрепятственный переход к сертификации. Обычно для этого обучения достаточно 3-5 дней и еще три дня – для последующих мероприятий и консолидации распределения задач отдельным лицам.

1.5 Разработать СИУК посредством определения и описания процессов, которые ее составляют. Провести обзор текущей деятельности Организации в сравнении с восемью принципами управления качеством, который называется «анализом пробелов»

Провести обзор текущей деятельности Организации в сравнении с восемью принципами управления качеством, называемый «анализом пробелов», который будет предпринят, как указано выше, в упрощенной обстановке учебно-практического семинара. Как только будут определены «пробелы», разработать стратегии по закрытию и исключению любых пробелов в деятельности. В **приложении 1** элемент 4.2.3 стандарта ИСО 9001:2008 является примером выявленных пробелов в Танзании. Принятие соответствующих последующих мер всеми сторонами является чрезвычайно важным фактором, как в плане закрытия пробелов, так и в качестве учебного мероприятия для всей основной группы.

1.6 Внедрять СиУК и управлять эффективностью процесса посредством разработки стратегий для закрытия и ликвидации любых определенных пробелов

Разрабатываются блок-схемы для различных процессов; например, наблюдения, передаваемые в сводках METAR и SPECI, сводки TAF, калибровка приборов, закупки, коррективные и превентивные меры, несоответствующие требованиям процессы сбора метеорологических данных, процессы внутренней ревизии, процессы контроля измерительного оборудования, процессы прогнозирования и инструктажа для аэропортов, Центральное прогностическое бюро, связь, людские ресурсы (профессиональная компетентность) и процесс контроля за документированием и регистрацией.

Приложение 2 является примером блок-схемы и процедурой контроля для станции наблюдений и процессами прогнозирования для аэропортов.

Документы и рабочие инструкции, которые необходимо включить в СиУК, утверждаются и документально подтверждаются, включая процедуры по контролю деятельности, связанной с инфраструктурой. Также разрабатываются шаблоны для основного перечня откалиброванных приборов, совещания по анализу управленческой деятельности, оценки эффективности Системы управления качеством, основного перечня данных наблюдений и стандартов. Основная часть этих процедур будет одинаковой в большинстве НМГС, и поэтому их можно будет использовать с небольшими поправками для отражения определенных различий, например, автоматизация, тип приборов, частота наблюдений, тип поста и т.д.

1.7 Постоянно рассматривать и там, где это целесообразно, совершенствовать процессы

Стандарт ИСО 9001:2008 после его успешного внедрения предоставит следующие гарантии:

- обеспечит существование потребности и заказчика для каждого процесса
- обеспечит, что предоставленное обслуживание постоянно удовлетворяет потребностям заказчика
- сведет к минимуму излишние траты (доработки, ненужные документы) и увяжет деятельность с потребностями

Поэтому желательно выполнить рассмотрение процесса посредством еще одного анализа пробелов или внутренней ревизии (возможно, через 6 месяцев) после внедрения СиУК, с тем чтобы посмотреть, имеются ли все еще пробелы или процессы, которые не решают на должном уровне потребностей организации. При их обнаружении они распределяются в качестве задач с указанием сроков среди членов основной группы. Несколько примеров выполненных оценок с использованием ряда элементов стандарта ИСО 9001:2008 и необходимое объективное свидетельство представлены в **приложении 1**.

1.8 Разработать документацию СиУК и обеспечить отражение в документах деятельности Организации

Определены тестовые драйверы для различных процессов, и была поставлена задача обеспечения реального отражения процессами того, что происходит в ходе процесса в рамках Организации и в соответствии с потребностью заказчика. Это хорошо себя зарекомендовало при проведении испытаний процессов в различных ситуациях и на разных станциях.

1.9 Подготовить Наставление по качеству (по возможности путем создания электронной оболочки для его размещения), в котором будут документированы процедуры, описано взаимодействие между процессами и определена сфера деятельности СиУК

Характерные элементы Наставления по качеству:

Название и сфера применения – определить Организацию и сделать ссылку на конкретный стандарт СиУК (т.е. ИСО 9001). **Например, Эта Система управления качеством, которая удовлетворяет требованиям международного стандарта ИСО 9001: 2008 и документов ИКАО, применима к следующим видам деятельности: «Предоставление авиационного метеорологического обслуживания для международной авионавигации».**

Наставление по качеству составляется поэтапно, оставляя пробелы для заполнения по мере определения процессов и разработки документации для них.

Содержание, обзор, подписи одобрения и статус пересмотра – информация контроля документа.

Политика в области качества (обязательство): Это – общие пожелания и направление, касающиеся качества, сформулированные высшим руководством и согласующиеся обычно с общей политикой организации. Они обеспечивают рамки для определения целей, связанных с качеством. Например, **«Предоставлять профессиональное метеорологическое обслуживание для международной авионавигации, ставить своей целью выполнение всех соответствующих требований, стандартов и правил и обеспечение постоянного повышения уровней обслуживания, функционирования и результативности СиУК.»**

В заявлении о политике в области качества, разработанной для ТМА, говорилось о том, что: **«ТМА ориентирована на предоставление своевременного качественного профессионального метеорологического обслуживания, с тем чтобы наши клиенты могли предоставлять свои услуги безопасным, эффективным и регулярным образом».**

Задачи в области качества (цели):

Они ставятся для выполнения соответствующих функций и согласуются с политикой в области качества. Необходимо, чтобы они были **ЭФФЕКТИВНЫМИ (SMART)** (конкретными, измеримыми, достижимыми, актуальными и ограниченными по времени) и **амбициозными**. **Например,** «Более 95 % метеорологических сводок должны быть занесены в файл для передачи в течение 5 минут».

Методы подготовки документации:

- простота и легкость понимания
- предпочтительное использование коротких предложений
- однозначность
- хорошо определенная ответственность
- четкий документооборот

Удостоверьтесь, всегда ли все записанные процедуры выполнимы? Пример:

Процедура 1: Каждое утро **Джон** должен собрать метеорологические сводки, выпущенные накануне, и надлежащим образом занести их в файл. Здесь конкретно упомянуто, кто должен это делать!

Процедура 2: Руководитель по качеству должен передать результаты проверки сводки TAF управляющему качеством для рассмотрения в **первый день каждого месяца**.

Имеется ли общедоступное свидетельство для показа, что работа, указанная в процедуре, была фактически выполнена?

Процедура 1: Помощник управляющего делами должен регистрировать все **входящие и исходящие** документы в соответствующие регистрационные журналы.

TMA предложила следующие четыре амбициозные задачи в области качества с использованием своих методов измерения и частотой раз в квартал.

1. **Количество выполненных наблюдений по аэродрому в соответствии с графиком $\geq 98,0$ %**
2. **Возобновление функционирования системы мониторинга аэрологических наблюдений к июню 2009 г.**
3. **Оценка более 80 % пользователями предоставленного обслуживания**
4. **Обеспечение выпуска свыше 95 % полетной документации для эксплуатантов авиакомпаний за 3 часа до запланированного времени вылета**

1.10 Разработать и внедрить систему контроля качества для документации СиУК

Система контроля качества для документации СиУК разрабатывается для всех процессов, которые были разработаны и документированы. Для случая TMA, это привело к введению регистрационных журналов оперативных наблюдений с добавлением строки примечаний в формах METAR для помещения изменений, форм окончания передачи для участников ежедневных метеорологических конференций, форм окончания передачи для экипажа, получающего устный инструктаж, помещения ориентиров на суточные графики типа тренда по температуре и давлению и т.д.

Документы (например, наставление по качеству, процедуры, рабочие инструкции, описание работы, формы), необходимые для СиУК, должны контролироваться. Контроль означает соблюдение следующих принципов:

- *одобрение* документов до их выпуска
- *рассмотрение*, по мере необходимости, и *повторное одобрение*
- определение *текущего статуса пересмотра*
- общедоступность документов в пунктах использования
- разборчивость, с должной идентификацией
- внешние документы (например, Приложение 3 ИКАО, АНП, национальный АИП) должны иметь идентификацию, и их распространение должно контролироваться
- предотвращение непреднамеренного использования *устаревших* документов

1.11 Поддерживать комплексную систему регистрации качества (по возможности в электронном виде). Здесь будет уместно выполнить оценку готовности Организации к принятию Стандарта управления качеством ИСО 9001:2008 посредством пробной ревизии, и если она готова, предпринять сертификацию

На этой стадии проводится подготовка внутреннего ревизора, и также можно провести пробную ревизию для оценки готовности организации принять Стандарты управления качеством ИСО 9001:2008 в качестве практического мероприятия для внутренних ревизоров. Выбор состава ревизионной группы должен проводиться очень тщательно, помня, что никто не может проводить ревизию своей собственной работы. Потому очень важно, чтобы эти сотрудники обладали следующими качествами:

- соблюдали нравственные принципы и, тем не менее, придерживались широких взглядов
- были дипломатичными
- были восприимчивыми и разносторонними
- обладали цепкостью
- были наблюдательными и решительными
- были уверены в своих силах

Результаты ревизии используются в качестве обратной связи для улучшения процессов и закрытия пробелов и в качестве факторов, иницирующих проведение обзоров. Обратную связь можно также получить, используя краткие опросы пользователей. Внутренняя ревизия обнаружила несоответствия, когда многочисленные таблицы, документация и рабочие инструкции были найдены на станции наблюдений, в Центральном прогностическом бюро, которые не контролировались и поэтому не имели определенного срока хранения.

Из того, что было обнаружено в ходе ревизии, был составлен список новых открытых вопросов с новыми датами сроков и ответственными сотрудниками. Требования о коррективных мерах (CARs) были занесены в файл, и сфера СиУК была повторно определена, с тем чтобы включить только те станции, которые предлагают услуги брифинга. Пример доклада о ревизии содержится в **приложении 3**.

2. СЕРТИФИКАЦИЯ

ТМА получила предложения от трех регистрационных органов, а именно: от компаний «SGS Tanzania Superintendence Co. Ltd», «CerTech» из Канады и «Quality» из Австрии. Во время последнего визита совещание по анализу управленческой деятельности вновь подтвердило обязательство администрации и помогло установить дату регистрации начиная с 30 октября 2009 г. Ожидается, что это окажет поддержку набранному в настоящее время темпу, что абсолютно необходимо для успешного осуществления СиУК.

ТМА уже провела калибровку термометров и цифровых барометров, работающих на всех семи станциях. Где проводить калибровку анемометров, все еще не известно, и это может серьезным образом повлиять на график выполнения проекта. Консультант посоветовал ТМА сначала провести обсуждение с регистратором для решения вопроса о калибровке только трех наиболее чувствительных, относящихся к обеспечению безопасности приборов для авиации, т.е. термометров, барометров и приборов для измерения ветра (анемометры). Ближайшие региональные центры по приборам ВМО (РЦП) находятся в Найроби (Кения) и Габороне (Ботсвана); оба из них не являются оперативными. Соседние страны, желающие осуществить СиУК в ближайшем будущем, вероятно, столкнутся с подобной проблемой.

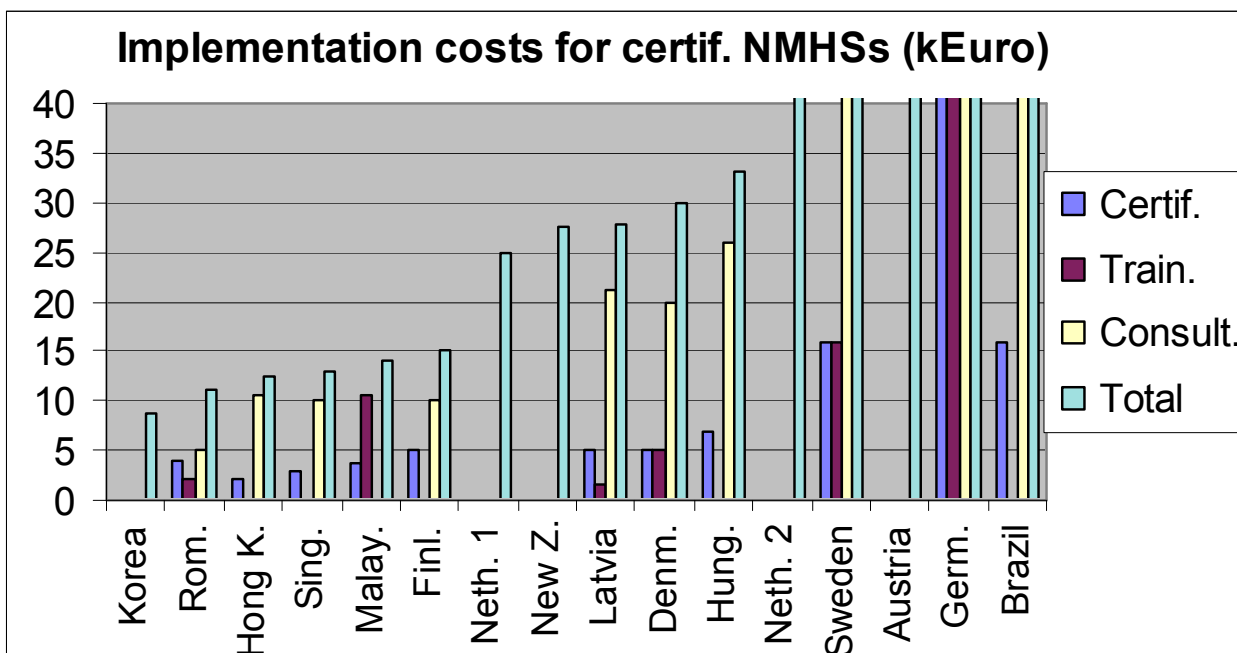
3. ПУТИ РЕШЕНИЯ ВОПРОСА И ВАРИАНТЫ ФИНАНСИРОВАНИЯ

Затраты на обучение, которые по условиям контракта оплачивает ВМО, составляют в целом 47 400 канадских долларов. Транспортные расходы, стоимость визы и суточные расходы, оплачиваемые ТМА, составляют в целом 11 000 канадских долларов. Всего: 58 400 канадских долларов. Предполагается, что завершение этого экспериментального проекта предоставит документацию, которую смогут использовать развивающиеся страны, наименее развитые страны и малые островные развивающиеся государства в своем стремлении внедрить СиУК. Ожидается, что в процессе реализации расходы уменьшатся в целом примерно до 40 000 канадских долларов (что эквивалентно 24 225 €) на страну (исключая регистрацию), в зависимости от транспортных расходов и расстояния от Канады. Расходы хорошо сравнимы с расходами, понесенными Латвией, Венгрией и Данией. Расходы могут еще больше уменьшиться посредством объединения стран. Мобилизация ресурсов за счет донорских учреждений для регионального осуществления является другим вариантом. Возмещение расходов, с тем чтобы позволить странам-членам выделить

денежные средства для устойчивого осуществления, представляет еще один источник. Результаты опроса ВМО 2008 г. по СиУК: из 46 стран-членов, которые не выполнили осуществление, только в 20 действует возмещение расходов.

Последнее совещание группы экспертов по связям с пользователями (ET-CR) в июле 2009 г. в Австрии согласилось с необходимостью разработки плана осуществления для стран-членов с ориентацией на регионы. Докладчикам по региональным аспектам Программы по авиационной метеорологии было поручено разработать планы действий в координации с Секретариатом ВМО. Будет предпринята мобилизация ресурсов там, где это осуществимо, для ускорения осуществления. Было подчеркнуто, что начальные действия главных административных сотрудников (СЕО), принимающих на себя обязательства по проекту в письменном виде, назначение основных групп по осуществлению СиУК и управляющих качеством не требуют немедленного внешнего финансирования.

На карте, представленной ниже, приводится сравнение расходов на осуществление в некоторых европейских НМГС, которое явно показывает, что гонорары за консультативные услуги выше, чем расходы на сертификацию и обучение. Однако в целом расходы в настоящее время снизились.



ПРИЛОЖЕНИЕ I

№	Требования ИСО 9001:2008	Замечания эксперта по оценке / Объективные свидетельства
4.1	Общие требования	
	Разработала и оформила ли документально организация систему управления качеством в соответствии с требованиями ИСО 9001:2000?	Сертификат ИСО или руководство по качеству или отчеты ревизии и т.д.
	Внедрила и поддерживает ли организация свою разработанную систему управления качеством в соответствии с требованиями ИСО 9001:2000?	Как указано выше
	<p>Позволяет ли система управления качеством организации:</p> <p>a) определять процессы, необходимые для системы управления качеством и их применение во всей организации?</p> <p>b) определять последовательность и взаимодействие этих процессов?</p> <p>c) определять критерии и методы, необходимые для обеспечения результативности как при осуществлении этих процессов, так и при управлении ими?</p>	<p>a) <i>процессы определены</i></p> <p>b) <i>последовательность и взаимодействие определены</i></p> <p>c) <i>некоторые критерии и методы управления разработаны, однако, возможно, для некоторых процессов управление недостаточно четко определено</i></p>
	<p>Позволяет ли система управления качеством организации:</p> <p>a) обеспечивать наличие ресурсов и информации, необходимых для поддержки этих процессов и их мониторинга?</p> <p>b) осуществлять мониторинг, измерение и анализ процессов, необходимые для системы управления качеством?</p> <p>c) принимать меры, необходимые для достижения запланированных результатов и постоянного улучшения процессов в рамках системы управления качеством?</p>	<p>a) <i>в настоящее время представляется, что у организации нет ресурсов для поддержки осуществления и мониторинга процессов, необходимых в рамках СИУК; примеры: мониторинг на больших высотах с использованием шаров-зондов, калибровка, предупредительный ремонт</i></p> <p>b) <i>нет свидетельств, подтверждающих, что процессы охвачены мониторингом, измерениями и анализом</i></p> <p>c) <i>нет свидетельств, подтверждающих, что были применены меры, необходимые для достижения запланированных результатов</i></p> <p>d) <i>нет свидетельств, подтверждающих, что процессы...</i></p>
	Осуществляет ли организация управление процессами, необходимыми для системы управления качеством в соответствии с требованиями ИСО 9001:2000?	
	Обеспечивает ли организация управление процессами, переданными сторонним организациям, влияющими на соответствие продукции требованиям?	См. комментарии в пункте 7.4

	Определено ли управление процессами, переданными сторонним организациям, влияющими на соответствие продукции требованиям, в системе управления качеством?	
4.2.1	Общие положения	
	<p>Включает ли документация системы управления качеством следующее:</p> <p>а) документально оформленные заявления о политике и целях в области качества</p> <p>б) руководство по качеству</p> <p>с) документированные процедуры, требуемые ИСО 9001:2000</p> <p>д) документы, определенные организацией как необходимые ей для обеспечения эффективного планирования, осуществления процессов и управления ими</p> <p>е) записи, требуемые ИСО 9001:2000 (см. 4.2.4)</p>	<p>а) наличие политики в области качества в организации</p> <p>б) наличие руководства по качеству</p> <p>с) в руководстве по качеству они должны быть изложены</p>
4.2.2	Руководство по качеству	
	<p>Разработала и поддерживает ли в рабочем состоянии организация руководство по качеству, содержащее:</p> <p>а) область применения системы управления качеством, включая подробности и обоснование любых исключений (см. раздел 1.2 ИСО 9001:2000)?</p> <p>б) документированные процедуры, разработанные для системы управления качеством или ссылки на них?</p> <p>с) описание взаимодействия процессов системы управления качеством?</p>	См. (а), (б) и (с) в руководстве по качеству
4.2.3	Управление документацией	
	Осуществляет ли организация контроль за документами, которые требуются согласно системе управления качеством?	Имеются многочисленные примеры процедур, рабочих инструкций и бланков, используемых в настоящее время, для которых отсутствуют необходимые способы контроля документов

	<p>Разработала ли организация документированную процедуру для определения необходимых средств управления для:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) официального одобрения документов с точки зрения их достаточности до выпуска? b) анализа и актуализации, по мере необходимости, и повторного официального одобрения документов? c) обеспечения идентификации изменений и статуса пересмотра документов? d) обеспечения наличия соответствующих версий документов в местах их применения? e) обеспечения сохранения документов четкими и легко идентифицируемыми? f) обеспечения идентификации и управления рассылкой документов внешнего происхождения? g) предотвращения непреднамеренного использования устаревших документов и применение соответствующей идентификации таких документы, оставленных для каких-нибудь целей? 	<p>Не существует документированной процедуры, определяющей какой именно контроль требуется для:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) одобрения документов b) рассмотрения и одобрения актуализированных документов c) не определен способ контроля документации d) не существует процесса, обеспечивающего распространения документов, выполняющих соответствующие функции (например, каким образом копии дополнения 3 ВМО распространяются в организации, кто их получает, каким образом обеспечивается, что все получают последнюю версию документа) e) где места применения документов? f) следует обратить внимание не четкость g) не определен процесс, обеспечивающий, чтобы осуществлялся контроль за использованием самой последней версии сторонних документов, см. комментарий (d) выше h) какой существует процесс изымания УСТАРЕВШИХ документов, какой существует процесс идентификации устаревших документов, сохраняемых для истории, фиксации знаний или юридических целей?
<p>4.2.4</p>	<p>Управление записями</p>	
	<p>Разработала и поддерживает ли организация в рабочем состоянии записи для предоставления свидетельств соответствия требованиям и результативного функционирования системы управлением качеством?</p>	<p>Требуется разработка всего процесса. «Менеджмент саппорт нетворк» предоставит шаблоны и описание процессов для документирования подробностей, связанных с ведением записей.</p>
	<p>Являются ли записи четкими, легко идентифицируемыми и восстанавливаемыми?</p>	
	<p>Установила ли организация документированную процедуру для определения средств управления, необходимых для идентификации, хранения, защиты, восстановления, сохранения и изъятия записей?</p>	
	<p>Рассматривает ли организация записи о качестве как особый вид документации и контролирует ли их в соответствии с требованиями, изложенными в пункте 4.2.4.</p>	

5.1	Обязательства руководства	<i>ТМА и «Менеджмент саппорт нетворк» должны документально изложить процедуру</i>
	Обеспечивает ли высшее руководство организации наличие свидетельств принятия обязательств по разработке и внедрению системы управления качеством?	
	Обеспечивает ли высшее руководство организации наличие свидетельств принятия обязательств по постоянному улучшению результативности системы управления качеством посредством: а) доведения до персонала организации важности выполнения требований потребителей, а также законодательных и обязательных требований? б) разработки политики в области качества? в) обеспечения разработки целей в области качества? г) проведения анализа со стороны руководства? д) обеспечения необходимыми ресурсами?	
5.2	Ориентация на потребителя	
	Обеспечивает ли высшее руководство определение и выполнение требований потребителей для повышения их удовлетворенности?	
5.3	Политика в области качества	
	Обеспечивает ли высшее руководство, чтобы политика в области качества: а) соответствовала целям организации? б) включала в себя обязательство соответствовать требованиям и постоянно повышать результативность системы управления качеством? в) создавала основы для постановки и анализа целей в области качества? г) была доведена до сведения персонала организации и понятна ему? д) анализировалась на постоянную пригодность?	
5.4	Цели в области качества	
	Обеспечивает ли высшее руководство, чтобы цели в области качества, включая необходимые для выполнения требований к продукции (см раздел 7.1 ИСО 9001:2000 технические спецификации), были установлены в соответствующих подразделениях и на соответствующих уровнях организации?	
	Являются ли цели в области качества измеримыми и согласуемыми с политикой в области качества?	

5.4.2	Планирование системы менеджмента качества	
	<p>Обеспечивает ли высшее руководство, чтобы:</p> <p>а) проводилось планирование системы управления качеством для выполнения общих требований к системе управления качеством, изложенных в разделе 4.1 ИСО 9001:2000, а также для достижения целей в области качества?</p> <p>б) сохранялась целостность системы управления качеством при планировании и внедрении в нее изменений?</p>	
5.5.1	Ответственность и полномочия	
	Обеспечивает ли высшее руководство определение и доведение до сведения персонала организации ответственности и полномочий?	
5.5.2	Представитель руководства	
	<p>Назначило ли высшее руководство представителя из состава руководства организации, который, независимо от других обязанностей, должен нести ответственность и иметь полномочия, распространяющиеся на:</p> <p>а) обеспечение разработки, внедрения и поддержания в рабочем состоянии процессов, требуемых системой управления качеством?</p> <p>б) предоставление отчетов высшему руководству о функционировании системы управления качеством и необходимости ее улучшения?</p> <p>в) содействие распространению понимания требований потребителей по всей организации?</p>	
5.5.3	Внутренний обмен информацией	
	Обеспечивает ли высшее руководство установление в организации надлежащих процессов обмена информацией?	
	<p>Предпринимает ли организация в отношении несоответствующей продукции одно или несколько действий:</p> <p>а) устранение обнаруженного несоответствия?</p> <p>б) санкционирование использования, выпуска или приема продукции, если получено разрешение на отклонение от соответствующего полномочного лица или органа и, где это применимо, потребителя?</p> <p>в) предотвращение ее первоначального предполагаемого использования или применения?</p>	
	Поддерживает ли организация в рабочем состоянии записи о характере несоответствий и любых последующих предпринятых действиях, включая полученные разрешения на отклонения (см. 4.2.4 ИСО 9001:2000)?	

	После того как несоответствующая продукция исправлена, проводит ли организация повторную верификацию для подтверждения соответствия требованиям?	
	Если несоответствующая продукция выявлена после поставки или начала использования, предпринимает ли организация действия, адекватные последствиям или потенциальным последствиям, несоответствия?	
8.4	Анализ данных	
	Определяет, собирает и анализирует ли организация соответствующие данные для демонстрации пригодности и результативности системы управления качеством, а также оценивания, в какой области возможно постоянное повышение результативности системы управления качеством?	
	Включает ли анализ данных организацией информацию, полученную в результате мониторинга и измерения и из других соответствующих источников?	
	Предоставляет ли анализ данных организацией информацию, относящуюся: а) к удовлетворенности потребителей (см. 8.2.1 ИСО 9001:2000)? б) к соответствию требованиям к продукции (см. 7.2.1 ИСО 9001:2000)? в) к характеристикам и тенденциям процессов и продукции, включая возможности проведения предупреждающих действий? г) к поставщикам?	
8.5.1	Постоянное улучшение	
	Повышает ли постоянно организация результативность системы управления качеством посредством использования политики и целей в области качества, результатов аудитов, анализа данных, корректирующих и предупреждающих действий, а также анализа со стороны руководства?	
8.5.2	Корректирующие действия	
	Предпринимает ли организация действия в целях устранения причин несоответствий для предупреждения повторного их возникновения?	
	Являются ли корректирующие действия организации адекватными последствиям выявленных несоответствий?	

	<p>Разработана ли организацией документированная процедура для определения требований:</p> <p>a) к анализу несоответствий (включая жалобы потребителей)?</p> <p>b) к оцениванию необходимости действий, чтобы избежать повторения несоответствий ?</p> <p>c) к определению и осуществлению необходимых действий?</p> <p>d) к записям результатов предпринятых действий (см. 4.2.4 ИСО 9001)?</p> <p>e) к анализу предпринятых корректирующих действий?</p>	
8.5.3	Предупреждающие действия	
	Определяет ли организация действия в целях устранения причин потенциальных несоответствий для предупреждения их появления?	
	Соответствуют ли предупреждающие действия возможным последствиям потенциальных проблем?	
	<p>Разработала ли организация документированную процедуру для определения требований:</p> <p>a) к установлению потенциальных несоответствий и их причин?</p> <p>b) к оцениванию необходимости действий в целях предупреждения появления несоответствий?</p> <p>c) к определению и осуществлению необходимых действий?</p> <p>d) к записям результатов предпринятых действий (см. 4.2.4 ИСО 9001:2000)?</p> <p>e) к анализу результативности предпринятых предупреждающих действий?</p>	

Примечание: Обратите внимание на то, что выше представлены лишь некоторые из стандартных требований по пунктам, содержащимся в ИСО 901:2008

QR 7.5.01 СТАНЦИЯ НАБЛЮДЕНИЙ И ПРОЦЕССЫ ПРОГНОЗИРОВАНИЯ ДЛЯ АЭРОПОРТОВ

Цель

Целью данной процедуры является обеспечение контроля деятельности, связанной с метеорологическими наблюдениями и сообщением данных метеорологических наблюдений.

Сфера

Включены все метеорологические станции, входящие в Глобальную систему телесвязи (ГСТ), см. основной перечень.

Ответственный за процесс: директор прогностических служб (ДПС)

<p>Вклады:</p> <ul style="list-style-type: none"> • График необходимых наблюдений (согласно приложению 3) • Метеорологические наблюдения, выполняемые вручную, с помощью полу- или полностью автоматического оборудования • Внезапные изменения метеорологических условий (грозы, вулканическая деятельность и т.д.) • Чрезвычайные ситуации <ul style="list-style-type: none"> • Несчастные случаи • Поиск и спасение 	<p>Выходная продукция:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Данные METAR • Данные SPECI
<p>Требования к процессу:</p> <ul style="list-style-type: none"> • См. блок-схему 	<p>Показатели процесса:</p> <ul style="list-style-type: none"> •
<p>Людские ресурсы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Метеорологический наблюдатель (на метеорологической станции) • Дежурный синоптик в ОМС 	<p>Материалы и оборудование:</p> <ul style="list-style-type: none"> • График необходимых наблюдений (согласно приложению III) • Оборудование согласно ПРИЛОЖЕНИЮ 3 и применимые приложения • Оборудование, установленное на метеорологической станции согласно требованиям ПРИЛОЖЕНИЯ III
<p>Взаимосвязанные процессы/документы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ПРИЛОЖЕНИЕ III и приложения • QR 4.2.3 – Контроль документов и данных • QR 8.3 – Контроль несоответствующих данных, связанных с погодой 	<p>Сопутствующие данные:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Форма # 393 – Сообщение станции наблюдений • Форма # 366 – Сообщение данных METAR / SPECI • Форма # 646 – Ежемесячная регистрация сводок METAR / SPECI • Форма # ??? – Журнал работы наблюдателей

ПРИМЕЧАНИЕ:

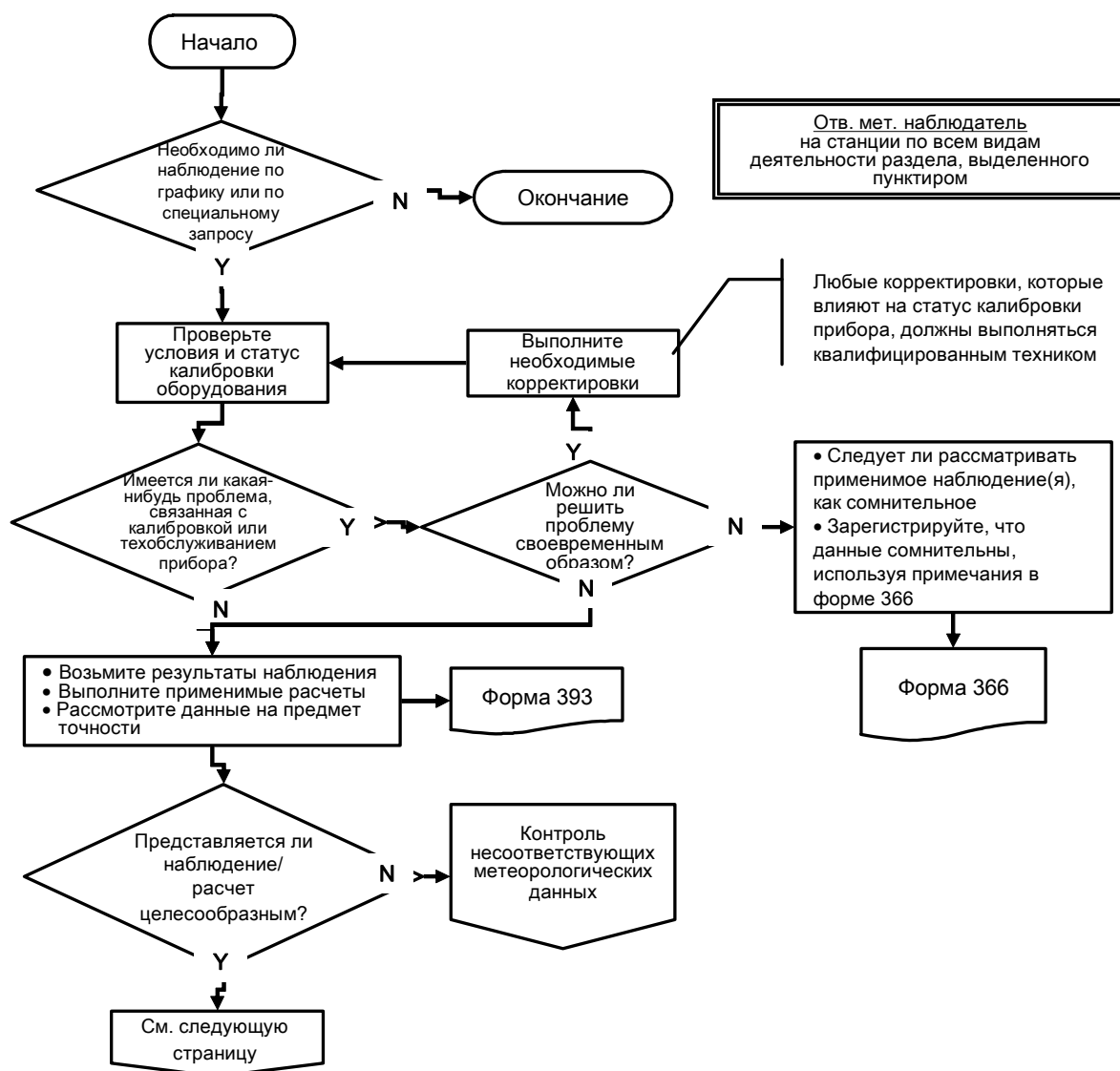
- Все записи в формы наблюдений, журналы и т.д. должны производиться с использованием несмываемых чернил.
- Все изменения, вычеркивания или поправки в данных должны предприниматься и датироваться лицом, вносящим изменение, делающим вычеркивание или поправку.
- Исходные данные должны быть перечеркнуты – **НЕ СТИРАЙТЕ** и не закрывайте данные каким-либо образом.
- Номера форм предназначены только для ТМА

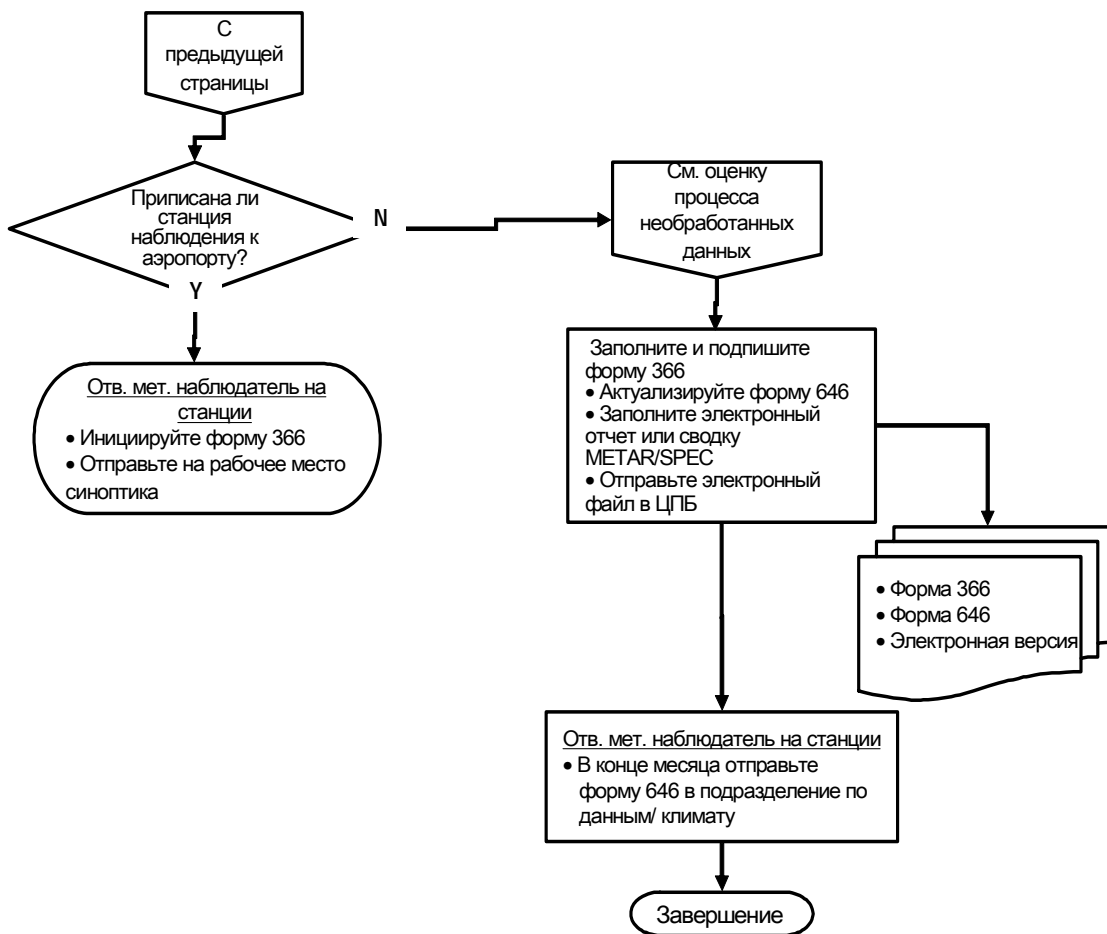
7.5.2 – Валидация процессов

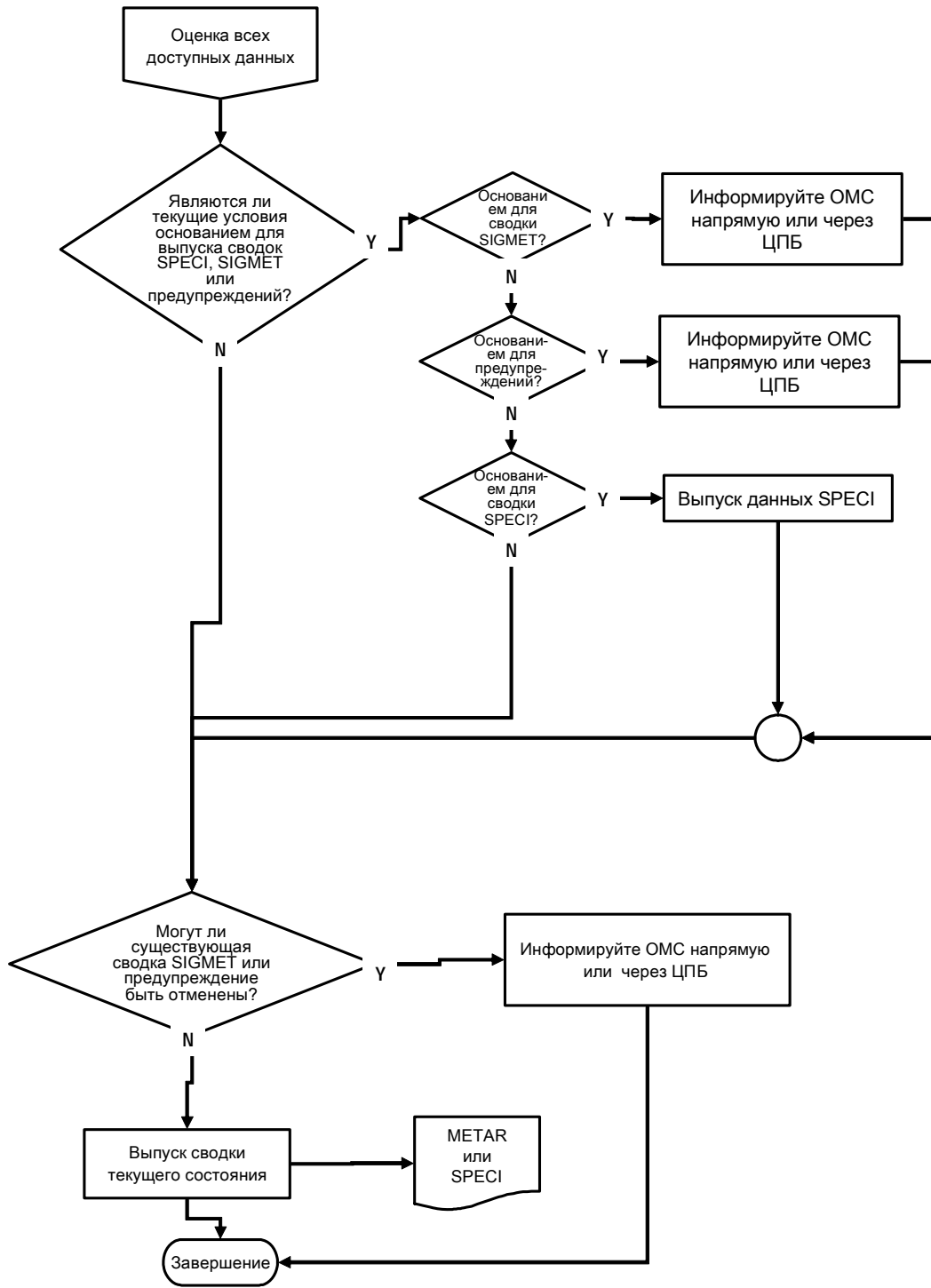
- Валидация данных синоптика включает сравнение фактических метеорологических условий с прогнозируемыми условиями, предоставленными синоптиком.
- ИЛИ
- На основе обратной связи с заказчиком.

7.5.3 – Идентификация и прослеживаемость

- Состояние технического контроля метеорологических сводок основано на сигналах окончания работы наблюдателя и, в зависимости от обстоятельств, дежурного синоптика на станциях.
- Прослеживаемость документов и данных, касающихся погоды, осуществляется с использованием даты и времени (на основе СГВ), когда производились наблюдения в качестве ключевого фактора.







ИСТОРИЯ ДОКУМЕНТА

Подробная история изменений

Самая последняя проблема Дата	Описание изменений	Рассмотрено УКП	Утверждено ответственным за процесс
22 января 2009 г.			

ПРИЛОЖЕНИЕ III

<p>№ процедуры</p>	<p>В случае отсутствия эффективного внедрения – детально изложите условие несоответствия/что должно было произойти по № CAR, указанному в ссылке, или замечания в отношении возможностей улучшения. Приложить копии процедур, контрольные списки & проверенные в ходе аудита CAR к настоящему отчету</p>	
	<p>Цель: <input checked="" type="checkbox"/> соответствие стандарту ИСО 9001 <input checked="" type="checkbox"/> соответствие документам СУК</p>	<p>Дата(ы) аудита: 3–5 июня, 2009 г. &</p>
<p>400 Дата проверки или выпуска</p>	<p>Не входит в объем ревизии Аудит провели: & Эффективно ли внедрена и поддерживается?</p>	<p>Условие(я) НС: CAR No.: Комментарий: Если замечания, изложите детально</p>
<p>423 Дата проверки или выпуска</p>	<p>В рамках объема аудита Аудит провели: Monica & Geofrid Эффективно ли внедрена и поддерживается? Требует улучшения</p>	<p>Условие(я) НС: № CAR: 09-01 на станции наблюдения, в центральном прогностическом бюро обнаружены многочисленные таблицы и рабочие инструкции, многие записи не контролировались и, следовательно, не имели определенных сроков хранения Комментарий: Если замечания, изложите детально</p>
<p>500 Дата проверки или выпуска</p>	<p>Не входит в объем ревизии Аудит провели: & Эффективно ли внедрена и поддерживается?</p>	<p>Условие(я) НС: № CAR: Комментарий: Если замечания, изложите детально</p>

<p>№ процедуры</p>	<p>В случае отсутствия эффективного внедрения – детально изложите условие несоответствия/что должно было произойти по № CAR, указанному в ссылке, или замечания в отношении возможностей улучшения. Приложить копии процедур, контрольные списки & проверенные в ходе аудита CAR к настоящему отчету</p>	
<p>620 Дата проверки или выпуска</p>	<p>В рамках объема аудита Аудит провели: & Эффективно ли внедрена и поддерживается? Требует улучшения</p>	<p>Условие(я) НС: № CAR: 09-02 не могли подтвердить, что существуют профессиональные/образовательные требования к прогнозистам, прошедшим собеседование – отсутствие сертификатов, выданных учебным заведением, в делах сотрудников</p> <p>Комментарий:</p> <p>Если замечания, изложите детально</p>
<p>630 Дата проверки или выпуска</p>	<p>В рамках объема аудита Аудит провели: & Эффективно ли внедрена и поддерживается?</p>	<p>Условие(я) НС: № CAR: 09-03 НС –1 – Размещение метеорологической станции в Дар-эс-Саламе не соответствует требованиям руководящих указаний КПМН</p> <p>Комментарий:</p> <p>Если замечания, изложите детально</p>
<p>720 Дата проверки или выпуска</p>	<p>Не входит в объем ревизии Аудит провели: & Эффективно ли внедрена и поддерживается?</p>	<p>Условие(я) НС: № CAR:</p> <p>Комментарий:</p> <p>Если замечания, изложите детально</p>

<p>№ процедуры</p>	<p>В случае отсутствия эффективного внедрения – детально изложите условие несоответствия/что должно было произойти по № CAR, указанному в ссылке, или замечания в отношении возможностей улучшения. Приложить копии процедур, контрольные списки & проверенные в ходе аудита CAR к настоящему отчету</p>	
<p>740 Дата проверки или выпуска</p>	<p>Не входит в объем ревизии Аудит провели: & Эффективно ли внедрена и поддерживается?</p>	<p>Условие(я) НС: № CAR:</p> <p>Комментарий:</p> <p>Если замечания, изложите детально</p>
<p>743 Дата проверки или выпуска</p>	<p>Аудит провели: & Эффективно ли внедрена и поддерживается?</p>	<p>Условие(я) НС: № CAR:</p> <p>Комментарий:</p> <p>Если замечания, изложите детально</p>

№ процедуры	В случае отсутствия эффективного внедрения – детально изложите условие несоответствия/что должно было произойти по № CAR, указанному в ссылке, или замечания в отношении возможностей улучшения. Приложить копии процедур, контрольные списки & проверенные в ходе аудита CAR к настоящему отчету	
<p>750 Дата проверки или выпуска</p>	<p>Аудит провели: & Эффективно ли внедрена и поддерживается?</p>	<p>Условие(я) НС: № CAR: 09-04 до 08 7.5.01 – Наблюдение – 22 мая 2009 г. НС 1 – в документированном процессе отсутствуют различные таблицы и корректирующие факторы, используемые наблюдателями НС 2 – ссылка в процедуре на дополнение III, как источник информации о схеме размещения метеорологической станции, должна быть ссылкой на Руководящие принципы КПМН НС – 4 – записи наблюдателей делаются непосредственно в форме, а не в регистрационном журнале – форма предназначена быть шаблоном, согласно которому заполняется журнал 7.5.02 – процесс прогнозирования для аэропортов 28 января 2009 г. НС 1 – был ряд METARS (366), которые не были подписаны прогнозистом, что указывает на то, что проверки КК были проведены, а также были некоторые, где не были зафиксированы дата и время наблюдения – это может привести к утрате прослеживаемости НС – 2 – версия дополнения III, используемая прогнозистом, не является последней версией НС – 3 – прогнозисты заполняют метеограмму в форме 481, на эту сводку нет ссылки в документированной процедуре НС – 4 – метеограмма за день содержала много отсутствующей информации, например, отсутствовала информация о наблюдениях на Килиманджаро, для многих станций информация о наблюдениях на Килиманджаро, для многих станций, указанных в форме, никаких данных собрано не было НС – 5 – инструкции по цветовому кодированию информации в метеограмме не проверялись, и прогнозисты не пользовались цветовым кодированием метеограммы, как требуется в инструкциях 7.5.04 – процесс брифинга в бюро – 22 мая 2009 г. НС – 1 – опросные листы, заполняемые экипажем, не направляются своевременно в службы по маркетингу НС – 2 – нет подтверждений того, что используются формы 291A & B НС – 3 – не налажен процесс коммуникации, когда экипажи запрашивают обновленную информацию TAF/METAR/SIGMET – нет возможности связаться с прогностическим бюро 7.5.03 – Центральное прогностическое бюро НС – 1 – прогнозисты записывали информацию на метеограммах – не задокументировано в процедуре НС – 2 – ежедневные метеорологические сводки не контролируются 7.5.02 – процесс коммуникации январь 2009 г. НС – 1 – форма мониторинга данных использовалась – без контроля</p>

<p>№ процедуры</p>	<p>В случае отсутствия эффективного внедрения – детально изложите условие несоответствия/что должно было произойти по № CAR, указанному в ссылке, или замечания в отношении возможностей улучшения. Приложить копии процедур, контрольные списки & проверенные в ходе аудита CAR к настоящему отчету</p>	
		<p>Комментарий: 7.5.01 – возможно, существует некоторая путаница в документированной процедуре в отношении заполнения формы 366, 646 Возможности улучшения 2 Рассмотреть возможность улучшить подсоединение к Интернету Если замечание, изложите подробно</p>
<p>760</p>	<p>В рамках объема аудита Эффективно ли внедрена и поддерживается?</p>	<p>Условие(я) НС: № CAR : 09-09 выявлены проблемы с калибровкой на станции наблюдения Комментарий: Если замечания, изложите детально</p>
<p>822</p>	<p>Не входит в объем ревизии Аудит провели: & Эффективно ли внедрена и поддерживается?</p>	<p>Условие(я) НС: № CAR: Комментарий: Если замечания, изложите детально</p>

№ процедуры	В случае отсутствия эффективного внедрения – детально изложите условие несоответствия/что должно было произойти по № CAR, указанному в ссылке, или замечания в отношении возможностей улучшения. Приложить копии процедур, контрольные списки & проверенные в ходе аудита CAR к настоящему отчету	
830	<p>В рамках объема аудита</p> <p>Аудит провели: &</p> <p>Эффективно ли внедрена и поддерживается?</p>	<p>Условие(я) НС: № CAR: 09-10</p> <p>НС – 1 – тот факт, что ряд сводок METAR не имел должных параметров идентификации и прослеживаемости и все равно считался хорошими данными, указывает на то, что сотрудник не понимает, что такое несоответствующие данные. Эти сводки должны были быть заполнены или отклонены, после чего должна была быть инициирована процедура для несоответствующей продукции</p> <p>Комментарий:</p> <p>Если замечания, изложите детально</p>
852	<p>Не входит в объем ревизии</p> <p>Аудит провели: &</p> <p>Эффективно ли внедрено и поддерживается?</p>	<p>Условие(я) НС: № CAR:</p> <p>Комментарий:</p> <p>Если замечания, изложите детально</p>
	<p>Эффективно ли внедрена и поддерживается Система управления качеством в целом?</p>	<p>Аудитор(ы): _____</p> <p>Дата: __/__/__</p>