

# ***СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО***

Издание 1

Ревизия 0

Дата 15.05.2021г.

Издание: 1	15 май 2021г.	Страница 1 от 34
Ревизия: 0		

## Авторски права


„СЪНИ СКАЙ ЕЪР ЕООД“ има правата върху всяка страница на този документ, в която се съдържа съответния текст, както и върху целия документ като структуриране и оформление.

Правото за копиране, разпространение и предоставяне на съдържащото се в този документ изисква изричното писмено съгласие от „СЪНИ СКАЙ ЕЪР ЕООД“

**01. Списък на действащите страници**

Страница	Дата	Изменение	Страница	Дата	Изменение
1	15.05.2021	0	18	15.05.2021	0
2	15.05.2021	0	19	15.05.2021	0
3	15.05.2021	0	20	15.05.2021	0
4	15.05.2021	0	21	15.05.2021	0
5	15.05.2021	0	22	15.05.2021	0
6	15.05.2021	0	23	15.05.2021	0
7	15.05.2021	0	24	15.05.2021	0
8	15.05.2021	0	25	15.05.2021	0
9	15.05.2021	0	26	15.05.2021	0
10	15.05.2021	0	27	15.05.2021	0
11	15.05.2021	0	28	15.05.2021	0
12	15.05.2021	0	29	15.05.2021	0
13	15.05.2021	0	30	15.05.2021	0
14	15.05.2021	0	31	15.05.2021	0
15	15.05.2021	0	32	15.05.2021	0
16	15.05.2021	0	33	15.05.2021	0
17	15.05.2021	0	34	15.05.2021	0

## 02. Записи за измененията



Ревизия №	Дата	Име и подпис	ГД ГВА Печат/Подп./Дата
0	15.05.2021	Г. Ковачев 	

**Забележки:**

*Изменения в настоящата програма се правят по указания на ГД „ГВА“ или по инициатива на ръководството на “Съни Скай Еър” ЕООД след предварително съгласуване и одобрение от ГД „ГВА“.*

### 03. Разпространение

№	Място	Забележка
1.	ГД ГВА	На хартиен носител
2.	Ръководство на "Съни Скай Еър" ЕООД	На хартиен носител
3.	Библиотека на "Съни Скай Еър" ЕООД	На хартиен носител
4.	Всеки служител	На електронен носител

Изработил: Ръководител по безопасност: Гичо Ковачев ..........Дата 15.05.2021г.  
Одобрил: Отговорен ръководител: Антония Ковачева ..........Дата 15.05.2021г.

Издание: 1	15 май 2021г.	Страница 6 от 34
Ревизия: 0		

## СЪДЪРЖАНИЕ:

01. Списък на действащите страници .....	3
02. Записи за измененията .....	4
03. Разпространение .....	5
1. ВЪВЕДЕНИЕ .....	8
1.1 Общи положения .....	8
1.2 Изменения и допълнения в Системата за управление на качеството .....	10
1.3 Цели и Обхват на Системата за качество .....	11
1.4 Управление на качеството .....	13
1.4.1 Цели за управление на качеството в „Съни Скай Еър“ ЕООД .....	13
1.4.2 Принципите за управление на качеството в „Съни Скай Еър“ ЕООД са основани на: .....	13
1.4.3 Реализация на процесен подход: .....	13
1.5 Дефиниции и определения .....	14
2. ПОЛИТИКА ПО КАЧЕСТВОТО .....	15
2.2 Декларация по качество на ръководството .....	15
Декларацията се поставя на видно място в офиса на „Съни Скай Еър“ ЕООД, находящ се на летище Слънчев бряг (LBSB) .....	16
2.3 Планиране на дейностите по качество .....	16
2.3.1. Планиране на цели по качеството .....	16
3. ОРГАНИЗАЦИЯ И АДМИНИСТРАЦИЯ .....	17
3.1.1 Отговорен ръководител: .....	18
3.1.2. Ръководител по качество: .....	18
3.1.3. Одитор по качество .....	18
3.2 Дейности, свързани с политиката и стратегията на „Съни Скай Еър“ ЕООД: .....	19
4. ПРОГРАМА ЗА ГАРАНЦИЯ НА КАЧЕСТВОТО .....	20
4.1 Система за надзор .....	20
4.2 Процедури по одит на качеството .....	21
4.2.1 Уведомление за одит .....	22
4.2.2 Предварителна среща .....	22
4.2.3 Провеждане на Одит .....	22
4.2.4 Заключителна среща .....	23
4.2.5 Доклад за одит .....	23
4.2.6 Изискване за коригиращи действия .....	23
4.2.7 План за коригиращи действия .....	24
4.2.8 Завършване на одита .....	24
4.2.9 Записи по одити .....	25
5. ОБУЧЕНИЕ ПО КАЧЕСТВО И КОМУНИКАЦИЯ ПО КАЧЕСТВО .....	25
5.1 Обучение по качество .....	25
5.2 Комуникация по качеството .....	26
5.2.1 Преглед на ръководството .....	27
6. ПРОЦЕДУРИ ЗА КОНТРОЛ НА ДОКУМЕНТАЦИЯТА .....	27
ПРИЛОЖЕНИЯ: .....	28

# 1. ВЪВЕДЕНИЕ

## 1.1 Общи положения

Системата за управление на качеството е инструмент за управление на качеството на цялата дейност на „Съни Скай Еър“ ЕООД, включително на предлаганите услуги. Системата за управление на качеството на „Съни Скай Еър“ е разработена съгласно международен стандарт ISO 9001:2015. Въпреки, че този стандарт не задължава въвеждането в организациите на такъв документ, Системата за управление на качеството е създадена в съответствие с изискванията на чл 5 ал. 1 т. 1 и т. 3 от Наредба Н1/2014 г. на МТИТС. Всеки елемент от организацията, управлението и изпълнението на дейностите следва да удовлетворява описаните в този документ изисквания.

Системата за управление на качеството на „Съни Скай Еър“ ЕООД е разработена в отделен документ, като Системата за управление на безопасността (СУБ) е неразделна част от нея. Определен е Ръководител по качеството, който е калифициран за изпълнение на отговорностите и задълженията, определени в СУК.

„Съни Скай Еър“ ЕООД е малка организация, осъществяваща дейността си в съответствие с чл. 5 ал. 1 т. 1 и т.3 Наредба Н1/2014 г. МТИТС. Длъжностите Ръководител безопасност и Ръководител качество се съвместяват от едно лице.

Система за управление на качеството на „Съни Скай Еър“ ЕООД е контролиран документ. Отговорен за създаването, измененията и допълненията в него и поддържането е на Ръководителя по качество.

Система за управление на качеството е създадено на Български език, като целият персонал е в състояние да разбира езика, на който е написано.

Всеки служител е снабден с копие на Система за управление на качеството на електронен носител за бърз достъп до съдържанието.

Система за управление на качеството (и всяка поправка и допълнение към нея) ще бъде предоставена на ГД ГВА за одобрение. Тя може да бъде представяна на други страни, за да се демонстрира способността на „Съни Скай Еър“ ЕООД за управление на качеството.

Обхватът на системата за управление на качеството на организацията е достъпен до всички заинтересовани страни на чрез публикуването му на интернет - страницата на Съни Скай Еър ЕООД.

При разработване, документиране, внедряване и поддържане на СУК са извършени следните дейности:

- определяне на потребностите и очакванията на клиентите;
- определяне на политиката по качеството;
- определяне на целите по качеството;
- определяне на отговорностите за постигане на целите;
- определяне и осигуряване на ресурсите, необходими за постигане на целите;
- определяне на процесите за постигане на целите;
- определяне и прилагане на методи за измерване на процесите;
- анализ на причините за несъответствия и отстраняването им;
- установяване и прилагане на процес за постоянно подобрене на СУК.

Издание: 1	15 май 2021г.	Страница 8 от 34
Ревизия: 0		



Процесите, необходими за функционирането на Системата за управление на качеството, могат да се систематизират следните основни групи:

- процеси по фирмено управление - отговорност на ръководството (проява на ангажираност на ръководството, поддържане на ориентация към клиента, ресурсно осигуряване, планиране на целите и процесите, определяне, възлагане и поддържане на права и отговорности)
- процеси по управление на ресурси - управление и създаване на ангажираност у персонала,
- управление на инфраструктурата, управление на работната среда, необходима за постигане на изискванията.;
- процеси за създаване на продукта - дейностите, свързани с: планиране създаването и реализацията, изясняване изискванията към конкретния продукт, договаряне, комуникации с клиента;
- процеси за измерване, анализ и подобрения: оценяване на удовлетвореността на клиента -
- наблюдение и измерване на процеси и продукти, дейности по управление на несъответствията, вътрешни одити, анализ на данни и резултати от наблюдение и измерване, превантивни и коригиращи дейности.

Системата за управление на качеството се опира директно на вътрешнофирмените процеси, като се започне от определяне на очакванията на клиентите и се стигне до обратната връзка за оценяване на удовлетвореността на клиента.

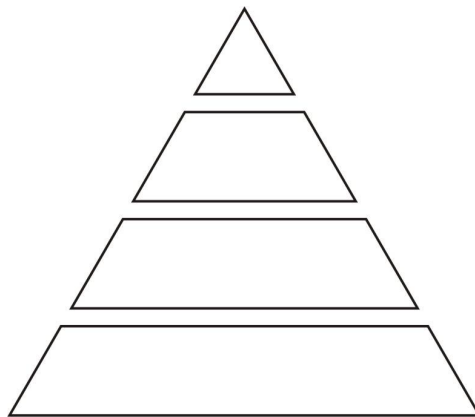
В Системата по качеството са определени четири нива:

Политика и цели по качеството – първо ниво;

Документ, описващ системата по качеството - второ ниво;

Процедури по качеството (когато са необходими) - трето ниво;

Оперативни документи – четвърто ниво.



**НИВО 1**

Политика и цели по  
Качеството

**НИВО 2**

С-ма по качеството

**НИВО 3**

Процедури по качеството

**НИВО 4**

Оперативни документи

За функциониране на Системата по качеството се използват още следните видове документи:  
оперативни документи:

- бланки, формуляри и др.;
- записи - документи, които осигуряват обективни доказателства за изпълнени дейности или
- постигнати резултати
- външни документи.

## 1.2 Изменения и допълнения в Системата за управление на качеството

Съни Скай Еър“ ЕООД ще работи в съответствие с обхвата и привилегиите, определени в условията на удостоверение издадено от ГВА .

Изменения и допълнения в Система за управление на качеството на Съни Скай Еър“ ЕООД се извършват в съответствие с изискванията, установени в нормативните документи, регламентиращи дейността.

Всяка промяна/поправка ще бъде внасяна за одобрение в ГД ГВА, с придружително писмо, най-малко 30 дни преди въвеждане на планираните промени.

В случай на планирана промяна на лицата от ръководния персонал/номинаираните ръководители, Съни Скай Еър“ ЕООД ще информира ГД ГВА най-малко 10 дни преди датата на предложената промяна.

Изисква се предварителното одобрение от ГД ГВА за всяка промяна в документацията, която се отнася до:

- Името на организацията;
- Основното място на бизнеса на организацията;
- Обхвата на дейностите на организацията или промяна в условията при които е издадено удостоверението;
- Описание на цялостната философия и принципи на организацията по отношение на системата за качество, посочени като политиката на безопасност и качество;
- Допълнително място на дейност на организацията;
- Отговорния ръководител/промяна в състава на Ръководния състав;
- Определените линии на отговорност и отчетност в цялата организация;
- Документация, отнасяща се до от елементите на системата за управление на качеството организацията, както се изисква по тази част;
- Изменение в системата за управление на качеството и процедурите;
- Съоръженията;
- При изменение на нормативната уредба, касаещо дейността на дружеството и изпълнение на полетите със СлВС клас (А).

Всички промени, които изискват предварително одобрение ще се прилагат само след получаване на официално одобрение от ГД „ГВА“. При нарушаване на това условие може да последва ограничаване или дори отнемане на удостоверението.

Всички промени в текста ще бъдат обозначени с вертикална черта от лявата страна текста, касаещ промяната. Всяко изменение ще бъде отразено в страниците на измененията и ще бъде описано. Всяка страница на ръководството се идентифицира в долната страна на страницата с издание, ревизия, номер на страницата и дата.

Поправките, написани на ръка, не са разрешени.

Всички ревизии трябва да бъдат номерирани последователно, така че актуалния статус на изменението да може лесно да бъде проследено от притежателите.

Издание: 1	15 май 2021г.	Страница 10 от 34
Ревизия: 0		

Промени, които не изискват предварително одобрение, трябва да се извършват само при съгласие с Отговорния Ръководител. Промените трябва да бъдат напълно документирани преди изпълнение и в съответствие с процедурите по контрола на документите на Организацията. Новата редакция ще бъде разпространена в съответствие със списъка с притежателите.

ГВА трябва да бъдат информирани своевременно и информацията ще бъде оценена за съответствието с приложимите изисквания.

ГД ГВА трябва да бъде информирана официално и за издаване на временна ревизия, като копие от нея трябва да бъде приложена към уведомителното писмо. Когато се изискват незабавни изменения или ревизии, продиктувани от нова или преработена информация (регулаторни и/или изисквания на производителя, международен и/или фирмен стандарт) с незабавен ефект може да бъде издадена временна ревизия, която е обозначена с различен цвят хартия и срока на нейното действие.

Такива временни ревизии могат да се включват в приложимите ръководства при следващата планирана ревизия.

Новата редакция/временната ревизия ще бъде разпространена в съответствие със списъка с притежателите.

След влизане в сила на всяко изменение, Ръководителят по качество заменя съответните страници в оригинала на СУБ и в копието, съхранявано в библиотеката.

Всеки притежател на СУК е длъжен да въведе изменението в копието, което притежава, за което е отговорен.

В „Съни Скай Еър“ ЕООД се ползват само актуални екземпляри от СУК, като Ръководителят по качеството е длъжен да унищожи копията, които не са актуални.

### **1.3 Цели и Обхват на Системата за качество**

Целта на СУК на „Съни Скай Еър“ ЕООД е организацията да има възможността да определя и оценява съответствието на:

- всички приложими за дейността норми на гражданската авиация;
- всички издания на ръководства и публикувани стандарти на „Съни Скай Еър“ ЕООД;
- всички други стандарти, определени от авиационните власти.

За да постигне целите, както и за изпълнението и управлението на всички процеси в организацията, „Съни Скай Еър“ ЕООД разполага с необходимите човешки ресурси за прилагане на Система за управление на качеството.

Отговорният ръководител има всичките отговорности, за функционирането на системата за управление на качеството, като се има предвид, че понятието за СУК във всяка организация обхваща цялостно структурата - включително организационната структура, отговорностите, процедурите и ресурсите, необходими за управление на качеството. Всички тези елементи на СУК на „Съни Скай Еър“ ЕООД са описани в това Ръководство и Ръководството за дейността на организацията.

В СУК на „Съни Скай Еър“ ЕООД са включени следните елементи:

- Организационна структура на „Съни Скай Еър“ ЕООД ;
- Определяне на отговорностите на управленския състав за да се осигури функционирането на СУК;

Издание: 1	15 май 2021г.	Страница 11 от 34
Ревизия: 0		

- Ресурси на „Съни Скай Еър“ ЕООД;
- Набавяне и изучаване на документи, регулиращи дейността в гражданската авиация;
- Стандарти и процедури, които са цитирани във всички ръководства на „Съни Скай Еър“ ЕООД;
- Определение на политиката по качество на „Съни Скай Еър“ ЕООД;
- Процедури по качество включително:
  - наблюдение на качеството
  - програма за гаранция на качеството
- Контрол на документите;
- Процедура за оценка на управлението;
- Обучение по СУК;
- Записи на СУК и доклади (документация).

СУК на „Съни Скай Еър“ ЕООД е разработена по модела на стандарта ISO 9001 (фиг. 1), известен като постоянно подобрене на качеството.

„Съни Скай Еър“ ЕООД е структура, насочена към интересите на бъдещите пилоти, като със знанията, квалификацията и уменията на екипа, предоставя висококачествено теоретично и летателно обучение.



Фиг. 1 Система за управление на качеството

Системата за одити се допълва от управленска система за следене и контрол, чиято цел е да бъдат коригирани откритите при одитите отклонения. Целта на тези действия са да осигурят устойчиво развитие и стратегическо подобрене на удовлетвореността на клиентите на дружеството и осигуряването на безопасността на лицата в дружеството и извън него.

В допълнение следенето на изпълнението на изискванията включва и система за обратна връзка до отговорния Отговорния ръководител, за да се осигури изпълнението на необходимите коригиращи действия.

## 1.4 Управление на качеството

### 1.4.1 Цели за управление на качеството в „Съни Скай Еър“ ЕООД

- Спазване на законодателство и нормативни регламенти;
- Осигуряване на ефикасно изпълнение на процесите в дружеството;
- Анализирани и оценяване на дейностите в дружеството.

### 1.4.2 Принципите за управление на качеството в „Съни Скай Еър“ ЕООД са основани на:

- Насоченост към клиентските нужди;
- Приобщаване на пилоти към идеята за безопасна авиация;
- Постоянно провеждане на одити, с цел намаляване на потенциални авиационни събития;
- Анализирани и оценка на всички дейности от заинтересованите лица;
- Подобряване на комуникацията в дружеството чрез избягването на йерархична структура, която доказано затруднява дейностите, ще бъде използван т.н. хоризонтален мениджмънт;
- Лидерство базирано на умения, знания и обосновани факти и информация.

*Забележка: Лидерът притежава нужните квалификации, за да даде обосновка на аргументите си, но и се интересува от мненията на заинтересованите лица, с цел избягване на потенциални грешки, които могат да възникнат в процеса на работа.*

### 1.4.3 Реализация на процесен подход:

Чрез СУК, се приема процесния подход при прилагане и подобряване ефективността на системата за управление на качеството, за да нараства удовлетвореността на клиентите както и насърчаване на по-високата безопасност и сигурност при извършване на полети. Този подход ни позволява да управляваме взаимовръзките и взаимозависимостта между процесите на системата, така че резултатността на организацията ни като цяло да бъде подобрена, чрез прилагане на цикъла на Деминг и неговото интегриране изцяло в мислене, основано на риска с цел възползване от възможностите и предотвратяване и ограничаване на нежеланите резултати.

Прилагането на процесния подход в рамките на системата за управление на качеството, ни осигурява:

- Разбирането и постоянното удовлетворяване на изискванията, както на законодателството и нормативните регламенти, така и на заинтересованите страни;

Издание: 1	15 май 2021г.	Страница 13 от 34
Ревизия: 0		

- Разглеждането на процесите от гледна точка на добавената стойност;
- Постигането на ефикасно изпълнение на процесите;
- Подобряване на процесите на основата на оценяване на данните и информацията.

Чрез въвеждане на процесния подход, ще се акцентира върху полезния модел на управление и организация вследствие прилагане на принципите на хоризонтален мениджмънт. При вертикалният мениджмънт, всеки член носи отговорност само за своите резултати, а при хоризонталния мениджмънт, всеки носи отговорност и за общите за дружеството резултати. За успешна реализация на процесния подход ще се направи комбинация между хоризонтален и вертикален мениджмънт. Целта е да се осигури успешен brainstorming от всички, които могат да допринесат с идеи и предложения чрез хоризонталния мениджмънт. Но и вертикален мениджмънт, който да позволява по-бързото и окончателно взимане на решения, което цели свеждането до минимум на неблагоприятни събития, поради несвоевременната реакция.

За рамките на организацията “Съни Скай Еър” ЕООД се стреми да:

Реализира дейности по създаване, наблюдение и контрол на инструктори на пилоти за прилагане изискванията при обучение на пилоти и измерване на техните резултати посредством полагане на изпити по теория и практика за летене със свръх леки самолети, на база на резултатите, от които организацията предлага кадрите за одобрение на ГД ”ГВА”.

## 1.5 Дефиниции и определения

**ОТГОВОРЕН РЪКОВОДИТЕЛ:** Служител, притежаващ такива качества и пълномощия, обезпечаващи изпълнението на дейностите на „Съни Скай Еър” ЕООД съгласно заложените стандарти. Отговорният ръководител носи пълната отговорност за управлението на организацията.

**ВЛАСТИ:** Гражданска Въздухоплавателна Администрация (ГВА).

**БЮЛЕТИН:** Публикация, съдържаща информация, одобрена от отговорен служител.

**НЕДОСТАТЪК:** Заключение на одитор, което доказва несъответствие със специфичен стандарт.

**ОПАСНОСТ:** Всяко състояние, събитие или обстоятелство, което може да причини нежелателна последица - инцидент, произшествие или отклонение от нормативната база.

**ИНЦИДЕНТ:** Събитие свързано с летателната дейност, различно от произшествие, но можещо да въздейства на безопасността на полета .

**НЕСЪОТВЕТСТВИЕ:** Състояние, подкрепено с обективно доказателство, което показва несъвместимост със специфично изискване.

**КАЧЕСТВО:** Целокупността от свойства и характеристики на определена дейност, продукт или система, които влияят на възможностите за запазване на определени стандарти.

**ОДИТ ПО КАЧЕСТВОТО:** Систематична и независима проверка за определяне дали дейностите по качеството и техните резултати съответстват за постигане на целите.

**КОНТРОЛ НА КАЧЕСТВОТО:** Работни технологии и дейности, които се прилагат за осъществяване на изискванията за качество.

**РЪКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВОТО:** Документът, съдържащ цялата приложна информация относно системата за качество и програмата за управление на качеството на „Съни Скай Еър” ЕООД

**ПОЛИТИКА ПО КАЧЕСТВОТО:** Цялостните намерения и цели на организацията по отношение на качеството – така, както са изразени официално от нея.

**СИСТЕМА ЗА КАЧЕСТВОТО:** Документално потвърдени организационна структура, отговорности, процедури и ресурси за постигане и поддържане на високо качество.

## 2. ПОЛИТИКА ПО КАЧЕСТВОТО

Политиката по качеството дава насоки при избора на действия за постигане на целите, свързани с качеството. Тя обхваща дейността на всички служители като координира действията им за постигане на общите цели на „Съни Скай Еър“ ЕООД.

Политиката по качеството се основава на следните основни принципи за управление на качеството:

**Ориентиране към клиента** – „Съни Скай Еър“ ЕООД осъзнава отговорността си и се стреми да задоволява в максимална степен настоящите и бъдещи потребности на всички заинтересовани страни, спазвайки действащите законови и нормативни изисквания;

**Лидерство на ръководството** – ръководството съзнава отговорността си за проектирането, внедряването и поддържането на Система за управление на качеството;

**Съпричастност на хората** - ръководството се стреми да създава подходящи условия, стимулиращи неговите служители за пълноценно участие и проява на инициатива при изпълнение на дейностите. Ръководството счита, че най-ценният ресурс на „Съни Скай Еър“ ЕООД са хората. Ръководството се стреми да създаде атмосфера, в която хората са напълно отдадени на постигането на целите на „Съни Скай Еър“ ЕООД;

**Процесен и системен подход** - създаването от „Съни Скай Еър“ ЕООД продукти са резултат от протичането на взаимосвързани основни и допълнителни процеси, които се разглеждат и управляват като система, а не самостоятелно;

**Непрекъснато подобряване** е основна цел на Системата по качеството, която може да бъде постигната чрез непрекъснато наблюдение на протичането на процесите и предприемането на ефективни корекции, коригиращи и превантивни мерки;

**Фактологичен подход при изработване на решения** - системата за комуникации, управлението на документи и записи по качеството създават предпоставка за вземане на решения, основани на актуална информация;

Политиката по качеството е обявена чрез "Декларация на ръководството по качеството". Тя показва ангажираността на ръководството за изпълнение на изискванията на клиентите и на другите заинтересовани страни и непрестанно повишаване на ефективността на Системата за управление на качеството.

С политиката по качеството са запознати всички служители на „Съни Скай Еър“ ЕООД. Декларацията е поставена на видно място в офиса на „Съни Скай Еър“ ЕООД с цел и клиенти и партньори да могат да се запознаят с нея.

Ако се променят условията, политиката по качеството също ще се промени, но е нужна степен на стабилност, която да осигурява ред и насоки на дейностите. Подходящият баланс между стабилност и гъвкавост се определя след цялостен преглед на дейността от ръководството.

### 2.2 Декларация по качество на ръководството

Аз, Антония Гичева Ковачева, в качеството си на Отговорен ръководител на „Съни Скай Еър“ ЕООД декларирам, че в „Съни Скай Еър“ ЕООД е въведена изложената в този документ Система за управление на качеството, както и неразделната нейна част – Система за управление на безопасността.

Основната цел на „Съни Скай Еър“ ЕООД е да провежда качествено и безопасно обучение и изпълняване на ограничени операции с летателно годни самолети при пълно спазване изискванията на ГД ГВА, програмите за обучение, всички оперативни и технически ръководства и приложими изисквания на авиационните власти, както и тези,

Издание: 1	15 май 2021г.	Страница 15 от 34
Ревизия: 0		

изложени в системите за управление на качеството и безопасността на „Съни Скай Еър“ ЕООД.

Декларирам, че ще оказвам на екипа си максимално съдействие, включително всички необходими ресурси за постигането на високо качество и безопасност в дейността на „Съни Скай Еър“ ЕООД.

15.05.2021 г.

Ръководител Качество и Безопасност: .....



/Антония Ковачева/

Декларацията се поставя на видно място в офиса на „Съни Скай Еър“ ЕООД, находящ се на летище Слънчев бряг (LBSB).

## 2.3 Планиране на дейностите по качество

Планирането на качеството включва определяне на процесите на Системата за управление на качеството, на целите по качеството и на подходящите средства за постигането им - дейности, ресурси и изпълнение, насочени към подобряване на дейността.

### 2.3.1. Планиране на цели по качеството

Планирането на целите по качеството е метод за координиране на усилията, чрез която изпълнението на целите на отделните звена допринася за изпълнение на фирмените цели. Отговорният ръководител отговаря за определяне на приоритетите, разрешаване на конфликта между целите и намиране на измерител, за да може резултатите да се оценяват.

Процесът на планиране на целите протича при спазване на следната последователност:

- разработване на концепция - основна цел;
- формулиране на политика - основни насоки за развитие;
- определяне на цели на Дружеството.

Политиката по качеството дава представа за намеренията и изяснява на заинтересованите страни какво може да се очаква от „Съни Скай Еър“ ЕООД.

Политиката по качеството е обявена и чрез "Декларация на ръководството по качеството" . Конкретна програма за изпълнение на целите става чрез разработване на План по целите, актуализиран ежегодно, който се утвърждава от „Съни Скай Еър“ ЕООД.

Определянето на целите:

- ориентира персонала за насоките на работа на „Съни Скай Еър“ ЕООД;
- улеснява планирането на дейността;
- насочва организирането на дейността;
- осигурява критерии за контрол и оценка на дейността.

Планирането на Система за управление на качеството е концентрирано върху определяне на процесите, необходими за ефективното и ефикасно функциониране на СУК и за изпълнение на целите по качеството.

База за ефективно и ефикасно планиране са:

Издание: 1	15 май 2021г.	Страница 16 от 34
Ревизия: 0		



- стратегията на ръководството;
- фирмените цели;
- потребностите, изискванията и очакванията на клиентите;
- данните от наблюдение и контрол на процеси;
- данните от наблюдение и контрол на продукти;
- необходимите мерки за осигуряване на процеса на непрекъснато подобряване.

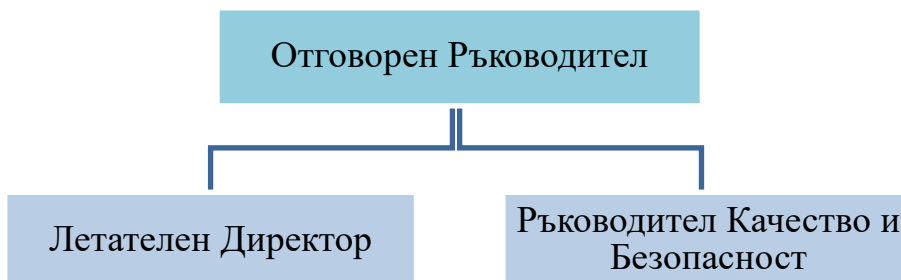
Разработените и процедурни документи създават условия за ефективно действие на Системата за управление на качеството. Прилагането на предписанията и изискванията в тези документи е гаранция за ефективното действия на СУК.

Проверка за спазването на изискванията се извършва по време на вътрешните одити.

### 3. ОРГАНИЗАЦИЯ И АДМИНИСТРАЦИЯ

Отговорният ръководител в „Съни Скай Еър“ ЕООД отговаря за всички процеси в рамките на организацията и носи пряка отговорност за цялостната дейност на „Съни Скай Еър“ ЕООД.

Делегирането на правомощия и възлагането на отговорности в „Съни Скай Еър“ ЕООД, е описано ясно и разбираемо в цялата организация. Организационната схема (Organigram) представя документално структурата на системата за управление.



„Съни Скай Еър“ ЕООД се състои като минимум от следните номинирани лица (ръководен персонал):

- Отговорен ръководител;
- Летателен директор;
- Ръководител качество и безопасност.

Персоналът приглеждава знания, умения, обучение и опит, подходящи за длъжността и е квалифициран за изпълнението на задълженията си.

За цялостен обхват и извършване на дейностите, за които „Съни Скай Еър“ ЕООД е получила удостоверение, при необходимост да бъде ангажиран и друг приемлив персонал.

Отговорностите на ръководният състав по отношение на качеството се определят както следва:

- Отговорният ръководител е отговорен „Съни Скай Еър“ ЕООД да постигне целите, които си е поставила така, както са описани в политиката по качество;

Издание: 1	15 май 2021г.	Страница 17 от 34
Ревизия: 0		

- Всеки изпълнител в „Съни Скай Еър“ ЕООД, е отговорен пред отговорния ръководител за осигуряване на функционирането на СУК в неговата сфера на дейност;
- Всеки, който е включен в дейностите на „Съни Скай Еър“ ЕООД, има собствена отговорност при извършването на своята работа.

### 3.1.1 Отговорен ръководител:

Отговорният ръководител в „Съни Скай Еър“ ЕООД отговаря за установяване и поддържане на ефективна система за управление на качеството в „Съни Скай Еър“ ЕООД, като гарантира, че всички дейности на Системата за управление на качеството са финансирани и че тези ресурси са разпределени, включително, за педприемане и въвеждане на коригиращи действия.

Отговорният ръководител:

- Назначава Ръководителя по качество, който е отговаря за въвеждането и пддържането на Системата за качество. Назначава и необходимите ръководни длъжностни лица в „Съни Скай Еър“ ЕООД;
- Осигурява достатъчно квалифициран персонал за изпълнение на планираните задачи и дейности в съответствие с приложимите изисквания;
- Гарантира, че целият персонал е информиран за правилата и процедурите, отнасящи до изпълнението на техните задължения;
- Приема и одобрява прегледа на „Съни Скай Еър“ ЕООД;
- Извършва одити по качество.

### 3.1.2.Ръководител по качество:

Основните отговорности и задължения на Ръководител СУК са:

- Да проверява чрез надзор, че стандартите, изисквани от авиационните власти и тези, определени от „Съни Скай Еър“ ЕООД, се изпълняват в рамките на Ръководствата на „Съни Скай Еър“ ЕООД;
- Да определя годишния план за одити;
- Да осигури, че програмата за гаранция на качество е коректно изготвена, приложена и поддържана както е описано в това Ръководство;
- Да координира контактите с авиационните власти.
- Да осигурява съответствие на СУК с изискванията на ISO 9001:2015;
- Да организира провеждането на вътрешни одити;
- Да контактува с клиенти и други заинтересовани страни по въпроси, свързани със СУК;
- Да организира провеждането на преглед от ръководството
- Да анализира резултатите от проведените одити и, ако това се налага, да предлага коригиращи действия и да контролира спазване на процедурата за коригиращи действия.

Ръководител СУК се одобрява от главния директор на ГД "ГВА", ако:

- е завършил курс за одитиране по ISO 19011/2011;
- е провел стаж в авиационната индустрия поне 3 години на длъжност, свързана с безопасността.

Допълнително „Съни Скай Еър“ ЕООД изисква от Ръководител СУК да има университетско ниво на образование.

### 3.1.3. Одитор по качество

Издание: 1	15 май 2021г.	Страница 18 от 34
Ревизия: 0		

Одиторите са едни от най-важните компоненти за гарантиране на успеха на СУК. Одиторът притежава високо ниво на компетентност и умения за оценка при определяне дали одитираният отговаря или не на изискванията (Форма 5).

Одиторът следва да е завършил обучение и да е одобрен за провеждане на одити.

Всеки одитор е одобрен въз основа на следните критерии:

- Изчерпателни познания за:
  - действащо законодателство;
  - съответни части от оперативни изисквания и процедури;
  - документацията за управление на организацията.
- Да не участвате в дейностите, които трябва да бъдат одитирани;
- Да има две години опит в авиацията;
- Да е преминал обучение по техники на одита.

В „Съни Скай Еър“ ЕООД има двама одитори, притежаващи сертификат по ISO 9011:2015 - Ръководител по качеството и Отговорния ръководител.

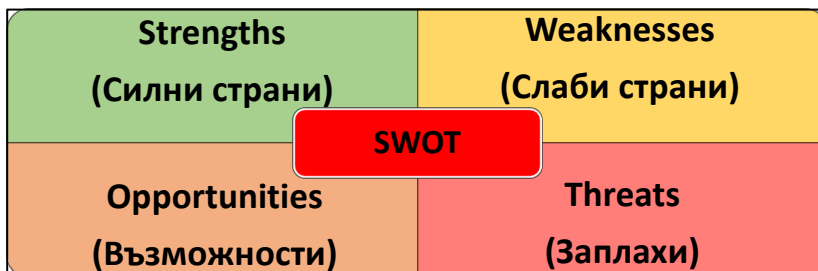
Одиторът на „Съни Скай Еър“ ЕООД има следните правомощия, задължения и отговорности:

- да извършва одити и инспекции в съответствие с определените процеси;
- да оценява въпроси и процедури за управление на безопасността (когато е приложимо);
- да оценява съответствието на Организацията с програмата за гаранция на качеството;
- издава доклад за констатации и несъответствия,
- издава изискване за коригиращи действия (Форма 4 в Приложение);
- води предупредителната и заключителни срещи.

Когато се ползат услугите на външен одитор, Ръководителят на СУК извършва оценка на квалификацията му, като ползва критериите, валидни за вътрешен одитор.

### 3.2 Дейности, свързани с политиката и стратегията на „Съни Скай Еър“ ЕООД:

С цел постигане на максимална ефективност, определяме факторите и обстоятелствата, които са от значение за крайната цел и стратегическата насоченост на „Съни Скай Еър“ ЕООД. За да се реализират успешно резултатите ще използваме метода SWOT анализ (фиг.по-долу).



SWOT анализът е метод за стратегическо планиране и е полезен инструмент за разбиране на различни ситуации и вземане на решения. SWOT анализът е метод и за планиране.

SWOT анализът е начин за лесно визуализиране на силните и слабите страни, възможностите и заплахите, за да се онагледят как се извършва всяка дейност и какво може да застраши успеха и.

**Силни страни:** Силните страни включват всичко, което може да формира конкурентно предимство. Пример за силна страна в „Съни Скай Еър“ ЕООД е предоставянето на качествена услуга, локацията на летателната площадка и добрата репутация.

**Слаби страни:** Слабите страни включват всичко, което може да повлияе негативно върху конкурентното предимство, като неправилно или некачествено управление или недостиг на ресурси.

**Възможности:** външни фактори на средата, които допринасят до успешно реализиране на работните процеси, като промени в технологията, пазарите, държавните регулации, социални промени, промяна в стила на живот.

При разглеждане на възможностите следва да се анализират слабите страни и да се проучат нови възможности чрез елиминирането на слабостите.

**Заплахи:** Това са външни фактори върху които не са под контрола на ръководството на дружеството. Заплахите могат да дойдат по линия на промени в потребителските предпочитания, или на държавни регулации.

## 4. ПРОГРАМА ЗА ГАРАНЦИЯ НА КАЧЕСТВОТО

Програмата за гаранция на качество включва всички планирани и систематични действия, необходими да се провери дали всички дейности в „Съни Скай Еър“ ЕООД са извършвани съгласно приложимите изисквания, стандарти и процедури. Обхватът на системата за качество осигурява контрол за спазване изискванията при провеждане на обучения за придобиване и поддържане на квалификация на пилоти и инструктори на пилоти на свръх леки въздухоплавателни средства и издаването на удостоверение за завършено обучение.

Обучението се извършва по програми, одобрени от ГД ГВА като дейността е отразена в издаденото от ГД ГВА удостоверение за дейността на „Съни Скай Еър“ ЕООД съгласно чл. 5 ал. 1 т. 1 и т. 3 на Наредба Н-1 на МТИТС за прилагане на чл. 119е от ЗГВ - обучение за издаване на свидетелства за правоспособност на пилоти NPPL(M) – клас(A) и поддържане на квалификацията им и обучение за вписване в свидетелството за правоспособност на пилоти NPPL(M) на FI(M) – клас (A) и поддържане на тази квалификация.

Програмата за гаранция на качество е съставна част от СУК и включва следното:

- ръководител по качество;
- система за проследяване (включително инспекции/надзор и одити по качество);
- оценка на управлението.

### 4.1 Система за надзор

Целта на надзора в СУК е да проучва и преценява ефективността на системата, така че да осигурява изпълнението на определената политика по качество и стандартите в дейността.

Издание: 1	15 май 2021г.	Страница 20 от 34
Ревизия: 0		

Надзорът е базиран на инспекции по качеството, одити, коригиращи действия, обратна връзка и последващи действия.

Всички дейности на „Съни Скай Еър“ ЕООД са обект на системата за надзор чрез одити и/или инспекции и наблюдения за тяхното качество.

**Надзорът е организиран в Инспекции/Наблюдения, чието Основно предназначение е:**

- Да се обследва конкретен случай/действие/документ и др. с цел да се провери дали приета процедура или изискване са следвани по време на изпълнението и дали изискваният стандарт е постигнат.

**Одит на качеството** е систематично и независимо сравнение на начините по които се извършват дейностите на „Съни Скай Еър“ ЕООД и описаните в процедурите начини, по които те трябва да се прилагат.

Основно предназначение на одита по качество е да определи по един обективен начин възможните отклонения от практики и процедури, преди тези отклонения да доведат до нежелани събития.

Всеки одит трябва да включва най-малко следните елементи:

- Изложение обясняващо сферата на одит;
- План за одит;
- Въпросник по одита;
- Анализ и класифициране;
- Изискване за коригиращо действие;
- Коригиращо действие;
- Проследяване на коригиращо действие;
- Затваряне на одита.

## 4.2 Процедури по одит на качеството

Програма за гаранция на качеството е организирана в годишен план за одити.

Годишният план за одити определя дейностите на „Съни Скай Еър“ ЕООД, които се одитират в рамките на календарната година. Годишният план за одити се изготвя през последния месец на изтичащата година като с него се обхваща цялостната предстояща на компанията дейност, отчитайки и недостатъците, констатирани през предходната година. Поради размера и характера на организацията и за по-голяма гъвкавост, одитите се планират на тримесечна база, като в периода могат да бъдат извършвани и непланирани одити. Ръководителят по качество може също така и да увеличава честотата на одити.

No	Обект на проверката	Месец											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Обхват на одобрението, валидност, промени.												x
2	Политика за безопасност и процедури за подобряване на безопасността.								x				
3	Система за управление на качеството.. Документация на системата.								x				
4	Отговорности на ръководния персонал за безопасността.					x							
6	Програма за обучение. Процедури и стандарти на обучение.								x				

7	Ръководство за управление на безопасността. Съответствие с приложимите изисквания.								x				
8	Въздухоплавателни средства за обучение.		x										
9	Летища, летателни площадки. Съответствие с приложимите изисквания.												x
10	Процедури за мониторинг на качеството.		x										x
11	Съответствие на обучението с одобрените програми.		x										x

#### 4.2.1 Уведомление за одит

Всеки одит започва след изпращане на уведомление до ръководителя на направлението (Форма 1 в Приложение). Уведомлението съдържа обща информация за целта на одита и плана за одита и дата на предварителната среща.

##### План на одита

Планът за одити включва за всеки одит най-малко следното:

1. Обхват на одита;
2. Разписание на одита;
3. Одитор;
4. Специални изисквания за одита.

При планирането на всеки одит ръководителят по качеството предвижда наличието на всички мерки, гарантиращи независимост на одита.

#### 4.2.2 Предварителна среща

Преди започване на одита е важно ръководителят на звеното, което се одитира, да бъде наясно какво е планирано, в какъв период ще се проведе одита и как и кога ще бъдат съобщени резултатите от одита (Форма 2 в Приложение).

По време на предварителната среща, одиторът запознава одитирания с **обхвата** на конкретния одит, който включва следното:

- Звено или дейност, които ще бъдат одитирани;
- Предмета на одита - Кой документи, процеси и процедури ще бъдат проверявани;
- Какви доказателствени материали ще бъдат събрани;
- Обсъждат се всички въпроси, касаещи одита.

*Забележка: При провеждане на одит от външен одитор, той следва да подпише декларация за поверителност и неразгласяване на резултатите от одита до трети лица.*

#### 4.2.3 Провеждане на Одит

Важна цел на одита е да се обхванат всички предмети на одита, определени в плана.

Ако в процеса на провеждане на одита се открият елементи, които излизат от рамките на плана за одит, но е необходимо да се проследят, водещият одитор може да преценява, че е необходима промяна в разписанието. Промяната се обсъжда с одитирания.

За да бъде ефективен одита се използват техники, като:

Издание: 1	15 май 2021г.	Страница 22 от 34
Ревизия: 0		

- използване на контролни карти (чек-листове);
- провеждана интервю с одитираните;
- проверка на съответен образец от записи;
- проследяване на съответните дейности;
- съхранение на документи;
- формално и стандартно записване.

По време на одита одиторът следва:

- да се придържа към обхвата на одит;
- да спазва изискванията на съответния одит;
- да записва нещата по одита в стандартни форми;
- да съхранява документите на одита.

#### 4.2.4 Заключителна среща

Водещият одитор провежда заключителна среща. Той използва тази среща за:

- обзор на резултатите и представянето им на одитирания ръководител;
- събира допълнително представена от одитирания информация;
- дискутира коригиращи действия (ако е приложимо);
- коментира всяко несъгласие, породено между одитора и одитирания;
- уточняване на сроковете за изпълнение на коригиращите действия.

В случай на открити несъответствия, **които представляват Риск по отношение на безопасността** несъответствието трябва веднага да се коригира.

#### 4.2.5 Доклад за одит

Всеки резултат от одита, базиран на фактически доказателства, се записва в доклада за одит. Изложението на фактите трябва да е ясно, кратко и разбираемо. Ако одитът не открие отклонения, се изготвя само доклад с изложение „пълно съответствие без отклонения”. Завършеният доклад за одит (Форма 3 в Приложение) служи за оценка и формулиране на изисквания за коригиращи действия.

Откритите несъответствия се записват в доклада от одита, като се посочват основанията за несъответствията - документ, стандарт, процес, процедура, като несъответствията се класифицират.

#### 4.2.6 Изискване за коригиращи действия

Когато в процеса на одита са открити несъответствия, одиторът изготвя искане за коригиращи действия. То трябва да съдържа:

- анализ на несъответствието и класификацията му;
- посочване на отговорен ръководител за изпълнение на коригиращи действия;
- определяне на срок за представяне на коригиращи действия.

Водещият одитор не конкретизира коригиращите действия. Той може да представи общи препоръки или указания за приемливи такива.

Издание: 1	15 май 2021г.	Страница 23 от 34
Ревизия: 0		

Основното предназначение на коригиращите действия е възстановяване на съответствието с политиката по качество. Ръководителите на звената, които се одитират, носят пълната отговорност за прилагането на коригиращите действия.

За всяка квалификация (освен наблюдение) водещият одитор определя период за изпълнение на коригиращи действия. Времената, показани в таблицата, трябва да бъдат взети под внимание.

Класификацията на несъответствията се основава на оценка на риска и нивата могат да бъдат определени, както следва:

Ниво 1: Безопасността е непосредствено застрашена и съответната операция може да бъде прекратена до отстраняване на причината, довела до несъответствието (неприемливо ниво на риска). Препоръчва се в тези случаи термина „незабавно“ да се тълкува като отстраняване на причините за несъответствието в рамките на максимум 48 часа.

Ниво 2: Безопасността може да бъде засегната, като след оценка на риска, несъответствието се определя като „приемливо“, но несъответствието трябва да бъде отстранено в рамките 30 дни.

Наблюдение: Малко е вероятно безопасността да бъде засегната, отклонението е незначително и е „приемливо“ и не изискват коригиращи действия, но вниманието е насочено с цел да не се допусне тези отклонения да прерастнат в по-висока категория.

Класификация	Препоръчителни максимални срокове за прилагане на коригиращи действия
Ниво 1 - Безопасността е непосредствено застрашена	Необходими са незабавни коригиращи действия До 48 часа
Ниво 2 - Безопасността може да бъде засегната	До 30 дни
Наблюдение - Малко е вероятно безопасността да бъде засегната	Не се изискват коригиращите действия

#### 4.2.7 План за коригиращи действия

Планът за коригиращи действия се представя на одитора в установения и включва най-малко: 15 дни.

- причината за несъответствието;
- кратко описание на коригиращите действия за елиминиране на несъответствието и срок;
- кратко описание на действията за предотвратяване на повторна проява на несъответствието.
- процедурите за ефективно прилагане и проследяване на коригиращите действия.

Одиторът оценява прана за коригиращи действия и уведомява писмено одитирания за неговата приемливост или го връща за корекция в 10-дневен срок след получаването му.

#### 4.2.8 Завършване на одита

Одита се счита за завършен когато:

- Ако в доклада от одита е записано, че не са открити отклонения.
- Ако всички изисквания за коригиращи действия са изпълнени и проследени;

Завършването на одита трябва да се документира в съответната част на годишния план за одити.



Процедурата за извънпланов одит е същата, като при плановия с изключение на елементите - обсъждане на плана за одит с одитираните и съгласуване на разписание за одита.

Извънпланов одит може да се инициира от Отговорния ръководител или от Ръководителя по качество.

#### **4.2.9 Записи по одити**

Записите от одитите включват следното:

- годишен план за одити;
- план за одита;
- протокол от предварителната среща;
- попълнените чек-листове и събраните доказателства;
- доклад за одита;
- искане за коригиращи действия;
- плана за изпълнението на коригиращите действия;
- всички документи събрани в процеса на одита.

Всички записи от одита се съхраняват в отдела СУК.

## **5. ОБУЧЕНИЕ ПО КАЧЕСТВО И КОМУНИКАЦИЯ ПО КАЧЕСТВО**

### **5.1 Обучение по качество**

Всеки служител на „Съни Скай Еър“ ЕООД преминава обучение по СУК, предоставено от Ръководителя по качество.

Ефективното управление на качеството не може да бъде постигнато единствено чрез стриктно спазване на политиките и процедурите. Обучението по качеството допълва политиките, процедурите и процесите на организацията, в подкрепа на усилията за достигане на високо качество на предлаганите услуги.

Целта на цялото обучение е да осигури на служителите умения и знания за безопасно и качествено изпълнение на задълженията им.

Обучението е първоначално и опреснително, за целия състав и за Ръководителите. Предвижда се и ежегодно обучение за целия персонал.

#### **5.1.1 Програми за обучение**

Програмата за обучение трябва да бъде съобразена с нуждите на ролята на индивида. Например нивото и дълбочината на обучение за ръководителите ще бъдат по-обширни, отколкото за персонала, пряко ангажиран с доставката на продукта или услугите на организацията.

Също така е важно да се определи подходящият метод за провеждане на обучение. Качествата на Ръководител СУК и неговите преподавателски умения и опит оказват значително влияние върху ефективността на проведеното обучение.

Ръководителят по качеството е отговорен за осигуряването на подходяща програма за обучение. Това включва предоставяне на подходяща информация, свързана с конкретни въпроси по качеството и контрола върху него, които организацията среща.

Издание: 1	15 май 2021г.	Страница 25 от 34
Ревизия: 0		

За проведеното обучение се поддържат записи на обучението, като се извършват периодични прегледи на програмата за обучение, за да се гарантира, че тя остава актуална и ефективна.

### Програмата за първоначално обучение

На целия състав включва:

- структура на организацията и отговорности и задължения на ръководството и Ръководител СУК;
- цели и обхват на системата за качеството;
- управление на качеството и принципи;
- политика по качеството;
- ресурсите, необходими за постигане на целите;
- методи за измерване на процесите – инспекции, одити.

В допълнение за ръководителите:

- програма за гаранция на качеството - процедури за провеждане на одити;
- резултати, доклади, несъответствия, причини, коригиращи действия, отстраняване на несъответствия;
- записи в системата за качеството;
- обучения в системата за качество;
- потребностите и очаквания на клиентите;
- оценка на управлението и непрекъснато усъвършенстване, процес за постоянно подобрене на СУК;
- планиране на аварийно реагиране.

Обучението се провежда в началото на започване на дейността и обикновено е присъствено, в офис на фирмата е с продължителност от един учебен ден.

### Периодичното обучение

Периодичното обучение трябва да се съсредоточи върху промените в политиките, процесите и процедурите и да откроява всички специфични въпроси, свързани с качеството. Предназначено е за опресняване на знанията, придобити първоначално и за запознаване с изводите, придобити текущо от практиката.

Програмите за периодично обучение повтарят, описаните по-горе теми и се представят в кратка презентация, последвана от дискусия в класната стая.

Ръководството и целият персонал ще преминават периодично обучение веднъж на всеки 3 календарни години. Продължителността е в рамките на 4 учебни часа.

Предвижда се и **ежегодно фирмено обучение** с персонала, под формата на семинари, на което ще бъдат обсъждани текущи резултати от проведени одити по качество или, ако има промяна в нормативната уредба и съответните промени в системата за управление на качеството. Обучението е предвидено да се провежда в рамките на 2 учебни часа.

## 5.2 Комуникация по качеството

Комуникацията по качеството има за цел:

- Гарантира, че персоналят е напълно информиран относно мерките, които се предприемат за повишаване на качеството;
- Гарантира, че персоналят е информиран за дейностите по управление на качеството;
- Предава навреме критична за състоянието на качеството информация;

Издание: 1	15 май 2021г.	Страница 26 от 34
Ревизия: 0		

- Предава информация, относно мерките за контрол на качеството;
- Предоставя информация за нови или изменени процедури за качество;
- Предоставя обратна връзка , относно предприетите действия за справяне с установените несъответствия.

Поради характера и размера на „Съни Скай Еър” ЕООД комуникацията се осъществява чрез провеждане на срещи или курсове за обучение. Най-често използваните методи за вътрешна комуникация включват презентации на системата за качество.

### 5.2.1 Преглед на ръководството

Ефективността на дейностите по контрола на качеството се представя в Доклада за оценка на качеството, изготвен от Ръководител СУК и представен на Отговорният Ръководител на среща, на която присъстват всички ръководители.

В доклада е представен анализ на дейността през изтеклата година, като дневен ред на срещата включва, но не се ограничава до следните точки:

- Състояние на одиторската дейност и Резултати от вътрешен и външен одит;
- Брифинг за състоянието на откритите констатации или предложените действия;
- Статус или коригиращите мерки;
- Нужди на фирменото обучение;
- Предстоящи промени, които могат да повлияят на операцията;
- Промени в регулаторната политика или законодателството в областта на гражданското въздухоплаване;
- Обратна връзка;
- Всеки друг проблем.

За проведената среща се съставя протокол за взети решения, който се съхранява в документацията на СУК.

Методите за външна комуникация е под формата на срещи или кореспонденция с ГД ГВА, относно промените в документацията. Важно е информацията да се представя по начин, който получателите могат да разберат.

## 6. ПРОЦЕДУРИ ЗА КОНТРОЛ НА ДОКУМЕНТАЦИЯТА

Всеки документ в „Съни Скай Еър” ЕООД е обект на процедура за контрол на документи, за да се осигури тяхното:

- одобрение;
- съответствие;
- квалификация за конфиденциалност, ако е необходимо;
- контрол на допълненията и ревизиите;
- съответното разпространение.

Документацията, отнасяща се към системата за управление на качеството на „Съни Скай Еър” ЕООД включва основно следните записи:

- Система по качество;
- Кореспонденция и други с организации, имащи отношение към дейността;
- Заповеди за назначаване на комисии за разследване на авиационни инциденти;
- Програми и протоколи от обучение по СУ;
- Материали и документация за резултатите от планирани и извънредни одити, отчетност за изпълнени коригиращи и последващи дейности;

Издание: 1	15 май 2021г.	Страница 27 от 34
Ревизия: 0		

➤ Протоколи от проведени срещи, включително и прегледа на Ръководството по СУ.

В „Съни Скай Еър” ЕООД е въведена система на отчетност по отношение на съхранение, достъп, проследимост, възстановимост и периоди на съхранение на всякакъв вид информация, имаща отношение към качеството и безопасността в дейността на компанията.

Цялата документация, в това число - всички записи, отнасящи се до контрола на качеството, представляват архив на Системата за управление на качеството.

Ръководствата се издават в два оригинални, еднообразни, контролирани екземпляра - един за фирмата и един за ГД ГВА. Не е допустима работа с оригинални документи без разрешението на Ръководителят по качеството.

Оригинали на документацията в системата за управление на качеството се съхраняват в офиса на фирмата, на хартиен носител.

За да се предотврати загуба или повреда на документи са осигурени копия на електронен носител, идентични с хартиения оригинал.

Отговорен за функциониране на системата за управление на качеството, както и за поддържане в актуално състояние на цялата документация е Ръководителят по качеството. Той е длъжен да информира персонала на фирмата за всяка промяна, след одобрението и от ГД ГВА, да замени съответните страници, в съхранявания на хартиен носител оригинал, както и да проследи идентичността на текущата версия на електронните носители.

Документацията на електронни носители (обикновено, съхранявани отделно от мястото на съхранение на хартиените) служи и за възстановяване на данните, ако е необходимо.

Актуалните оригинали на документите се съхраняват за срок до промяната им и в срок от 3 години след прекратяване дейността на организацията.

Ако някой потребител изтегли или отпечата ръководство, публикувано на интернет-страницата на фирмата за лична употреба, отговорността на потребителя е да гарантира, че ръководството е актуално, преди да бъде използвано.

Състоянието на хартиените ръководства се контролира спрямо съдържанието на електронните носители и тези, публикувани на интернет-страницата на фирмата, за да се гарантира, че се използва текущата версия на ръководствата.

Отговорността на целия персонал е да провери дали използваната от тях документация/ информация е актуална.

## **ПРИЛОЖЕНИЯ:**

**Форма 1:** Уведомление за одит

**Форма 2:** Протокол от предварителна среща

**Форма 3:** Доклад от одит

**Форма 4:** Искане за коригиращи действия

**Форма 5:** Разрешение за одитор

Издание: 1	15 май 2021г.	Страница 28 от 34
Ревизия: 0		