



Руководство

РУ.41.01-04.2023


**РУКОВОДСТВО
ПО ОРГАНИЗАЦИИ НАЗЕМНОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ
(ГЛАВА 1. Организация и ответственность)**

	РУКОВОДСТВО ПО ОРГАНИЗАЦИИ НАЗЕМНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ	РУ.41.01 – 04.2023
	СОДЕРЖАНИЕ	

Глава	Название части/раздела	Страница
1.	УПРАВЛЕНИЕ И КОНТРОЛЬ	4
	1.1 Система управления	4
	1.2 Полномочия и обязанности	4
	1.3 Коммуникация	4
	1.4 Обеспечение ресурсами	4
	1.5 Система документации	4
	1.6 Руководство по организации наземного обслуживания	5
	1.7 Система отчетов	5
	1.8 Обеспечение качества	6
	1.9 Привлечение внешних подрядчиков и контроль услуг	6
2.	СОГЛАШЕНИЕ О НАЗЕМНОМ ОБСЛУЖИВАНИИ	6
3.	ОХРАНА ТРУДА, ЭКСПЛУАТАЦИОННАЯ И АВИАЦИОННАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ ПРИ НАЗЕМНОМ ОБСЛУЖИВАНИИ	7
	3.1 Порядок направления уведомлений и отчетов по авиационным событиям	9
	3.1.1 Общие требования	9
	3.1.2 Действия при авиационном происшествии	10
	3.1.3 Действия при авиационном инциденте	12
	3.2 Термины и определения	13
	3.2.1 Авиационное происшествие	13
	3.2.2 Авиационный инцидент	14
	3.2.3 Серьезный авиационный инцидент	14
	3.2.4 Серьезное телесное повреждение	14
	3.2.5 Авиационное происшествие, связанное с опасными грузами	15
	3.2.6 Авиационный инцидент, связанный с опасными грузами	15
	3.3 Ответственность	15
	3.4 План действий по предупреждению и ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций	16
	3.5 Действия в чрезвычайных ситуациях, требующих эвакуации пассажиров и экипажа с борта воздушного судна во время наземного обслуживания	16
	3.5.1 Введение	16
	3.5.2 Типы чрезвычайных ситуаций	16
	3.5.2.1 Утечка и разлив авиаГСМ	16
	3.5.2.2 Пожар на борту воздушного судна	17
	3.5.2.3 Авиационный инцидент, связанный с опасными грузами	17
	3.5.2.4 Инциденты, связанные с актами незаконного вмешательства	17
	3.5.2.4.1 Захват воздушного судна	17
	3.5.2.4.2 Угроза взрыва воздушного судна	18
	3.5.2.4.3 Аварийная эвакуация наземного персонала во время выполнения работ по наземному обслуживанию	19
	3.5.3 Прочие инциденты, возникающие в процессе наземного обслуживания	20
	3.6 Расследования авиационных событий	21

	РУКОВОДСТВО ПО ОРГАНИЗАЦИИ НАЗЕМНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ	РУ.41.01 – 04.2023
	СОДЕРЖАНИЕ	

3.7 Система отчетности	22
3.7.1 Производство полетов	22
3.7.2 Техническая эксплуатация воздушного судна	23
3.7.3 Отчет об авиационном событии при наземном обслуживании (GSR)	24
3.7.4 Форма отчета об авиационном событии при наземном обслуживании, используемая в Авиакомпании	25
3.7.5 Отчет о причиненном ущербе, предоставляемый в страховую компанию	27
3.7.6 Конфиденциальный отчет	27
3.7.7 Оценка рисков	27
3.7.8 Предоставление отчетов в уполномоченные органы	28
3.7.8.1 Уведомление	28
3.7.8.2 Обязательная отчетность	28
3.7.9 Отчеты об авиационных событиях, связанных с опасными грузами, предоставляемые в уполномоченные органы	29
3.7.10 Порядок управления отчетностью	30
3.8 Средства индивидуальной защиты	30
3.8.1 Запрет на курение	31
3.8.2 Опасные зоны при обслуживании воздушного судна	31
3.8.3 Тушение пожара	31
3.8.4 Установка/снятие упорных колодок	32
3.8.5 Использование оградительных конусов	33
3.8.6 Общие требования к использованию средств наземного обслуживания (СНО) на перроне	33
3.8.7 Подача средств наземного обслуживания к воздушному судну	35
4. НАЗЕМНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ В КОНТРОЛИРУЕМЫХ ЗОНАХ АЭРОПОРТА	36
4.1 Использование транспортных средств и оборудования в контролируемой зоне аэропорта	36
4.1.1 Эксплуатация транспортных средств в контролируемой зоне аэропорта	36
4.1.2 Въезд и выезд наземных транспортных средств	36
4.1.3 Передвижение транспортных средств по перрону	36
4.1.4 Служебные дороги, проходящие по перрону – правила движения наземных транспортных средств	37
4.1.5 Операторы/водители транспортных средств	38
4.1.6 Стандарты обеспечения безопасности	39
4.2 Средства наземного обслуживания (СНО)	39
4.2.1 Общие положения	39
4.2.2 Техническое обслуживание оборудования. Уход за оборудованием	40
5. ОБЕСПЕЧЕНИЕ КАЧЕСТВА	41
5.1 Общие положения	41
5.2 В ходе внутреннего аудита СМК осуществляется	42
5.3 Внешние аудиты поставщиков наземного обслуживания	42
5.4 Обзор внутренних и внешних результатов аудитов	43

	<p>РУКОВОДСТВО ПО ОРГАНИЗАЦИИ НАЗЕМНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ</p>	<p>РУ.41.01 – 04.2023</p>
	<p>ГЛАВА 1. ОРГАНИЗАЦИЯ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ</p>	

1. Управление и контроль

1.1 Система управления

1.1.1. Авиакомпания имеет систему управления наземным обслуживанием, которая обеспечивает наблюдение и контроль выполнения функций и действий наземного персонала участвующего в наземном обслуживании, в соответствии со стандартами Авиакомпании, требованиями нормативных документов РФ в области ГА. Функции в рамках наземного обслуживания включают:

- обслуживание пассажиров;
- обработку багажа;
- обработку груза и почты;
- обслуживание и загрузку ВС;
- контроль загрузки;
- заправку топливом и анти/противообледенительную обработку ВС.

1.1.2. Начальник ОНОП отвечает за выполнение функций и действий в рамках ответственности руководства по организации наземного обслуживания, имеет необходимую квалификацию, наделенный необходимыми полномочиями.

1.2 Полномочия и обязанности

1.2.1. Авиакомпания обеспечивает определение и доведение до персонала полномочий и обязанностей в рамках руководства по организации наземного обслуживания во всех областях, где оно осуществляется.

1.2.2. Авиакомпания обеспечивает передачу обязанностей в пределах руководства по организации наземного обслуживания для гарантии непрерывности управления, если производственные руководители, включая назначенных руководящих лиц, отсутствуют на рабочем месте.

1.3 Коммуникация

Авиакомпания обеспечивает наличие системы коммуникации, позволяющей и обеспечивающей обмен необходимой производственной информацией в системе управления наземным обслуживанием во всех областях, где осуществляется наземное обслуживание.

1.4 Обеспечение ресурсами

1.4.1. Авиакомпания обеспечивает существование физической инфраструктуры и рабочей среды, которая соответствует требованиям системы управления наземным обслуживанием и производственным требованиям.

1.4.2. Авиакомпания гарантирует, что на должности в рамках наземного обслуживания, которые затрагивают безопасность полетов и/или безопасность производства, персонал назначается на основании соответствующих знаний, навыков, подготовки и опыта, необходимых для занятия такой должности.

1.5 Система документации

1.5.1. Авиакомпания реализовывает систему управления и контроля документации и/или информации, используемой непосредственно при проведении или обеспечении наземного обслуживания, включая:

- средства обозначения версии производственных документов;

- процесс распределения, который обеспечивает доступность текущей версии РОНО соответствующему персоналу во всех областях, где проводится наземное обслуживание;
 - проверку и пересмотр по мере необходимости для поддержания актуальности информации, содержащейся в документах;
 - сохранение документов, которые обеспечивают удобство справочной информации и доступность;
 - обозначение и удаление устаревших документов;
 - прием документации и/или информации из внешних источников, чтобы гарантировать своевременность получения информации для выполнения производственных требований;
 - сохранение и распространение документации, полученной из внешних источников.
- 1.5.2. Авиакомпания использует электронную систему управления и контроля документации, система обеспечивает регулярное создание резервных файлов для документов, используемых непосредственно в проведении или обеспечении наземного обслуживания.
- 1.5.3. Авиакомпания реализовывает процедуры, гарантирующие, что содержание документации, используемой непосредственно при проведении или обеспечении наземного обслуживания:
- содержит информацию, которая является ясной, точной и четко представленной;
 - представлено в формате годном к использованию, который отвечает требованиям производственного персонала по наземному обслуживанию;
 - принято или одобрено Полномочным органом, если необходимо.

1.6 Руководство по организации наземного обслуживания

- 1.6.1. Авиакомпания обеспечивает разработку и поддержание актуальности РОНО, содержащее производственные политики, процессы, процедуры и другие инструкции или информацию, необходимую персоналу по наземному обслуживанию для выполнения их обязанностей и соответствует действующим постановлениям, законам, правилам и стандартам Авиакомпания.
- 1.6.2. Авиакомпания обеспечивает доступность текущей версии РОНО в формате, удобном для использования, на всех участках, где выполняются операции по наземному обслуживанию.

1.7 Система отчетов

- 1.7.1. Авиакомпания реализовывает систему управления и контроля для сохранения отчетов (записей), которые документально подтверждают выполнение производственных требований наземного обслуживания, включая соответствие требованиям к подготовке и квалификации для персонала по наземному обслуживанию. Система предусматривает управление и контроль отчетов (записей) и гарантирует:
- обозначение;
 - четкость;
 - ведение;
 - поиск;
 - защиту и безопасность;
 - удаление.
- 1.7.2. При использовании электронных систем управления и контроля отчетов (записей) в Авиакомпании, такие системы предусматривают регулярное создание резервных файлов для отчетов (записей), связанных с проведением наземного обслуживания.

1.8 Обеспечение качества

1.8.1. Авиакомпания реализовывает контроль проверки качества, который предусматривает проверку функций в рамках наземного обслуживания, гарантирующую, что Авиакомпания:

- выполняет нормативные и другие действующие требования;
- выполняет заявленные производственные потребности;
- обеспечивает желаемую авиационную и производственную безопасность и качественные результаты;
- выявляет опасные факторы, нежелательные условия и области, требующие усовершенствования.

1.8.2. Авиакомпания имеет программу по устранению несоответствий (корректирующие и предупреждающие действия, выявленные в результате аудита функций в рамках наземного обслуживания), которая обеспечивает:

- разработку корректирующих или профилактических мероприятий для устранения недостатков;
- выполнение корректирующих или профилактических мероприятий в соответствующих производственных областях;
- оценку корректирующих или профилактических мероприятий для определения эффективности.

1.8.3. Авиакомпания гарантирует, что существенные вопросы, выявленные в результате аудита функций в рамках наземного обслуживания, регулярно проверяются начальником ОНОП.

1.9 Привлечение внешних подрядчиков и контроль услуг

1.9.1. Если Авиакомпания передает внешним поставщикам услуги выполнения работ в рамках наземного обслуживания, то Авиакомпания разрабатывает и реализует процедуры, которые включают или ссылаются на измеримые требования. Выполнение этих требований может быть проверено Авиакомпанией, чтобы гарантировать, что требования, затрагивающие авиационную и/или производственную безопасность наземного обслуживания, выполняются.

1.9.2. Авиакомпания может применять аудиторскую проверку, как процедуру контроля внешних поставщиков услуг.

1.9.3. Авиакомпания обеспечивает гарантии того, что продукция в т.ч. услуги, приобретенные у внешних поставщиков, которые непосредственно затрагивают безопасность полетов, отвечают требованиям предъявляемым Авиакомпанией до того, как будут использоваться в проведении наземного обслуживания.

2. Соглашение о наземном обслуживании

Одной из ключевых задач Авиакомпании является повышение эффективности взаимодействия с поставщиками. На практике это означает выбор надежных партнеров, совершенствование методов сотрудничества с ними на взаимовыгодной основе с целью обеспечения высокого качества предоставляемых услуг.

Особенно это важно при организации и проведении наземного обслуживания необходимого для обеспечения отправления/прибытия ВС, обслуживания пассажиров, обработке багажа, груза и почты.

Основополагающим документом для подготовки договора по наземному обслуживанию рейсов Авиакомпании в аэропортах являются актуальные руководящие документы

Министерства транспорта РФ о наземном и техническом обслуживании в аэропортах Российской Федерации.

3. Охрана труда, эксплуатационная и авиационная безопасность при наземном обслуживании

Правовые основы регулирования в области охраны труда между работодателями и работниками установлены Трудовым Кодексом Российской Федерации, Федеральным законом «Об основах охраны труда в Российской Федерации», коллективными договорами, Государственными стандартами, отраслевыми стандартами, стандартами предприятия, межотраслевыми правилами по охране труда, отраслевыми правилами по охране труда, инструкциями по охране труда, должностными инструкциями работников, которыми устанавливаются правила, процедуры и критерии, направленные на сохранение жизни и здоровья работников в процессе трудовой деятельности.

Требования охраны труда обязательны для исполнения, как работодателем, так и работниками.

Работодатель обязан обеспечить:

- безопасность работников при осуществлении технологических процессов, эксплуатации зданий, сооружений, оборудования, а также применяемых в производстве инструментов, сырья и материалов;
- создание и функционирование системы управления охраной труда;
- применение прошедших обязательную сертификацию или декларирование соответствия в установленном законодательством Российской Федерации о техническом регулировании порядке средств индивидуальной и коллективной защиты работников;
- средствами индивидуальной и коллективной защиты работников;
- соответствующие требованиям охраны труда условия труда на каждом рабочем месте;
- режим труда и отдыха работников в соответствии с трудовым законодательством и иными нормативными правовыми актами, содержащими нормы трудового права;
- приобретение и выдачу за счет собственных средств специальной одежды, специальной обуви и других средств индивидуальной защиты, смывающих и обезвреживающих средств, прошедших обязательную сертификацию или декларирование соответствия в установленном законодательством Российской Федерации о техническом регулировании порядке, в соответствии с установленными нормами работникам, занятым на работах с вредными и (или) опасными условиями труда, а также на работах, выполняемых в особых температурных условиях или связанных с загрязнением;
- обучение безопасным методам и приемам выполнения работ и оказанию первой помощи пострадавшим на производстве, проведение инструктажа по охране труда, стажировки на рабочем месте и проверки знания требований охраны труда;
- недопущение к работе лиц, не прошедших в установленном порядке обучение и инструктаж по охране труда, стажировку и проверку знаний требований охраны труда;
- организацию контроля за состоянием условий труда на рабочих местах;
- проведение специальной оценки условий труда в соответствии с законодательством о специальной оценке условий труда;
- в случаях, предусмотренных трудовым законодательством и иными нормативными правовыми актами, содержащими нормы трудового права, организовывать проведение за счет собственных средств обязательных предварительных (при поступлении на работу) и периодических (в течение трудовой деятельности) медицинских осмотров, других обязательных медицинских осмотров, обязательных психиатрических освидетельствований работников, внеочередных медицинских осмотров, обязательных

- психиатрических освидетельствований работников по их просьбам в соответствии с медицинскими рекомендациями с сохранением за ними места работы (должности) и среднего заработка на время прохождения указанных медицинских осмотров, обязательных психиатрических освидетельствований;
- недопущение работников к исполнению ими трудовых обязанностей без прохождения обязательных медицинских осмотров, обязательных психиатрических освидетельствований, а также в случае медицинских противопоказаний;
 - информирование работников об условиях и охране труда на рабочих местах, о риске повреждения здоровья, предоставляемых им гарантиях, полагающихся им компенсациях и средствах индивидуальной защиты;
 - предоставление федеральным органам исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере труда, федеральному органу исполнительной власти, уполномоченному на осуществление федерального государственного надзора за соблюдением трудового законодательства и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы трудового права, другим федеральным органам исполнительной власти, осуществляющим государственный контроль (надзор) в установленной сфере деятельности, органам исполнительной власти субъектов Российской Федерации в области охраны труда, органам профсоюзного контроля за соблюдением трудового законодательства и иных актов, содержащих нормы трудового права, информации и документов, необходимых для осуществления ими своих полномочий;
 - принятие мер по предотвращению аварийных ситуаций, сохранению жизни и здоровья работников при возникновении таких ситуаций, в том числе по оказанию пострадавшим первой помощи;
 - расследование и учет в установленном настоящим Кодексом, другими федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации порядке несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний;
 - санитарно-бытовое обслуживание и медицинское обеспечение работников в соответствии с требованиями охраны труда, а также доставку работников, заболевших на рабочем месте, в медицинскую организацию в случае необходимости оказания им неотложной медицинской помощи;
 - беспрепятственный допуск должностных лиц федерального органа исполнительной власти, уполномоченного на осуществление федерального государственного надзора за соблюдением трудового законодательства и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы трудового права, других федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих государственный контроль (надзор) в установленной сфере деятельности, органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации в области охраны труда, органов Фонда социального страхования Российской Федерации, а также представителей органов общественного контроля в целях проведения проверок условий и охраны труда и расследования несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний;
 - выполнение предписаний должностных лиц федерального органа исполнительной власти, уполномоченного на осуществление федерального государственного надзора за соблюдением трудового законодательства и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы трудового права, других федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих государственный контроль (надзор) в установленной сфере деятельности, и рассмотрение представлений органов общественного контроля в установленные настоящим Кодексом, иными федеральными законами сроки;
 - ознакомление работников с требованиями охраны труда;

- разработку и утверждение правил и инструкций по охране труда для работников с учетом мнения выборного органа первичной профсоюзной организации или иного уполномоченного работниками органа в порядке, установленном статьей 372 настоящего Кодекса для принятия локальных нормативных актов;
- обязательное социальное страхование работников от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний;
- наличие комплекта нормативных правовых актов, содержащих требования охраны труда в соответствии со спецификой своей деятельности.

Работники обязаны:

- соблюдать требования охраны труда;
- правильно применять средства индивидуальной и коллективной защиты;
- проходить обучение безопасным методам и приемам выполнения работ и оказанию первой помощи пострадавшим на производстве, инструктаж по охране труда, стажировку на рабочем месте, проверку знаний требований охраны труда;
- немедленно извещать своего непосредственного или вышестоящего руководителя о любой ситуации, угрожающей жизни и здоровью людей, о каждом несчастном случае, происшедшем на производстве, или об ухудшении состоянии своего здоровья, в том числе о проявлении признаков острого профессионального заболевания (отравления);
- проходить обязательные предварительные (при поступлении на работу) и периодические (в течение трудовой деятельности) медицинские осмотры, другие обязательные медицинские осмотры, а также проходить внеочередные медицинские осмотры по направлению работодателя в случаях, предусмотренных настоящим Кодексом и иными федеральными законами.

3.1 Порядок направления уведомлений и отчетов по авиационным событиям

3.1.1 Общие требования

- 1) В общем случае источником информации об авиационном происшествии являются подразделения Государственной Корпорации (ГК) по ОрВД, отслеживающие выполнение полёта ВС от взлёта до посадки. Информация от ГК ОрВД поступает в ЦУП авиакомпании. Поэтому источником оповещения в схеме является ЦУП. В случае, если первичная информация об авиационном происшествии поступила в другое подразделение предприятия, получивший её обязан в первую очередь оповестить ЦУП по телефонам, указанным в схеме оповещения (Приложение А).
- 2) При получении сообщения об авиационном происшествии с ВС авиакомпании должностные лица авиакомпании обязаны постараться выяснить следующую информацию, необходимую для правильной и оперативной организации мероприятий по устранению последствий происшествия:
 - дату, время (UTC), место происшествия;
 - тип, государственно-регистрационный опознавательный воздушного судна;
 - метеоусловия в момент происшествия;
 - фамилию командира воздушного судна (проверяющего и его должность);
 - характер задания;
 - последний аэропорт вылета и пункт назначения;
 - местоположение воздушного судна относительно какого-либо легко определяемого географического пункта (широта, долгота);
 - физико-географическую характеристику местности, где произошло происшествие;
 - обстоятельства авиационного происшествия, достоверно известные к моменту подачи донесения;

- количество членов экипажа и пассажиров на борту воздушного судна, в том числе погибших и получивших телесные повреждения, а также число погибших и получивших телесные повреждения лиц, не находящихся на борту воздушного судна;
 - наличие и характер опасных грузов на борту;
 - степень повреждения воздушного судна, насколько это возможно определить;
 - данные об организации и проведения поисковых и аварийно-спасательных работ;
 - другие достоверные сведения по авиационному происшествию, известные к моменту представления донесения.
- 3) Отсутствие каких-либо из указанных сведений не должно задерживать передачу сообщения о событии.
- 4) Лица, виновные в умышленном сокрытии авиационного происшествия или инцидента, сведений о них, а равно в искажении информации, в повреждении или уничтожении бортовых и наземных средств объективного контроля и других связанных с авиационным происшествием или инцидентом доказательственных материалов, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 5) Территориальное управление Росавиации места события и места базирования воздушного судна, потерпевшего авиационное происшествие, а также организация-владелец (эксплуатант) и организация ГА места события принимают участие в расследовании авиационного происшествия и осуществляют координацию действий с местными органами исполнительной власти и местного самоуправления по обеспечению работы комиссии по расследованию авиационного происшествия.

Эвакуация потерпевшего бедствие воздушного судна в случае, если авиационное событие произошло на территории аэропорта, производится на основании договора с соответствующим аэропортом и инструкции по эвакуации ВС АО «КрасАвиа». В любом случае эвакуация осуществляется только после согласования с председателем комиссии, назначенной для расследования события. Порядок и сроки эвакуации ВС в случае, если событие произошло вне аэропорта или посадочной площадки, определяется заместителем генерального директора по производству в ходе работы оперативного штаба (см. Главу 4). Эвакуация организуется в соответствии с инструкциями по эвакуации по типам ВС АО «КрасАвиа». Ответственность за организацию эвакуации возлагается на директора ИАС, что подтверждается соответствующей записью в разделах «ответственность» и «обязанности» его должностной инструкции.

3.1.2 Действия при авиационном происшествии

1. СЗН ЦУП авиакомпании:

- 1.1. При получении сообщения об АП по возможности проверяет информацию на достоверность (позвонив возможным очевидцам события или в организации, которые могут быть вовлечены в процесс ликвидации последствий, в случае, если поступившая информация предполагает наличие таковых и их телефоны известны или могут быть выяснены в короткое время);
- 1.2. Проверяет наличие радиограммы АЛР в соответствии с п. 12.6. Раздела II Приложения №2 к ТС ГА 2013 и п.2.2.2 ПРАПИ 98, для чего обращается по телефону в ДДС МТУ Росавиации, на территории которого произошло событие;
- 1.3. Оповещает начальника инспекции по БП;
- 1.4. По указанию ИБП участвует в оповещении ответственных должностных лиц в соответствии со схемой (Приложение А).
2. В случае успешного завершения спасательной операции, не приведшей к человеческим жертвам и материальному ущербу, в рабочем порядке восстанавливается повседневный режим работы предприятия и плановость его производственной деятельности.

3. В случае принятия решения о сборе оперативного штаба, вступают в действие следующие должностные лица, перечисленные в п.п. 4-9 настоящей главы.
4. **Генеральный директор авиакомпании:**
- 4.1. Проводит первичную классификацию события в соответствии с п. 1.2.1, 1.2.2 и приложением 1 к ПРАПИ ГА 98;
- 4.2. Принимает решение о необходимости давать распоряжение на подъём дежурных сил и средств поиска и спасения в случае, если такое решение не было ранее принято имеющими на это право лицами;
- 4.3. Даёт распоряжение об организации оповещения должностных лиц в соответствии со схемой (Приложение А);
- 4.4. Даёт распоряжение о времени месте сбора оперативного штаба;
- 4.5. Руководит силами и средствами авиакомпании с учетом складывающейся обстановки в соответствии с требованиями п.2.3.2. ПРАПИ ГА 98;
- 4.6. Контролирует организацию представления доклада об АП;
- 4.7. Организует создание условий для проведения в установленные сроки расследования расследование авиационного происшествия либо инцидента.
5. **Начальник ИБП:**
- 5.1. Проводит оповещение в соответствии со схемой (Приложение А);
- 5.2. Собирает информацию для подачи первоначального сообщения в соответствии с ПРАПИ ГА 98;
- 5.3. После подготовки информации для первоначального сообщения предоставляет информацию в соответствии с требованиями ПРАПИ ГА 98 и схемой оповещения и контролирует их отправку. Наиболее предпочтительным вариантом оповещения по схеме считается рассылка текста первоначального сообщения по электронным адресам, указанным в схеме;
- 5.4. В составе штаба осуществляет взаимодействие со сторонними организациями.
6. **Заместитель генерального директора по производству:**
- 6.1. Проводит оповещение в соответствии со схемой (Приложение А);
- 6.2. После назначения комиссии по расследованию, по согласованию с председателем комиссии, определяет порядок эвакуации ВС;
- 6.3. Контролирует сбор штаба, координирует его работу.
7. **Начальник отдела транспортной безопасности:**
- 7.1. Проводит оповещение в соответствии со схемой (Приложение А);
- 7.2. Организует взаимодействие с правоохранительными органами для охраны места происшествия.
8. **Начальник отдела топливообеспечения:**
- 8.1. Дает указание о прекращении заправки и опечатывании ёмкостей (топливозаправщиков), из которых осуществлялась заправка воздушного судна, потерпевшего авиационное происшествие (в случае, если заправка осуществлялась из ёмкостей АО «КрасАвиа»).
9. **Начальник ЦУП:**
- 9.1. Проводит оповещение ОрВД в соответствии со схемой (Приложение А);
- 9.2. Оповещает ПДС аэропорта, в районе которого произошло событие (если происшествие было в районе аэропорта).
10. **Экипаж воздушного судна:**
- 10.1. В случае авиационного происшествия или инцидента выключает по завершении полёта бортовые речевой и параметрические самописцы и не включает вновь до тех пор, пока они не будут переданы в порядке, предусмотренном ПРАПИ ГА 98.
11. Перечисленные должностные лица несут ответственность за свои действия в соответствии с настоящей инструкцией и своими должностными инструкциями.

3.1.3 Действия при авиационном инциденте

- 1) При получении сообщения об авиационном инциденте с ВС авиакомпании должностные лица авиакомпании обязаны постараться выяснить следующую информацию, необходимую для правильной и оперативной организации мероприятий по устранению последствий события:
 - дату, время (UTC), место события;
 - тип, государственно-регистрационный опознавательный знак и принадлежность воздушного судна;
 - метеоусловия в момент события;
 - фамилию командира воздушного судна (проверяющего и его должность);
 - характер задания;
 - последний аэропорт вылета и пункт назначения;
 - местоположение воздушного судна относительно какого-либо легко определяемого географического пункта (широта, долгота);
 - физико-географическую характеристику местности, где произошло событие;
 - обстоятельства авиационного события, достоверно известные к моменту подачи донесения;
 - количество членов экипажа и пассажиров на борту воздушного судна;
 - наличие и характер опасных грузов на борту;
 - степень повреждения воздушного судна, насколько это возможно определить;
 - другие достоверные сведения по авиационному событию, известные к моменту представления донесения.
- 2) Отсутствие каких-либо из указанных сведений не должно задерживать передачу сообщения о событии.
- 3) Получивший информацию после уточнения обязан в первую очередь оповестить ЦУП по телефонам, указанным в схеме оповещения (Приложение Б).
- 4) ЦУП организует отправку первичного сообщения, содержащего указанную в п.1. информацию и согласованного с начальником ИБП, в т.ч.:
 - ответственному оперативному дежурному Росавиации (8(499) 231-52-92, 8(499) 231-55-30, с.8(916) 224-68-24, ф. 8(499) 231-56-83, УУУВЗГЗЪ, occ@scaa.ru);
 - в Управление инспекции по безопасности полетов Росавиации (8-499-231-52-15 приемная 8-499-231-65-41 факс);
 - в территориальный орган Росавиации места события (адреса для связи можно найти по ссылке <http://www.favt.ru/o-rosaviacii-territorialnye-organy/>);
 - в Красноярское МТУ Росавиации (211-50-08, УНКУЗЪУЖ; УНКУЗЪУЪ, dds@kras.favt.ru, priem@kras.favt.ru).
- 5) С момента авиационного события на командира воздушного судна возлагается ответственность за выполнение на месте авиационного события первоначальных действий, проведение которых входит в функции руководителя гражданской авиации и руководителя территориального органа Росавиации, в районе и на территории ответственности которых произошло авиационное событие, председателя комиссии по расследованию и специалистов, имеющих соответствующую подготовку. Более подробно действия командира ВС, ставшего участником или очевидцем события, описаны в Главе 10 Части А РПП АО «КрасАвиа».
- 6) Дополнительно к п.4. экипаж воздушного судна выключает по завершении полёта бортовые речевой и параметрические самописцы и не включает вновь до тех пор, пока они не будут переданы в порядке, предусмотренном ПРАПИ ГА 98.
- 7) Ответственность за классификацию авиационных событий на основании информации, полученной в соответствии с пунктами 2.2.2 и 3.2.1 ПРАПИ ГА 98, а также из других

достоверных источников (информация МЧС России, правоохранительных органов, организаций гражданской авиации, эксплуатантов и экипажей воздушных судов средств объективного контроля и т.п.) лежит на руководителе территориального органа Росавиации в зоне ответственности которого произошло авиационное событие и генеральном директоре в зоне ответственности (с воздушным судном которого) произошло авиационное событие. Окончательное решение о классификации авиационного события принимает Управление инспекции по безопасности полетов Росавиации.

- 8) Обязанности должностных лиц авиакомпании при авиационном инциденте (серьёзном авиационном инциденте) соответствуют описанным в Главе 4 с учётом особенностей и последствий события.

3.2 Термины и определения

3.2.1 Авиационное происшествие

Согласно п.1.2.2.1 ПРАПИ ГА 98 - событие, связанное с использованием воздушного судна, которое имеет место с момента, когда какое-либо лицо вступило на борт с намерением совершить полет, до момента, когда все лица, находившиеся на борту с целью совершения полета, покинули воздушное судно, и в ходе которого:

- а) какое-либо лицо получает телесное повреждение со смертельным исходом в результате нахождения в данном воздушном судне, за исключением тех случаев, когда телесные повреждения получены вследствие естественных причин, нанесены самому себе либо нанесены другими лицами, или когда телесные повреждения нанесены безбилетным пассажирам, скрывающимся вне зон, куда обычно открыт доступ пассажирам и членам экипажа.

Примечание - Только в целях единообразия статистических данных телесное повреждение, в результате которого в течение 30 дней с момента происшествия наступила смерть, классифицируется как телесное повреждение со смертельным исходом.

- б) Воздушное судно получает повреждение или происходит разрушение его конструкции, в результате чего:
- нарушается прочность конструкции, ухудшаются технические или летные характеристики воздушного судна;
 - требуется крупный ремонт или замена поврежденного элемента, за исключением случаев отказа или повреждения двигателя, когда поврежден только сам двигатель, его капоты или вспомогательные агрегаты, или повреждены только воздушные винты, несилловые элементы планера, обтекатели, законцовки крыла, антенны, пневматики, тормозные устройства или другие элементы, если эти повреждения не нарушают общей прочности конструкции, или в обшивке имеются небольшие вмятины или пробоины; повреждений элементов несущих и рулевых винтов, втулки несущего или рулевого винта, трансмиссии, повреждений вентиляторной установки или редуктора, если эти случаи не привели к повреждениям или разрушениям силовых элементов фюзеляжа (балок); повреждений обшивки фюзеляжа (балок) без повреждения силовых элементов.
- в) Воздушное судно пропадает без вести или оказывается в таком месте, где доступ к нему абсолютно невозможен.

Примечание - Воздушное судно считается пропавшим без вести, когда были прекращены его официальные поиски и не было установлено местонахождение воздушного судна или его обломков. Решение о прекращении поиска гражданского воздушного судна, потерпевшего бедствие, принимает ФАВТ России.

3.2.2 Авиационный инцидент

Событие, связанное с использованием воздушного судна, которое имело место с момента, когда какое-либо лицо вступило на борт с намерением совершить полет, до момента, когда все лица, находившиеся на борту с целью полета, покинули воздушное судно, и обусловленное отклонениями от нормального функционирования воздушного судна, экипажа, служб управления и обеспечения полетов, воздействием внешней среды, могущее оказать влияние на безопасность полета, но не закончившееся авиационным происшествием. Перечень событий, подлежащих расследованию в эксплуатации в качестве инцидентов, определен пунктом 1.2.2.24 ПРАПИ-98.

3.2.3 Серьезный авиационный инцидент

Авиационный инцидент, обстоятельства которого указывают на то, что едва не имело место авиационное происшествие.

Для серьезных авиационных инцидентов характерны следующие признаки:

- выход воздушного судна за пределы ожидаемых условий эксплуатации;
- возникновение значительных вредных воздействий на экипаж или пассажиров (дыма, паров едких веществ, токсичных газов, повышенной или пониженной температуры, давления и т.п.);
- значительное снижение работоспособности членов экипажа;
- значительное повышение психофизиологической нагрузки на экипаж;
- получение серьезных телесных повреждений каким-либо лицом, находящимся на воздушном судне;
- значительное ухудшение характеристик устойчивости и управляемости, летных или прочностных характеристик;
- возникновение реальной возможности повреждения жизненно важных элементов воздушного судна в результате взрыва, пожара, нелокализованного разрушения двигателя, трансмиссии и т.п.;
- разрушение или рассоединение элементов управления;
- повреждение элементов воздушного судна, не относящееся к авиационному происшествию.

3.2.4 Серьезное телесное повреждение

Телесное повреждение, полученное лицом во время авиационного происшествия или инцидента, причинившее тяжкий или опасный вред здоровью, а также не опасный для жизни вред здоровью, являющийся тяжким по последствиям, и которое:

- а) требует госпитализации более чем на 48 часов в течение семи дней с момента получения повреждения;
- б) привело к перелому любой кости (за исключением простых переломов пальцев рук, ног или носа), вывихам в крупных суставах конечностей и позвонков или сдавливанию мягких тканей с синдромом раздавливания;
- в) связано с разрывами биологических тканей, вызывающими сильное кровотечение, повреждение нервных стволов, мышц или сухожилий;
- г) привело к повреждению любого внутреннего органа, а также проникающим ранениям и ушибам глазного яблока, сопровождающимся расстройством зрения;
- д) связано с получением термических, химических и других ожогов второй или третьей степени независимо от площади поражения, или любых ожогов, поражающих более 5% поверхности тела или ожогов верхних дыхательных путей, с воздействием

электрического тока, сопровождающимся нарушением сознания, расстройством дыхания; а также с обморожением 3-й и 4-й степени или общим охлаждением организма;

- е) связано с подтвержденным фактом воздействия инфекционных, отравляющих веществ или проникающей радиации;
- ж) привело к сотрясению головного и спинного мозга средней и тяжелой степени, внутричерепным кровоизлияниям травматического характера;
- з) повлекло за собой прерывание беременности.

3.2.5 Авиационное происшествие, связанное с опасными грузами

Относящееся к перевозке опасных грузов по воздуху и связанное с ней событие, в результате которого какое-либо лицо получает телесное повреждение со смертельным исходом или серьезное телесное повреждение или наносится серьезный ущерб имуществу.

3.2.6 Авиационный инцидент, связанный с опасными грузами

Относящееся к перевозке опасных грузов по воздуху и связанное с ней событие, которое происходит не обязательно на борту воздушного судна и приводит к телесному повреждению какого-либо лица, причинению ущерба имуществу, пожару, повреждению, просыпке, протечке или радиации и другим явлениям, свидетельствующим о нарушении упаковочного комплекта, но не являющееся происшествием, связанным с опасными грузами. Любое событие, связанное с перевозкой опасных грузов, которое создает серьезную угрозу воздушному судну или находящимся на его борту лицам, также может рассматриваться как инцидент, связанный с опасными грузами.

3.3 Ответственность

Ответственность за выполнение всех мер по обеспечению эксплуатационной и авиационной безопасности и качества во всех аэропортах, входящих в маршрутную сеть Авиакомпании, отвечают представители Авиакомпании в соответствующем аэропорту.

В их обязанности входит:

- обеспечение всех мер по предупреждению причинения пассажирам телесных повреждений, повреждения воздушного судна, оборудования и иного имущественного ущерба;
- активная поддержка и содействие в осуществлении мероприятий (включая обучение), направленных на повышение уровня безопасности;
- контроль за тем, что персонал получает инструкции по действиям в случае опасных ситуаций на перроне, а также соответствующие правила техники безопасности;
- проведение инструктажей для персонала по вопросам безопасности;
- обеспечение того, что все авиационные происшествия и инциденты на перроне надлежащим образом доводятся до сведения руководства с последующим отслеживанием ситуации;
- обеспечение проведения инспекционных проверок безопасности и подготовки соответствующих отчетов, предусматривающих корректировочные действия в соответствии с результатами проверок;
- обеспечение того, что персонал должным образом ознакомлен с Программой действий по предотвращению и ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций, реализуемой при осуществлении эксплуатационной деятельности аэропорта, включая План действий по предотвращению и ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций (далее ЧС).

Примечание - Полное описание порядка действий по предотвращению и ликвидации последствий ЧС приводится в Плане действий по предотвращению и ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций, действующем в Авиакомпании (далее – «План действий в ЧС»).

Копия Плана хранится в офисе Авиакомпании и в филиалах соответствующего аэропорта.

3.4 План действий по предупреждению и ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций

- В каждом аэропорту должен находиться План действий в ЧС, который является отдельным документом.
- План действий в ЧС содержит описание порядка действий сотрудников аэропорта, выполняющихся в случае какого-либо авиационного происшествия или потенциальной аварийной ситуации.
- План действий в ЧС должен периодически актуализироваться в части ФИО, телефонных номеров и прочих контактных данных лиц, которых необходимо уведомить или с которыми необходимо связаться в случае любых чрезвычайных ситуаций.
- План действий в ЧС необходимо согласовать с органами власти, которые также должны быть в полной мере ознакомлены с содержанием данного Плана.
- Действия по предупреждению и ликвидации последствий ЧС, предусмотренные в Плане, должны отрабатываться на практических занятиях и/или повторяться на теоретических занятиях как минимум один раз в год.

3.5 Действия в чрезвычайных ситуациях, требующих эвакуации пассажиров и экипажа с борта воздушного судна во время наземного обслуживания

3.5.1 Введение

В случае какой-либо чрезвычайной ситуации, происходящей во время выполнения работ по наземному обслуживанию, может понадобиться произвести эвакуацию пассажиров и экипажа. В таких обстоятельствах основной задачей является обеспечение безопасности пассажиров и экипажа. Принятие решения о необходимости эвакуации, а также выбор способов эвакуации зависят от конкретных обстоятельств. Принятие данных решений является компетенцией командира воздушного судна или иных уполномоченных лиц.

3.5.2 Типы чрезвычайных ситуаций

Типы чрезвычайных ситуаций и соответствующий порядок действий приводятся далее.

3.5.2.1 Утечка и разлив авиаГСМ

- Активировать отсечной клапан, перекрывающий подачу авиаГСМ.
- Немедленно поставить в известность КВС, Представителя, аварийные службы и администрацию аэропорта.
- При необходимости, произвести эвакуацию пассажиров и экипажа.
- Локализовать разлив, используя оборудование/приспособления для первичной локализации разливов авиаГСМ.
- Оцепить зону.

3.5.2.2 Пожар на борту воздушного судна

- Немедленно поставить в известность КВС, Представителя, аварийные службы и администрацию аэропорта.
- По команде произвести эвакуацию пассажиров и экипажа.
- Попытаться потушить пожар.
- Оцепить зону.

3.5.2.3 Авиационный инцидент, связанный с опасными грузами

- Немедленно поставить в известность КВС, Представителя, аварийные службы и администрацию аэропорта.
- При необходимости, произвести эвакуацию пассажиров и экипажа.
- Оцепить зону, изолировать всю партию груза, выявить источник инцидента.

Порядок действия в чрезвычайной ситуации:

- Пробовать разлившиеся или просыпавшиеся вещества на вкус, на запах или на ощупь **строго запрещается!**
- Оцепить зону, в которой находится партия опасного груза, до тех пор, пока не будет установлен порядок действий по безопасной ликвидации чрезвычайной ситуации.
- Определить основной класс (категорию) опасности груза, номер по списку ООН или идентификационный (ID) номер.
- В случае протечки необходимо выявить багаж, груз, транспортные средства и прочее оборудование, которые могли подвергнуться загрязнению, и изолировать такой багаж и грузы от прочих перевозимых предметов.
- Выполнить все необходимые действия, предусмотренные в Плане действий в ЧС.

При контакте опасных грузов с незащищенными частями тела или одеждой немедленно выполнить следующие действия:

- Снять загрязненную одежду.
- Тщательно вымыть лицо и тело большим количеством проточной воды.
- Воздерживаться от питья, пищи и курения.
- Не трогать руками глаза, рот и нос.
- Обратиться за медицинской помощью.

Сотрудники, вовлеченные в подобные инциденты, не должны покидать место инцидента до тех пор, пока не будут записаны их имена в целях последующего медицинского осмотра.

3.5.2.4 Инциденты, связанные с актами незаконного вмешательства

3.5.2.4.1 Захват воздушного судна

Действия, которые необходимо предпринять.

Сразу же после того, как должностные лица Авиакомпании получают из какого-либо источника информацию о незаконном захвате воздушного судна, они предпринимают следующие действия.

Связываются со сменным заместителем начальника ЦУП Авиакомпании по телефону: (8391)2-28-69-53 и по электронной почте: dpds@ak-krasavia.ru и передают информацию. Сменный заместитель начальника ЦУП должен немедленно связаться с начальником отдела транспортной безопасности Авиакомпании и передать следующую основную информацию:

- 1) тип и бортовой номер воздушного судна, подвергшегося акту незаконного вмешательства;
- 2) номер рейса, фактическое время отправления и последний пункт вылета, расчетное время прибытия в следующий по маршруту перевозки пункт (если известно);

- 3) фактические и расчетные координаты и время последнего сеанса радиосвязи;
- 4) ФИО КВС;
- 5) общее количество человек на борту, включая экипаж;
- 6) общее количество грузов на борту;
- 7) источник информации о захвате ВС;
- 8) детали происшествия (если известны);
- 9) кто взял на себя командование ВС;
- 10) количество угонщиков;
- 11) требования угонщиков.

Задержки в совершении телефонного звонка или передачи информации по иным каналам не допускаются. Если какие-либо сведения не известны, их следует сообщить, как только информация будет получена.

Кроме того, по согласованию с оперативным штабом, необходимо предпринять следующие действия:

- 1) начать выполнение процедур, предусмотренных в Плане действий в ЧС;
- 2) поставить в известность САБ аэропорта;
- 3) поставить в известность уполномоченные органы в области гражданской авиации, правоохранительные органы и местные органы власти, уполномоченные решать вопросы, связанные с угоном ВС;
- 4) проинформировать персонал Авиакомпании или представителя Авиакомпании, расположенного поблизости от места посадки (если известно);
- 5) подготовить и выполнить рассылку информации об АНВ согласно «Порядка информирования об угрозах совершения и о совершении АНВ в деятельность АО «КрасАвиа».

Первичные действия в аэропорту, где совершена (или ожидается) посадка захваченного воздушного судна:

- 1) обеспечить предупреждение всех аварийных служб о чрезвычайной ситуации;
- 2) обеспечить доведение информации до сведения представителей местных органов власти, уполномоченного органа в области гражданской авиации и правоохранительных органов;
- 3) любыми доступными методами связаться с органами власти, уполномоченными решать инциденты, связанные с захватом ВС, с тем, чтобы они могли принять во внимание требования Авиакомпании и КВС;
- 4) информировать оперативный штаб о ходе развития событий;
- 5) при необходимости организовать эвакуацию экипажа и дозаправку ВС;
- 6) не вступать в контакт с представителями прессы и средств массовой информации. Информация в СМИ передается оперативным штабом «Набат».

3.5.2.4.2 Угроза взрыва воздушного судна

Воздушное судно на земле:

- 1) указать точное местонахождение ВС в целях аварийной эвакуации и выгрузки грузов, запросить выделение средств наземного обслуживания;
- 2) сообщить экипажу ВС об угрозе взрыва, предоставить указания по подготовке к аварийной эвакуации;
- 3) после остановки двигателей приступить к эвакуации пассажиров (в случае отсутствия пассажирских трапов использовать аварийные трапы);
- 4) завершив эвакуацию пассажиров, выделить одного члена экипажа для оказания содействия спецподразделениям в действиях, направленных на предотвращение взрыва, который затем покидает ВС с остальным экипажем;

- 5) ВС буксируется (заруливает) на специально выделенную стоянку для производства дополнительного досмотра;
- 6) все последующие действия на борту ВС, действия, связанные с грузами и т.д., выполняют службы аэропорта и представитель по указанию оперативного штаба аэропорта.

Процедуры/ответственность и обязанности лиц, получивших телефонное сообщение об угрозе применения взрывного устройства.

Телефонные сообщения об угрозе применения взрывного устройства поступают на телефонные номера различных агентств, отделов/структурных подразделений в аэропорту, иногда на городские телефонные номера. Все телефонные операторы, начальники смен служб, обеспечивающих обслуживание воздушного движения, начальники смен авиаперевозчика, дежурные сотрудники ЛУВД в аэропорту должны знать основные вопросы, перечень которых приводится далее.

Эти вопросы должны задавать лица, принимающие телефонное сообщение об угрозе применения взрывного устройства. Цель данных вопросов – получить максимально подробную информацию.

Принимая звонок, следует действовать спокойно, вежливо, не прерывать говорящего, растянуть разговор на как можно большее время. Лицо, принимающее звонок, должно обладать соответствующими навыками, позволяющими извлечь следующую информацию:

- 1) Где именно находится взрывное устройство?
- 2) Предположительное время приведения в действие взрывного устройства?
- 3) Тип взрывного устройства?
- 4) Причины, по которым человек, звонящий по телефону, установил взрывное устройство (если злоумышленником является он сам)? Или: как ему стало известно о взрывном устройстве?
- 5) Кем является звонящий человек?

Оператор должен оставаться на своем рабочем месте, продолжая фиксировать всю получаемую информацию в журнале регистрации событий и передавать информацию соответствующим должностным лицам Авиакомпании. Если оператор запросит какую-либо поддержку для выполнения своих обязанностей, такая поддержка будет предоставлена незамедлительно.

По мере возможности, во всех аэропортах, обслуживающих Авиакомпанию, должны применяться самые современные технологии, разработанные для записи и отслеживания сообщений об угрозе применения взрывных устройств. Сам факт использования таких устройств в аэропорту передается гласности, но конкретные телефонные номера не называются.

Все другие структурные подразделения Авиакомпании в аэропорту должны крайне серьезно относиться к любым телефонным сообщениям об угрозе применения взрывного устройства, с точностью следовать всем инструкциям, применять все навыки и умения, полученные во время отработки действий в случае угрозы применения взрывного устройства. Ответственность за доведение до сведения порядка действий в случае угрозы применения взрывного устройства несут представители компетентных органов.

3.5.2.4.3 Аварийная эвакуация наземного персонала во время выполнения работ по наземному обслуживанию

Эвакуация людей из здания в случае угрозы применения взрывного устройства в соответствующем аэропорту.

При принятии решения необходимо учитывать следующие факторы:

- 1) Количество и периодичность ложных тревог и последствия эвакуации.

2) Возможные опасности, возникающие в результате эвакуации, особенно если речь идет о таких зонах массового скопления людей, как главный вестибюль, лестничные проемы и т.д., в которых высока вероятность нахождения взрывного устройства.

3) Проблемы и опасности, связанные с эвакуацией людей в общественных местах.

Эвакуации подлежат также все сотрудники, работающие в этих зонах, причем эвакуация выполняется как в контролируемую зону, так и в зону общего доступа, в зависимости от того, где находятся их рабочие места.

Сотрудники САБ организуют эвакуацию персонала из соответствующих зон и обеспечивают поддержание порядка в пунктах сбора. Люди эвакуируются на расстояние не менее 100 метров от зданий, где находятся офисы и служебные помещения.

Основные требования:

- При эвакуации запрещается пользоваться любыми электроприборами, мобильными электронными устройствами, фото- и видеокамерами (в том числе с встроенными вспышками) и т.д.
- Движение транспортных средств должно быть ограничено.
- Опасная зона должна быть оцеплена, все указания аварийных служб должны неукоснительно выполняться.
- Потенциальные источники возгорания должны быть под контролем.

В некоторых случаях может возникнуть необходимость в эвакуации персонала по наземному обслуживанию с борта воздушного судна (в случае отсутствия на борту экипажа).

Порядок действий приводится далее:

Эвакуация выполняется в том же порядке, что и выше. Единственная разница заключается в том, что лицо, наделенное самыми высокими полномочиями (инженер по техническому обслуживанию, представитель Авиакомпании или лицо, отвечающее за соответствующую операцию по наземному обслуживанию) из присутствующих на борту ВС, принимает на себя руководство, координирует процесс эвакуации и направляет персонал в пункт сбора.

Основные требования:

- сохранять спокойствие;
- максимально быстро продвигаться к выходу и покинуть воздушное судно, используя передвижной или загрузочный трап;
- в случае пожара – определить очаг возгорания и покинуть воздушное судно, по возможности используя выход на противоположном борту;
- немедленно доложить по двусторонней радиосвязи о чрезвычайной ситуации Представителю, указать характер чрезвычайной ситуации и запросить необходимую помощь.

3.5.3 Прочие инциденты, возникающие в процессе наземного обслуживания

В случае прочих инцидентов, возникающих в процессе наземного обслуживания (например, повреждение ВС, столкновение и т.д.), необходимо выполнить следующие действия:

Оцепив опасную зону, связаться с представителем Авиакомпании в аэропорту, который в свою очередь свяжется со сменным заместителем начальника ЦУП Авиакомпании по телефону: (8391) 2-28-69-53 и по электронной почте по адресу: dpds@ak-krasavia.ru, предоставив предварительные сведения о последствиях и причиненном ущербе. Сменный заместитель начальника ЦУП Авиакомпании свяжется с начальником ЦУП, который примет решение по дальнейшим действиям. В течение следующих 12 часов должен быть подготовлен Отчет об авиационном событии при наземном обслуживании.

3.6 Расследования авиационных событий

- 1) Порядок расследования и анализа причин неблагоприятных событий определён в Руководстве по управлению безопасностью полётов (РУБП) Авиакомпании. Порядок действий должностных лиц АО "КрасАвиа" в случае авиационных происшествий определен в Инструкции по действиям, обязанностям и ответственности должностных лиц АО «КрасАвиа» при авиационном происшествии.
- 2) Действия командира экипажа, ставшего очевидцем или участником авиационного происшествия, ответственные лица и порядок подачи первичного сообщения об авиационных событиях описаны в Главе 10 Части А РПП АО «КрасАвиа».
- 3) При расследовании авиационных событий с воздушными судами авиакомпании комиссию по расследованию создаёт уполномоченный орган. Обязанностью начальника инспекции по безопасности полётов является определение кандидатов на участие в комиссии из состава персонала АО «КрасАвиа» и подача информации о них в уполномоченный орган для рассмотрения вопроса о включении их в состав комиссии. В соответствии с положением об инспекции по безопасности полётов в состав кандидатов на включение в комиссию в обязательном порядке включаются представители инспекции по безопасности полётов. Квалификационные требования к ним определяются должностными инструкциями соответствующих специалистов. С целью улучшения качества расследования в качестве кандидатов на включение в состав комиссии в качестве консультантов могут быть предложены любые профильные специалисты АО «КрасАвиа». Единственным требованием к таким специалистам является наличие знаний и опыта по направлению расследования.
- 4) Дополнительно на время проведения расследований на начальника инспекции по БП возлагаются обязанности по созданию условий для проведения расследований в установленные сроки, координацию действие и взаимодействие с комиссией по расследованию и местными органами самоуправления.
- 5) Неблагоприятные события, не классифицированные как авиационный инцидент, расследуются комиссией по предприятию либо на уровне службы (подразделения).
- 6) По итогам расследования авиационных инцидентов с ВС АО «КрасАвиа» инспекция по БП разрабатывает план мероприятий по устранению недостатков. В план включаются как мероприятия по устранению и предотвращению причин события, так и мероприятия по устранению прочих недостатков, выявленных в ходе расследования. План утверждается генеральным директором авиакомпании и является обязательным к исполнению для всех сотрудников АО «КрасАвиа».
- 7) После завершения расследования авиационного события, в подразделениях лётного комплекса проводятся разборы обстоятельств, причин и факторов авиационного события. Допускается проведение специальных разборов или изучение материалов на плановых разборах. Разборы проводятся с учётом обеспечения требований п.1.1.5. ПРАПИ ГА 98 (Целями расследования авиационного происшествия или инцидента являются установление причин авиационного происшествия или инцидента и принятие мер по их предотвращению в будущем. Установление чьей-либо вины и ответственности не является целью расследования авиационного происшествия или инцидента. Любое судебное или административное разбирательство, направленное на установление доли чьей-либо вины или ответственности, проводится отдельно от расследования).

3.7 Система отчетности

Система отчетности производственного персонала внедрена в деятельность Авиакомпании и соответствует следующим требованиям:

- поощряет и способствует представлению сотрудниками Авиакомпании сообщений для выявления отклонений и угроз БП и повышения внимания к проблемам БП;
- обеспечивает обязательную отчетность в соответствии с действующими нормами;
- включает в себя анализ и управление, необходимые для решения вопросов безопасности определенных в рамках системы отчетности.

Все авиационные происшествия, инциденты и прочие события, требующие передачи соответствующего отчета, должны доводиться до сведения Авиакомпании.

То есть вовлеченный в событие персонал должен заполнить соответствующий отчет (отчет по безопасности полетов/отчет для летных экипажей, отчет служб наземного обслуживания, отчет служб технического обслуживания). Каждый сотрудник, который был вовлечен в событие, подлежащее обязательному сообщению, несет ответственность за не предоставление соответствующего отчета в течение установленного срока. Руководители отделов несут ответственность за организацию системы отчетности в своих отделах.

При отнесении некоторых авиационных событий к серьезным инцидентам могут возникать определенные сомнения. В неоднозначных ситуациях событие всегда классифицируется как серьезный инцидент. Если у представителя Авиакомпании в аэропорту возникают сомнения по поводу классификации какого-либо события, то соответствующий отчет все же следует представить на рассмотрение вышестоящего руководства.

К событиям, требующим передачи соответствующего отчета, относятся такие события, которые поставили (или могли поставить) под угрозу эксплуатационную безопасность или привели к возникновению каких-либо опасных условий. Если, по мнению докладывающего лица, какое-либо конкретное событие не представляло собой угрозу для эксплуатационной безопасности, но такая угроза возможна в случае повторного возникновения этого события в иных (но аналогичных) обстоятельствах, то отчет по такому событию является обязательным. Станет ли какое-либо событие серьезным инцидентом или происшествием – в некоторых случаях это зависит от наличия или отсутствия одного-единственного фактора (человеческого или технического).

Перечень авиационных событий, подлежащих расследованию в эксплуатации и которые в обязательном порядке должны сообщаться уполномоченному органу гражданской авиации в течение 24 часов указано в приложении 1 ПРАПИ-98.

В следующем разделе приводится перечень событий, о которых персоналу Авиакомпании в обязательном порядке необходимо сообщать посредством системы сообщений.

3.7.1 Производство полетов

Эксплуатация воздушного судна:

- нарушение связи между членами летного экипажа или между летным экипажем и другими лицами (персоналом по наземному обслуживанию);
- столкновение воздушного судна с другим воздушным судном, транспортным средством или наземным объектом;
- угроза или потенциальная угроза, возникающая вследствие намеренной имитации условий отказа в учебных целях или в целях проверки систем;
- инциденты, связанные с вихревыми потоками, создаваемыми воздушными винтами, а также струями газов реактивных двигателей, приводящие к серьезным телесным повреждениям или значительному ущербу.

Чрезвычайные ситуации:

- пожар, взрыв, дым, токсичные или нетоксичные газы (даже в том случае, если пожар потушен);
- какое-либо событие, приводящее к аварийной эвакуации;
- использование какого-либо предписанного порядка действий в чрезвычайных ситуациях, имея целью справиться с какой-либо ситуацией.

Телесные повреждения:

- события, которые привели или могли привести к серьезным телесным повреждениям пассажиров или персонала, но которые, в отличие от авиационного происшествия, не требуют предоставления соответствующего отчета.

Авиационная безопасность:

- акты незаконного вмешательства (согласно Перечня потенциальных угроз совершения актов незаконного вмешательства в деятельность объектов транспортной инфраструктуры и транспортных средств. Утвержденному приказом Минтранса России, ФСБ России, МВД России от 05.03.2010 г. №52/112/134);
- проблемы при контроле действий пассажиров, находящихся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, агрессивных или недисциплинированных пассажиров;
- обнаружение безбилетного пассажира.

Прочие события:

- события, которые сами по себе не требуют предоставления отчетов, но происходят с определенной периодичностью, заставляющей рассматривать их как события, создающие потенциальную угрозу безопасности;
- любые иные события, которые, как считается, создали (или могли создать) угрозу безопасности воздушного судна или его пассажиров, находящихся на борту воздушного судна или на земле.

3.7.2 Техническая эксплуатация воздушного судна

Ко всем техническим системам воздушного судна применяются следующие общие критерии:

- полный выход из строя, существенная неисправность или дефект какой-либо системы, подсистемы или комплекта оборудования, приводящие к невозможности удовлетворительным образом выполнять стандартные эксплуатационные процедуры, отработки каких-либо действий и т.д.;
- неспособность персонала контролировать какую-либо систему, *например:*
 - а) действия, произведенные без соответствующей команды;*
 - б) неправильное и/или неполное ответное действие, включая ограничение движений, заклинивание, тугое управление и т.д.;*
- механическое разъединение или механическая поломка (отказ);
- невыполнение или неправильное выполнение исключительной (единственной) функции(й) системы (одна система может включать несколько функций);
- взаимные помехи компонентов в пределах одной системы или между разными системами;
- отказ или неисправность предохранительного устройства или аварийной системы, имеющей отношение к какой-либо системе воздушного судна;
- потеря резервирования системы;
- любое событие, возникающее в результате непредусмотренного поведения какой-либо системы;
- утечка рабочих жидкостей гидравлической системы, ГСМ или других жидкостей, приводящая к опасности возникновения пожара или возможного загрязнения конструкции воздушного судна, его систем, оборудования, или же создающая угрозу для пассажиров.

Человеческий фактор:

- любые инциденты, при которых существует вероятность, что какая-либо особенность или несовершенство конструкции воздушного судна могли бы привести к ошибкам в эксплуатации, которые, в свою очередь, могут привести к опасным или катастрофическим последствиям.

Аэродром, аэродромные устройства и оборудование:

- существенные утечки и разливы во время работ по заправке воздушного судна топливом;
- заправка неправильного количества топлива, что может существенно повлиять на характеристики расхода топлива, летно-технические характеристики, центровку или прочность конструкции воздушного судна;
- обслуживание пассажиров, обработка багажа и грузов;
- существенное загрязнение элементов конструкции, систем и оборудования воздушного судна в результате перевозки багажа и грузов;
- неправильная загрузка пассажиров, багажа или грузов, которая с большой степенью вероятности может существенно повлиять на вес и центровку воздушного судна;
- неправильное размещение багажа или грузов (включая ручную кладь) на борту, которое с большой степенью вероятности может поставить под угрозу безопасность воздушного судна, оборудования, пассажиров, или затруднить аварийную эвакуацию;
- неправильное размещение грузовых контейнеров или других основных средств комплектации грузов;
- перевозка или попытка перевозки опасных грузов с нарушением действующих нормативных требований, в том числе неправильная маркировка и упаковка опасных грузов.

Наземное обслуживание воздушного судна:

- отказы, неисправности или дефекты наземного оборудования, используемого для контроля или проверки систем и оборудования воздушного судна в тех случаях, когда необходимые текущие осмотры и контрольные процедуры не позволяют в полной мере выявить какую-либо проблему, что может привести к опасной ситуации;
- несоответствие или существенные ошибки при общем соответствии необходимым процедурам обслуживания;
- заправка загрязненным топливом или неправильным типом топлива или иных необходимых жидкостей и веществ (включая кислород и питьевую воду).

3.7.3 Отчет об авиационном событии при наземном обслуживании (GSR)

Форма Отчета служб наземного обслуживания (GSR) должен заполняться в случае событий, связанных с наземными операциями, которые угрожают или могли бы угрожать безопасности ВС, пассажиров и третьих лиц. Также отчет заполняется в случае события, которое может дать полезную информацию для повышения безопасности полетов.

Отчет служб наземного обслуживания должен быть составлен и подписан вовлеченным в событие сотрудником производственного комплекса (представитель), в случае если такой персонал в соответствующем аэропорту есть. В случае если такого персонала в аэропорту, где произошло событие нет, то отчет заполняется командиром воздушного судна.

Отчет должен быть составлен и передан в соответствующий отдел в течение 24 часов с момента события.

Отчет служб наземного обслуживания может быть:

- Обязательным для событий, которые должны быть сообщены согласно перечня событий.

- Добровольным для любого другого события, о котором можно добровольно сообщить, но которое не должно обязательно сообщаться уполномоченному органу власти и имеет огромное значение для выявления недостатков в обеспечении безопасности полетов в рамках организации.
- Форма Отчета служб наземного обслуживания об авиационном событии, связанном с наземным обслуживанием может использоваться (за исключением случаев, когда местные органы власти/администрация предусматривают иной порядок отчетности) в целях предоставления обязательных отчетов уполномоченным органам в области гражданской авиации.
- В том случае, если какое-либо лицо или пассажир Авиакомпании получает телесное повреждение, то, помимо Отчета служб наземного обслуживания, должен быть подготовлен и Отчет о травмах.

3.7.4 Форма отчета об авиационном событии при наземном обслуживании, используемая в Авиакомпании

Форма отчета служб наземного обслуживания показана ниже (рис. 1.1), и должна быть заполнена во всех соответствующих частях по каждому событию.


По событиям обязательным к сообщению, вовлеченный сотрудник немедленно передает информацию в Отдел оперативного управления по телефону. Подлинный образец отчета, в любом случае, должен быть доставлен в офис своего отдела. Член рабочей группы по безопасности полетов ИБП обрабатывает отчеты.

Если сотрудник считает нужным доставить отчет напрямую в ИБП, он может сделать следующее:

- принести отчет в ИБП;
- опустить в почтовый ящик;
- отправить по электронной почте.

Информация о событии включает в себя:

- тип и бортовой номер воздушного судна;
- номер рейса;
- пункт (аэропорт) события;
- характер события;
- детальное описание события и его причин;
- метеоусловия (если применимо);
- последствия для эксплуатационной деятельности (если таковые имеют место);
- место события;
- дата и время события (UTC);
- дата и время обнаружения события (UTC);
- ущерб, причиненный воздушным судном, транспортным средством, перронным оборудованием и т.д.

	РУКОВОДСТВО ПО ОРГАНИЗАЦИИ НАЗЕМНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ	РУ.41.01 – 04.2023
	ГЛАВА 1. ОРГАНИЗАЦИЯ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ	


		Руководство по организации наземного обслуживания					
		Отчет об авиационном событии при наземном обслуживании					
		Страница 1					
Основные данные о событии (все данные, относящиеся к моменту события)							
Авиационное происшествие		Авиационный инцидент			Авиационное событие		
Кто доложил		код	Должность		Дата	Свидетели	
					Да	Нет	
Тип события	время	№ рейса	Тип ВС	Бортовой номер ВС	Плановое время операции по наземному обслуживанию	Местонахождение (аэропорт)	
Этап операции	Уведомлены ли местные уполномоченные органы?	Задержка/отмена рейса			Пострадавшие (если имеются пострадавшие, заполнить форму отчета о пострадавших)		
					сотрудники	пассажиры	прочие лица
	Нет Да				Нет Да	Нет Да Нет Да	
Причина повреждения/ущерба							
Воздушное судно/бортовой номер	Перронное оборудование	Транспортное средство/рег.номер	Посторонний объект	Газовоздушная струя	Неизвестная причина	Прочее	
Нет Да	Нет Да	Нет Да	Нет Да	Нет Да	Нет Да		
Сведения о вовлеченном в событие транспортном средстве/перронном оборудовании, их состоянии							
Тип	Срок службы	Серийный (заводской №)	Дата последней проверки	Дата последнего капремонта	Владелец	примечание	
	В исправном состоянии	В исправном состоянии		В исправном состоянии	В исправном состоянии		
Шины			Устройство аварийной сигнализации				
Тормозные колодки			Стабилизаторы				
Рудевой механизм			Водило				
Внешнее освещение			Поле обзора				
Стеклоочистители			Защита				
Тип	Срок службы	Серийный (заводской №)	Дата последней проверки	Дата последнего капремонта	Владелец	примечание	
	В исправном состоянии	В исправном состоянии		В исправном состоянии	В исправном состоянии		
Шины			Устройство аварийной сигнализации				
Тормозные колодки			Стабилизаторы				
Рудевой механизм			Водило				
Внешнее освещение			Поле обзора				
Стеклоочистители			Защита				
Опасные грузы (приложить копию документа)			Недисциплинированные пассажиры (приложить копию формы отчета)				
Вовлеченные опасные грузы		Нет Да	Уровень опасности	Принятые меры	№	Нет Да	
Метеорологические условия во время события							
Приземные метеосудовия	видимость	д е н н о ч ь	температура	ветер	Атмосферные осадки тип	освещение интенсивность	
						дошес недостаточно сумерки	
Сведения о вовлеченном персонале							
Ф.И.О.		Ф.И.О.		Ф.И.О.			
Должность		Должность		Должность			
Организация		Организация		Организация			
Ид.№ сотрудника		Ид.№ сотрудника		Ид.№ сотрудника			
Лицензия		Лицензия		Лицензия			
СОПУТСТВУЮЩИЕ ФАКТОРЫ – укажите факторы, которые, по вашему мнению, могли способствовать авиационному происшествию/инциденту (используя таблицу кодов)							

Рис. 1.1 – Отчёт об авиационном событии при наземном обслуживании

3.7.5 Отчет о причиненном ущербе, предоставляемый в страховую компанию

Отчеты о причиненных ущербах предоставляются по требованию страховой компании в целях точной оценки ущерба, причиненного воздушным судном, эксплуатируемым Авиакомпанией, или ущерба, причиненного самому воздушному судну.

Помимо Отчета об авиационном событии при наземном обслуживании, экипаж подготавливает так называемый Отчет о причиненном ущербе, в котором описывается ущерб, причиненный лицам или имуществу (не принадлежащему Авиакомпани) в результате эксплуатации воздушного судна Авиакомпанией, например, столкновения воздушного судна с другими воздушными судами или средствами наземного обслуживания (СНО) на земле, или со стационарными или мобильными установками.

Аналогичная форма может использоваться в целях описания ущерба, причиненного Авиакомпанией третьими лицами, включая все важные сведения, такие как причина, ход развития события, сведения о составителе отчета и т.д.

Все документы, включая фотографии и показания свидетелей, должны предоставляться в кратчайшие сроки.

3.7.6 Конфиденциальный отчет

Все сотрудники Авиакомпани, ставшие участниками или свидетелями какого-либо авиационного события или знающие о нем (в особенности, если речь идет о событии, которое может повлиять на эксплуатационную безопасность), могут детально описать такой инцидент или происшествие, используя форму «Конфиденциальный отчет».

Предоставление Конфиденциального отчета не освобождает сотрудника от его обязанности заполнить Обязательный отчет об авиационных событиях.

Отчет по состоянию безопасности на земле должен быть обязательно предоставлен в случае событий, подлежащих обязательному доведению до сведения в порядке предоставления Обязательных отчетов об авиационных событиях.

Бланки «Конфиденциального отчета» на бумажных носителях можно найти в офисах Представителя Авиакомпани в соответствующих аэропортах либо получить непосредственно в Инспекции по безопасности полетов.

После заполнения формы с описанием события, Конфиденциальный отчет должен быть немедленно доставлен начальнику ИБП с обеспечением максимальной конфиденциальности (отчет вручается лично в руки или опускается в специально предназначенный для этого почтовый ящик ИБП).

Информация, содержащаяся в данном отчете, будет рассматриваться с особым вниманием и строго конфиденциально, согласно принципам некарательной политики компании, описанным в Руководстве по организации наземного обслуживания выше.

Вся личная информация, содержащаяся в форме «Конфиденциальный отчет» (ФИО и т.д.), указывается только для осуществления обратной связи, и после возвращения отчета отправителю удаляется. Какие-либо записи о личности сохраняться не будут.

3.7.7 Оценка рисков

Для каждого полученного сообщения и отчета, чтобы выявить потенциальные риски и опасность и определить подходящие коррективные меры, будут выполнены следующие действия:

- сбор всей имеющейся информации о событии;
- анализ события;
- классификация события;

- оценка рисков.

Информация, регулярно проверяется и анализируется, с целью выявления тенденций, рисков и опасных факторов. Данная информация используется при подготовке рекомендаций по обеспечению безопасности, предназначенных для различных структурных подразделений компании, а также в целях непрерывного контроля исполнения уже реализуемых рекомендаций.

За оценку рисков в рамках СУБП отвечает инспекция по безопасности полётов. Оцененные риски подлежат окончательному анализу в ходе проведения расследования. Оценка факторов риска выполняется в соответствии с требованиями Главы 34 Части А РПП (РУБП Авиакомпании).

3.7.8 Предоставление отчетов в уполномоченные органы

3.7.8.1 Уведомление

Во всех случаях, предусмотренных уполномоченными органами, представитель Авиакомпании в аэропорту или КВС должен немедленно направить уведомление о произошедшем авиационном событии, с целью отнесения события, произошедшего с воздушным судном, к авиационному происшествию или серьезному инциденту.

3.7.8.2 Обязательная отчетность

Далее приводится список лиц, которые в процессе выполнения своих должностных обязанностей должны предоставлять уполномоченному органу отчеты по всем описанным выше событиям:

- эксплуатант или КВС воздушного судна;
- лицо, осуществляющее деятельность в области проектирования, производства, поддержания в исправном состоянии (обслуживания) или пассажирского воздушного судна или каких-либо его конструктивных элементов или оборудования;
- лицо, подписывающее сертификат летной годности, или акт о передаче в эксплуатацию воздушного судна или каких-либо его конструктивных элементов или оборудования;
- лицо, выполняющее какую-либо функцию, которая требует, чтобы уполномоченный орган в области гражданской авиации наделил данное лицо полномочиями авиадиспетчера или лица, ответственного за информационное обеспечение полетов;
- эксплуатант аэропорта;
- лицо, выполняющее какую-либо функцию, связанную с установкой, модификацией, техническим обслуживанием, текущим и капитальным ремонтом, облетом ВС или проверкой радиотехнических средств обеспечения полетов, за которую уполномоченный орган устанавливает ответственность;
- лицо, выполняющее какую-либо функцию, связанную с наземным обслуживанием воздушного судна, включая заправку топливом и прочими жидкостями, подготовкой загрузочных ведомостей, загрузкой, противообледенительной защитой и буксировкой ВС в аэропорту.

За исключением особых ситуаций и чрезвычайных обстоятельств, Авиакомпания, получив предоставленное в надлежащий срок сообщение о каком-либо событии, информирует о нем соответствующий уполномоченный орган в течение 24 часов с момента фиксации события.

В соответствии с действующими нормативными документами, применяется следующий порядок информирования уполномоченных органов обо всех доложенных событиях:

– **Опасность столкновения с птицами, факт столкновения с птицами.**

В случае опасности или факта столкновения с птицами, необходимо немедленно поставить в известность соответствующий орган ОВД. В любом случае необходимо представить Отчет по безопасности полетов (ASR).

– **Акты незаконного вмешательства.**

Начальник отдела транспортной безопасности направляет информацию об угрозах совершения и о совершении АНВ на транспортных средствах в компетентные органы в области обеспечения транспортной безопасности, федеральную службу по надзору в сфере транспорта и её территориальные органы, органы ФСБ РФ, МВД РФ или их уполномоченные структурные подразделения по форме, установленной приказом Минтранса России от 16.02.2011 г. №56.

– **Авиационные происшествия.**

Любое лицо, которому станет известно о том, что какое-либо воздушное судно Авиакомпании оказалось вовлеченным в авиационное происшествие, обязано немедленно доложить об этом в ЦУП Авиакомпании, используя все доступные средства связи. Сменный заместитель начальника ЦУП немедленно сообщает об авиационном происшествии Начальнику ИБП, который докладывает о событии в компетентные органы. Авиакомпания обязана докладывать в компетентные органы о любом авиационном происшествии, приведшем к тяжелым травмам или смертельным исходам на борту воздушного судна, либо к серьезным повреждениям воздушного судна или к ущербу, причиненному третьим лицам.

– **Авиационные происшествия и инциденты, связанные с опасными грузами.**

Авиакомпания обязана уведомить уполномоченные органы о любом авиационном происшествии или серьезном инциденте, связанном с опасными грузами. Не считая исключительных случаев, первичный отчет должен направляться в компетентные органы в течение 72 часов с момента фиксации события.

3.7.9 Отчеты об авиационных событиях, связанных с опасными грузами, предоставляемые в уполномоченные органы

Все авиационные происшествия, инциденты и иные события, связанные с опасными грузами, произошедшие при регистрации или в грузовом терминале, должны в обязательном порядке доводиться до сведения уполномоченных органов в области гражданской авиации Российской Федерации и государства, в котором произошло то или иное авиационное событие, связанное с опасными грузами.

Все подобные отчеты должны соответствовать требованиям, предъявляемым к подаче отчетности, установленным соответствующими уполномоченными органами. Соответственно, крайне важно незамедлительно связаться с представителем Авиакомпании и представителем САБ соответствующего аэропорта в том случае, если произошло какое-либо авиационное происшествие, инцидент или иное событие.

Представитель в аэропорту или агент по наземной обработке грузов должны представить отчет начальнику ЦУП Авиакомпании в течение 24 часов.

Представитель Авиакомпании и представитель САБ соответствующего аэропорта должны предоставить детальный отчет уполномоченным органам государства Эксплуатанта и государства, в котором произошло то или иное событие. Событие анализируется, при необходимости делаются дополнительные запросы, а результаты анализа направляются в Инспекцию по безопасности полетов и начальнику ЦУП Авиакомпании для рассмотрения и принятия решения по возможным корректировочным мерам.

Первичный отчет об авиационном происшествии, инциденте или ином авиационном событии должен направляться в течение 12 часов с момента фиксации события, а полный отчет должен направляться не позднее 48 часов с момента происшествия или инцидента.

Инцидент, причиной которого стало обслуживание в другом аэропорту (например, незадекларированные опасные грузы, обнаруженные в грузе или багаже прибывающего рейса), должен доводиться до сведения представителя Авиакомпании в аэропорту вылета рейса в порядке, описанном выше.

Отчет должен быть максимально подробным и точным, включающим все данные, известные на момент составления отчета.

Отчет об авиационном событии (происшествии или инциденте) должен храниться как минимум 2 года.

Копии авиагрузовой накладной, декларации грузоотправителя на опасные грузы, контрольный перечень и фотографии (если имеются) должны быть незамедлительно отправлены в главный офис Авиакомпании.

Отчеты по прочим авиационным событиям, связанным с опасными грузами.

Помимо отчетов по авиационным происшествиям/инцидентам, связанным с опасными грузами, необходимо докладывать о следующих событиях непосредственно представителю Авиакомпании в аэропорту:

- нарушения Правил перевозки опасных грузов воздушным транспортом или предоставление неправильных сведений агентами по грузовым или пассажирским перевозкам;
- повреждение упаковки опасных грузов с момента приемки и до момента доставки, приводящее к ухудшению ее защитных функций;
- партии грузов, которые, как обнаруживается после их приемки, содержат незаявленные опасные грузы (скрытые/незадекларированные/неправильно задекларированные опасные грузы);
- партии грузов, заявленные как грузы, разрешенные к перевозке пассажирскими воздушными судами, но на самом деле являющиеся грузами, разрешенными к перевозке только грузовыми воздушными судами;
- прочие существенные нарушения Правил перевозки опасных грузов воздушным транспортом или правил обращения с опасными грузами, установленными Авиакомпанией;
- обнаруженные в багаже пассажиров опасные грузы, не разрешенные к перевозке на борту воздушного судна.

3.7.10 Порядок управления отчетностью

Получив Отчет о состоянии безопасности на земле, Инспекция по безопасности полетов вводит полученную информацию в компьютерную базу данных с последующим направлением отчета в уполномоченные органы.

3.8 Средства индивидуальной защиты

Примечание - Запрещается ношение украшений (браслетов и т.д.).

Средства индивидуальной защиты:

- одобренные средства защиты органов слуха при работе в зонах с высоким уровнем шума;
- одежда ярких цветов из светоотражающей ткани;
- перчатки;
- защитная обувь (для предотвращения травм нижних конечностей).

Защита лица (маски):

- весь персонал, работающий на перроне;
- уборщики;

- грузчики;
- персонал, выполняющий обслуживание бортовых туалетов.

3.8.1 Запрет на курение

- Курение на перроне строго запрещено.
- Курение разрешается только в специально выделенных для этого местах (в соответствии с местными ограничениями, установленными в том или ином аэропорту).
- Авиакомпания придерживается политики запрета на курение.

3.8.2 Опасные зоны при обслуживании воздушного судна

- Зона газовой струи силовой установки – опасная зона действия газовой струи, выходящей из двигателей воздушного судна. Типовые данные по зонам газовой струи приводятся в соответствующих руководствах по эксплуатации воздушных судов.
- Зона перед воздухозаборниками (Зона забора воздуха) – опасная зона перед воздухозаборниками работающих реактивных или турбовинтовых двигателей. Типовые данные по зонам забора воздуха приводятся в соответствующих руководствах по эксплуатации воздушных судов.
- Зона дренажных отверстий – сферическая зона вокруг дренажных отверстий топливной системы воздушного судна, в которой во время заправки вероятно наличие горючих паров топлива. Как правило, зона дренажных отверстий находится в радиусе 3–8 метров вокруг дренажных отверстий топливной системы (фактический размер зоны зависит от типа топлива).
- Зона вращения воздушных винтов ВС.

Нахождение транспортных средств, оборудования или грузов в зонах дренажных отверстий во время заправки воздушного судна запрещено.

Проезд транспортных средств и прохождение людей в зонах дренажных отверстий во время заправки воздушного судна допускается исключительно в тех случаях, когда это необходимо в целях выполнения топливозаправочных работ.

3.8.3 Тушение пожара

Персонал, работающий на перроне, обязан знать и выполнять следующие требования:

- знать, где находятся средства пожаротушения, а также отсечной клапан топливозаправочного шланга;
- пройти надлежащую подготовку по применению средств пожаротушения, включая теоретические основы пожаротушения;
- осознавать, что главной целью является не борьба с пожаром, а его недопущение;
- поддерживать порядок на рабочем месте, убирать мусор в надлежащие контейнеры, не допускать скопления мусора;
- немедленно докладывать о любых фактических или предполагаемых источниках возгорания;
- немедленно докладывать о любых неисправностях с электрической проводкой;
- курение во всех зонах перрона или в транспортных средствах на перроне категорически запрещается;
- запрещается ношение обуви со стальными наружными элементами, стальными набойками или стальными гвоздями в набойках;

- доступ к средствам пожаротушения, пожарной сигнализации, аварийным отсечным клапанам и т.д. должен быть свободным и беспрепятственным;
- при обнаружении возгорания на борту воздушного судна на стоянке, следует немедленно известить и эвакуировать всех лиц, находящихся на борту;
- по возможности, все двери и люки воздушного судна должны быть закрыты;
- при возгорании каких-либо средств наземного обслуживания, тушение пожара выполняется либо при помощи огнетушителей, находящихся на перроне, либо при помощи штатных огнетушителей (водящих в комплект СНО);
- при первой же возможности убрать оборудование от воздушного судна на безопасное расстояние;
- запрещается использовать какое-либо оборудование поблизости от места утечки топлива;
- персонал должен знать типы имеющихся средств пожаротушения и пройти подготовку по их использованию.

В соответствии с требованиями администрации аэропорта, все транспортные средства для работ на перроне должны быть оснащены огнетушителями. Переносные огнетушители должны соответствовать действующим стандартам и регулярно проверяться в соответствии с местными нормативными требованиями.

3.8.4 Установка/снятие упорных колодок

- Упорные колодки должны быть окрашены в цвет, обеспечивающий хорошую видимость, или иметь хорошо видимую маркировку;
- упорные колодки должны иметь форму треугольника, причем угол в точке касания с шинами шасси должен составлять примерно 45 градусов;
- упорные колодки должны быть выполнены из материала, обладающего достаточным коэффициентом трения и достаточной жесткостью;
- длина упорных колодок должна быть не меньше полной ширины колеса (колес), под которые следует установить колодки;
- высота упорных колодок должна соответствовать размеру колес и типу шин;
- упорные колодки следует хранить в специально отведенном месте, с тем, чтобы не допустить внешних повреждений воздушных судов;
- персонал должен быть осведомлен обо всех опасных зонах около воздушного судна (горячие тормоза и выступающие части, створки отсека шасси, антенны), которые могут стать причиной телесных повреждений;
- установка упорных колодок выполняется в соответствии с рекомендациями изготовителя корпуса воздушного судна;
- установка упорных колодок под колеса основных стоек шасси производится впереди и сзади внешних колес;
- установка упорных колодок под колеса шасси прибывшего самолета выполняется после полной остановки двигателя, отключения аэронавигационных огней, а также после того, как ответственное лицо даст разрешение на начало обслуживания воздушного судна;
- упорные колодки в установленном положении должны быть параллельны оси колеса и только слегка касаться шин;
- в случае сильного ветра могут понадобиться дополнительные упорные колодки, а также иные меры для удержания воздушного судна от перемещений во время стоянки;
- снятие упорных колодок разрешается только по команде ответственного лица;
- после использования упорные колодки следует убрать в специально отведенное место.

3.8.5 Использование оградительных конусов

Оградительные конусы используются для ограждения специфических участков воздушного судна, наиболее уязвимых к повреждению посторонними предметами.

Требования к оградительным конусам:

- а) коническая форма;
- б) минимальная высота – 750 мм;
- в) минимальный вес 4,53 кг;
- г) цвет – оранжевый;
- д) наличие светоотражающих полосок.

Конусы должны располагаться на расстоянии не более 1 метра от частей ВС, указанных на схеме согласно Приложения Т.

При порывах ветра более 15 м/с конусы не расставляются, либо убираются (если ранее были расставлены).

Схемы расстановки конусов безопасности при обеспечении работ по приему ВС на место стоянки указаны в Приложении Т.

Оградительные конусы убираются:

- а) перед самым отправлением воздушного судна с тем, чтобы обеспечить его максимальную защиту;
- б) после использования оградительные конусы убираются в специально отведенное место.

3.8.6 Общие требования к использованию средств наземного обслуживания (СНО) на перроне

- к эксплуатации средств наземного обслуживания допускается только персонал, прошедший надлежащее обучение, имеющий надлежащую квалификацию и допуски;
- во время эксплуатации автотранспортных средств и оборудования запрещается пользоваться мобильными электронными устройствами. Такие устройства разрешается использовать только в том случае, если предусмотрены специальные средства «hands free», мобильные или стационарные;
- оборудование разрешается использовать только строго в соответствии с его целевым назначением;
- запрещается перемещение оборудования с пересечением путей руления воздушного судна или зон посадки/высадки пассажиров; преимущественное право движения всегда имеют воздушные суда и пешеходы;
- перронное оборудование должно размещаться за линией ограничения движения оборудования, причем стояночные тормоза должны активироваться до прибытия воздушного судна на место стоянки;
- до прибытия воздушного судна пассажирский трап должен находиться в полностью убранном положении;
- при позиционировании пассажирского трапа присутствовать на месте установки может только оператор. Из соображений безопасности, остальной персонал должен находиться на достаточном расстоянии от места установки;
- все работы по наземному обслуживанию могут начинаться только после установки упорных колодок под колеса передней опоры шасси;
- СНО должны быть расположены за линией ограничения движения оборудования до прибытия ВС на стоянку и до покидания им стоянки перед отправлением;

- подача средств наземного обслуживания (кроме автономного аэродромного питания, упорных колодок под колеса передней стойки шасси и буксировщика) к воздушному судну разрешается только после отключения аэронавигационных огней;
- подъезд подъемных устройств к воздушному судну в поднятом положении запрещается (кроме как с целью их окончательного позиционирования);
- транспортные средства и оборудование, подаваемые к воздушному судну, должны двигаться со скоростью, не превышающей скорость ходьбы человека;
- в условиях ограниченной видимости следует привлекать второго сотрудника, который обеспечивает безопасное маневрирование средств наземного обслуживания рядом с воздушным судном;
- поручни транспортерных лент, погрузчиков и прочих находящихся на возвышении устройств должны быть в приподнятом состоянии в процессе работы устройства;
- стояночные тормоза буксировочного оборудования должны быть активированы, причем переключатель передач должен быть установлен в стояночное или нейтральное положение, когда буксировочное оборудование припарковано на расстоянии от воздушного судна или размещено у воздушного судна. Если буксировочное оборудование оснащено упорными колодками, то они должны быть установлены под колеса;
- средства наземного обслуживания должны находиться в хорошем механическом состоянии;
- наземное оборудование, соприкасающееся с проемами пассажирских дверей воздушного судна (например, пассажирский трап, оборудование для загрузки бортпитания и т.д.), должно быть оснащено платформами достаточной ширины, позволяющей открывать/закрывать двери воздушного судна при установленном оборудовании и выпущенных предохранительных поручнях;
- использование вилочных погрузчиков для проведения работ по наземному обслуживанию воздушного судна или работ в непосредственной близости с воздушным судном запрещено;
- все направляющие и предохранительные поручни на погрузчиках должны быть правильно установлены в рабочее положение;
- если погрузочное оборудование оснащено стабилизирующими устройствами, то последние должны быть приведены в рабочее положение;
- до начала движения любых средств наземного обслуживания необходимо выполнить их круговой осмотр;
- все гибкие рукава или кабели оборудования должны быть свернуты и надежно закреплены в надлежащих местах до начала движения средств наземного обслуживания;
- перемещение подъемных устройств в поднятом положении запрещается (кроме как с целью их окончательного позиционирования);
- транспортировка багажа/грузов на оборудовании, не предназначенном для этой цели, запрещена;
- груз на грузовых тележках должен размещаться равномерно, причем тяжелые единицы груза размещаются на дне и по центру для обеспечения устойчивости. Все двери, люки и шторки должны быть надежно зафиксированы для предупреждения выпадения грузов;
- грузы на транспортировочных устройствах и тележках должны быть ВСЕГДА надежно зафиксированы при помощи фиксаторов, защелок, ограничителей (стопоров), предохранительных поручней или ленточных зажимов (кроме моментов переноса грузов на оборудование или снятия с оборудования). Всякий раз перед использованием

- необходимо проверять все фиксаторы, защелки, ограничители (стопоры), предохранительные поручни или ленточные зажимы;
- со временем узлы крепления колес транспортных тележек смещаются, что приводит к уменьшению радиуса разворота на углах. Следовательно, водители тележек должны избегать поворотов до или сразу же после объезда какого-либо препятствия;
 - неисправное оборудование должно помечаться при помощи табличек «неисправно» и немедленно передаваться в Службу технического обслуживания и ремонта;
 - при позиционировании оборудования необходимо обращать особое внимание на выдерживание безопасного расстояния от транспортных средств, воздушного судна, прочего оборудования и средств наземного обслуживания;
 - если оператор работает в условиях ограниченной видимости (например, при установке определенного оборудования к воздушному судну или его перемещении от воздушного судна), то необходимо привлечь второго сотрудника, который руководит безопасным маневрированием оборудования;
 - такой сотрудник должен находиться в месте, откуда обеспечивается точная оценка расстояний, и откуда водитель транспортного средства хорошо видит все подаваемые сигналы. Если водитель теряет визуальный контакт с лицом, руководящим маневрированием оборудования, он должен немедленно остановить транспортное средство;
 - когда оборудование с механическим/электрическим приводом находится в рабочем состоянии, оператор должен иметь свободный и быстрый доступ к аварийным органам управления.

Запрещается оставлять без присмотра во время стоянки транспортные средства, не оснащенные внешними аварийными органами управления. Водитель должен оставаться на своем рабочем месте, непрерывно контролируя работу оборудования.

3.8.7 Подача средств наземного обслуживания к воздушному судну

При подаче механических транспортных средств/оборудования к воздушному судну персонал должен выдерживать безопасное расстояние, соблюдая границы зоны эксплуатационной безопасности. Необходимо также учитывать опасные зоны, описанные в пункте 1.3.8.2. Необходимо постоянно обеспечивать соблюдение следующих требований:

- выполнение проверки перед каждым применением механических транспортных средств/оборудования, включая проверку тормозов;
- все механические транспортные средства/оборудование должны выполнять как минимум одну полную остановку до входа в зону эксплуатационной безопасности или на расстоянии не менее пяти метров от воздушного судна;
- максимальная скорость движения оборудования в зоне эксплуатационной безопасности не должна превышать скорости ходьбы человека;
- защитные резиновые амортизаторы на оборудовании (например, на пассажирском трапе, загрузочных трапах, ленточных конвейерах, грузовиках для подвоза бортипитания) не должны плотно прижиматься к фюзеляжу воздушного судна во избежание повреждения и для обеспечения правильного положения воздушного судна в процессе наземного обслуживания;
- по завершении погрузочных работ все погрузочное оборудование должно быть перемещено от воздушного судна на безопасное расстояние;
- перед тем, как начать перемещение средств наземного обслуживания от дверей пассажирской кабины воздушного судна, оператор оборудования должен убедиться в том, что уполномоченный персонал закрыл и надежно зафиксировал все двери;

- перед тем, как начать перемещение оборудования, оператор должен сообщить всем находящимся на борту лицам или лицу, ответственному за проведение работ вблизи воздушного судна, о необходимости переместить оборудование. Если cabinный экипаж находится на борту и отвечает за закрытие дверей пассажирской кабины, то члены экипажа должны запросить помощь кого-либо из наземного персонала. Наземный персонал не должен покидать зону снаружи двери кабины до тех пор, пока дверь не будет закрыта и полностью зафиксирована. После этого вспомогательное оборудование для доступа на борт ВС можно убирать;
- если используется пассажирский трап, то по ширине переднего проема платформы трапа необходимо установить предохранительное устройство перед тем как он будет передвинут;
- все оборудование/средства наземного обеспечения (кроме тех, которые необходимы для вылета воздушного судна), следует переместить от воздушного судна на надлежащее расстояние;
- до отправления воздушного судна пассажирский трап должен находиться в полностью убранном положении.

4. Наземное обслуживание в контролируемых зонах аэропорта

4.1 Использование транспортных средств и оборудования в контролируемой зоне аэропорта

4.1.1 Эксплуатация транспортных средств в контролируемой зоне аэропорта

Государственные и местные нормативные требования, относящиеся к движению транспортных средств и оборудования в контролируемой зоне аэропорта, должны неукоснительно соблюдаться. Водители транспортных средств и операторы оборудования должны иметь надлежащую подготовку, действительные удостоверения на право управления транспортными средствами и эксплуатацию оборудования в контролируемой зоне аэропорта, а также должны выполнять требования всех соответствующих государственных и местных (аэропортовых) нормативных документов.

4.1.2 Въезд и выезд наземных транспортных средств

Въезд и выезд транспортных средств и иного оборудования, эксплуатируемых Авиакомпанией, в контролируемую зону аэропорта разрешается только через специально предусмотренные въезды или выезды, при наличии пропуска на транспортное средство (установленного в аэропорту образца) и проведения досмотра. Другие въезды и выезды могут использоваться только при наличии специального разрешения, выданного соответствующим структурным подразделением, отвечающим за обеспечение безопасности на перроне, либо в случае чрезвычайной (аварийной) ситуации.

4.1.3 Передвижение транспортных средств по перрону

Водители/операторы обязаны следить за тем, чтобы во всех случаях транспортные средства/оборудование передвигались по перрону под прямым углом относительно направления движения ВС при рулении. Ни при каких обстоятельствах транспортные средства не должны двигаться параллельно направлению руления воздушного судна. В контексте данной инструкции под «направлением руления» понимается «параллельно зданию аэровокзала (терминала) аэропорта».

4.1.4 Служебные дороги, проходящие по перрону – правила движения наземных транспортных средств

Наземные транспортные средства и оборудование всегда должны уступать дорогу воздушному судну, независимо от того, выполняется ли буксировка или руление. Проезд наземных транспортных средств и оборудования через площадку для стоянки воздушных судов запрещен в тех случаях, когда воздушное судно устанавливается на стоянку или готовится ее покинуть. Наземные транспортные средства и оборудование по возможности не должны переезжать с одной площадки для стоянки ВС на другую со стороны рулежных дорожек. Скорость движения наземного транспорта по перрону не должна превышать 20 км/час. Данное ограничение не действует в случае чрезвычайных ситуаций, а также аварийно-спасательных работ. Наземные транспортные средства и оборудование должны держаться левой стороны, проезжая рядом с движущимися навстречу транспортными средствами или оборудованием.

При объезде воздушного судна с работающими двигателями или включенными аэронавигационными огнями, наземные транспортные средства или оборудование должны выдерживать безопасное расстояние.

Запрещается проезд или парковка наземных транспортных средств или оборудования в положении, при котором значительная часть их поверхности может быть подвержена действию газовоздушной струи силовой установки во время запуска двигателей, выруливания со стоянки или заруливания на стоянку.

Водители транспортных средств, подъезжая к любому ВС или к прибывающему ВС, должны проявлять максимальную осторожность, особенно если двигатели ВС работают, а аэронавигационные огни включены.

Запрещается движение наземных транспортных средств или оборудования (за исключением буксировочных тягачей) по рулежным дорожкам рядом с ВС или площадкам для погрузочно-разгрузочных работ, или с целью сцепления прицепов и т.д. При размещении транспортных средств или оборудования рядом с ВС, водители должны полностью контролировать транспортное средство или оборудование, выдерживать достаточное расстояние от ВС при совершении маневров в непосредственной близости от крыла, хвостового оперения или шасси, а также убедиться в том, что под колеса ВС установлены упорные колодки, а двигатели выключены.

Движение транспортных средств или оборудования, или выполнение каких-либо манипуляций под крылом или хвостовым оперением воздушного судна, а также парковка транспортных средств или оборудования под воздушным судном не допускается, за исключением случаев, когда это вызвано необходимостью выполнения стандартных операций по техническому обслуживанию ВС.

При работе с передвижным оборудованием (автопогрузчики, пассажирский трап и т.д.) рядом с воздушным судном следует соблюдать особую осторожность, выдерживая достаточное расстояние между подвижными платформами и воздушным судном, чтобы не допустить столкновений с воздушным судном или другим оборудованием и их повреждений. Такие операции всегда должны выполняться под руководством оператора-наблюдателя, который находится вне транспортного средства или оборудования и может контролировать все потенциально опасные зоны. Водители/операторы всех транспортных средств и оборудования, работающие на перроне, обязаны неукоснительно соблюдать все указания соответствующих компетентных органов.

Если включены фары, то при движении на перроне (в особенности при приближении к воздушному судну, другим транспортным средствам, оборудованию и людям) необходимо перейти на ближний свет.

Запрещается оставлять припаркованные транспортные средства и средства наземного обслуживания без присмотра на рулежных дорожках, пустых площадках для стоянки ВС или на участках между площадками. Данное требование не распространяется на специально предназначенные для этого зоны, а также на случаи, когда транспортные средства и СНО размещаются в эксплуатационных целях. При парковке транспортных средств и оборудования в непосредственной близости от воздушного судна, необходимо соблюдать особую осторожность с тем, чтобы транспортные средства и оборудование не создавали опасность для других транспортных средств, оборудования или воздушного судна.

Движение транспортных средств должно выполняться по максимально короткому допустимому маршруту.

При эксплуатации транспортных средств на перроне или рулежных дорожках в темное время суток обязательным условием является включение двух передних фар (белые) и двух задних фар (красные).

Если на буксире какого-либо транспортного средства находится прицеп (ы), то прицепы должны быть оборудованы сзади двумя светоотражателями красного цвета и двумя боковыми светоотражателями оранжевого цвета. Если автоприцепы не оборудованы такими светоотражателями, то их необходимо установить.

При движении самоходных пассажирских трапов и вилочных погрузчиков платформы трапов и вилочные захваты погрузчиков должны быть в опущенном положении. При движении на любое расстояние вилочные автопогрузчики должны двигаться задним ходом. Если транспортные средства и оборудование оснащены стабилизирующими устройствами, то последние должны находиться в полностью убранном положении, если транспортные средства и оборудование не используются.

Движение транспортных средств с пересечением линий движения пассажиров во время посадки на борт и высадки из самолета запрещается. В таких случаях транспортные средства должны полностью остановиться и ждать до тех пор, пока не пройдут все пассажиры.

Водители/операторы транспортных средств и оборудования должны всегда сигнализировать об изменении направления движения. Если транспортные средства или оборудование не оснащены электрическими или механическими указателями направления движения, следует подавать сигналы рукой.

На буксире одного тягача (буксировочного автомобиля) может одновременно находиться не более трех прицепов/прицепных тележек. Перед буксировкой прицепы/прицепные тележки должны быть надежно соединены между собой, а колесные направляющие на контейнерных тележках старого образца должны быть установлены в соответствии с буксировочным автомобилем.

В целях экономии топлива и снижения уровня загрязнения воздуха запрещается оставлять транспортные средства с работающими двигателями без необходимости.

4.1.5 Операторы/водители транспортных средств

В контексте настоящего руководства, термин «оператор/водитель» означает любое физическое лицо, эксплуатирующее транспортное средство или оборудование компании в любой конкретный момент времени. Соответствующий руководящий персонал обязан следить за тем, чтобы водители/операторы изучили настоящие инструкции, поскольку незнание инструкций будет рассматриваться как фактор, влияющий на степень вины в случае какого-либо происшествия.

Все водители обязаны успешно пройти предусмотренную подготовку в соответствии с национальными стандартами и стандартами конкретного аэропорта, и иметь действительное разрешение на управление тем или иным типом транспортного средства или оборудования, отвечающее требованиям соответствующего структурного подразделения.

Операторы должны знать правила эксплуатации и назначение транспортных средств и оборудования, с которыми им предстоит работать в процессе выполнения своих должностных обязанностей.

Операторы обязаны следить за тем, чтобы транспортные средства и оборудование регулярно проходили техническое обслуживание в соответствии с нормативными требованиями компании и поддерживались в исправном и пригодном для эксплуатации состоянии, а также обязаны сообщать обо всех обнаруженных неисправностях, неполадках и т.д. Использование неисправных транспортных средств и оборудования категорически запрещено.

Ни при каких обстоятельствах операторы не должны вмешиваться в работу механизмов или электронной аппаратуры транспортных средств и оборудования, а также пытаться самостоятельно устранить неисправности и неполадки транспортных средств и оборудования.

Операторы должны соблюдать ограничения по нагрузке, поскольку чрезмерная нагрузка не только создает угрозу безопасности, но и приводит к преждевременному износу транспортных средств или оборудования.

Операторы обязаны поддерживать чистоту внутренних и наружных частей транспортных средств.

4.1.6 Стандарты обеспечения безопасности

Курение в контролируемой зоне аэропорта строго запрещено. Курение запрещено как в процессе вождения транспортных средств, так и в момент, когда транспортные средства неподвижны.

Перевозка пассажиров в транспортных средствах, не предназначенных для перевозки пассажиров и не имеющих соответствующих разрешений, строго запрещена.

Водители обязаны немедленно доводить до сведения супервайзеров/руководящего персонала все авиационные происшествия/инциденты с участием транспортных средств того или иного структурного подразделения, оборудования и воздушного судна. Данное требование необходимо для обеспечения безопасной эксплуатации транспортных средств, оборудования и воздушного судна, а также для предотвращения отклонений от графиков работ/расписания. В случае возникновения какой-либо неисправности воздушного судна на рулежных дорожках или ВПП, подача транспортных средств или оборудования к месту происшествия разрешается только согласно указаниям соответствующего регулятивного органа.

4.2 Средства наземного обслуживания (СНО)

В соответствии с Соглашением о наземном обслуживании, Авиакомпания предъявляет следующие требования к Обслуживающей организации:

- наличие процесса, который обеспечивает, что к эксплуатации средств наземного обслуживания допускается только квалифицированный персонал;
- наличие программы технического обслуживания, которая обеспечивает пригодность к эксплуатации и исправное техническое состояние СНО, а также надлежащую регистрацию всех работ по техническому обслуживанию СНО.

4.2.1 Общие положения

К эксплуатации СНО допускаются только операторы, прошедшие надлежащую подготовку и имеющие соответствующие разрешения.

- При подаче к воздушному судну, СНО должны остановиться примерно в трех метрах от воздушного судна для того, чтобы убедиться в надежности работы тормозной системы СНО.
- По завершении погрузочно-разгрузочных работ все наземное оборудование следует отогнать на безопасное расстояние на специально отведенные и размеченные площадки на перроне, предназначенные для парковки неиспользуемого оборудования (пассажирские трапы, тягачи, автотранспортные средства и т.д.).
- При обнаружении даже незначительных царапин или вмятин на обшивке воздушного судна следует немедленно довести данный факт до сведения Инженерно-авиационной службы (ИАС) или до экипажа ВС.
- Все оборудование, используемое для обслуживания ВС на перроне, является дорогостоящим.

Неправильная эксплуатация оборудования персоналом может привести к задержкам, повреждению воздушного судна, оборудования или транспортных средств. Последствия, вызванные неправильной или небрежной эксплуатацией, могут быть весьма «дорогостоящими».

Соответственно, операторы оборудования должны пройти надлежащую подготовку и инструктаж с тем, чтобы эксплуатация такого оборудования осуществлялась с высочайшей степенью осторожности.

4.2.2 Техническое обслуживание оборудования. Уход за оборудованием

Авиакомпания не располагает полным комплектом собственных средств наземного обслуживания на всех аэродромах и посадочных площадках. Необходимое оборудование может предоставляться сторонними поставщиками услуг по наземному обслуживанию. Тем не менее, представители Авиакомпании в соответствующих аэропортах осуществляют непрерывный контроль соблюдения согласованных требований.

Транспортные средства и оборудование, используемые в контролируемой зоне аэропорта и в зоне маневров, должны поддерживаться в надлежащем состоянии, а также соответствовать всем стандартам, применимым к конкретному типу транспортного средства и оборудования.

Транспортные средства и оборудование должны соответствовать:

- стандартам технического обслуживания, согласованным для конкретного аэродрома;
- требованиям к заградительным огням и опознавательным знакам;
- требованиям и объему периодических технических осмотров транспортных средств, которые должны проводиться как минимум раз в неделю;
- согласованным стандартам уведомления о неисправностях аэродромных транспортных средств и транспортных средств компании и устранения неисправностей;
- требованиям администрации аэропорта к оформлению и выдаче удостоверений на право управления транспортным средством в контролируемой зоне аэропорта.

Техническое обслуживание оборудования

Средства наземного обслуживания (пассажирские трапы, тележки, автоприцепы, грузовые автомобили, вилочные погрузчики, автопогрузчики, ленточные конвейеры и т.д.), включая авиационное оборудование (поддоны/паллеты, авиационные контейнеры, швартовочные и крепежные устройства, спредеры), должны поддерживаться в исправном состоянии и проходить периодический осмотр в соответствии с рекомендациями изготовителей.

При выявлении оборудования, находящегося в неудовлетворительном состоянии (зазубренные края, выступающие болты, оторванные металлические фрагменты), следует немедленно ставить в известность представителя собственника данного оборудования, чтобы ремонтные работы были выполнены в кратчайшие сроки. Неисправное оборудование должно

немедленно выводиться из эксплуатации и отправляться в ремонтные мастерские. Перед началом работ оператор должен проверить состояние тормозной системы, систем освещения и сигнальных огней, а также, если применимо, предохранительных ограждений и защитных прокладок.

Уход за оборудованием

Для обеспечения правильного функционирования оборудования необходимо регулярно выполнять надлежащее текущее обслуживание оборудования (жидкая и консистентная смазка, заправка водой, заливка аккумуляторов и т.д.). Документация по планированию технического обслуживания и записи по уходу за оборудованием должны храниться у собственника СНО и в любой момент предоставляться Авиакомпания по запросу.

5. Обеспечение качества

5.1 Общие положения

5.1.1. Все мероприятия по обеспечению и улучшению качества наземного обслуживания обеспечиваются в рамках СМК (система менеджмента качества) посредством:

- разработки и внедрения процедур (руководств, стандартов, технологий, инструкций) регламентирующих деятельность по наземному обслуживанию, внедрению передового опыта;
- обучения, ознакомления персонала требованиям внешних и внутренних нормативных документов СМК (воздушного законодательства, нормативно-правовых актов, внутренних стандартов, технологий, руководств, инструкций и т.д.), устанавливающих требования к выполнению процедур по наземному обслуживанию ВС, пассажиров, грузов;
- контролем в повседневной деятельности за соблюдением персоналом процедур по наземному обслуживанию ВС, пассажиров, грузов;
- проведения регулярных внутренних аудитов СМК, летучего контроля подразделений и процессов наземного обслуживания, аудитов качества наземного обслуживания ВС, инспекторских проверок;
- проведения внешних аудитов поставщиков услуг по наземному обслуживанию;
- разработки и выполнения мер коррекции (корректирующих действий) направленных на устранение несоответствий, выявленных по итогам внутренних аудитов СМК, а также их причин;
- разработки и выполнения предупреждающих действий (профилактических мер), направленных на снижение последствий выявленных рисков (угроз безопасности полетов).

5.1.2. Определение необходимости в разработке (актуализации) внутренних нормативных документов СМК, регламентирующих вопросы организации и выполнения наземного обслуживания осуществляется начальником ОНОП совместно с начальником отдела качества и сертификации, и другими начальниками подразделений, участвующими в процессах наземного обслуживания.

Предложения о потребности в разработке (переработке) внутренних нормативных документов направляются указанными руководителями в адрес начальника ОНОП ежегодно, для включения в план стандартизации Авиакомпания.

5.1.3. Процедура обучения персонала и ознакомления персонала с требованиями нормативных документов установлена инструкцией по делопроизводству в Авиакомпания.

5.1.4. Ответственным за планирование, организацию и проведение внутренних аудитов СМК является начальник отдела качества и сертификации.

5.2 В ходе внутреннего аудита СМК осуществляется

- Оценка соответствия выполняемой деятельности и процессов по наземному обслуживанию требованиям стандартов ISO 9001, IATA (IOSA), ICAO и других нормативных и законодательных документов;
- контроль соблюдения в организации требований внутренних нормативных документов СМК;
- выявление рисков, определения областей улучшения (процедурах, процессах, продукции (услугах));
- контроль устранения ранее выявленных несоответствий и их причин, оценка результативности корректирующих действий.

5.2.1. Внутренний аудит СМК проводится подготовленными внутренним аудиторами СМК (специалистами отдела качества и сертификации), а также сотрудниками подразделений Авиакомпании, являющимися внештатными внутренними аудиторами, прошедшими подготовку и обучение по теме внутренний аудитор СМК. Ответственным за подготовку и обучение внутренних аудиторов СМК является начальник отдела качества и сертификации.

5.2.2. Процедура планирования, организации внутреннего аудита СМК документирования результатов аудитов, хранения документов и записей по аудиту, подготовки аудиторов в Авиакомпании установлена.

5.2.3. По результатам проведения аудита внутренними аудиторами совместно с руководителем проверяемого подразделения осуществляется рассмотрение и анализ выявленных несоответствий, который включает:

- определение основной причины, повлекшей возникновение несоответствий;
- разработку мероприятий (корректирующих действий) применительно к несоответствию;
- реализацию корректирующих действий в необходимых областях, в установленные сроки;
- оценку эффективности предпринятых корректирующих действий.

5.2.4. Ответственным за разработку корректирующих мероприятий является руководитель подразделения, в котором выявлено несоответствие по результатам аудита.

5.2.5. Эффективность корректирующих действий оценивается внутренними аудиторами при проведении последующих внутренних аудитов СМК.

5.2.6. Процедура анализа и устранения выявленных несоответствий и их причин, разработка и документирование мер коррекции и корректирующих действий, контроль за их выполнением осуществляется в соответствии с требованиями Авиакомпании.

5.3 Внешние аудиты поставщиков наземного обслуживания

5.3.1. Виды аудитов поставщиков наземного обслуживания:

- первичные, проводимые (при необходимости) у поставщиков, перед заключением договора на предоставление услуг по наземному обслуживанию (этап первоначальной оценки, на котором оценивается соответствие потенциального поставщика требованиям Авиакомпании и применимым законодательством требованиям);
- плановые/периодические, проводимые в соответствии с графиками аудитов (этап периодической оценки поставщика, на котором оценивается соблюдение поставщиком установленных требований);
- внеплановые, проводимые по мере необходимости и вызванные произошедшими событиями/изменениями в СМК поставщика, ухудшением качества оказываемых услуг.

5.3.2. Предложения о проведении аудитов внешних поставщиков услуг наземного обслуживания формируются начальником ОНОП, начальником отдела качества и сертификации 2 раза в год (ОЗП/ВЛП) и оформляются в виде проекта графика аудитов. График аудитов согласовывается начальником ОНОП, начальником отдела качества и сертификации и утверждается генеральным директором Авиакомпании.

В ходе аудита выполняется оценка соответствия поставщика требованиям Авиакомпании по наземному обслуживанию, а также другим применимым законодательным требованиям, установленным в контракте на закупке, тендерной документации.

5.3.3. Ответственным за организацию и проведение аудитов поставщиков услуг наземного обслуживания является начальник отдела качества и сертификации совместно с начальником ОНОП, подразделениями Авиакомпании, участвующими в наземном обслуживании (далее - ответственные подразделения):

- отдел наземного обеспечения перевозок (ОНОП): поставщики, оказывающие представительские услуги для Авиакомпании, аэропортовое обслуживание (в части обслуживания пассажиров, багажа, почты и грузов), гостиничные услуги;
- служба бортпроводников: поставщики оказывающие услуги по изготовлению и доставке бортпитания, поставщики бортового, сервисного, буфетно-кухонного оборудования, мягкого инвентаря, предназначенного для комплектации ВС;
- поставщики услуг по внутренней уборке воздушных судов;
- ИАС: поставщики услуг по техническому обслуживанию ВС.

5.3.4. Ответственными подразделениями перед проведением аудитов разрабатываются контрольные перечни вопросов (чек-листы), содержащие критерии аудитов, объекты аудитов, подлежащих проверке. Данные чек-лист используются аудиторами в ходе аудитов.

5.3.5. Выявленные по результатам аудита несоответствия документируются аудиторами, передаются поставщику для анализа, разработки и выполнения корректирующих действий в согласованные между Авиакомпанией и поставщиком сроки.

5.3.6. Процедура организации и проведения аудитов поставщиков установлена в Авиакомпании.

5.4 Обзор внутренних и внешних результатов аудитов

5.4.1. Результаты внутренних и внешних аудитов анализируются начальником ОНОП, начальником отдела качества и сертификации:

- определяются задачи по повышению результативности процессов НО;
- дается оценка адекватности и результативности выполняемых процессов НО, а также обеспечения ресурсами;
- выносятся решения по повышению результативности НО;
- определяются области требующие улучшения, корректирующих действий;
- разрабатывается План мероприятий по реализации принятых решений.

5.4.2. Результаты проведенной оценки используются начальником ОНОП для стратегического планирования, разработки мер по совершенствованию НО.