

Министерство транспорта Российской Федерации
Федеральное агентство воздушного транспорта
ФГБОУ ВПО

Санкт-петербургский государственный университет гражданской авиации
Авиационно-транспортный колледж

КУРСОВАЯ РАБОТА

Тема:

Исследование основных принципов сертификации и лицензионные требования,
предъявляемые к услугам при обслуживании воздушных перевозок

Санкт-Петербург - 2013 г.

Оглавление

Введение

1. Система сертификации на воздушном транспорте Российской Федерации

1.1 Основные цели и задачи системы сертификации

1.2 Основные принципы системы сертификации

1.3 Структура системы сертификации

1.4 Объекты воздушного транспорта и услуги, предоставляемые на всех этапах
перевозки, подлежащие обязательной сертификации

1.5 Сертификационные требования по предоставлению услуг потребителям
воздушного транспорта

1.6 Нормативные и организационно-методические документы Системы
сертификации

2. Основные положения порядка проведения сертификации на воздушном
транспорте

3. Инспекционный контроль

4. Лицензирование воздушного транспорта

4.1 Основные принципы осуществления лицензирования

4.2 Критерии выдачи лицензии и деятельность на воздушном транспорте,
подлежащая лицензированию

4.3 Общие условия лицензирования перевозочной и другой деятельности на
воздушном транспорте

5. Осуществление Федеральным агентством воздушного транспорта
государственного контроля (надзора) в сфере гражданской авиации и
эффективности такого контроля (надзора)

Заключение

Используемая литература

Приложение 1

Введение

Транспортная услуга - результат деятельности исполнителя транспортной услуги по
удовлетворению потребностей пассажира, грузоотправителя и грузополучателя в
перевозках в соответствии с установленными нормами и требованиями.

Одним из важнейших критериев качества транспортных услуг является безопасность процесса перевозки, прежде всего - пассажиров. Это качество обеспечивается использованием надежной и безопасной техники, применением управленческих, перевозочных, информационных технологий, развитием транспортной инфраструктуры, обеспечением этой сферы деятельности квалифицированными кадрами.

Государственное регулирование перевозочной деятельности базируется на разработке правил взаимоотношений участников рынка транспортных услуг и государственных требований к качеству товаров и услуг, контроле и надзоре за их исполнением, реализации механизмов, позволяющих обеспечить неотвратимость наказания за нарушения, предотвратить допуск на рынок некачественной продукции и услуг, стимулировать деятельность по повышению качества услуг по перевозке пассажиров и грузов. К таким механизмам в первую очередь относятся механизмы лицензирования перевозочной деятельности и сертификации транспортных средств (иной продукции, используемой при эксплуатации воздушного транспорта) и услуг.

Необходимым условием повышения эффективности транспортного сервиса является создание внутреннего цивилизованного рынка транспортных услуг на принципах свободной конкуренции с едиными правилами поведения и общими технологиями взаимодействия на нем. Инструментом, устанавливающим общие подходы и правила поведения на рынке, выступает новая версия стандартов ИСО серия 9000 с 31 июня 2001 г принятая в России в качестве национальной.

Система качества является хорошо организованной и функционирующей, если:

- система воспринимается и принимается персоналом, правильно применяется, имеет необходимые ресурсы и является эффективной;
- предоставляемые услуги действительно удовлетворяют запросы и желания клиентов;
- учитывается влияние на окружающую среду и потребность общества;
- основное внимание уделяется предотвращению негативных ситуаций, а не их ликвидации после возникновения.

Следование стандарту ИСО 9000-2000 при разработке и внедрении системы качества является добровольным стремлением руководства организации. Именно руководство несет полную ответственность перед клиентом за соответствие стандарту и определяет целесообразность сертификации деятельности. Если сертификат выдан признанным сертифицированным органом, то потребитель услуг получает максимальную гарантию того, что его запросы будут удовлетворены.

Сертификация (латин) - сделано верно.

Для того, чтобы убедиться, что услуга оказана верно необходимо знать каким требованиям она должна соответствовать и каким образом возможно получить доказательства этого соответствия. Общеизвестным способом такого доказательства служит сертификат соответствия.

Сертификация - процедура, посредством которой третья сторона дает письменную гарантию, что услуга соответствует заданным требованиям.

С развитием рыночных отношений для обеспечения безопасности и надежности перевозок грузов и пассажиров все большее значение приобретает применение механизмов лицензирования. Лицензией (от лат. +licentia - свобода, право) называется выдаваемое полномочным государственным органом юридическим или физическим лицам право или разрешение на осуществление определенного вида деятельности.

В отличие от сертификата, который подтверждает надлежащий технический уровень объектов и квалификацию персонала, лицензия предоставляет ее обладателю права, соответствующие целям его деятельности, накладывая при этом на него гражданские обязанности, связанные с этим видом деятельности. Лицензирование как юридическая норма введено в действие законом РСФСР «О предприятиях и предпринимательской деятельности» (1992 г.) и Гражданским Кодексом РФ. Лицензия является официальным документом, разрешающим предприятию или предпринимателю осуществление указанного в нем вида деятельности в течение установленного периода времени с указанием необходимых условий. В лицензии оговаривается, что права, предоставляемые, ею реализуются при наличии, у ее владельца сертификата.

Целью курсовой работы является исследование основных принципов сертификации и лицензионных требований, предъявляемых к услугам при обслуживании воздушных перевозок.

Для достижения поставленной цели были сформулированы следующие задачи:

1. Определить основные цели и задачи системы сертификации.
2. Раскрыть основные принципы системы сертификации.
3. Изучить объекты воздушного транспорта, подлежащие обязательной сертификации.
4. Рассмотреть основные положения порядка проведения сертификации на воздушном транспорте.
5. Охарактеризовать условия лицензирования.
6. Изучить контроль за выполнением лицензиатами требований и условий лицензии и т.д.

1. Система сертификации на воздушном транспорте Российской Федерации

Одной из систем обязательной сертификации является зарегистрированная Госстандартом в Государственном реестре и введенная в действие в установленном порядке Система сертификации на воздушном транспорте Российской Федерации (ССВТ РФ). Именно она позволяет осуществлять государственное регулирование деятельности авиапредприятий ГА путем проведения сертификации всех юридических и физических лиц, осуществляющих любые виды деятельности, связанные с обеспечением безопасности полетов и авиационной безопасности. О важности обязательной сертификации на воздушном транспорте РФ свидетельствует опыт международной гражданской авиации и ее законодательное закрепление в статьях Воздушного кодекса РФ. В соответствии с требованиями Воздушного кодекса РФ (глава 1, статья 8) «обязательной сертификации подлежат

юридические лица, деятельность которых непосредственно связана с обеспечением безопасности полетов воздушных судов или авиационной безопасности».

Статья 37. из Воздушного кодекса РФ о сертификации гражданских воздушных судов, авиационных двигателей и воздушных винтов:

1. Сертификация гражданских воздушных судов, авиационных двигателей и воздушных винтов нового типа проводится в соответствии с федеральными авиационными правилами, устанавливающими требования и процедуры сертификации. Сертификация завершается выдачей сертификата типа, если в ходе проведения сертификации установлено, что гражданские воздушные суда, авиационные двигатели и воздушные винты нового типа соответствуют требованиям к летной годности и охране окружающей среды и конструкция гражданских воздушных судов, авиационных двигателей и воздушных винтов нового типа признана в качестве типовой.
2. Сертификат типа выдается уполномоченным органом, на который в установленном порядке возложены организация и проведение обязательной сертификации гражданских воздушных судов, авиационных двигателей и воздушных винтов.
3. Каждое гражданское воздушное судно, авиационный двигатель и воздушный винт в процессе серийного производства проходит в установленном порядке испытания и проверки, завершающиеся выдачей гражданскому воздушному судну сертификата летной годности (удостоверения о годности к полетам), авиационному двигателю или воздушному винту эквивалентного сертификату летной годности документа. Указанные документы удостоверяют, что конструкции и характеристики гражданского воздушного судна, авиационного двигателя и воздушного винта соответствуют их типовым конструкциям, а их изготовление - соответствующим требованиям.
4. Обеспечение соответствия типовой конструкции гражданского воздушного судна, авиационного двигателя или воздушного винта на этапах его разработки, испытаний и эксплуатации вплоть до списания действующим в Российской Федерации требованиям к летной годности и охране окружающей среды возлагается соответственно на разработчика гражданского воздушного судна, разработчика авиационного двигателя и разработчика воздушного винта. Обеспечение соответствия каждого серийно производимого гражданского воздушного судна, авиационного двигателя или воздушного винта сертифицированному типу возлагается на его производителя.
5. Соблюдение правил летной эксплуатации и технического обслуживания гражданского воздушного судна, предусмотренных эксплуатационной документацией гражданского воздушного судна и обеспечивающих поддержание его летной годности, возлагается на эксплуатанта или владельца легкого гражданского воздушного судна авиации общего назначения либо сверхлегкого гражданского воздушного судна авиации общего назначения, имеющих свидетельство о государственной регистрации воздушного судна.
6. При нарушении эксплуатантом указанных в пункте 5 настоящей статьи правил, а

также при выявлении небезопасного состояния гражданского воздушного судна уполномоченный орган в области гражданской авиации или уполномоченный орган в области оборонной промышленности имеет право ввести ограничения на эксплуатацию данного воздушного судна или остановить его эксплуатацию.

7. Государственный контроль за летной годностью гражданских воздушных судов, авиационных двигателей и воздушных винтов на этапах их разработки, производства и эксплуатации осуществляется уполномоченным органом, на который в установленном порядке возложены организация и проведение обязательной сертификации гражданских воздушных судов, авиационных двигателей и воздушных винтов, уполномоченным органом в области гражданской авиации и уполномоченным органом в области оборонной промышленности.

8. Эксплуатанты обязаны предоставлять уполномоченному органу, на который в установленном порядке возложены организация и проведение обязательной сертификации гражданских воздушных судов, авиационных двигателей и воздушных винтов, а также разработчику авиационной техники информацию о техническом состоянии авиационной техники и об особенностях ее эксплуатации. Состав информации и порядок ее предоставления устанавливаются федеральными авиационными правилами.

9. Гражданские воздушные суда, авиационные двигатели и воздушные винты, произведенные в иностранном государстве и поступающие в Российскую Федерацию для эксплуатации, проходят сертификацию в соответствии с федеральными авиационными правилами.

Что касается авиационного персонала, к которому относятся лица, имеющие специальную подготовку и сертификат (свидетельство) и осуществляющие деятельность по обеспечению безопасности полетов воздушных судов или авиационной безопасности, он также допускается к деятельности по обеспечению безопасности полетов и авиационной безопасности при наличии сертификата (свидетельства) /ВК, глава 7, статья 53/. Сертификация услуг, предоставляемых пассажирам на всех этапах перевозки, осуществляется с целью удостоверить соответствие услуг требованиям нормативных документов

Нормативную базу при сертификации в ССВТ РФ составляют федеральные авиационные правила, иные нормативные правовые акты, государственные стандарты и другие документы, которые устанавливают обязательные требования к объектам ГА, а также введенные в действие в Российской Федерации в установленном порядке Международные стандарты и Рекомендуемая практика ИКАО и стандарты Международной организации по стандартизации (ИСО).

Объект сертификации на воздушном транспорте - продукция, работы и услуги, юридические лица, которые непосредственно связаны с обеспечением деятельности воздушного транспорта.

Центр сертификации - технически компетентная и независимая от разработчиков, изготовителей (поставщиков, исполнителей) и потребителей организация, проводящая по поручению органов по сертификации оценку соответствия объекта воздушного транспорта требованиям нормативных документов и выдачу

заклучения о соответствии. В состав центра сертификации может входить испытательная лаборатория.

Участники сертификации - национальный орган по сертификации (Госстандарт России), федеральный орган исполнительной власти (Минтранс России), Руководящий орган Системы сертификации на воздушном транспорте Российской Федерации, органы по сертификации конкретных объектов воздушного транспорта, испытательные лаборатории (центры), центры сертификации и заявители.

В соответствии с Конвенцией о международной гражданской авиации (ИКАО) и Приложениями ИКАО к Конвенции авиационные организации, осуществляющие и обеспечивающие воздушные перевозки и авиационные работы, организации по техническому обслуживанию и ремонту _ авиационной техники, аэродромы, аэропорты, наземное авиационное оборудование, воздушные трассы, средства навигации и управления воздушным движением, учебные заведения по подготовке авиаперсонала, авиационный персонал и другие юридические лица, деятельность которых непосредственно связана с обеспечением безопасности полетов на воздушном транспорте авиации, подлежат обязательной сертификации.

Деятельность в области сертификации объектов на воздушном транспорте осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Сертификация на воздушном транспорте проводится с целью обеспечения безопасности полетов, безопасности для жизни и здоровья людей, имущества и охраны окружающей среды.

Система сертификации на воздушном транспорте создается Федеральным органом исполнительной власти - Министерством транспорта Российской Федерации и представляет собой совокупность участников сертификации, осуществляющих сертификацию по правилам, установленным в этой системе в соответствии с Законами Российской Федерации "О сертификации продукции и услуг" от 10 июня 1993 г. №5151-1, "О защите прав потребителей" от 7 февраля 1992 г. №2300-1 в редакции Федерального закона "О внесении изменений и дополнений в Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей" и Кодекс об административных правонарушениях" от 09.01.96 №2-ФЗ и с учетом стандартов и рекомендаций Международной организации гражданской авиации (ИКАО).

ССВТ регистрируется в Госстандарте России в установленном порядке.

ССВТ взаимодействует на основе соглашений с международными, региональными и национальными системами сертификации ведущих в области гражданской авиации зарубежных стран, а также с другими национальными системами сертификации и в максимальной степени использует проверенный практикой положительный отечественный опыт.

Взаимодействие ССВТ с другими системами сертификации в Российской Федерации осуществляется на основе соответствующих соглашений.

Взаимодействие ССВТ с Госстандартом России осуществляется в соответствии с Законом Российской Федерации "О сертификации продукции и услуг" от 10 июня 1994 г. №5151-1.

1.1 Основные цели и задачи системы сертификации

Основными целями ССВТ являются:

- создание условий для эффективной деятельности воздушного транспорта Российской Федерации;
- обеспечение безопасности полетов и безопасности для жизни, здоровья и имущества населения, а также охраны окружающей среды;
- защита интересов государства, общества и его граждан от недобросовестности авиационных организаций, деятельность которых связана с осуществлением и обеспечением воздушных перевозок и авиационных работ;
- подтверждение соответствия объектов воздушного транспорта установленным Системой сертификации на воздушном транспорте (ССВТ) требованиям;
- содействие юридическим и физическим лицам, осуществляющим и обеспечивающим воздушные перевозки и авиационные работы, в эффективном участии в международном научно-техническом сотрудничестве;
- содействие потребителям в компетентном выборе работ и услуг, предоставляемых объектами воздушного транспорта;
- гармонизация Системы сертификации с национальными системами сертификации других стран.

Для достижения указанных целей сертификации должен быть решен ряд важных задач, к числу которых относятся:

- создание систем сертификации однородной продукции путем установления правил сертификации продукции с учетом ее производства, поставки, требований международных систем и соответствующих соглашений;
- определение номенклатуры обязательных показателей: безопасности для потребителя и окружающей среды, совместимости и взаимозаменяемости, введение их в стандарты и другие виды нормативных документов;
- аккредитация действующих испытательных лабораторий, а также создание и аккредитация новых;
- подготовка и аккредитация экспертов;
- разработка требований к стандартам и другим нормативным документам, применяемым для сертификации продукции, процессов и услуг;
- модернизация стандартизированных методов испытаний, в том числе экспресс-методов, отвечающих требованиям международных стандартов;
- установление порядка проведения обязательной и добровольной сертификации;
- международное и региональное сотрудничество в области сертификации, заключение двусторонних соглашений о взаимном признании результатов сертификации.

Главной задачей ССВТ является сертификация объектов воздушного транспорта и постоянный контроль за сертифицируемыми по правилам и требованиям ССВТ объектами воздушного транспорта, непосредственно связанными с обеспечением безопасности полетов на воздушном транспорте.

1.2 Основные принципы системы сертификации

Обязательной сертификации подлежат объекты воздушного транспорта (гражданской авиации), непосредственно связанные с обеспечением безопасности полетов, безопасности для жизни, здоровья и имущества населения и охраны окружающей среды в соответствии с действующим законодательством, а также требованиями международных соглашений, к которым присоединилась Российская Федерация.

Официальным языком ССВТ является русский, а также могут использоваться другие языки в соответствии со статьей 21 Закона РСФСР "О языках народов РСФСР" от 25.10.91.

Работа по сертификации в ССВТ осуществляется в соответствии с настоящим Положением и правилами сертификации конкретных объектов воздушного транспорта.

ССВТ предусматривает следующее распределение обязанностей между участниками системы сертификации:

- изготовитель (поставщик, исполнитель) отвечает за соответствие изделий авиационной техники, авиационных работ и услуг требованиям нормативных документов, которое подтверждается при сертификации, и за правильность использования знака соответствия, а также обеспечение условий для проведения сертификации;
- юридические лица (объекты воздушного транспорта) отвечают за их соответствие требованиям нормативных документов, которое подтверждается при сертификации, и за обеспечение условий при проведении сертификации;
- испытательная лаборатория (центр) отвечает за правильность и полноту проведения сертификационных испытаний объектов воздушного транспорта на соответствие установленным требованиям нормативных документов, объективность и достоверность результатов испытаний;
- центр сертификации отвечает за правильность и полноту проведения им сертификационных испытаний, работ по оценке соответствия требованиям нормативных документов, объективность и достоверность выдаваемого заключения о соответствии объектов воздушного транспорта этим требованиям;
- орган по сертификации отвечает за организацию и проведение сертификации конкретных объектов воздушного транспорта, правильность выдачи сертификата соответствия и лицензии на применение знака соответствия, обеспечение инспекционного контроля за сертифицированными объектами воздушного транспорта;
- Руководящий орган Системы сертификации на воздушном транспорте Российской Федерации отвечает за организацию работы по формированию Системы сертификации и осуществление руководства ею, координацию деятельности органов по сертификации, испытательных лабораторий (центров) и центров сертификации, входящих в Систему, разработку предложений по перечню объектов сертификации в гражданской авиации, организацию формирования и ведения фонда нормативных документов, рассмотрение апелляций и ведение учета органов по сертификации, испытательных лабораторий (центров) и центров сертификации.

1.3 Структура системы сертификации

Организационную структуру ССВТ образуют:

- Руководящий орган Системы сертификации на воздушном транспорте (РОССВТ);
- аккредитованные органы по сертификации;
- аккредитованные испытательные лаборатории (центры) и центры сертификации;
- аттестованные эксперты в области сертификации объектов на воздушном транспорте.

Схема организационной структуры ССВТ приведена в Приложении А. Конкретный перечень участников ССВТ приводится в Реестре Системы сертификации на воздушном транспорте.

Система сертификации на воздушном транспорте Российской Федерации возглавляется Департаментом воздушного транспорта Минтранса Российской Федерации, именуемого для целей настоящего Положения Руководящим органом Системы сертификации на воздушном транспорте (РОССВТ). Руководителем РОССВТ является директор Департамента воздушного транспорта Министерства транспорта Российской Федерации.

Функции, права и обязанности Руководящего органа Системы сертификации на воздушном транспорте устанавливаются в соответствующем "Положении" (ПР ССВТ 02-95).

Основные функции РОССВТ:

- организация и координация работ по сертификации в Системе сертификации;
- установление основных принципов и правил процедуры сертификации в Системе;
- разработка предложений по перечню объектов, сертифицируемых в Системе;
- аккредитация совместно с Госстандартом России органов по сертификации конкретных объектов воздушного транспорта, испытательных лабораторий (центров) и центров сертификации;
- рассмотрение апелляций заявителей по поводу действий органов по сертификации, испытательных лабораторий (центров) и центров сертификации, участвующих в Системе;
- выполнение функций органов по сертификации при их отсутствии для конкретных объектов воздушного транспорта;
- организация инспекционного контроля за деятельностью аккредитованных органов по сертификации, испытательных лабораторий (центров) и центров сертификации;
- взаимодействие с международными и зарубежными организациями по вопросам сертификации;
- ведение Государственных реестров сертифицированных объектов воздушного транспорта, аккредитованных органов по сертификации, испытательных центров (лабораторий), центров сертификации и аттестованных экспертов в области сертификации на воздушном транспорте;
- формирование банка данных и информационное обеспечение Системы сертификации.

Конфликтные и спорные вопросы в области сертификации объектов воздушного транспорта разрешаются через Апелляционный совет Руководящего органа Системы сертификации на воздушном транспорте, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

Органы по сертификации конкретных объектов воздушного транспорта, испытательные лаборатории (центры) и центры сертификации аккредитовываются в ССВТ в соответствии с установленными правилами и заносятся в Государственный реестр Системы сертификации на воздушном транспорте. Работы по аккредитации проводятся совместными комиссиями Госстандарта России и РОССВТ.

Функции, права, обязанности и ответственность органов по сертификации, испытательных лабораторий (центров) и центров сертификации устанавливаются в Положениях, утверждаемых при их аккредитации.

Ответственность за организацию деятельности и функционирование органа Системы сертификации, испытательной лаборатории (центра) и центра сертификации возлагается на руководителя соответствующего органа лаборатории и центра.

В рамках ССВТ осуществляется подготовка специалистов для работы в области сертификации на воздушном транспорте - экспертов.

1.4 Объекты воздушного транспорта и услуги, предоставляемые на всех этапах перевозки, подлежащие обязательной сертификации

_ Обязательной сертификации на воздушном транспорте Российской Федерации подлежат следующие объекты:

- авиационные организации, осуществляющие и обеспечивающие воздушные перевозки и авиационные работы (эксплуатанты);
- организации по техническому обслуживанию авиационной техники;
- организации по ремонту авиационной техники;
- аэродромы;
- аэропорты;
- учебные заведения и учебно-тренировочные центры;
- организации - изготовители поисковой, аварийно-спасательной техники и снаряжения, тренажеров аварийно-спасательных процедур;
- авиационный персонал;
- воздушные трассы и органы управления воздушным движением;
- авиационные горюче-смазочные материалы, специальные жидкости и смазки, технологии авиатопливообеспечения;
- светосигнальное оборудование;
- радиотехническое оборудование;
- метеорологическое оборудование;
- средства навигации и управления воздушным движением и другое оборудование обеспечения полетов;
- средства наземного обслуживания;
- наземная авиационная техника;

- технические средства обучения;
- технические средства и технология выполнения авиационных работ;
- поисковое и аварийно-спасательное оборудование;
- специальные технические средства обеспечения авиационной безопасности;
- тренажеры аварийно-спасательных работ;
- врачебно-летные экспертные комиссии.

Примечание. В настоящий перечень по мере развития ССВТ могут быть включены и другие объекты воздушного транспорта, деятельность _ которых непосредственно связана с обеспечением безопасности полетов в гражданской авиации и которые предусмотрены законодательными актами Российской Федерации.

Сертификация услуг, предоставляемых пассажирам на всех этапах перевозки, осуществляется с целью удостоверить соответствие услуг требованиям нормативных документов. Оценка соответствия проводится по Типовой методике оценки соответствия услуг. ОСТ 54.3-2836.71-99 Стандарт отрасли. Система стандартизации гражданской авиации. Общие требования к системам качества авиационных организаций.

Продажа, организация и обслуживание перевозок на земле:

ОСТ 54-1-283.03-94 Услуги, предоставляемые пассажирам при продаже авиаперевозок. Общие требования.

ОСТ 54-1-283.02-94 Услуги, предоставляемые пассажирам в аэропортах. Общие требования.

ОСТ 54-3-59-92 Условия транспортировки грузов. Основные требования.

ОСТ 54-4-283.01-93 Организация перевозок воздушным транспортом. Грузовые перевозки. Порядок выполнения.

Обслуживание пассажиров на борту ВС:

ОСТ 54-3-62-93 Компоновка пассажирской кабины гражданских судов. Пассажирское, бытовое и вспомогательное оборудование. Общие технические требования.

ОСТ 54-3-63-93 Обеспечение среды пребывания пассажиров на борту гражданских воздушных судов. Общие технические требования.

ОСТ 54-3-283.64-94 Нормы выдачи мягкого инвентаря и средств обслуживания пассажиров в полете. Основные требования.

ОСТ 54-1-283.01-94 Услуги для пассажиров на борту воздушного судна воздушных внутренних линий РФ.

ОСТ 54-3-61-93 Рационы питания, выдаваемые пассажирам в полете

Нормативную базу при сертификации в ССВТ РФ составляют федеральные авиационные правила, иные нормативные правовые акты, государственные стандарты и другие документы, которые устанавливают обязательные требования к объектам ГА, а также введенные в действие в Российской Федерации в установленном порядке Международные стандарты и Рекомендуемая практика ИКАО и стандарты Международной организации по стандартизации (ИСО).

1.5 Сертификационные требования по предоставлению услуг потребителям воздушного транспорта

Общие положения

Услуги потребителям воздушного транспорта, должны:

- * гарантировать безопасность пассажиров, сохранность их личного имущества при выполнении требований авиационной, противопожарной безопасности и санитарно-гигиенических правил и норм;

- * соответствовать своему назначению;

- * учитывать требования законов и нормативных документов по объемам, срокам и условиям обслуживания, указанным в соглашениях по наземному обслуживанию;

- * предоставляться в условиях обслуживания, обеспечивающих комфорт для пассажиров, удобную планировку помещений, оптимальную пространственную организацию маршрутов движения пассажиров, хорошую освещенность помещений, оснащенность и рациональную расстановку оборудования.

2. Услуги предоставляются квалифицированным персоналом, который должен быть сертифицирован установленным порядком.

3. К персоналу, предоставляющему услуги, по обслуживанию пассажиров в аэропортах предъявляются следующие требования.

- * он должен гарантировать пассажирам доброжелательное, вежливое отношение, своевременную и квалифицированную помощь;

- * персонал должен соблюдать этические нормы поведения и общения;

- * персонал должен строго соблюдать предписанную форму одежды и аккуратный внешний вид;

- * персонал должен соблюдать высокую речевую культуру: речь соответствует профессиональной деятельности - вопросы, и ответы лаконичны, голос не повышается, пререкания не допускаются, при посторонних лицах служебные разговоры не ведутся, пассажиру ответ дается на языке его предпочтения.

4. Лицензированию подлежат все виды деятельности, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

5. Услуги пассажирам на рейсах авиакомпании, предоставляемые юридическими лицами и организациями, не зависимо от их организационно-правовой формы и формы собственности, должны быть сертифицированы. Персонал, осуществляющий деятельность по организации, выполнению, обеспечению и обслуживанию пассажиров должен иметь специальную подготовку и сертификат (свидетельство).

6. Своевременное выполнение полетов по расписанию обеспечивает их безопасность и коммерческую выгоду для авиакомпании, поэтому руководители и специалисты, отвечающие за обеспечение регулярности движения ВС и безопасности полетов, должны быть аттестованы.

7. Предоставляемые пассажирам услуги и сроки их выполнения указываются на табло, экранах мониторов, плакатах и указателях, в буклетах, сообщаются по радиотрансляционной сети, через справочные бюро аэровокзала, кассы продажи билетов. Речевая информация должна быть хорошо слышима и понятна во всех участках аэровокзала и прилегающей территории. Она должна точно передавать смысл сообщения, быть своевременной и синхронной с процессом оформления и подготовки пассажиров каждого рейса к полету.

1.6 Нормативные и организационно-методические документы Системы

сертификации

Нормативные документы на объекты воздушного транспорта, как правило, могут содержать:

- характеристики и требования, определяющие свойства объекта воздушного транспорта;
- методы контроля установленных характеристик;
- требования к упаковке, маркировке, этикетированию, транспортировке и хранению продукции.

В обязательном порядке используемые при сертификации нормативные документы должны содержать:

- требования к объекту воздушного транспорта, идентичные требованиям, указанным в заявке на сертификацию объекта воздушного транспорта;
- методы или ссылки на нормативные документы, содержащие методы испытаний (оценки соответствия) объектов воздушного транспорта на заявленные требования. Заявитель обязан в 2-недельный срок известить орган по сертификации конкретных объектов воздушного транспорта об изменениях, внесенных в техническую документацию, если эти изменения влияют на характеристики, проверяемые при сертификации.

государственный нормативный надзор авиация

2. Основные положения порядка проведения сертификации на воздушном транспорте

1. Заявление на получение сертификата эксплуатанта или внесение в него изменений (далее - заявление) направляется в территориальный орган уполномоченного органа в области гражданской авиации (далее - территориальный орган) физическим, юридическим лицом, намеревающимся получить сертификат эксплуатанта или внести в него изменения (далее - заявитель).

2. В заявлении указываются:

- для юридического лица - полное и если имеется сокращенное наименование, в том числе фирменное наименование юридического лица, организационно-правовая форма юридического лица, его юридический адрес, государственный регистрационный номер записи о создании юридического лица и номер документа, подтверждающего факт внесения записи о юридическом лице в единый государственный реестр юридических лиц;
- для физического лица - фамилия, имя и отчество физического лица, адрес его места жительства, данные документа, удостоверяющего личность физического лица;
- фактический (почтовый) адрес заявителя;
- контактные телефоны, факс заявителя;
- цель проведения сертификации (получение сертификата эксплуатанта, внесение изменений в сертификат эксплуатанта);
- аэродром (посадочная площадка) базирования воздушных судов заявителя;
- заявляемые виды авиационных работ;

- заявляемые к использованию воздушные суда с указанием их типа (наименования), государственного и регистрационного опознавательных знаков;

- авиационный персонал заявителя с указанием фамилии, имени и отчества, а также квалификации и видов работ, выполнение которых разрешено квалификационными отметками.

3. Для получения сертификата эксплуатанта к заявлению прилагаются заверенные надлежащим образом копии:

- для юридического лица - документов о государственной регистрации; для физического лица - документа, удостоверяющего личность;

- свидетельств о регистрации гражданских воздушных судов;

- сертификатов летной годности (удостоверений о годности к полетам) воздушных судов;

- документов, подтверждающих страхование, предусмотренное статьями 131, 132 и 135 Федерального закона от 19 марта 1997 г. №60-ФЗ "Воздушный кодекс Российской Федерации";

- руководства по производству полетов;

- сертификатов (свидетельств) членов экипажей воздушных судов и лиц инженерно-технического персонала с квалификационными отметками, подтверждающими право эксплуатации заявленных воздушных судов при выполнении заявленных видов работ.

4. Для внесения изменений в сертификат эксплуатанта к заявлению прилагаются указанные в пункте 5 настоящих Правил документы, относящиеся к заявляемым изменениям.

5. Заявление рассматривается территориальным органом в срок до 10 рабочих дней с момента получения заявления, а при внесении изменений в сертификат эксплуатанта - в срок до 5 рабочих дней с момента получения заявления.

6. В процессе рассмотрения заявления и приложенных к нему документов территориальный орган определяет их соответствие сертификационным требованиям, установленным настоящими Правилами.

7. При положительных результатах рассмотрения заявления территориальный орган оформляет сертификат эксплуатанта, вносит изменения в сертификат эксплуатанта.

В сертификате эксплуатанта указываются:

- слова "Министерство транспорта Российской Федерации" и наименование территориального органа, выдавшего сертификат эксплуатанта;

- слова "Сертификат эксплуатанта №" и номер сертификата эксплуатанта;

- для юридического лица - полное наименование юридического лица, его юридический адрес; для физического лица - фамилия, имя и отчество физического лица, адрес его места жительства;

- слова "соответствует требованиям воздушного законодательства Российской Федерации к физическим лицам, юридическим лицам, выполняющим авиационные работы, и может осуществлять авиационные работы в соответствии с условиями и ограничениями, содержащимися в спецификации настоящего сертификата эксплуатанта, являющейся его неотъемлемой частью";

- слова "Настоящий сертификат эксплуатанта действителен до" и дата окончания действия сертификата эксплуатанта.

К сертификату эксплуатанта прикладывается спецификация, являющаяся неотъемлемой частью сертификата эксплуатанта, в которой указываются:

- слова "Спецификация сертификата эксплуатанта", номер и дата выдачи сертификата эксплуатанта;
- фактический (почтовый) адрес эксплуатанта;
- контактные телефоны, факс эксплуатанта;
- аэродром (посадочная площадка) базирования воздушных судов эксплуатанта;
- разрешенные виды авиационных работ;
- разрешенные к использованию воздушные суда с указанием их типа (наименования), государственного и регистрационного опознавательных знаков.

8. Оформленный сертификат эксплуатанта подписывается руководителем территориального органа с указанием даты, заверяется печатью территориального органа и выдается заявителю.

9. В случае отказа в выдаче сертификата эксплуатанта или внесении в него изменений территориальный орган направляет заявителю письменное уведомление с указанием причин отказа.

Решение об отказе принимается территориальным органом в случае недостоверности содержащихся в заявлении данных или их несоответствия требованиям, указанным в пунктах 4 и 5 настоящих Правил.

Заявитель может обжаловать указанное решение в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

10. Сертификат эксплуатанта выдается сроком на 3 года.

11. Копия сертификата эксплуатанта, заявление и приложенные к нему документы хранятся в территориальном органе.

Информация о выдаче сертификата эксплуатанта или внесении в него изменений направляется территориальным органом в течение 3 рабочих дней в уполномоченный орган в области гражданской авиации, на которых возложено ведение реестра выданных сертификатов.

12. В случае нарушения обладателем сертификата эксплуатанта ограничений, изложенных в сертификате эксплуатанта, а также воздушного законодательства Российской Федерации, могут быть введены ограничения в действие сертификата эксплуатанта, его действие может быть приостановлено или сертификат эксплуатанта может быть аннулирован в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

13. Для получения дубликата сертификата эксплуатанта эксплуатант направляет в территориальный орган заявление о выдаче дубликата сертификата эксплуатанта, в котором указываются:

- для юридического лица - организационно-правовая форма и наименование юридического лица; для физического лица - фамилия, имя и отчество физического лица, данные документа, удостоверяющего личность физического лица;
- причина непригодности к дальнейшему использованию подлинника сертификата

эксплуатанта (порча, утеря).

Выдача дубликата сертификата эксплуатанта осуществляется территориальным органом в срок до 5 рабочих дней с момента получения заявления о выдаче дубликата сертификата эксплуатанта.

На дубликате сертификата эксплуатанта в левом верхнем углу делается надпись "Дубликат".

В случае выявления недостатков в работе эксплуатантов принимаются безотлагательные действия по их устранению с последующей проверкой эффективности этих действий.

3. Инспекционный контроль

Инспекционный контроль за сертифицированными объектами воздушного транспорта в Системе сертификации на воздушном транспорте Российской Федерации организует РОССБТ.

Инспекционный контроль проводится в соответствии с установленными РОССБТ методами и критериями.

Инспекционный контроль за сертифицированными объектами воздушного транспорта осуществляют органы по сертификации конкретных объектов воздушного транспорта, выдавшие сертификаты соответствия.

Права, обязанности и ответственность органов по сертификации в процессе контроля за выполнением авиационных требований, норм и правил устанавливаются в рамках ССВТ в положениях о соответствующих органах по сертификации, руководствах по процедурам сертификации и инспекционным проверкам и других нормативных документах.

Инспектирование планируется и проводится назначенными для этого инспекторами, имеющими соответствующие удостоверения.

Инспекционный контроль объектов воздушного транспорта, имеющих сертификаты соответствия, осуществляется по специально разработанной программе, утвержденной органом по сертификации, проводившим сертификацию соответствующего объекта воздушного транспорта.

Инспекционный контроль за деятельностью Руководящего органа Системы сертификации, аккредитованных органов по сертификации, испытательных центров (лабораторий) и центров сертификации организуют Минтранс России и Госстандарт России.

4. Лицензирование воздушного транспорта

В соответствии с постановлением Правительства РФ от 23 июня 2007 года №397 «О лицензировании перевозок воздушным транспортом пассажиров и перевозок воздушным транспортом грузов, а также о совершенствовании государственного регулирования деятельности перевозчиков в сфере воздушных перевозок» с 1 октября 2007 года утверждены и введены в действия два положения:

- Положение о лицензировании перевозок воздушным транспортом пассажиров;
- Положение о лицензировании перевозок воздушным транспортом грузов.

Регулирующее до этого периода лицензирование воздушного транспорта Постановлением Правительства РФ от 24 января 1998 года №85 «О лицензировании деятельности в области гражданской авиации», признается недействительным. Органом, осуществляющим лицензирование перевозок на воздушном транспорте является Федеральное агентство воздушного транспорта. Лицензия на перевозку пассажиров выдается сроком на 5 лет, и может быть продлена по заявлению лицензиата. Положение о лицензировании перевозок воздушным транспортом пассажиров устанавливает порядок оформления лицензий, а так же перечень необходимых для получения лицензии документов. Среди них: наличие сертификата эксплуатанта, документы на законное использование воздушных судов, соответствующих требованиям по перевозке пассажиров, страховой полис, за вред, причиненный пассажирам, а так же документы, указанные в пункте 1 статьи 9 Федерального закона «О лицензировании отдельных видов деятельности». Лицензирующий орган обязан публиковать информацию, которая относится к деятельности по перевозке пассажиров воздушным транспортом, в своих электронных и печатных СМИ. Все факты, выдачи лицензий, аннулирования, ликвидации и реорганизации лицензированного перевозчика, так же должны быть опубликованы в СМИ.

Лицензирование перевозок воздушным транспортом грузов, мало, чем отличается от лицензирования перевозок пассажиров. Тот же лицензирующий орган, тот же порядок оформления лицензии, те же сроки действия лицензии. Есть некоторые различия в перечне документов, необходимых для оформления лицензии. Основной из них, наличие договора страхования ответственности за сохранность груза перед грузовладельцем.

4.1 Основные принципы осуществления лицензирования

Основными принципами осуществления лицензирования являются:

- 1) обеспечение единства экономического пространства на территории Российской Федерации;
- 2) установление лицензируемых видов деятельности федеральным законом;
- 3) установление федеральными законами единого порядка лицензирования отдельных видов деятельности на территории Российской Федерации;
- 4) установление исчерпывающих перечней лицензионных требований в отношении лицензируемых видов деятельности положениями о лицензировании конкретных видов деятельности;
- 5) открытость и доступность информации о лицензировании, за исключением информации, распространение которой запрещено или ограничено в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- 6) недопустимость взимания с соискателей лицензий и лицензиатов платы за осуществление лицензирования, за исключением уплаты государственной пошлины в размерах и в порядке, которые установлены законодательством Российской Федерации о налогах и сборах;
- 7) соблюдение законности при осуществлении лицензирования.

4.2 Критерии выдачи лицензии и деятельность на воздушном транспорте, подлежащая лицензированию.

В лицензии оговаривается, что права, предоставляемые, ею реализуются при наличии, у ее владельца сертификата. При выдаче лицензии учитывается:

- кому принадлежит основной капитал предприятия, и каковы его размеры;
- каковы объемы перевозок;
- сведения о парке транспортных средств,
- организация производства;
- финансовое состояние предприятия;
- сведения об административном составе авиапредприятия;
- сведения об авиационных происшествиях на предприятии;
- информация о тарифах,
- сведения о жалобах на работу предприятия и его должностных лиц и др.

Постановлением Совета Европейского Сообщества №2407/92 от 23.07 92 при лицензировании авиаперевозчиков требуется также представление бизнес-плана по крайней мере на 2 года.

Согласно Воздушному кодексу РФ лицензированию подлежат:

1. деятельность по осуществлению и обеспечению воздушных перевозок (внутренних, международных) пассажиров, грузов и почты на коммерческой основе;
2. деятельность по обслуживанию воздушного движения, а также по обслуживанию воздушных судов, пассажиров, багажа, грузов и почты на аэродромах и в аэропортах;
3. авиационные работы для обеспечения потребностей граждан и юридических лиц, а том числе авиационные работы, выполняемые в воздушном пространстве иностранных государств, и деятельность по обеспечению авиационных работ,
4. подготовка специалистов соответствующего уровня согласно перечням должностей авиационного персонала;
5. деятельность общественных организаций по подготовке специалистов и контролю, за техническим состоянием и безопасностью эксплуатации ВС авиации общего назначения, предназначенных для спортивных, учебных, рекламных и иных подобных целей.

Лицензирование осуществляется специально уполномоченными органами на возмездной основе. Обязательными требованиями при осуществлении лицензиатами лицензируемых видов деятельности в гражданской авиации являются, обеспечение безопасности полетов воздушных судов, авиационной и экологической безопасности, а также соблюдение норм международного права, положений международных конвенций и межправительственных соглашений о воздушном сообщении в области гражданской авиации, законодательства Российской Федерации, Федеральных авиационных правил лицензирования деятельности в гражданской авиации.

4.3 Общие условия лицензирования перевозочной и другой деятельности на воздушном транспорте

1. Лицензия дает право ее владельцу осуществлять на коммерческой основе выполнение только тех авиационных перевозок и работ, обеспечение видов, форм

обслуживания, предоставление услуг, которые указаны в заявлении на выдачу лицензии и входят в лицензируемый вид деятельности и в сроки, указанные в лицензии.

2. Юридическое лицо (авиапредприятие, авиакомпания, предприятие, аэропорт, организация, фирма и т.д.) не имеет права осуществлять на коммерческой основе авиационные перевозки пассажиров и грузов, аэропортовую и агентскую деятельность, выполнять виды авиационных работ без наличия - лицензии на соответствующий вид деятельности, а также на предусмотренные условиями (параметрами) лицензии.

3. Лицензия включает в себя параметры, являющиеся для ее владельца обязательными для исполнения.

4. Параметрами лицензии на выполнение регулярных внутренних авиационных перевозок являются:

* вид перевозок (пассажирские, грузовые, пассажирско-грузовые);

* пункты воздушной линии *);

* частота движения **);

* период навигации ("лето", "зима") ***);

*) Здесь и далее указываются населенные пункты.

***) Устанавливается авиаперевозчиком с учетом конкретной коммерческой ситуации на воздушной линии. В этом случае в лицензии делается запись - "по расписанию".

Орган лицензирования может определить минимальный предел (количество) обязательно выполняемых рейсов в неделю (или другой временной интервал).

****) Конкретные сроки выполнения перевозок внутри периода навигации определяются авиаперевозчиком с учетом фактической коммерческой ситуации на воздушной линии.

* тип(ы) воздушного судна*);

* класс обслуживания предлагаемый при пассажирских перевозках на борту воздушного судна (экономический, бизнес, первый):

* особые условия эксплуатации воздушной линии (паритетная, совместная, в "пакете" и т.д.)**)

5. Осуществление Федеральным агентством воздушного транспорта государственного контроля (надзора) в сфере гражданской авиации и эффективности такого контроля (надзора)

Во исполнение постановления Правительства Российской Федерации от 05.04.2010 №215 «Об утверждении Правил подготовки докладов об осуществлении государственного контроля (надзора), муниципального контроля в соответствующих сферах деятельности и об эффективности такого контроля (надзора)» Федеральное агентство воздушного транспорта сообщает, что функции государственного контроля (надзора) осуществляются Росавиацией в процессе лицензирования деятельности по перевозкам воздушным транспортом пассажиров и перевозкам воздушным транспортом грузов.

1. Состояние нормативно-правового регулирования в соответствующей сфере деятельности.

- Нормативные правовые акты, регулирующие вопросы лицензирования деятельности по перевозкам воздушным транспортом пассажиров и перевозкам воздушным транспортом грузов:
- Федеральный закон от 04.05.2011 №99-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности»;
- Федеральный закон от 26.12.2008 №294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля»;
- постановление Правительства Российской Федерации от 05.05.2012 №457 «О лицензировании деятельности по перевозкам воздушным транспортом пассажиров и перевозкам воздушным транспортом грузов (за исключением случая, если указанная деятельность осуществляется для обеспечения собственных нужд юридического лица или индивидуального предпринимателя)»;
- приказ Министерства транспорта Российской Федерации от 26.07.2012 №276 «Об утверждении Административного регламента Федерального агентства воздушного транспорта предоставления государственной услуги по лицензированию перевозок воздушным транспортом грузов».
- Нормативные акты размещены в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Федерального агентства воздушного транспорта. Приказ Министерства транспорта Российской Федерации от 26.07.2012 №277 будет размещен на указанном сайте после прохождения процедуры государственной регистрации в Министерстве юстиции Российской Федерации.