

**T.C**  
**ULAŞTIRMA DENİZCİLİK VE HABERLEŞME BAKANLIĞI**  
**SİVİL HAVACILIK GENEL MÜDÜRLÜĞÜ**

**HAVACILIK TALİMATI**

**CNS HİZMETLERİNDE KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ VE STANDARDİZASYONU**  
**(SHT-CNS)**

**BİRİNCİ BÖLÜM**

**Amaç, Kapsam, Hukuki Dayanak, Tanımlar**

**Amaç**

**MADDE 1** -(1) Bu talimatın amacı, CNS hizmetlerine yönelik faaliyetlerde bir standardizasyon sağlamak ve Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlayıcılarının CNS hizmetlerine yönelik yönetim, tesisler, teçhizat, el kitapları, kayıtlar, personel durumunu değerlendirmek amacıyla kalite yönetim sisteminin standart şekilde uygulanmasına ilişkin usul ve esasları belirlemektir.

**Kapsam**

**MADDE 2** -(1) Bu Talimat Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü ile tüm sivil Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlayıcılarının CNS hizmetlerini kapsar.

(2) Bu Talimat Türk Silahlı Kuvvetleri sorumluluğunda yürütülen Hava Seyrüsefer hizmetlerini kapsamamaktadır.

**Hukuki Dayanak**

**MADDE 3** -(1) Bu Talimat, 2920 sayılı Türk Sivil Havacılık Kanununun 27'nci, 28'inci 41 inci ve 46 ncı Maddeleri ile 5431 sayılı Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü Teşkilat ve Görevleri hakkında Kanunun 4 üncü(b, m, r ve t) ve 10 uncu(b) maddelerine dayanılarak,

(2) Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlayıcıları için ortak gereklilikleri kapsayan 17/10/2011 tarihli ve 1035/2011 sayılı Avrupa Komisyonu tüzüğüne paralel olarak hazırlanmıştır.

**Tanımlar**

**MADDE 4** -(1) Bu talimatta geçen,

- a) AIP: Havacılık bilgi yayını,
  - b) CNS: Haberleşme, seyrüsefer ve gözetimi,
  - c) Eğitim: Belirli bir program çerçevesinde ferdi çalışma şeklinde yapılan faaliyeti,
  - ç) Genel Müdür: Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlayıcının en üst düzeydeki sorumlu yöneticisini,
  - d) Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlayıcı Kuruluş: Hizmet verdikleri havaalanı veya ünite ile sınırlı olmak üzere, Ulaştırma Bakanlığınca CNS/ATM hizmeti sağlama yetkisi verilmiş kurum ve kuruluşları,
  - e) ICAO: Uluslararası Sivil Havacılık Teşkilatı'nı,
  - f) Kalite Politikası: Hava Seyrüsefer Hizmet sağlayıcının üst yönetiminin kalite ile ilgili genel misyon ve hedefinin resmi ifadesini,
  - g) Kalite Yönetim Temsilcisi: Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlayıcının kalite sisteminin işleyişinden sorumlu kişiyi,
  - ğ) KYS: Kalite Yönetim Sistemini,
  - h) SHGM: Sivil Havacılık Genel Müdürlüğünü,
- ifade eder.

## **İKİNCİ BÖLÜM**

### **GENEL HUSUSLAR**

#### **Kalite Yönetim Sistemi Organizasyonu**

**MADDE 5** - (1) Kalite yönetim sistemi organizasyonunda yer alacak sorumlu kalite yönetim sistemi personeli tanımları müteakip bentlerde açıklanmıştır. Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlayıcı bu personeli istihdam etmek, görevlendirmek ve muhafaza etmekle sorumludur. Sorumlu kalite yönetim sistemi personeli, idari olarak Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlayıcıya bağlı olmakla beraber yapacakları uygulamalardan SHGM'ne karşı da sorumludurlar.

(2) SHGM kalite yönetim sistemi organizasyonunda görev alan ve aşağıda tanımlanan personelin uygulamalarında usulsüzlük ya da uçuş emniyetini etkileyen kusur tespit ettiğinde söz konusu personelin değişikliğini isteyebilir. Bununla beraber bu personelin Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlayıcı tarafından değiştirilmesi, gerekçesi SHGM'ne bildirilmek suretiyle yapılacaktır. Bu bent hükümleri Genel Müdür için aranmaz.

(3) Genel Müdür: SHGM tarafından tanımlanan standartlar ve Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlayıcı tarafından getirilen ek standartlara uygun olarak CNS hizmetlerini güvence altına almaktan sorumlu en üst düzeyde idareci olarak kabul edilen yetkilidir.

(4) Kalite Yönetim Temsilcisi: Kalite sisteminin yönetiminden, faaliyetlerin gözetiminden ve düzeltici faaliyetlerin Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlayıcı içinde yürütülmesinden, Genel Müdüre doğrudan bağlı SHGM tarafından onaylı yetkilidir.

(5) SHGM denetlemelerinde hazırlanan raporlara göre kalite yönetim sistemi iki (2) yıl üst üste beklenen faydayı sağlayamayan Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlayıcının sorumlu ya da görevlendirilen kalite personelinin değiştirilmesi SHGM tarafından talep edilebilir.

#### **Kalite Politikası ve Kalite Yönetimi**

**Madde 6** - (1) Kalite Politikası, Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlayıcı tarafından saptanır, Genel Müdür tarafından onaylanır ve SHGM'nin resmi ve yazılı onayı alınmak suretiyle yürürlüğe konulur. Böylelikle kalite politikasının uygulamasında ulaşılmak istenen hedefin yerine getirileceği, Genel Müdür tarafından SHGM'ne taahhüt edilmiş olacaktır.

(2) Kalite Politikası, yürürlükteki Türk Sivil Havacılık Mevzuatı, ICAO Annex 10 ile Eurocontrol ESARR 2, 3, 4, 5, 6 ve Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlayıcı tarafından belirlenen tüm ek standartlara ulaşılmasını ve sürekli uyumunu sağlamayı hedeflemelidir.

#### **Kalite Yönetim Sisteminin Amacı**

**MADDE 7** - (1) CNS hizmetlerinin ulusal ve uluslar arası standartları karşılmasına ve getirilen standartlara uyumun Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlayıcı tarafından izlenebilmesine olanak verir.

#### **Kalite Yönetim Temsilcisi**

**MADDE 8** - (1) Kalite Yönetim Temsilcisi, Kalite Yönetim Sisteminin uygun bir şekilde oluşturulması, uygulanması ve sürdürülmesinden sorumludur.

(2) Kalite Yönetim Temsilcisi, kalite yönetim sistemi dâhilinde Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlayıcının CNS hizmetlerine yönelik tüm faaliyetlerinin ulusal ve uluslar arası sivil havacılık mevzuatı çerçevesinde yürütülmesi ile CNS prosedürlerinin uyumunun ve uygulamasının "Kalite El Kitabı" ile sağlanması, bütün bu hususların denetimi, düzeltici faaliyetlerin istenmesi ile üçer aylık faaliyet raporlarının düzenlenmesinden sorumlu, SHGM tarafından istenen standartların ve Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlayıcı tarafından belirlenen ek kuralların, ilgili birim yöneticilerinin gözetimi altında yürütüldüğünü sürekli olarak izleyen, SHGM tarafından kabul edilmiş yetkilidir.

(3) Kalite Yönetim Temsilcisi birden fazla kuruluştaki aynı görevi üstlenemez.

(4) Kalite Yönetim Temsilcisinin SHGM tarafından onaylanabilmesi için:

a) Organizasyon şemasında Genel Müdüre doğrudan bağlı olması,

b) 2920 sayılı Türk Sivil Havacılık Kanununun 18'inci Maddesinin 2 nci fıkrasında sayılan suçlardan dolayı mahkum edilmemiş olduğunu belgelemesi,

c) Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlayıcının ilgili tüm kısımlarına ve gerektiği durumlarda tüm alt yüklenici organizasyonlarına erişebilme yetkisine sahip olduğu Genel Müdür tarafından onaylı olarak belgelenmesi gerekmektedir.

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### Kalite Sistemi

#### Giriş

**MADDE 9** - (1) Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlayıcının CNS hizmetlerine yönelik kalite yönetim sistemi, CNS hizmet faaliyetleri kuralları, standartları ile prosedürlerinin ulusal ve uluslar arası yeterliliğini ve uyumunu sağlamalıdır.

(2) Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlayıcı tarafından, kalite sisteminin tüm CNS faaliyetlerine uygulanabilirliğinin temel yapısı açıkça belirtilmelidir.

(3) Kalite yönetim sistemi, sağlanan CNS hizmetlerinin başarısının sürekliliğini garanti altına almak üzere bir izleme sistemi kurmalıdır.

#### Faaliyet Alanı

**MADDE 10** - (1) Uygulamaya alınacak Kalite Sistemi;

a) ICAO ve Eurocontrol gerekliliklerinin Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlayıcı tarafından karşılanması, yürürlükte olan yönetmelik, talimat ve genelge gibi tüm mevzuatları,

b) Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlayıcının dahili standart ve prosedürleri,

c) Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlayıcının Kalite Politikası,

ç) Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlayıcının organizasyon yapısı,

d) El kitaplarını, raporları ve kayıtları da içeren dokümantasyon yapısı,

e) Kalite Prosedürleri,

f) Gerekli finansal kaynaklar, materyal ve insan kaynakları,

g) Eğitim gerekleri, konularını karşılar nitelikte olacaktır.

(2) Kalite Sistemi, düzeltici faaliyetlerin hem tanımlanması hem de vaktinde gerekli yere yöneltilmesinin sağlanması amacıyla Genel Müdüre yönelik bir geri besleme süreci içermelidir. Ayrıca, geri besleme süreci, her durumda uygunsuzlukları, yetersizlikleri ve yanlışları düzeltilmesi istenen sorumlu kişileri açıkça belirtmeli ve uygun zaman diliminde tamamlanamayan düzeltici faaliyetlerin bir prosedüre göre takip edildiğini açıkça ortaya koymalıdır.

#### Dokümantasyon

**MADDE 11** - (1) Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlayıcının CNS faaliyetleri kapsamındaki prosedürlerinin ilgili bölümlerini içererek şekilde bir kalite el kitabı hazırlanmalıdır.

(2) SHGM tarafından Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlayıcının CNS hizmetlerine yönelik kalite yönetim sisteminin kabulünde öncelikli olarak kalite el kitabı incelenecek ve onaylanacaktır.

(3) İlgili dokümantasyon;

a) Kalite Politikası,

b) Terminoloji,

c) Açıkça belirtilen operasyonel standartlar,

ç) Organizasyonun bir tanımı,

d) Görev ve sorumlulukların dağılımı,

e) Düzenleyici uyumun sağlanması için operasyonel prosedürler,

f) Kazaların Önlenmesi ve Havacılık Emniyeti Programı; (Bu konu, el kitabı olarak SHGM tarafından ayrıca onaylandığı takdirde dokümantasyon kapsamında aranmaz)

g) Merkezi denetim sistemi;

1) yıllık denetleme planı takvimi,

2) Denetim prosedürleri,

3) Raporlama prosedürleri,

4) Takip ve düzeltici faaliyet prosedürleri,

5) Kayıt sistemi.

h) Eğitim programı,

i) Doküman kontrolü,

konularını kapsayacaktır.

## **DÖRDÜNCÜ BÖLÜM**

### **Kalite Yönetim Sistemi**

#### **Giriş**

**MADDE 12** - (1) Kalite Yönetim Sistemi CNS hizmetleri ve bakımının yürürlükteki kural, standart ve ilgili prosedürlere göre yürütülme güvencesinin sağlanması için uygulanan tüm planlı ve sistematik faaliyetleri kapsamalıdır.

(2) Kalite Yönetim Sistemi kurulurken bu Talimat'ın 13 üncü maddesinden 20 nci maddesine kadar olan maddeler esas alınır.

#### **Kalite Denetimi**

**MADDE 13** - (1) Kalite Denetiminin asıl amacı, saptanan operasyonel ve teknik prosedürler ile kuralların, sürecin tüm aşamalarında istenen standarda ulaşım sağlanmadığının doğrulanması için belirli bir olayı, faaliyeti dokümanı ve diğer ilgili verileri incelemektir.

#### **Denetim**

**MADDE 14** - (1) Denetim, yayınlanmış CNS prosedürlerinde belirtilen yöntemlerle hava seyrüsefer CNS hizmetlerinin gerçekleştirildiği yöntemin sistematik ve bağımsız olarak karşılaştırılmasıdır.

(2) Kalite Denetimleri yılda en az bir defa icra edilir ve hazırlanan raporlar ile alınan düzeltici tedbirler SHGM denetçilerine sağlanır. Herhangi bir birim için 12 aydan uzun bir zaman aralığı belirlenemez.

(3) Kalite denetimlerinin içeriği SHGM ile koordine edilir. Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlayıcı tarafından CNS hizmetleri kapsamında hazırlanacak kontrol listelerinin SHGM tarafından yürütülen denetimler ile mümkün olduğunca uyumlu olması sağlanır.

#### **Denetçiler**

**MADDE 15** - (1) Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlayıcı, kullanacağı denetim ekibinin yapısına operasyonun karmaşıklığına göre karar verir. Denetim ekibi, ilgili denetim sahalarının tecrübesine, yeterli mesleki eğitime ve yetkili bir kuruluştan alınmış denetçi eğitimi belgesine sahip olmalıdır.

(2) Kalite Yönetim Temsilcisinin denetçi olması halinde de aynı şartlar aranır. Kalite denetçilerinin, yapılacak denetim konuları ve birimleri dikkate alınarak yeter sayıda olduklarını gösteren adam/saat hesabı yapılmalıdır.

(3) Denetçiler Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlayıcının en üst yöneticisi tarafından onaylanmalı, sorumlulukları ilgili belgelerde ya da prosedürde açık bir şekilde tanımlanmalı ve denetçi listesi SHGM'ne bildirilmelidir. Onaysız personel denetçi olarak görevlendirilemez.

(4) Denetçi personelin yeterliliklerini gösteren eğitim ve tecrübelerine ait kayıtlar, güncel olarak Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından tutulur. İlgili belgeler 3 (üç) yıl süre ile saklanır. Denetçinin kuruluştan ayrılması halinde, talebi doğrultusunda kayıtlarının ve belgelerinin bir örneği denetçiye verilir.

#### **Denetçilerin Bağımsızlığı**

**MADDE 16** - (1) Denetçiler, SHGM'nün özel izni olmaksızın kendi sorumluluk alanları dâhilindeki birimlerde denetim görevi ile görevlendirilemezler.

(2) Bir Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlayıcı, kalite departmanına ait tam gün personel hizmetine ek olarak belirli alanların veya faaliyetlerin gözetiminin kısmi zamanlı denetçiler kullanarak yapılmasını sağlayabilir.

(3) Yapısı ve büyüklüğü tam gün denetçilerin ayarlanmasına müsait olmayan bir Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlayıcı, denetim faaliyetini kendi organizasyonundan ya da SHGM'nün kabul edebileceği dış bir kaynaktan sağladığı kısmi zamanlı personeli kullanarak gerçekleştirebilir.

(4) Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlayıcı, seçilen denetim ekibi üyelerinin denetlenecek faaliyetlerden sorumlu kişilerden seçilmemesi için uygun prosedürler geliştirmelidir.

(5) Dışarıdan denetçiler kullanılması durumunda bu kişilerin Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlayıcı tarafından gerçekleştirilen CNS hizmetlerinde gerekli eğitimleri almış olduklarını gösteren geçerli lisans, sertifika ve/veya diplomaya sahip olmaları gerekir.

#### **Denetim Faaliyet Alanı**

**MADDE 17** - (1) Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlayıcıdan, CNS faaliyetlerine yönelik hazırlanan prosedürlere uygunluğun gözetilmesi istenir.

(2) Bunun yapılabilmesi için; aşağıdaki konularda denetim faaliyetleri düzenlenir:

- a) Organizasyon,
- b) CNS Teçhizatı ve Alıştırmaları,
- c) Aletler ve Emniyet Teçhizatı,
- ç) El Kitapları, Loglar, Defterler ve Kayıtlar,
- d) Görev Süre Limitleri, Dinlenme Gereksinimleri ve Programlama,
- e) Adam-saat planlaması
- f) CNS Cihazlarının Bakımı,
- g) AIP Kullanımı,
- ğ) Eksiklerin giderilmesi süreci,
- h) CNS birimleri ve teçhizatlarının güvenliği,
- ı) Eğitim

konularında denetim faaliyetleri düzenlenir.

#### **Denetim Planlaması**

**MADDE 18** - (1) Kalite Yönetim Sistemi, iyi planlanmış bir denetim programı ile hizmet sağlayıcının ilgili tüm CNS birimlerinin periyodik olarak gözden geçirilmesini sağlamalıdır.

(2) Program esnek olmalı, eğilim ve sapmalar belirlendiği zaman plansız denetimlerin yapılabilmesine izin vermelidir.

(3) Takip denetimleri gerekli zamanlarda düzeltici faaliyetlerin uygulandığını ve etkili olduğunu doğrulamalıdır.

(4) Planlanıp yapılamayan denetimler için 3 ayı geçmeyecek uygun zaman belirlenir ve Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlayıcı Genel Müdürü onayı alınarak yürürlüğe konulur. Bu konuda SHGM yazı ile bilgilendirilir.

(5) Bir Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlayıcı yıllık belirlenen bir denetim programı saptar ve SHGM'ne bildirir. Denetim programının periyodunun 12 ayda bir yenilenmesinde denetimi gerçekleştirilen birimlerin durum değerlendirilmesi yapılır ve buna göre kritik sahalara öncelik verilmesi sağlanır.

(6) Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlayıcı kendi takdiriyle CNS hizmetlerine yönelik denetimleri sıklaştırabilir, ancak SHGM'nün onayını almadan denetim periyotları uzatılamaz.

#### **Gözetim ve Düzeltici Faaliyet**

**MADDE 19** - (1) Kalite Sisteminde gözetimin amacı, kalite sisteminin etkinliğini araştırmak ve sorgulamaktır. Bunun yanında, tanımlanan politika, CNS hizmetleri, personel eğitimi ve bakım standartlarıyla sistemin devamlı olarak uyum içinde çalışmasını sağlamaktır.

(2) Gözetim faaliyeti, kalite incelemelerine, denetimlerine, düzeltici faaliyete ve takip denetimine dayanır. Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlayıcı, kuralların sürekli olarak uygulandığını gözetim altında tutacak bir kalite prosedürü meydana getirmeli ve yayınlamalıdır.

(3) Gözetim faaliyetlerinin bir sonucu olarak tespit edilen uygunsuzluklar, düzenleyici faaliyeti üstlenen yöneticiye ve Genel Müdüre iletilmelidir. Böyle uygunsuzluklar ıleri araştırmaların yapılması, uygun düzenleyici faaliyetlerin saptanması ve uygunsuzlukların nedenlerinin belirlenmesi için kaydedilmelidir.

(4) Kalite Yönetim Sistemi, bulgular dikkate alınarak düzeltici faaliyetlerin sağlanması için prosedürler içermelidir. Kalite prosedürleri bu tip faaliyetlerin etkinliğinin doğrulandığını ve tamamlandığını göstermelidir. Düzeltici faaliyetin uygulanması için organizasyonel sorumluluk bulgunun saptandığı bölüme aittir. Bulgu giderilme tarihinin belirlenmesi ve zamanında giderilmesinin takibi gerekir.

(5) Genel Müdür;

a) Düzeltici işlemin yerine getirilmesi için kaynak sağlamaktan,

b) Düzeltici işlemin; SHGM'nün standartlarına ve Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlayıcı tarafından belirlenen ek kurallara yeniden uyumu sağladığından, Kalite Yönetim Temsilcisi aracılığı ile emin olmaktan sorumludur.

(6) Kalite inceleme ve denetiminden sonra Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlayıcı aşağıda belirtilenleri saptamalıdır:

a) Bulguların ciddiyeti ve acil düzeltici faaliyet için ihtiyaç olup olmadığı,

b) Bulgunun kaynağı;

c) Uygunsuzluğun tekrar ortaya çıkmaması için gereken düzeltici faaliyetlerin neler olduğu,

ç) Bir düzeltici faaliyet programı.

d) Düzeltici faaliyetin uygulanmasından sorumlu kişiler ve departmanlar,

(7) Kalite Yönetim Temsilcisi;

a) Sorumlu yöneticinin, uygunsuzluk bilgilerine dayanarak düzeltici faaliyetin gerçekleştirildiğini doğrulamalı.

b) Düzeltici faaliyetin bu maddede belirtilen elemanları kapsadığını doğrulamalı,

c) Düzeltici faaliyetin uygulanmasını ve takip sürecini izlemeli,

ç) Düzeltici faaliyetin bağımsız bir değerlendirme, uygulama ve takip süreci ile yönetilmesini sağlamalı ve takip denetimi ile düzeltici faaliyetin etkinliğini değerlendirmelidir.

#### **Kalite Yönetim Değerlendirmesi**

**MADDE 20** -(1) Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlayıcı bünyesinde düzenli olarak CNS hizmetlerine yönelik Kalite Yönetim değerlendirme yapılır. Kalite yönetim değerlendirme yapılırken aşağıda belirtilen unsurlar göz önüne alınmalıdır;

a) CNS hizmetleri, prosedürleri ve kalite yönetim sistemi tarafından uygulanan tüm hususların kapsamlı, sistematik, dökümlü bir usulde gözden geçirilmesi faaliyetidir. Aşağıda belirtilen unsurlar göz önüne alınmalıdır:

1) Kalite incelemelerinin, denetimlerinin ve diğer göstergelerin sonuçları.

2) Hedeflenen amaçlara ulaşmada yönetim organizasyonunun bütünüyle etkinliği.

b) Yönetim değerlendirmesi, eğilimleri düzeltmeli, tanımlamalı ve gelecekte olabilecek uygunsuzlukları mümkün olduğunca önlemelidir. Bir değerlendirme sonucu olarak elde edilen sonuçlar ve alınan tavsiyeler sorumlu yöneticiye eyleme geçmesi için yazılı olarak sunulmalıdır. Sorumlu yöneticinin sorunları çözmeye ve harekete geçmeye yetkisi olmalıdır.

c) Genel Müdür, iç yönetim değerlendirme faaliyetlerinin sıklığı, biçim ve yapısı üzerinde bir karar vermelidir. Bunun için, çalışma usulleri Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlayıcı tarafından hazırlanacak prosedürler ile her Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlayıcı tarafından CNS hizmetlerine yönelik yönetim değerlendirme komitesi kurulur. İlgili prosedür kapsamında periyodik toplanacak olan bu komitenin sonuç raporları SHGM'ne iletilir.

### **Kayıt**

**MADDE 21** - (1) Kalite Yönetim Sisteminin sonuçlarını belgeleyen; doğru, tam ve kolayca erişilebilir kayıtlar Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlayıcı tarafından muhafaza edilmelidir. Kayıtlar Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlayıcının CNS hizmetlerine yönelik uygunsuzluğun ana nedenlerini belirlemesi ve analiz edebilmesi açısından gerekli verilerdir. Böylece bu uygunsuzluk alanları tanımlanıp, yerleri belirlenebilir.

(2) Aşağıdaki kayıtlar 5 yıllık bir zaman dilimi süresince muhafaza edilmelidir:

a) Denetim programları.

b) Kalite inceleme ve denetim raporları.

c) Bulgulara yapılan işlemler,

ç) Düzeltici faaliyet raporları,

d) Takip ve sonuç raporları,

e) İşletme kalite yönetim değerlendirme raporları,

f) Geri besleme amacıyla düzenlenen raporlar

(3) Bu kayıtların SHGM denetlemelerinde denetçiye gösterilmesi zorunludur.

## **BEŞİNCİ BÖLÜM**

### **Alt Yüklenici Firmalar**

#### **Genel**

**MADDE 22** - (1) Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlayıcı CNS hizmetlerine yönelik Bakım, Eğitim, El Kitabı hazırlama vb. konularda hizmetlerinin yerine getirilmesi için belirli faaliyetlerini dış kuruluşlara yaptırabilirler.

(2) Alt yüklenici tarafından sağlanan ürün ya da hizmetlerde sorumluluk her zaman Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlayıcıdadır. Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlayıcı ile alt yüklenici arasında, emniyet ile ilgili hizmetler ve sağlanacak kaliteyi açıkça ifade eden yazılı bir anlaşma bulunmalıdır. Alt yüklenicinin anlaşma ile ilgili emniyet faaliyetleri Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlayıcının Kalite Yönetim Sistemine dahil edilmelidir.

## **ALTINCI BÖLÜM**

### **Kalite Sistemi Eğitimi**

#### **Eğitim Konuları**

**MADDE 23** — (1) Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlayıcı, etkili, iyi planlanmış ve kaynaklandırılmış kalite ile ilgili tüm personel için bilgilendirme yapılmasını sağlamalıdır.

(2) Kalite yönetim sisteminden sorumlu kişiler aşağıdaki hususları içeren eğitimleri almalıdır:

a) Kalite sistemi kavramının tanıtımı,

b) Kalite yönetimi.

c) Kalite el kitapları,

- ç) Denetim teknikleri,
- d) Raporlama ve kayıt etme,
- e) Kalite sisteminin uygulanışı,
- f) Kuruluş içi denetçi.

(3) Kalite yönetim sisteminden sorumlu kişilerin eğitimi ve çalışanların geri kalanının bilgilendirilmesi için yeterli zaman sağlanmalıdır.

#### **Eğitim Kaynakları**

**MADDE 24** - (1) Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlayıcı CNS hizmetlerine yönelik, Kalite Sistemi yönetiminde çalışanlara ve/veya çalışacak olanlara kalite ve kalite yönetimi kursları sağlamalıdır. Uygun nitelikli personeli bulunan Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlayıcı kuruluş içi eğitimi uygulamaya karar verebilir.

(2) Kalite yönetim sisteminden sorumlu kişilerin kalite eğitimleri; Ulusal ve Uluslararası kalite sistemi içinde belirlenmiş kategorilerde eğitim veren kurum ve kuruluşların yeterliliği çerçevesinde değerlendirilir.

### **YEDİNCİ BÖLÜM**

#### **Sorumluluklar, Aykırı Davranışlar, İdari Yaptırımlar**

##### **Sorumluluklar**

**MADDE 25** — (1) Bu talimatta belirtilen esas ve usullerin yerine getirilmesinden Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlayıcının yönetiminden sorumlu Genel Müdür ve Kalite Yönetim Temsilcisi SHGM'ne karşı sorumludur.

##### **Aykırı Davranışlar ve İdari Yaptırımlar**

**MADDE 26** - (1) Bu Talimatta belirtilen kurallara uyulmaması halinde;

a) SHGM tarafından yapılan denetlemeler sonucunda Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlayıcının bu talimata uygunsuz durumları tespit edildiğinde eksikliklerin giderilmesi için Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlayıcıya en fazla üç (3) ay süre verilir. Verilen süre içerisinde uygunsuzluğun giderilmemesi durumunda, SHGM değerlendirme yaparak en fazla 3 aya kadar ek süre verilmesine ya da aynı maddenin b bendine göre işlem yapılmasına karar verir.

b) Uçuş emniyetini etkileyen önemli uygunsuzluk tespit edildiğinde SHGM tarafından belirlenen süre içerisinde gerekli düzeltici şartlar sağlanamaz ise Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlayıcıya 2920 Sayılı Türk Sivil Havacılık Kanununun "Ceza Hükümleri" başlıklı Beşinci Kısımında yer alan hükümler ve anılan Kanunun 143 üncü madesine istinaden çıkarılan alt düzenlemelerde yer alan idari yaptırımlar uygulanır.

### **SEKİZİNCİ BÖLÜM**

#### **Son Hükümler**

##### **Yürürlük**

**MADDE 27** - (1) Bu Talimat yayımı tarihinde yürürlüğe girer.

##### **Yürütme**

**MADDE 28** - (1) Bu Talimatın hükümlerini Sivil Havacılık Genel Müdürü yürütür.

##### **Geçiş süreci**

**MADDE 29** - (1) Hava Seyrüsefer Hizmet Sağlayıcılar Kalite Yönetim Sistemlerinin (KYS) uygulaması 01.09.2012 tarihine kadar tamamlanır.