

Руководство

РУ.41.01-04.2023

**РУКОВОДСТВО  
ПО ОРГАНИЗАЦИИ НАЗЕМНОГО  
ОБСЛУЖИВАНИЯ**

(ГЛАВА 0. Назначение, правила поддержания действенности  
руководства)

Глава	Название части/раздела	Страница
1.	ВВЕДЕНИЕ	3
2.	ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ	3
3.	НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ И БИБЛИОГРАФИЯ	11
4.	НОРМАТИВНАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ АВИАКОМПАНИИ	11
	4.1 Должностные лица ответственные за ведение документации	12
	4.2 Структура руководства	12
	4.3 Перечень рассылки	12
5.	СИСТЕМА ВНЕСЕНИЯ ПОПРАВКИ И ИЗМЕНЕНИЙ	12
	5.1 Перечень лиц, ответственных за разработку и внесение изменений в РОНО	12
6.	ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ БЕЗОПАСНОСТИ ПОЛЁТОВ	13
7.	ПОЛИТИКА АВИАКОМПАНИИ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА	15
8.	КОНТАКТНЫЕ ДАННЫЕ	16

## 1. Введение

Руководство по организации наземного обслуживания, (далее РОНО) разработано в соответствии с действующими требованиями нормативных документов РФ и является локальным документом Авиакомпании. РОНО регламентирует организацию наземного обслуживания, необходимого для обеспечения вылета воздушного судна (далее – ВС) или завершения полета по прибытии в аэропорт, включающее обслуживание пассажиров, обработку багажа, груза и почты, обслуживание и загрузку ВС, контроль загрузки, заправку топливом и анти/противообледенительную обработку ВС.

Руководство включает инструкции, процедуры и практические рекомендации, необходимые для выполнения персоналом Авиакомпании своих обязанностей и распространяется на агентов Авиакомпании, обеспечивающих наземное обслуживание на основании договорных отношений.

Руководство содержит или может содержать коммерческую тайну, авторский материал, конфиденциальную информацию, затрагивающую интересы Авиакомпании, и не может быть воспроизведено, передано или скопировано без предварительного письменного согласия **генерального** директора Авиакомпании.

Руководство распространяется на бумажном носителе и в электронном виде.

## 2. Термины, определения, обозначения и сокращения

**Аварийно-спасательный жилет** – индивидуальное средство спасения при выполнении вынужденной аварийной посадки ВС на водную поверхность.

**Авиакомпания** - Акционерное общество «КрасАвиа».

**Авиационная безопасность** – состояние защищенности авиации от незаконного вмешательства в деятельность в области авиации.

**Авиагрузовая накладная** (Air Waybill Concignments note) – документ, заполненный грузоотправителем или кем-либо от его имени, удостоверяющий заключение договора между отправителем и Авиакомпанией о перевозке груза, его условия и принятие груза к перевозке.

**Агент** – физическое или юридическое лицо, уполномоченное действовать от имени и по поручению Авиакомпании по привлечению пассажиров и грузов, оформлению и продаже перевозок на рейсах Авиакомпании на условиях заключённого с ним агентского соглашения.

**Акт коммерческий** – документ, удостоверяющий обстоятельства, которые могут служить основанием для имущественной ответственности Авиакомпании, пассажиров, отправителей и получателей груза. Составляется в аэропорту назначения при выдаче багажа или груза; при обнаружении неисправностей при перевозке. Коммерческий акт может быть составлен также в аэропорту отправления или в промежуточном аэропорту. Коммерческий акт составляется уполномоченными представителями Авиакомпании с участием получателя, если неисправность обнаружена в его присутствии, или с привлечением лица, обнаружившего неисправность груза или багажа. Коммерческий акт служит основанием для розыска багажа и груза или их владельцев, расследования причин и выявления виновников порчи, утраты и хищения багажа или груза, удовлетворения или отклонения претензий пассажиров, получателей и отправителей груза. При международных воздушных перевозках Коммерческий акт составляется в форме Акта о неисправностях при перевозке багажа — PIR (Property Irregularity Report) либо Акта о неисправностях при перевозке груза — CIR (Cargo Irregularity Report).

**Акт о неисправности при перевозке багажа** (PIR - Property Irregularity Report) – документ, оформленный Авиакомпанией в присутствии пассажира немедленно при обнаружении вреда, причиненного багажу, перевозка которого произведена воздушными судами Авиакомпании. Акт подписывается авиакомпанией и пассажиром.

**Акт о неисправностях при перевозке груза (Cargo Irregularity Report - CIR)** – документ, оформленный немедленно при обнаружении вреда, причиненного грузу, перевозка которого произошла воздушными судами Авиакомпания. Акт подписывается Авиакомпанией и грузополучателем.

**Акт о повреждении/утере груза (Cargo damage/lost report)** – документ, сообщающий о неисправности груза или документации на этот груз, как и отсутствие документации, оформленный Авиакомпанией или грузовым агентом. Акт подписывается представителями Авиакомпания, грузового агента и выдается грузополучателю вместе с Актом о неисправностях при перевозке грузов (Cargo irregularity report), подписанный грузополучателем и Авиакомпанией или грузовым агентом, выдающим груз.

**Аэропорт** – комплекс сооружений, включающий в себя аэродром, аэровокзал, другие сооружения, предназначенный для приема и отправки воздушных судов, обслуживания воздушных перевозок и имеющий для этих целей необходимое оборудование.

**Аэропорт международный** - аэропорт, который открыт для приема и отправки воздушных судов, выполняющих международные воздушные перевозки и в котором, осуществляется таможенный, пограничный, санитарно-карантинный и иные виды контроля.

**Аэропорт отправления** – аэропорт, в котором предусмотрено начало выполнения рейса согласно расписанию.

**Багаж** – личные вещи пассажира, перевозимые Авиакомпанией на воздушном судне на основании договора воздушной перевозки.

**Багаж зарегистрированный** – багаж пассажира, который принят Авиакомпанией к перевозке под свою ответственность за его сохранность и на который он выдал багажную квитанцию и багажную бирку.

**Багаж негабаритный** – багаж пассажира, габариты одного места которого в упакованном виде, в сумме трех измерений, превышает 203 см.

**Багаж не востребовавшийся** – багаж, который прибыл в аэропорт (пункт) назначения, указанный на багажной бирке, и не был получен пассажиром.

**Багаж платный** – часть массы багажа, которая превышает установленную Авиакомпанией норму бесплатного провоза багажа или требует обязательной оплаты независимо от указанной нормы.

**Багаж транзитный** – зарегистрированный багаж, который перевозится (должен быть перевезен) по линии Авиакомпания на двух или более участках данного рейса.

**Багаж тяжеловесный** – багаж пассажира, массой одного места более 30 кг.

**Багаж трансферный** – зарегистрированный багаж, который в соответствии с договором воздушной перевозки перегружается в аэропорту (пункте) трансфера из воздушного судна, выполняющего один рейс, на воздушное судно, выполняющее другой рейс по маршруту воздушной перевозки.

**Багаж экипажа** – багаж, который является собственностью операционного экипажа, норма провоза которого установлена приказом по Авиакомпания.

**Багажная бирка** – документ, выдаваемый Авиакомпанией для идентификации сданного багажа; часть багажной бирки прикрепляется Авиакомпанией (Агентом) к каждому месту сданного багажа, другая часть бирки отдается пассажиру.

**Багажная ведомость** – документ, служащий для удостоверения приема и сдачи багажа между лицами, ответственными за сохранность зарегистрированного багажа, сданного пассажирами для перевозки Авиакомпания.

**Багажно – грузовой отсек ВС** – пространство, ограниченное потолком, полом, стенками и перегородкой, сеткой и используемое для перевозки груза (багажа).

**Бланк центровочного графика** – центровочный график, официальный рабочий документ, в котором зафиксированы данные рейса, расчет предельной коммерческой загрузки,

распределение фактической загрузки в соответствии с заданным диапазоном предельно допустимых полетных центровок ВС и полученные при этом взлетно-посадочные массы и центровки.

**Бронирование груза** – предварительное распределение объемов и тоннажа для перевозки груза на воздушном судне.

**Внешняя упаковка** – тара, используемая грузоотправителем с целью объединения одного или нескольких грузовых мест и образования единой обрабатываемой единицы для удобства обработки и хранения.

**Внутренняя воздушная перевозка** – воздушная перевозка, при которой пункт отправления, пункт назначения и все пункты посадок расположены на территории Российской Федерации.

**Вред** – категория ущерба, возникающая при воздушной перевозке багажа и груза:

- а) повреждение - ущерб, при котором вследствие физических или химических изменений багаж или груз обесценивается частично или полностью и не может быть использован заинтересованным лицом;
- б) недостача - ущерб, при котором вследствие пропажи некоторых предметов или вещей из багажа или груза заинтересованное лицо терпит убытки;
- в) опоздание - неприбытие багажа (груза) или его части в аэропорт назначения в срок, предусмотренный в договоре или в разумный срок;
- г) утеря - неприбытие багажа (груза) или его части в аэропорт и признание Авиакомпанией факта утери.

Утерянным следует считать багаж или груз, не обнаруженный при розыске в течение 21 дня со дня, следующего за тем, в который он должен был быть доставлен в пункт назначения.

**Время отправления воздушного судна** – время начала движения воздушным судном на тяге собственных двигателей или посредством буксировки с места стоянки.

**Время прибытия воздушного судна** – время остановки воздушного судна на месте стоянки после заруливания или буксировки.

**Груз (Cargo)** – любое имущество или багаж, оформленный в качестве груза по авиагрузовой накладной, перевозимые на воздушном судне, кроме почты или иного имущества, подпадающего под действие требований международной почтовой конвенции, а также багажа или имущества Авиакомпании.

**Груз бездокументный** – груз, прибывший в аэропорт без авиагрузовой накладной и других необходимых документов, или груз, находящийся на складе и не имеющий документов.

**Груз засланный** – груз, который доставлен в другой аэропорт, а не в пункт назначения, указанный в авиагрузовой накладной или грузовом манифесте.

**Груз найденный** – груз, прибывший без документов рейсом, в грузовом манифесте которого он не отмечен, или груз, обнаруженный при проверке складских помещений.

**Груз невостребованный** – груз, не полученный в течение 30 дней со дня, подтвержденного документами уведомления грузополучателя об оставленном (обнаруженном) грузе.

**Груз негабаритный** – груз, габариты одного грузового места которого превышают габаритные размеры загрузочных люков и/или грузовых отсеков пассажирских воздушных судов.

**Груз объемный** – груз, вес одного кубического метра которого меньше 167кг (превышает 0,006 куб. м на 1 кг). веса брутто.

**Груз опасный** – изделия или вещества, которые при перевозке на воздушных судах способны создать значительную угрозу жизни и здоровью пассажиров, безопасности полета и сохранности имущества.

**Груз ошибочно снятый** – груз, который по каким-либо причинам снят в транзитном аэропорту, находящемся по маршруту следования рейса между пунктом загрузки и пунктом разгрузки.

**Груз с объявленной ценностью** – груз, стоимость которого указана грузоотправителем в авианакладной.

**Груз скоропортящийся** – продукты растительного или животного происхождения, продукты их переработки, живые растения, рыбопосадочные материалы и другие грузы, требующие особых условий при хранении и транспортировке.

**Груз транзитный** – груз, который, согласно авиагрузовой накладной, далее перевозится тем же рейсом, которым он был доставлен в промежуточный аэропорт (пункт).

**Груз трансфертный** – груз, который, согласно авиагрузовой накладной, доставляется в аэропорт (пункт) трансфера одним рейсом, а далее перевозится другим рейсом той же или иной Авиакомпанией.

**Груз тяжеловесный** – груз, вес одного грузового места которого превышает 80 кг.

**Груз утраченный** – груз, который не прибыл рейсом, в грузовом манифесте которого был отмечен.

**Груз 200** - гробы с человеческими останками.

**Грузовая отправка** – одно или несколько мест груза, которые одновременно приняты Авиакомпанией от одного отправителя и перевозятся по одной авиагрузовой накладной в адрес одного и того же получателя.

**Грузовая партия** – груз, принятый к перевозке от одного отправителя в адрес одного или нескольких получателей по нескольким авиагрузовым накладным.

**Грузовой манифест (Cargo Manifest)** почтово-грузовая ведомость – перевозочный документ, в котором отмечаются все грузовые и почтовые отправки, которые перевозятся по маршруту следования данного рейса.

**Грузоотправитель (Shipper)** – физическое или юридическое лицо, которое заключило с Авиакомпанией договор перевозки груза и наименование или фамилия которого указаны в авиагрузовой накладной в качестве стороны этого договора.

**Грузополучатель (Consignee)** – физическое или юридическое лицо, в адрес которого перевозится груз, указанный в авиагрузовой накладной.

**Загрузка ВС** – размещение (наличие) пассажиров в салонах, багажа, почты, груза, в багажно-грузовых отсеках, топлива в баках ВС в соответствии с центровочным графиком, схемой загрузки, сводно-загрузочной ведомости.

**Заявка на полет (акт-отчет о выполнении рейса)** – служит для оформления перевозки пассажиров "Заказчика" багажа и грузов на самолетах и вертолетах гражданской авиации, выполняющих коммерческие полеты и авиационные работы по договорам, соглашениям и разовым заявкам для предприятий, организаций и учреждений и содержит информацию об объемах выполненной работы после выполнения рейса.

**Квитанция платного багажа** – документ, удостоверяющий оплату перевозки багажа сверх нормы бесплатного провоза или предметов, перевозка которых подлежит обязательной оплате, а также удостоверяющий оплату сборов за объявленную ценность багажа.

**Маркировка** – обозначение отдельных мест груза соответствующими ярлыками для его идентификации.

**Масса коммерческой загрузки** – общая масса пассажиров, багажа, почты, груза.

**Массовые характеристики ВС** – это понятия, обозначения и определения массы ВС в целом и отдельных его составляющих, используемые в расчете коммерческой загрузки.

**Манифест о прерывании полета** – перевозочный документ, выдаваемый пассажиру при вынужденном изменении маршрута или в случае невозможности совершить (продолжить) перевозку, при условии, что использование полетных купонов пассажирского билета невозможно, а также нет возможности переписать первоначальный авиабилет по новому маршруту.

**Международная воздушная перевозка** – воздушная перевозка, при которой пункт отправления и пункт назначения расположены:

- соответственно на территории двух государств;
- на территории одного государства, если предусмотрен пункт (пункты) посадки на территории другого государства.

**Неисправность перевозки** – любые нарушения установленного на воздушном транспорте порядка работ (засылка багажа или груза, недостача по массе или количеству мест, повреждение, утрата, разъединение документов и груза, неправильное оформление перевозочных документов), которые повлекли или могли повлечь за собой вредные последствия.

**Незаконное вмешательство в деятельность в области авиации** – противоправные действия (бездействия), угрожающие безопасной деятельности в области авиации, повлекшие за собой несчастные случаи с людьми, материальный ущерб, захват или угон воздушного судна либо создавшие угрозу наступления таких последствий.

**Обслуживающая организация** – организация выполняющая, согласно заключенного с Авиакомпанией соглашения, аэропортовое и наземное обслуживание воздушных судов, пассажиров, багажа, грузов и почты.

**Объявленная ценность грузовой перевозки** – стоимость груза, объявленная Авиакомпанией грузоотправителем, с целью определения дополнительных сборов или же увеличения предела ответственности за утерю, повреждение, задержку в доставке.

**Опасные грузы (Dangerous Goods)** – изделия или вещества, которые способны создавать угрозу для здоровья, безопасности, имущества или окружающей среды и которые указаны в перечне опасных грузов в технических инструкциях или классифицируются в соответствии с этими инструкциями.

**Ордер разных сборов** – платежный документ, выданный пассажиру для подтверждения оплаты билета, сверхнормативного багажа или сопутствующих услуг, связанных с выполнением или изменением условий перевозки.

**Ответственный за организацию коммерческого обслуживания ВС на перроне** – представитель Авиакомпании в Российской Федерации, странах СНГ и за рубежом или уполномоченное им лицо или обслуживающая организация.

**Ответственный за центровку ВС** – персонал Авиакомпании или обслуживающей организации, прошедший подготовку по центровке ВС с получением соответствующих сертификатов.

**Отправление воздушного судна** – начало движения ВС с места стоянки на тяге собственных двигателей или посредством буксировки.

**Охрана труда** – система сохранения жизни и здоровья работников в процессе трудовой деятельности, включающая в себя правовые, социально-экономические, организационно-технические, санитарно-гигиенические, лечебно-профилактические, реабилитационные и иные мероприятия.

**Пассажир** – любое лицо, за исключением членов экипажа, которое перевозится или должно перевозиться на воздушном судне в соответствии с договором воздушной перевозки.

**Пассажирский билет и багажная квитанция** – являются документом, удостоверяющим заключение договора и условия воздушной перевозки между пассажиром и Авиакомпанией на воздушную перевозку пассажира и его багажа;

**Пассажир из числа инвалидов и другие лица с ограничениями жизнедеятельности** – любое лицо, чья способность передвигаться при пользовании транспортом ограничена в силу физических недостатков (функциональные нарушения органов чувств или движения), умственной отсталости, возраста, заболевания или по любой другой причине, вызванной функциональными расстройствами, и чье положение требует особого внимания и адаптации к

потребностям такого лица видов обслуживания, предоставляемых всем пассажирам (приложение 9 к Чикагской конвенции);

**Пассажир транзитный** – пассажир, который в соответствии с договором о воздушной перевозке перевозится далее тем же рейсом, которым он прибыл в промежуточный аэропорт.

**Пассажир трансферный** – пассажир, который в соответствии с договором о воздушной перевозке доставляется в пункт трансферта одним рейсом, а далее перевозится другим рейсом того же или иного перевозчика.

**Перевозчик** – эксплуатант, который имеет лицензию на осуществление воздушной перевозки пассажиров, багажа, грузов и почты на основании договоров воздушной перевозки.

**Передаточная ведомость (Transfer Manifest)** – перевозочный документ, свидетельствующий о передаче груза и сопроводительных документов Авиакомпания другому перевозчику в пункте трансферта, и используется при определении ответственности, которую несет каждый участвующий в перевозке груза перевозчик в случае причинения ущерба.

**Повреждение багажа, груза, почты** – неисправность перевозки, при которой багаж, груз и содержимое почтового отправления пришли в негодное состояние и не могут быть использованы по своему первоначальному назначению (потеряли свою ценность).

**Посадка (в воздушное судно)** – вступление лиц на борт воздушного судна с целью совершения полета, за исключением членов экипажа и пассажиров, которые были взяты на борт на предыдущем этапе данного прямого рейса.

**Предельная масса коммерческой загрузки** – наибольшая коммерческая загрузка, определяемая требованиями безопасности полета в ожидаемых условиях предстоящего рейса.

**Претензия** – заявленное Авиакомпания требование заинтересованного лица (контрагента) о возмещении вреда, возникшего при воздушной перевозке багажа, груза или почты, составленная в письменной форме и предъявленная Авиакомпания для принятия решения административным путем.

**Производственная деятельность** – совокупность действий работников с применением средств труда, необходимых для превращения ресурсов в готовую продукцию, включающих в себя производство и переработку различных видов сырья, строительство, оказание различных видов услуг.

**Расчет коммерческой загрузки** – это определения предельной и фактической коммерческой загрузки и такого ее размещения, при котором центр тяжести ВС находится в диапазоне допустимых полетных центровок и обеспечивает безопасность полета и устойчивость на земле.

**Ручная кладь** – личные вещи пассажира, не содержащие запрещенных к перевозке в салоне воздушного судна веществ и предметов, вес и габариты которых установлены Авиакомпанией и позволяют безопасно разместить их в салоне воздушного судна.

**Сводная загрузочная ведомость** – служит для подсчета коммерческой загрузки и составления загрузочной телеграммы (LOADMESSAGE – LDM), содержит информацию об общей коммерческой загрузке, включая общую массу пассажиров, багажа, груза и почты по участкам маршрута, разбивку коммерческой загрузки, включая количество пассажиров на борту ВС по пунктам назначения и классам обслуживания, массу и количество багажа, груза и почты.

**Список пассажиров (Справка о массе багажа и груза и его свойствах)** – подается «заказчиком» для оформления сводно-загрузочной ведомости и проведения инструктажа по технике безопасности под роспись, с пассажирами указанными в списке.

**Средство пакетирования** – тара, в которую загружен багаж или груз и которая затем загружается в ВС в виде целого блока, такого как паллета (поддон), контейнер.



**Тариф** – утвержденная в установленном порядке сумма, взимаемая Авиакомпанией за перевозку 1 пассажира, либо за перевозку единицы массы или объема багажа или груза от пункта отправления до пункта назначения по определенному маршруту.

**Условия труда** – совокупность факторов производственной среды и трудового процесса, оказывающих влияние на работоспособность и здоровье работника.

**Утрата багажа** – неисправность перевозки, при которой Авиакомпания по истечении установленного для доставки срока оказывается не в состоянии выдать уполномоченному лицу принятый к перевозке багаж, независимо от того, произошло ли это вследствие его фактической утраты, хищения, засылки или ошибочной выдачи в промежуточном аэропорту.

**Утрата груза или почты** – неисполнение и/или ненадлежащее исполнение договора перевозки, в результате которого Авиакомпания по истечении установленного дня доставки срока оказывается не в состоянии выдать уполномоченному лицу принятый к перевозке груз или почту, независимо от того, произошло ли это вследствие их фактической утраты, хищения, засылки или ошибочной выдачи в промежуточном аэропорту.

**Центровка воздушного судна** – такое размещение коммерческой загрузки на ВС, при котором обеспечивается безопасность на всех режимах полета. Основой центровочных характеристик является центровка ВС, которая определяет местоположение центра тяжести ВС.

**Экипаж воздушного судна** – состоит из летного экипажа (командира, других лиц летного состава) и cabinного экипажа (бортоператоров и бортпроводников).

**AWB (Air Waybill)** – авиагрузовая накладная;

**DCS** – автоматизированная система регистрации;

**IATA** – международная ассоциация воздушного транспорта;

**ICAO** – международная организация гражданской авиации;

**LOADSHEET** – сводная загрузочная ведомость, является одним из основных полетных документов, включает информацию о коммерческой загрузке и данные обеспечения безопасности полета по массе и центровке самолета;

**VIP** – Very Important Person (очень важная персона);

**АСБ** – автоматизированная система бронирования;

**АСЦ** – автоматизированный сортировочный центр;

**ВВ** – взрывчатые вещества;

**ВВЛ** – внутренние воздушные линии;

**ВЛП** – весенне-летний период;

**ВПП** – взлётно-посадочная полоса;

**ВСУ** – вспомогательная силовая установка;

**ВС** – воздушное судно - летательный аппарат, поддерживаемый в атмосфере за счет взаимодействия с воздухом, отличного от взаимодействия с воздухом, отраженным от поверхности земли или воды;

**ГА** – гражданская авиация;

**ГАН** – грузовая авиационная накладная;

**ГосНИИГА** – Государственный научно-исследовательский институт гражданской авиации;

**ГСМ** – горюче-смазочные материалы;

**ИАС ПЛГ** – инженерно-авиационная служба по поддержанию летной годности;


**ИБП** – инспекция по безопасности полетов;

**ИТП** – инженерно-технический персонал;

**ИТС** – инженерно-технический состав;

**КВС** – командир воздушного судна - лицо, имеющее действующий сертификат (свидетельство) пилота (летчика), а также подготовку и опыт, необходимые для самостоятельного управления воздушным судном определенного типа;

**КПК** – курсы повышения квалификации;  
**ЛОВД** – линейный отдел внутренних дел;  
**ЛУВД** – линейное управление внутренних дел;  
**МС** – место стоянки;  
**НО** – наземное обслуживание;  
**ОНОП** – отдел наземного обеспечения перевозок;  
**ОВД** – организация воздушного движения;  
**ОГ** – опасные грузы;  
**ОЗП** – осенне-зимний период;  
**ОТ** – охрана труда;  
**ОТК** – отдел технического контроля;  
**ООН** – организация объединенных наций;  
**ООУ** – отдел оперативного управления;  
**ОДО** – отдел документационного обеспечения;  
**ПДЗ** – предельно-допустимая загрузка;  
**ПВК** – противоводокристаллизационная жидкость;  
**ПГВ** – почтово-грузовая ведомость;  
**ПДС** – производственно-диспетчерская служба;  
**ПДО** – производственно-диспетчерский отдел;  
**ПОЖ** – противообледенительная жидкость;  
**ПОО** – противообледенительная обработка;  
**ПРАПИ** – правила расследования авиационных происшествий и инцидентов;  
**РЛЭ** – руководство по летной эксплуатации;  
**РОНО** – руководство по организации наземного обслуживания;  
**РПП** – руководство по производству полетов;  
**РТЭ** – руководство по технической эксплуатации;  
**РУБП** – руководство по управлению безопасностью полетов;  
**САБ** – служба авиационной безопасности;  
**СГУ** – самолетное громкоговорящее устройство;  
**СЗВ** – сводно-загрузочная ведомость;  
**СЛО** – снежно-ледяные отложения;  
**СОП** – служба организации перевозок;  
**СОП ГП** – служба организации почтово-грузовых перевозок;  
**СПУ** – самолетное переговорное устройство;  
**СНО** – средства наземного обеспечения;  
**СНГ** – содружество независимых государств;  
**СМИ** – средства массовой информации;  
**СМК** – система менеджмента качества;  
**СТО** – стандарт организации;  
**СУБП** – система управления безопасности полетов;  
**ТО** – техническое обслуживание;  
**ТЗ** – топливозаправщик;  
**ТБ** – техника безопасности;  
**УВД** – управление воздушным движением;  
**ЧС** – чрезвычайная ситуация;  
**ЦЗС** – централизованная заправочная система;  
**ЦРТ** – центр расписания тарифов;  
**ЦУП** – центр управления полётами;  
**ФГУП** – Федеральное Государственное унитарное предприятие;

	РУКОВОДСТВО ПО ОРГАНИЗАЦИИ НАЗЕМНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ	РУ.41.01 – 04.2023
	ГЛАВА 0. НАЗНАЧЕНИЕ, ПРАВИЛА ПОДДЕРЖАНИЯ ДЕЙСТВЕННОСТИ РУКОВОДСТВА	

**ФИО** – фамилия, имя, отчество;  
**ЭД** – эксплуатационная документация.


### 3. Нормативные ссылки и библиография

- 1) «Конвенция о международной гражданской авиации» (Чикаго, 07.12.1944);
- 2) Приложение 18 к «Конвенции о международной гражданской авиации» «Безопасная перевозка опасных грузов по воздуху» (Doc AN 18);
- 3) «Технические инструкции по безопасной перевозке опасных грузов по воздуху» ICAO (Doc 9284 - AM/905) с Дополнениями (Doc 9284 – AM/905 - Supplement);
- 4) Федеральный закон РФ от 19 марта 1997 г. N 60-ФЗ «Воздушный кодекс РФ»;
- 5) Федеральный закон РФ от 13.12.1996 № 150-ФЗ «Об оружии»;
- 6) Федеральные авиационные правила «Подготовка и выполнение полетов в Гражданской авиации РФ», Приказ МТ РФ от 31.07.2009 №128;
- 7) Федеральные авиационные правила «Правила перевозки опасных грузов воздушными судами гражданской авиации», Приказ МТ РФ от 05.09.2008 №141;
- 8) ГОСТ 26319 «Грузы опасные. Упаковка»;
- 9) Руководство по воздушным перевозкам пассажиров и багажа Airport Handling Manual - (IATA);
- 10) Федеральные авиационные правила «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей», Приказ МТ РФ от 28.06.2007 №82;
- 11) «Требования к юридическим лицам, индивидуальным предпринимателям, осуществляющим коммерческие воздушные перевозки. Форма и порядок выдачи документа, подтверждающего соответствие юридического лица, индивидуального предпринимателя требованиям федеральных авиационных правил. Порядок приостановления действия, введения ограничений в действие и аннулирования документа, подтверждающего соответствие юридического лица, индивидуального предпринимателя требованиям федеральных авиационных правил» утверждённых приказом Министерства транспорта Российской Федерации от 12 января 2022 № 10;
- 12) Приказ МТ РФ от 15.02.2016 №24 «Об утверждении Порядка предоставления пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности услуг в аэропортах и на воздушных судах» (Зарегистрировано в Минюсте России 22.03.2016 №41488);
- 13) Приказ Минтранса России от 16.08.2021 №275 "Об утверждении Федеральных авиационных правил "О воздушной перевозке оружия и патронов";

### 4. Нормативная документация Авиакомпаний

РОНО является самостоятельным документом, в котором используются материалы:

- 1) Руководства по производству полетов (РПП);
- 2) Руководства по управлению безопасностью полетов (РУБП);
- 3) Руководства по организации технического обслуживания (РОТО);
- 4) Правила перевозки пассажиров, багажа и грузов АО «КрасАвиа»;
- 5) Руководства по качеству.

	РУКОВОДСТВО ПО ОРГАНИЗАЦИИ НАЗЕМНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ	РУ.41.01 – 04.2023
	ГЛАВА 0. НАЗНАЧЕНИЕ, ПРАВИЛА ПОДДЕРЖАНИЯ ДЕЙСТВЕННОСТИ РУКОВОДСТВА	

#### 4.1 Должностные лица ответственные за ведение документации

Таблица 1

Должностные лица ответственные за ведение документации

Название документа	Должность
Руководство по производству полетов (РПП)	Директор летного комплекса
Руководство по качеству	Начальник отдела качества и квалификации
Руководство по управлению безопасностью полетов (РУБП)	Начальник инспекции по безопасности полетов
Руководство по организации технического обслуживания (РОТО)	Директор ИАС
Руководство по организации наземного обслуживания (РОНО)	Начальник ОНОП
Программа авиационной безопасности	Начальник отдела транспортной безопасности

#### 4.2 Структура руководства

Руководство по организации наземного обслуживания состоит из:

- Содержание;
- Глава 0. Назначение, правила поддержания действенности руководства;
- Глава 1. Организация и ответственность;
- Глава 2. Организация обслуживания ВС на перроне;
- Глава 3. Обслуживание пассажиров и багажа;
- Глава 4. Обработка грузов и почты;
- Приложения.

#### 4.3 Перечень рассылки

Руководство по организации наземного обслуживания Авиакомпании (далее – руководство), распространяется представителям авиакомпании, аэропортам, обслуживающим организациям, выполняющим функции по наземному и аэропортовому обслуживанию на основании заключенных договоров с авиакомпанией.

Ответственность за рассылку актуализированной версии руководства несет Начальник отдела наземного обеспечения перевозок. Актуализированная версия руководства должна быть направлена заинтересованным контрагентам не позднее 10 рабочих дней, с момента издания Приказа, о внесении каких-либо изменений.

Агентам направляется уведомление о публикации актуализированной версии РОНО, по адресу в электронной сети интернет – <https://www.krasavia.ru/documents/>

### 5. Система внесения поправок и изменений

#### 5.1 Перечень лиц, ответственных за разработку и внесение изменений в РОНО

За поддержание РОНО в актуальном состоянии несет ответственность начальник ОНОП.  
 За разработку поправок и изменений в РОНО несет ответственность начальник ОНОП.

Право инициировать внесение поправок и изменений в РОНО имеют:

- Начальник отдела транспортной безопасности;
- Директор летного комплекса;
- Директор инженерно-авиационной службы;
- Начальник ОНОП;
- Начальник отдела качества и квалификации.

Инициатор самостоятельно разрабатывает поправки и изменения после чего передаёт их в ОНОП для оформления, утверждения, и внесения во все экземпляры РОНО.

ОНОП разрабатывает и вводит в действие процедуры распространения РОНО, вносимых поправок, дополнений и изменений, инициирует своевременное доведение требований и положений РОНО (в том числе при внесении изменений, дополнений и поправок) до персонала Авиакомпании для их изучения и принятия к исполнению. Ответственный за ведение экземпляров РОНО осуществляет разработку изменений, дополнений и поправок в РОНО Авиакомпании и имеет право контроля за состоянием контрольного экземпляра РОНО. Изменения, дополнения и поправки направляются ответственному за ведение экземпляров РОНО или за своевременное внесение изменений, дополнений и поправок в экземпляры РОНО вместе с сопроводительным письмом, которое регистрируется в ОДО и является основанием для внесения в экземпляры РОНО распространяемых изменений, дополнений и поправок.

Срок внесения изменений, дополнений и поправок во все экземпляры Руководства по организации наземного обслуживания составляет не более 10 суток с момента их утверждения.

Внесение поправок и изменений в настоящее Руководство в рукописном виде запрещено, за исключением тех случаев, когда срочное внесение поправок и изменений требуется в интересах обеспечения безопасности полетов.

## **6. Политика в области безопасности полётов**

Руководство реалистично относится к вопросам безопасности полетов и признает, что деятельность человека или созданная им система не гарантирована от полного отсутствия рисков и эксплуатационных ошибок. Факторы опасности являются неотъемлемыми компонентами авиационной системы и допустимы, когда находятся под контролем в разумных пределах.

Управление безопасностью полетов - это фундаментальный принцип функционирования, который позволяет нам достичь своих целей в бизнесе через - Систему управления безопасностью полетов.

Наша деятельность развивается в условиях сбалансированного распределения ресурсов, направленных на достижение высокого уровня безопасности полетов и соблюдения национальных и международных стандартов в области гражданской авиации.

Генеральный директор, администрация, руководители структурных подразделений и персонал отвечают за достижение высокого уровня безопасности полетов и соблюдения национальных и международных стандартов при предоставлении наших услуг.

Исходя из принципа безопасности полетов, генеральный директор АО «КрасАвиа» определил следующие цели и задачи в области обеспечения безопасности полетов:

- оказать поддержку управлению безопасностью полетов путем выделения всех необходимых ресурсов, что приведет к созданию организационной культуры, которая стимулирует введение безопасной практики, содействует эффективному представлению данных о безопасности полетов и обмену этой информацией, а также активно управляет безопасностью полетов, придавая его результатам такое же значение, как и результатам деятельности других управленческих систем организации. Оценка потребных ресурсов проводится при разработке мероприятий по снижению рисков. План мероприятий


утверждается по результатам проведения совета по безопасности полетов. Действующего на основании положения. При проведении совета происходит оценка имеющихся ресурсов и принимается решение о необходимости выделения дополнительных средств. Финансовые ресурсы выделяются в соответствии с действующей «Технологией формирования и исполнения Бюджета доходов и расходов предприятия и Бюджета движения денежных средств»;

- вменить управление безопасностью полетов в первейшую обязанность всех руководителей и сотрудников;
- четко определить для всего персонала (как для руководителей, так и для рядовых сотрудников) сферу их ответственности и обязанностей в отношении обеспечения безопасности полетов, организации и эффективности функционирования нашей системы управления безопасностью полетов;
- разработать и применять процессы выявления опасных факторов и управления факторами опасности, включая систему представления данных об опасных факторах, с целью устранения факторов опасности или уменьшения до приемлемого уровня рисков для безопасности полетов, связанных с последствиями опасных факторов, возникающих в результате нашей деятельности, чтобы добиться постоянного повышения эффективности обеспечения безопасности полетов;
- гарантировать, что против любого сотрудника, который сообщает о проблеме безопасности полетов через систему представления данных об опасных факторах, не будет принято никаких мер, за исключением случаев, если такое сообщение небезосновательно указывает на противоправные действия, грубую халатность или на преднамеренное, или злонамеренное нарушение правил или процедур;
- соблюдать нормативно-правовые требования и стандарты;
- обеспечивать наличие достаточных квалифицированных и подготовленных людских ресурсов для реализации стратегии процессов обеспечения безопасности полетов в соответствии со штатным расписанием, положениями о подразделениях и должностными инструкциями сотрудников;
- гарантировать, чтобы всему персоналу предоставлялась адекватная и надлежащая информация о безопасности полетов и соответствующая подготовка, чтобы каждый сотрудник был компетентен в вопросах безопасности полетов и чтобы ему поручались только те задачи, которые соизмеримы с его квалификацией;
- определять и оценивать нашу эффективность обеспечения безопасности полетов в сравнении с реалистичными показателями эффективности обеспечения безопасности полетов и целевыми задачами безопасности полетов;
- постоянно улучшать показатели эффективности обеспечения безопасности полетов посредством управленческих процессов, которые обеспечивают принятие соответствующих действенных мер в области обеспечения безопасности полетов;
- гарантировать соответствие предоставляемых из внешних источников систем и услуг для обеспечения наших производственных операций нашим стандартам обеспечения безопасности полетов.

Внедряемая на предприятии Система управления безопасностью полетов должна обеспечивать достижение целей и задач, установленных генеральным директором в области безопасности полетов.

Администрация и руководители производственных структурных подразделений отвечают и отчитываются перед генеральным директором за состояние безопасности полетов, участвуют и несут ответственность за управление безопасностью полетов в возглавляемых ими структурных подразделениях.

Политика в области обеспечения безопасности полетов доводится до всего персонала.

	РУКОВОДСТВО ПО ОРГАНИЗАЦИИ НАЗЕМНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ	РУ.41.01 – 04.2023
	ГЛАВА 0. НАЗНАЧЕНИЕ, ПРАВИЛА ПОДДЕРЖАНИЯ ДЕЙСТВЕННОСТИ РУКОВОДСТВА	

Политика в области обеспечения безопасности полетов подлежит пересмотру по истечению установленного срока выполнения целей и задач, установленных Планом реализации СУБП Авиакомпании.

## 7. Политика Авиакомпании в области качества

Акционерное общество «КрасАвиа», выполняет региональные, социально значимые пассажирские, почтово-грузовые и вахтовые авиаперевозки, а также санитарные, лесопожарные и иные авиационные работы на самолетах и вертолетах по территории Красноярского края и Сибирского федерального округа.

**Миссия:** Мы обеспечиваем транспортную доступность, а значит и территориальную целостность Красноярского края с соседними регионами.

**Соединяя регионы и сердца людей, мы делаем далекое близким!**

**Наша работа** – это удовлетворение ожиданий:

- Пассажиров и заказчиков – по безопасной и регулярной перевозке;
- Правительства Красноярского края – по обеспечению транспортной доступности Северных территорий;
- Сотрудников АО «КрасАвиа» - по совершенствованию системы мотивации и безопасным условиям труда;
- Государства – по соблюдению требований ФАП и законодательства в области Воздушного транспорта;
- Общества – по расширению свободы перемещения и возможностей экономического развития.


**Приоритеты:**

- Обеспечение высочайшего уровня безопасности полетов;
- Расширение маршрутной сети пассажирских перевозок и авиационных работ для удовлетворения потребностей жителей Красноярского края и других субъектов Сибирского федерального округа;
- Обеспечение качества услуг, превышающего ожидания пассажиров и заказчиков;
- Развитие системы постоянного обучения и повышения квалификации сотрудников;
- Вовлечение и мотивация сотрудников Авиакомпании на достижение целей в области качества и безопасности;
- Внедрение процессного управления и современных цифровых технологий, обеспечивающих эффективность и качество принятия решений;
- Контроль качества выполнения сотрудниками Авиакомпании своих обязанностей и требований регламентирующих документов;
- Постоянное совершенствование СМК в соответствии с требованиями ISO 9001:2015, постановка и достижение целей в области качества.

**Принципы:**

- Пассажиры и заказчики – главная ценность нашей компании;
- Каждый сотрудник Авиакомпании от Генерального директора до рядового сотрудника отвечает за результаты и качество своего труда;
- Создание долгосрочных взаимоотношений с клиентами, поставщиками и партнерами – это правило;
- Постоянное улучшение процессов на основе анализа качества оказываемых услуг и авиаработ – это норма;
- Наши требования к качеству услуг – выше требований ISO 9001:2015.

Руководство АО «КрасАвиа» заявляет о своей приверженности требованиям Системы менеджмента качества международного стандарта ISO 9001, и берет на себя обязательства:

	РУКОВОДСТВО ПО ОРГАНИЗАЦИИ НАЗЕМНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ	РУ.41.01 – 04.2023
	ГЛАВА 0. НАЗНАЧЕНИЕ, ПРАВИЛА ПОДДЕРЖАНИЯ ДЕЙСТВЕННОСТИ РУКОВОДСТВА	

- Соблюдать эти требования, постоянно повышая результативность Системы менеджмента качества;
- Обеспечить понимание Политики в области качества всеми сотрудниками Авиакомпании;
- Анализировать и постоянно улучшать эффективность СМК, с целью поддержания ее в рабочем состоянии и улучшения деятельности Авиакомпании.

Руководство АО «КрасАвиа» берет на себя полную ответственность за:

- Реализацию Политики в области качества и доведение ее до сведения каждого сотрудника;
- Соответствие Системы менеджмента качества Авиакомпании, требованиям ISO 9001:2015;
- Соответствие законодательным требованиям и ожиданиям заинтересованных сторон.

## 8. Контактные данные

Таблица 2  
Контактные данные

№ п/п 1	Наименование должности 2	Фамилия, имя, отчество 3	Телефон 4	Адрес электронной почты 5
1	Начальник ЦУП	Саламатова С.Е.	200-81-76 (доб. 1413)	<a href="mailto:SSalamatova@krasavia.ru">SSalamatova@krasavia.ru</a>
2	Директор ИАС	Артёменко В.П.	2-918-190	<a href="mailto:VArtemenco@krasavia.ru">VArtemenco@krasavia.ru</a>
3	Начальник отдела транспортной безопасности	Маклаков И.В.	2-918-193 (доб. 1226)	<a href="mailto:IMaklakov@krasavia.ru">IMaklakov@krasavia.ru</a>
4	Директор летного комплекса	Мельничук О.А.	2-918-419 (доб. 1235)	<a href="mailto:Omelnichuk@krasavia.ru">Omelnichuk@krasavia.ru</a>
6	Заместитель начальника ЦУП	Евграфов Д.П.	2-918-181 (доб. 1403)	<a href="mailto:DEvgrafov@krasavia.ru">DEvgrafov@krasavia.ru</a>
7	Начальник ИБП	Кистер А.И.	2-918-699	<a href="mailto:AKister@krasavia.ru">AKister@krasavia.ru</a>
8	Начальник ОНОП	Ильюкевич Р.В.	200-81-59	<a href="mailto:RIlyukevich@krasavia.ru">RIlyukevich@krasavia.ru</a>
9	Начальник отдела сертификации и страхования	Настенко О.А.	2-918-181	<a href="mailto:ONastenکو@krasavia.ru">ONastenکو@krasavia.ru</a>
10	Руководитель пресс-службы	Чупахина Н.В.	2-918-713 (доб. 1207)	<a href="mailto:NChupakhina@krasavia.ru">NChupakhina@krasavia.ru</a>