

# ӘДІЛЕТТІ МӘДЕНИЕТ САЯСАТЫ ПОЛИТИКА СПРАВЕДЛИВОЙ КУЛЬТУРЫ JUST CULTURE POLICY



«Қазаронавигация» РМК қызметкерлер атынан аэронавигациялық қызмет көрсету кезінде белгіленген немесе неғұрлым жоғары деңгейде ұшу қауіпсіздігін қамтамасыз ету жөніндегі ортақ мақсаттарға қол жеткізуге бағытталған Әділ мәдениетті құруға, қолдауға және жетілдіруге өзінің бейілділігін білдіреді.

«Қазаронавигация» РМК Әділ мәдениет саясаты Кәсіпорынның барлық деңгейлерінде қолданылады және мынадай қағидаттарға негізделеді:

## Сенімгерлік атмосфера

Аэронавигациялық қызмет көрсетуді жүзеге асыратын операциялық персоналдың ұшу қауіпсіздігін қамтамасыз етуге ықпал етуге қабілетті қатерлерге, қателіктерге, олықықтарға қатысты ақпарат беру, сондай-ақ ұшу қауіпсіздігінің тиімділігін арттыру үшін уақтылы және дұрыс шешімдер қабылдау үшін тәртіптік ықпал ету шараларына ұшыраудан қорқуды болдырмайтын ашық сенімгерлік атмосфера құру.

## Ақпарат беру үшін жағдай жасау

Ұшу қауіпсіздігімен байланысты жіберілген қателіктерге, ауытқулар немесе бұзушылықтарға, осы қателіктерді жіберген операциялық персоналға (тұлғаларға) немесе үшінші тұлғаларға қатысты ақпарат беру үшін жағдайлар мен тетіктер құру, сондай-ақ ұшу қауіпсіздігінің тиімділігін арттыруға ықпал ететін кез келген мәселелер (әуе қозғалысын ұйымдастыру және қызмет көрсету жүйесіндегі оқиғаларды қосқанда, бірақ олармен шектелмей) бойынша операциялық персоналды қолдау.

«Қазаронавигация» РМК басшылығы тарапынан хабарлама берген операциялық персонал тұлғаларына немесе қызметтік тексерудің нәтижесінде олардың іс-қимылы өрескел (қасақана мінез, өрескел немқұрайлық немесе бейберекеттік) ретінде сипатталған жағдайларды қоспағанда, олардың даярлығы мен жұмыс өтілінің деңгейімен өлшенетін олардың іс-қимылы, әрекетсіздігі немесе олар қабылдайтын шешім үшін ұшу қауіпсіздігі бойынша әуе қозғалысын ұйымдастыру және қызмет көрсету жүйесінде осы оқиғаға қатысты бар ықпал ететін жазалау/тәртіптік шараларды қолданбау.

## Құпиялылық және қорғауды қамтамасыз ету

Ақпарат беру көздерін (тұлғаларды) және ұшу қауіпсіздігіне қатысты ақпараттың өзіне қатысты құпиялылықты қамтамасыз ету. Ақпаратты ашу тиісті қолданыстағы заңнамамен белгіленген жағдайларды қоспағанда ақпаратты берген тұлғаның келісімімен ғана тұлға туралы ақпаратты жариялау. Сыртқы қуалаудан барынша мүмкіндікті қолдана отырып ақпарат көздерін қорғауды қамтамасыз ету, сондай-ақ қаралатын оқиғаға қатысты қатысушы іс-әрекетінің жарамдылығы Кәсіпорын деңгейінде анықталған сот қуынымы жағдайында құқықтық қорғауды қамтамасыз ету.

## Қателіктерден сабақ алу

Қателіктерді (адам жіберетін және техникалық) қауіпсіздік ұшу қауіпсіздігінің тиімділігін арттыру үшін мүмкіндіктер ретінде түсіну және қарау. Ұшу қауіпсіздігіне әсер еткен немесе әсер етуі мүмкін іс-қимылдардан/әрекетсіздіктен сабақ алу және тиісті алдын алу шараларын қолдану мақсатында ұшу қауіпсіздігі жөніндегі ақпаратты мәлімдеу.

## Бейтараптық

Әуе қозғалысын ұйымдастыру және оған қызмет көрсету жүйесіндегі оқиғаларға және аэронавигациялық қызмет көрсету кезінде ұшуларды орындау қауіпсіздігіне қатысты келіп түскен ақпаратқа қатысты ішкі тергеп-тексеру жүргізу кезінде, сондай-ақ мінез-құлықтың жарамдылығын/жарамсыздығын анықтау.

## Іс-әрекеттің жарамдылығын/жарамсыздығын айқындау

Әділетті мәдениетті сақтау мақсатында хабарлама берген немесе әуе қозғалысын ұйымдастыру және қызмет көрсету жүйесіндегі оқиғаға қатысты бар операциялық персоналдың іс-әрекетінің жарамдылығын/жарамсыздығын айқындау бойынша шешімді «Қазаронавигация» РМК Әділ мәдениет тұжырымдамасына және қолданыстағы Тәртіптік комиссия туралы ережеге сәйкес әрбір нақты оқиғаны қызметтік тексеру жүргізу жөніндегі комиссия айқындайды.

РГП «Қазаронавигация» в лице сотрудников выражает свою приверженность к созданию, поддержанию и совершенствованию Справедливой культуры, направленной на достижение общих целей по обеспечению безопасности полётов на установленном или более высоком уровне при предоставлении аэронавигационного обслуживания.

Политика Справедливой культуры РГП «Қазаронавигация» применяется на всех уровнях Предприятия и основывается на следующих принципах:

## Доверительная атмосфера

Создание открытой доверительной атмосферы, исключающей боязнь быть подвергнутым мерам дисциплинарного воздействия, для предоставления информации операционным персоналом, осуществляющим аэронавигационное обслуживание, в отношении угроз, ошибок, упущений, способных оказать влияние на обеспечение безопасности полётов, а также принятию своевременных и правильных решений для повышения эффективности безопасности полётов.

## Создание условий для предоставления информации

Создание условий и механизмов для предоставления информации, касающейся допущенных ошибок, отклонений или нарушений, связанных с безопасностью полётов, операционным персоналом (лицом) их допустившим или третьими лицами, а также поддержка операционного персонала по любым вопросам (включая, но не ограничиваясь событиями в системе организации и обслуживания воздушного движения), которые способствуют повышению эффективности безопасности полётов.

Не применение наказания/дисциплинарных мер воздействия со стороны руководящего состава РГП «Қазаронавигация» к лицам операционного персонала, предоставившим сообщения или имеющих отношение к данному событию в системе организации и обслуживания воздушного движения за их действия, бездействия или принимаемые ими решения, которые соизмеряются с уровнем их подготовки и опытом работы, за исключением случаев, когда по результатам служебного расследования их действия могут характеризоваться как неприемлемые (преднамеренный характер, грубая халатность или небрежность).

## Конфиденциальность и обеспечение защиты

Обеспечение конфиденциальности источников (лиц) предоставивших информацию и самой информации, касающейся безопасности полётов. Разглашение информации о лице, предоставившем информацию, только с его согласия за исключением случаев, когда раскрытие информации предписывается соответствующим действующим законодательством. Обеспечение защиты источника информации, насколько это возможно, от внешнего преследования, а также обеспечение правовой защиты в случае судебного преследования, когда на уровне Предприятия определена приемлемость поведения участника, касающегося рассматриваемого события.

## Извлечение уроков из ошибок

Понимание и рассмотрение ошибок (человеческих и технических), как потенциальной возможности для повышения эффективности безопасности полётов. Доведение информации по безопасности полётов до персонала, связанного с организацией и обслуживанием воздушного движения в целях извлечения уроков из действий/бездействий, оказавших или способных оказать влияние на безопасность полётов и принятия соответствующих профилактических мер.

## Беспристрастность

Обеспечение беспристрастности при проведении внутреннего расследования в отношении событий в системе организации и обслуживания воздушного движения и поступившей информации, касающейся безопасности выполнения полётов при предоставлении аэронавигационного обслуживания, а также при определении приемлемости/неприемлемости поведения.

## Определение приемлемости/неприемлемости поведения

В целях соблюдения Справедливой культуры, решения по определению приемлемости/неприемлемости поведения операционного персонала, предоставившего сообщение или имеющего отношение к событию в системе организации и обслуживания воздушного движения, определяются для каждого конкретного случая комиссией по проведению служебного расследования в соответствии с Концепцией Справедливой культуры РГП «Қазаронавигация».

«Kazaeronavigatsia» RSE represented by its employees, express their commitment to creation, the maintenance and the improvement the Just Culture aimed at achieving common objectives for ensuring the safety at the established or higher level in the provision of air navigation services.

The Just Culture Policy of «Kazaeronavigatsia» RSE is applied at all levels of the Enterprise and is based on the following principles:

## Trustful atmosphere

The creation of an open and trustful atmosphere, eliminating the fear of being subjected to disciplinary measures, for the information provision by operational personnel performing air navigation services in respect the threats, errors, omissions which can influence the safety, as well as making timely and correct decisions to improve safety efficiency.

## Creating conditions for the information provision

The creation of conditions and mechanisms for information provision regarding committed errors, deviations or violations related to safety, by operational personnel (person) committing them or by the third parties, as well as support of operational personnel on any issues (including, but not limited to occurrences in the air traffic management services system) which contribute to the improvement of the safety efficiency.

Non-application of punishment/disciplinary measures by the management of «Kazaeronavigatsia» RSE to persons of operational personnel who provided messages or are related to this occurrence in the air traffic management services system for their actions, inaction or decisions that are commensurate with their level of training and work experience, except in cases, when according to the results of internal investigation their actions can be characterized as unacceptable (intentional character, gross negligence or carelessness).

## Confidentiality and protection

The ensuring the confidentiality of sources (persons) providing the information and the information itself concerning the safety. The disclosure of information about the person who provided the information, only with his consent, except for cases when the disclosure of information is prescribed by the relevant valid legislation. Providing the protection of the information source, as far as possible, from external prosecution, as well as providing legal protection in the occurrence of prosecution, when the eligibility of the participant's behavior regarding the considered occurrence is determined at the Enterprise level.

## Learning

The understanding and consideration of the errors (human and technical), as a potential opportunity to improve safety efficiency. Bringing information on safety to personnel involved in the air traffic management and services in order to learn lessons from actions/inactions that affected or may effect on the safety and the adoption of appropriate preventive measures.

## Impartiality

The ensuring impartiality in the conduct of an internal investigation into the occurrences in the air traffic management services system and received information regarding the safety in the provision air navigation services, as well as in the definition of behavior acceptability/unacceptability.

## Determination of the acceptability / unacceptability of behavior

In order to comply with Just Culture, the decisions to determine the acceptability / unacceptability of the operational personnel behavior who provided the message or are related to this occurrence in the air traffic management services system are determined for each specific case by the commission for the conducted investigation in accordance with the Just Culture Concept of «Kazaeronavigatsia» RSE.

«Әуе қозғалысын ұйымдастыру жөніндегі қызметкерлердің салалық кәсіби одағы» ҚБ атқарушы комитетінің төрағасы / Председатель исполкома ОО «Отраслевой профсоюз работников по организации воздушного движения/ Chairman of Executive Committee of Public Association «Sectoral Trade Union of employees on Air Traffic Management (ATM)»

 А. Магай

Бас директор/ Генеральный директор/ CEO

 Н. Ахметов