

Согласовано  
Председатель исполкома ОО  
«Отраслевой профессиональный союз  
работников по организации воздушного  
движения»

  
А. Магай  
\_\_\_\_\_ 2023г.



Утверждаю  
Генеральный директор  
РГП «Казэронавигация»

Н. Ахметов  
\_\_\_\_\_ 2023г.



## КОНЦЕПЦИЯ

Справедливой культуры (Just Culture) РГП «Казэронавигация»

## 1. Общие положения

1.1 Данная концепция разработана с учётом требований Приложения 19 к Конвенции о международной гражданской авиации «Управление безопасностью полётов», Приложения 13 к Конвенции о международной гражданской авиации «Расследование авиационных происшествий и инцидентов», рекомендациями «Руководства по управлению безопасностью полётов» (ICAO Doc 9859) и принципами Политики Справедливой культуры РГП «Казэронавигация».

1.2 Построение Справедливой культуры РГП «Казэронавигация» (далее – Справедливая культура) реализуется в пределах имеющихся полномочий и направлено на:

- укрепление доверия между руководством и персоналом предприятия;
- создание условий по предоставлению информации (сообщений) по безопасности полётов;
- увеличение количества предоставляемой информации по безопасности полётов, обработка и отслеживание информации о тенденциях, которые не всегда могут быть замечены операционным персоналом, для принятия своевременных корректирующих мер;
- определение области для устранения системных ошибок;
- создание справедливых условий по определению приемлемости/неприемлемости поведения для каждого отдельного случая.

1.3 Положения, содержащиеся в данной концепции, являются дополнительным механизмом к Положению о порядке проведения служебного расследования и применения дисциплинарных взысканий в РГП «Казэронавигация» по действиям операционного персонала, связанных с событиями в системе ОрВД или оказывающих влияние на безопасность полётов при определении приемлемости/неприемлемости поведения в отношении действий операционного персонала, непосредственно связанного с:

- обслуживанием воздушного движения;
- организацией планирования воздушного движения;
- радиотехническим обеспечением полётов;
- метеорологическим обеспечением полётов;
- обеспечением аэронавигационной информацией.

## 2. Термины и определения

В данной Концепции используются следующие термины и определения:

**Безрассудное поведение (reckless behavior)** – неспособность осмысления ситуации, выражающаяся в нежелании сопоставлять и соизмерять свои действия с их последствиями.

**Грубая небрежность (rough negligence)** – ситуация, когда произошло явное игнорирование очевидного риска и невыполнение своих служебных обязанностей, характеризующаяся непринятием мер, требующихся при складывающихся обстоятельствах, что привело к предполагаемому нанесению вреда лицу, собственности или какому-нибудь серьезному негативному влиянию на безопасность полётов.

**Исключительные нарушения (exceptional violation)** – нарушения, допущенные при возникновении аварийной или других ситуаций, в отношении которых не имеется установленных процедур, при которых принимаются действия, обусловленные инстинктивной реакцией и имеющимся опытом, для достижения желаемого результата.

**Криминальное поведение (criminal violation)** – сознательное или намеренное причинение вреда другим лицам и порчи имущества.

**Культура справедливых отношений (Just Culture)** - культура, в которой работники, связанные с аэронавигационным обслуживанием, не наказываются за действия, упущения или решения, принятые ими, которые соизмеримы с их опытом и обучением, но при этом не допускаются грубая небрежность, умышленные нарушения и криминальное поведение.

**Организационные нарушения (organization violation)**- дальнейшее проявление рутинных нарушений, когда организация стремится выполнить возросшие требования к объему услуг, игнорируя недостаточное количество средств защиты на новый объем.

**Предприятие** – РГП «Казачэронавигация»;

**Промахи и упущения (misses and omissions)** – невыполнение запланированного действия.

**Просчет (miscount)**– это недостаток, связанный с некорректностью запланированных действий, приведших к незапланированному результату.

**Рутинные нарушения (routing violation)** – нарушения, связанные с отступлением от действующих процедур, норм, правил при выполнении поставленных задач вследствие невозможности или затруднения их выполнения, когда эти отступления со временем становятся в организации нормой.

**Ситуационное нарушение (situational violation)** - нарушение, обусловленное наличием определенных факторов, при котором работник

стремится выполнить задачу, когда у него недостаточно времени, ресурсов или контроля, чтобы соответствовать стандартным требованиям.

**Умышленное нарушение (willful violation)** – намеренное неисполнение функциональных обязанностей или бездействие, результатом которых является отклонение от установленных процедур, правил, норм и практики.

**Человеческая ошибка (human error)** - непреднамеренная ошибка, которая привела или могла привести к небезопасным условиям.

### 3. Описание концепции

Развитие Справедливой культуры Предприятия основывается на:

- создании системы предоставления информации (reporting culture);
- обеспечении конфиденциальности (защиты) источников информации;
- проведении анализа/расследования в отношении поступившей информации независимым структурным подразделением для обеспечения беспристрастности и непредвзятости;
- определении приемлемости/неприемлемости поведения операционного персонала, имеющего отношение к рассматриваемому событию или информации по безопасности полётов.

#### 3.1 Система предоставления информации

3.1.1 Для предоставления информации о событиях в системе ОрВД, а также любой информации о недостатках, нарушениях, отклонениях, способных оказать влияние на безопасность полётов, в Предприятии определен механизм предоставления такой информации через систему обязательных и добровольных сообщений (СОДС), представленный в документированной процедуре по системе обязательных и добровольных сообщений Руководства по интегрированной системе менеджмента РГП «Казэронавигация» и включающий:

- наличие разработанных форм обязательного и добровольного сообщения для исключения дополнительной нагрузки при составлении сообщения;
- создание условий для предоставления информации (сообщений) операционным персоналом, а также лицам без каких-либо на это правовых или административных обязательств (свободный доступ к системе через персональный компьютер, мобильный телефон, стационарный телефон);
- организацию обратной связи с персоналом, направившим добровольное сообщение, в случаях указания отправителем своих контактных данных.

3.1.2 Предоставление информации в решающей степени зависит от активного участия операционного персонала и требует от Предприятия поддержания открытой доверительной атмосферы для предоставления информации в отношении угроз (опасностей), ошибок, упущений, без боязни понести наказание и способствующей принятию своевременных и правильных решений для повышения эффективности безопасности полётов при предоставлении аэронавигационного обслуживания.

3.1.3 Одной из основных целей системы предоставления информации является выявление источников потенциальной опасности, их изучение (анализ) и принятие своевременных корректирующих мер.

## **3.2 Обеспечение защиты источников информации**

3.2.1 Информация о местных, организационных и системных факторах, способствующих возникновению ошибок и событий для Предприятия гораздо важнее возложения вины на отдельных лиц. С этой целью Предприятие обеспечивает защиту персонала, предоставившего сообщение и их коллег, насколько это возможно и юридически приемлемо, от дисциплинарного воздействия на основе их докладов.

3.2.2 В рамках Справедливой культуры Предприятие обеспечивает конфиденциальность источников (персонала), предоставивших информацию, и саму информацию при условии, что защита информации никоим образом не будет ставить под сомнение законность судебного расследования или требовать неоправданный иммунитет при предоставлении информации.

3.2.3 Предприятие обеспечивает защиту источников информации, насколько это возможно, от внешнего преследования, а также обеспечение правовой защиты в случае судебного разбирательства (преследования), когда на уровне Предприятия поведение участника, касающегося рассматриваемого события, определено как приемлемое.

## **3.3 Проведение анализа/расследования поступившей информации**

3.3.1 Проведение анализа/расследования в отношении поступившей информации рассматривается Предприятием как возможность извлечения уроков и предотвращения более серьезных последствий.

3.3.2 Проведение анализа/расследования в отношении поступившей информации о событии или информации по безопасности полётов проводится специалистами отдела внутренних расследований событий в системе ОрВД, имеющими соответствующую подготовку, в соответствии с документированными процедурами по проведению анализа/внутреннего расследования событий, связанных с безопасностью полетов в системе ОрВД

Руководства по интегрированной системе менеджмента РГП «Казэронавигация».

3.3.3 Отдел внутренних расследований событий в системе ОрВД входит в состав департамента по управлению безопасностью полётов и качеству, находящегося в прямом подчинении Генерального директора РГП «Казэронавигация», что исключает конфликт интересов и обеспечивает беспристрастность при проведении анализа/расследования в отношении поступившей информации по безопасности полётов.

### **3.4 Проведение служебного расследования**

3.4.1 Служебное расследование проводится с целью определения приемлемости/неприемлемости поведения операционного персонала и дальнейшего принятия решения о применении/неприменении мер дисциплинарного воздействия.

3.4.2 Проведение служебного расследования осуществляется в соответствии с Положением о порядке проведения служебного расследования в РГП «Казэронавигация» по действиям операционного персонала, связанных с событиями в системе ОрВД или оказывающим влияние на безопасность полётов.

### **3.5 Определение приемлемости /неприемлемости поведения**

3.5.1 Организация процесса определения приемлемого/неприемлемого поведения направлена на создание условий сотрудничества и объединения персонала организации, не связанного с принятием политических решений, и понимания того, где проходит линия поведения, после которой уже рассматриваются меры дисциплинарного воздействия.

3.5.2 В рамках Справедливой культуры Предприятие определяет границы приемлемого/неприемлемого поведения для принятия или непринятия дисциплинарных мер воздействия в отношении операционного персонала, допустившего нарушения, отклонения, ошибки, которые принимаются всеми заинтересованными сторонами (структурными подразделениями) в качестве предварительного условия.

3.5.3 Приемлемость/неприемлемость поведения рассматривается для каждого конкретного случая и требует проведения анализа с целью определения контекста события и степени, в которой виновность должна быть обоснованно отнесена к соответствующему лицу (лицам) или к системе, в которой были совершены эти действия.

3.5.4 Для определения приемлемости/неприемлемости поведения в Предприятии используются следующие критерии:

Приемлемое поведение		Неприемлемое поведение
Человеческие ошибки	Нарушения	
Промахи и упущения	Ситуационные	Безрассудное поведение
Просчеты	Рутинные	Грубая небрежность
	Организационные	Умышленное нарушение
	Исключительные	Криминальное поведение
		Систематические (повторяющиеся) ошибки и нарушения

3.5.5 Для объективного определения приемлемости/неприемлемости поведения операционного персонала, допустившего нарушения, отклонения и ошибки, комиссия по проведению служебного расследования формируется из лиц руководящего состава и представителей операционного персонала в равном количестве.

Директор департамента по УБПиК



В. Вислапу