


ANS 4.7.101	 רשות התעופה האזרחית Civil Aviation Authority	ANS Handbook
Procedure Name		Revision #3
פרסומי מידע תעופתי - מדריך האיכות		28 FEB 2017

רשות התעופה האזרחית

יחידת שירותי מידע תעופתי

אגף תשתיות

אגף פיקוח אווירי

מדריך איכות
על פי ת"י

ISO 9001:2015




תאריך: 28.02.2017

עורך הנוהל: נדב קינר


מאשר: _____

חתימה: _____


ANS 4.7.101	 <small>רשות התעופה האזרחית Civil Aviation Authority</small>	ANS Handbook
Procedure Name		Revision #3
פרסומי מידע תעופתי - מדריך האיכות		28 FEB 2017

תוכן עניינים

<u>עמוד</u>	<u>נושא</u>	<u>פרק</u>
3	פרופיל הארגון	1
6	תחום מערכת ניהול האיכות של הארגון	2
12	הצגת תהליכי הארגון	3
17	מערכת ניהול האיכות תמצית דרישות התקן	4

ANS 4.7.101		ANS Handbook
Procedure Name		Revision #3
פרסומי מידע תעופתי - מדריך האיכות		28 FEB 2017

פרק 1 - פרופיל הארגון

ANS 4.7.101	 רשות התעופה האזרחית Civil Aviation Authority	ANS Handbook
Procedure Name		Revision #3
פרסומי מידע תעופתי - מדריך האיכות		28 FEB 2017

פרופיל הארגון

1.1.1. רקע

1.1.1.1. רשות התעופה האזרחית היא רשות סטטוטורית במשרד התחבורה, שהוקמה בתאריך ה- 13 במאי 2005, בהתאם לחוק רשות התעופה האזרחית, התשס"ה 2005. רשות התעופה האזרחית החליפה את מינהל התעופה האזרחית, שפעל כאגף במשרד התחבורה עד להקמת הרשות. במהלך חודש מרץ 2009 הרשות הפכה ליחידת סמך במשרד התחבורה.

1.1.1.2. מטלות עיקריות החלות על רשות התעופה האזרחית הינם רישוי, פיקוח ואכיפה, ייזום חקיקה, פעילות בינלאומית, תשתית תעופתית ומתן ייעוץ.

1.1.1.3. בהתייחס לפרסומי מידע תעופתי, מסמך זה נכתב בהתאם להוראות חוק הטיס, התשע"א-2011 (להלן – חוק הטיס) ולהנחיות הארגון הבין-לאומי לתעופה אזרחית, שנוסד לפי אמנת התעופה האזרחית הבין-לאומית (ICAO) שנחתמה בשיקגו ביום כ"א בכסלו התש"ה (7 בדצמבר 1944) (להלן – **האמנה ו- הארגון**, בהתאמה).

1.1.1.4. מפעיל כלי טיס - בין אם מדובר בכלי טיס קטן ובין אם מדובר בכלי טיס גדול, בין אם מדובר בהפעלה כללית ובין אם מדובר בהפעלה מסחרית - חייב לעשות שימוש בזמן הטיסה במידע תעופתי עדכני הנוגע לתשתיות הניווט ושירותי התעבורה האווירית. מידע זה כולל, בין היתר, נהלי כניסה ומעבר בשטח מדינה, שטחים ואזורים סגורים או מסוכנים לטיסה, מידע על שדות תעופה, מנחתים, עזרי ניווט, שירותים מטאורולוגיים, שירותי בקרה ופיקוח טיסה ועוד.


1.1.1.5. על פי הנחיות הארגון, כל מדינה חייבת בעדכון המידע התעופתי על בסיס קבוע ובמסירת הודעה למשתמשי המרחב האווירי (גורמי תפעול, פיקוח טיסה, טייסים וכד') על כל שינוי הנוגע לתפעול כלי טיס במרחב האווירי של אותה מדינה. חובת מדינה כאמור, בדבר מידע תעופתי, מוגדרת בנספח 15 לאמנה, (להלן - **נספח 15**).

1.1.1.6. סעיף 84 לחוק הטיס קובע, בין היתר, כי: "המנהל יספק שירותי מידע תעופתי, ובכלל זה יאסוף, יערוך, יפרסם ויפיץ מידע תעופתי החיוני לבטיחות, לסדירות וליעילות של התעבורה האווירית, בהתאם להוראות שקבע השר ולהוראות נספח 15 לאמנה...". מכוח הסמכות האמורה ולפי תקנות הטיס (הפעלת כלי טיס וכללי טיסה), התשמ"ב 1981- (להלן - **תקנות ההפעלה**), מספק המנהל את שירות המידע התעופתי של ישראל.

1.1.1.7. הגוף האחראי ברת"א על שירות המידע התעופתי בכלל ופרסומי המידע התעופתי בפרט, הינו יחידת פרסומי המידע התעופתי באגף מטה תעופה (להלן – **היחידה**).

1.1.1.8. הגופים הלוקחים חלק בשרשרת תהליך פרסומי מידע תעופתי הינם אגף תשתיות ואגף פק"א.

1.1.1.9. אגף תשתיות מונה כ- 13 עובדים. האגף אחראי על קידום רגולציה (אסדרה), רישוי, פיקוח ואכיפה בתחומים המקצועיים השונים של התשתיות התעופתיות וניהול התעבורה האווירית - תשתיות קרקעיות לתעופה (מנחתים ושדות תעופה על רכיביהם), תכנון המרחב האווירי ותהליכי הטיסה, יחידות ניהול התעבורה האווירית ומערכות התקשורת העקיבה והניווט התעופתיים על הקרקע (שאינם חלק מכלי הטיס). כמו כן האגף אחראי לפיתוח מרחב הפיקוח

ANS 4.7.101		ANS Handbook
Procedure Name		Revision #3
פרסומי מידע תעופתי - מדריך האיכות		28 FEB 2017

התעופתי הישראלי שהוקצה לתעופה האזרחית, לכתובת תוכניות פיתוח שנתיות ורב שנתיות ולנושאי איכות הסביבה בהקשרי שדות התעופה. האגף אחראי לקשר עם חיל האוויר, משרד הביטחון ומשרד הפנים בתחומי אחריותו. האגף אחראי לקשר עם רשויות התעופה השכנות ועם בתחומי ניהול התעבורה האווירית בין המדינות ותכנון נתיבי הטיסה.

1.1.10. בהקשר של פרסומי מידע תעופתי, אגף תשתיות אחראי ליצירה, איסוף, תיקוף, אישור ועריכה של מידע תעופתי המועבר ליחידה לשירותי מידע תעופתי. במקרה הצורך, אגף תשתיות נעזר באגף פק"א לצורך ייעוץ בנוגע למידע תעופתי. אגף פק"א אחראי ליצירה ובדיקה של מידע תעופתי זה.


1.1.11. אגף פיקוח אווירי מונה כ 50 עובדים. האגף מופקד על הרישוי, הפיקוח והאכיפה כלפי מפעילים אוויריים (מובילים אוויריים, תעופה כללית ותעופה ספורטיבית) ומכוני הבדק הישראליים. כמו כן, האגף אחראי על ביצוע בדיקות לכלי טיס זרים המגיעים לישראל, על בדיקת מכוני הבדק הזרים ועל בדיקת תחנות ביעדים אליהם טסים המפעילים האוויריים הישראליים.

1.2. צרכים וציפיות של בעלי עניין –

1.2.1. צרכים וציפיות של בעלי עניין מרת"א ומהאגפים הרלוונטים לשרשרת תהליך מידע תעופתי

מופיע בטופס מספר ANSF 4.7.101.1


1.2.2. הצרכים והציפיות של בעלי עניין יבחנו אחת לשנה ובהתאם יקבע האם יש לשינויים השלכות על נהלים ופעילויות האגפים.

ANS 4.7.101		ANS Handbook
Procedure Name		Revision #3
פרסומי מידע תעופתי - מדריך האיכות		28 FEB 2017

פרק 2 - תחום מערכת ניהול האיכות של הארגון




בפרק מתוארים נהלי האיכות המתועדים ברת"א וטבלת התאמת סעיפי התקן.

ANS 4.7.101	 רשות התעופה האזרחית Civil Aviation Authority	ANS Handbook
Procedure Name		Revision #3
פרסומי מידע תעופתי - מדריך האיכות		28 FEB 2017


1. תחום מערכת ניהול האיכות של הארגון

1.1. טבלת התאמות סעיפי התקן

שם הנוהל	בנוהל	ISO 9001:2015
		4. מערכת ניהול איכות (כותר בלבד)
מדריך האיכות	ANS 4.7.101	4.1 הבנת הארגון והקשרו
מדריך האיכות	ANS 4.7.101	4.2 הבנת הצרכים והציפיות של בעלי עניין
מדריך האיכות	ANS 4.7.101	4.3 קביעת חלות מערכת ניהול האיכות
מדריך האיכות	ANS 4.7.101	4.4 מערכת ניהול האיכות ותהליכיה
		5. אחריות הנהלה (כותר בלבד)
אחריות הנהלה	ANS 4.7.105	5.1 מנהיגות ומחויבות
אחריות הנהלה	ANS 4.7.105	5.2 מדיניות
		6. תכנון (כותר בלבד)
שיפור מתמיד	ANS 4.7.130	6.1 פעולות המתייחסות לסיכונים והזדמנויות
מערכת האיכות	ANS 4.7.105	6.2 מטרות איכות
מדריך האיכות	ANS 4.7.101	
		7. משאבים (כותר בלבד)
		7.1.1 כללי
נוהל הדרכה והסמכה	נהלי הדרכה אגף מינהל וארגון	7.1.2 אנשים
נוהל הדרכה והסמכה	ANS 4.7.145	
אחריות הנהלה	ANS 4.7.105	7.1.3 תשתית
אחריות הנהלה	ANS 4.7.105	7.1.4 סביבה לתפעול תהליכים
לא ישם		7.1.5 משאבים לניטור ומדידה
נוהל הדרכה והסמכה	נהלי הדרכה אגף מינהל וארגון	7.1.6 ידע ארגוני
נוהל הדרכה והסמכה	ANS 4.7.145	
נוהל הדרכה והסמכה	נהלי הדרכה אגף מינהל וארגון	7.2 כשירות
נוהל הדרכה והסמכה	ANS 4.7.145	
אחריות הנהלה	ANS 4.7.105	7.3 מודעות
מדריך האיכות	ANS 4.7.101	7.4 תקשורת
		7.5.1 כללי
בקרת תיעוד ומידע	ANS 4.7.115	7.5.2 הכנה ועדכון
בקרת רשומות איכות	ANS 4.7.135	
בקרת רשומות איכות	ANS 4.7.135	7.5.3 בקרת מידע מתועד

ANS 4.7.101	 רשות התעופה האזרחית Civil Aviation Authority	ANS Handbook
Procedure Name		Revision #3
פרסומי מידע תעופתי - מדריך האיכות		28 FEB 2017

שם הנוהל	בנוהל	ISO 9001:2015
		8. תפעול
נוהל מידע תעופתי - עדכון ופרסום	ANS 4.7.125	8.1 תכנון מימוש המוצר
		8.2 דרישות למוצרים ושירותים (כותר בלבד)
נוהל מידע תעופתי - עדכון ופרסום שיפור מתמיד	ANS 4.7.125 ANS 4.7.130	8.2.1 תקשורת עם הלקוח
נוהל מידע תעופתי - עדכון ופרסום	ANS 4.7.125	7.2.1 קביעת דרישות למוצרים ושירותים
נוהל מידע תעופתי - עדכון ופרסום	ANS 4.7.125	7.2.2 סקר דרישות למוצרים ושירותים
		8.3 תכן ופיתוח (כותרת בלבד)
		8.3.1 כללי
לא ישים		8.3.2 תכנון של תכן ופיתוח
לא ישים		8.3.3 תשומות של תכן ופיתוח
לא ישים		8.3.4 בקורות של תכן ופיתוח
לא ישים		8.3.5 תפוקות של תכן ופיתוח
לא ישים		8.3.6 שינויים בתכן ופיתוח
		8.4 בקרה על תהליכים, מוצרים, שירותים המסופקים ממקורות חיצוניים
רכש והתקשרויות	ANS 4.7.120	8.4.1 כללי
רכש והתקשרויות	ANS 4.7.120	8.4.2 סוג הבקרה והיקפה
רכש והתקשרויות	ANS 4.7.120	8.4.3 מידע מספקים חיצוניים
		8.5 ייצור ומתן שירות
נוהל מידע תעופתי - עדכון ופרסום	ANS 4.7.125	8.5.1 בקרה על ייצור ומתן שירות
נוהל מידע תעופתי - עדכון ופרסום	ANS 4.7.125	8.5.2 זיהוי ועקיבות
		8.5.3 רכוש השייך ללקוחות או לספקים חיצוניים
נוהל מידע תעופתי - עדכון ופרסום	ANS 4.7.125	8.5.4 שימור מוצר
שיפור מתמיד	ANS 4.7.130	8.5.5 פעילויות שלאחר המסירה
נוהל מידע תעופתי - עדכון ופרסום	ANS 4.7.125	8.6 שחרור מוצרים ושירותים
שיפור מתמיד	ANS 4.7.130	8.7 בקרת תפוקות לא מתאימות
נוהל מידע תעופתי - עדכון ופרסום	ANS 4.7.125	


ANS 4.7.101	 רשות התעופה האזרחית Civil Aviation Authority	ANS Handbook
Procedure Name		Revision #3
פרסומי מידע תעופתי - מדריך האיכות		28 FEB 2017

שם הנוהל	בנוהל	ISO 9001:2015
		9 הערכת ביצועים (כותר בלבד)
		9.1 כללי
שיפור מתמיד	ANS 4.7.130	9.1.2 שביעות רצון לקוח
ניתוח נתונים	ANS 4.7.150	9.1.3 ניתוח והערכה
מבדקים פנימיים	ANS 4.7.140	9.2 מבדק פנימי
		9.3 סקר הנהלה
		9.3.1 כללי
אחריות הנהלה	ANS 4.7.105	9.3.2 תשומות הסקר
אחריות הנהלה	ANS 4.7.105	9.3.3 תפוקות הסקר
		10 שיפור (כותר בלבד)
		10.1 כללי
שיפור מתמיד	ANS 4.7.130	10.2 אי התאמה ופעולה מתקנת
אחריות הנהלה	ANS 4.7.105	10.3 שיפור מתמיד
מערכת האיכות	ANS 4.7.105	
שיפור מתמיד	ANS 4.7.130	

1.2. דרישות על פי דין

- 1.2.1. חוק רשות התעופה האזרחית, תשס"ה 2005
- 1.2.2. חוק הטיס, התשע"א 2011- (להלן – **חוק הטיס**).
- 1.2.3. תקנות הטיס (הפעלת כלי טיס וכללי טיסה), התשמ"ב 1981- (להלן - **תקנות ההפעלה**).
- 1.2.4. הנחיות הארגון הבין-לאומי לתעופה אזרחית (להלן – **הארגון**).
- 1.2.5. אמנת התעופה האזרחית הבין-לאומית (ICAO) שנחתמה בשיקגו ביום כ"א בכסלו התש"ה (7 בדצמבר 1944) (להלן – **האמנה**).
- 1.2.6. חוק התכנון והבנייה, התשכ"ה 1965
- 1.2.7. תקנות התכנון והבנייה, בקשה להיתר, תנאי ואגרות, התש"ל 1970
- 1.2.8. תקנות התכנון והבנייה, הסדרת הולכה, חלוקה והספקה של חשמל, התשנ"ח 1998
- 1.2.9. תקנות התכנון והבנייה, מידע הנדרש להיתר, התשנ"ב, 1992

1.3. תחום התעדה והשמטות - היחידה לשירותי מידע תעופתי

ANS 4.7.101	 רשות התעופה האזרחית Civil Aviation Authority	ANS Handbook
Procedure Name		Revision #3
פרסומי מידע תעופתי - מדריך האיכות		28 FEB 2017

1.3.1. תחום התעדה: איסוף, עריכה, פרסום והפצה של מידע תעופתי

1.3.2. השמטות:

- א. סעיף 7.1.5 "משאבים לניטור ומדידה" הושמט כיוון שלא קיימים התקני ניטור ומדידה.
- ב. סעיף 8.3 "תכן ופיתוח" הושמט כיוון שלא קיים תהליך פיתוח מוצרים.
- ג. סעיף 8.5.3 "רכוש השייך ללקוחות או לספקים חיצוניים" הושמט – לא מוגדר רכוש לקוח ביחידה.

1.4. תחום התעדה והשמטות - אגף תשתיות

1.4.1. תחום התעדה: מידע תעופתי – יצירה, איסוף, תיקוף, אישור ועריכה

1.4.2. השמטות:

- א. סעיף 7.1.5 "משאבים לניטור ומדידה" הושמט כיוון שלא קיימים התקני ניטור ומדידה.
- ב. סעיף 8.3 "תכן ופיתוח" הושמט כיוון שלא קיים תהליך פיתוח מוצרים.
- ג. סעיף 8.4 "בקרה על מוצרים ושירותים המסופקים ממקורות חיצוניים" הושמט כיוון שלא מבוצע רכש בנושא של מידע תעופתי באגף.


1.5. תחום התעדה והשמטות - אגף פק"א

1.5.1. תחום התעדה: מידע תעופתי - יצירה וייעוץ

1.5.2. השמטות:


- א. סעיף 7.1.5 "משאבים לניטור ומדידה" הושמט כיוון שלא קיימים התקני ניטור ומדידה.
- ב. סעיף 8.3 "תכן ופיתוח" הושמט כיוון שלא קיים תהליך פיתוח מוצרים.
- ג. סעיף 8.4 "בקרה על מוצרים ושירותים המסופקים ממקורות חיצוניים" הושמט כיוון שלא מבוצע רכש בנושא של מידע תעופתי באגף.

יובהר כי בכל מקרה של סתירה בין האמור במסמך זה לבין מסמכי הארגון כמפורט לעיל, יגברו הוראות מסמכי הארגון.

ANS 4.7.101	 רשות התעופה האזרחית Civil Aviation Authority	ANS Handbook
Procedure Name		Revision #3
פרסומי מידע תעופתי - מדריך האיכות		28 FEB 2017

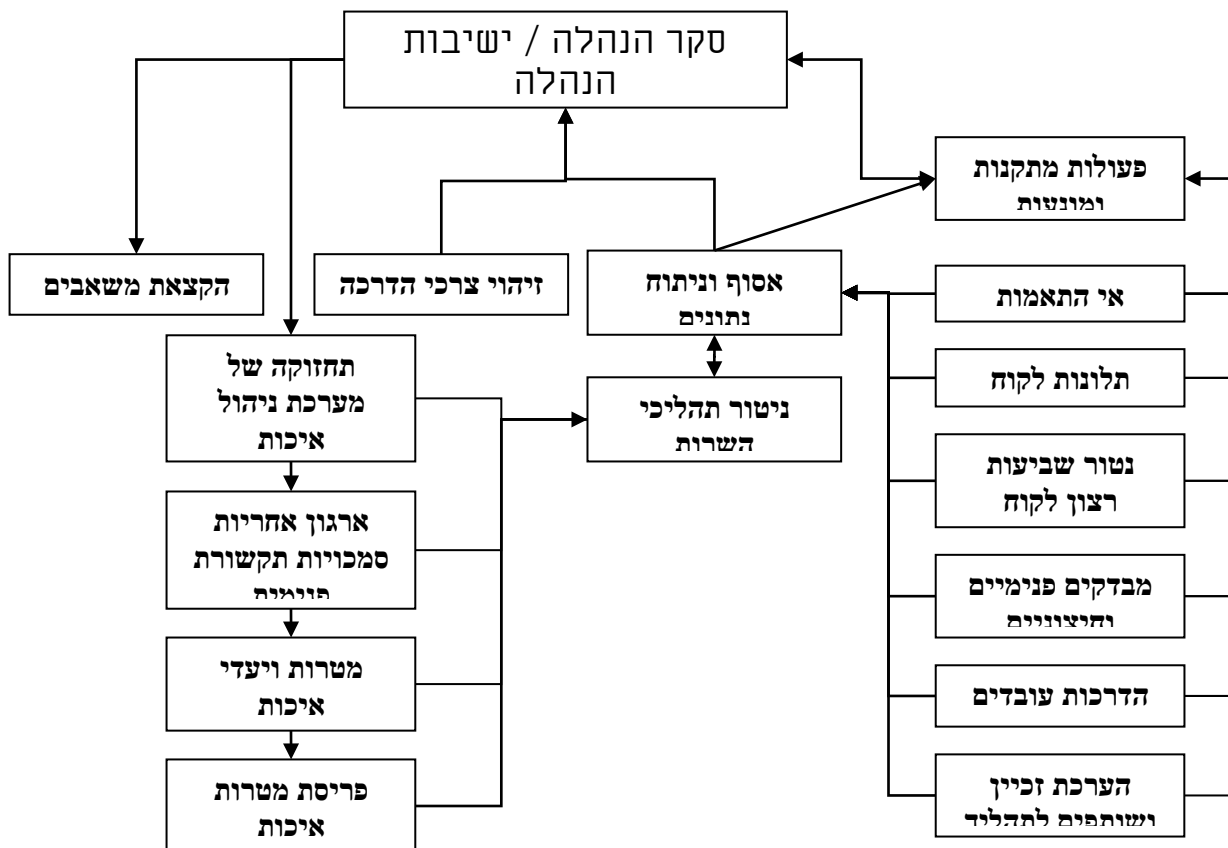
פרק 3 -


תהליכים בתחום פרסומי המידע התעופתי ויחסי הגומלין ביניהם

ANS 4.7.101	 רשות התעופה האזרחית Civil Aviation Authority	ANS Handbook
Procedure Name		Revision #3
פרסומי מידע תעופתי - מדריך האיכות		28 FEB 2017

2. הצגת תהליכי הארגון בתחום שרשרת תהליך פרסומי מידע התעופתי


2.1 יחסי גומלין בתהליכי מערכת ניהול האיכות



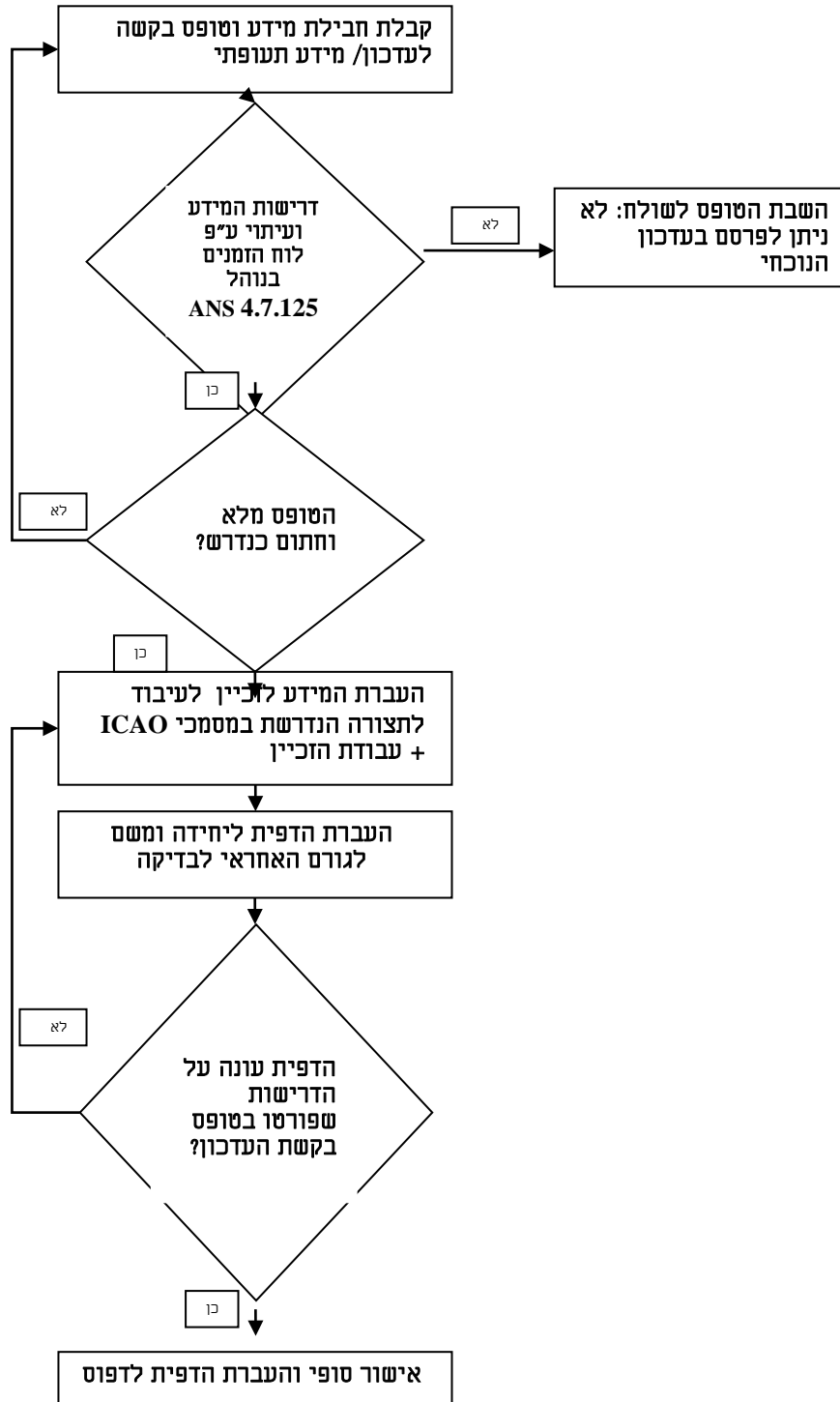
ANS 4.7.101		ANS Handbook
Procedure Name		Revision #3
פרסומי מידע תעופתי - מדריך האיכות		28 FEB 2017

2.2. יחסי גומלין בין תהליכים בשרשרת תהליך פרסומי מידע תעופתי מופיע


בטופס ANSF 4.7.101.1.

ANS 4.7.101	 רשות התעופה האזרחית Civil Aviation Authority	ANS Handbook
Procedure Name		Revision #3
פרסומי מידע תעופתי - מדריך האיכות		28 FEB 2017

2.3. תהליך הליבה – טיפול בבקשה לפרסום מידע תעופתי




פירוט – ראה נוהל מידע תעופתי - עדכון ופרסום ANS 4.7.125

ANS 4.7.101	 <p>רשות התעופה האזרחית Civil Aviation Authority</p>	ANS Handbook
Procedure Name		Revision #3
פרסומי מידע תעופתי - מדריך האיכות		28 FEB 2017

פרק 4 -

מערכת ניהול האיכות –

תמצית דרישות התקן

ANS 4.7.101	 רשות התעופה האזרחית Civil Aviation Authority	ANS Handbook
Procedure Name		Revision #3
פרסומי מידע תעופתי - מדריך האיכות		28 FEB 2017

3. מערכת ניהול האיכות – תמצית דרישות התקן

3.1. ההקשר של הארגון – סעיף 4

3.1.1. פרופיל הארגון, התאמת סעיפי התקן, דרישות על דין, תחומי התעדה והשמטות עבור כלל האגפים המוסמכים לתקן ISO 9001:2015 מתואר במדריך איכות ANS 4.7.101.

3.2. מנהיגות ומחויבות - סעיף 5.1

3.2.1. סמכות ואחריות הנהלת רת"א בנושאי איכות שרשרת תהליך פרסומי מידע תעופתי נובעת מדרישות אמנת התעופה האזרחית הבין-לאומית וממדיניותה להחיל על כל הפעילויות בנושא.

3.2.2. המבנה הארגוני המתאר אחריות ניהולית ותפקידים בתחום שרשרת תהליך פרסום מידע תעופתי ברשות התעופה האזרחית מתואר בנוהל אחריות הנהלה ANS 4.7.105.

3.2.3. תפקיד מנהל האיכות מבוצע על ידי מנהל היחידה לשירותי מידע תעופתי. תפקידו וסמכויותיו מפורטים בנוהל אחריות הנהלה ANS 4.7.105.

3.2.4. הנהלת רת"א מקצה ותקצה את המשאבים המתאימים להקמת מערכת נהלי אבטחת איכות על פי ISO 9001:2015, להטמעתם, ליישום וניהולם השוטף.

3.2.5. המשאבים שיוקצו ליישום והטמעת ISO 9001:2015 בתחום שרשרת תהליך פרסום מידע תעופתי יהיו כמפורט להלן:

א. כ"א ניהולי – מנהל האיכות.

ב. ימי הדרכה לעובדי רת"א כמפורט בנוהל הדרכת עובדים.

ג. שעות עבודה לביצוע הפעילויות הנובעות מיישום נהלי ISO


9001:2015 כגון: ניתוח תלונות לקוח, סקר שביעות רצון וכו'.

3.2.6. אחריות פרטנית לבעלי התפקידים ברשות בתחום שרשרת תהליך פרסום מידע תעופתי מוגדרת בנוהל אחריות הנהלה ANS 4.7.105.

3.2.7. אחריות הנהלה מוגדרת בנוהל אחריות הנהלה ANS 4.7.105.

3.2.8. באחריות ההנהלה לשמור על שביעות רצון לקוחות ולנטר את שביעות רצון הלקוח. ראה פירוט בנוהל שיפור מתמיד ANS 4.7.130.

3.3. מדיניות האיכות – סעיף 5.2, מודעות – סעיף 7.3

ANS 4.7.101		ANS Handbook
Procedure Name		Revision #3
פרסומי מידע תעופתי - מדריך האיכות		28 FEB 2017

3.3.1. מדיניות האיכות של רת"א בתחום שרשרת תהליך פרסום מידע תעופתי נגזרת מדרישות אמנת התעופה האזרחית הבין-לאומית, מחוק הטיס, מדרישות התקן הבינלאומי ISO 9001:2015 ומגישות מודרניות של ניהול איכות.

3.3.2. מדיניות האיכות של רת"א מחייבת ביצוע העבודה בהתאמה לדרישות ICAO, בצד שאיפה לשיפור מתמיד בכל התהליכים הקשורים לשירות ולמוצר.

3.3.3. רשות התעופה האזרחית ועובדיה רואים עצמם מחוייבים לשביעות רצון גבוהה של לקוחותיה ולעמידה בדרישות האמנה וחוקים ישימים.

3.3.4. הנהלת רת"א פועלת בהתמדה לכך שמדיניות האיכות תובן, תיושם ותשמר בכל דרגי רת"א, אצל ספקי המידע, הזכיינים וקבלני המשנה וזאת ע"י פיתוח מיומנות, הדרכה והסברה.

3.3.5. מדיניות האיכות של רת"א בתחום שרשרת תהליך פרסום מידע תעופתי תבחן פעם בשנה במסגרת סקר הנהלה ותותאם בהתאם לחזון ואסטרטגיית רת"א ויעדיה.

3.4 פעילות המתייחסות לסיכונים והזדמנויות – סעיף 6.1

3.4.1. תהליך ניהול סיכונים מתבצע בהתאם כלי גנרי לביצוע הערכת סיכונים המופיע בנוהל מספר GEN 4.0.007.

3.4.2. תהליך תכנון וניהול סיכונים והזדמנויות מתואר בנוהל שיפור מתמיד שיפור מתמיד ANS 4.7.130.


3.5 אנשים - סעיף 7.1.2 וכשירות - סעיף 7.2

3.5.1. אחריות וסמכות נדרשים לכל תפקיד מוגדרים בנוהל אחריות הנהלה ANS 4.7.105.

3.5.2. תהליך קליטת עובדים, הדרכתם ורענונם יתבצע בהתאם לנוהל הדרכה והסמכת עובדים, של אגף מנהל ומשאבי אנוש ברת"א וכן על פי נוהל הדרכה והסמכת עובדים ANS 4.7.145.

3.6 תשתית - סעיף 7.1.3 וסביבה לתפעול תהליכים - סעיף 7.1.4

3.6.1. לכל עובד תוגדר סביבת העבודה ותשתיות בהתאם לתפקידו שתכלול: הוראות עבודה, מרחב פעילות, הקצאת כלי עבודה ומחשוב ותאורה מתאימה.

ANS 4.7.101	 <small>רשות התעופה האזרחית Civil Aviation Authority</small>	ANS Handbook
Procedure Name		Revision #3
פרסומי מידע תעופתי - מדריך האיכות		28 FEB 2017

3.6.2. תשתיות וסביבה לתפעול תהליכים מתוארים בנוהל אחריות הנהלה ANS
4.7.105

3.7. תקשורת - סעיף 7.4


3.7.1. סעיף זה בא להגדיר ולפרט את סוגי ותדירות הדיווחים וזרימת המידע בין עובדי רת"א בתהליך שרשרת פרסום מידע תעופתי.

3.7.2. ניצול מקסימלי של כל ערוצי התקשורת הקיימים לקיום מערכת האיכות, להפצת מסמכים, הוראות, נהלים, העברת מידע ועדכונים מקצועיים, שיפורים, הפקת לקחים, עדכונים לרוחב רת"א מתבצע באמצעות:

- א. טלפונים
- ב. שיחות/ ישיבות/ סקרי הנהלה.
- ג. לוחות מודעות
- ד. מבדקי איכות פנימיים.
- ה. נהלי איכות.
- ו. הדרכות.

3.7.3. להלן טבלת סוגי המידע והאמצעים להפצתו:

תדירות	דיווח לידיעה	אחריות לטיפול	אחריות למידע	אמצעי להעברה	סוג המידע
פרסומי מידע תעופתי המשמשים להפצת מידע במסגרת שירות המידע התעופתי של ישראל:					
שוטף		היחידה	היחידה	עותק קשיח/אינטרנט	AIP – פנים- ארצי ובינלאומי
לפחות פעמיים בשנה		היחידה	היחידה	עותק קשיח/אינטרנט	Amendment AIP – פנים- ארצי ובינלאומי
לפי דרישה		היחידה	היחידה	עותק קשיח/אינטרנט	Supplement AIP – פנים- ארצי ובינלאומי
לפי דרישה		רש"ת	רש"ת/רת"א	אינטרנט	NOTAM
לפי דרישה		היחידה	היחידה	עותק קשיח/אינטרנט	AIC
לפי דרישה		רש"ת	רש"ת	אינטרנט	PIB
אחת לחודש		רש"ת	רש"ת	אינטרנט	Checklist and list of valid NOTAM
מידע כללי					
שוטף	רא"ג מטה	מנהל איכות/גורם אחראי	מנהל איכות	E- MAIL	תלונות לקוחות
אחת לחצי שנה	רא"ג מטה	מנהל איכות	מנהל איכות	ניטור שביעות רצון לקוחות	שביעות רצון לקוחות
שוטף	רא"ג מטה	מנהל איכות	מנהל איכות	E- MAIL ותיוק ב-G	אי התאמות
אחת לשנה	גורמים אחראיים	מנהל איכות	מנהל איכות	סקר הנהלה	פעולות מתקנות
שוטף	לפי הצורך	מנהל איכות	מנהל איכות	MAIL -E או	

ANS 4.7.101	 <small>רשות התעופה האזרחית Civil Aviation Authority</small>	ANS Handbook
Procedure Name		Revision #3
פרסומי מידע תעופתי - מדריך האיכות		28 FEB 2017

				נוהל כתוב	
איכות	מדיניות האיכות	מנהל איכות	מנהל איכות	מנהל איכות	לפי הצורך
					עדכון במידת הצורך אחת לחצי

3.8. הכנה ועדכון - סעיף 7.5.2

3.8.1. מערכת הנהלים בתחום שרשרת תהליך פרסום מידע תעופתי מביאה לידי העובדים את מדיניות רת"א בנושא וקובעת תהליכים ארגוניים, סמכויות ותחומי אחריות בנושאים המחייבים אחידות.

3.8.2. למערכת הנהלים והוראות העבודה מספר יעדים מרכזיים:

- א. מתן ביטוי כתוב למדיניות שהכתיבה רת"א ותרגומה לתהליכים הקיימים בה.
- ב. להוות מקור אחיד של הנחיות ומידע על שגרת הפעילות בתחום שרשרת תהליך פרסום מידע תעופתי.
- ג. לסייע בקליטה והדרכת עובדים חדשים וברענון שגרת התפעול של עובדים קיימים.

3.8.3. השיטת לכתובת הנהלים, עדכונם, הפצתם, שמירה, אחסון ובקרת התיעוד מופיעה בנוהל בקרת תיעוד ומידע ANS 4.7.115.


3.9. בקרת מידע מתועד - סעיף 7.5.3

3.9.1. הרשומות המוגדרות לשרשרת תהליך פרסומי ידע תעופתי מסייעות לעובדי רת"א בביצוע, בניהול ובבקרה של הפעילות השוטפת והפעילות בתחום האיכות.

3.9.2. הגדרת השיטה לטיפול ומעקב אחר רשומות רת"א, אופן זיהויין, אחסון הגנתן, אחזורן וזמן השמירה המחוייב לכל אחת מהרשומות מופיעה בנוהל בקרת רשומות האיכות ANS 4.7.135.

3.10. תכנון מימוש המוצר - סעיף 8.1

- 3.10.1. סעיף זה בא לפרט את תהליכי התכנון של פרסום מידע תעופתי ברת"א.
- 3.10.2. תכנון נכון של פרסום המידע, בא להבטיח התאמה מקסימלית לדרישות האמנה, החוק והתקנות הישימות, ושמירת בטיחות הטיסה.
- 3.10.3. בתכנון תהליך יושם דגש ותינתן התייחסות לאלמנטים הבאים:
 - א. דרישות האמנה והחוקים הישימים.

ANS 4.7.101		ANS Handbook
Procedure Name		Revision #3
פרסומי מידע תעופתי - מדריך האיכות		28 FEB 2017

ב. הגדרת משאבים נדרשים.

ג. הגדרת תיעוד נדרש.

3.10.4. הטמעת התהליכים בפעילות הארגון בתחום פרסום מידע תעופתי -

א. בשלב ההטמעה של נהלי האיכות, באחריות מנהל האיכות ליישם את הנהלת רת"א בעניין הקצאת המשאבים המתאימים ליישום התהליך, ביצוע הדרכות / הכשרות של כ"א וקיום התשתית וסביבת העבודה המתאימה.

ב. באחריות מנהל האיכות לבצע בדיקת אפקטיביות של תהליך העבודה ולהמליץ בהתאם לתוצאות הבדיקה על שינוי או אישור התהליך.

3.10.5. פירוט בקרת תהליך ראה נוהל מידע תעופתי - עדכון ופרסום ANS

4.7.125.

3.11. דרישות למוצרים ושירותים בתחום שרשרת פרסום מידע תעופתי -

סעיף 8.2

3.11.1. פרק זה כולל את כל נקודות הממשק עם הלקוח ותהליכי העבודה שנוקטת רת"א בכדי לעמוד בציפיות הלקוח, כפי שבאות לידי ביטוי בדרישות האמנה.

3.11.2. עובדי רת"א פועלים על פי דרישות הארגון ומתחייבים למלא אחר הדרישות אלו.

3.11.3. בנוהל מידע תעופתי - עדכון ופרסום ANS 4.7.125 הוגדרה שיטה שתוודא כי דרישות הארגון הובנו וכי היחידה יכולה לספק דרישות אלו, וכן השיטה לפרסום מידע תעופתי.

3.11.4. בנוהל שיפור מתמיד ANS 4.7.130 הוגדרו הפעולות שיתבצעו לניטור שביעות רצון הלקוח, ואלו שינקטו במקרה של תלונת לקוח.

3.12. בקרה על תהליכים, מוצרים, שירותים המסופקים ממקורות חיצוניים -


סעיף 8.4

3.12.1. ראה נוהל רכש והתקשרויות ANS 4.7.120.

3.13. ייצור ומתן שירות - סעיף 8.5

3.13.1. תהליכי פרסום המידע התעופתי מפורטים בנוהל מידע תעופתי - עדכון

ופרסום ANS 4.7.125.

ANS 4.7.101		ANS Handbook
Procedure Name		Revision #3
פרסומי מידע תעופתי - מדריך האיכות		28 FEB 2017

3.14. בקרת תפוקות לא מתאימות – סעיף 8.7

3.14.1. רת"א דוגלת במתן שרות אמין ברמה גבוהה. היחידה פועלת לצמצום אי ההתאמות של מידע תעופתי, כדי לגרום לשביעות רצונו המלאה של הלקוח.

3.14.2. אי ההתאמות מתבססות על:

א. זיהוי פערים בין תהליכי עבודה מתועדים לאלו המבוצעים בפועל.

ב. בחינת עמידה במדדים שהוגדרו.

ג. בעקבות דרישות הארגון או חוק / תקנה.

ד. פעולה מתקנת.

ה. לפי צרכי הלקוחות כפי שמתבטאים בפניות ותלונות, במשוב

ובניתוח פעילות קיימת.

ו. כתוצאה מתהליכי השיפור.

3.14.3. הגדרת שיטה לטיפול באי ההתאמות מפורטת בנוהל שיפור מתמיד ANS

4.7.130

3.15. שביעות רצון לקוח- סעיף 9.1.2

3.15.1. השיטה לניטור שביעות רצון לקוחות – ראה נוהל שיפור מתמיד ANS

4.7.130

3.16. ניתוח והערכה – סעיף 9.1.3

3.16.1. איסוף וניתוח נתוני איכות הינם התשתית לתהליך השיפור המתמיד באיכות שרשרת תהליך פרסום המידע התעופתי.

3.16.2. כל גורם בתחומו ינהל מעקב אחר עמידה במדדי האיכות וידווח על עמידה במדדים אלו במסגרת סקר הנהלה.


3.16.3. הגדרת השיטה לבחינת איכות פרסום המידע התעופתי מפורטת בנוהל ניתוח נתונים ANS 4.7.150.

3.16.4. מדדי האיכות מפורטים בטופס טבלת מדדים ANSF 4.7.150.1

3.17. מבדק פנימי- סעיף 9.2

3.17.1. על מנת לבדוק יישום יעיל של מערכת האיכות, רת"א תבצע מבדקי איכות פנימיים אחת לשנה.

3.17.2. שיטת ביצוע מבדק פנימי, אחריות, תדירות, ניתוח תוצאות, מפורטים בנוהל מבדקי איכות פנימיים ANS 4.7.140.

ANS 4.7.101		ANS Handbook
Procedure Name		Revision #3
פרסומי מידע תעופתי - מדריך האיכות		28 FEB 2017

3.18. סקר הנהלה - סעיף 9.3

- 3.18.1. סקר הנהלה בתחום שרשרת תהליך פרסום מידע תעופתי, יתקיים פעם בשנה לפחות .
- 3.18.2. הישיבות יתבססו על סדר יום וחומר רקע שיכינו המשתתפים בסקר .
- 3.18.3. במסגרת ישיבת סקר הנהלה תבחן התאמתה של מערכת האיכות ויעילותה .
- 3.18.4. פירוט ראה נוהל אחריות הנהלה ANS 4.7.105 .


3.19. אי התאמה ופעולה מתקנת - סעיף 10.2

- 3.19.1. רת"א דוגלת בשיפור מתמיד בשרשרת תהליך פרסומי מידע תעופתי, בהסתמך על תהליך למידה, הפקת לקחים והסקת מסקנות שיוטמעו בכל דרגי רת"א .
- 3.19.2. תהליך זה מבוסס על איתור, בדיקה, טיפול ותיעוד של ליקויים וסיבות פוטנציאליות לאי התאמות, וטיפול בליקויים תהליכים ברמת פעילות מתקנת .
- 3.19.3. הגדרת תהליך לאיתור אי התאמות, השיטה לביצוע פעולות מתקנות בעקבות אי התאמות והגדרת מערך התיעוד והמעקב עבור פעולות מתקנות מופיעים בנוהל שיפור מתמיד ANS 4.7.130 .

3.20. שיפור מתמיד – סעיף 10.3

- 3.20.1. האגפים המוסמכים יפעלו לשיפור מתמיד של איכות ורמת פרסום המידע התעופתי .
- 3.20.2. כלי הבקרה לזיהוי הנושאים לשיפור הינם :
- א. סקר שביעות רצון לקוחות .
 - ב. מבדקי איכות פנימיים/חיצוניים .
 - ג. עמידה במדדי האיכות שהוגדרו .
 - ד. בנוסף, באחריות כל עובד ברשות לאתר תהליכים/אירועים שניתן לבצע בהם שיפור .
- 3.20.3. פירוט בנוהל מערכת האיכות ANS 4.7.110 .

מעקב אחר שינויים

ANS 4.7.101	 רשות התעופה האזרחית Civil Aviation Authority	ANS Handbook
Procedure Name		Revision #3
פרסומי מידע תעופתי - מדריך האיכות		28 FEB 2017

<u>מהות העדכון</u>	<u>גרסה</u>
עדכון כלל הנוהל והתאמתו לכלל הארגון ולתקן ISO 9001:2015	3
עדכון השמטות, סעיף 2.2 - הוספת תת סעיף 2.2.2	2