

Magyar Szabad Repülők Szövetsége

Érvényes változat száma: 6.

Oldalak száma: 18

Melléklet száma: 1

MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI KÉZIKÖNYV

7. változat

Utolsó változtatás: 2020. január 15.

A Szabad repülők Szövetségének jelen kézikönyve készítőjének olyan szellemi tulajdona, amely üzleti célból sem részben, sem egészben nem másolható!

Magyar Szabad Repülők Szövetsége

Minőségirányítási Kézikönyv

TARTALOMJEGYZÉK

1.	Alkalmazási terület	3.
2.	Vezetői nyilatkozat	4.
3.	Szakkifejezések, meghatározások	5.
4.	A minőségirányítási rendszer	6.
4.1.	A minőségirányítási rendszer általános követelményei	6.
4.2.	Dokumentumok kezelése	6.
5.	A vezetőség felelősségi köre	8.
5.1.	A vezető és a vezetõ szervek elkötelezettsége	8.
5.2.	Vevõközpontúság	9.
5.3.	Minõségpolitika	9.
5.4.	Tervezés	10.
5.5.	Felelõsségi kör, hatáskör és kommunikáció	10.
6.	Gazdálkodás az erõforrásokkal	11.
6.1.	Gondoskodás az erõforrásokról	11.
6.2.	Emberi erõforrások	12.
6.3.	Infrastruktúra, munkakörnyezet	12.
7.	Üzembentartási szolgáltatás	12.
7.1.	Üzembentartási folyamatok	12.
7.2.	A megbízóval (vevõvel) kapcsolatos folyamatok	13.
7.3.	Tervezés, fejlesztés	13.
7.4.	Beszerezés	14.
7.5.	Szolgáltatás	14.
7.6.	Mérõeszközök kezelése	14.
8.	Mérés, elemzés és továbbfejlesztés	15.
8.1.	Általános útmutató	15.
8.2.	Figyelemmel kísérés és mérés	15.
8.3.	Nemmegfelelõség kezelése	16.
8.4.	Az adatok elemzése	17.
8.5.	Fejlesztés	17.
1.sz. melléklet	Eljárási utasítások jegyzéke	18.

Magyar Szabad Repülők Szövetsége

Minőségirányítási Kézikönyv

1. ALKALMAZÁSI TERÜLET

A HFFA minőségirányítási rendszere az MSZ EN ISO 9001 számú szabvány alapján és az érvényben lévő törvények, rendeletek és egyéb jogszabályok figyelembevételével készült. E kézikönyv előírásait kell alkalmaznia minden a Szabad Repülők Szövetségéhez tartozó szervezetnek és e szervezetek tagjainak a siklóernyőkkel és sárkányrepülőkkel folytatott tevékenységük során.

Alkalmazott szabályzatok, jogszabályok:

Szabályzatok:

A HFFA Alapszabálya
A HFFA fegyelmi szabályzata
A HFFA szabályzatai, kézikönyvei

Jogszabályok:

1995. évi XCVII. törvény a légitársaságokról (Ltv)
2004. évi I. törvény a sportról
141/1995.sz. Kormányrendelet a légitársasági törvény végrehajtásáról
39/2001. Korm. Rendelet a légitársasági kötelező felelősségbiztosításról
26/2007 GKM-HM-KVvM együttes rendelet a magyar légtér légitársaságok céljára történő kijelöléséről
923/2012/EU VÉGREHAJTÁSI RENDELET a közös repülési szabályok meghatározásáról
27/2014. NFM rendelet a polgári légitársasági személyzet egészségi alkalmasságának feltételeiről, valamint az egészségi alkalmasság megállapítását végző szervek kijelölésének és tevékenységének szabályairól
21/2015. NFM rendelet a légitársaságok gyártásáról, építéséről és műszaki alkalmasságáról
53/2016 NFM rendelet ...a repülőeszköz ... képző szervezetek engedélyezéséről

A kézikönyv 7. változatának előírásait a fentiek szerint hatályba léptetem.

Budapest, 2020. január 15-én

Készítette: **Kerekes László**
minőségirányítási megbízott

Jóváhagyta
a HFFA elnöksége

A jelen Kézikönyv mindenkor érvényes változata a HFFA honlapján található. Egy példánya aláírásokkal papír formátumban hitelesített, a másolati példányok információs jellegűek

Magyar Szabad Repülők Szövetsége

Minőségirányítási Kézikönyv

2. VEZETŐI NYILATKOZAT

A HFFA célja, a légitözlekedés biztonságának fenntartása érdekében a szakszolgálati engedély nélkül vezethető szabadrepülők nyilvántartásba vétele, légi alkalmasságuk megállapítása, valamint az ehhez kapcsolódó egyéb folyamatok (jogosítások kiadása, biztosítás, repülési területek ellenőrzése és nyilvántartása) területén folytatott tevékenységeinek minőségével maradéktalanul feleljen meg a jogszabályi feltételek betartása mellett a mindenkor üzemeltetők igényeinek.

A szabályozás kiterjed a HFFA tevékenységére, és ezen belül:

- a képzés feltételrendszerének szervezésére és a jogosítások kiadására,
- a siklóernyők és sárkányrepülők alkalmasságának megállapítására,
- repülésbiztonsági ügyeletre és szolgáltatásra,
- a siklóernyők és sárkányrepülők nyilvántartására,
- a szabadrepülő területek nyilvántartására és felügyeletére,
- a siklóernyős és sárkányrepülő szakosztályokban folyó szakmai tevékenység minőségének felügyeletére,
- az ehhez tartozó további működtető és kiegészítő tevékenységekre

kifejlesztett minőségirányítási rendszer az MSZ EN ISO 9001 számú szabvány követelményeire épül.

Elrendelem, hogy a HFFA siklóernyős és sárkányrepülő szakosztályaiban működő oktatók, pilóták és a képzés alatt álló személyek hatékonyan járuljanak hozzá az e kézikönyv 5.3. fejezetében megfogalmazott **minőségpolitikában** foglalt elvek megvalósításához, amelyet a HFFA Szervezeti és Működési Szabályzatában, Képzési és Repülésbiztonsági Kézikönyveiben foglalt feladatok maradéktalan végrehajtásával tehetnek meg. E tevékenységüket az igényesség és a folyamatos fejlődés jellemezze. A minőségpolitika megvalósításáért – a saját területén - minden siklóernyős és sárkányrepülő oktató, pilóta vagy képzés alatt álló személy felelős.

A HFFA szervezetében kifejlesztett minőségirányítási rendszer operatív működtetésével és a működésének ellenőrzésével **Kerekes Lászlót** mint *minőségirányítási megbízottat* bízom meg.

A HFFA tevékenységére kidolgozott, és a jelen Kézikönyvben meghatározott feladatok végrehajtását elrendelem.

Budapest, 2020. január 15.

a HFFA elnöksége

3. SZAKKIFEJEZÉSEK, MEGHATÁROZÁSOK

Szabad repülés: A siklóernyőzés és a sárkányrepülés összefoglaló neve. Jellemzője, hogy a pilóta erőgép meghajtása nélkül lábról indul és lábra érkezik, és a légi járművet súlypontja áthelyezésével és/vagy aerodinamikai felületekkel irányítja.

Üzemeltetés: A légi járművel folytatott azon tevékenység, amely során a légi járművet a légi jármű parancsnoka a repüléshez előkészíti, a repülést végrehajtja és a repülés végeztével a szükséges feladatokat elvégzi (tárolás, dokumentálás).

Üzemben tartás: Azon tevékenységek összessége, amelyek során az üzemben tartó a légi jármű alkalmazási céljának megfelelő felhasználását szervezi és irányítja, a légi jármű légi alkalmasságának és üzemképességének fenntartásáról gondoskodik, továbbá a repülések végrehajtását a vonatkozó előírásokkal összhangban szervezi, irányítja és felügyeli.

A légi jármű üzemben tartás elemei:

- Személyzet
- Légi jármű alkalmasság és nyilvántartás
- Felszállóhely, útvonal és leszállóhely
- Üzemeltetés

HFFA – Magyar HFFA, önálló jogalanyiságú szakmai szervezet

EHPU – Európai Sárkányrepülő és Siklóernyős Unió, amelynek a HFFA tagszervezete

NKH LH – **Nemzeti Közlekedési Hatóság, Légügyi Hivatal** Az üzemeltetési tevékenységet felügyelő első fokú légiközlekedési hatóság, amely szakmai szempontból a jogszabályokban előírtak szerint engedélyez, korlátoz, illetve szükség esetén szankcionál. A szövetség tevékenysége során az NKH LH felé adatközlésre kötelezett.

4. A MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI RENDSZER

Ez a fejezet a következő fő követelményekre adott válaszokat (szabályozásokat) tartalmazza:

- minőségirányítási rendszer általános követelményei,
- dokumentálási követelmények,
- Minőségirányítási Kézikönyv,
- a dokumentumok kezelése,
- a minőség feljegyzések kezelése.

4.1. A minőségirányítási rendszer általános követelményei

A HFFA annak érdekében hozta létre, vezette be és működteti az MSZ EN ISO 9001 szabvány szerinti minőségirányítási rendszerét, hogy a szabályozásában foglaltak szerint, rendszeres időközönként felülvizsgálja, azt tökéletesíthesse, hatékonyságát növelhesse, a vevői elvárásokat szem előtt tartva..

A rendszer kifejlesztése során meghatározásra kerültek azok a folyamatok, amelyek a tevékenységeket bemutatják. A folyamatok működtetéséhez kapcsolódó tevékenységekhez kidolgozásra kerültek az egyes eljárási dokumentumok, amelyeket az 1.sz. melléklet foglal össze.

A folyamatok hatásosságának mérésére megfelelő mérőszámokat alakítottunk ki, amelyek lehetővé teszik az egyes tevékenységek (folyamatok) hatásosságának értékelhetőségét, valamint a célok kitűzését. A minőségbiztosítási eljárási dokumentumok kidolgozásával meghatározásra kerültek azok az információáramlást biztosító folyamatok is, amelyek nélkülözhetetlenek a minőségirányítási rendszer hatásos működtetése szempontjából.

A HFFA vezetése rendszeres időközönként felülvizsgálja és elemzi a minőségirányítási rendszer hatásosságát és megteszi a szükséges lépéseket annak érdekében, hogy az mind tökéletesebben tölthesse be a szerepét.

A szövetség vezetése tudatában van annak, hogy a megbízók részéről elvárt minőségi munkához szükséges feltételeket biztosítani kell, és ennek érdekében elemzi a tevékenységeit, és kikéri a megbízóinak véleményét az elvégzett munkával kapcsolatban.

4.2. Dokumentumok kezelése

A dokumentumok minőségirányítási szabályozása terén a HFFA célja olyan ellenőrzött dokumentumkezelési rendszer alkalmazása, amely

- minden dokumentumra érvényes, egységes kezelési elveket ír elő,
- csak ellenőrzött dokumentumok kiadását teszi lehetővé,
- a dokumentumok kiadását, módosítását és kivonását nyomon követi,
- elősegíti a dokumentumok gyors visszakereshetőségét és archiválását.

Magyar Szabad Repülők Szövetsége

Minőségirányítási Kézikönyv

Minőségirányítási dokumentumok

Minőségirányítási Kézikönyv

A Minőségirányítási Kézikönyv felügyelt minőségdokumentum, amelynek kidolgozásáért és folyamatos aktualizálásáért a minőségirányítási megbízott a felelős. A Minőségirányítási Kézikönyvből egy példány kerül kinyomtatásra, amely mindenkor aktuális, és eredeti aláírásokkal hitelesített. Ez a HFFA minőségirányítási megbízottjánál található. A Minőségirányítási Kézikönyv mindenkor aktuális változata a HFFA honlapján megtekinthető az érdeklődők számára.

A Minőségirányítási Kézikönyv módosítását az NKH LH, illetve a felhasználók kezdeményezhetik a szövetség minőségirányítási megbízottjánál. A módosítási javaslat elfogadásakor a módosított fejezet újra kiadásra (kinyomtatásra) kerül a korábbi, érvénytelenített fejezet egyidejű visszavonásával.

Eljárási utasítások

A Minőségirányítási Kézikönyvben meghatározott folyamatokat *eljárási utasítások* írják elő. Ezek a tanúsító szervezet Szervezeti és működési szabályzata, a képzési és repülésbiztonsági kézikönyvek. Ezeket az utasításokat a Szabad Repülő Szövetsége elnöke adja ki, és a Légügyi Hatóság hagyja jóvá. A HFFA részére e dokumentumokból két eredeti példány kerül kinyomtatásra, amely mindenkor aktuális, és eredeti aláírásokkal hitelesített. Egy a minőségirányítási megbízottnál található. A másik példány a hatóságnak kerül jóváhagyásra átadásra.

Az eljárási dokumentumok mindenkor aktuális változata a HFFA honlapján megtekinthetőek az érdeklődők számára.

Végrehajtási utasítások

A HFFA az egyes folyamatok részlemeinek szabályozására végrehajtási utasításokat dolgoz ki, amelyeket az illetékes szervezeti egységek megbízott szakmai vezetői készítenek el. Kiadásuk példányszámát a szövetség elnöke határozza meg. A végrehajtási utasítások tartalmi felügyeletének, elosztásának/visszavonásának ellenőrzése a szakmai vezetők feladata. Az érvényes végrehajtási utasításokról jegyzék áll rendelkezésre.

Egyéb dokumentumok

A HFFA az általa készített vagy az érdekkörében felmerülő dokumentumok kezelését, formai és tartalmi követelményeit az ME-421 eljárásban határozza meg. A HFFA munkatársai által készített valamennyi dokumentum a jóváhagyását és kiadását megelőzően átvizsgálásra, ellenőrzésre kerül. Az egyes folyamatokhoz kapcsolható dokumentumok nyilvántartását az adott folyamaton belül szabályozzák, amely visszakereshető. A beérkező (külső) dokumentumok is átvizsgálásra kerülnek. A dokumentumok átvizsgálásáért, valamint előírt kezelésért az adott tevékenység szerint illetékes munkatárs felelős.

A jogszabályok érvényességének felügyelete

A HFFA a tevékenységéhez felhasználja a vonatkozó törvények, illetve rendeletek előírásait. A tevékenységére vonatkozó jogszabályokat a www.magyarorszag.hu jogszabály keresőjében a szövetség szakmai vezetése figyelemmel kíséri.

A jelen Kézikönyv mindenkor érvényes változata a HFFA honlapján található. Egy példánya aláírásokkal papír formátumban hitelesített, a másolati példányok információs jellegűek

Magyar Szabad Repülők Szövetsége

Minőségirányítási Kézikönyv

Minőség feljegyzések kezelése

A minőségirányítási rendszer működtetésével kapcsolatban a HFFA célja olyan iratkezelési eljárás működtetése, amely a minőségbizonylatokat kijelöli, azonosítja, előírja a megőrzésüket, összegyűjti és hozzáférhetővé teszi az ellenőrzés számára. A minőség feljegyzések és minőségbizonylatok kezelésének szabályait az ME-422 számú eljárási utasítás szabályozza.

A minőség feljegyzések és minőségbizonylatok jól olvasható, áttekinthető formában, azonosítottan, rendszerezve és visszakereshető módon kerülnek megőrzésre a HFFA ügyintézőjénél.

5. A VEZETŐSÉG FELELŐSSÉGI KÖRE

A vezetőség felelősségi köre című fejezet a következő fő követelményekre adott válaszokat (szabályozásokat) tartalmazza:

- a vezetők és vezető szervek elkötelezettsége, vezetőségi átvizsgálás
- vevőközpontúság,
- tervezés: minőségcélok, a minőségirányítási rendszer tervezése,
- felelősségi kör, hatáskör és kommunikáció,

5.1. A vezető és a vezető szervek elkötelezettsége

A HFFA önálló jogalanyiságú szakmai szervezet. Szakmai tevékenységét önállóan, tagszervezeteként klubjai felhatalmazása alapján végzi. A szövetség társadalmi vezetése a közgyűlésen választott Elnökség. Az Elnökség felelőssége a szövetség szakmai tevékenységét szervező személyzet kiválasztása, és alkalmazására javaslattevés.

A szövetség döntéshozó szerve a Szövetség közgyűlésén választott elnökség. Az ő feladatuk a szakmai vezetőkkel és az alkalmazottal való kapcsolattartás. Az elnökség jelen kézikönyv alapján elkötelezett a szövetség szakmai tevékenységének minőségközpontú irányításában, és fontos feladatának tartja, hogy a munkatársak számára tudatosítsák a törvényekben és rendeletekben a szövetség tevékenységre vonatkozó előírásokat annak érdekében, hogy mindenkor azok ismeretében, és betartásával járjanak el. Az elnökség hatásköre, hogy a szövetség a kitűzött feladatai elvégzéséhez megfelelő erőforrásai álljanak rendelkezésre, beleértve a képzett személyzetet és az infrastruktúrát is.

A szövetség szakmai szervezetére vonatkozóan a szövetség elnöke meghatározta, kihirdette és közzétette a minőségpolitikát. Ezzel kapcsolatban rendszeresen meghatározza azokat a minőségi célokat, amelyek elősegítik a minőségpolitikában foglalt feladatok megvalósítását. A szövetség vezetése rendszeres időközönként vezetőségi átvizsgálásokat végez, amelynek következtetéseit az éves értékelő jelentésben rögzítik.

5.2. Vevőközpontúság

A jelen Kézikönyv mindenkor érvényes változata a HFFA honlapján található. Egy példánya aláírással papír formátumban hitelesített, a másolati példányok információs jellegűek

Magyar Szabad Repülők Szövetsége

Minőségirányítási Kézikönyv

A HFFA abban érdekelt, hogy a tagszervezeteinek siklóernyős és sárkányrepülő szakosztályaiban tevékenykedő oktatók, pilóták és képzés alatt állók számára a szakmai tevékenységet szolgáltatási alapon, igényeik kielégítésével mind magasabb szinten végezzék.

5.3. Minőségpolitika

A HFFA célja, a légitözlekedés biztonságának fenntartása érdekében a szakszolgálati engedély nélkül vezethető repülőeszközök pilótáinak nyilvántartásba vétele, légi alkalmasságuk megállapítása, valamint az ehhez kapcsolódó egyéb folyamatok (jogosítások kiadása, biztosítás, repülési területek ellenőrzése és nyilvántartása) területén folytatott tevékenységeinek minőségével maradéktalanul feleljen meg a jogszabályi feltételek betartása mellett a mindenkori üzemeltetők igényeinek.

A célok maradéktalan megvalósítása érdekében a HFFA szabadrepülő szakmai vezetése és munkatársai elkötelezettek abban, hogy

- a képzés feltételrendszerének szervezésére és a jogosítások kiadására,
- a siklóernyők és sárkányrepülők alkalmasságának megállapítására,
- repülésbiztonsági ügyeletre és szolgáltatásra
- a siklóernyők és sárkányrepülők nyilvántartására,
- a szabadrepülő területek nyilvántartására és felügyeletére,

vonatkozó területeken megfelelő szolgáltatást tudjanak nyújtani.

A HFFA munkatársai mindent megtesznek annak érdekében, hogy megbízható tevékenységükkel (szolgáltatásaikkal) eleget tegyenek a hatósági elvárásoknak és kielégítsék a siklóernyős és sárkányrepülő szakosztályok igényeit. Ennek érdekében a HFFA a teljes tevékenységére kiterjedő, az MSZ EN ISO 9001 számú szabvány követelményeinek megfelelő **minőségirányítási rendszert** alkalmaz, amely a működés hatásosságának folyamatos fejlesztését alapvető feladatának tekinti.

A HFFA vezetése különös gondot fordít a tevékenységének (szolgáltatásának) állandó fejlesztésére. Ennek érdekében évente célkitűzéseket fogalmaz meg a kitűzött céljainak megvalósítása érdekében. Az egyes tevékenységeit rendszeres auditok keretében felülvizsgálja, a munkatársainak minőségszemléletét tervszerűen továbbfejleszti, továbbá az egyes működő folyamatait tökéletesíti. Tevékenységének (szolgáltatásának) rendszeres elemzésével, a hibák feltárásával, és hatékony hibajavító és megelőző tevékenység alkalmazásával minőségirányítási rendszerét állandóan tökéletesíti, hogy ez által még inkább meg tudjon felelni a mindenkori megbízói (vevői) igényeknek.

5.4. Tervezés

Minőségcélok

A minőségirányítási megbízott feladata, hogy a minőségpolitikával összhangban, rendszeres időközönként minőségcélokat határozzon meg a szövetség minden érintett szervezete számára, hogy ezáltal a nyújtott szolgáltatás még hatékonyabb, és a tevékenységünk a hatóságok, illetve a tényleges megbízók által még elismertebb legyen. A minőségcélok teljesülése ellenőrizhető (mérhető) és egyedileg meghatározott az egyes folyamatok során. A minőségcélok teljesülésének ellenőrzésére - általános esetben - a vezetőségi átvizsgálásokat megelőző időszakban kerül sor, ha erről a kitűzött célok határideje másként nem rendelkezik.

Minőségirányítási rendszer tervezése

A minőségirányítási rendszer kifejlesztésekor és a működés bevezetésekor a szövetség vezetése arra törekedett, hogy a minőségirányítási rendszer eredményesen támogassa a szakmai szolgáltató tevékenységet és adjon keretet annak, hogy a célok kitűzése, illetve teljesítése által a hatóságok, valamint a megbízók még inkább elégedettek legyenek a nyújtott szolgáltatásainkkal. A jelenlegi megtervezett (és létrehozott) szabályozást alapos előkészítő (tervező) és fejlesztő tevékenység előzte meg. A kidolgozott eljárási dokumentumok maradéktalanul kielégítik az MSZ EN ISO 9001 számú szabvány követelményeit. A jelenleg működő minőségirányítási rendszerünkben a későbbiekben csak olyan módosítások bevezetésére kerülhet sor, amelynek során annak hatékonysága nem csökkenhet.

5.5. Felelősségi kör, hatáskör és kommunikáció

A minőségirányítási rendszerbe valamennyi szervezet siklóernyős és sárkányrepülő szakosztálya bevonásra került. Ennek megfelelően az összes előírt eljárás vonatkozik valamennyi oktatójukra, pilótájukra, illetve a képzésük alatt állókra is.

A HFFA szakmai alárendeltségén belül tevékenykednek

- a nyilvántartó, akinek hatásköre a szakmai nyilvántartások vezetése és a kapcsolattartás a szabadrepülő szakosztályokkal, szakmai vezetőikkel és oktatóikkal.
- a szakosztályokban megbízott szakmai vezetők, akiknek feladata a nyilvántartásokhoz szükséges adatok közlése és a kétoldalú szakmai információ áramlás biztosítása a szövetség szervezete és szakosztályának tagjai között.
- a tevékenységre kijelölt műszaki vezetők a szakosztályok felterjesztése alapján a szövetség szakmai vezetésének alárendeltségében kidolgozott végrehajtási utasítás alapján végzik felülvizsgálói tevékenységüket. Felelősségi körük a szövetség valamennyi általuk vizsgált légi jármű üzemeltetésére kiterjed, függetlenül attól, hogy annak tulajdonosai mely klubnak a tagjai. Megbízatásukat a Szövetség szakmai vezetésétől kapják, szakmai irányításukat és továbbképzésüket a szövetség vezetése szervezi és irányítja.

Magyar Szabad Repülők Szövetsége

Minőségirányítási Kézikönyv

Felelőségek, hatáskörök

A Szövetség a szervezeti egységeinek működését Alapszabályában határozta meg, szakmai működését ezen Minőségirányítási Kézikönyvben és a hozzá kapcsolt eljárási utasításokban határozta meg, írta elő, és e szerint működik. A szövetség siklóernyős és sárkányrepülő ezen belül tevékenységére vonatkozóan a meghatározott területeken minőségirányítási rendszert működtet, a vonatkozó rendeletekben megfogalmazott feladatok végrehajtása miatt. A minőségirányítási rendszer hatékony működésével kapcsolatban az egyes vezetők és munkatársak számára a felelőségek és hatáskörök a munkaköri leírásaikban kerültek meghatározásra. A munkaköri leírások kiadásáért (és mindenkor aktualizálásáért) a Szövetség elnöke a felelős.

Kommunikáció

A kommunikáció alapvető eleme a közvetlen Email kapcsolattartás és a HFFA hivatalos honlapján megjelenő információk. A szövetség Email címe: info@hffa, honlapja a www.hffa.hu.

A képzés és a repülőeszköz felülvizsgálatok szervezetszerű folytatására a szakosztályok szakmai működésének felügyeletét belső auditok ellenőrző tevékenysége útján végezzük, ami hatékonyan támogatja a minőségirányítási rendszer működését.

A szövetség a hatékony kommunikáció széleskörű terjesztése érdekében hivatalos honlapján teszi közzé hivatalos közleményeit. Az itt megjelentetett hivatalos szövetségi információk továbbítása a siklóernyős és sárkányrepülő oktatók, pilóták és képzés alatt álló személyek felé a szakosztályok szakmai vezetésének feladata és felelősége.

6. GAZDÁLKODÁS AZ ERŐFORRÁSOKKAL

Ez a fejezet a következő fő követelményekre adott válaszokat (szabályozásokat) tartalmazza:

- gondoskodás az erőforrásokról,
- emberi erőforrások,
- infrastruktúra, munkakörnyezet.

6.1. Gondoskodás az erőforrásokról

A minőségirányítási rendszer kifejlesztése, valamint a felettes szervek elvárásainak teljesíthetősége kapcsán a HFFA biztosítja a szükséges infrastruktúrát, amely elegendő a minőségirányítási rendszer folyamatainak hatékony működtetésére, illetve annak továbbfejlesztésére. A HFFA, mint önálló gazdálkodással bíró jogi személy biztosítja azokat a szükséges további erőforrásokat, amelyek a követelmények teljesítéséhez szükségesek (telefon, honlap, székhely fenntartás, postafiók, adminisztratív munkaerő), hogy megfelelő módon ki tudjuk elégíteni a megbízóink igényeit. A Szövetség vezetése az alapszabályában foglaltak szerint minden kapcsolatrendszerével arra törekszik, hogy a szükséges infrastrukturális feltételek a szakmai tevékenység folyamatos javítási igényének megfelelően a jelenleginél is jobbak legyenek.

Magyar Szabad Repülők Szövetsége

Minőségirányítási Kézikönyv

6.2. Emberi erőforrások

A HFFA vezetése úgy választja ki a munkatársait, hogy azok felkészültsége és szakmai gyakorlata alapján alkalmasak a sárkányrepüléssel és siklóernyőzéssel kapcsolatos valamennyi szakmai tevékenység magas szintű ellátására. A munkatársak szakmai és minőségirányítási ismereteit tervszerűen továbbfejlesztik. Ezekről a képzésekről és a képzések eredményeiről feljegyzések készülnek, amelyek megőrzésre kerülnek. A szövetség az emberi erőforrások témakörébe sorolja szakmai tevékenysége egyik fő elemeként kezelt képzések és továbbképzések rendszerét, amelyet Éves képzési terv keretében tervez és szervez. A képzési terv elkészítése az év elején a minőségirányítási vezető feladata.

6.3. Infrastruktúra, munkakörnyezet

A HFFA rendelkezik a feladatnak ellátásához szükséges, megfelelő infrastruktúrával. Megfelelő eszközök és munkafeltételek biztosítják a folyamatok szervezését és végrehajtását. A képzési feladatokhoz rendelkezünk oktatóteremmel, eseti megállapodás alapján a gyakorlati vizsgáztatásokhoz szükséges repülési területekkel és a levegőbe juttatás segédeszközeivel (csörlők, légivontató eszközök). A felülvizsgálatok végzésének helyszíne és eszközei biztosítottak. Összegezve: az infrastruktúra mindenben megfelel annak az elvárásnak, hogy a megbízók által elvárható, eredményes munkát lehessen végezni.

7. A SZAKMAI TEVÉKENYSÉG FŐ FOLYAMATAI

Ez a fejezet a következő fő követelményekre adott válaszokat (szabályozásokat) tartalmazza:

- a szakmai folyamatok,
- a vevővel kapcsolatos folyamatok,
- tervezés és fejlesztés,
- szolgáltatás,
- mérőberendezések felügyelete.

7.1. Szakmai folyamatok

A HFFA a siklóernyős és sárkányrepülő folyamatok rendszerében az alábbi szabályozást végzi:

- Oktatók, üzemi ellenőrző személyek, pilóták képzése, továbbképzése (jóváhagyott képzési kézikönyvek és vizsgaszabályzat szerint)
- Repülésbiztonsági ügyelet és szolgáltatás (jóváhagyott repülésbiztonsági kézikönyv szerint)
- Légijárművek alkalmassági feltételeinek kidolgozása és ellenőrzése (a tanúsító szervezete SZMSZ-e szerint)
- Szakszolgálati engedély nélkül vezethető repülőeszközök nyilvántartásba vétele (az on-line nyilvántartási rendszerben)

Magyar Szabad Repülők Szövetsége

Minőségirányítási Kézikönyv

- Szabadrepülő fel- és leszállóhelyek nyilvántartásba vétele, üzemeltetésük feltételeinek szervezése, alkalmasságuk ellenőrzése (ME-715 eljárási utasítás szerint)

7.2. A megbízóval (vevővel) kapcsolatos folyamatok

A Szövetség alapszabályából fakadó tevékenysége, valamint a minőségirányítási rendszer működése szempontjából vevőnek tekintjük valamennyi tagszervezethez tartozó siklóernyős és sárkányrepülő oktatót, pilótát és képzés alatt álló személyt, valamint mindazon szervezetet, amelyek a szövetséggel szakmai kapcsolatban állnak.

Mindazon feladatok ellátása kapcsán azonban, amelyekben a repülésbiztonság érdekében hatósági szervezetektől (NKH LH, ORFK, KBSz) megbízást kapunk, vevőnek tekintjük a feladattal megbízó szervezetet is.

Megbízóink illetve vevőink igényeinek kielégítése érdekében munkatársainktól az alábbi általános követelményeket várjuk el:

- a kellő szakmai felkészültség,
- a határidők betartása,
- a minőség szempontú munkavégzés,
- a kulturáltság,
- a megfelelő információadás, és
- a személyi adatok védelmével kapcsolatos bizalmas kezelés követelményének maradéktalan betartása.

Ezek az említett tulajdonságok biztosítják azt, hogy a hivatal munkatársai a legjobb tudásuk szerint járnak el a megbízók felé annak érdekében, hogy a megbízásban foglalt feladatokat maradéktalanul teljesíthessék.

A szövetség szabályozta a szolgáltatásokra vonatkozó megbízói (vevői) kérdések, információkérések megadásának rendjét, a folyamatban lévő munkákra vonatkozó megbízói (vevői) megkeresések kezelésének rendjét, valamint a megbízóktól (vevőktől) érkező bejelentések kivizsgálásának és visszacsatolásának kérdését. Ennek megfelelően az egyes folyamatokkal kapcsolatban a megbízónak az adott projekt vezetője vagy a szervezeti egység vezetője adhat felvilágosítást (információt).

A megbízók bejelentését minden esetben kivizsgáljuk, és a lehetőségeknek megfelelően haladéktalanul válaszolunk a felvetett kérdésekre.

7.3. Tervezés, fejlesztés

A tervezés bemenő adatai

A folyamatok tervezésének bemenő adata a megelőző év tevékenységének értékelése. Ennek alapján a hatóságokkal, és a HFFA közgyűlésével, a mindenkori sportrepülő szervezet szakbizottságával, valamint a szövetség szakosztályaival egyeztetve kerülnek tervezésre az egyes folyamatok elemei és erőforrásai.

Változások kezelése

A tevékenység során keletkezett új adatok, a folyamatok fejlesztés érdekében történő változtatásának eredményei a szövetség információs hálózatában átvezetésre kerülnek és a kommunikációs rendszeren hozzáférhetőek.

Magyar Szabad Repülők Szövetsége

Minőségirányítási Kézikönyv

7.4. Beszerzés

A szövetség feladatai ellátását non profit rendszerben végzi. A tevékenység végzéséhez szükséges eszközök és termékek beszerzésének folyamatát az alapszabályon túl a szövetség gazdálkodási szabályai határozzák meg. A szolgáltatásainkhoz szükséges alvállalkozótól beszerzett szolgáltatásokat (pl. biztosítás, pénzügyi szolgáltatás) lehetőség szerint az éves tervezéskor kell figyelembe venni a tervezés fejezetben meghatározottak szerint.

7.5. Szolgáltatás

A HFFA szolgáltató tevékenységeinek területei:

- Oktatók, üzemi ellenőrző személyek, pilóták képzése, továbbképzése
- Repülésbiztonsági ügyelet és szolgáltatás
- Légijárművek alkalmassági feltételeinek kidolgozása és ellenőrzése
- Szakszolgálati engedély nélkül vezethető szabadrepülők nyilvántartásba vétele
- Szabadrepülő fel- és leszállóhelyek nyilvántartásba vétele, üzemeltetésük feltételeinek szervezése, alkalmasságuk ellenőrzése

Az egyes szolgáltatási tevékenységekben a meghatározott mérőszámok a következők:

Szolgáltatási irány	Mérőszám
Személyzet képzése	<ul style="list-style-type: none">• az év folyamán eredményesen befejezett tanfolyamok
Légi alkalmassági vizsgálatok	<ul style="list-style-type: none">• az év folyamán végrehajtott alkalmassági vizsgálatok száma• hibás alkalmasság vizsgálatból adódott probléma
Nyilvántartásba vétel	<ul style="list-style-type: none">• az év során nyilvántartásra jelentkezettek száma• a nyilvántartásba vett eszközök száma
Starthelyek működtetése	<ul style="list-style-type: none">• az évben regisztrált starthelyként működtetett felszállóhelyek• starthelyek használatának gyakoriság vizsgálata

7.6. Mérőberendezések kezelése

A szervezet folyamatai során tájékoztató jellegű mérőeszközöket, illetve berendezéseket alkalmaz. Azokat a mérőeszközöket, amelyeket a felülvizsgálati eljárások során alkalmazunk, a felülvizsgáló személyzet köteles ellenőrizni, hogy azok a szükséges pontossággal rendelkeznek-e. Amennyiben szükséges azokat azonosítóval látják el, és pontossági ellenőrzési eljárás keretében érvényesítik. A szükséges mérőeszközök biztosításáért az adott felülvizsgálatot végző műszaki vezető felelős. Amennyiben egyes mérőeszközök pontossági ellenőrzése szükséges, de az saját hatáskörben nem végezhető el, úgy ezek ellenőrzését, hitelesíttetését külső, erre a feladatra alkalmas szervezettel kell elvégeztetni.

Az alkalmazott mérőeszközöket a vizsgálati jegyzőkönyv tartalmazza. Szükség esetén ebben feltüntetjük a hitelesítési, kalibrálási, pontossági érvényességet is.

Amennyiben a mérés befejeztével derül ki, hogy hibás mérőeszközzel történt a mérés, akkor – általános esetben - a mért eredmények (és a mérés tárgya) visszakereshetők, és egy újabb méréssel megállapítható a helyes adat.

A jelen Kézikönyv mindenkor érvényes változata a HFFA honlapján található. Egy példánya aláírásokkal papír formátumban hitelesített, a másolati példányok információs jellegűek

8. MÉRÉS, ELEMZÉS ÉS FEJLESZTÉS

E fejezet a következő fő követelményekre adott válaszokat (szabályozásokat) tartalmazza:

- figyelemmel kísérés és mérés, belső audit,
- nem megfelelés kérdésének kezelése,
- adatok elemzése,
- továbbfejlesztés.

8.1. Általános útmutatás

A szövetség tevékenységének speciális helyzete miatt, mert egyfelől szolgáltatást nyújt a tagszervezeteiben működő siklóernyős és sárkányrepülő személyeknek, másfelől a társadalom és a hatóság repülésbiztonsági követelményeit is érvényre kell juttatnia, a mérés, elemzés és fejlesztés területén a szolgáltatás megfelelését és a minőségirányítási rendszer hatékonyságát önértékelési módszerek alkalmazásával végzi. Ehhez felhasználja a korszerű rendszerek tapasztalatait (benchmarking) és a területén alkalmazható minőségjavító technikákat.

8.2. Figyelemmel kísérés és mérés

A megbízói (vevői) meglegedettség mérése

A megbízói (vevői) meglegedettség mérését, és az eredmények elemzését a szövetség a meghatározott mérőszámok értékelésével és a szakmai értekezleteken kiadott kérdőívek feldolgozásával végzi el.

Belső audit

A szövetség minőségirányítási rendszerét rendszeres időközönként átvizsgálja a belső auditjai által. Az auditoknak a célja az, hogy rámutasson a működő minőségirányítási rendszer gyenge pontjaira, és a szervezet vezetése hatékony intézkedéseket hozzon a működés tökéletesítésére. Az auditok eredményei, valamint az arra meghozott intézkedések a vezetőségi átvizsgáláson is minden alkalommal felülvizsgálatra kerülnek. A szövetség a belső auditok tervezésére, lebonyolítására és az eredmények kiértékelésére az ME-821 eljárási utasítást működteti. A belső auditot felkészített auditorok végzik, akik a vizsgált feladattal/területtel nincsenek közvetlen kapcsolatban. Amennyiben a szövetség vezetése fontosnak ítéli, akkor külső szakértő(ke)t is megbízhat a belső audit elvégzésére. Az audit eredményéről minden esetben írásos feljegyzés készül, amelyet az adott terület vezetője, a minőségirányítási megbízott és a vezetőség kap meg. Az észrevételek, és feltárt hiányosságok alapján az egyes érintett területek vezetői hatékony intézkedések hoznak a hibák kijavítására. Az intézkedések következményeként meghozott javító tevékenységek eredményeit újra ellenőrzik és kiértékelik. A belső auditról készült feljegyzések megőrzésre kerülnek.

Magyar Szabad Repülők Szövetsége

Minőségirányítási Kézikönyv

A folyamatok figyelemmel kísérése és mérése

A szövetség valamennyi folyamata eljárási utasításokban szabályozott, így az egyes folyamatok figyelemmel kísérhetők, és azok bizonyos jellemzői mérhetők. A szabályozott folyamatok rendszeres időközönként auditálásra kerülnek, ez által a szövetség folyamatait, azok működését és eredményességét folytonos megfigyelés alatt tartja.

8.3. Nemmegfelelőség kezelése

A szövetség a szolgáltatásai körében keletkező nemmegfelelőségek felügyeletére az ME-831 eljárási utasításban határozta meg a feladatokat. Az eljárási dokumentumban definiáltak szerint a rendszer folyamataiban nem megfelelőségek keletkezhetnek az alábbi esetekben:

- szabályozott folyamatok alkalmazása mellett a kimenő adatok nemmegfelelősége miatt, vagy
- a folyamat meghatározatlanságából, illetve a folyamatban résztvevők hibájából külön-külön vagy együttesen a bemenő adatok megfelelősége mellett.

A nemmegfelelőségek kezelése az egyes irányultságokban a következő lehet:

Amennyiben a *folyamatokban* keletkezik nemmegfelelőség, akkor a folyamatok végrehajtása során az ellenőrzéssel megbízott, és döntési hatáskörrel meghatalmazott munkatárs(ak) vagy bizottság megállapíthat el nem fogadható eltéréseket (pl. eltérő vizsgálati eredmény, szabálytalanul működő iskola, veszélyessé váló starthely, stb.). Ezekben az esetekben minden alkalommal feljegyzés készül arról, hogy a folyamat hogyan folytatható, vagy a folyamatban keletkezett nem megfelelő terméket hogyan kell a továbbiakban kezelni.

Nem megfelelés a végrehajtásban

Az egyes munkakörökben végrehajtandó tevékenységek, illetve a helyes munkavégzés szabályozott a munkaköri leírásokban. Minden, ami ettől eltérő, az nemmegfelelő munkavégzés! A munkaköri leírásokban előírt (helyes) munkavégzésért minden munkatárs egyénileg is felelős.

Bemenő adatok nemmegfelelősége

Amennyiben a Szövetség munkatársainak munkájához a bemenő adatok nemmegfelelőek (pl. helytelen kiinduló adatok a nyilvántartásba vételkor, helytelen adatokat tartalmazó személyi, vagy légi jármű dokumentumok, eltérések a starthelyek adataiban, vagy engedélyeiben, stb.), akkor az ezzel szembesülő munkatárs feladata, hogy erről a helyzetről értesítse a közvetlen szakmai vezetőjét, akinek feladata a helytelen bemenő adatok kérdésének tisztázása az azt kibocsátóval. A kérdés tisztázásáig az adott jogositást, vagy engedélyt felfüggesztjük.

8.4. Az adatok elemzése

A szövetség az alábbi témákban gyűjt és elemez adatokat:

- a megbízók (vevők) megelégedettsége,
- a szolgáltatásra vonatkozó adatok, eredmények,
- adatok a partnerekről.

Az adatok a szövetség szolgáltatásának minőségéről, megfelelőségéről, annak körülményeiről gyűjthetők, amelyekhez kapcsolódhatnak a munka minősége szempontjából indokolt adatok is. A minőségirányítási vezető az éves tevékenységről összesített jelentést készít az szövetség elnöksége számára. Az összeállított „Éves beszámoló” című jelentést az elnökség ellenőrzi és hagyja jóvá. A fentiekén kívül az adatgyűjtés kiterjed még a megbízók (vevők) megelégedettségének adataira is.

8.5. Fejlesztés

A szövetség vezetése nagy súlyt fektet arra, hogy a felmért eredmények alapján folyamatosan továbbfejlesszék a minőségirányítási rendszer eredményességét. Ehhez a rendszeresen kitűzött minőségcélok megvalósítása, a vevői visszajelzések, a megelégedettségük, a rendszeres helyesbítő és megelőző tevékenységek hatékony alkalmazása, valamint a vezetőségi átvizsgálások nyújtanak támogatást.

Helyesbítő tevékenység

A helyesbítő tevékenység az eltérések átvizsgálásával kezdődik (beleértve az esetleges megbízói felszólamlásokat is), majd az okok megállapítását követően, az eltérések ismételt előfordulásának megakadályozására a minőségirányítási vezető vagy az egyes területeket irányító szakmai vezetők megfelelő intézkedéseket hoznak. A helyesbítő tevékenységek végrehajtását követően – minden esetben – azok eredményessége ismételt ellenőrzésre kerül, amely igazolhatja a meghozott intézkedés helyességét. Amennyiben nem hozta meg az intézkedés a megfelelő eredményt, akkor újabb helyesbítő tevékenység kezdődhet.

A helyesbítő tevékenység végzésének módszerét a ME-851 eljárási utasítás szabályozza.

Megelőző tevékenység

A megelőző tevékenységhez szükséges, hogy rendelkezésre álljanak a feldolgozott adatok, valamint az, hogy eredményes helyesbítő tevékenységeket hajtsanak végre. A megelőző tevékenységek a szövetség szakmai és társadalmi vezetésével folytatott kommunikáció során folytatott folyamatos elemzések és analízisek alapján kerülnek meghatározásra. Dokumentálásuk minőségirányítási feljegyzésként történik.

A megelőző tevékenység végzésének módszerét a ME-852 eljárási utasítás szabályozza.

Magyar Szabad Repülők Szövetsége

Minőségirányítási Kézikönyv

1. sz. MELLÉKLET

Eljárási utasítások jegyzéke

Száma	Címe	Érvényes változat	Hatálybalépés időpontja
ME-421	Dokumentumok és adatok felügyelete	3	2007. szeptember 1.
ME-422	Feljegyzések kezelése	2	2007.szeptember 1
ME-711	Képzési kézikönyvek és vizsgaszabályzat	2	2019. május 20.
ME-712	Repülésbiztonsági kézikönyv	... 2	2019. október 16.
ME-713	Tanúsító szervezet SZMSZ 5	2015.szeptember 30
ME-714	Légijárművek nyilvántartásba vétele	3	2010. március 16.
ME-715	Fel- és leszállóhelyek üzemeltetése 3	2010. március 16.
ME-821	Belső auditok	2	2007.szeptember 1.
ME-831	Nem megfelelés szabályozása	2	2007.szeptember 1.
ME-851	Helyesbítő tevékenység szabályozása	2	2007.szeptember 1.
ME-852	Megelőző tevékenység szabályozása	3	2007. szeptember 1.

A jelen Kézikönyv mindenkor érvényes változata a HFFA honlapján található. Egy példánya aláírásokkal papír formátumban hitelesített, a másolati példányok információs jellegűek