



**HAVA SEYRÜSEFER HİZMET SAĞLAYICILARIN
SERTİFİKALANDIRILMALARINDA UYGULANACAK
ESAS VE USULLERE İLİŞKİN TALİMAT
(SHT-SERTİFİKASYON)**

BİRİNCİ BÖLÜM

Amaç, Kapsam, Hukuki Dayanak, Tanımlar ve Kısaltmalar

Amaç

MADDE 1 – (1) Bu Talimatın amacı, Türk hava sahasında ve hava alanlarında hava trafiğinin emniyetli, verimli, düzenli ve hızlı akışını sağlamak üzere hizmet veren sivil Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlayıcıların uyması gereken hükümleri, sertifikasyonu ve denetimine ilişkin uygulama esas ve usulleri düzenlemektir.

Kapsam

MADDE 2 – (1) Bu Talimat, Genel Müdürlük ile ATS, AIS ve CNS hizmeti sağlama yetkisi verilmiş kurum, kuruluş ve işletmeleri kapsar.

Hukuki dayanak

MADDE 3 – (1) Bu Talimat,

- a) 10/11/2005 tarihli ve 5431 sayılı Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanununun 10 uncu maddesi ile 14/10/1983 tarihli ve 2920 sayılı Türk Sivil Havacılık Kanununa dayanılarak,
- b) Hava seyrüsefer hizmetlerinin sağlanması için ortak gerekliliklere ilişkin 17/10/2011 tarihli ve 1035/2011 sayılı Avrupa Komisyonu Tüzüğüne paralel olarak,
- c) 11 Temmuz 2013 tarih ve 28704 sayılı Resmi Gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren “Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlayıcıların Sertifikalandırılmalarına İlişkin Yönetmelik (SHY – SEYRÜSEFER)”e dayanılarak, hazırlanmıştır.

Tanımlar ve kısaltmalar

MADDE 4- (1) Bu Talimatta geçen,

- a) AIM hizmeti: AIM personeli tarafından havacılık bilgi ve verileri ile haberleşme akışını sağlamak amacıyla verilen hizmeti,
- b) AIM memuru: Hava seyrüsefer hizmet sağlayıcı tarafından verilen temel AIM kursunu ve devamındaki işbaşı eğitimini başarı ile tamamlayarak almış olduğu lisansın ve derece / derecelerin kendisine verdiği yetkiye istinaden AIM hizmeti sağlamak üzere ilgili AIM biriminde görev yapan lisanslı ve dereceli personeli,
- c) AIS: Havacılık Bilgi Hizmetlerini,
- ç) Aletli uçuş usulleri: Aletli meteorolojik şartlar altında düzenlenen uçuşların bağlı olduğu usuller bütünü,
- d) ATSEP: En az bir alanda derecesi bulunan hava trafik emniyetini tesis etmekte görev alan elektronik personelini,
- e) ATSEP lisansı: hava seyrüsefer hizmet sağlayıcınının temel eğitim ve yeterlik eğitimini



başarıyla tamamlayarak SHY – ATSEP (Uzun hali) çerçevesinde yapılacak yeterlik sınavı sonucunda başarılı olan asistan ATSEP sertifikalı personele Genel Müdürlük tarafından verilen yetki belgesini,

f) CNS/ATM: Haberleşme, seyrüsefer, gözetim/hava trafik yönetimini,

g) EYS: Emniyet Yönetim Sistemini,

ğ) EUROCONTROL Teşkilatı: Avrupa Hava Seyrüsefer Emniyeti Teşkilatını,

h) Genel Müdür: Sivil Havacılık Genel Müdürünü,

ı) Genel Müdürlük: Sivil Havacılık Genel Müdürlüğünü,

i) Hava trafik kontrolörü;

1) Hava trafik kontrolör lisansına haiz ve bu lisansa hizmet sağlayıcı kuruluş tarafından işlenmiş derece veya derecelerin verdiği yetkiler dahilinde doğrudan hava trafik kontrol hizmeti veren kişiyi veya,

2) İyi derecede İngilizce lisan bilgisine sahip, başarılı çalışmaları ile temayüz etmiş, hava trafik kontrolörü olarak en az 5 yıl dereceli çalışmış kişiler arasından, hava seyrüsefer hizmet sağlayıcısı seyrüsefer dairesi başkanlığı hava trafik müdürlüğünce oluşturulan en az üç kişilik komisyon tarafından yapılacak yazılı ve sözlü sınav ile seçilerek hava seyrüsefer dairesi başkanlığında görevlendirilen personeli,

j) Hava trafik kontrol hizmeti: Hava araçlarının manevra sahası üzerinde veya uçuşun herhangi bir safhasında birbirleriyle ve manialarla çarpışmalarını önlemek; hızlı ve düzenli hava trafik akışını sağlamak amacıyla verilen hizmeti,

k) Hava trafik kontrolör lisansı: ICAO Ek-1’de belirtilen gerekli sağlık şartlarına sahip, hizmet sağlayıcı kuruluşun ünite eğitim ve değerlendirme çalışmalarını başarıyla tamamlayarak derece almaya hak kazanmış asistan hava trafik kontrolörlerine verilen belgeyi,

l) Hava seyrüsefer hizmet sağlayıcı: Hava seyrüsefer hizmetlerini sağlamaktan sorumlu kurum, kuruluş ve işletmeleri,

m) ICAO: Uluslararası Sivil Havacılık Teşkilatını,

n) Kategori A: Tespit edilen bulgunun önemi dolayısıyla hizmet sağlayıcıya 60 günlük süre verilmesi ve akabinde eksikliğin giderilip giderilmediğinin kontrol edileceği bilgisini veren bulgu türünü,

o) Kategori B: Tespit edilen bulgunun öneminin Kategori A’ya göre daha düşük seviyede olduğunu, hizmet sağlayıcıya 120 günlük süre verilmesi ve akabinde eksikliğin giderilip giderilmediğinin kontrol edileceği bilgisini veren bulgu türünü,

ö) KYS: Kalite Yönetim Sistemini,

p) SeMS: Güvenlik Yönetim Sistemini,

r) Uçuş kontrol: Hava seyrüsefer yardımcı cihazlarının ve bu yardımcılarla ilgili aletle uçuş usullerinin, konulmuş toleransları uçuşta karşılayıp karşılamadığını ve amaçlanan kullanım yönünden etkinlikleri güvenle sağlayıp sağlamadığını araştırmak ya da doğrulamak için soruşturulup değerlendirilmesini,

s) Uçuş kontrol mürettebatı: Hava Seyrüsefer Yardımcı Cihazlarının, uçuş kontrol işlemlerinde görevlendirilen uçucu ve diğer yetkili teknik personeli,

ifade eder.



İKİNCİ BÖLÜM

Hava Seyrüsefer Hizmet Sertifikasının Verilmesi

MADDE 5- (1) Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlayıcı, bu bölümde yer alan Genel Hükümleri içerir şartları sağladıkları takdirde yapacakları başvuru üzerine Genel Müdürlük tarafından sertifikalandırılır.

(2) Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlama Sertifikası almak üzere başvuru yapacak olan Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlayıcı aşağıdaki ortak gereklilikleri sağlamalıdır:

- a) Teknik ve Operasyonel yeterlilik ve uygunluğu,
- b) Kalite ve Emniyet Yönetimi için sistemler ve süreçler.
- c) Raporlama Sistemi
- ç) Finansal güç
- d) Yeterli personel planlamasını içeren insan kaynakları
- e) Güvenlik

(3) Ortak gereklilikleri sağlamış olan Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlayıcı, Hizmet Sağlama Sertifikası Başvuru Formu'nu doldurarak Genel Müdürlüğe başvuru yapar.

(4) Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlayıcı, sorumluluk sahasında bir havaalanı bulunması durumunda ilgili havaalanı için sağlanan hizmetlerin tümüne veya her biri için ayrı ayrı sertifika talebinde bulunabilir, hizmet sağlayıcı bünyesinde birden fazla havaalanı bulunması durumunda ise her havaalanı için sağlanan hizmetler dikkate alınmak suretiyle ilgili havaalanındaki hizmetlerin tümüne veya her biri için ayrı ayrı sertifika talebinde bulunulabilir.

(5) Başvuru sonrasında, Genel Müdürlüğün ilgili havaalanında yapacağı denetlemeler ile havaalanında verilen hizmetin yeterlilik durumu tespit edilir ve gerekli düzeltici / önleyici faaliyetlerin gerçekleştirilmesi talep edilir. Bu kapsamda, gerçekleştirilen son denetlemede Kategori A seviyesinde bulgunun yer almaması durumunda havaalanına ve ilgili hizmete özel hava seyrüsefer hizmet sağlama sertifikası Genel Müdür tarafından onaylanır.

(6) Birden fazla havaalanını bünyesinde bulunduran hava seyrüsefer hizmet sağlayıcıların sertifikalandırılmalarında, bu talimatta ve SHY – Seyrüsefer Yönetmeliğinde geçen finans ve insan kaynakları politikalarının tümü ile teknik ve operasyonel yeterlilikler, kalite yönetim sistemi ve emniyet yönetim sistemine dair politikalarında ilgili bölümleri kapsamında merkez teşkilatında gerçekleştirilen denetlemeler neticesinde başlıkların uygun bulunması durumunda bağlı bulunan havaalanlarının sertifikaya edilmesi aşamasında tekrar bu başlıklar veya ilgili bölümler denetlenmez ve uygun kabul edilir.

(7) Genel Müdürlük sertifika almaya hak kazanan hava seyrüsefer hizmet sağlayıcının bünyesinde bulundurduğu havaalanlarını ve ilgili ünitelerini en az iki yılda bir kez denetler. Yapılan denetimlerde bu Talimatta yer alan yeterliliklerin yitirildiği ve Kategori A seviyesinde bulgu olması durumunda kategoriye ilişkin belirlenen süreler dahilinde düzeltici faaliyetlerin gerçekleştirilmediğinin tespiti halinde verilen sertifika askıya alınır.



ÜÇÜNCÜ BÖLÜM Hava Seyrüsefer Hizmetleri İçin Genel Hükümler

Teknik ve operasyonel yeterlilik

MADDE 6 – (1) Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlayıcı, hava sahasına yönelik tüm taleplerin makul seviyesi ile tutarlı olmak üzere emniyetli, verimli, sürekli ve sürdürülebilir bir şekilde sağlayabilmelidir. Bunu sağlamak amacıyla yeterli teknik ve işlevsel kapasite ile uzmanlığa sahip olmalıdır.

(2) Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlayıcı, organizasyonlarını hava seyrüsefer hizmetlerinin emniyetli, verimli ve sürekli bir şekilde sağlanmasını destekleyecek bir yapıya uygun olarak kurmalı ve yönetmelidir. Organizasyonun yapısı;

a) Atanmış yönetici personelin ve özellikle emniyet, güvenlik, kalite, finans ve insan kaynakları konusundaki yönetici personelin yetkilerini, görev ve sorumluluklarını tanımlamalı,

b) Kuruluşun farklı bölümleri ve süreçleri arasındaki ilişki ve raporlama hatlarını ve ilişkisini yazılı hale getirerek veya organizasyon yapısını şema olarak ortaya koyarak şema üzerinde birimlerin birbiriyle olan raporlama süreçleri ve ilişkisini net olarak ortaya koymalıdır.

c) Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlayıcı , en az beş yıllık bir süreyi kapsayan bir iş planı hazırlamalıdır.

Bahse konu iş planı;

i) Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlayıcı tüm hedef, amaçlarını ve daha uzun vadeli genel planlarını, altyapı sistemleri ve diğer teknolojinin gelişimi için amaç ve hedeflere yönelik stratejinin belirlenmesini,

ii) Maliyet etkinliği, emniyet ve hizmet seviyesi ve kalite açısından uygun performans hedeflerini,

sağlamalıdır.

(4) Üçüncü fıkranın uygulanması ve iş planı hazırlanması aşamasında, birden fazla havaalanını bünyesinde bulunduran hizmet sağlayıcıların merkez teşkilatlarında Genel Müdürlüğe yapılan başvurudaki hizmet göz önünde bulundurulmak suretiyle, fıkra kapsamındaki genel gereklilikleri karşılamak üzere hazırlanacak iş planlarının Ekinde havaalanlarına ilişkin bağımsız bölümlerin yer alması ve bu kısımlarda ilgili havaalanlarına özel amaçlanan hedef, alt yapı ve teknolojik değişiklikler ile operasyonel değişikliklerin bulunması durumunda ilgili iş planı diğer havaalanları için de geçerli kabul edilir.

(5) Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlayıcı, gelecek yılı kapsayan bir yıllık plan oluşturmalıdır, bu plan iş planının özelliklerini daha da açarak ona getirilen değişiklikleri açıklamalıdır. Yıllık plan kapasite, emniyet, çevre ve maliyet – etkinlik düzeyi gibi hizmetlerin seviyesi ve kalitesi ile ilgili olarak aşağıdaki hükümleri de kapsamalıdır.



a) Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlayıcının performansını geliştirmeye yönelik olarak, yeni altyapının ve diğer gelişmelerin uygulanmasına ilişkin bilgiler, hizmetlerin kalitesi ve seviyesi de dahil olmak üzere, nasıl katkıda bulunacağını gösteren beyanat ve taahhütname,

b) Hizmet kalitesi ve seviyesinin gerekçeli şekilde değerlendirilebilmesi amacıyla performans göstergeleri,

c) Emniyet riskini ve uygulanabildiği yerlerde azaltma tedbirlerinin tahmini bedelini izlemeye yönelik emniyet göstergeleri de dahil olmak üzere, Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlayıcının emniyet planında tanımlanan emniyet risklerini azaltmak için öngörülen tedbirlere ilişkin bilgileri,

ç) İş planında yapılan herhangi bir değişiklik veya etki ile Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlayıcısının beklenen kısa vadeli finansal pozisyonunu kapsamalıdır.

(6) Beşinci fıkranın uygulanması ve iş planı hazırlanması aşamasında, birden fazla havaalanını bünyesinde bulunduran hizmet sağlayıcıların merkez teşkilatlarında Genel Müdürlüğe yapılan başvurudaki hizmet göz önünde bulundurulmak suretiyle, fıkra kapsamındaki genel gereklilikleri karşılamak üzere hazırlanacak iş planının Ekinde havaalanlarına ilişkin bağımsız bölümlerin yer alması ve bu kısımlarda ilgili havaalanlarına özel amaçlanan hedef, emniyet artırıcı faaliyetlere ilişkin bilgiler, alt yapı ve teknolojik değişiklikler ile operasyonel değişikliklerin bulunması durumunda ilgili iş planı diğer havaalanları için de geçerli kabul edilir.

Operasyonel ve teknik el kitapları

MADDE 7- (1) Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlayıcı, operasyonel ve teknik personelin kullanımını ve bu personele rehberlik amacıyla hizmetlerin sağlanmasına ilişkin operasyonel ve teknik el kitaplarını hazırlar, dağıtımını yapar ve güncelliğini sağlar.

a) Operasyonel ve teknik el kitapları, operasyonel ve teknik personelin görevlerinin yerine getirmesi için gerekli olan yönlendirme ve bilgileri içermelidir.

b) Operasyonel ve teknik el kitapları ilgili bölümlerin ilgili personelleri tarafından erişilebilir olmalıdır.

c) Operasyonel ve teknik personel kendi görevlerinde uyguladıkları operasyonel ve teknik el kitaplarına getirilen değişiklikler hakkında hızlı bir şekilde değerlendirildiğinden emin olunmalıdır.

ç) Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlayıcı Kuruluş tarafından yayımlanan veya revize edilen el kitaplarının bir sureti Genel Müdürlüğe gönderilmelidir.

Emniyet yönetimi

MADDE 8 – (1) Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlayıcı , Sivil Havacılıkta Emniyet Yönetim Sistemi Yönetmeliği (SHY-SMS), Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlayıcıları Tarafından Emniyet Yönetim Sistemlerinin Kullanılmasına İlişkin Talimat (SHT-65.03) gereklilikleri ile 14 Kasım 2013 tarihli ICAO Ek 19 Emniyet Yönetim Sistemi ve 8 Mayıs 2013 tarihli ICAO Doc 9859 Emniyet Yönetim Kılavuzu kapsamında emniyet yönetim sistemini kurar ve sürekliliğini sağlar.



(2) Birinci fıkra kapsamında, CNS ve ATM sistemini kapsayacak şekilde birarada veya ayrı ayrı olacak şekilde EYS El Kitabı hazırlanır ve hazırlanan el kitabı Genel Müdürlüğün onayını müteakiben yayınlanır. El kitabının hazırlanması aşamasında, birinci fıkra kapsamında bahsedilen mevzuatlara riayet edilmesine azami özen gösterilir.

(3) Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlayıcı verilen hizmetlerin emniyetini doğrudan etkileyebilecek tüm paydaşlarla resmi iletişim kurmalıdır ve tüm paydaşların Emniyet Yönetim Sistemi'ne veri sağlanması amacıyla yapıya dahil edilmesi sağlanmalıdır.

(4) Yeni fonksiyonel sistemler getirilirken veya mevcut fonksiyonel sistemler değiştirilirken emniyeti yönetmek adına Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlayıcı prosedürler geliştirmelidir. Bununla birlikte hava seyrüsefer hizmet sağlayıcı, fonksiyonel sistemlere getirilen değişiklikler ile yeni sistem ilave edilmesi durumunda "Hava Trafik Yönetiminde Emniyet Gözetimi Hakkında Yönetmelik (SHY – Gözetim)" uyarınca Genel Müdürlüğe bildirimde bulunulması gerekir.

(5) EYS'de tüm emniyet risklerinin tanımlanmış, değerlendirilmiş ve başarılı bir şekilde azaltılmış olduğundan emin olunmalıdır.

(6) EYS'deki risk tanımlamaları, risk değerlendirmeleri ve azaltma süreçleri "Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlayıcıları Tarafından Risk Değerlendirme ve Azaltma Yöntemlerinin Kullanılmasına Dair Talimat (SHT-65.04)" uyarınca gerçekleştirilir.

Hizmetlerin emniyeti

MADDE 9- (1) Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlayıcı mevcut bir emniyet yönetim sistemi bulundurmalıdır. Bu sistem;

a) Hizmetlerinin sağlanması dahilinde emniyet yükümlülüklerini karşılamak amacıyla sistematik emniyet yönetimine yönelik resmileştirilmiştir, açık ve proaktif bir yaklaşım sağlayacak, yönetim ve kontrolü altındaki tüm hizmetlerini ve destekleyici düzenlemelerini işletecek ve kuruluşu gereği, kuruluşun emniyet yönetimine olan temel yaklaşımını tanımlayan bir emniyet beyanı içermelidir.

b) Hava trafik hizmetlerinin sağlanmasına yönelik emniyet açısından dahil bulunan herkesin kendi eylemleri ile ilgili olarak bireysel bir emniyet sorumluluğuna sahip olacağını; yöneticilerin, kendi ilgili departmanlarının veya bölümlerinin emniyet performansından sorumlu olacağını ve sağlayıcının en üst yönetiminin tam teşekküllü bir emniyet sorumluluğu taşıdığını temin etmelidir.

c) Hava trafik hizmetlerinin tatmin edici bir şekilde ve en büyük öncelik olarak sağlandığından emin olmalıdır.

ç) Hava trafik hizmetleri verirken en önemli emniyet hedefi bu hizmetlerin mümkün olabildiğince hava aracı kazası olasılığını en aza indirmek olmalıdır.

Emniyet kazanımına yönelik koşullar

MADDE 10- (1) SMS operasyonu dahilinde hava seyrüsefer hizmet sağlayıcı ,



a) Personelin usulüne uygun olarak lisans sahibi olmasını ve yeterli düzeyde geçerli medikal yeterlilik koşullarını karşılaması ve personelin yapmak zorunda oldukları işte yeteri kadar eğitilmiş ve yeterli olduğundan emin olmalıdır.

b) SMS'in gelişimine ve sürdürülmesine yönelik olarak organizasyonel sorumluluk dahilinde bir emniyet yönetim fonksiyonunun tanımlandığından ve bu sorumluluk noktasının hat yönetiminden bağımsız olduğundan ve doğrudan en yüksek organizasyonel seviyeye karşı sorumlu olduğundan emin olmalıdır.

c) Uygulanabildiği yerde, sayısal emniyet seviyelerinin tüm fonksiyonel sistemler için çıkarılıp sürdürüldüğünü sağlamalıdır.

ç) SMS'in kuruluşun emniyet politikasına açık bir bağlantı sağlayacak şekilde sistematik bir tabanda belgelendirilmesini sağlamalıdır.

Emniyet teşvikine yönelik koşullar

MADDE 11- (1) SMS operasyonu dahilinde hava seyrüsefer hizmet sağlayıcı aşağıdaki maddeleri sağlamalıdır;

a) Tüm personelin kendi görevleriyle ilgili muhtemel emniyet tehlikelerinin farkında olmasını,

b) Emniyet olay araştırmaları ve diğer emniyet faaliyetlerinden doğan derslerin, yönetim ve operasyonel düzeylerde dağıtılmasını,

c) Tanımlanan tehlikelere yönelik olarak tüm personelin etkin bir şekilde teşvik edildiğini ve gerek görülen noktalarda emniyeti geliştirmek adına değişikliklerin yapılmasını,

ç) Genel Müdürlük, emniyet teşviği kapsamında hava seyrüsefer hizmet sağlayıcılar ile işbirliği gerçekleştirerek havaalanlarında seminerler ve bilgilendirme eğitimleri düzenleyebilir,

Risk değerlendirme ve değişikliklerle ilgili olarak azaltmaya yönelik emniyet koşulları

MADDE 12 - (1) SMS' operasyonu dahilinde hava seyrüsefer hizmet sağlayıcı, tehlike tanımı ile risk değerlendirme ve azaltılmasının ATM'in yönetsel kontrolü dahilinde bulunan fonksiyonel sistem ve destek düzenlemelerinin bu bölümlerine yapılan tüm değişiklikler için sistematik olarak gerçekleştirildiğinden emin olmalıdır ve şu hususlara dikkat etmelidir;

a) İlk planlamadan uygulama sonrası operasyonların, bakımın ve ATM fonksiyonel sistemini oluşturan bölümün tam ömür süresine,

b) Kalkış, yer ve uygun ise, sorumlu tarafla işbirliği yapmak suretiyle ATM fonksiyonel sisteminin konumsal bileşenlerine,



c) ATM fonksiyonel sisteminin ekipman, prosedür ve insan kaynaklarına, bu elemanlar arasından etkileşimler ile tetkik edilmekte olan uygulayıcı ünite ile ATM fonksiyonel sisteminin geri kalanı arasındaki etkileşimlere,

(2) Tehlike tanımı, risk değerlendirme ve azaltma süreçleri şunları içermelidir;

a) Uygulayıcı ünitenin gerçekleştireceği fonksiyonların tanımı ve faaliyet göstermeyi planladığı operasyon çevresi de dahil olmak üzere düşünülen oluşturucu bölümün kapsamına, sınırlarına ve ara yüzlerine ilişkin bir belirleme,

b) Uygulayıcı üniteye yer alacak emniyet hedeflerinin saptanması,

c) Kombine edilmiş etkileriyle birlikte ATM bağlantılı tehlikelerin ve bozukluk koşullarının tanımlanmasını,

ç) Hava aracının emniyeti üzerindeki etkilerin değerlendirilmesi ile bu tür etkilerin şiddetine dair değerlendirmeyi,

d) Tehlike etkilerinin şiddetinden ve maksimum olasılığında kaynaklanan, tehlikenin maksimum meydana gelme olasılığı açısından tolere edilebilirliğinin belirlenmesini,

e) Uygun görüldükten sonra bir risk azaltma stratejisinin türetilmesini sağlar.

Bununla birlikte, bu türetim;

1) Risk oluşturan tehlikelere karşı koruma amacıyla uygulanacak savunmaları belirtmelidir,

2) Potansiyel olarak tetkik edilmekte olan oluşturucu bölüm veya ATM fonksiyonel sistemin diğer parçaları veya operasyon çevresi ile bağlantılı emniyet koşullarının gelişimini de içermelidir,

3) Uygulanabilirlik ve verimlilik güvencesi sunmalıdır,

f) Tanımlanan tüm emniyet hedeflerinin ve emniyet koşullarının;

1) Değişikliğin uygulanmasından önce,

2) Operasyonel hizmete ilişkin tüm geçiş aşamaları esnasında,

3) Operasyonel süresi esnasında,

4) İşletmeden çıkarılana kadar tüm geçiş aşamaları esnasında sağlandığına dair teyidi sağlanmalıdır.

g) Tehlike tanımı da dahil risk değerlendirmesi ve azaltma süreçlerinin gerekçesi ve kanıtı ile bağdaştırılan sonuçlar derlenip düzenlenerek belgelendirilmelidir. Ayrıca bu sonuçlar,



1) Tetkik edilmekte olan uygulayıcı ünite ile genel ATM fonksiyonel sistemin, tahsis edilmiş güvenlik hedef ve koşullarını karşılamak suretiyle oldukça emniyetli olduğunu ve emniyetli olmaya devam edeceğini ispat etmeye yönelik eksiksiz argümanların oluşturulmasını,

2) Bir değişikliğin uygulanmasına ilişkin tüm emniyet koşullarının planlanan operasyon ve fonksiyonlara yönelik olarak izlenebilir olmasını,

sağlamalıdır.

Tehlike tanımı ve şiddet değerlendirmesi

MADDE 13 - (1) Tehlikeleri sistematik olarak tanımlama işlemi gerçekleştirilmelidir.

(2) Tehlikelerin tanımlanması ve şiddetinin değerlendirilmesi, bilimsel temellere dayanan matematiksel modeller ile matrislerin oluşturulması sonucu ortaya çıkacak olan tabloya istinaden gerçekleştirilir.

Kalite Yönetimi

MADDE 14 - (1) Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlama Sertifikası alacak olan Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlayıcı, TSE, ISO veya CEN standartlarında bir kalite yönetim sistemi oluşturmalı, oluşturulan bu sistemi TS EN ISO 9001 ile belgelendirmeli, hizmet sağlama sürecinde bunu muhafaza etmeli ve sertifika işlemlerini tamamlayabilmesi için bunu Genel Müdürlüğe sunmalıdır.

(2) Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlayıcı Kuruluş, aşağıdaki prosedürlere göre tüm hava seyrüsefer hizmetlerini kapsayan bir kalite yönetim sistemi bulundurmalıdır.

a) Farklı kullanıcıların ihtiyaçlarını en iyi şekilde karşılamak için kalite politikasını tanımlamalıdır.

b) Tüm operasyonların geçerli koşullar, standartlar ve prosedürlere uygun olarak gerçekleştirildiğini teyit etmek amacıyla tasarlanan prosedürleri içeren bir kalite güvence programı kurulmalıdır.

c) Operasyonel uygulamaların emniyetli ve verimli bir şekilde sağlanması adına prosedürlerin yeterliği ile prosedürlere uyulup uyulmadığını kontrol etmek için kalite yönetim temsilcileri atanmalıdır.

ç) Mevcut kalite yönetim sistemi değerlendirmeleri gerçekleştirilmeli ve gerek görüldüğü yerlerde iyileştirici faaliyetlerde bulunulmalıdır.

(3) Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlayıcı, yönetim sistemine emniyet, güvenlik ve kalite yönetimi sistemlerini entegre edebilir.

(4) Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlayıcı, oluşturacağı kalite yönetim sisteminin, CNS hizmetleri için "Haberleşme, Seyrüsefer ve Gözetim Hizmetlerinde Kalite Yönetim Sistemi ve



Standardizasyonu Yönetmeliği (SHY–CNS/KYS)” gerekliliklerini karşıladığından emin olmalıdır.

(5) Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlayıcı, sertifikasının onaylanmasını müteakip en az yılda bir kez kalite yönetim sistemi kapsamında denetlenir ve sürekli olarak uygulanmasını sağlar.

(6) Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlayıcı, bu sistemi akredite edilmiş belgelendirme kuruluşu tarafından belgelendirir ve faaliyeti süresince kalite belgesini muhafaza eder.

(7) Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlayıcı kalite belgesi kapsamında; sistematik bir doküman ve kayıt yönetim sistemi kurmayı, sunacağı hizmetleri ulusal ve uluslararası mevzuata uygun olarak yürütmeyi, hizmet performansını izlemeyi ve iyileştirmeyi garanti eder.

(8) Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlayıcı, gerçekleştirdiği tüm faaliyetleri ve hizmetleri kalite el kitabında tanımlar ve üst yönetimden onaylı olarak Genel Müdürlüğe teslim eder.

(9) Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlayıcı, müşteri memnuniyetini sağlamak amacıyla kendisine iletilen şikâyet ve önerileri analiz ederek gerekli düzeltici tedbirleri alır, bunları takip edecek sistemi kurar ve devamlılığını sağlar.

(10) Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlayıcı tarafından, her bir hizmete dair hizmet standartları için performans ölçütleri belirlenir, performans değerlendirme sonuçları sistematik olarak izlenir ve önceden belirlenen hizmet standartlarına uyumsuzluk durumlarında eylem planları hazırlanır.

(11) Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlayıcı tarafından, akreditasyon kuralları ve Genel Müdürlük tarafından yayımlanmış diğer mevzuat ve alt düzenleyiciler kapsamında mevcut tüm ölçü aletlerinin kalibrasyonunu bir plan dâhilinde yapar/yaptırır ve kayıtlarını saklar.

(12) Kalite El Kitabı dokümanı üst yönetim tarafından onaylanarak olarak yayınlanır, değişiklikler sistematik olarak takip edilir ve Genel Müdürlüğe değişiklik bildirimleri gerçekleştirilir.

Güvenlik

MADDE 15- (1) Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlama Sertifikası alacak olan Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlayıcı, güvenlik unsurlarını gerçekleştirebilmek amacıyla bir ISO 27001 standartlarında “Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi / BGYS” oluşturur ve Genel Müdürlük tarafından BGYS ile ilgili yapılan tüm düzenlemelere uyar. Bununla birlikte,

a) Hava seyrüsefer hizmetlerinin sağlanmasında kanun dışı bir müdahaleye engel olmak adına tesislerin ve personelin güvenliğini,



b) Aldıkları veya ürettikleri ya da kullandıkları operasyonel verilerin güvenliğini ve bu verilere sadece yetkili kişilerin erişimini,

c) Bu bağlamda CNS sistemlerine sadece o sisteme ilişkin dereceye sahip personelin erişebilmesi ve kendine verilen yetkiler kapsamında erişebilmesi amacıyla kişiye özel şifre uygulamasına geçilmesini,

sağlamalıdır.

(3) Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlayıcı, kendi personelinin güvenlik yetkilerini belirlemeli, uygun görüldüğü takdirde tesislerin, personelinin ve verilerin güvenliğini sağlamak için ilgili makamlar ile koordine sağlamalıdır.

İnsan Kaynakları

MADDE 16- (1) Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlama Sertifikası alacak olan Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlayıcı, sağlanan hizmetlerin emniyetli, verimli devamlı ve sürdürülebilir bir şekilde sağlanmasını temin etmek için uygun bir şekilde nitelikli personel istihdam etmelidir.

(2) Bu bağlamda Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlayıcı personelin alınması ve eğitilmesine yönelik olarak politikalar kurmalıdır. Bu politikaları oluştururken, “Hava Trafik Kontrol Hizmetleri Personeli Lisans ve Derecelendirme Yönetmeliği (SHY – 65.01)” ve “Hava Trafik Emniyeti Elektronik Personeli Sınav, Sertifika, Lisans Ve Yetkilendirme Yönetmeliği (SHY – ATSEP)” ile bu Yönetmeliklere dayanılarak hazırlanan diğer alt düzenleyicilere uygun hareket edilir.

(3) İnsan kaynakları politikaları, Hava Trafik Kontrolörü, ATSEP ve AIM memuru olarak işe alınacak personelin sahip olması gereken nitelikleri açık bir şekilde belirten nitelikte olmalıdır.

(4) İnsan kaynakları politikaları, Hava Trafik Kontrolörü, ATSEP ve AIM memurlarına yönelik oryantasyon, temel, yeterlilik, iş başı ve tazeleme eğitimleri ile periyodik alınması gereken eğitimleri kapsayacak nitelikte olmalıdır. Bu eğitimlerin belirlenmesinde Genel Müdürlük tarafından ilgili personele yönelik yayımlanan mevzuat ve diğer alt düzenleyiciler referans alınır.

(5) İnsan kaynakları politikaları, başvuru yapılan havaalanı ve hizmetler ile havaalanı iş yükü dikkate alınmak suretiyle hazırlanacak olan adam – saat planları göz önünde bulundurularak belirlenmelidir.

(6) Bünyesinde birden fazla havaalanı bulduran hizmet sağlayıcıların insan kaynakları başlığına dair incelemesi gerçekleştirilirken, bu talimatın 5 inci maddesi altıncı fıkrası hükümleri geçerlidir.

Finansal Güç

MADDE 17- (1) Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlayıcı, sermaye yatırım maliyetleri, sabit ve değişken operasyon maliyetleri gibi kendi finansal yükümlülüklerini karşılayabilecek



yeterlilikte olmakla yükümlüdür. Bunu sağlamak amacıyla uygun bir “Maliyet Muhasebe Sistemi” kullanılmalıdır.

(2) Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlayıcı, birinci fıkrada geçen gereklilikleri bağımsız denetlemeler sırasında ispat etmekte yükümlüdür.

(3) Kamu kurum ve kuruluşları ile en az % 51’i kamuya ait kuruluşların finansal durumlarının tespitinde Sayıştay, Türkiye Büyük Millet Meclisi KİT Komisyonu ve benzeri kurumlar tarafından tabii oldukları denetimler, Genel Müdürlüğün uygun görüşü üzerine, birinci fıkrada geçen gereklilikleri karşılamada uygun bir araç olarak kabul edilir.

(4) Kamu kurum ve kuruluşu hüviyetinde olup Sayıştay denetimine tabii kurum / kuruluşların finansal gücü Genel Müdürlük tarafından sorgulanmaz ve denetlemeler esnasında uygun kabul edilir.

Yükümlülük ve sigorta kapsamı

MADDE 18- (1) Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlayıcı, geçerli yasalardan doğan sorumlulukları uyarınca yükümlülüklerini kapsamak için mevcut düzenlemelere sahip olmalıdır.

(2) Uygulanacak yöntem, kuruluşun yasal statüsünü ve mevcut ticari sigortanın düzeyini göz önünde bulundurarak muhtemel kayıp ve zararı karşılamaya yönelik olmalıdır.

(3) Diğer bir Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlayıcı hizmetlerinden faydalanan bir Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlayıcı, aralarında yapılan sözleşme ile yükümlülüğün paylaşılmasını sağlamalıdır.

Hizmetlerin Kalitesi

MADDE 19- (1) Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlayıcı, hava seyrüsefer hizmetlerinin açık ve şeffaf bir şekilde sağlamalıdır. Sunulan hizmetlere erişim koşulları sağlanarak düzenli bir şekilde yılda en az bir kez hava seyrüsefer hizmetlerinin kullanıcıları ile bireysel ya da toplu olarak resmi bir danışma süreci oluşturulmalıdır.

(2) Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlayıcı ve / veya görevli Hava Trafik Kontrolörü, AIM memuru veya ATSEP yetkili olduğu sistemler üzerinden havacılık frezyolojisine uygun olmayan konuşmalar gerçekleştirmez.

Acil durum planı

MADDE 20- (1) Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlayıcı, sertifikasyon sürecinin tamamlanmasının ardından en geç 1 yıl içerisinde, hizmetin kesilmesi, hizmetin geç veya gereği gibi işlemediği durumlara karşı bir acil durum planına sahip olmalıdır.

(2) Bu acil durum planı, hizmet sağlayıcının kendi operasyonlarını ciddi bir şekilde bozulmaya ya da kesintiye uğratan durumlar karşısında sağladıkları tüm hava seyrüsefer hizmetlerini kapsayıcı nitelikte olmalıdır.

Raporlama Koşulları

MADDE 21- (1) Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlayıcı Genel Müdürlüğe faaliyetleri ile ilgili olarak yıllık rapor vermek zorundadır.



Yıllık rapor asgari olarak şunları içermelidir;

- a) Oluşturulan hava seyrüsefer hizmetinin performans düzeyine ilişkin değerlendirme,
- b) Yıllık planda oluşturulmuş olan performans göstergelerini kullanarak gerçek performansı yıllık plan ile karşılaştırmak suretiyle iş planında oluşturulan performans hedeflerine nazaran gerçekleşmiş Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlayıcı performansı,
- c) Hedeflerin niçin gerçekleştirilemediğine dair veya hedef ve sonuç arasında oluşan farklılıklar için açıklama getirilmesi,
- ç) Operasyon ve altyapıdaki gelişmeleri,
- d) Sağlanan hava seyrüsefer hizmetlerinin kullanıcıları ile gerçekleştirilen resmi istişareye ilişkin bilgiler.

Yazılım emniyeti güvence sistemi

MADDE 22- (1) Hava seyrüsefer hizmet sağlayıcı EYS'nin operasyonu dahilinde, "Hava Trafik Yazılımları Hakkında Yönetmelik (SHY – ATM)" ve Avrupa Komisyonu tarafından yayımlanan EC No 482/2008 düzenlemesine uygun olarak ATM ve CNS hizmetlerinde kullanılan yazılımlarda gerçekleşecek tüm değişiklikleri ve yeni yazılım yüklenmesi durumlarını kapsayacak şekilde bir "Yazılım Emniyet Güvence Sistemi" karar.

Operasyonel emniyet bağlantılı görevleri üstlenen teknik personel için emniyet koşulları

MADDE 23- (1) Hava seyrüsefer hizmet sağlayıcı, teknik personelin, destekledikleri hizmetler ile bu hizmetlerin güvenliğine ilişkin kendi çalışmalarının barındırdığı gerçek ve potansiyel etkilere ve uygulanacak uygun çalışma sınırlarına yönelik olarak yeteri kadar bilgi ve anlayışa sahip olmalarını ve bunu devam ettirmelerini sağlamalıdır.

(2) Hava seyrüsefer hizmet sağlayıcı, personelin yeterliği, görev düzenlemeleri, personel nitelik şemaları ve poliçesi, eğitim poliçesi, planları ve kayıtları, niteliksiz personele yönelik denetimi, personelin fiziki ve zihinsel durumunun şüpheli olduğu durumlarda uygulanacak mevcut prosedürleri sağlamalıdır.

(3) Hava seyrüsefer hizmet sağlayıcı , güvenlikle ilgili görevlerde dahil bulunan personelin sayısına, statüsüne ve konuşlanmasına ilişkin bilgilerin kaydını tutmalıdır.

Bu kayıt;

- a) Bilgi Güvenliği ile ilgili fonksiyonlara yönelik olarak sorumlu BGYS Yöneticisini tanımlamalıdır,
- b) Şart koşulan beceri ve yeterlik koşullarına karşı teknik ve operasyonel personelin ilgili niteliklerini kaydetmelidir,



c) Lokasyonlar ve tüm görevlendirme metodolojisi de dahil olmak üzere teknik ve operasyonel personelin atandığı görevler belirtilmelidir.

(4) Hava seyrüsefer hizmet sağlayıcı, ilgili hava sahasındaki hava seyrüsefer hizmetlerinin sağlanması ile kendi çalışma yöntemlerinin ve işletme prosedürlerinin Şikago Konvansiyonu ve Ek'lerinde belirtilen standartlara uygun olduğunu kanıtlamalıdır.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM **Çeşitli ve Son Hükümler**

İdari yaptırımlar

MADDE 24 – (1) Bu Talimatta belirtilen kurallara uymayan işletmelere ve ilgili personele 2920 sayılı Türk Sivil Havacılık Kanunu ile Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü Tarafından Verilecek İdari Para Cezaları Hakkında Yönetmelik (SHY – İPC) ve ilgili diğer mevzuatta yer alan idari yaptırımlar uygulanır.

Talimatta hüküm bulunmayan haller

MADDE 25 – (1) Bu Talimatta hüküm bulunmayan hallerde, 2920 sayılı Türk Sivil Havacılık Kanunu ile Türkiye'nin üyesi bulunduğu Uluslararası Sivil Havacılık Kuruluşları tarafından yayımlanan dokümanlarda belirtilen hükümler uygulanır.

Yürürlük

MADDE 26 – (1) Bu Talimat yayımı tarihinde yürürlüğe girer.

Yürütme

MADDE 27 – (1) Bu Talimat hükümlerini Genel Müdür yürütür.