

Sadržaj

1	Uvod.....	3
2	Svrha.....	3
3	Pojmovi i kratice	3
4	Veza sa drugim dokumentima	4
5	Šta Plan korektivnih aktivnosti treba da sadrži?.....	5
5.1	Kratkoročne akcije	5
5.2	Analiza korijenskog uzroka	5
5.3	Dugoročne akcije	6
5.4	Rokovi za predložene akcije	6
5.5	Dokazi koji će biti dostavljeni BHDCA	6
6	Kako dostaviti prihvatljive dokaze o realizaciji korektivnih aktivnosti.....	7
7	Prilog.....	8
7.1	Obrazac CAP-a	8
7.2	Obrazac obaveštenja o realizaciji korektivnih aktivnosti	8

1 Uvod

Fundamentalna postavka nove sigurnosne ("Safety") filozofije jeste da organizacije u zrakoplovstvu osiguraju adekvatno okruženje za pojedince koji svojim radom neposredno utječu na održavanje ili uporabu zrakoplova, zrakoplovnih sredstava ili opreme. Stoga je sva trenutno važeća regulativa bazirana na principu odobravanja i kontinuiranog nadzora zrakoplovnih organizacija. Pri tome se implicitno koristi metafora organizacije kao „organizma“, gdje je fokus pomjeren sa nadgledanja pojedinih elemenata na cjelokupni sustav funkcioniranja organizacije: integraciju ljudskog faktora u sve aspekte rada, uspostavljanje internog sustava za nadziranje usklađenosti sa regulativom i internim organizacijskim standardima, identificiranje hazarda i upravljanje rizicima, itd.

BHDCA vrši sveobuhvatne preglede („Audit“) ovih organizacija radi izdavanja odgovarajućih certifikata, odnosno tijekom njihovog kontinuiranog nadzora. Ukoliko su tom prilikom uočene neusaglašenosti sa regulatornim zahtjevima ili odobrenim organizacijskim standardima, BHDCA šalje izvješće organizaciji sa definiranim nalazima, klasificiranim prema njihovoj potencijalnoj prijetnji za sigurnost letenja. Prema odredbama pravilnika iz različitih zrakoplovnih oblasti, organizacije su dužne da: „...*definiraju plan korektivnih akcija i pokažu zadovoljavajuće korektivne aktivnosti unutar perioda kojeg odobre nadležne zrakoplovne vlasti*“.

2 Svrha

Svrha ovog savjetodavnog materijala je da pruži smjernice zrakoplovnim subjektima koje certificira/odobrava ili nadzire BHDCA, pri izradi prihvatljivih planova korektivnih aktivnosti za neusaglašenosti/nalaze koje je utvrdila BHDCA i dostavljanju dokaza u svrhu zatvaranja korektivnih aktivnosti i nalaza.

3 Pojmovi i kratice

Analiza korijenskog uzroka <i>Root Cause Analysis</i>	<i>Analiza izvršena sa ciljem da se identificiraju uzroci nalaza.</i>
Korektivna aktivnost <i>Corrective Action</i>	<i>Aktivnosti usmjerene na otklanjanje neusklađenosti i eliminaciju njihovih uzroka, kako bi se spriječilo ponovno pojavljivanje istih ili sličnih nedostataka.</i>
Korijenski uzroci <i>Root Cause(s)</i>	<i>Uzroci na koje organizacija ima utjecaj, a čijim otklanjanjem je bilo moguće spriječiti pojavu neusklađenosti.</i>
Ljudski i organizacijski faktori <i>Human and Organizational Factors</i>	<i>Odnosi koji postoje između pojedinaca i grupa u organizaciji, njihovog radnog okruženja i organizacijskih sustava.</i>
Nalaz <i>Finding</i>	<i>Neusklađenost sa regulatornim zahtjevima ili organizacijskim standardima, potkrijepljena odgovarajućim dokazima.</i>
Plan korektivnih aktivnosti <i>Corrective Action Plan (CAP)</i>	<i>Plan podnešen od subjekta nadzora kao odgovor na nalaze. Plan korektivnih akcija navodi kako subjekat nadzora predlaže da ispravi nedostatke dokumentirane u nalazima.</i>
Sustav <i>System</i>	<i>Grupa međusobno ovisnih procesa i ljudi povezanih zajedno sa ciljem postizanja definiranog cilja. Sustav se sastoji od organizacijske filozofije, politika, procesa i procedura. Sustav treba da je dizajniran na način koji osigurava stalnu usklađenost sa zahtjevima.</i>

Usklađenost <i>Compliance</i>	<i>Stanje u kojem su zadovoljeni regulatorni zahtjevi i interni standardi organizacije.</i>
Zahtjevi <i>Requirements</i>	<i>Pravila i propisi važeći u Bosni i Hercegovini i interni standardi organizacije, kao i bilo koji dokumenti inkorporirani putem reference.</i>

4 Veza sa drugim dokumentima

- Zakon o zrakoplovstvu BiH
- Pravilnik o nadzoru u civilnom zrakoplovstvu

5 Šta Plan korektivnih aktivnosti treba da sadrži?

Članak 47. Pravilnika o nadzoru u civilnom zrakoplovstvu propisuje:

- (1) Inspektor ili ovlašteno lice BHDCA će, putem Izvješća o obavljenom nadzoru, obavijestiti subjekt nadzora o nalazima „Kategorija 2“ i zahtijevati dostavljanje Plana korektivnih aktivnosti za otklanjanje utvrđenih neusklađenosti u roku od najviše 30 dana od dana dostavljanja izvješća.
- (2) Plan korektivnih mjera iz stavka (1), koji sačinjava subjekt nadzora, sadrži analizu korijenskog uzroka za svaki nalaz, korektivne aktivnosti i rokove za realizaciju, a nakon procjene da je primjenjiv i adekvatan, prihvata ga inspektor ili ovlašteno lice BHDCA, zajedno sa predloženim rokovima za realizaciju svih korektivnih aktivnosti, o čemu je dužan pismeno obavijestiti subjekt nadzora.
- (3) Ukoliko predloženi Plan korektivnih aktivnosti nije prihvatljiv, BHDCA će navesti razloge i zahtijevati reviziju plana korektivnih aktivnosti.
- (4) Inspektor ili ovlašteno lice BHDCA će promijeniti nalaz „Kategorija 2“ u „Kategorija 1“ i postupiti sukladno svojim ovlaštenjima ukoliko subjekt nadzora:
 - a) ne dostavi Plan korektivnih aktivnosti u roku od 30 dana od dana dostavljanja izvješća ili
 - b) ako ne realizira korektivne aktivnosti u prihvaćenim rokovima.

Plan korektivnih aktivnosti - CAP, koji sačinjava subjekt nadzora, treba da sadrži:

- *podatke o subjektu i sprovedenom nadzoru;*
- *kratkoročne akcije s ciljem trenutnog otklanjanja neusaglašenosti;*
- *analizu korijenskog uzroka;*
- *dugoročne akcije s ciljem sprječavanja pojave sličnih neusaglašenosti u budućnosti;*
- *rokove za navedene akcije;*
- *očekivane dokaze.*

Ukoliko drugačije nije definirano pravilnicima, CAP se može dostaviti na obrascu iz priloga 7.1 ovog dokumenta.

CAP se dostavlja BHDCA na način zahtijevan u konačnom izvješću sa nadzora, s tim što se nakon prihvatanja CAP-a, elektronska (Word) verzija dostavlja vođi BHDCA tima putem e-mail-a.

5.1 Kratkoročne akcije

Kratkoročne akcije treba da otklone neusaglašenost što je prije moguće, u pravilu najkasnije 30 dana od dana dostavljanja izvješća, odnosno prije datuma navedenog u prihvaćenom CAP-u.

Na primjer, ako je nalaz glasio: *“Uočeno je postojanje neispravnog dijela u skladištu sa ispravnim dijelovima”*, kratkoročna akcija treba da omogući trenutno izmještanje neispravnog dijela iz skladišta, a zatim je neophodno izvršiti analizu korijenskog uzroka s ciljem odgovora na pitanje kako je sustav dopustio pojavu takve greške.

5.2 Analiza korijenskog uzroka

Analiza korijenskog uzroka treba da razmotri sve organizacijske aspekte s ciljem utvrđivanja dubljih, sistemskih uzroka koji su doveli do pojavljivanja nalaza. Uobičajeno moderno gledište jeste da su nalazi samo simptomi najčešće skrivenih organizacijskih slabosti. Vrlo često korištena metafora govori o nalazima kao komarcima, a o korijenskom uzroku kao močvari koja omogućava njihovo stalno pojavljivanje. Loše izvršena analiza korijenskog uzroka će stoga voditi ka eliminiranju vidljivih simptoma („komaraca“), a neće voditi otklanjanju stvarnih uzroka nalaza („isušivanju močvare“). Posljedično, neće doći do kontinuiranog poboljšavanja rada organizacije, odnosno, nalazi će se nastaviti pojavljivati.

Analiza korijenskog uzroka nije jedinstvena, precizno određena metodologija, već obuhvata čitav niz različitih alatki, pristupa i metoda. Jedan od primjera je sukcesivno ponavljanje

pitanja od vrha nadole u „4P“ piramidi, gdje 4P predstavljaju organizacijsku filozofiju (“Philosophy“), politiku (“Policy“), procedure (“Procedures“) i praksu (“Practices“).

Prema ovoj metodologiji, **organizacija treba da postavlja niz pitanja** po različitim razinama vezana za uočeni nalaz, počevši od najvišeg:

- Da li organizacija ima potrebno razumijevanje pojedinog regulatornog zahtjeva? Da li je razvijena odgovarajuća organizacijska kultura koja omogućava njegovu primjenu? ...
- Da li je razvijena odgovarajuća organizacijska politika? Da li postoji usaglašenost između organizacijske filozofije i politike? Da li je ta politika prihvaćena u organizaciji?...
- Da li je razvijena adekvatna procedura? Da li je ta procedura sukladna politici? Da li je svo osoblje školovano po pitanju primjene te procedure? Da li se periodično procjenjuje efikasnost te procedure? Da li se procedura mijenja na osnovu informacija primljenih od zaposlenika?...
- Da li je osigurana primjena procedure na radnom mjestu? Da li se radi o izoliranom ili sistemskom slučaju? Da li radna sredina, sa aspekta ljudskog faktora, ima utjecaja na primjenu procedure (uticaj fizičke okoline, kratki vremenski rokovi za završetak zadataka, nejasne procedure, prekomjerni umor, nedostatak komunikacija...)?...

Pravilno izvršena analiza korijenskog uzroka omogućava izvođenje ciljanih korektivnih akcija i osigurava trajno uklanjanje uzroka uočenog nalaza.

5.3 Dugoročne akcije

Dugoročne akcije izravna su posljedica analize korijenskog uzroka. Njihov cilj nije samo otklanjanje uočenog nalaza, već i često uvođenje dubljih promjena u organizacijski sustav koje omogućavaju kontinuirano poboljšavanje organizacije. Ukoliko se radi o izoliranom a ne o sistemskom slučaju, dugoročne akcije nisu neophodne.

5.4 Rokovi za predložene akcije

Dugoročna korektivna akcija se u pravilu treba poduzeti u roku od 90 dana od dana dostavljanja izvješća.

Izvjestne dugoročne korektivne akcije mogu zahtijevati vrijeme duže od 90/180 dana (npr. nabavka opreme sa dugim rokom isporuke, tenderske procedure, uvođenje novih sustava ili opreme). Gdje je to primjenjivo, subjekat nadzora treba da uključi kontrolne točke po kojima će se odvijati pojedini koraci i koje će omogućiti nadziranje progressa.

U ovisnosti od prirode nalaza, obrazloženja i dostavljene safety analize od strane subjekta nadzora, BHDCA može prihvatiti produženi rok.

Prije prihvatanja plana korektivnih akcija koji uključuju dugoročne korektivne akcije koje prelaze 90 dana, odgovorna osoba u BHDCA mora biti uvjerena da je predložena korektivna akcija svrsishodna i da sigurnost zračne plovidbe i sigurnost civilnog zrakoplovstva neće biti ugrožena. U određenim okolnostima, nakon isteka 90 dana, može se odobriti produženje tog roka u slučaju da je organizacija dostavila, a BHDCA prihvatila, odgovarajući dodatni plan korektivnih akcija.

5.5 Dokazi koji će biti dostavljeni BHDCA

Uz svaku predloženu korektivnu aktivnost subjekat nadzora treba putem CAP-a definirati koje će informacije dostaviti BHDCA u svrhu dokazivanja da je korektivna aktivnost pravilno sprovedena, odnosno, da je neusaglašenost u cjelosti ili djelimično otklonjena.

Dokazi mogu biti predstavljeni u formi dokumenta, slike, certifikata ili na bilo koji drugi adekvatan način.

6 Kako dostaviti prihvatljive dokaze o realizaciji korektivnih aktivnosti

Nakon što BHDCA pisanim aktom prihvati Plan korektivnih akcija, sukladno predviđenim rokovima, subjekt nadzora dostavlja obavještenje i adekvatne dokaze o realizaciji korektivnih aktivnosti u cilju zatvaranja nalaza.

Da bi dokazi bili prihvatljivi za BHDCA i njihova verifikacija što efikasnija, obavještenje subjekta o realizaciji korektivnih aktivnosti treba da sadrži sljedeće:

- *Podatke o subjektu;*
- *Broj i datum izvješća BHDCA u kome su nalazi utvrđeni;*
- *Ime i potpis ovlaštene osobe;*
- *Referentni broj nalaza- ID nalaza koji je utvrdila BHDCA u svom izvješću;*
- *Predložena korektivna aktivnost - aktivnost iz prihvaćenog CAP-a;*
- *Poduzeta korektivna aktivnost - Objašnjenje koje aktivnosti su poduzete u cilju otklanjanja nalaza;*
- *Dokaz koji se dostavlja u BHDCA: dokument, slika, certifikat ili bilo koja druga informacija koja potvrđuje da je korektivna aktivnost pravilno sprovedena.*

U slučaju da je dostavljeni dokaz interni dokument subjekta nadzora (priručnik, procedura, radna instrukcija, pravilnik, obrazac, ček-lista, itd) potrebno je naznačiti: točan naziv dokumenta i referencu na poglavlje- točku- članak- stranicu na kojoj se dokaz nalazi.

Sadržaj i izgled obrasca „Obavještenje o realizaciji korektivnih aktivnosti“ dat je u prilogu 7.2 ovog dokumenta.

7 Prilog

7.1 Obrazac CAP-a

Plan korektivnih aktivnosti

Naziv subjekta:

Broj i datum izvješća BHDCA:

Ovlaštena osoba:

Potpis:

RB	Ref. br. nalaza (iz izvješća)	Nalaz	Korijenski uzrok	Korektivna aktivnost	Rok	Dokazi koji će biti dostavljeni u BHDCA
				Kratkoročne:		
				Dugoročne:		

7.2 Obrazac obavještenja o realizaciji korektivnih aktivnosti

Obavještenje o realizaciji korektivnih aktivnosti

Naziv subjekta:

Broj i datum izvješća BHDCA:

Ovlaštena osoba:

Potpis:

Ref. broj nalaza	Predložena korektivna aktivnost	Poduzeta korektivna aktivnost	Dokaz

----- KRAJ DOKUMENTA -----