



**БУЙРУК  
ПРИКАЗ**

15-июль 2023 г. № 448/п

Бишкек ш.  
г.Бишкек

**Об утверждении Инструкции  
по процедурам сертификации и надзора за деятельностью эксплуатантов  
воздушного транспорта Кыргызской Республики в области системы  
менеджмента качества**

В целях осуществления процессов сертификации эксплуатантов воздушного транспорта и постоянного надзора за деятельностью эксплуатантов воздушного транспорта Кыргызской Республики в области системы менеджмента качества и согласно абзацу 3 пункта 14 главы 5 и абзацу 3 пункта 23 главы 7 Положения о Государственном агентстве гражданской авиации при Кабинете Министров Кыргызской Республики от 12 июля 2022 года №381, **приказываю:**

1. Утвердить Инструкцию по процедурам сертификации и надзора за деятельностью эксплуатантов воздушного транспорта Кыргызской Республики в области системы менеджмента качества согласно Приложению 1.

2. Инспекторскому составу Государственного агентства гражданской авиации при Кабинете Министров Кыргызской Республики, задействованному в процессе сертификации и постоянного надзора за деятельностью эксплуатантов воздушного транспорта Кыргызской Республики, принять настоящий приказ к руководству в практической деятельности и к исполнению.

3. Жошкину В.В., главному инспектору отдела аэронавигации и БПЛА Государственного агентства гражданской авиации при Кабинете Министров Кыргызской Республики, обеспечить:

- размещение настоящего приказа на интернет-ресурсе Государственного агентства гражданской авиации при Кабинете Министров Кыргызской Республики;

- доведение настоящего приказа до сведения инспекторского состава Государственного агентства гражданской авиации при Кабинете Министров Кыргызской Республики, эксплуатантов воздушного транспорта Кыргызской Республики.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на Палашкина Д.Ю., начальника Управления Государственной инспекции по безопасности полётов и авиационной безопасности Государственного агентства гражданской авиации при Кабинете Министров Кыргызской Республики.

**ВРИО директора**



**Д.К. Бостонов**

**Визы:**

Начальник УГИ БП и АБ



Д.Ю. Палашкин

Начальник УПП и КР



Б.А. Джумалиев

Главный инспектор ОЛЭ



В.В. Аксёнов



БУЙРУК  
ПРИКАЗ

2023.ч. 15-июль № 448/б

Бишкек ш.  
г.Бишкек

**Сапаттуу башкаруу түзүмүнүн чөйрөсүндө  
Кыргыз Республикасынын аба транспортун  
пайдалануучуларынын иш аракеттерин тастыктамалоо  
жана көзөмөлдөө жол-жоболору боюнча  
Нускаманы бекитүү жөнүндө**

Сапаттуу башкаруу түзүмүнүн чөйрөсүндө Кыргыз Республикасынын аба транспортун пайдалануучуларынын иш аракеттерин тастыктамалоо жол-жоболорун ишке ашыруу жана аба эксплуатанттарынын иш аракеттерине туруктуу көзөмөл жүргүзүү максатында жана 2022-жылдын 12-июлундагы №381 Кыргыз Республикасынын жарандык авиация мамлекеттик агенттиги жөнүндөгү Жобосунун 3-абзацынын 14-пунктунун 5-бөлүмүнө жана 3-абзацынын 23-пунктунун 7-бөлүмүнө ылайык, **буйрук кылам:**

1. 1-Тиркемеге ылайык, сапаттуу башкаруу түзүмүнүн чөйрөсүндө Кыргыз Республикасынын аба транспортун пайдалануучуларынын иш аракеттерин тастыктамалоо жана көзөмөлдөө жол-жоболору боюнча Нускама бекитилсин.

2. Кыргыз Республикасынын Министрлер Кабинетине караштуу жарандык авиация мамлекеттик агентствосунун сапаттуу башкаруу түзүмүнүн чөйрөсүндө Кыргыз Республикасынын аба транспортун пайдалануучуларынын иш аракеттерин тастыктамалоо жана туруктуу көзөмөлдөө жол-жоболоруна ишке аракеттерге тартылган Текшерүүчүлөрдүн курамына, тажырыйбалык иш аракеттерде жана аткарууда бул буйрукту жетекчиликке алсын.

3. Кыргыз Республикасынын Министрлер Кабинетине караштуу жарандык авиация мамлекеттик агентствосунун УУА жана аэронавигация бөлүмүнүн башкы текшерүүчүсү В.В. Жошкинге:

- бул буйрукту Кыргыз Республикасынын Министрлер Кабинетине караштуу жарандык авиация мамлекеттик агентствосунун интернет булактарына жүктөсүн;



- бул буйрукту Кыргыз Республикасынын Министрлер Кабинетинин жарандык авиация мамлекеттик агенттигинин текшерүүчүлөр курамынын жана Кыргыз Республикасындагы аба транспортунун эксплуатанттарынын назарына жеткирилсин.

4. Бул буйруктун аткарылышын көзөмөлдөө Кыргыз Республикасынын Министрлер Кабинетинин жарандык авиация мамлекеттик агенттигинин Учуулардын коопсуздугу жана авиациялык коопсуздук боюнча мамлекеттик инспекция башкармалыгынын жетекчиси Д.Ю. Палашкинге жүктөлсүн.

**Директордун милдетин  
убакытлуу аткаруучу**

**Д.К. Бостонов**

**Визалар:**

УКжАКМИ жетекчиси

Д.Ю. Палашкин

УКжКИ жетекчиси

Б.А. Джумалиев

УЭБ башкы текшерүүчүсү

В.В. Аксёнов



Приложение 1  
к приказу Государственного агентства  
гражданской авиации при Кабинете Министров  
Кыргызской Республики  
от 15 июня 2023 года №448.



**Инструкция  
по процедурам сертификации и надзора за деятельностью эксплуатантов  
воздушного транспорта Кыргызской Республики в области системы  
менеджмента качества**

**I. Общие положения**

1. Инструкция по процедурам сертификации и надзора за деятельностью эксплуатантов воздушного транспорта Кыргызской Республики в области системы менеджмента качества (далее – Инструкция) разработана в соответствии с положениями Руководства по выдаче сертификата эксплуатанта воздушного транспорта Кыргызской Республики, Руководства по процедурам постоянного надзора за деятельностью эксплуатантов воздушного транспорта Кыргызской Республики и Руководства по процедурам продления сертификата эксплуатанта воздушного транспорта Кыргызской Республики, утвержденных приказом Государственного агентства гражданской авиации при Кабинете Министров Кыргызской Республики от 16 февраля 2023 года №130/п.

2. Положения настоящей Инструкции применяются инспекторами Органа гражданской авиации в процессе сертификации эксплуатантов воздушного транспорта Кыргызской Республики и в процессе осуществления мероприятий по надзору за деятельностью эксплуатантов воздушного транспорта Кыргызской Республики.

3. Целью настоящей Инструкции является предоставление должностным лицам (инспекторам) и представителям эксплуатанта воздушного транспорта Кыргызской Республики перечня действий (шагов), которые необходимо выполнить при осуществлении процесса проверки или оценки:

- руководящего документа, регламентирующего систему менеджмента качества эксплуатанта воздушного транспорта Кыргызской Республики;

- применяемой системы менеджмента качества у эксплуатанта воздушного транспорта Кыргызской Республики в рамках сертификации эксплуатанта воздушного транспорта Кыргызской Республики;

Также целью настоящей Инструкции является предоставление должностным лицам (инспекторам) и представителям эксплуатанта воздушного транспорта Кыргызской Республики перечня действий (шагов), которые необходимо выполнить при осуществлении мероприятий в рамках постоянного надзора за деятельностью эксплуатантов воздушного транспорта Кыргызской Республики.

## **II. Технология проведения оценки/аудита/надзорных мероприятий системы менеджмента качества**

4. Технология проведения аудита Системы менеджмента качества (далее – СМК) в общем включает в себя следующие операции:

- проверка наличия документов;
- проверка наличия документов на адекватность;
- проверка выполнения требований документов;
- фиксация несоответствий;
- составление отчёта.

5. В результате своей работы проверяющий инспектор должен получить у проверяемого однозначные ответы на вопросы, закрепленные в Контрольной карте по информации об оценке функционирования проверяемых процессов и процедур системы менеджмента качества.

Методом работы проверяющего инспектора являются:

- Наблюдение;
- Опрос;
- Доказательство;
- Анализ;
- Оценивание.

6. Проверка наличия документов СМК предусматривает:

- проверку наличия актуализированного, утвержденного руководителем и согласованного со службой качества (структурного подразделения по вопросам Системы менеджмента качества) перечня документов СМК, обязательных для применения в проверяемом подразделении эксплуатанта воздушного транспорта или юридического лица, подавшего официальное заявление на сертификацию;

- проверку наличия документов в соответствии с утвержденным перечнем;

- проверку условий хранения документов СМК;



- проверку выполнения функций поддержания документов СМК в рабочем состоянии уполномоченным лицом.

7. Проверка соответствия документов СМК установленным требованиям предусматривает:

- проверку правильности оформления документов СМК;
- проверку возможности идентификации документов СМК;
- проверку актуализации документов СМК;
- проверку адекватности содержания документов СМК установленным требованиям у эксплуатанта воздушного транспорта или юридического лица, подавшего официальное заявление на сертификацию;
- проверку полноты изложения процедур в документах СМК;
- проверку адресности документов СМК.

8. Проверка выполнения требований документов СМК предусматривает:

- проверку соответствия деятельности проверяемого подразделения и её результатов запланированным в Системе менеджмента качества мероприятиям (ознакомление с данными о качестве);
- беседы с сотрудниками проверяемого подразделения;
- визуальное ознакомление с состоянием:
  - а) регистрируемых данных;
  - б) оборудования и средств измерений;
  - в) рабочих мест;
  - г) проверку факта обучения персонала при внедрении новых документов СМК.

9. Фиксация несоответствий предусматривает:

- обнаружение, идентификацию и регистрацию несоответствий;
- классификацию несоответствий по их значимости;
- протоколирование несоответствий.

10. Составление отчета предусматривает:

- сбор и обработку необходимых материалов;
- подготовку, обсуждение и принятие заключения по аудиту;
- составление и утверждение отчёта.

### **III. Порядок проведения оценки /аудита и надзорных мероприятий**

11. Процесс оценки, аудита и надзорных мероприятий производится инспектором или инспекторами Органа гражданской авиации по направлению "Система менеджмента качества".

12. Проведение оценки/аудита или надзорных мероприятий осуществляется по материалам и данным, предоставленным заинтересованным физическим или юридическим лицом или представителем



эксплуатанта воздушного транспорта Кыргызской Республики в течение процесса сертификации или в процессе осуществления мероприятий постоянного надзора за деятельностью эксплуатанта воздушного транспорта Кыргызской Республики.

13. По результатам проведения оценки, аудита или надзорных мероприятий инспектором (ми) Органа гражданской авиации выносятся положительное или отрицательное заключение к представленному документу, применяемой системы менеджмента качества или аудита в рамках постоянного надзора за деятельностью эксплуатанта воздушного транспорта Кыргызской Республики.

14. Текст замечаний печатается шрифтом "Times New Roman" на стандартных листах бумаги формата А4.

15. К замечаниям могут быть приложены дополнительные документы (копии) из числа предоставленных к оценке/аудита или надзорных мероприятий, затребованных проверяющим (ми) инспектором (ми) Органа гражданской авиации.

16. В замечаниях отмечается несоответствия, аспекты для улучшения, проблемные области в пятой (5) колонке Контрольной карты по информации об оценке функционирования проверяемых процессов и процедур Системы менеджмента качества.

17. После завершения оценки, аудита или надзорных мероприятий руководитель юридического лица или эксплуатанта воздушного транспорта Кыргызской Республики извещается о выявленных замечаниях Инспекторским предписанием Органа гражданской авиации.

18. На основании замечаний руководитель юридического лица или эксплуатанта воздушного транспорта Кыргызской Республики разрабатывает План корректирующих действий, устраняет выявленные замечания и предоставляет необходимую документацию повторно к оценке.

19. В случае отсутствия замечаний выносится положительное заключение, о чем руководитель юридического лица, эксплуатанта воздушного транспорта уведомляется в письменной форме.

20. Хранение предоставленной документации осуществляется ответственным лицом (куратором) эксплуатанта воздушного транспорта Кыргызской Республики.

#### **IV. Применяемая Контрольная карта (Вопросник)**

21. Контрольная карта (Вопросник) – анкета, используемая проверяющим (ми) инспектором (ми) для предварительной оценке состояния проверяемого объекта.

22. Использование Контрольной карты (Вопросника) позволяет:

- сократить основное время проведения аудита;
- вовлечь в проведение оценки/аудита и ли надзорных мероприятий руководителя проверяемого подразделения;
- привлечь к работе специалистов, аудиторов, проверяющих инспекторов, не имеющих достаточного практического опыта.

23. Для того, чтобы проверяющий инспектор (ы) могли проводить оценку, аудит и надзорные мероприятия последовательно и при этом не забывать основные задачи оценки, аудита и надзорных мероприятий ниже приведена Контрольная карта по информации об оценке функционирования проверяемых процессов и процедур системы менеджмента качества при помощи которой и осуществляется оценка, аудит и надзорные мероприятия.

**Контрольная карта  
по информации об оценке функционирования проверяемых процессов и  
процедур системы менеджмента качества**

Общие данные	Данные, которые заполняются инспектором
Наименование эксплуатанта воздушного транспорта КР/юридического лица:	
Место нахождения (адрес) эксплуатанта воздушного транспорта КР/юридического лица:	
ФИО проверяющего (их) инспектора (ов):	
Период проверки (указать дату (ы)):	
Оцениваемая область (и)/аспект (ы):	
ФИО руководителя по качеству эксплуатанта ВТ или юридического лица:	
Цель проверки:	



№	Области, подлежащие проверке	Ссылка на документ эксплуатанта воздушного транспорта или юридического лица (заполняется представителем эксплуатанта ВТ)	Свидетельства соответствия (заполняется проверяющим инспектором-аудитором)	Несоответствия/Аспекты для улучшения/Проблемные области (заполняется проверяющим инспектором-аудитором)
1	2	3	4	5
<b>КОНТЕКСТ ЭКСПЛУАТАНТА ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА/ОРГАНИЗАЦИИ ЮРИДИЧЕСКОГО ЛИЦА</b>				
1	Определил (а) ли эксплуатант ВТ/организация внешние и внутренние факторы, которые относятся к ее назначению и ее стратегическому направлению и которые оказывают воздействие на ее способность достигать намеченного (-ых) результата (-ов) ее системы менеджмента качества?			
2	Осуществляет ли эксплуатант ВТ/организация мониторинг и анализ информации, касающейся этих внешних и внутренних факторов?			
<b>ПОНИМАНИЕ ПОТРЕБНОСТЕЙ И ОЖИДАНИЙ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН</b>				
3	Определил ли эксплуатант ВТ/организация:			
а)	заинтересованные стороны, которые имеют отношение к системе менеджмента качества			
б)	требования этих заинтересованных сторон, которые относятся к системе			



	менеджмента качества?			
4	Осуществляет ли эксплуатант ВТ/организация мониторинг и анализ информации, касающейся этих заинтересованных сторон и их соответствующих требований?			
<b>ОПРЕДЕЛЕНИЕ ОБЛАСТИ ПРИМЕНЕНИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА</b>				
5	Определил (а) ли эксплуатант ВТ/организация границы и применимость системы менеджмента качества, чтобы установить её область применения?			
6	Доступна ли и поддерживается в виде документированной информации область применения системы менеджмента качества у эксплуатанта ВТ/ в организации?			
7	Определил (а) ли эксплуатант ВТ/организация виды охватываемых услуг?			
8	Определил (а) ли эксплуатант ВТ/организация неприменимые области применения системы менеджмента качества?			
<b>СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА И ЕЁ ПРОЦЕССЫ</b>				
9	Определил (а) ли эксплуатант ВТ/организация процессы, необходимые для системы менеджмента качества, и их применение внутри организации, в том числе:			
a)	- требуемые входы и ожидаемые выходы			

	этих процессов;			
б)	- последовательность и взаимодействие этих процессов;			
в)	- критерии и методы (включая мониторинг, измерения и соответствующие показатели пригодности), необходимые для обеспечения результативного функционирования этих процессов и управления ими;			
г)	- ресурсы, необходимые для этих процессов;			
д)	- обязанности и полномочия в отношении этих процессов;			
е)	- риски и возможности?			
10	Осуществляет ли эксплуатант ВТ/организация оценку этих процессов внедрение любых изменений, необходимых для обеспечения того, чтобы эти процессы достигали своих намеченных результатов?			
11	Улучшает ли эксплуатант ВТ/организация процессы и систему менеджмента качества?			
12	Поддерживает ли эксплуатант ВТ/организация документированную информацию для:			
а)	- поддержки функционирования ее процессов;			

б)	- обеспечения уверенности в том, что процессы выполняются так, как было запланировано?			
<b>ЛИДЕРСТВО</b>				
13	Демонстрирует ли высшее руководство эксплуатанта ВТ/организации лидерство и приверженность по отношению к системе менеджмента качества, а также в отношении ориентации на потребителя?			
<b>ПОЛИТИКА. УСТАНОВЛЕНИЕ ПОЛИТИКИ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА</b>				
14	Установлена ли, внедрена и поддерживается ли политика в области качества, которая:			
а)	соответствует назначению и контексту эксплуатанта ВТ/организации и поддерживает ее стратегическое направление;			
б)	предоставляет основу для установки целей в области качества;			
в)	включает обязательство соответствовать применимым требованиям;			
г)	включает обязательство постоянно улучшать систему менеджмента качества?			
<b>ДОВЕДЕНИЕ ДО СВЕДЕНИЯ ПОЛИТИКИ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА</b>				
15	Доступна ли, в том числе при необходимости, соответствующим заинтересованным сторонам, и поддерживается ли в			



	в виде документированной информации политика в области качества?			
16	Доведена политика в области качества ли до сведения персонала эксплуатанта ВТ/организации?			
<b>РОЛИ, ОБЯЗАННОСТИ И ПОЛНОМОЧИЯ В ОРГАНИЗАЦИИ</b>				
17	Обеспечено ли высшим руководством, чтобы обязанности и полномочия в отношении соответствующих ролей назначались, доводились до сведения и были поняты у эксплуатанта ВТ/в организации?			
18	Назначены ли у эксплуатанта ВТ/в организации обязанности и полномочия для:			
а)	обеспечения того, чтобы система менеджмента качества соответствовала требованиям эксплуатанта ВТ/организации			
б)	обеспечения того, чтобы процессы поставляли предполагаемые выходы;			
в)	предоставления отчетов о пригодности системы менеджмента качества и возможностях для улучшений, в частности для высшего руководства;			
г)	обеспечения распространения по всему эксплуатанту ВТ/ по всей организации			

	ориентации на потребителя;			
д)	обеспечения того, чтобы поддерживалась целостность системы менеджмента качества при планировании и внедрении изменения в систему менеджмента качества?			
<b>ПЛАНИРОВАНИЕ. ДЕЙСТВИЯ ПО РАССМОТРЕНИЮ РИСКОВ И ВОЗМОЖНОСТЕЙ</b>				
19	Определены ли эксплуатантом ВТ/организацией риски и возможности, которые необходимо рассмотреть, чтобы:			
а)	гарантировать, что система менеджмента качества может достигать намеченного (ых) результата (ов);			
б)	усилить желательные последствия;			
в)	предупредить или снизить нежелательные последствия;			
г)	достичь улучшения?			
20	Планирует ли эксплуатант ВТ/организация:			
а)	действия по рассмотрению этих рисков и возможностей;			
б)	мероприятия по интеграции и внедрению этих действий в процессы системы менеджмента качества, а также оценку результативности этих действий?			
<b>ЦЕЛИ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА И ПЛАНИРОВАНИЕ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ</b>				
21	Установил (а) ли эксплуатант ВТ/организация цели в			

	области качества для соответствующих функций, уровней и процессов, необходимых для системы менеджмента качества?			
22	Поддерживает ли эксплуатант ВТ/организация документированную информацию о целях в области качества, в том числе об оценке их достижения?			
23	Планирует ли эксплуатант ВТ/организация достижения своих целей в области качества?			
<b>ПЛАНИРОВАНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ</b>				
24	Проводятся ли изменения системы менеджмента качества (при наличии изменений) в плановом порядке?			
25	Учитываются ли при этом эксплуатантом ВТ/организацией следующие аспекты:			
а)	назначение изменений и их потенциальные последствия;			
б)	целостность системы менеджмента качества;			
в)	доступность ресурсов;			
г)	распределение или перераспределение обязанностей и полномочий?			
<b>РЕСУРСЫ</b>				
26	Определены ли эксплуатантом ВТ/организацией ресурсы, необходимые для разработки, внедрения, поддержания и			



	постоянного улучшения системы менеджмента качества?			
<b>ПЕРСОНАЛ</b>				
27	Определено ли эксплуатантом ВТ/ организацией наличие персонала, необходимого для результативного внедрения ее системы менеджмента качества, а также для функционирования ее процессов и управления ими?			
<b>ИНФРАСТРУКТУРА</b>				
28	Определена ли эксплуатантом ВТ/ организацией инфраструктура, необходимая для функционирования ее процессов и достижения соответствия услуг, например:			
а)	здания и связанные с ними инженерные системы;			
б)	оборудование, включая технические средства и программное обеспечение;			
в)	транспортные ресурсы;			
г)	информационно-коммуникационные технологии.			
<b>СРЕДА ДЛЯ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ПРОЦЕССОВ</b>				
29	Определена ли эксплуатантом ВТ/ организацией среда, необходимая для функционирования ее процессов и достижения соответствия услуг?			
<b>РЕСУРСЫ ДЛЯ МОНИТОРИНГА И ИЗМЕРЕНИЙ</b>				
30	Определены ли			

	эксплуатантом ВТ/ организацией ресурсы, необходимые для обеспечения валидированных и надежных результатов, когда мониторинг или измерения используются для верификации соответствия услуг?			
31	· Сохраняет ли эксплуатант ВТ/ организация соответствующую документированную информацию как свидетельство годности к использованию по назначению ресурсов для мониторинга и измерений?			
32	Осуществляется ли управление устройствами для мониторинга и измерений, включая учет, поверку и калибровку контрольного, измерительного и испытательного оборудования, его защиту от регулировок, повреждений или износа, которые могли бы сделать недействительным его статус и последующие результаты измерений?			
33	Установлен ли порядок действий в отношении измерительного оборудования и любой измеренной услуги, если обнаружено, что оборудование не соответствует требованиям?			

**ЗНАНИЯ ОРГАНИЗАЦИИ**

34	Определены ли эксплуатантом ВТ/ организацией знания, необходимые для функционирования её процессов и для достижения соответствия услуг?			
35	Поддерживаются ли эти знания эксплуатантом ВТ/ организацией и доступны ли они в необходимом объеме?			

**КОМПЕТЕНТНОСТЬ**

36	Определена ли эксплуатантом ВТ/ организацией необходимая компетентность персонала, осуществляющего работу под ее управлением, которая воздействует на пригодность и результативность системы менеджмента качества?			
37	Обеспечивает ли эксплуатант ВТ/ организация, чтобы персонал обладал компетентностью на основе соответствующего образования, подготовки или опыта работы?			
38	Сохраняет ли эксплуатант ВТ/ организация соответствующую документированную информацию как свидетельство компетентности персонала?			

**ОСВЕДОМЛЕННОСТЬ**

39	Обеспечено ли			
----	---------------	--	--	--



	эксплуатантом ВТ/ организацией, чтобы соответствующий персонал, работающий под управлением организации, был осведомлен о:			
а)	политике в области качества;			
б)	соответствующих целях в области качества;			
в)	его вкладе в результативность системы менеджмента качества, включая выгоды от улучшения пригодности;			
г)	последствиях несоответствий требованиям системы менеджмента качества?			
<b>КОММУНИКАЦИИ</b>				
40	Определены ли эксплуатантом ВТ/ организацией внутренние и внешние коммуникации, относящиеся к системе менеджмента качества, включая то:			
а)	о чем будут осуществляться коммуникации;			
б)	когда будут осуществляться коммуникации;			
в)	с кем будут осуществляться коммуникации;			
г)	как будут осуществляться коммуникации;			
д)	кто будет осуществлять коммуникации?			
<b>ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ИНФОРМАЦИЯ</b>				
41	Определил (а) ли			

	эксплуатант ВТ/ организация документированную информацию, определенную эксплуатантом ВТ/ организацией как необходимую для результативности системы менеджмента качества?			
<b>УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТИРОВАННОЙ ИНФОРМАЦИЕЙ</b>				
42	Определил (а) ли эксплуатант ВТ/ организация формат (например, язык, версия программного обеспечения, графика) и носитель (например, бумажный или электронный) информации?			
43	Обеспечивается ли управление документированной информацией в соответствии с установленными требованиями?			
44	Управляется ли соответствующим образом документированная информация по отношению:			
а)	- распределению, доступу, восстановлению и использованию;			
б)	- накоплению и обеспечению сохранности, включая сохранение разборчивости;			
в)	- управлению изменениями (например, управление версиями);			
г)	- хранению и размещению.			
<b>ОПЕРАЦИОННАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ</b>				

45	Осуществляет ли эксплуатант ВТ/ организация планирование, внедрение и управление процессами, необходимыми для выполнения требований по предоставлению услуг?			
46	Управляет ли эксплуатант ВТ/ организация запланированными изменениями и проводит ли анализ последствий непредполагаемых изменений, предпринимая при необходимости действия по смягчению любых негативных последствий?			
47	Обеспечено ли эксплуатантом ВТ/ организацией, чтобы аутсорсинговые процессы находились под управлением?			
<b>ТРЕБОВАНИЯ К УСЛУГАМ. КОММУНИКАЦИЯ С ПОТРЕБИТЕЛЕМ</b>				
48	Включает ли коммуникация с потребителями следующие аспекты:			
а)	предоставление информации, относящейся к услугам;			
б)	обращение с запросами, контрактами или заказами, включая изменения;			
в)	получение от потребителей обратной связи относительно услуг, включая			



	претензии;			
г)	обращение с собственностью потребителя или управление ею;			
д)	установление конкретных требований к действиям в непредвиденных ситуациях, если уместно?			
<b>ОПРЕДЕЛЕНИЕ ТРЕБОВАНИЙ К УСЛУГАМ</b>				
49	Определены ли эксплуатантом ВТ/ организацией требования к услугам, включая:			
	- любые применимые законодательные и другие обязательные требования;			
	- требования, рассматриваемые эксплуатантом ВТ/ организацией как необходимые?			
<b>АНАЛИЗ ТРЕБОВАНИЙ К УСЛУГАМ</b>				
50	Проводит ли эксплуатант ВТ/ организация анализ, включающий:			
а)	требования, установленные потребителем, включая требования, относящиеся к поставке и деятельности после поставки;			
б)	требования, не установленные потребителем, но необходимые для конкретного или предполагаемого использования, если это известно;			
в)	требования, установленные			

	Государственное агентство гражданской авиации при Кабинете Министров Кыргызской Республики  Инструкция по процедурам сертификации и надзора за деятельностью эксплуатантов воздушного транспорта Кыргызской Республики в области системы менеджмента качества
--	---

	эксплуатантом ВТ/ организацией;			
г)	законодательные и другие обязательные требования, применимые к услугам;			
д)	контрактные или другие требования, отличающиеся от предварительно сформулированных?			
51	Сохраняет ли эксплуатант ВТ/ организация документированную информацию о результатах анализа и любых новых требованиях к услугам, если это применимо?			
<b>ИЗМЕНЕНИЯ ТРЕБОВАНИЙ К УСЛУГАМ</b>				
52	Если требования к услугам изменяются, обеспечено ли эксплуатантом ВТ/ организацией, чтобы была изменена соответствующая документированная информация и чтобы соответствующие лица были осведомлены об этих изменениях?			
<b>ПРОЕКТИРОВАНИЕ И РАЗРАБОТКА УСЛУГ</b>				
53	Разработан ли эксплуатантом ВТ/организацией процесс проектирования и разработки, который является соответствующим для обеспечения последующего предоставления услуг?			
<b>УПРАВЛЕНИЕ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМИ ИЗВНЕ ПРОЦЕССАМИ И УСЛУГАМИ</b>				
54	Обеспечивает ли эксплуатант ВТ/ организация			

	соответствие предоставляемых извне процессов, услуги требованиям, когда:			
а)	услуги от внешних поставщиков предполагается включить в состав услуг самой организации;			
б)	услуги предоставляются внешними поставщиками напрямую потребителю (ям) от имени эксплуатанта ВТ/организации;			
в)	процесс или часть процесса предоставляются внешним поставщиком по решению эксплуатанта ВТ/организации? из этого оценивания?			
55	Определены ли у эксплуатанта ВТ/в организации критерии для оценивания, выбора, мониторинга пригодности и повторного оценивания внешних поставщиков на основе их способности предоставлять процессы или услуги в соответствии с предъявляемыми требованиями?			
56	Сохраняется ли у эксплуатанта ВТ/в организации документированная информация об этой деятельности и любых необходимых действиях?			



**ТИП И СТЕПЕНЬ УПРАВЛЕНИЯ**

57	Определены ли в организации:			
а)	средства управления, которые она предполагает применить как к внешнему поставщику, так и к результирующему выходу;			
б)	деятельность по верификации или другая деятельность, необходимая для обеспечения соответствия предоставляемых извне процессов, услуг требованиям?			

**ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ВНЕШНИХ ПОСТАВЩИКОВ**

58	Доведены ли эксплуатантом ВТ/ организацией до внешних поставщиков требования к:			
а)	процессам, и услугам, которые будут предоставлены;			
б)	одобрению: 1) услуг; 2) методов, процессов и оборудования; 3) выпуска услуг;			
в)	компетентности персонала, включая любую требуемую квалификацию;			
г)	взаимодействиям внешнего поставщика с эксплуатантом ВТ/ организацией;			
д)	управлению и мониторингу пригодности внешних поставщиков, которые будут задействованы эксплуатантом ВТ/ организацией;			
е)	деятельности по			

	<p>верификации или валидации, которые эксплуатант ВТ/организация или ее потребитель предполагают осуществлять на месте выполнения работ внешними поставщиками?</p>			
<b>ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ/ УПРАВЛЕНИЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ УСЛУГ</b>				
59	<p>Обеспечивается ли предоставление услуг в управляемых условиях?</p>			
<b>ИДЕНТИФИКАЦИЯ И ПРОСЛЕЖИВАЕМОСТЬ</b>				
60	<p>Идентифицирован ли у эксплуатанта ВТ/в организации статус выходов относительно требований к мониторингу и измерениям на протяжении предоставления услуг?</p>			
61	<p>Обеспечивается ли в организации управление уникальной идентификацией выходов, если прослеживаемость является требованием, и обеспечивается сохранность документированной информации, необходимой для обеспечения прослеживаемости?</p>			
<b>СОБСТВЕННОСТЬ, ПРИНАДЛЕЖАЩАЯ ПОТРЕБИТЕЛЯМ ИЛИ ВНЕШНИМ ПОСТАВЩИКАМ</b>				
62	<p>Имеется ли в управлении эксплуатанта ВТ/организации собственность потребителя или внешних поставщиков?</p>			
63	<p>Обеспечивается ли</p>			

	идентификация, верификация, защита и сохранение собственности потребителя или внешних поставщиков, предоставленной для использования или включения в состав услуг?			
64	В тех случаях, когда предоставленная потребителем или внешним поставщиком собственность была утеряна, повреждена или признана неприемлемой для использования, сохраняется ли у эксплуатанта ВТ/в организации документированная информация о том, что произошло?			
<b>СОХРАНЕНИЕ</b>				
65	Обеспечивается ли у эксплуатанта ВТ/в организации сохранность выходов на протяжении предоставления услуг в той степени, которая необходима для обеспечения соответствия требованиям?			
<b>ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ПОСЛЕ ПОСТАВКИ</b>				
66	Определены ли эксплуатантом ВТ/организацией требования к деятельности после поставки, связанной с услугами, например требования к действиям, предусматривающим гарантийное обеспечение,			



	контрактные обязательства, такие как сервисное обслуживание, и оказание сопутствующих услуг, таких как переработка или утилизация?			
<b>УПРАВЛЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЯМИ</b>				
67	Осуществляется ли у эксплуатанта ВТ/ в организации управление изменениями при предоставлении услуг в том объеме, который необходим для обеспечения постоянного соответствия требованиям?			
68	Сохраняется ли у эксплуатанта ВТ/ в организации документированная информация о результатах анализа изменений, о лице (ах), разрешающем (их) изменения, и о любых необходимых действиях, следующих за анализом?			
<b>ВЫПУСК УСЛУГ</b>				
69	Сохраняется ли у эксплуатанта ВТ/в организации документированная информация о выпуске предоставления услуг, которая должна включать:			
а)	свидетельства соответствия критериям приемки;			
б)	прослеживаемость до лица (лиц), разрешившего (их) выпуск?			
<b>УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВУЮЩИМИ ВЫХОДАМИ</b>				

70	Обеспечивает ли эксплуатант ВТ/организация идентификацию и управление выходами, несоответствующими ее требованиям для предупреждения их непредполагаемого использования или поставки?			
71	Сохраняется ли у эксплуатанта ВТ/в организации документированная информация, которая:			
а)	описывает несоответствие;			
б)	описывает осуществленные действия;			
в)	описывает любые полученные разрешения на отклонение;			
г)	идентифицирует уполномоченного, принявшего решение об осуществлении действий в отношении несоответствия?			
<b>ОЦЕНИВАНИЕ ПРИГОДНОСТИ. МОНИТОРИНГ, ИЗМЕРЕНИЯ, АНАЛИЗ И ОЦЕНИВАНИЕ.</b>				
72	Определены ли у эксплуатанта ВТ/в организации:			
а)	мониторинг и измерения того, что необходимо осуществлять;			
б)	методы мониторинга, измерений, анализа и оценивания, необходимые для обеспечения валидированных результатов;			
в)	когда должны выполняться мониторинг и			

Государственное агентство гражданской авиации при Кабинете Министров Кыргызской Республики  Инструкция по процедурам сертификации и надзора за деятельностью эксплуатантов воздушного транспорта Кыргызской Республики в области системы менеджмента качества
---

	измерения;			
г)	когда результаты мониторинга и измерений должны быть проанализированы и оценены?			
73	Оценивает ли эксплуатант ВТ/ организация пригодность и результативность системы менеджмента качества?			
74	Сохраняется ли у эксплуатанта ВТ/ в организации соответствующая документированная информация как свидетельство полученных результатов?			
<b>УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПОТРЕБИТЕЛЯ</b>				
75	Определены ли у эксплуатанта ВТ/ в организации методы получения, мониторинга и анализа информации, касающейся восприятия потребителями того, в какой степени были выполнены их потребности и ожидания?			
<b>АНАЛИЗ И ОЦЕНИВАНИЕ</b>				
76	Проводится ли у эксплуатанта ВТ/в организации анализ и оценка соответствующих данных и информации, получаемой при мониторинге и измерениях?			
77	Используются ли результаты анализов для оценивания:			
а)	соответствия услуг;			



б)	степени удовлетворенности потребителей;			
в)	пригодности и результативности системы менеджмента качества;			
г)	того, что запланированное результативно выполнено;			
д)	результативности действий по рассмотрению рисков и возможностей;			
е)	пригодности внешних поставщиков;			
ж)	необходимости улучшений системы менеджмента качества?			
78	Какие используются методы анализа (например, статистические техники)?			
<b>ВНУТРЕННИЙ АУДИТ</b>				
79	Проводятся ли у эксплуатанта ВТ/в организации внутренние аудиты через запланированные интервалы времени для предоставления информации о том, что система менеджмента качества:			
а)	соответствует требованиям организации к своей системе менеджмента качества			
б)	результативно внедрена и поддерживается?			
80	Сохраняется ли у эксплуатанта ВТ/в организации документированная информация о			

	результатах аудита и как свидетельство выполнения программы (плана) аудита?			
<b>АНАЛИЗ СО СТОРОНЫ РУКОВОДСТВА</b>				
81	Осуществляет ли высшее руководство через запланированные интервалы анализ системы менеджмента качества организации, чтобы обеспечить ее постоянную приемлемость, адекватность, результативность и согласованность со стратегическим направлением эксплуатанта ВТ/ организации?			
82	Сохраняется ли у эксплуатанта ВТ/в организации документированная информация как свидетельство результатов анализа со стороны руководства?			
<b>ВХОДЫ АНАЛИЗА СО СТОРОНЫ РУКОВОДСТВА</b>				
83	Соответствуют ли входы для анализа требованиям?			
<b>ВЫХОДЫ АНАЛИЗА СО СТОРОНЫ РУКОВОДСТВА</b>				
84	Включают ли выходы анализа со стороны руководства решения и действия, связанные с:			
а)	возможностями для улучшения;			
б)	любыми необходимыми изменениями системы менеджмента качества;			
в)	потребностями в ресурсах?			
<b>УЛУЧШЕНИЕ</b>				
85	Определяет ли			

	эксплуатант ВТ/ организация возможности для улучшения и осуществляет ли любые необходимые действия для выполнения требований потребителя и повышения удовлетворенности потребителя?			
86	Включают ли улучшения:			
а)	улучшение услуг для выполнения требований, а также для рассмотрения будущих потребностей и ожиданий;			
б)	коррекцию, предупреждение или снижение нежелательных последствий;			
в)	улучшение пригодности и результативности системы менеджмента качества?			
<b>НЕСООТВЕТСТВИЯ И КОРРЕКТИРУЮЩИЕ ДЕЙСТВИЯ</b>				
87	Если возникает несоответствие, включая любое несоответствие, по которому имеется претензия, предпринимаются ли эксплуатантом ВТ/ организацией следующие действия:			
а)	реагирование на несоответствие и, если применимо: 1) осуществление действий по его управлению и коррекции; 2) борьба с последствиями;			



б)	оценка необходимости действий по устранению причины (причин) несоответствия, с тем чтобы оно не повторилось или не возникло в другом месте, посредством: 1) рассмотрения и анализа несоответствия; 2) определения причин несоответствия; 3) определения того, существуют ли аналогичные несоответствия и могут ли они потенциально возникнуть;			
в)	выполнение всех необходимых действий;			
г)	анализ результативности каждого выполненного корректирующего действия;			
д)	уточнение, при необходимости, рисков и возможностей, определенных в ходе планирования;			
е)	внесение, при необходимости, изменений в систему менеджмента качества?			
88	Сохраняется ли в организации документированная информация как свидетельство:			
а)	характера несоответствий и всех последующих предпринятых действий;			
б)	результатов каждого корректирующего действия?			

**ПОСТОЯННОЕ УЛУЧШЕНИЕ**

89	Осуществляет ли эксплуатант ВТ/ организация постоянное повышение приемлемости, адекватности и результативности системы менеджмента качества?			
----	--	--	--	--

**V. Итоговый отчёт. Форма отчёта.**

24. Отчёт об аудите готовится проверяющим инспектором под руководством его непосредственного руководителя, которые несут ответственность за его полноту и точность.

25. Отчёт должен содержать определенную информацию, соответствующую области, плану оценки, аудита или надзорных мероприятий.

26. Отчёт содержит следующее:

- объём и задачи;
- подробности плана оценки, аудита или надзорных мероприятий;
- идентификацию лица или представителей группы по оценке, аудиту или надзорных мероприятий и проверяемого;
- даты проведения (период проведения);
- результаты наблюдений о несоответствии;
- оценки степени соответствия СМК;
- оценку способности системы выполнять определенный задачи по обеспечении качества;
- Перечень адресов рассылки отчёта об оценке, аудите или надзорных мероприятий.

27. Ниже приводится форма итогового Отчёта:

<b>Отчёт об оценке, аудите или надзорных мероприятий</b>
Дата проведения аудита:
Проверяемое подразделение:
Руководитель проверяемого подразделения:
Руководитель группы Органа гражданской авиации:
Проверяющие инспекторы:
Цель оценки/аудита или надзорных мероприятий:

Область оценки/аудита или надзорных мероприятий:
Документ, на соответствие которому проводилась (ся) оценка/аудит или надзорные мероприятия:
Результаты оценки/аудита или надзорных мероприятий: Количество выявленных несоответствий _____ в том числе: значительных _____, незначительных _____. Перечень несоответствий _____. Перечень зафиксированных замечаний _____ _____ _____.
<b>ЗАКЛЮЧЕНИЕ</b> по результатам оценки/аудита или надзорных мероприятий: Деятельность проверяемого документа/подразделения соответствует (не соответствует) установленным требованиям. Корректирующие действия необходимы (не требуются). Необходимость инспекционного надзора требуется (не требуется). Дата реализации корректирующего действия:
Приложения:
Отчёт составлен: Подпись _____ Дата: _____
Отчёт утвержден: Подпись _____ Дата: _____

## VI. Термины и определения

28. Ниже приводится значение употребляемых терминов, определений:

**Адекватность** – совпадение свойств (функций, параметров, характеристик и т.п.) рассматриваемого объекта и соответствующих свойств предполагаемого объекта.

**Валидация** – подтверждение (посредством предоставления объективного свидетельства) того, что требования, относящиеся к



конкретному предполагаемому использованию или применению, были выполнены.

**Верификация** – подтверждение (посредством предоставления объективного свидетельства) того, что установленные требования были выполнены.

**Документ** – зафиксированная на материальном носителе информация.

**Инструкция** – документ, издаваемый с целью разъяснения порядка применения нормативного правового акта.

**Качество** – степень удовлетворенности потребителя.

**Корректирующее действие** – действие, предпринятое для устранения причин существующего несоответствия, дефекта или другой нежелательной ситуации с тем, чтобы предотвратить их повторное возникновение.

**Мониторинг** – непрерывное, длительное наблюдение, оценка и прогноз за объектом или процессом с целью выявления его соответствия каким-либо требованиям, желаемому результату или первоначальным предположениям.

**Орган гражданской авиации** – уполномоченный Кабинетом Министров Кыргызской Республики государственный орган по регулированию и надзору в области гражданской авиации.

**Отчёт** – документ, содержащий сведения о подготовке и проведении работ, об итогах выполнения планов, заданий, командировок и других мероприятий, представляемый вышестоящему учреждению или должностному лицу.

**Процесс** – совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, которая преобразует "входы" в "выходы".

**СМК – система менеджмента качества** – включает в себя действия, с помощью которых организация устанавливает свои цели и определяет процессы и ресурсы, требуемые для достижения желаемых результатов.

**Характеристика** – отличительное свойство.

– КОНЕЦ –