



Управление рисками

ДП СМК 04-2021



УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

ФГБУ «Авиаметтелетком Росгидромета»

В.В. Степанов

« 7 » декабря 2021 г.

**ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА
СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
УПРАВЛЕНИЕ РИСКАМИ**

Приказ от 27.05.2022 № 217

<p>Введена в действие с <u>01.01.2022</u> приказом от <u>07.12.2021</u> № <u>470</u></p>	<p>Введена взамен ДП СМК 05-2016 Управление несоответствующей продукцией от 15.12.2016, ДП СМК 06-2016 Корректирующие и предупреждающие действия, введенные в действие приказом от 15.12.2016 № 202 и взамен ДП СМК 09-2019 Управление рисками при осуществлении метеорологического обслуживания полётов воздушных судов гражданской и экспериментальной авиации от 28.11.2019, введенной в действие приказом от 28.11.2019 № 365</p>	<p>г. Москва 2021</p>
--	---	---------------------------



Управление рисками

ДП СМК 04-2021

Стр. 2

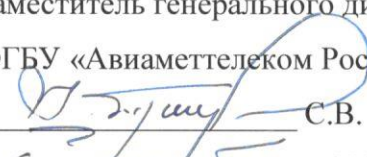
ВНЕСЕНО:

Представитель руководства по качеству
ФГБУ «Авиателлеком Росгидромета»


И.В. Маркуль
« 6 » декабря 2021 г.

СОГЛАСОВАНО:

Заместитель генерального директора
ФГБУ «Авиателлеком Росгидромета»


С.В. Коршунов
« 6 » декабря 2021 г.

Начальник юридического отдела

ФГБУ «Авиателлеком Росгидромета»


Н.В. Капитонова
« 6 » декабря 2021 г.



Содержание

1 Область применения.....	4
2 Нормативные ссылки.....	4
3 Термины, определения и сокращения.....	4
3.1 Термины и определения.....	4
3.2 Сокращения.....	4
4 Общие положения.....	5
5 Корректирующие и предупреждающие действия	6
5.1 Общие положения.....	6
5.2 Корректирующие и предупреждающие действия по результатам внутренних проверок.....	7
Приложение А (справочное) Реестр рисков с указанием вероятных причин их возникновения и рекомендуемых действий для предупреждения рисков	8
Приложение Б (обязательное) Форма Плана корректирующих/предупреждающих действий.....	10



1 Область применения

1.1 Настоящая документированная процедура определяет порядок управления рисками при осуществлении авиаметеорологического обслуживания полётов воздушных судов гражданской и экспериментальной авиации в ФГБУ «Авиаметтелеком Росгидромета» (далее – Учреждение) посредством выявления, идентификации, регистрации, предотвращения непреднамеренного использования или предоставления, предупреждения появления несоответствующей продукции (услуги) и разработки, проведения и контроля выполнения коррекции, корректирующих и предупреждающих действий.

1.2 Требования документированной процедуры обязательны для исполнения работниками всех отделов (подразделений) Учреждения.

2 Нормативные ссылки

В настоящей документированной процедуре использованы ссылки на ГОСТ Р ИСО 9001 – 2015 (ISO 9001:2015) Системы менеджмента качества. Требования.

3 Термины, определения и сокращения

3.1 Термины и определения

В настоящей документированной процедуре использованы следующие термины:

Документ – информация и носитель, на котором эта информация представлена;

Документированная информация – информация, которая должна управляться и поддерживаться организацией, и носитель, который ее содержит;

Запись – документ, содержащий достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности;

Корректирующее действие – действие, предпринятое для устранения причины несоответствия и предупреждения его повторного возникновения;

Коррекция – действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия;

Несоответствие – невыполнение требования;

Потенциальное несоответствие – несоответствие, вероятность проявления которого в будущем может быть лишь спрогнозировано с определенной степенью точности;

Предупреждающее действие – действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия или другой потенциально нежелательной ситуации;

Результативность – степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов;

Риск – влияние неопределенности.

3.2 Сокращения

В настоящей документированной процедуре применяются следующие сокращения:

АМСГ – авиационная метеорологическая станция гражданская;

АМЦ – авиационный метеорологический центр;

ГОСТ Р – национальный стандарт Российской Федерации;

ДМРЛ – доплеровский метеорологический радиолокатор;

ИСО/ISO – Международная организация по стандартизации;



КПК – курсы повышения квалификации;
МЦ ЕС АМО – Московский центр единой системы авиаметеорологического обеспечения;
ОГ – оперативная группа;
ПО – программное обеспечение;
ПРК – представитель руководства по качеству;
СИ – средства измерений;
СМК – система менеджмента качества;
СПО – специальное программное обеспечение;
ТО – техническое обслуживание;
ФГБУ – федеральное государственное бюджетное учреждение;
ЦВАМП – центр верификации авиационных метеорологических прогнозов
ЧПП – численные прогнозы погоды.

4 Общие положения

4.1 Управление рисками в Учреждении основано на выполнении требований руководящих документов в области авиаметеорологического обеспечения полётов воздушных судов гражданской и экспериментальной авиации и организационно-распорядительных документов Учреждения.

4.2 Мониторинг рисков осуществляется в Учреждении непрерывно. Реестр рисков приведен в приложении А.

4.3 Для анализа рисков необходимо:

- наличие установленных требований на предоставляемую Учреждением продукцию (услугу);

- наличие нормативной технической документации на оборудование, приборы, используемые Учреждением для обеспечения производства и предоставления продукции (услуги);

- наличие поверенных средств измерения;

- наличие квалифицированных работников.

4.4 При работе над рисками проводят корректирующие/предупреждающие действия. Основанием для разработки корректирующего или предупреждающего действия являются выявленные/потенциальные несоответствия.

4.5 Возможные источники информации для выявления несоответствующей продукции (услуги) и способы ее регистрации представлены в таблице 1.

Таблица 1

№ п/п	Источник информации	Регистрация информации о несоответствии
1	Результаты анализа метеорологической информации различных форматов	Соответствующие записи ЦВАМП Учреждения, АМЦ, АМСГ, ОГ
2	Жалобы потребителей	Донесения авиакомпаний о замечаниях по предоставлению метеорологической информации экипажам воздушных судов, официальные письма и претензии потребителей



№ п/п	Источник информации	Регистрация информации о несоответствии
3	Результаты внутреннего аудита СМК, инспекции по безопасности полётов в метеорологическом отношении	Лист несоответствий
4	Результаты внешнего аудита СМК	Документально оформленные несоответствия
5	Сообщения работников Учреждения	Соответствующая документированная информация
6	Результаты оценки удовлетворенности потребителей	Ежемесячные отчеты о выполнении работ по предоставлению авиационной метеорологической информации в рамках договора о предоставлении авиационной метеорологической информации органам ОВД, акты выполненных работ по договорам с авиакомпаниями, анкетирование авиационных пользователей

4.6 Объем мероприятий, назначаемых в качестве корректирующих и предупреждающих действий, зависит от того, насколько значимы последствия выявленных/потенциальных несоответствий.

4.7 Корректирующие и предупреждающие действия могут быть оперативного характера, когда в ходе процесса корректирующие и предупреждающие действия могут привести к устранению обнаруженных или потенциальных причин несоответствий.

4.8 Корректирующие и предупреждающие действия планового характера принимаются после исследования и анализа полученных данных о несоответствиях.

5 Корректирующие и предупреждающие действия

5.1 Общие положения

5.1.1 Порядок проведения корректирующих/предупреждающих действий включает следующие шаги:

- выявление существующего или потенциального несоответствия;
- регистрация несоответствия;
- анализ несоответствия;
- определение причин несоответствия;
- коррекция;
- оценивание необходимости корректирующих и/или предупреждающих действий;
- разработка корректирующих и/или предупреждающих действий;
- проведение корректирующих и/или предупреждающих действий;
- доведение до сведения генерального директора (директора филиала) информации по предпринятым действиям;
- ведение документированной информации в отношении предпринятых действий;
- анализ результативности предпринятых действий и регистрация соответствующей документированной информации.

5.1.2 В случае выявления несоответствия определяются причины несоответствия, способ коррекции и корректирующие действия.

5.1.3 В случае выявления потенциального несоответствия определяются причины



несоответствия, предупреждающие действия.

5.1.4 Для устранения выявленных несоответствий (потенциальных несоответствий) принимаются соответствующие меры и подготавливаются необходимые документы: издаются распорядительные документы (приказы, распоряжения), разрабатываются локальные нормативные акты, подготавливаются письма, составляется План корректирующих и предупреждающих действий (приложение Б). Вид документа определяется генеральным директором (директором филиала). По результатам внутренних аудитов, инспекций всегда подготавливается План корректирующих и предупреждающих действий.

5.1.5 Контроль выполнения коррекции, корректирующих и предупреждающих действий осуществляют генеральный директор (директор филиала), ПРК, начальники отделов (подразделений).

5.1.6 Оценка результативности корректирующих/предупреждающих действий базируется на сведениях о том, удалось ли устранить несоответствие, повторное появление несоответствий, и избежать предполагаемых несоответствий.

5.1.7 При положительной оценке, свидетельствующей о том, что результат корректирующего/предупреждающего действия имеет постоянный характер, в действующую документацию (при необходимости) вносятся изменения или разрабатывается новая документация, устанавливающая измененный порядок действий.

5.2 Корректирующие и предупреждающие действия по результатам внутренних проверок

5.2.1 Корректирующие и предупреждающие действия по несоответствиям, выявленным в ходе внутренних проверок (внутренних аудитов СМК и инспекций по безопасности полетов в метеорологическом отношении), должны оформляться в виде Плана корректирующих и предупреждающих действий.

5.2.2 В течение 10 рабочих дней после регистрации несоответствия начальник отдела (подразделения), в котором выявлено несоответствие, разрабатывает План корректирующих и предупреждающих действий, согласовывает его с ПРК и передает на утверждение генеральному директору Учреждения (директору филиала). В случаях одновременной регистрации несоответствий в определенный период времени в различных отделах (подразделениях), например, при внутреннем аудите нескольких отделов (подразделений), ПРК может быть составлен общий План корректирующих и предупреждающих действий для нескольких отделов (подразделений).

5.2.3 Утвержденный оригинал Плана корректирующих и предупреждающих действий хранится у ПРК. Начальнику отдела (подразделения), разработавшему План, передается его копия (в бумажном или электронном виде).

5.2.4 По завершении корректирующих/предупреждающих действий начальник ответственного отдела (подразделения) проставляет отметки о выполнении с необходимыми комментариями в копии Плана корректирующих и предупреждающих действий и отправляет его ПРК (при необходимости может быть приложена пояснительная записка).

5.2.5 ПРК на основании полученной информации проставляет в оригинале Плана корректирующих и предупреждающих действий отметки «Выполнено» с указанием даты. После анализа результативности предпринятых корректирующих и предупреждающих действий в оригинал Плана ПРК так же проставляет соответствующую отметку и дату.

5.2.6 При необходимости ПРК может быть составлен более подробный отчет о проведенных корректирующих/предупреждающих действиях.



Приложение А

(справочное)

Реестр рисков с указанием вероятных причин их возникновения и рекомендуемых действий для предупреждения рисков

№ п/п	Наименование риска	Вероятная причина риска	Рекомендуемые действия для предупреждения риска. Ответственные
1	Невыполнение требования непрерывности наблюдений при сбоях или отказах в работе метеорологического оборудования, приборов, систем	Несвоевременное/некачественное ТО. Отсутствие комплектующих. Эксплуатация приборов/оборудования/систем с выработавшим техническим ресурсом. Несвоевременная замена комплектующих. Неадекватное качество метеорооборудования. Сбой в энергоснабжении. Сбой в работе линий/каналов связи. Сбой ПО. Человеческий фактор. Иное.	Резервирование метеоприборов и аварийного источника электропитания. Соблюдение сроков проведения регламентных работ метеоприборов и обслуживания эксплуатируемого оборудования и программного обеспечения. Своевременная замена оборудования, выработавшего ресурс. Генеральный директор. Директор филиала (соответствующая служба). Начальник МЦ ЕС АМО. Начальник АМЦ (АМСГ).
2	Несоблюдение формата, сроков выпуска прогнозов и сводок погоды и периода действия выпускаемых прогнозов погоды	Отсутствие программ форматно-логического контроля (ручной ввод). Сбой в работе каналов связи. Сбой в энергоснабжении программно-аппаратных комплексов Человеческий фактор	Проведение технических учeb с работниками. Обеспечение СПО для формирования ОРМЕТ данных (например, MeteoSens). Директор филиала. Начальник МЦ ЕС АМО. Начальник АМЦ (АМСГ).
3	Необеспечение своевременного выпуска корректива к прогнозу, предупреждений	Отсутствие надежных методик прогнозирования условий и явлений погоды. Недостаточный уровень подготовки (квалификация) работников. Неэффективность непрерывного образования (техучеба). Человеческий фактор (технология работ).	Совершенствование порядка проведения технических учeb. Ежемесячный контроль со стороны начальника подразделения. Обеспеченность техническими средствами диагностики атмосферы: ДМРЛ, грозопенгаторами. Доступ к информационным ресурсам ФГБУ «Авиаметтелеком Росгидромета» и т.д. Генеральный директор. Директор филиала. Начальник МЦ ЕС АМО. Начальник АМЦ (АМСГ).
4	Снижение оправдываемости прогнозов и точности измерений при производстве наблюдений за метеорологическими параметрами	Неэффективность непрерывного образования (техучеба). Отсутствие КПК. Недостаточный уровень подготовки (квалификация) работников. Нарушение сроков поверки СИ. Продленный срок эксплуатации СИ.	Совершенствование порядка проведения технических учeb. Ежемесячный контроль со стороны начальника подразделения. Проведение разборов прогнозов. Ежегодная метрологическая поверка СИ. Актуализация учебных программ КПК. Генеральный директор. Директор филиала. Начальник МЦ ЕС АМО. Начальник АМЦ (АМСГ).
5	Ошибки при ручном вводе данных метеонаблюдений	Недостаточный уровень подготовки работника для работы с ПО (работа с техникой, компьютером). Недостаточное знание нормативной документации (качественные ошибки). Человеческий фактор	Ежемесячный контроль со стороны начальника подразделения. Анализ ошибок для определения их причин. Проведение технических учeb с работниками. Начальник МЦ ЕС АМО. Начальник АМЦ (АМСГ).



№ п/п	Наименование риска	Вероятная причина риска	Рекомендуемые действия для предупреждения риска. Ответственные
6	Нарушение сроков поверок метеоборудования и его замены	Несоблюдение сроков поверки исполнителем (неисполнение договора). Ненадлежащее исполнение должностных обязанностей начальником подразделения. Отсутствие финансирования.	Контроль соблюдения планов-графиков поверок СИ и продления ресурса метеорологического оборудования. Генеральный директор. Директор филиала. Начальник МЦ ЕС АМО. Начальник АМЦ (АМСГ).
7	Нарушение сроков прохождения работниками подразделений курсов повышения квалификации и оценки компетентности	Отсутствие финансовых средств на обучение работников. Ненадлежащее исполнение договоров исполнителем. Недоработка специалиста по кадрам (отсутствие контроля, исполнительской дисциплины)	Актуализация планов прохождения КПК работниками подразделений и контроль профессиональной деятельности (оценка компетентности) работников в установленные сроки. Генеральный директор. Директор филиала. Начальник МЦ ЕС АМО. Начальник АМЦ (АМСГ).
8	Отсутствие взаимодействия с потребителями по учёту качества предоставляемой (желаемой) метеоинформации	Несогласованные действия разных исполнителей. Недооценка потребителями важности метеорологической информации (отказ от информации).	Анкетирование, участие в совместных конференциях, совещаниях, анализ претензий, замечаний и предложений от потребителей с целью улучшения качества предоставляемой информации. Генеральный директор. Директор филиала. Начальник МЦ ЕС АМО. Начальник АМЦ (АМСГ).
9	Ошибки в ведении документированной информации	Недостаточные знания требований нормативной документации (Инструкция по делопроизводству, документы СМК). Недостаток практического опыта. Отсутствие исполнительской дисциплины	Регулярные занятия на технической учебе по соблюдению требований документированных процедур к оформлению и ведению документов и записей. Информирование работников об актуальных версиях документов. Генеральный директор. Директор филиала. Начальник МЦ ЕС АМО. Начальник АМЦ (АМСГ).
10	Расторжение договоров с пользователями авиаметеорологической информации	Несовершенная законодательно-нормативная база. Изменения законодательных актов Российской Федерации	Предложения по усовершенствованию (изменению условий договорных отношений), защита своих приоритетов. Генеральный директор. Директор филиала.
11	Нехватка специалистов	Отсутствие профильного образовательного учреждения в регионе. Отсутствие жилья для молодых специалистов. Невысокая заработная плата	Изыскание возможностей для повышения ставок молодым специалистам. Оптимизация производства. Популяризация профессии. Внедрение социальных программ по выплате компенсаций молодым специалистам при приобретении или аренде ими жилья для проживания по месту работы. Генеральный директор. Директор филиала.
13	Несоблюдение Антикоррупционной политики Учреждения	Человеческий фактор	Плановые мероприятия по контролю за соблюдением Антикоррупционной политики Учреждения при обнаружении случаев коррупционных правонарушений. Генеральный директор. Директор филиала.



3

Приложение Б

(обязательное)

Форма Плана корректирующих/предупреждающих действий

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор (Директор ____ филиала)

ФГБУ «Авиаметтелеком Росгидромета»

(личная подпись)

(инициалы, фамилия)

« ____ » _____ 20__ г.

ПЛАН¹

корректирующих/предупреждающих действий в _____

отдел (подразделение)

по результатам _____

(указание проверки и сроков её проведения / анализа / документированной информации и т.п.)

№	Несоответствие	Причина несоответствия	Коррекция	Корректирующее / предупреждающее действие	Пункт ГОСТ Р ИСО 9001 – 2015 (Пункт и наименование документа, нарушение требования которого выявлено) ²	Сроки выполнения	Ответственный исполнитель	Отметка о выполнении с указанием даты и комментария	Отметка о результативности с указанием даты и комментария ³

¹ План должен быть заполнен полностью, кроме граф «Отметка о выполнении с указанием даты и комментария», «Отметка о результативности с указанием даты и комментария». В таком виде План утверждается генеральным директором (директором филиала).

² В данном столбце проставляются или пункты ГОСТ Р ИСО 9001-2015 в случае составления Плана-отчёта по результатам внутренних (внешних) аудитов СМК, или пункты и наименования других документов при составлении Плана в иных случаях.

³ В данном столбце ПРК, после анализа результативности (на предмет сокращения/отсутствия случаев выявления подобных несоответствий) проведенных корректирующих / предупреждающих, проставляет соответствующую отметку. В связи с тем, что результативность может быть проверена только по истечении некоторого периода времени, даты в графах «Отметка о выполнении с указанием даты и комментария», «Отметка о результативности с указанием даты и комментария» не могут совпадать.



Управление рисками

ДП СМК 04-2021

Стр. 11

ДП СМК 04-2021 «Управление рисками»							
Номер изменения	Номер страницы				Дата и номер приказа об изменении и номер пункта в приказе	Подпись	Дата
	измененной	замененной	новой	аннулированной			
1	6	-	-	-	Приказ от 27.05.2022 № 217		27.05.2022
2	7	-	-	-	Приказ от 27.05.2022 № 217		27.05.2022
3	-	10	-	-	Приказ от 27.05.2022 № 217		27.05.2022

Главный специалист ОАМО Яфуняева А.Н.