

سازمان هواپیمایی کشوری جمهوری اسلامی ایران

I.R. of Iran - Civil Aviation Organization



دستورالعمل های هواپیمایی کشوری  
Civil Aviation Directives (CAD)

دستورالعمل ۶۰۱۱  
CAD 6011

# **Air Traffic Service Provider Entry Control Procedures Manual**

---

## **دستورالعمل فنی و عملیاتی مجوز شرکتهای خدمات مراقبت پرواز**

ویرایش دوم - مهر ۸۹  
Second Edition - Oct 2010

نام سند: دستورالعمل فنی و عملیاتی مجوز شرکتهای خدمات مراقبت پرواز	شماره سند: ۶۰۱۱	ویرایش / اصلاحیه: ویرایش دوم تاریخ: ۸۹/۷/۱۵
تهیه کننده: دفتر نظارت بر عملیات هوانوردی		
گروه بررسی کننده: گروه کارشناسی دفتر نظارت بر عملیات هوانوردی		
تأییدیه معاونت هوانوردی و امور بین الملل سند بررسی شد و مورد تأیید این معاونت قرار گرفت. حمید غوابش معاون هوانوردی و امور بین الملل		

این دستورالعمل در تاریخ ۸۹/۷/۱۵ توسط معاون وزیر راه و ترابری و رئیس سازمان هواپیمائی کشوری به تأیید رسید.

رضا نخجوانی

معاون وزیر راه و ترابری و رئیس سازمان هواپیمائی کشوری

## اصلاحیه‌ها

اصلاحیه‌های این سند، بر روی سایت سازمان منتشر می‌شوند. دارندگان این سند موظف هستند، اصلاحیه‌ها را در این سند اعمال نموده و سوابق آن را در جدول زیر ثبت نمایند.

### سوابق اصلاحیه‌ها

شماره اصلاحیه	تاریخ اصلاحیه	اعمال شده توسط

## صفحه ذخیره

## فهرست مندرجات

۲	۱- کلیات
۲	۱-۱ اهداف و حوزه اثر
۲	۲-۱ تعاریف
۳	۲- خلاصه گردش کار
۴	۳- صدور موافقت اصولی
۴	۱-۳ مستندات مورد نیاز
۴	۲-۳ گردش کار صدور موافقت اصولی
۵	۴- صدور مجوز بهره برداری
۵	۱-۴ طبقه بندی فرودگاه ها از لحاظ ارایه خدمات مراقبت پرواز
۵	۲-۴ مستندات مورد نیاز
۵	۳-۴ گردش کار صدور مجوز بهره برداری
۶	۴-۴ الزامات عملیاتی
۷	۵-۴ شرایط اختصاصی مسئول عملیات
۷	۵- تمدید مجوز بهره برداری
۸	۶- لغو مجوز بهره برداری
۸	۷- راهنمای تهیه مستندات
۸	۱-۷ طرح توجیه فنی و بازرگانی
۸	۲-۷ نظامنامه عملیات
۱۲	۳-۷ مستندات اجرایی
۱۳	۸- ضمایم

## ۱- کلیات

در اجرای ماده ۱۵ قانون هواپیمایی کشوری مصوب ۱۳۲۸ دستورالعمل فنی مجوز شرکتهای خدمات مراقبت پرواز به شرح زیر به تصویب سازمان هواپیمایی کشوری می رسد:

### ۱-۱- اهداف و حوزه اثر

۱-۱-۱- این دستورالعمل، به همراه دستورالعمل ۲۰۰۰ هواپیمایی کشوری (دستورالعمل عمومی مجوز ارایه خدمات هوانوردی)، دستورالعمل اجرایی بررسی های فنی صدور، تمدید و لغو موافقت اصولی و مجوز بهره برداری در بخش مراقبت پرواز است که شامل مواد راهنما و فرم های مورد استفاده می باشد.

۱-۱-۲- کارشناسان سازمان در روند بررسی مدارک و صدور موافقت اصولی و مجوز بهره برداری جهت ارایه دهندگان خدمات، از این دستورالعمل به عنوان استاندارد و راهنما استفاده می کنند.

### ۲-۱- تعاریف

۱-۲-۱- اصطلاحات زیر در این دستورالعمل در معانی تعریف شده زیر بکار می روند:

سازمان - سازمان هواپیمایی کشوری جمهوری اسلامی ایران

متقاضی - متقاضی دریافت مجوز ارایه خدمات مراقبت پرواز

ارایه دهنده خدمات - ارایه دهنده خدمات مراقبت پرواز که دارای مجوز بهره برداری از سازمان باشد.

ایکائو - سازمان بین المللی هواپیمایی کشوری

استاندارد مرجع - کلیه ضوابط و مقررات سازمان هواپیمایی کشوری که تحت عنوان استاندارد ۱۰۲ و ۱۱۱ و دستورالعمل ۲۰۱۱ (MATS) منتشر شده است.

شرکت خدمات مراقبت پرواز - به شخص حقوقی اطلاق می شود که از سازمان، مجوز ارایه خدمات کنترل ترافیک هوایی یا خدمات ارایه اطلاعات ترافیک هوایی در یک یا چند فرودگاه را دریافت کرده است که در این دستورالعمل به اختصار شرکت نامیده می شود.

نشریه اطلاعات هوانوردی<sup>۱</sup> - نشریه ای که توسط سازمان یا با تایید سازمان منتشر می شود و در بردارنده اطلاعات هوانوردی کشور جمهوری اسلامی ایران است که برای ناوبری هوایی ضروری می باشد.

<sup>۱</sup> AIP

خدمات کنترل ترافیک هوایی<sup>۱</sup> - خدمات ارایه شده به هواپیماهاست به منظور:

- جلوگیری از برخورد هواپیماها با یکدیگر
- جلوگیری از برخورد هواپیماها با موانع در باند و مسیرهای خزش
- تسریع و حفظ جریان منظم ترافیک هوایی
- ارایه مشورت و اطلاعات مفید برای انجام ایمن و کارآمد پرواز
- آگاه کردن نهادهای ذیربط در مورد هواپیماهای نیازمند به امداد و نجات و مساعدت به چنین نهادهایی در صورت نیاز

خدمات ارایه اطلاعات ترافیک هوایی<sup>۲</sup> - خدمات ارایه شده به هواپیماها به منظور:

- ارایه توصیه و اطلاعات مفید برای انجام پروازهای ایمن و کارآمد
- آگاه کردن نهادهای ذیربط در مورد هواپیماهای نیازمند به امداد و نجات و مساعدت به چنین نهادهایی در صورت نیاز

فرودگاه‌های کنترل شده- فرودگاه‌هایی که در نشریه اطلاعات هوانوردی در طبقه بندی **D** قرار گرفته اند و می بایست در آنها خدمات کنترل ترافیک هوایی مطابق با استانداردهای ۱۰۲ و ۱۱۱ و دستورالعمل ۲۰۱۱ سازمان به پروازها ارایه گردد.

فرودگاه‌های کنترل نشده- فرودگاه‌هایی که در نشریه اطلاعات هوانوردی در طبقه بندی **G** قرار گرفته اند و در آنها خدمات کنترل ترافیک هوایی ارایه نمی شود و تنها ارایه خدمات اطلاعات ترافیک هوایی کفایت می کند.

## ۲- خلاصه گردش کار

۱-۲- درخواست موافقت اصولی و مجوز بهره‌برداری ارایه خدمات مراقبت پرواز، جهت بررسی فنی، از طرف دبیرخانه به دفتر نظارت بر عملیات هوانوردی ارسال می‌شود. پس از دریافت نامه دبیرخانه، پرونده‌ای در دفتر نظارت بر عملیات هوانوردی با شماره‌ای مطابق شماره پرونده متقاضی در کمیته، جهت تقاضای واصله تشکیل شده و نامه وارده در آن نگهداری می‌شود.

۲-۲- کارشناسان دفتر نظارت بر عملیات هوانوردی، پس از بررسی‌های لازم، مطابق نامه‌ای مشابه نامه شماره ۱ ضمیمه، نسبت به پذیرش یا عدم پذیرش طرح توجیه فنی و نظام نامه عملیات به دبیرخانه اعلام نظر می‌کنند. به همراه این نامه،

<sup>1</sup> ATC

<sup>2</sup> FIS

نسخه‌ای از نظامنامه پیشنهادی مورد توافق که صفحات آن مه‌هور به مهر دفتر نظارت بر عملیات هوانوردی است به دبیرخانه ارسال می‌شود تا در بررسی‌های آینده مورد استناد قرار گیرد. یک نسخه از این نظامنامه مهر شده و در پرونده فنی متقاضی نگهداری خواهد شد.

۳-۲- در این روند، در صورت نیاز، دفتر نظارت بر عملیات هوانوردی طی نامه‌ای به دبیرخانه مشابه نامه شماره ۲ ضمیمه، متقاضی را به جلسه حضوری دعوت می‌نماید.

۴-۲- در صورتی که درخواست متقاضی بگونه‌ای غیر قابل اصلاح باشد، رد تقاضا مشابه نامه شماره ۵ ضمیمه، به اطلاع دبیرخانه خواهد رسید.

۵-۲- در صورتی که مستندات ارایه شده قابل اصلاح باشد، جهت رفع نواقص و اصلاحات لازم توسط متقاضی، مطابق نامه‌ای مشابه نامه شماره ۳ ضمیمه، به دبیرخانه اطلاع داده می‌شود.

۶-۲- کارشناسان دفتر نظارت بر عملیات هوانوردی پس از بررسی مستندات، در صورت مناسب بودن، مراتب را مطابق نامه‌ای مشابه نامه شماره ۴ ضمیمه، جهت درخواست بازرسی از امکانات و فعالیتها به دبیرخانه اعلام می‌دارند.

۷-۲- در صورتی که نتیجه بازرسی قابل قبول باشد، این موافقت طی نامه‌ای مشابه نامه شماره ۶ ضمیمه به دبیرخانه اعلام خواهد شد.

۸-۲- در صورتی که نتیجه بازرسی غیر قابل قبول و غیر قابل اصلاح باشد، عدم موافقت طی نامه‌ای مشابه نامه شماره ۷ ضمیمه به دبیرخانه اعلام خواهد شد.

۹-۲- در صورتی که نتیجه بازرسی غیر قابل قبول اما قابل اصلاح باشد، فرایند بازرسی تا اصلاح ایرادات یافته شده در بازرسی متوقف شده، وقفه با اطلاع دبیرخانه خواهد رسید و بازرسی مجدد در زمان اعلام شده انجام خواهد پذیرفت.

### ۳- صدور موافقت اصولی

#### ۱-۳- مستندات مورد نیاز

مستندات زیر، جهت بررسی فنی صدور موافقت اصولی، توسط دبیرخانه از متقاضی اخذ و به دفتر نظارت بر عملیات هوانوردی ارسال می‌شود:

۳-۱-۱- طرح توجیه فنی و بازرگانی (مطابق ۷-۱)

۳-۱-۲- نظامنامه عملیات پیشنهادی (مطابق ۷-۲)

#### ۲-۳- گردش کار صدور موافقت اصولی

گردش کار صدور موافقت اصولی در دستورالعمل شماره ۲۰۰۰ بیان شده است.

شرکت‌های خدمات مراقبت پرواز که موافقت اصولی دریافت نموده اند مجاز به مذاکره با کلیه فرودگاه‌های کشور



می باشند و نیاز به دریافت موافقت اصولی جداگانه ندارند و در صورت کسب موافقت جهت آغاز فعالیت خود در فرودگاه مورد نظر می بایست مجوز بهره برداری برای هر فرودگاه را بصورت جداگانه از سازمان دریافت نمایند.

## ۴- صدور مجوز بهره برداری

### ۴-۱- طبقه بندی فرودگاه ها از لحاظ ارایه خدمات مراقبت پرواز

فرودگاه ها در قلمرو جمهوری اسلامی ایران از نظر ارایه سرویس مراقبت پرواز، در نشریه اطلاعات هوانوردی<sup>۱</sup> به دو دسته کنترل شده<sup>۲</sup> و کنترل نشده<sup>۳</sup> تقسیم می شوند.

۴-۱-۱- شرکت های خدمات مراقبت پرواز پس از اخذ موافقت اصولی و بستن قرارداد با هر فرودگاه باید نسبت به

اخذ مجوز بهره برداری از سازمان، طبق دستورالعمل ۲۰۰۰ اقدام نمایند.

۴-۱-۲- در صورتی که شرکت خدمات مراقبت پرواز که دارای مجوز بهره برداری در یک فرودگاه می باشد، در

نظر داشته باشد در فرودگاه دیگری نیز فعالیت نماید باید مستندات مورد نیاز را نیز برای آن فرودگاه به

سازمان ارایه نماید و پس از دریافت مجوز بهره برداری، در آن محل نیز می تواند فعالیت نماید.

### ۴-۲- مستندات مورد نیاز

مستندات زیر، جهت بررسی فنی صدور مجوز بهره برداری، توسط دبیرخانه از متقاضی اخذ و به دفتر نظارت بر عملیات هوانوردی ارسال می شود:

۴-۲-۱- نظامنامه عملیات نهایی (مطابق ۷-۲)

۴-۲-۲- مستندات اجرایی (مطابق ۷-۳)

### ۴-۳- گردش کار صدور مجوز بهره برداری

گردش کار صدور مجوز بهره برداری در دستورالعمل شماره ۲۰۰۰ بیان شده است.

<sup>۱</sup> AIP

<sup>۲</sup> Controlled Airspace (Class D)

<sup>۳</sup> Uncontrolled Airspace (Class G)

#### ۴-۴- الزامات عملیاتی

۴-۴-۱- فرودگاه های کنترل شده:

- داشتن مسئول عملیات تمام وقت در فرودگاه
  - داشتن حداقل ۲ نفر پرسنل عملیاتی در هر موقعیت کاری در هر شیفت که صلاحیت کاری مربوطه را از سازمان دریافت کرده اند.
  - ممانعت از توالی شیفت ها توسط پرسنل
  - رعایت تمامی استانداردها و دستورالعمل های سازمان و ایکائو در رابطه با کنترل پروازها
- تبصره ۱- مسئولیت عملیات در فرودگاههای کنترل شده بر عهده شرکت فرودگاههای کشور میباشد.
- تبصره ۲- در صورتی که پرسنل عملیاتی مدنظر شرکت، صلاحیت کار در فرودگاه تعیین شده را قبلا اخذ نکرده باشند یا گواهینامه آنها منقضی شده باشد باید قبل از صدور مجوز بهره برداری، نسبت به اخذ و یا تمدید صلاحیت کاری مربوطه اقدام نمایند.

۴-۴-۲- فرودگاه های کنترل نشده:

- داشتن مسئول عملیات تمام وقت در فرودگاه
  - داشتن حداقل ۲ نفر پرسنل عملیاتی در هر شیفت
  - ممانعت از توالی شیفت ها توسط پرسنل
  - رعایت تمامی استانداردها و دستورالعمل های سازمان و ایکائو در رابطه با ایمنی پروازها
- ۴-۴-۳- حداقل پرسنل عملیاتی در هر شیفت شامل مسئول عملیات نمی باشد.
- ۴-۴-۴- شرکت خدمات مراقبت پرواز باید قبل از انجام هرگونه فعالیت، نسبت به ارایه بیمه نامه معتبر برای کارکنان، تجهیزات و فعالیت درمقابل اشخاص ثالث برابرمقررات اقدام نماید.
- ۴-۴-۵- شرایط عمومی احراز پست مدیرعامل و مسئول عملیات در دستورالعمل شماره ۲۰۰۰ موجود می باشد.
- ۴-۴-۶- مدیر عامل در صورت دارا بودن شرایط می تواند به عنوان مسئول عملیات نیز فعالیت نماید.
- ۴-۴-۷- ارایه همزمان سرویس مراقبت پرواز در یک فرودگاه توسط دو شرکت مجاز نمی باشد.
- ۴-۴-۸- در صورت ارایه خدمات در بیش از یک فرودگاه، شرکت خدمات مراقبت پرواز موظف به معرفی مسئول عملیات برای هر فرودگاه به صورت مجزا می باشد.
- ۴-۴-۹- شرکت خدمات مراقبت پرواز اجازه استفاده همزمان از پرسنل خود در چند فرودگاه دارای مجوز بهره برداری را ندارد.

۴-۴-۱۰- در صورتیکه مدیر عامل و یا مسئول عملیات هر یک از شرایط مندرج در این دستورالعمل را از دست بدهد یا تغییر یابد یا فوت و یا محجور شود، لازم است متصدی خدمات مراقبت پرواز مراتب را حداکثر ظرف ده روز به صورت کتبی به سازمان اطلاع دهد و همچنین ظرف مدت یک ماه نسبت به معرفی فرد واجد شرایط اقدام نماید. در غیر اینصورت از ادامه فعالیت شرکت به نحو مقتضی جلوگیری به عمل خواهد آمد. در مدتی که مسئول عملیات حضور ندارد، یکی از پرسنل (در فرودگاه‌های کنترل شده، ترجیحاً دارای گواهینامه صلاحیت کاری)، مسئولیت های او را به عهده خواهد داشت.

۴-۴-۱۱- شرکت خدمات مراقبت پرواز موظف است اسامی و مشخصات تمامی کارکنانی که در محدوده فرودگاه فعالیت می نمایند را جهت بررسی و تایید صلاحیت به سازمان اعلام نماید و هر یک از افرادی را که عدم صلاحیت آنها اعلام شود، بلافاصله نسبت به تعویض وی اقدام نماید.

۴-۴-۱۲- شرکت خدمات مراقبت پرواز موظف به ارائه طرح اضطراری<sup>۱</sup> می باشد.

۴-۴-۱۳- شرکت خدمات مراقبت پرواز موظف به ارائه LATCI<sup>۲</sup> می باشد.

#### ۴-۵- شرایط اختصاصی مسئول عملیات هوانوردی

۴-۵-۱- فرودگاه های کنترل شده:

- دارا بودن مدرک لیسانس در یکی از رشته های مرتبط هوانوردی.
- داشتن حداقل ۵ سال سابقه کار عملیاتی مرتبط.
- شاغل در شرکت فرودگاههای کشور.
- معرفی از طرف شرکت فرودگاههای کشور.

۴-۵-۲- فرودگاه های کنترل نشده:

- دارا بودن مدرک لیسانس در یکی از رشته های مرتبط هوانوردی.
- داشتن حداقل ۲ سال سابقه کار عملیاتی مرتبط.

<sup>1</sup> Contingency Plan

<sup>2</sup> Local Air Traffic Control

## ۵- تمدید مجوز بهره برداری

مدت اعتبار اولیه مجوز بهره برداری یک ساله می باشد و در صورت عدم وجود مشکل، استمرار شرایط مربوطه به تشخیص سازمان، تمدید آن حداکثر ۳ ساله خواهد بود.

## ۶- لغو مجوز بهره برداری

در صورتی که شرکت خدمات مراقبت پرواز شرایط مندرج در این دستورالعمل و دستورالعمل ۲۰۰۰ را از دست دهد و یا نتواند تعهدات خود را ایفا نماید، سازمان می تواند در مورد تعلیق یا لغو مجوز بهره برداری آن شرکت طبق دستورالعمل های مربوطه تصمیم گیری نماید.

## ۷- راهنمای تهیه مستندات

### ۷-۱- طرح توجیه فنی و بازرگانی

۷-۱-۱- از آنجا که متقاضی، تقاضای بر عهده گرفتن مسئولیت ارایه بخشی از خدمات هوانوردی در شبکه فرودگاهی کشور را دارد، سازمان باید مطمئن شود که در صورت واگذاری این بخش از فعالیتها به متقاضی، ارایه این خدمات بصورت ایمن استمرار خواهد داشت. در این روند لازم است اثبات شود که فعالیت مورد تقاضا دارای توجیه فنی و بازرگانی است. هر خدمت هوانوردی باید دارای کاربرد و نیاز عملیاتی باشد تا از تداوم آن اطمینان حاصل شود. در این روند، لازم است متقاضی، طرح توجیه فنی و بازرگانی فعالیت مورد تقاضا را جهت دریافت موافقت اصولی به سازمان ارایه دهد.

۷-۱-۲- طرح توجیه فنی و بازرگانی دارای ساختاری ساده است و تنها به اثبات توجیه داشتن تقاضا از نظر عملیاتی می پردازد.

۷-۱-۳- راهنمای تهیه طرح توجیه فنی و بازرگانی در ضمیمه ب دستورالعمل شماره ۲۰۰۰ و وب سایت سازمان موجود می باشد.

### ۷-۲- نظامنامه عملیات

۷-۲-۱- نظامنامه عملیات، سندی است که مبنا و راهنمای انجام عملیات متقاضی خواهد بود. این سند دارای ارزش فنی و ایمنی است. متقاضی با ارایه این سند، به تشریح روند حاکم بر عملیات خود می پردازد. در صورت تایید این سند و صدور مجوز بهره برداری، محتویات این سند، بعنوان مرجع انجام فعالیت متقاضی و مرجع ارزیابی سازمان از تطابق فعالیتهاى متقاضی با الزامات فنی و ایمنی خواهد بود.

- ۲-۲-۷- نظامنامه عملیات، بسته به نوع فعالیت مورد تقاضا و ساختار سازمانی متقاضی متغیر است.
- ۳-۲-۷- نظامنامه عملیات پیشنهادی باید به همراه فرم تقاضا، جهت دریافت موافقت اصولی به سازمان ارایه شود. در این مرحله، با توجه به آماده نبودن امکانات عملی، ممکن است نظامنامه عملیات نهایی و کامل نباشد. نظامنامه عملیات کامل و نهایی، پس از صدور موافقت اصولی و تهیه امکانات، جهت دریافت مجوز بهره‌برداری به سازمان ارایه خواهد شد.
- ۴-۲-۷- نظامنامه عملیات باید لاقلاً حاوی موارد زیر باشد. این موارد ممکن است در قالب اسناد مستقل ارایه شوند، که تمامی این موارد باید در نظامنامه عملیات معرفی شوند:

- ساختار سازمانی
- استاندارد مورد استفاده
- ارزیابی استاندارد
- برنامه آموزشی رسمی
- مشخصات عملیاتی
- توافق‌نامه‌های لازم
- وقفه در ارایه خدمات
- مدیریت مستندات
- برنامه حفاظتی
- تغییرات در دستورالعمل‌ها
- سیستم مدیریت ایمنی

۱-۴-۲-۷- ساختار سازمانی:

ساختار سازمانی شامل موارد زیر است:

- نام پستهای سازمانی
- تعیین رده پستهای سازمانی در قالب رده‌های زیر:
- عملیاتی: پستهایی که پرسنل شاغل، وظایف عملیاتی ارایه کلیه خدمات مراقبت پرواز را بر عهده داشته باشند.

• ایمنی: پست‌هایی که پرسنل شاغل، وظایف مرتبط با تامین ایمنی و اطمینان از اجرای سیاست‌های ایمنی را بر عهده دارند. سازماندهی، تهیه مستندات، آموزش و بازرسی، نمونه‌هایی از پست‌های ایمنی هستند.

• اداری: پست‌هایی که پرسنل شاغل، وظایف انجام امور اداری، مالی و تدارکات را بر عهده دارند.

در تمامی رده‌های بالا، پست‌های فنی و مدیریتی تعریف می‌شوند.

- شرح وظایف و پاسخگویی‌های مرتبط با هر کدام از پست‌ها
- حداقل صلاحیت‌های لازم جهت احراز پست‌های سازمانی
- روش شناسی تعیین نوع و تعداد پست‌های مورد نیاز در هر بخش اداری، عملیاتی و ایمنی، جهت تامین ایمنی و اطمینان از انجام مناسب فعالیتها

- چگونگی جذب نیروی انسانی

- تعداد نیروی انسانی در استخدام به تفکیک پست سازمانی و نوع استخدام (قرارداد)

۷-۲-۴-۲- استاندارد مورد استفاده

- استاندارد مرجع در خدمات مراقبت پرواز، کلیه ضوابط و مقررات سازمان هواپیمایی کشوری می- باشد که تحت عنوان مقررات ۱۰۲ و ۱۱۱ و دستورالعمل ۲۰۱۱ (MATS) منتشر شده است.

۷-۲-۴-۳- ارزیابی استاندارد

- متقاضی باید هرگونه تناقض در فعالیتها و عملکردش با الزامات استاندارد مرجع را مشخص نماید. در حالت کلی، تخطی از الزامات استاندارد قابل قبول نیست. لیکن در صورتی که برای تناقض با استاندارد مرجع، دلیل محکم و قانع کننده‌ای مبنی بر عدم امکان اجرای استاندارد ارایه شود و این تناقض، ایمنی را تهدید نکند و یا تمهیداتی جهت تامین ایمنی اندیشیده شود، تناقض قابل بررسی خواهد بود.

۷-۲-۴-۴- برنامه آموزشی رسمی

- برنامه آموزش رسمی، برنامه و سیاست‌های یک مجموعه در مورد روند آموزش کارکنان می‌باشد.
- در برنامه آموزشی، روند ارتقای دانش و مهارت کارکنان به سطحی قابل قبول جهت انجام وظایف و تامین ایمنی مشخص شده و برای حفظ سطح دانش و مهارت کارکنان در طول دوره خدمت برنامه- ریزی و اجرا می‌شود.
- در برنامه آموزشی رسمی باید در صورت امکان برگزار کننده آموزش مشخص شود. در غیر اینصورت، سیاست متقاضی در مورد چگونگی تعیین برگزار کننده آموزشها تعیین شود.
- برنامه آموزش رسمی، باید حداقل شامل آموزشهای اولیه، آموزشهای جاری، آموزشهای خاص و آموزش حین کار باشد.

۷-۲-۴-۵- مشخصات عملیاتی

- مشخصات عملیاتی، شرحی است از فعالیتهایی که قرار است توسط شرکت انجام پذیرد.

۷-۲-۴-۶- توافق نامه‌های لازم

- متقاضی باید توافق نامه‌های زیر را با دیگر ارائه دهندگان خدمات، به سازمان ارائه دهد:

- توافق نامه با متصدی فرودگاه
- توافقنامه سطح خدمات (SLA<sup>۱</sup>) با شرکت خدمات مخابرات هوانوردی و شرکت خدمات اطلاعات هوانوردی

۷-۲-۴-۷- وقفه در ارائه خدمات

- متقاضی باید دستورالعمل مواجهه با وقفه‌های غیر منتظره در ارائه خدمات فرودگاهی را تدوین و اجرا نماید. این دستورالعمل، باید حداقل شامل موارد زیر باشد.

- دستورالعمل‌های کلی برخورد با وقفه، شامل چگونگی برخورد کارمندان با وقفه و در صورت نیاز، چگونگی دسترسی به کارکنانی که در خارج از ساعات کاری به سر می‌برند.
- زمان بازیابی خدمات که به عنوان زمان مجاز برای رفع وقفه به کار می‌رود.
- روند فعالیت در هنگامی که مشخص شود که رفع وقفه در زمان بازیابی ممکن نیست.
- دستورالعمل اضطراری تشریح کننده چگونگی ارائه خدمات جبرانی در مورد وقفه‌هایی که مدتی طولانی تداوم می‌یابند.

۷-۲-۴-۸- مدیریت مستندات

- متقاضی باید برنامه‌ای جهت مدیریت مستندات ذکر شده در نظامنامه عملیات و دیگر مستنداتی که به کمک و یا بر مبنای آنها به فعالیت می‌پردازد داشته باشد. این برنامه باید حداقل شامل موارد زیر باشد:

- نام مستندات مورد استفاده
- روش بدست آوردن مستندات
- روش در دسترس قرار دادن مستندات (به کارمندان)
- روش به روزآوری مستندات

<sup>1</sup> Service Level of Agreement

۷-۲-۴-۹- تغییرات در دستورالعمل ها

- نظامنامه عملیات، باید حاوی دستورالعملی باشد که بیان کننده چگونگی تغییر در دستورالعمل های مورد استفاده در فعالیت متقاضی باشد.

۷-۲-۴-۱۰- سیستم مدیریت ایمنی<sup>۱</sup>

- سیستم مدیریت ایمنی متقاضی، باید حداقل شامل موارد زیر باشد:

- خط مشی و اهداف ایمنی
  - تعهدات و مسئولیت مدیران ارشد
  - پاسخ گویی در خصوص موضوعات ایمنی
  - تعیین کارکنان کلیدی (مدیر ایمنی)
  - مستند سازی
- مدیریت ریسک
  - شناسایی خطرات
  - ارزیابی و تعدیل ریسک
  - فرایند بازبینی داخلی ایمنی
- تضمین ایمنی
  - سنجش و نظارت بر عملکرد ایمنی
  - مدیریت تغییرات
  - بهبود مستمر سیستم مدیریت ایمنی
- ارتقاء ایمنی
  - تعلیم و آموزش
  - تبادل اطلاعات ایمنی

۷-۳- مستندات اجرایی

۷-۳-۱- مستندات اجرایی، مستندات ساختارها و امکانات اجرایی مهیا شده جهت آغاز فعالیت و دریافت مجوز

بهره برداری بوده و شامل موارد زیر می باشد:

۷-۳-۱-۱- چارت سازمانی به همراه مشخصات افراد بکار گرفته شده در پستها به همراه مدارک صلاحیت

شغلی هر یک از کارکنان

۷-۳-۱-۲- رزومه مسئول عملیات به همراه کپی کلیه مدارک و گواهینامه ها

<sup>1</sup> Safety Management System



## ۸- ضمایم

نمونه نامه شماره ۱:

بسمه تعالی

تاریخ: .../.../...

پیوست: نظامنامه عملیات پیشنهادی

به: دبیرخانه کمیته هوانوردی

موضوع: موافقت با شرایط فنی صدور موافقت اصولی پرونده (شماره پرونده متقاضی در دبیرخانه کمیته هوانوردی)

سلام علیکم

با احترام، تقاضای صدور موافقت اصولی مربوط به پرونده شماره (شماره پرونده) از نظر فنی در این دفتر بررسی شد.

از نظر این دفتر، صدور موافقت اصولی با تقاضای ارایه شده، به شرط رعایت مفاد نظامنامه عملیات مورد تایید این دفتر که به پیوست ارسال می گردد، بلا مانع است.

نام و نام خانوادگی

مدیرکل دفتر نظارت بر عملیات هوانوردی

نمونه نامه شماره ۲:

بسمه تعالی

تاریخ: .../.../...

پیوست: ...

به: متقاضی

موضوع: دعوت به جلسه متقاضی پرونده شماره (شماره پرونده متقاضی در دبیرخانه کمیته هوانوردی)

سلام علیکم

با احترام، خواهشمند است متقاضی پرونده شماره (شماره پرونده) را مطلع سازید تا جهت بررسی تقاضای ارایه شده از نظر فنی، در ساعت (ساعت جلسه) تاریخ (تاریخ جلسه) به همراه داشتن مدارک زیر در محل جلسات این دفتر حضور به هم رسانند.

مدارک مورد نیاز:

( لیست مدارک مورد نیاز جهت بررسی تقاضا)

نام و نام خانوادگی

مدیرکل دفتر نظارت بر عملیات هوانوردی

نمونه نامه شماره ۳:

بسمه تعالی

تاریخ: .../.../...

پیوست: ...

به: دبیرخانه کمیته هوانوردی

موضوع: تمدید زمان بررسی فنی موافقت اصولی / مجوز بهره‌برداری پرونده (شماره پرونده متقاضی در دبیرخانه کمیته هوانوردی)

سلام علیکم

با احترام، نظر به نواقص یافته شده در مستندات / امکانات متقاضی، از آنجا که به متقاضی (مدت زمان مهلت داده شده) روز مهلت داده شده است تا نسبت به رفع نواقص اقدام نماید، خواهشمند است مدت زمان مجاز اعلام نظر توسط این دفتر را تا تاریخ ( تاریخ اعلام نظر) تمدید نمایید.

نام و نام خانوادگی

مدیرکل دفتر نظارت بر عملیات هوانوردی

نمونه نامه شماره ۴:

بسمه تعالی

تاریخ: .../.../...

پیوست: ...

به: دبیرخانه کمیته هوانوردی

موضوع: بازرسی از امکانات متقاضی پرونده (شماره پرونده متقاضی در دبیرخانه کمیته هوانوردی)

سلام علیکم

با احترام، این دفتر در نظر دارد از امکانات و فعالیتهای متقاضی در ( مکان بازدید) در تاریخ (تاریخ بازدید) بازرسی بعمل آورد. لذا خواهشمند است هماهنگی لازم جهت انجام بازرسی با متقاضی صورت پذیرد.

اسامی افراد حاضر در بازرسی:

...

...

نام و نام خانوادگی

مدیرکل دفتر نظارت بر عملیات هوانوردی

نمونه نامه شماره ۵:

بسمه تعالی

تاریخ: .../.../...

پیوست: نظامنامه عملیات پیشنهادی

به: دبیرخانه کمیته هوانوردی

موضوع: عدم موافقت با شرایط فنی صدور موافقت اصولی پرونده (شماره پرونده متقاضی در دبیرخانه کمیته هوانوردی)

سلام علیکم

با احترام، تقاضای صدور موافقت اصولی مربوط به پرونده شماره (شماره پرونده) از نظر فنی در این دفتر بررسی شد.

از نظر این دفتر، با توجه به ایرادات اصولی زیر، موافقت اصولی با تقاضای ارایه شده ممکن نیست.

(لیست نواقص)

نام و نام خانوادگی

مدیرکل دفتر نظارت بر عملیات هوانوردی

نمونه نامه شماره ۶:

بسمه تعالی

تاریخ: .../.../...

پیوست: ۱- نظامنامه عملیات نهائی

۲- گزارش بازرسی

به: دبیرخانه کمیته هوانوردی

موضوع: موافقت با شرایط فنی صدور مجوز بهره‌برداری پرونده (شماره پرونده متقاضی در دبیرخانه کمیته هوانوردی)

سلام علیکم

با احترام، تقاضای صدور مجوز بهره‌برداری مربوط به پرونده شماره (شماره پرونده) از نظر فنی در این دفتر بررسی شده و بازرسی‌های لازم صورت پذیرفت.

از نظر این دفتر، صدور مجوز بهره‌برداری، به شرط رعایت مفاد نظامنامه عملیات مورد تایید این دفتر که به پیوست ارسال می‌گردد، بلا مانع است.

نام و نام خانوادگی

مدیرکل دفتر نظارت بر عملیات هوانوردی

نمونه نامه شماره ۷:

بسمه تعالی

تاریخ: .../.../...

پیوست: نظامنامه عملیات

به: دبیرخانه کمیته هوانوردی

موضوع: عدم موافقت با شرایط فنی صدور مجوز بهره‌برداری پرونده (شماره پرونده متقاضی در دبیرخانه کمیته هوانوردی)

سلام علیکم

با احترام، تقاضای صدور مجوز بهره‌برداری مربوط به پرونده شماره (شماره پرونده) از نظر فنی در این دفتر بررسی شد.

از نظر این دفتر، با توجه به ایرادات اصولی زیر، صدور مجوز بهره‌برداری جهت تقاضای ارایه شده ممکن نیست.

(لیست نواقص)

نام و نام خانوادگی

مدیرکل دفتر نظارت بر عملیات هوانوردی