

T.C
ULAŞTIRMA BAKANLIĞI
SİVİL HAVACILIK GENEL MÜDÜRLÜĞÜ

HAVACILIK TALİMATI

SİVİL HAVACILIKTA KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ VE STANDARDİZASYONU

BİRİNCİ KISIM

Amaç, Kapsam, Hukuki Dayanak, Tanım ve Kısaltmalar

Amaç

Madde 1- Bu talimatın amacı, bir havacılık işletmesinin organizasyonu, yönetim, tesisler, teçhizat, el kitapları, kayıtlar, personel durumu, uçuş işletme, bakım ve uçuş eğitim gibi faaliyetlerinin değerlendirilmesinde kalite yönetim sisteminin standart şekilde yapılmasına ilişkin esas ve usulleri belirlemektir.

Kapsam

Madde 2- Bu talimat, 2920 sayılı Türk Sivil Havacılık Kanunu ve ilgili yönetmeliklerine göre yetkilendirilmiş ticari işletmeler ile kalite yönetim sisteminde SHGM tarafından denetim yetkisi verilmiş kuruluşları kapsar.

Hukuki Dayanak

Madde 3- Bu talimat, 2920 sayılı Türk Sivil Havacılık Kanununun İkinci Kısım Üçüncü Bölüm "Ticari Hava Taşıma İşletmeleri" 27'nci ve 28'inci Maddeleri (Denetleme), Ticari Hava Taşıma İşletmeleri Yönetmeliğinin (SHY 6A) 14'üncü Maddesi (Organizasyon) ve EK-2 (Kalite kitabı), SHY-21 Sivil Havacılık Teknik Denetleme Yönetmeliği Birinci Kısım Üçüncü Bölüm ve İkinci Kısım 22'nci Maddesi ile JAA tarafından yayınlanmış bulunan JAR-OPS 1.035 referans alınarak hazırlanmıştır.

Tanım ve Kısaltmalar

Madde 4- Bu talimatta geçen,

AOC : İşletme Ruhsatı (Air Operator Certificate),
Bakanlık : Ulaştırma Bakanlığını,

FTO	: Uçuş Eğitim Organizasyonunu,
Hava Aracı	: Havalanabilen ve havada seyredilme kabiliyetine sahip her türlü hava aracını,
ICAO	: Uluslar arası Sivil Havacılık Teşkilatını, (International Civil Aviation Organisation)
İşletici	: Hava aracı ile havacılık faaliyetlerinde bulunan ve AOC almış gerçek ve tüzel kişileri,
JAA	: Ortak Havacılık Otoritelerini (Joint Aviation Authorities),
JAR	: Ortak Havacılık Kurallarını (Joint Aviation Requirements),
JAR OPS	: Operasyon ile ilgili Havacılık Otoriteleri Kurallarını,
Kalite Güvence:	Operasyon, eğitim ve bakım faaliyetlerinin istenen kurallara göre yapılması için gerekli planlı ve sistematik tüm faaliyetleri,
Kuruluş içi Eğitim	: Belirli bir program çerçevesinde ferdi çalışma şeklinde yapılan eğitimi,
MEL	: Asgari Teçhizat Listesini (Minimum Equipment List),
MME	: BakımYönetimi Açıklamalar Dökümünü (Maintenance Management Exposition),
Post Holder	: JAR OPS 1.175(i) maddesi ile tanımlanan Yönetici Personeli,
SHGM	: Sivil Havacılık Genel Müdürlüğünü,
TRTO	: Tip Yetkisi Eğitim Organizasyonunu,

ifade eder.

İKİNCİ KISIM Genel Hususlar

Kalite Yönetim Sistemi Organizasyonu

Madde 5- Kalite yönetim sistemi organizasyonunda yer alacak sorumlu kalite yönetim sistemi personeli tanımları aşağıya çıkartılmış olup; işletme bu personeli istihdam ve işletme süresince muhafaza etmek zorundadır. Sorumlu kalite yönetim sistemi personeli yapacakları uygulamalardan işletmeye olduğu kadar SHGM'ne karşı da sorumludurlar.

SHGM, kalite yönetim sistemi organizasyonunda görev alan ve aşağıda tanımlanan personelin uygulamalarında usulsüzlük ya da uçuş emniyetini etkileyen kusur tespit ettiğinde söz konusu personelin değişikliğini isteyebilir. Bununla beraber bu personelin işletme tarafından değiştirilmesi, gerekçesi SHGM'ne bildirilmek suretiyle ve SHGM'nün onayı alınarak yapılacaktır.

(a) Genel Müdür: SHGM tarafından tanımlanan standartlar ve işletme tarafından getirilen ek standartlara uygun olarak bütün uçuş ve yer hareketi, uçuş eğitimi ve bakım faaliyetlerinin uygulanmasını güvence altına almaktan sorumlu ve bunlar için gereken mali kaynak kullanım yetkisine sahip, SHGM tarafından organizasyonda onaylı en üst düzeyde sorumlu müdür olarak kabul edilen yetkilidir.

(b) Kalite Yöneticisi: Kalite Sisteminin yönetiminden, faaliyetlerin gözetiminden ve düzeltici faaliyetlerin şirket içinde yürütülmesinden, Genel Müdüre doğrudan bağlı SHGM tarafından onaylı "Kalite Yönetim Sorumlusu" seviyesinde kabul edilen yetkilidir. Organizasyon yapısına göre Kalite Başkanı veya Kalite Müdürü olarak görevlendirme yapılır.

Kalite yönetim sistemi organizasyonunun SHGM tarafından onaylanmasında, bu talimatın 6. kısmında belirtilen kalite sistemi eğitimini gerçekleştirebilecek, Madde 15'te yer alan adam saat planına uygun olarak gerekli istihdamı yapabilecek ve bütün kalite faaliyetlerini yürütme imkanı verebilecek yeterli bütçenin ayrıldığı Genel Müdür tarafından belgelenmelidir.

SHGM denetlemelerinde hazırlanan raporlara göre kalite yönetim sistemi iki (2) yıl üst üste beklenen faydayı sağlayamayan işletmelerin sorumlu yöneticilerinin değiştirilmesi SHGM tarafından istenebilir.

Kalite Politikası ve Kalite Yönetimi

Madde 6

Kalite Politikası, üst yönetimin kalite ile ilgili genel misyon ve hedefinin resmi ifadesidir.

Kalite Politikası, yürürlükteki Türk Sivil Havacılık Mevzuatı, ICAO Annex 6, JAR OPS 1, 3 ve işletme tarafından belirlenen tüm ek standartlara ulaşılmasını ve sürekli uyumu sağlamalıdır.

Kalite Politikası, işletmenin üst düzey yönetimini temsilen organizasyonun yönetiminden tümünden sorumlu kişi olan Genel Müdür tarafından belirlenir. İşletme tarafından saptanmış olan ve Genel Müdürün onayladığı Kalite Politikası resmi ve yazılı olmak kaydı ile SHGM'ne de onaylatılmak suretiyle uygulanır. Böylelikle kalite politikasının uygulamasında ulaşılmak istenen hedefin yerine getirileceği, Genel Müdür tarafından SHGM'ne taahhüt edilmiş olacaktır.

Aynı zamanda, kalite politikasının işletmenin kalite yönetim sisteminin Madde 20'de belirtilen iç yönetim değerlendirmesinin sıklığı, yöntemi ve tüm kapsamına göre uygulanmasından AOC sahibi de sorumludur.

Kalite Yönetim Sisteminin Amacı

Madde 7

Kalite yönetim sistemi, uçuş ve yer emniyetine yönelik operasyonu ve hava araçlarının uçuşa elverişliliğinin devamını sağlamak amacıyla, JAR OPS, İşletme El Kitabı (Operations Manual-OM Part A, B, C ve D), işletmenin bakım sorumluluğunu gösteren MME'si ile işletme veya SHGM tarafından getirilen diğer her tür standarda uyumun işletme tarafından izlenebilmesine olanak verir.

Kalite Yöneticisi

Madde 8

Kalite Yöneticisinin fonksiyonu; JAR OPS 1.035 (a)'nın gerektirdiği emniyetli uçuş ve yer operasyonel uygulamaların yapıldığından ve uçakların uçuşa elverişliliğinden emin olunması için gerekli olan prosedürlerin yeterliliğinin ve bu prosedürlere uyumun gözlenmesidir.

Kalite Yöneticisi, kalite yönetim sistemi dahilinde işletmenin tüm faaliyetlerinin ulusal ve uluslararası sivil havacılık mevzuatı çerçevesinde yürütülmesi ile uçuş ve yer işletme, uçuş eğitim ve bakım prosedürlerinin uyumunun ve uygulamasının "Kalite El Kitabı" ile sağlanması, bütün bu hususların denetimi, düzeltici faaliyetlerin istenmesi ve fonksiyon gözetimi ile üçer aylık faaliyet raporlarının düzenlenmesinden sorumlu, SHGM tarafından istenen standartların ve

işletme tarafından belirlenen ek kuralların, atanmış ilgili "Post Holder"ların gözetimi altında yürütüldüğünü sürekli olarak izleyen, SHGM tarafından kabul edilmiş yetkilidir.

Kalite Yöneticisi aynı işletmede uçuculuk görevi hariç başka bir görevi ve birden fazla işletmede aynı görevi üstlenemez. Kalite Yöneticisinin uçuculuk görevini yerine getirmesinde aylık uçuş saatlerinin diğer uçucu personelin uçuş saatlerinin ortalamasından düşük tutulmasını gerektirmektedir. Şirket içi kalite denetimleri için gereken adam saat planının kalite faaliyetlerine ayrılması koşuluyla, arta kalan sürelerde uçuş faaliyetlerinde bulunulabilir.

Kalite Yöneticisi, Kalite Güvence Programının uygun bir şekilde oluşturulması, uygulanması ve sürdürülmesinden sorumludur.

Uçuş ve yer operasyonu, uçuş eğitim ve bakım olmak üzere birbirini tamamlayıcı konulardaki kalite güvence programları sorumluları, işletme tarafından atanan ve SHGM tarafından kabul edilen bir veya birden fazla kalite güvence sorumlusu tarafından yerine getirilebilir.

Kalite Yöneticisinin SHGM tarafından onaylanabilmesi için;

- (a) Genel Müdüre doğrudan bağlı olmalı,
- (b) Kalite Yöneticiliğine ilaveten "Post Holder" görevi olmamalı,
- (c) SHGM'ne karşı birinci derecede imza yetkisine sahip olduğu imza örneğiyle birlikte işletme tarafından belgelenmeli,
- (d) 2920 sayılı Türk Sivil Havacılık Kanununun 18'inci Maddesine göre gerekli adli sicil ön şartına sahip olduğunu belgelemeli,
- (e) İşletmenin tüm kısımlarına ve gerektiği durumlarda tüm alt yüklenici organizasyonlarına erişebilme yetkisine sahip olduğu Genel Müdür tarafından onaylı olarak belgelenmeli,
- (f) İşletmenin yıllık uçuş saat planlaması hesabı içerisinde, uçucu olan kalite yöneticisinin uçuşunun asgari seviyede tutulacağına dair yazılı taahhüt verilmelidir.

Kalite Yöneticisi iyi derecede İngilizce seviyesine sahip olduğunu, Milli Eğitim Bakanlığının onayladığı yurt içi kuruluşlar ya da yurtdışından denk kuruluşlardan aldığı sertifika ile belgelemelidir. Ayrıca, bu talimatın 23'üncü Maddesinde belirtilen eğitimleri alması gerektiği halde bunlardan alamadığı bir veya birden fazla eğitim konusu olması halinde, bu konularda yeterli bilgi ve tecrübeye sahip olduğu hususu SHGM ile yapılacak yüz yüze görüşme sonucu hazırlanacak rapor sonucunda kabul görebilir.

Küçük ve çok küçük işletmelerde, (Bkz. Madde 27) Genel Müdür ve Kalite Yöneticisi görevleri birleştirilebilir. Ancak bu durumda "post holder" görevi üstlenilemez. Ayrıca böyle bir yapıda kalite denetimleri SHGM tarafından onaylı bağımsız kalite denetim şirketlerinden biriyle anlaşmalı olarak yapılacaktır. (Bu durumda, yukarıdaki (b) bendiyle uyumlu olarak, Genel Müdür kalite yöneticiliği dışında atanmış "Post Holder"lardan biri olamaz.)

ÜÇÜNCÜ KISIM Kalite Sistemi

Giriş

Madde 9

İşletmenin kalite sistemi, uçuş ve yer operasyonu, uçuş eğitim ve bakım faaliyetleri kuralları, standartları ve operasyonel prosedürlerinin yeterliliğini ve uyumunu sağlamalıdır.

İşletme tarafından, kalite sisteminin tüm operasyonel faaliyetlere uygulanabilirliğinin temel yapısı açıkça belirtilmelidir.

Kalite Sistemi, izlenecek operasyonun büyüklüğüne ve karmaşıklığına göre yapılandırılmalı ve SHGM'ne onaylatılmalıdır.

Faaliyet Alanı

Madde 10

Kalite Sistemi en az aşağıdakilere hitap edecektir:

- (a) JAR OPS gereklerinin karşılanması;
- (b) İşletmenin ek standartları ve işletme prosedürleri;
- (c) İşletmenin Kalite Politikası;
- (d) İşletmenin organizasyon yapısı;
- (e) Kalite Sisteminin kuruluşu, gelişimi ve yönetim sorumluluğu;
- (f) El kitaplarını, raporları ve kayıtları da içeren dokümantasyon yapısı;
- (g) Kalite Prosedürleri;
- (h) Kalite Güvence Programları (Uçuş ve Yer İşletme, Uçuş Eğitim ve Bakım);
- (i) Gerekli finansal kaynaklar, materyal ve insan kaynakları;
- (j) Eğitim gerekleri.

Kalite Sistemi, düzeltici faaliyetlerin hem tanımlanması hem de vaktinde gerekli yere yönltilmesinin sağlanması amacıyla Genel Müdüre yönelik bir **geri besleme sistemi** içermelidir. Ayrıca, geri besleme sistemi, her durumda uygunsuzlukları, yetersizlikleri ve yanlışları düzeltmesi istenen sorumlu kişileri açıkça belirtmeli ve uygun zaman diliminde tamamlanamayan düzeltici faaliyetlerin SHGM onaylı bir prosedüre göre takip edildiğini açıkça ortaya koymalıdır.

Kalite sistemi önleyici işlevleri; yönetim incelemesi ve iç denetimler ile bulunan potansiyel uygunsuzluk sebeplerinin uçuş emniyetini etkileyen hususlarının belirlenmesi ve bunlara yönelik faaliyetlerin gereklerinin değerlendirilmesi ve gereken önleyici faaliyetlerin yerine getirilmesidir.

Dokümantasyon

Madde 11

İlgili dokümantasyon; işletmenin işletme el kitabını (Operations Manual-OM Part A) ve işletmenin bakım sorumluluğunu gösteren MME'sinin ilgili bölümlerini içerir ve hazırlanacak ayrı bir **kalite el kitabı** içinde yer almalıdır.

SHGM tarafından işletmenin kalite yönetim sisteminin kabulünde öncelikli olarak **kalite el kitabı** incelenecek ve onaylanacaktır.

İlgili dokümantasyon aşağıda belirtilen hususları kapsayacaktır:

- (a) Kalite Politikası;
- (b) Terminoloji;
- (c) Açıkça belirtilen operasyonel standartlar;
- (d) Organizasyonun bir tanımı;
- (e) Görevlerin ve sorumlulukların tahsisi;
- (f) Düzenleyici uyumun sağlanması için operasyonel prosedürler;
- (g) Kazaların Önlenmesi ve Uçuş Emniyeti Programı; (Bu konu, el kitabı olarak SHGM tarafından ayrıca onaylandığı takdirde dokümantasyon kapsamında aranmaz)
- (h) Aşağıdakileri yansıtan Kalite Güvence Programı;
 - (1) Takvimlendirilmiş yıllık denetleme planı;
 - (2) Denetim prosedürleri;
 - (3) Raporlama prosedürleri;
 - (4) Takip ve düzeltici faaliyet prosedürleri;
 - (5) Kayıt sistemi;
- (i) Eğitim programı;
- (j) Doküman kontrolü.

AOC kapsamındaki işletme şartlarına ilaveten, ayrı bir JAR 145 Bakım Kuruluşu yetkisi ve/veya Tip Yetkisi Eğitim Organizasyonu (TRTO) yetkisi ve/veya Uçuş Eğitim Organizasyonu (FTO) yetkisi ve/veya JAR 147 Eğitim Kurumu yetkisi ile beraber faaliyet gösteren işletmelerin kalite yönetim sisteminin ayrıntılı olarak belirlenmesi ve uyum sorununun çözümünde dokümantasyona yönelik aynı kalite el kitabının kullanılmasının uygunluğu ve onayı, işletmenin talebi üzerine SHGM tarafından değerlendirilir.

DÖRDÜNCÜ KISIM Kalite Güvence Programı

Giriş

Madde 12

Kalite Güvence Programı uçuş ve yer operasyonları, uçuş eğitimleri ve bakımın uygulanır kurallara, standartlara ve gerekli prosedürlere göre yürütülme güvencesinin sağlanması için uygulanan tüm planlı ve sistematik faaliyetleri kapsamalıdır.

Bir Kalite Güvence Programı kurulurken bu talimat içindeki 13'ten 20'ye kadar olan maddeler göz önüne alınmalıdır.

Kalite İncelemesi

Madde 13

Kalite Denetiminin asıl amacı, saptanan operasyonel prosedürlerin ve kuralların, olayın tamamlanması esnasında istenen standarda ulaşmış olup olmadığını doğrulanması için belirli bir olayı/faaliyeti/dokümanı ve benzerini incelemektir.

Kalite incelemeleri için tipik konu alanları aşağıdadır:

- (a) Güncel Uçuş Operasyonları;
- (b) Yerde Buz Giderme/Buzlanmayı Önleme;
- (c) Uçuş Destek Hizmetleri;
- (d) Yük Kontrolü;
- (e) Bakım;
- (f) Teknik Standartlar;
- (g) Eğitim Standartları.

Denetim

Madde 14

Bir denetim, yayınlanmış operasyon prosedürlerinde belirtilen yöntemle operasyonun gerçekleştirildiği yöntemin sistematik ve bağımsız olarak karşılaştırılmasıdır.

Denetimler en azından aşağıda belirtilen süreçleri kapsamalı ve işletme tarafından hazırlanarak kullanılan denetim prosedürü ve formlar SHGM tarafından onaylanmalıdır:

- (a) Denetimin içeriğinin duyurulması;
- (b) Planlama ve hazırlık,
- (c) Kanıtların toplanması ve kaydedilmesi,
- (d) Kanıtların analizi.

Etkili bir denetime katkıda bulunan teknikler aşağıdadır:

- (a) Personelle görüşmeler veya tartışmalar;
- (b) Yayınlanmış dokümanların tekrar gözden geçirilmesi;
- (c) Yeterli sayıda kayıt örneklerinin incelenip kontrol edilmesi;
- (d) Operasyonu oluşturan faaliyetlerin yerinde izlenmesi;
- (e) İnceleme kayıtlarının ve dokümanlarının muhafaza edilmesi.

Hava yolu işletmelerinin ve bağımsız kalite denetim şirketlerinin denetim yapısının SHGM tarafından onaylanması için; Kalite El Kitabı ile birlikte organizasyon ve sorumluluk, kalite eğitimi, kalite deneticisi, raporlama, önleyici ve düzeltici faaliyetler gibi ilgili tüm kalite prosedürlerinin SHGM tarafından kabul görmesi gerekmektedir.

Deneticiler

Madde 15

Bir işletme, bir denetim ekibi veya tek bir denetici kullanacağına, operasyonun karmaşıklığına göre karar verir. Denetici ya da denetim ekibi, ilgili denetim sahalarının (uçuş ve yer operasyonu, uçuş eğitim ve bakım) tecrübesine ve SHGM tarafından onaylı yetkili kuruluşlar tarafından verilen mesleki eğitime sahip olmalıdır. Kalite Yöneticisinin denetici olması halinde de aynı şartlar aranır. Kalite deneticilerinin, yapılacak denetim konuları dikkate alınarak yeter sayıda olduklarını gösteren adam/saat hesabı yapılmalıdır.

Deneticilerin sorumlulukları, ilgili belgelerde ya da prosedürde açık bir şekilde tanımlanmalı ve isimleriyle birlikte SHGM'ne onaylatılmalıdır. Onaysız personel denetici olarak görev yapamaz.

Denetici personelin yeterliliklerini gösteren eğitim ve tecrübelerine ait kayıtlar, güncel olarak kalite yöneticisi tarafından tutulur. İlgili belgeler 3 (üç) yıl süre ile saklanır. Deneticinin işletmeden ayrılması halinde, talebi doğrultusunda kayıtlarının ve belgelerinin bir örneği deneticieye verilir.

Deneticilerin Bağımsızlığı

Madde 16

Deneticiler, kendi sorumluluk alanları dahilindeki işlerde denetim görevi ile görevlendirilemezler. Ancak, aksi bir uygulama SHGM'nün özel iznine tabidir. Bir işletme ayrı bir kalite departmanına ait tam gün personel hizmetine ek olarak belli alanların veya faaliyetlerin gözetiminin yarım gün deneticiler kullanarak yapılmasını üstlenebilir. Yapısı ve büyüklüğü tam gün deneticilerin ayarlanmasına müsait olmayan bir işletme, denetim faaliyetini kendi organizasyonundan ya da SHGM'nün kabul edebileceği bir anlaşma ile dış bir kaynaktan sağladığı yarım gün personeli kullanarak gerçekleştirebilir. Tüm durumlarda işletme, seçilen denetim ekibi üyelerinin denetlenecek faaliyetlerden sorumlu kişilerden seçilmemesi için uygun prosedürler geliştirmelidir. Dışarıdan deneticiler kullanılması durumunda bu kişilerin işletme tarafından gerçekleştirilen uçuş ve yer operasyonu, uçuş eğitimi ve/veya bakım faaliyetlerinde gerekli eğitimleri almış olduklarını gösteren geçerli lisans ve/veya sertifika veya diplomaya sahip olmaları gerekir.

İşletmenin Kalite Güvence Programı, kuruluş içinde aşağıda belirtilen konularda tecrübesi, sorumluluğu ve yetkisi olan kişileri belirtmelidir:

- (a) Kalite Güvence sürecinin bir parçası olarak kalite denetim ve incelemelerinin düzenlenmesi;
- (b) İlgili konuların veya bulguların belirlenmesi, kaydı ve bu ilgili konuların ve bulguların kanıtları;
- (c) Raporlama kanallarından ilgili konulara veya bulgulara uygulanacak çözümlerin başlatılması veya tavsiye edilmesi;
- (d) Belirlenmiş zaman dilimlerinde çözüm uygulamalarının sorgulanması;
- (e) Doğrudan Kalite Yöneticisine rapor etme.

Denetim Faaliyet Alanı

Madde 17

İşletmelerden, emniyetli uçuş ve yer hareketi faaliyeti göstermeleri ile hava araçlarının uçuşa elverişliliğinin devamının sağlanması için emniyet donanımlarının yeterliliklerine yönelik tasarladıkları operasyon faaliyetlerinde uygulamakla yükümlü oldukları prosedürlere uygun gözetilmesi istenir.

Bunun yapılabilmesi için aşağıdaki konularda denetim faaliyetleri düzenlenir:

- (a) Organizasyon;
- (b) Planlar ve Kuruluş Amaçları;
- (c) Uçuş Harekat Prosedürleri;
- (d) Uçuş Emniyeti;
- (e) İşletme Ruhsatlandırma (AOC/Operasyon Spesifikasyonları);
- (f) Süpervizyon (Nezaret ve Danışmanlıklar);
- (g) Hava Aracı Performansı;
- (h) Her Türü Hava Koşulunda Uçuş Operasyonu;
- (i) Haberleşme ve Seyrüsefer Teçhizatı ve Alıştırmaları;
- (j) Kütle, Denge ve Hava Aracı Yüklenmesi;
- (k) Aletler ve Emniyet Teçhizatı;
- (l) El Kitapları, Loglar ve Kayıtlar;
- (m) Uçuş ve Görev Süre Limitleri, Dinlenme Gereksinimleri ve Programlama;
- (n) Hava Aracı, Bakım / Uçuş Harekatı Ara Birim;
- (o) "MEL" ve Kullanımı;
- (p) Bakım Programları ve Devam Eden Uçuşa Elverişlilik İşlemleri;
- (r) Uçuşa Elverişlilik Talimatları Yönetimi;
- (s) Bakım İşlemleri;
- (t) Kusur Düzeltilmesinin Ertelenmesi;
- (u) Uçuş Ekibi ve Kabin Ekibi;
- (v) Tehlikeli Maddeler;
- (y) Güvenlik;
- (z) Uçucu Personel ve Teknik Personel Eğitimi.

Denetim Planlaması

Madde 18

Kalite Güvence Programı, iyi planlanmış bir denetim programı ile tüm sahaların periyodik olarak gözden geçirilmesini sağlamalıdır. Program esnek olmalı, eğilim ve sapmalar belirlendiği zaman plansız denetimlerin yapılabilmesine izin vermelidir. Takip denetimleri gerekli zamanlarda düzeltici faaliyetlerin uygulandığını ve etkili olduğunu doğrulamalıdır. Planlanıp yapılamayan denetimler için 3 ayı geçmeyecek uygun zaman belirlenir ve işletme Genel Müdürü onayı alınarak yürürlüğe konulur. Bu konuda SHGM yazı ile bilgilendirilir.

Bir işletme yıllık belirlenen bir denetim programı saptamalı ve SHGM'ne onaylatmalıdır. Denetim programının periyodunun 12 ayda bir yenilenmesinde denetimi gerçekleştirilen sahaların durum değerlendirilmesi yapılır ve buna göre kritik sahalara öncelik verilmesi sağlanır.

Bir işletme kendi takdiriyle denetimleri sıklaştırabilir, ancak SHGM'nün onayını almadan denetim periyotlarını uzatamaz. Herhangi bir denetim konusu için 24 aydan büyük bir zaman aralığı belirlenemez.

Bir işletme denetim programını belirlerken, yönetim, organizasyon, operasyon ya da teknolojik önemli değişiklikler kadar düzenleyici kurallarda olan değişiklikleri de göz önüne almalıdır.

Gözetim ve Düzeltici Faaliyet

Madde 19

Kalite Sisteminde gözetimin amacı, birincil olarak kalite sisteminin etkinliğini araştırmak ve sorgulamak, bunun yanında, tanımlanan politika, uçuş ve yer operasyonu, uçuş eğitimi ve bakım standartlarıyla sistemin devamlı olarak uyum içinde olduğunu sağlamaktır. Gözetim faaliyeti, kalite incelemelerine, denetimlerine, düzeltici faaliyete ve takip denetimine dayanır. İşletici, kuralların sürekli olarak uygulandığını gözetim altında tutacak bir kalite prosedürü meydana getirmeli ve yayınlamalıdır. Uygunsuzluğun nedenlerini giderme amacını taşıyan bu prosedür SHGM tarafından onaylanmalıdır.

Gözetim faaliyetlerinin bir sonucu olarak tespit edilen uygunsuzluklar, düzenleyici faaliyeti üslenen yöneticiye ve Genel Müdüre iletilmelidir. Böyle uygunsuzluklar ileri araştırmaların yapılması, uygun düzenleyici faaliyetlerin saptanması ve uygunsuzlukların nedenlerinin belirlenmesi için kaydedilmelidir.

Kalite Güvence Programı, bulgular dikkate alınarak düzeltici faaliyetlerin sağlanması için prosedürler içermelidir. Bu kalite prosedürleri bu tip faaliyetlerin etkinliğinin doğrulandığını ve tamamlandığını göstermelidir. Düzeltici faaliyetin uygulanması için organizasyonel sorumluluk bulgunun saptandığı bölüme aittir. Bulgu giderilme tarihinin belirlenmesi ve zamanında giderilmesinin takibi gerekir.

Genel Müdür;

- (a) Düzeltici işlemin yerine getirilmesi için kaynak sağlamaktan;
- (b) Düzeltici işlemin; SHGM'nün standartlarına ve işletici tarafından belirlenen ek isteklere yeniden uyumu sağladığından, Kalite Yöneticisi aracılığı ile emin olmaktan sorumludur.

Kalite inceleme ve denetiminden sonra işletme aşağıda belirtilenleri saptamalıdır:

- (a) Bulguların ciddiyeti ve acil düzeltici faaliyet için ihtiyaç olup olmadığı;
- (b) Bulgunun kaynağı:
 - (1) Uygunsuzluğun tekrar ortaya çıkmaması için gereken düzeltici faaliyetlerin neler olduğu;
 - (2) Bir düzeltici faaliyet programı;
 - (3) Düzeltici faaliyetin uygulanmasından sorumlu kişilerin ve departmanların tespit edilmesi;
 - (4) Gerektiğinde kaynakların uygun yerlerde Genel Müdür tarafından tahsisi.

Kalite Yöneticisi;

- (a) Sorumlu yöneticinin, uygunsuzluk bilgilerine dayanarak düzeltici faaliyetin gerçekleştirildiğini doğrulamalı;
- (b) Düzeltici faaliyetin bu maddede belirtilen elemanları kapsadığını doğrulamalı;
- (c) Düzeltici faaliyetin uygulanmasını ve takip sürecini izlemeli;
- (d) Düzeltici faaliyetin bağımsız bir değerlendirme, uygulama ve takip süreci ile yönetilmesini sağlamalı ve;
- (e) Takip denetimi ile düzeltici faaliyetin etkinliğini değerlendirmelidir.

Kalite Yönetim Değerlendirmesi

Madde 20

Kalite Yönetim değerlendirme, işletme bünyesinde ve SHGM tarafından yapılır.

(a) İşletme Kalite Yönetim Değerlendirmesi

Uçuş operasyon usulleri, prosedürleri ve kalite yönetim sistemi tarafından uygulanan tüm hususların kapsamlı, sistematik, dökümlü bir usulde gözden geçirilmesi faaliyetidir. Aşağıda belirtilen unsurlar göz önüne alınmalıdır:

- (1) Kalite incelemelerinin, denetimlerinin ve diğer göstergelerin sonuçları;
- (2) Hedeflenen amaçlara ulaşmada yönetim organizasyonunun bütünüyle etkinliği.

Bir yönetim değerlendirme, eğilimleri düzeltmeli, tanımlamalı ve mümkün olan yerlerde olabilecek gelecekteki uygunsuzlukları önlemelidir. Bir değerlendirme sonucu olarak elde edilen sonuçlar ve alınan tavsiyeler sorumlu yöneticiye eyleme geçmesi için yazılı olarak sunulmalıdır. Sorumlu yöneticinin sorunları çözmeye ve harekete geçmeye yetkisi olmalıdır.

Genel Müdür, iç yönetim değerlendirme faaliyetlerinin sıklığı, biçim ve yapısı üzerinde bir karar vermelidir. Bunun için, çalışma usulleri işletme tarafından hazırlanacak bir prosedür ile her işletme tarafından yönetim değerlendirme komitesi kurulur. İlgili prosedür kapsamında periyodik toplanacak olan bu komitenin sonuç raporları SHGM'ne iletilir.

(b) SHGM Kalite Yönetim Değerlendirmesi

SHGM'nden başkan olarak en az Şube Müdürü seviyesinde olmak üzere ve en az üç (3) uzman seviyesi kişinin katılımı ile hava yolu işletme ruhsatına sahip kuruluşların tayin edecekleri en az Kalite Yöneticisi seviyesinde birer yetkili temsilcilerden SHGM Kalite Yönetim Değerlendirme Komitesi oluşur. Bu komitenin görevi uluslar arası sivil havacılık kurallarının uygulanmasını ve hava yolu işletmelerinin kalite yönetim sistemlerindeki gelişmeleri takip etmek, bu gelişmelere bağlı olarak gerekli önlemleri almak ve işletmelerin uluslar arası alanda rekabet gücünü artırmaktır. Bu komitenin sekreteryası görevi SHGM tarafından yürütülür ve yılda en az iki (2) kere toplanır.

Kayıt**Madde 21**

Kalite Güvence Programının sonuçlarını belgeleyen; doğru, tam ve kolayca erişilebilir kayıtlar işletici tarafından muhafaza edilmelidir. Kayıtlar bir işletmenin uygunsuzluğun ana nedenlerini belirlemesi ve analiz edebilmesi açısından gerekli verilerdir. Böylece bu uygunsuzluk alanları tanımlanıp, yerleri belirlenebilir.

Aşağıdaki kayıtlar 5 yıllık bir zaman dilimi süresince muhafaza edilmelidir:

- (a) Denetim programları;
- (b) Kalite inceleme ve denetim raporları;
- (c) Bulgulara yapılan işlemler;
- (d) Düzeltici faaliyet raporları;
- (e) Takip ve sonuç raporları;
- (f) İşletme kalite yönetim değerlendirme raporları;
- (g) Geri besleme amacıyla düzenlenen raporlar.

Bu kayıtların SHGM denetlemelerinde deneticiye gösterilme mecburiyeti vardır.

**BEŞİNCİ KISIM
Alt Yüklenici Firmalar****Genel****Madde 22**

İşletmeler, aşağıda verilen alanlarda hizmetlerinin yerine getirilmesi için belirli faaliyetlerini dış kuruluşlara yaptırabilirler:

- (a) Yerde buzlanmayı giderme/buzlanmayı önleme;
- (b) Bakım;
- (c) Yer hizmetleri;
- (d) Uçuş desteği (performans hesapları, uçuş planlaması, seyrüsefer veri tabanı ve dispeç dahil);
- (e) Eğitim;
- (f) El kitabı hazırlama;
- (g) Ve benzeri diğer konular.

Alt yüklenici tarafından sağlanan ürün ya da hizmetlerde sorumluluk her zaman işleticidedir. İşletici ile alt yüklenici arasında, emniyet ile ilgili hizmetler ve sağlanacak kaliteyi açıkça ifade eden yazılı bir anlaşma bulunmalıdır. Alt yüklenicinin anlaşma ile ilgili emniyet faaliyetleri işletmenin Kalite Güvence Programına dahil edilmelidir.

İşletici, alt yüklenicinin, gerektiğinde gerekli izin/onaya sahip olduğundan, kaynakların yönetimi ve konunun üstesinden gelmek için yeterli olduğundan emin olmalıdır. Eğer işletici; alt yükleniciden, izin/onay yetkisini aşan bir faaliyeti yönetmesini isterse, alt yüklenicinin kalite güvencesinin bu tür ek kuralları hesaba katmış olmasını sağlamaktan sorumludur.

ALTINCI KISIM Kalite Sistemi Eğitimi

Eğitim Konuları

Madde 23

İşletici, etkili, iyi planlanmış ve kaynaklandırılmış kalite ile ilgili tüm personel için brifing verilmesini sağlamalıdır.

Kalite yönetim sisteminden sorumlu kişiler aşağıdaki hususları içeren eğitimleri almalıdır:

- (a) Kalite sistemi kavramının tanıtımı;
- (b) Kalite yönetimi;
- (c) Kalite güvence kavramı;
- (d) Kalite el kitapları;
- (e) Denetim teknikleri;
- (f) Raporlama ve kayıt etme;
- (g) Kalite sisteminin uygulanışı;
- (h) Kuruluş içi denetici.

Kalite yönetim sisteminden sorumlu kişilerin eğitimi ve çalışanların geri kalanının bilgilendirilmesi için yeterli zaman sağlanmalıdır. Kaynakların ve zamanın tahsisi işletmenin büyüklüğüne ve karmaşıklığına dayanarak belirlenir.

Eğitim Kaynakları

Madde 24

Kalite Yönetimi kursları çeşitli Ulusal ve Uluslar arası Standart Enstitüleri tarafından verilmektedir. İşletici, Kalite Sistemi yönetiminde çalışanlara ve/veya çalışacak olanlara kalite ve kalite yönetimi kursları sağlamalıdır. Uygun nitelikli personeli bulunan işletmeler kuruluş içi eğitimi uygulamaya karar verebilir.

Kalite yönetim sisteminden sorumlu kişilerin kalite eğitimleri; Ulusal ve Uluslar arası kalite sistemi içinde belirlenmiş kategorilerde eğitim veren kurum ve kuruluşların yeterliliği çerçevesinde değerlendirilir.

YEDİNCİ KISIM

Yirmi (20) veya Daha Az Sayıda Tam Gün Personel Çalıştıran İşletmeler

Giriş

Madde 25

Bir kalite sisteminin saptanması ve dokümanite edilmesi ve bir kalite yöneticisi görevlendirilmesi gerekliliği tüm işletmeler için geçerlidir.

Büyük ve küçük işletmelerin kurallarındaki referanslar hava aracı koltuk sayısı ve maksimum kalkış ağırlığı kapasitesine göre yönetilir.

Bir operasyonun büyüklüğü ve kalite sisteminin düşünülmesi ile ilgili kalite sistemleri kavramında, işletmeler tam gün çalışan personel sayılarına göre kategorilendirilir.

Operasyon Büyüklüğü

Madde 26

Kalite sistemi açısından düşünüldüğünde 5 ya da daha az tam gün personel çalıştıran işletmeler “çok küçük” işletmeler; 6-20 arası tam gün personel çalıştıran işletmeler “küçük işletmeler” olarak adlandırılır. Tam gün kelimesi, tatil periyotları hariç haftada 35 saatten az olmamak kaydıyla çalışanlar için kullanılmıştır.

Karmaşık kalite sistemleri küçük veya çok küçük işletmeler için uygun olmayabilir ve karışık bir kalite sistemi için kalite el kitaplarının ve kalite prosedürlerinin oluşturulma işlemleri kaynaklarını zorlayabilir. Bu tür işletmeler kendi boyutlarına ve karmaşıklığına göre kalite sistemlerini oluşturup kaynaklarını buna göre tahsis edebilirler.

Küçük / Çok Küçük İşletmeler için Kalite Sistemleri

Madde 27

Küçük / Çok küçük işletmeler için kontrol listeleri kullanılan bir Kalite Güvence Sistemi geliştirmek uygundur.

Kontrol listelerinin, tüm başlıklarının belirlenmiş bir zaman dilimi ile birlikte tamamlanmasını isteyen (üst yönetim tarafından belirli aralıklarla yapılan gözden geçirmenin tamamlandığı bilgisi ile) destekleyici bir programı olmalıdır.

Kontrol listelerinin içeriklerinin belirli aralıklarla ve bağımsız olarak bir gözden geçirmesi ve kalite güvencenin sağlanması da üstlenilmelidir.

Küçük işletme iç ya da dış denetici ya da bu ikisinin bir kombinasyonunun mu kullanılacağını kararlaştırmalıdır. Bu durumlarda kalite yöneticisinin adına kalite denetimlerinin dış uzmanlar ve/veya yetkili organizasyonlar tarafından gerçekleştirilmesi de kabul edilebilir.

Eğer bağımsız kalite denetim fonksiyonu, dış denetici tarafından yönetiliyorsa, denetim programı ilgili belgelerde gösterilmelidir.

Yapılan tüm düzenlemelerde işletme, kalite sistemi ve özellikle düzeltici faaliyetin yapılması ve tamamlanmasından en üst düzeyde sorumludur.

SHGM'nün herhangi bir Ticari Hava Taşıma İşletmesi için onayladığı Kalite Yöneticisi birden fazla işletmede aynı görevi yapamaz.

SEKİZİNCİ KISIM**Sorumluluklar, Aykırı Davranışlar, İdari Yaptırımlar ve Son Hükümler****Sorumluluklar**

Madde 28- Bu talimatta belirtilen esas ve usullerin yerine getirilmesinden havacılık işletmesinin yönetiminden sorumlu Genel Müdür ve Kalite Yöneticisi SHGM'ne ve Bakanlığa karşı sorumludur.

Aykırı Davranışlar ve İdari Yaptırımlar

Madde 29- Bu talimatta belirtilen kurallara uyulmaması halinde, 2920 Sayılı Türk Sivil Havacılık Kanununun beşinci kısmındaki cezai hükümler saklı kalmak şartıyla;

a) SHGM tarafından yapılan denetlemeler sonucunda işletmelerin bu talimata uygunsuz durumları tespit edildiğinde eksikliklerin giderilmesi için havacılık işletmesine en fazla üç (3) ay süre verilir.

Bununla birlikte uçuş emniyetini etkileyen önemli uygunsuzluk tespit edildiğinde SHGM tarafından belirlenen kısa bir süre içerisinde gerekli düzeltici şartlar sağlanamaz ise hiçbir bildirimde bulunulmadan işletcinin uçuşları durdurulur. İşletmeye uygunsuzlukları düzeltmesi için verilen 3 (üç) aylık süre içerisinde gerekli şartlar sağlanamazsa işletciye 2920 Sayılı Türk Sivil Havacılık Kanununun Beşinci Kısım "Ceza Hükümleri" 145'inci Madde hükmü uygulanır. Uygunsuzluğun devamı halinde 2920 Sayılı Türk Sivil Havacılık Kanununun İkinci Kısım Üçüncü Bölüm 30'uncu Madde hükmü uygulanır.

b) İşletmelerin yönetiminden sorumlu genel müdür, kalite yöneticisi, uçuş işletme müdürü, yer işletme müdürü, uçuş eğitim müdürü ve bakım müdürü SHGM tarafından kusurlu görülürse yazılı olarak ihtar edilir. Kusurun devamı ve/veya talimat hükümlerine aykırı hususların tekrarı halinde ilgili yöneticilerin yetkileri, tespit edilen kusur derecesine göre belli bir süre veya tamamen iptal edilir. SHGM tarafından denetim yetkisi verilen kuruluşlar için de aynı uygulama yapılır. Gerekmesi halinde süre verilmeden de yetki iptali yapılabilir.

Son Hükümler**Yürürlük**

Madde 30- Bu talimat, yayımlandığı tarihte yürürlüğe girer.

Yürütme

Madde 31- Bu talimat, Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü tarafından yürütülür.