



Садржај

1	Увод.....	3
2	Сврха.....	3
3	Појмови и скраћенице	3
4	Веза са другим документима	4
5	Шта План корективних активности треба да садржи?.....	5
5.1	Краткорочне акције	5
5.2	Анализа коријенског узрока.....	5
5.3	Дугорочне акције.....	6
5.4	Рокови за предложене акције.....	6
5.5	Докази који ће бити достављени BHDCA	7
6	Како доставити прихватљиве доказе о реализацији корективних активности	7
7	Прилог	8
7.1	Образац CAP-а	8
7.2	Образац обавјештења о реализацији корективних активности.....	8

1 Увод

Фундаментална поставка нове безбједносне (“Safety”) филозофије јесте да организације у ваздухопловству обезбјеђују адекватно окружење за појединце који својим радом непосредно утичу на одржавање или употребу ваздухоплова, ваздухопловних средстава или опреме. Због тога је сва тренутно важећа регулатива базирана на принципу одобравања и континуираног надзора ваздухопловних организација. При томе се имплицитно користи метафора организације као „организма“, гдје је фокус помјерен са надгледања појединих елемената на цјелокупни систем функционисања организације: интеграцију људског фактора у све аспекте рада, успостављање интерног система за надзирање усклађености са регулативом и интерним организационим стандардима, идентификацију хазарда и управљање ризицима, итд.

BHDCA врши свеобухватне прегледе („Audit“) ових организација ради издавања одговарајућих сертификата, односно током њиховог континуираног надзора. Уколико су том приликом уочене неусаглашености са регулаторним захтјевима или одобреним организационим стандардима, BHDCA шаље извјештај организацији са дефинисаним налазима, класификованим према њиховој потенцијалној пријетњи за безбједност летења. Према одредбама правилника из различитих ваздухопловних области, организације су дужне да: „...дефинишу план корективних акција и покажу задовољавајуће корективне активности унутар периода којег одобре надлежне ваздухопловне власти“.

2 Сврха

Сврха овог савјетодавног материјала је да пружи смјернице ваздухопловним субјектима које сертифиције/одобрава или надзире BHDCA, при изради прихватљивих планова корективних активности за неусаглашености/налазе које је утврдила BHDCA и достављању доказа у сврху затварања корективних активности и налаза.

3 Појмови и скраћенице

Анализа коријенског узрока <i>Root Cause Analysis</i>	<i>Анализа извршена са циљем да се идентификују узроци налаза.</i>
Корективна активност <i>Corrective Action</i>	<i>Активности усмјерене на отклањање неусклађености и елиминацију њихових узрока, како би се спријечило поновно појављивање истих или сличних недостатака.</i>
Коријенски узроци <i>Root Cause(s)</i>	<i>Узроци на које организација има утицај, а чијим отклањањем је било могуће спријечити појаву неусклађености.</i>
Људски и организациони фактори <i>Human and Organizational Factors</i>	<i>Односи који постоје између појединаца и група у организацији, њиховог радног окружења и организационих система.</i>
Налаз <i>Finding</i>	<i>Неусклађеност са регулаторним захтјевима или организационим стандардима, поткријељена одговарајућим доказима.</i>
План корективних активности <i>Corrective Action Plan (CAP)</i>	<i>План поднесен од субјекта надзора као одговор на налазе. План корективних акција наводи како субјекат надзора предлаже да исправи недостатке документоване у налазима.</i>

Систем System	<i>Група међусобно зависних процеса и људи повезаних заједно са циљем постизања дефинисаног циља. Систем се састоји од организационе филозофије, политика, процеса и процедура. Систем треба да је дизајниран на начин који обезбјеђује сталну усклађеност са захтјевима.</i>
Усклађеност Compliance	<i>Стање у којем су задовољени регулаторни захтјеви и интерни стандарди организације.</i>
Захтјеви Requirements	<i>Правила и прописи важећи у Босни и Херцеговини и интерни стандарди организације, као и било који документи инкорпорисани путем референце.</i>

4 Веза са другим документима

- Закон о ваздухопловству БиХ
- Правилник о надзору у цивилном ваздухопловству

5 Шта План корективних активности треба да садржи?

Члан 47. Правилника о надзору у цивилном ваздухопловству прописује:

- (1) Инспектор или овлашћено лице ВНДСА ће, путем Извјештаја о обављеном надзору, обавијестити субјект надзора о налазима „Категорија 2“ и захтијевати достављање Плана корективних активности за отклањање утврђених неусклађености у року од највише 30 дана од дана достављања извјештаја.
- (2) План корективних мјера из става (1), који сачињава субјект надзора, садржи анализу коријенског узрока за сваки налаз, корективне активности и рокове за реализацију, а након процјене да је примјењив и адекватан, прихвата га инспектор или овлашћено лице ВНДСА, заједно са предложеним роковима за реализацију свих корективних активности, о чему је дужан писмено обавијестити субјект надзора.
- (3) Уколико предложени План корективних активности није прихватљив, ВНДСА ће навести разлоге и захтијевати ревизију плана корективних активности.
- (4) Инспектор или овлашћено лице ВНДСА ће промијенити налаз „Категорија 2“ у „Категорија 1“ и поступити у складу са својим овлашћењима уколико субјект надзора:
 - а) не достави План корективних активности у року од 30 дана од дана достављања извјештаја или
 - б) ако не реализује корективне активности у прихваћеним роковима.

План корективних активности - CAP, који сачињава субјект надзора, треба да садржи:

- *податке о субјекту и спроведеном надзору;*
- *краткорочне акције с циљем тренутног отклањања неусаглашености;*
- *анализу коријенског узрока;*
- *дугорочне акције с циљем спречавања појаве сличних неусаглашености у будућности;*
- *рокове за наведене акције;*
- *очекиване доказе.*

Уколико другачије није дефинисано правилницима, CAP се може доставити на обрасцу из прилога 7.1 овог документа.

CAP се доставља ВНДСА на начин захтијеван у коначном извјештају са надзора, с тим што се након прихватања CAP-а, електронска (Word) верзија доставља вођи ВНДСА тима путем е-mail-а.

5.1 Краткорочне акције

Краткорочне акције треба да отклоне неусаглашеност што је прије могуће, у правилу најкасније 30 дана од дана достављања извјештаја, односно прије датума наведеног у прихваћеном CAP-у.

На примјер, ако је налаз гласио: *“Уочено је постојање неисправног дијела у складишту са исправним дијеловима”*, краткорочна акција треба да омогући тренутно измјештање неисправног дијела из складишта, а затим је неопходно извршити анализу коријенског узрока с циљем одговора на питање како је систем допустио појаву такве грешке.

5.2 Анализа коријенског узрока

Анализа коријенског узрока треба да размотри све организационе аспекте с циљем утврђивања дубљих, системских узрока који су довели до појављивања налаза. Уобичајено модерно гледиште јесте да су налази само симптоми најчешће скривених организационих слабости. Врло често коришћена метафора говори о налазима као комарцима, а о коријенском узроку као мочвари која омогућава њихово стално појављивање. Лоше извршена анализа коријенског узрока ће зато водити ка елиминисању видљивих симптома („комараца“), а неће водити отклањању стварних

узрока налаза („исушивању мочваре“). Посљедично, неће доћи до континуираног побољшавања рада организације, односно, налази ће се наставити појављивати.

Анализа коријенског узрока није јединствена, прецизно одређена методологија, већ обухвата читав низ различитих алатки, приступа и метода. Један од примјера је сукцесивно понављање питања од врха надоле у „4Р“ пирамиди, гдје 4Р представљају организациону филозофију („Philosophy“), политику („Policy“), процедуре („Procedures“) и праксу („Practices“).

Према овој методологији, **организација треба да поставља низ питања** по различитим нивоима везана за уочени налаз, почевши од највишег:

- Да ли организација има потребно разумијевање појединог регулаторног захтјева? Да ли је развијена одговарајућа организациона култура која омогућава његову примјену? ...
- Да ли је развијена одговарајућа организациона политика? Да ли постоји усаглашеност између организационе филозофије и политике? Да ли је та политика прихваћена у организацији?...
- Да ли је развијена адекватна процедура? Да ли је та процедура у складу са политиком? Да ли је сво особље школовано по питању примјене те процедуре? Да ли се периодично процјењује ефикасност те процедуре? Да ли се процедура мијења на основу информација примљених од запосленика?...
- Да ли је обезбијеђена примјена процедуре на радном мјесту? Да ли се ради о изолованом или системском случају? Да ли радна средина, са аспекта људског фактора, има утицаја на примјену процедуре (утицај физичке околине, кратки временски рокови за завршетак задатака, нејасне процедуре, прекомјерни умор, недостатак комуникација...) ?...

Правилно извршена анализа коријенског узрока омогућава извођење циљаних корективних акција и обезбјеђује трајно уклањање узрока уоченог налаза.

5.3 Дугорочне акције

Дугорочне акције директна су посљедица анализе коријенског узрока. Њихов циљ није само отклањање уоченог налаза, већ и често увођење дубљих промјена у организациони систем које омогућавају континуирано побољшавање организације. Уколико се ради о изолованом а не о системском случају, дугорочне акције нису неопходне.

5.4 Рокови за предложене акције

Дугорочна корективна акција се у правилу треба предузети у року од 90 дана од дана достављања извјештаја.

Извјесне дугорочне корективне акције могу захтијевати вријеме дуже од 90/180 дана (нпр. набавка опреме са дугим роком испоруке, тендерске процедуре, увођење нових система или опреме). Гдје је то примјењиво, субјекат надзора треба да укључи контролне тачке по којима ће се одвијати поједини кораци и које ће омогућити надзирање прогреса.

У зависности од природе налаза, образложења и достављене safety анализе од стране субјекта надзора, BHDCA може прихватити продужени рок.

Прије прихватања плана корективних акција који укључују дугорочне корективне акције које прелазе 90 дана, одговорна особа у BHDCA мора бити увјерена да је предложена корективна акција сврсисходна и да безбједност ваздушне пловидбе и безбједност

цивилног ваздухопловства неће бити угрожена. У одређеним околностима, након истека 90 дана, може се одобрити продужење тог рока у случају да је организација доставила, а BHDCА прихватила, одговарајући додатни план корективних акција.

5.5 Докази који ће бити достављени BHDCА

Уз сваку предложену корективну активност субјект надзора треба путем CAP-а дефинисати које ће информације доставити BHDCА у сврху доказивања да је корективна активност правилно спроведена, односно, да је неусаглашеност у цјелости или дјелимично отклоњена.

Докази могу бити представљени у форми документа, слике, сертификата или на било који други адекватан начин.

6 Како доставити прихватљиве доказе о реализацији корективних активности

Након што BHDCА писаним актом прихвати План корективних акција, у складу са предвиђеним роковима, субјект надзора доставља обавјештење и адекватне доказе о реализацији корективних активности у циљу затварања налаза.

Да би докази били прихватљиви за BHDCА и њихова верификација што ефикаснија, обавјештење субјекта о реализацији корективних активности треба да садржи следеће:

- *Податке о субјекту;*
- *Број и датум извјештаја BHDCА у коме су налази утврђени;*
- *Име и потпис овлашћене особе;*
- *Референтни број налаза- ID налаза који је утврдила BHDCА у свом извјештају;*
- *Предложена корективна активност - активност из прихваћеног CAP-а;*
- *Предузета корективна активност - Објашњење које активности су предузете у циљу отклањања налаза;*
- *Доказ који се доставља у BHDCА: документ, слика, сертификат или било која друга информација која потврђује да је корективна активност правилно спроведена.*

У случају да је достављени доказ интерни документ субјекта надзора (приручник, процедура, радна инструкција, правилник, образац, чек-листа, итд) потребно је назначити: тачан назив документа и референцу на поглавље- тачку- члан- страницу на којој се доказ налази.

Садржај и изглед обрасца „Обавјештење о реализацији корективних активности“ дат је у прилогу 7.2 овог документа.

7 Прилог

7.1 Образац CAP-а

План корективних активности

Назив субјекта:

Број и датум извјештаја ВHDCA:

Овлашћена особа:

Потпис:

РБ	Реф. бр. налаза (из извјештаја)	Налаз	Коријенски узрок	Корективна активност	Рок	Докази који ће бити достављени у ВHDCA
				Краткорочне:		
				Дугорочне:		

7.2 Образац обавјештења о реализацији корективних активности

Обавјештење о реализацији корективних активности

Назив субјекта:

Број и датум извјештаја ВHDCA:

Овлашћена особа:

Потпис:

Реф. број налаза	Предложена корективна активност	Предузета корективна активност	Доказ

----- КРАЈ ДОКУМЕНТА -----