

НАСТАНОВА

З інтегрованої системи менеджменту

(система управління якістю, система екологічного менеджменту)

Зміст

- 1 Вступ
- 2 Визначення та скорочення
- 3 Основні задачі ІСМ підприємства
- 4 Середовище організації
 - 4.1 Зацікавлені сторони
 - 4.2 Сфера застосування
 - 4.3 Процеси ІСМ
- 5 Лідерство
 - 5.1 Зобов'язання керівництва
 - 5.2 Орієнтація на замовника
 - 5.3 Політика у сфері якості та екології
 - 5.4 Відповідальність та повноваження
- 6 Планування
 - 6.1 Управління ризиками та можливостями
 - 6.2 Екологічні аспекти
 - 6.3 Цілі у сфері якості та екології
- 7 Підтримання системи управління
 - 7.1 Забезпечення ресурсами
 - 7.2 Управління людськими ресурсами
 - 7.3 Інфраструктура та середовище для функціонування процесів
 - 7.4 Метрологічне забезпечення
 - 7.5 Знання організації та компетентність
 - 7.6 Інформування та обізнаність
 - 7.7 Задокументована інформація
- 8 Надання послуг
 - 8.1 Планування надання послуг
 - 8.2 Укладання договорів на послуги підприємства
 - 8.3 Розроблення послуг
 - 8.4 Закупівлі
 - 8.5 Управління процесами надання послуг
- 9 Оцінювання діяльності
 - 9.1 Моніторинг і вимірювання процесів і результатів надання послуг
 - 9.2 Задоволеність замовників
 - 9.3 Аналізування та оцінювання даних
 - 9.4 Внутрішній аудит
 - 9.5 Аналізування ІСМ
- 10 Поліпшування
 - 10.1 Управління невідповідностями та коригувальні дії
 - 10.2 Постійне поліпшування
- 11 Посилання

1 Вступ

Державне підприємство «Міжнародний аеропорт “Бориспіль”» (ДП МА «Бориспіль») – найбільший аеропорт України. Він знаходиться на відстані 34 км від столиці України – міста Києва і є оптимальною транспортною базою для авіап перевезень у центрі густо населеної території.

Аеропорт „Бориспіль” створений 30 червня 1959 року. 31 березня 1993 року ДП МА «Бориспіль» став самостійним державним підприємством цивільної авіації України.

Державне підприємство «Міжнародний аеропорт “Бориспіль”» здійснює свою виробничо-господарську діяльність на основі повного госпрозрахунку і самофінансування. Основним документом, що регламентує його діяльність, є *Статут ДП МА «Бориспіль»*.

ДП МА «Бориспіль» є членом Міжнародної Ради аеропортів Європи (ACI), асоціації «Аеропорти України», Української асоціації досконалості та якості, Клубу лідерів якості України.

Державне підприємство «Міжнародний аеропорт “Бориспіль”» – це багатопрофільне підприємство, що поєднує роботу різних структурних підрозділів, спрямованих на виконання основної функції аеропорту – надання послуг в авіаційній і неавіаційній сферах замовникам ДП МА «Бориспіль»: авіакомпаніям; пасажиром; клієнтам вантажного терміналу; клієнтам готелів, магазинів, парковок; внутрішнім споживачам; стороннім організаціям.

Власними силами або залученими на договірній основі підприємствами-виконавцями, аеропорт забезпечує виконання основних процесів:

- прийом, випуск і наземне обслуговування повітряних суден;
- експлуатацію аеродрому, аеровокзалу, вантажного терміналу і перонного комплексу;
- експлуатацію засобів зберігання пально-мастильних матеріалів, засобів забезпечення технологічних процесів у зоні ДП МА «Бориспіль» теплом, електроенергією, водопостачанням і водовідведенням, транспортом і зв'язком.

В ДП МА «Бориспіль» функціонує Система управління безпекою польотів.

Державне підприємство «Міжнародний аеропорт «Бориспіль»», відповідно до діючої системи захисту діяльності цивільної авіації у відношенні актів незаконного втручання, забезпечує виконання вимог, норм, правил і процедур авіаційної безпеки.

Забезпечення безпеки польотів та авіаційної безпеки на рівні із забезпеченням якості послуг є пріоритетними напрямками роботи аеропорту.

ДП МА «Бориспіль» здійснює й інші (неавіаційні) види діяльності, спрямовані на забезпечення його економічної стабільності і поліпшення основної діяльності, у відповідності до чинного законодавства України, у тому числі щодо вимог з охорони навколишнього природного середовища.

На підприємстві особлива увага приділяється інформаційній безпеці.

Сьогодні аеропорт реалізує «Стратегічний план розвитку ДП МА «Бориспіль» на період 2014-2019».

2 Визначення та скорочення

ДП МА «Бориспіль» – Державне підприємство «Міжнародний аеропорт «Бориспіль»»

ІСМ – інтегрована система менеджменту

АСК ТП – автоматизована система керування технологічними процесами

НС – надзвичайна ситуація

Невідповідність – невиконання встановлених вимог

Постачальник – організація або особа, яка надає продукцію або послугу

Замовник – організація або особа, що одержує продукцію або послугу

Продукція – результат процесу

Послуга – результат взаємодії постачальника та замовника для задоволення потреб замовника.

3 Основні задачі ІСМ підприємства

Основною задачею ІСМ є забезпечення стабільності рівня якості послуг у повній відповідності з установленими вимогами та з урахуванням потреб замовників, зокрема авіакомпаній, з метою їхнього максимального задоволення, а також зменшення шкідливого впливу діяльності ДП МА «Бориспіль» на навколишнє природне середовище. Впровадження ІСМ також дозволяє:

- більш повно вивчати вимоги і потреби зацікавлених сторін;
- визначити ризики та можливості та враховувати їх під час планування;
- забезпечувати розуміння й узгодження вимог замовників і нормативних документів;
- контролювати задоволеність замовників;
- документально підтверджувати, що вимоги до якості виконуються на всіх етапах надання послуг;
- виключати можливі помилки при плануванні і безпосередньому виконанні робіт на кожному етапі;
- виявляти й усувати можливі невідповідності якомога раніше, а також призначати заходи для усунення їхніх причин і запобігання повторення;
- безупинно контролювати результативність заходів щодо забезпечення якості і проводити постійне поліпшення всієї діяльності підприємства;
- проводити постійне поліпшення всієї діяльності підприємства, зокрема підвищуючи рівень безпеки польотів та авіаційної безпеки;
- здійснювати управління важливими екологічними аспектами діяльності підприємства;
- запобігати виникненню екологічно небезпечних ситуацій під час виробничих процесів на підприємстві;
- планувати заходи з охорони навколишнього природного середовища при проектуванні об'єктів, введенні в експлуатацію нового обладнання та використанні нових речовин чи матеріалів;
- дотримуватись нормативних та інших законодавчих вимог.

4 Середовище організації

4.1 Зацікавлені сторони

Виробнича діяльність підприємства включає в себе ряд процесів, які мають необхідні для виконання вимог зацікавлених сторін:

- авіакомпанії (договори);
- пасажери (стандарт);
- регулюючі органи (нормативні документи);
- персонал організації (колективний договір);
- партнери (договори з постачальниками, підрядниками, орендарями, абонентами);
- навколишнє природне середовище (природоохоронне законодавство).

4.2 Сфера застосування

Діюча на підприємстві ІСМ розроблена, впроваджена і документально оформлена відповідно до вимог міжнародних стандартів:

ISO 9001:2015 Системи управління якістю. Вимоги

ISO 14001:2015 Системи екологічного управління. Вимоги та настанови щодо застосування

Система охоплює діяльність структурних підрозділів, які прямо або побічно впливають на якість надання послуг та мають вплив на навколишнє природне середовище.

ДП МА «Бориспіль» надає послуги авіакомпаніям, пасажиром та іншим клієнтам в авіаційній та неавіаційних сферах діяльності, забезпечуючи безпеку польотів, авіаційну безпеку та регулярність польотів.

Ступінь поширення вимог стандартів на структурні підрозділи наведена на *Схемі сфери застосування інтегрованої системи менеджменту (ІСМ) в ДП МА „Бориспіль”*.

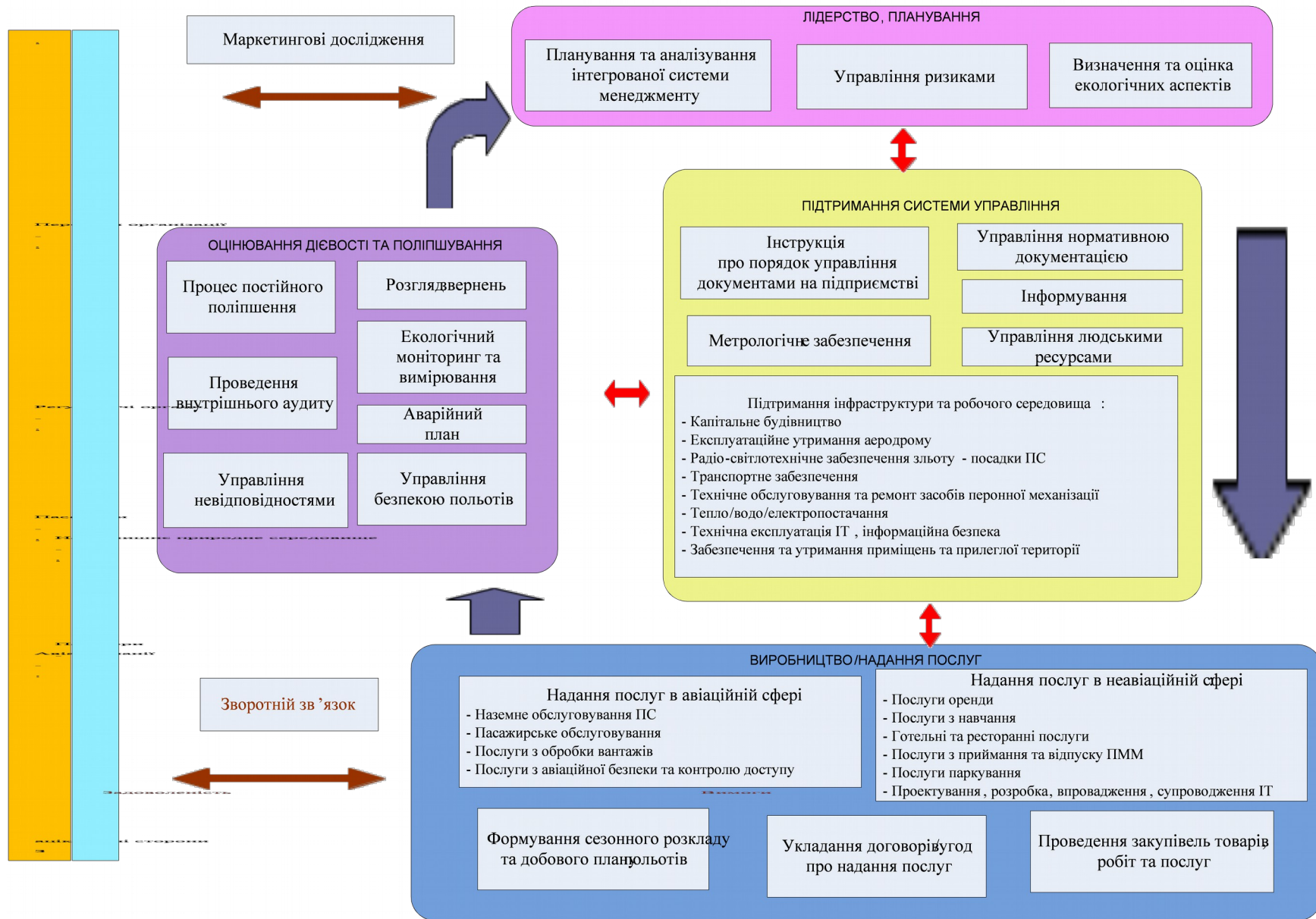
Впровадження та підтримка функціонування ІСМ у відповідності з міжнародними стандартами ISO 9001:2015 та ISO 14001:2015 є стратегічним рішенням вищого керівництва підприємства.

Встановлені в рамках ІСМ документовані положення є обов'язковими для виконання всіма співробітниками ДП МА «Бориспіль», які працюють в структурних підрозділах, на які поширюються вимоги відповідних стандартів.

4.3 Процеси ІСМ

ІСМ підприємства складається з комплексу взаємозв'язаних процесів, що забезпечують виконання діючих вимог стандарту. Модель взаємодії процесів інтегрованої системи менеджменту приведена на малюнку 1.

Малюнок 1. Модель взаємодії процесів інтегрованої системи менеджменту



5 Лідерство

5.1 Зобов'язання керівництва

Генеральний директор, як вищий керівник підприємства, приймає рішення щодо функціонування та удосконалення ІСМ, що фіксуються у відповідних розпорядженнях, наказах, програмах, планах, *Політиці і цілях у сфері якості та екології*.

Стратегічні зобов'язання, спрямовані на поліпшення діяльності підприємства, прийняті і відображені в *Політиці і цілях у сфері якості та екології*.

На основі сформульованої *Політики у сфері якості та екології* встановлюються конкретні цілі з якості та екології, що реалізуються, аналізуються і періодично переглядаються (див. *розділ 6.3 даної настанови з ІСМ*). Для досягнення встановлених цілей вище керівництво виділяє необхідні ресурси (див. *розділ 7 даної настанови з ІСМ*).

Результативність функціонування ІСМ і дієвість запланованих заходів оцінюється керівництвом підприємства на засіданні вищого керівництва з аналізу функціонування ІСМ (див. *розділ 9.5 даної настанови з ІСМ*).

5.2 Орієнтація на замовника

Вищим керівництвом підприємства встановлено і практично впроваджується принцип орієнтації на замовників, зокрема авіакомпанії, тобто встановлюються їхні поточні та очікувані потреби, виконуються заявлені вимоги, а також проводиться вивчення можливості розвитку послуг і їхніх споживчих характеристик.

Безпосередній прийом замовлень і визначення вимог замовників проводиться у відповідності до встановлених правил (див. *розділ 8.2 даної настанови з ІСМ*).

5.3 Політика у сфері якості та екології

Найвище керівництво формулює, поширює та актуалізує *Політику у сфері якості та екології*. Вище керівництво забезпечує інформування персоналу аеропорту щодо *Політики та цілей у сфері якості та екології*, а також вимог ІСМ.

5.4 Відповідальність та повноваження

Загальна організаційна структура ІСМ із зазначенням підпорядкованості структурних підрозділів подана на *Схемі сфери застосування інтегрованої системи менеджменту (ІСМ) в ДП МА „Бориспіль”*.

В керівних документах, а також у посадових інструкціях визначені обов'язки, повноваження і відповідальність усіх працівників підприємства.

Вищим керівником підприємства є генеральний директор, вказівки і рішення якого є обов'язковими для всіх співробітників.

До складу вищого керівництва підприємства також відноситься керівник ІСМ, заступники генерального директора, директори за напрямками, змінний начальник аеропорту.

Загальними задачами вищого керівництва підприємства у сфері якості та екології є:

- чітке визначення потреб замовників і необхідних заходів щодо забезпечення належної якості;
- запобіжні і контролюючі заходи з метою запобігання незадоволеності замовників та зменшення техногенного навантаження на навколишнє середовище;
- оптимізація витрат на забезпечення належного рівня надання послуг;
- постійний аналіз вимог до послуг і виявлення резервів підвищення якості послуг.

Керівник інтегрованої системи менеджменту – призначається наказом генерального директора.

Керівник ІСМ підпорядковується безпосередньо генеральному директору.

Керівник ІСМ несе повну відповідальність за результативне функціонування ІСМ на підприємстві.

Керівники структурних підрозділів зобов'язані виконувати рішення Керівника ІСМ з питань ІСМ в рамках своїх повноважень, а також активно сприяти поліпшенню ІСМ.

Він, крім інших, покладених на нього обов'язків, уповноважений:

- забезпечувати розробку, впровадження і функціонування ІСМ;
- контролювати виконання вимог, встановлених *Настановою з ІСМ* та методиками, і безпосередньо інформувати керівництво про стан ІСМ, про проблеми та невідповідності, якщо вони виникають, для аналізу і призначення заходів для поліпшення;
- аналізувати проблеми у сфері якості та екології у всіх структурних підрозділах і оцінювати запропоновані заходи для їхнього вирішення;
- координувати процес створення, зміни, перевірки і розподілу документів, пов'язаних з ІСМ;
- організувати навчання співробітників з управління якістю та охорони навколишнього середовища;
- забезпечувати розуміння і дотримання правил ІСМ на всіх рівнях діяльності;
- приймати рішення про обсяг і ступінь контролю, контролювати плани перевірок, порядок їхнього виконання, а також результати;
- перевіряти належне виконання вимог самоконтролю виконавців;
- координувати обробку рекламацій замовників, підтримувати і контролювати здійснення заходів для усунення недоліків;
- представляти звіти для аналізу з боку вищого керівництва про функціонування ІСМ.

Під час внесення змін до ІСМ враховуються можливі наслідки, цілісність ІСМ, необхідні ресурси та зміну обов'язків.

6.1 Управління ризиками та можливостями

Основною метою оцінки ризику є отримання інформації, необхідної для прийняття обґрунтованого рішення щодо способів обробки ризику.

Методика управління ризиками встановлює:

- порядок ідентифікації ризиків та можливостей у діяльності підприємства;
- методика оцінки значимості встановлених ризиків та можливостей;
- порядок управління ризиками

Для визначення рівня важливості процесів для виконання вимог зацікавлених сторін створюється *Матриця значимості процесів*.

6.2 Екологічні аспекти

Вище керівництво усвідомлює, що питання охорони навколишнього середовища є одним із найважливіших.

З цією метою визначено екологічні аспекти діяльності підприємства, які можна контролювати та впливати на них. Для ефективного функціонування ІСМ визначені ті аспекти, які мають чи можуть мати значний вплив на навколишнє середовище (див. *Методику визначення та оцінка екологічних аспектів*).

6.3 Цілі у сфері якості та екології

У рамках ІСМ з урахуванням наміченої в *Політиці у сфері якості та екології* стратегії розвитку підприємства встановлюються *Цілі у сфері якості та екології*, які є основою для подальшого процесу планування в структурних підрозділах (див. *Методику планування та аналізування інтегрованої системи менеджменту*).

7 Підтримання системи управління

7.1 Забезпечення ресурсами

Керівництво підприємства постійно визначає потребу і забезпечує необхідними ресурсами для досягнення прийнятих цілей, підтримки в робочому стані ІСМ, постійного її поліпшення, а також виконання вимог зацікавлених сторін і підвищення їхньої задоволеності.

Кожне робоче місце оснащено відповідно до установлених вимог. Наявний комплекс технічних засобів, устаткування і програмного забезпечення постійно підтримується в належному працездатному стані.

7.2 Управління людськими ресурсами

Робота з управління персоналом спрямована на те, щоб персонал міг використовувати весь свій потенціал, усі наявні можливості для підвищення продуктивності праці і якості робіт.

Процес управління персоналом у ДП МА «Бориспіль» проводиться у відповідності до *Методики управління людськими ресурсами*.

7.3 Інфраструктура та середовище для функціонування процесів

Керівництво підприємства визначило, створило і підтримує інфраструктуру, необхідну для якісного надання послуг.

Основа діяльності ДП МА «Бориспіль» щодо надання послуг в авіаційній і неавіаційній областях складає розвинута інфраструктура, що включає:

- будівлі пасажирських і вантажних терміналів, готелі, парковки, інші виробничі споруди,
- технологічне устаткування і комунікації,
- устаткування й інженерні мережі енергопостачання,
- аеродром,
- засоби радіонавігаційного і світлотехнічного забезпечення польотів,
- інформаційну систему і зв'язок,
- транспорт,
- об'єкти забезпечення паливом.

З метою захисту інформації на підприємстві розроблена та реалізується *Політика інформаційної безпеки ДП МА «Бориспіль»*.

На підприємстві створено робоче середовище, необхідне для якісної і продуктивної праці. Виробничі і соціальні аспекти взаємин адміністрації і колективу аеропорту викладено в *Колективному договорі*.

Управління робочим середовищем здійснюють керівники структурних підрозділів, постійно аналізуючи й удосконалюючи його, одним з найважливіших елементів управління є система трьохступеневого контролю за станом охорони праці.

Контроль відповідності вимогам основних характеристик середовища здійснює служба охорони праці.

7.4 Метрологічне забезпечення

Відповідальність за стан метрологічного забезпечення виробництва і виконання метрологічних правил і норм на підприємстві несе керівник підприємства – генеральний директор.

Усі роботи із метрологічного забезпечення підприємства виконуються у відповідності до *Технології порядку метрологічного забезпечення виробництва*.

7.5 Знання організації та компетентність

Знання організації набуваються та передаються працівниками через діючу систему стажування та навчання. (*Методика управління людськими ресурсами*).

Вимоги до компетенції персоналу теж викладено в *Методиці управління людськими ресурсами*.

7.6 Інформування та обізнаність

Внутрішня комунікація спрямована на забезпечення того, щоб встановлені вимоги, дії та їх результати ефективно повідомлялися всередині підприємства. Вище керівництво забезпечує інформування персоналу аеропорту щодо вимог ІСМ.

Ця діяльність включає:

- проведення вступного інструктажу з питань якості та екології під час прийому на роботу в ДП МА «Бориспіль»;
- проведення зустрічей вищого керівництва з особовим складом підприємства;
- розміщення інформації на інформаційних стендах;
- розсилку документів за допомогою Системи електронного документообігу;
- проведення навчання в структурних підрозділах;
- проведення анкетування персоналу.

Група з охорони навколишнього середовища готує та подає відповідні форми Державної статистичної звітності до контрольно-регулюючих органів у відповідності до чинного законодавства.

Усі організації, що здійснюють роботи на об'єктах ДП МА «Бориспіль», під час укладання договору з ДП МА «Бориспіль» отримують «Пам'ятку» з інформацією щодо функціонування ІСМ на підприємстві та вимог, що необхідно виконувати під час виконання робіт на території підприємства.

Всі зацікавлені сторони можуть одержувати інформацію щодо роботи підприємства, в тому числі *Політики у сфері якості та екології*, важливих екологічних аспектів, результатів аудитів та інших сфер діяльності ДП МА «Бориспіль» з вісника та на офіційному сайті ДП МА «Бориспіль» за адресою: <https://kbp.aero>.

7.7 Задokumentована інформація

Функціонування ІСМ регламентується в наступних документах:

- Політика у сфері якості та екології
- Цілі у сфері якості та екології
- Настанова з ІСМ
- Методики
- Програми, плани
- Організаційно-розпорядчі, виробничо-технологічні документи
- Інформаційно-аналітичні документи (записи, протоколи)



В основу ІСМ покладено *Політику у сфері якості та екології* (див. розділ 5 *Настанови з ІСМ*).

Настанова з ІСМ – документ, що регламентує інтегровану систему менеджменту. В ній викладені задачі в сфері якості та екології, визначено сферу застосування ІСМ. Настанова описує основні процеси ІСМ, взаємодію між ними, принципи управління як всередині підприємства, так і у відношенні до зовнішніх зацікавлених сторін.

Правила управління документами викладені в *Інструкції про порядок управління документами на підприємстві*.

Управління нормативними документами зовнішнього походження, що використовуються в діяльності підприємства, здійснюється за правилами, викладеними в *Методиці управління нормативною документацією*.

8 Надання послуг

8.1 Планування надання послуг

Управління процесами планування і підготовки надання послуг здійснюється на основі нормативних документів і встановленого розподілу відповідальності на підприємстві.

Процес планування роботи на підприємстві здійснюється у відповідності до п.4.5 *Методики планування та аналізування ІСМ*.

Основою для планування послуг у авіаційній сфері діяльності є формування сезонного розкладу та добового плану польотів.

8.2 Укладання договорів на послуги підприємства

Генеральний директор несе відповідальність за координацію діяльності із забезпечення комплексу послуг підприємства, за прийняття (неприйняття) вимог замовників, зокрема авіакомпаній, у випадках нестандартних замовлень або змін умов договорів.

Порядок укладання договорів/угод на надання послуг та продукції ДП МА «Бориспіль» викладено у відповідних технологіях укладання договорів/угод.

8.3 Розробка послуг

Порядок робіт, пов'язаних зі створенням і розвитком автоматизованої системи управління технологічними процесами ДП МА «Бориспіль» викладений у *технології Розробка автоматизованої системи керування технологічними процесами*.

8.4 Закупівлі

На підприємстві діють системні процеси організації закупівель необхідних товарів, робіт і послуг, оцінки постачальників і підрядників, документування при закупівлях і перевірки закуплених товарів.

Для конкретного виду закупівель здійснюється вибір і оцінка постачальника або підрядника.

Процес закупівель в ДП МА «Бориспіль» здійснюється у відповідності до наступних документів:

Положення про порядок вибору постачальників (здійснення допорогових закупівель) із використанням електронної системи закупівель

Положення про порядок проведення процедур закупівель товарів, робіт та послуг

Положення про порядок вибору та оцінки постачальників товарів, робіт та послуг

8.5 Управління процесами надання послуг

8.5.1 Надання послуг

Підставою для виконання конкретної послуги в авіаційній сфері діяльності є укладений із замовником договір/угода і добовий план польотів. Неавіаційні послуги виконуються згідно з укладеними із замовниками договорами.

Детальні процедури безпосереднього виконання робіт з кожного виду послуг визначені у відповідних технологічних документах, робочих інструкціях. Дотримання умов праці забезпечується на основі чинного законодавства.

8.5.2 Ідентифікація в процесі надання послуг

Ідентифікація, яка використовується при наданні послуг у ДП МА «Бориспіль», дає можливість прослідкувати вид і якість обслуговування у відношенні кожного рейсу, пасажира, його багажу, окремої одиниці вантажу, кожного споживача.

Ключовим ідентифікатором кожної послуги є дані про виконання процесів і окремих операцій, внесені безпосередньо виконавцями або уповноваженими особами, на основі повідомлень виконавців із зазначенням прізвища у журнал реєстрації або електронної бази даних, у відповідності до чинних технологічних документів. Крім того, закінчення кожної операції надання авіаційної послуги супроводжується передачею повідомлення, форма й адресати якого визначаються Табелем внутрішньої інформації і документується засобами об'єктивного контролю. Кожна авіаційна послуга в процесі її виконання супроводжується відповідним протокольним документом, у який вносяться всі дані про виконану послугу. Виконавець підтверджує завершення його роботи.

Таким чином, прийнята система ведення записів у робочій і обліковій документації забезпечує простежуваність роботи на всіх стадіях її виконання.

Тільки за умови дотримання зазначених вище вимог результат роботи вважається таким, що пройшов проміжний контроль на кожному окремому етапі.

Результати виконання авіаційних послуг фіксуються в добовому плані польотів.

Усі передбачені види перевірок з позитивними результатами і їхнім документальним підтвердженням вносяться у відповідні реєстраційні документи.

Якщо контроль або яка-небудь перевірка показала, що у виконаній роботі має місце невідповідність установленим вимогам, то її результат переводиться в статус невідповідного і відпрацьовується згідно з *Методикою управління невідповідностями*.

8.5.3 Захист власності клієнта

На Державному підприємстві «Міжнародний аеропорт „Бориспіль”» розроблена система заходів, спрямованих на забезпечення збереження цілісності власності клієнтів аеропорту: авіакомпаній і пасажирів, що потрапляє в управління персоналу, задіяного в наданні послуг. Зазначена система заходів ґрунтується на неухильному виконанні положень технологій надання послуг і включає вимоги з ідентифікації, перевірки, захисту й охорони власності клієнтів: повітряних суден, вантажів і пасажирського багажу.

У випадку ушкодження або втрати власності передбачається комплекс заходів для інформування, розшуку і, у відповідних випадках, відшкодування нанесеного збитку.

9 Оцінювання діяльності

9.1 Моніторинг і вимірювання процесів і результатів надання послуг

Організація процесу моніторингу в ДП МА «Бориспіль» викладена в *Положенні про моніторинг якості послуг*.

На керівника ІСМ покладається відповідальність за організацію і забезпечення належного контролю й оцінки якості наданих послуг, а також збір і аналіз виявлених невідповідностей і недоліків у діяльності підприємства.

Керівники структурних підрозділів несуть відповідальність за проведення і документування перевірок результатів виконаних робіт у своїх структурних підрозділах.

Виконавці відповідають за безпосереднє виконання робіт і надання результатів відповідно до установлених вимог.

Розроблена на підприємстві ІСМ передбачає використання вибіркового і суцільного контролю, який здійснюється відповідальними виконавцями. Крім того, вибіркового контролю окремих технологічних операцій і результатів надання послуг роблять працівники відділу контролю якості, відділу контролю якості авіаційної безпеки.

У випадку виявлення невідповідностей, їхнє відпрацювання виконується згідно з *Методикою управління невідповідностями*.

Проведення контрольних операцій і перевірка відповідності одержаних результатів характеристикам контрольованих параметрів установлюється відповідними технологічними документами.

Моніторинг процесів надання авіаційних послуг ґрунтується на контролі часових параметрів технологічного графіка виконання конкретних операцій. *Автоматизована система керування технологічними процесами* дозволяє обробляти інформацію виробничого процесу в режимі реального часу.

Технологічні процеси підприємства будуються з урахуванням їх впливу на навколишнє середовище. Моніторинг і вимірювання головних параметрів процесів і робіт, які мають суттєвий вплив на навколишнє середовище, проводиться для здійснення регулярного спостереження, контролю й аналізу відповідності діючим екологічним нормативам, оцінки впливу ДП МА «Бориспіль» на навколишнє природне середовище, для простеження відповідності діяльності ДП МА «Бориспіль» прийнятим цілям та завданням (див. *Методику екологічного моніторингу та вимірювання*).

Контроль надання послуг неавіаційної діяльності ґрунтується на періодичному аналізі виконання договірних зобов'язань.

Результати аналізу визначають напрямки удосконалення процесів. (див. *Методику процесу постійного поліпшення*).

9.2 Задоволеність замовників

Критерієм оцінки якості роботи підприємства є задоволеність замовників, зокрема авіакомпаній.

Задоволеність замовників визначається ступенем виконання його вимог і служить для формування конкурентної переваги підприємства.

Керівництво ДП МА «Бориспіль» надає особливого значення інформації про ступінь задоволеності замовників. Результати аналізу такої інформації розглядаються в якості основних вихідних даних при розробці напрямків удосконалення діяльності підприємства, а також при формулювання *Політики і цілей у сфері якості та екології*.

Для оцінки задоволеності замовників на підприємстві організована діяльність зі збору та аналізу інформації, пов'язаної з якістю наданих послуг.

Відповідальність за організацію та дотримання встановленого порядку моніторингу задоволеності замовників ДП МА «Бориспіль» покладено на керівників структурних підрозділів, а за узагальнений аналіз в аеропорту – на начальника ВКЯ.

Відповідальність за належне використання інформації щодо задоволеності замовників ДП МА «Бориспіль» покладено на керівника ІСМ і вище керівництво.

Збір інформації про ступінь задоволеності замовників аеропорту включає:

- анкетування зовнішніх та внутрішніх клієнтів;
- опитування (інтерв'ювання) замовників аеропорту;
- аналіз даних книг зауважень і пропозицій;
- аналіз рекламацій, що надходять.

Аналіз задоволеності замовників виконується не рідше одного разу на рік працівниками підрозділу, який надає відповідну послугу.

9.3 Аналізування та оцінювання даних

На всіх стадіях виконання робіт та при перевірках результатів робіт проводиться контроль, при цьому ведуться необхідні реєстраційні записи, що періодично перевіряються і систематизуються. Вони також є джерелом даних статистичного аналізу.

Базою для застосування статистичного аналізу є масиви фактичних даних, які постійно поповнюються в робочих і протокольних документах: про контрольовані параметри процесів, про кількісні і якісні характеристики продукції і послуг, про невідповідності і недоліки, виявлені як при внутрішніх перевірках, так і з боку замовників.

За визначення параметрів, що потребують аналізу за допомогою статистичних методів, відповідальність покладається на керівників структурних підрозділів.

За збір статистичних даних, правильний вибір методів і обробку несуть відповідальність призначені працівники структурних підрозділів.

Працівники, що здійснюють вимірювання/реєстрацію даних несуть відповідальність за їх достовірність.

Відділ контролю якості надає консультативну підтримку структурним підрозділам щодо вибору та застосування відповідних статистичних методів аналізу даних.

Відповідальність за належне використання результатів аналізу статистичної інформації покладена на керівника ІСМ, заступників генерального директора, директорів за напрямками і генерального директора.

9.4 Внутрішній аудит

Для підтвердження відповідності діючої на підприємстві ІСМ стандартам *ISO 9001:2015 та ISO 14001:2015*, результативності її впровадження і функціонування проводяться внутрішні аудити.

Детальний опис усіх процедур, пов'язаних із проведенням внутрішніх аудитів, викладено в *Методиці проведення внутрішнього аудиту*.

Результати аудитів є джерелом даних для аналізу дієвості ІСМ із боку вищого керівництва (див. *настанова з ІСМ, розділ 9.5*).

9.5 Аналізування ІСМ

Процес проведення аналізу ІСМ вищим керівництвом підприємства виконується у відповідності до *Методики планування та аналізування інтегрованої системи менеджменту*.

При необхідності, керівництво проводить позачергові наради з якості або екології, на яких можуть бути розглянуті окремі проблеми і призначені коригувальні та запобіжні дії.

10 Поліпшування

Керівництво підприємства стимулює ініціативу працівників у відношенні подачі пропозицій щодо заходів, спрямованих на удосконалення процесів і діяльності на всіх робочих місцях.

10.1 Управління невідповідностями та коригувальні дії

Процес відпрацювання виявлених невідповідностей викладений в *Методиці управління невідповідностями*.

Порядок реєстрації і розгляду рекламаций з боку замовників ДП МА «Бориспіль» викладений у *Методиці розгляду звернень*.

Порядок виявлення, ідентифікації, надання інформації, прийняття рішень та проведення заходів з локалізації і ліквідації НС (надзвичайних ситуацій) техногенного і природного характеру викладено в *Аварійному плані та Інструкції про порядок дій та оповіщення персоналу аеропорту при загрозі або виникненні НС у тому числі авіаційної події і надзвичайної події*.

Своєчасне виявлення передумов порушень технологічних процесів запобігає виникненню порушень і локалізує їхнє поширення.

З метою упорядкування підходу до забезпечення безпеки польотів при виконанні авіаційних перевезень, в ДП МА «Бориспіль» впроваджена Система

управління безпекою польотів, яка описана в *Керівництві з системи управління безпекою польотів*.

Коригувальні дії спрямовані на усунення виявлених невідповідностей та запобігання виникнення потенційних невідповідностей, а також причин їх виникнення (див. *Методику управління невідповідностями, Методику процесу постійного поліпшення*).

10.2 Постійне поліпшення

У діючій на підприємстві ІСМ передбачені і реалізуються механізми виявлення недоліків, слабких місць в організації робіт, а також призначення і проведення спеціальних заходів щодо поліпшення робочих процесів. Метою такої діяльності є підвищення результативності ІСМ у цілому і, як наслідок, більш якісне обслуговування замовників.

Порядок планування, призначення, проведення і контролю робіт з поліпшення і удосконалення ІСМ детально визначений у *Методиці процесу постійного поліпшення*.

11 Посилання

- ISO 9001:2015 Системи управління якістю. Вимоги
- ISO 14001:2015 Системи екологічного управління. Вимоги та настанови щодо застосування
- Статут ДП МА «Бориспіль»
- Колективний договір
- Політика у сфері якості та екології
- Цілі у сфері якості та екології
- Схема сфери застосування ІСМ в ДП МА „Бориспіль”
- Інструкція про порядок управління документами на підприємстві
- Методика управління нормативною документацією
- Методика управління ризиками
- Методика планування та аналізування інтегрованої системи менеджменту
- Методика визначення та оцінка екологічних аспектів
- Методика управління людськими ресурсами
- Технологія розробки автоматизованої системи керування технологічними процесами
- Методика екологічного моніторингу та вимірювання
- Методика розгляду звернень
- Методика проведення внутрішнього аудиту
- Методика управління невідповідностями
- Методика процесу постійного поліпшення
- Технологія порядку метрологічного забезпечення виробництва
- Положення про порядок вибору постачальників (здійснення допорогових закупівель) із використанням електронної системи закупівель

Положення про порядок проведення процедур закупівель товарів, робіт та послуг

Положення про порядок вибору та оцінки постачальників товарів, робіт та послуг

Положення про моніторинг якості послуг

Політика інформаційної безпеки ДП МА «Бориспіль»

Аварійний план

Інструкція про порядок дій та оповіщення персоналу аеропорту при загрозі або виникненні надзвичайної ситуації у тому числі авіаційної події і надзвичайної події

Керівництво з системи управління безпекою польотів