



РАБОЧИЙ ДОКУМЕНТ

АССАМБЛЕЯ — 39-Я СЕССИЯ

ТЕХНИЧЕСКАЯ КОМИССИЯ

Пункт 36 повестки дня. Безопасность полетов и поддержка внедрения в области аэронавигации

УЛУЧШЕНИЕ КУЛЬТУРЫ СПРАВЕДЛИВОСТИ

(Представлено Организацией аэронавигационного обслуживания гражданской авиации (CANSO))

КРАТКАЯ СПРАВКА

Здоровая культура справедливости имеет огромное значение для успешной культуры безопасности, поскольку мотивирует сотрудников сообщать об инцидентах в сфере безопасности и опасных условиях. Такая информация позволяет заблаговременно выявить проблемы, связанные с безопасностью, и тенденции в области безопасности. Важнейшим элементом культуры справедливости является принцип нетерпимости в отношении преднамеренных нарушений или халатного поведения. Принятие четкой политики и программы в области культуры справедливости обеспечит преимущество для управления безопасностью в каждой авиационной компании.

Действия: Ассамблее предлагается рекомендовать государствам-членам:

- a) в кратчайший возможный срок пересмотреть национальное законодательство с целью выявления несоответствий с приложениями и руководящими принципами ИКАО в связи с принятием культуры справедливости;
- b) настоятельно призвать свои авиационные организации разработать программное заявление о культуре справедливости как части надежной культуры безопасности и предложить им поддерживать и внедрять свою программу культуры справедливости посредством письменных процедур;
- c) разработать политику в области культуры справедливости в качестве основы для эффективной культуры безопасности;
- d) внедрить средства, с помощью которых сотрудники могут добровольно и конфиденциально сообщать о проблемах в области безопасности без страха навлечь на себя неприятности;
- e) разработать и сформулировать процедуры в области культуры справедливости, включая порядок толкования вариативности показателей производительности человека.

Стратегические цели

Настоящий рабочий документ связан со стратегической целью "Безопасность полетов"

¹ Тексты на русском, английском, арабском, испанском, китайском и французском языках представлены CANSO.

<i>Финансовые последствия</i>	Сокращение в долгосрочной перспективе затрат, связанных с реакционным управлением безопасностью.
<i>Справочный материал</i>	<p>Приложение 13 "Расследование авиационных происшествий и инцидентов" Приложение 19 "Управление безопасностью полетов" Дос 9859 "Руководство по управлению безопасностью полетов (РУБП)" Критерии качества CANSO для систем управления безопасностью, вторая редакция (2015) https://www.canso.org/canso-standard-excellence-safety-management-systems Определение и процедура совершенствования культуры безопасности CANSO (2008) https://www.canso.org/safety-culture-definition-and-enhancement-process Руководство CANSO по культуре справедливости, версия 1.0 (2014) https://www.canso.org/sites/default/files/Just%20Culture.pdf Декларация о Европейской корпоративной культуре справедливости</p>

1. ВВЕДЕНИЕ

1.1 Культура справедливости способствует тому, что персонал считает не зазорным, а необходимым сообщать информацию, связанную с безопасностью. В такой среде сотрудники понимают, что справедливое к ним отношение основывается на их действиях, а не на результатах таких действий, независимо от положительных или отрицательных событий, связанных с безопасностью. Культура справедливости признает необходимость учета системных факторов (а не только отдельных действий) при оценке показателей в области безопасности и толковании поведения людей. Эффективная культура справедливости в каждой авиационной компании является основой успешной культуры безопасности.

1.2 CANSO определяет культуру справедливости как «атмосферу доверия, в которой люди поощряются за предоставление существенной информации, связанной с безопасностью, но в которой также четко понятно, где проходит грань между приемлемым и неприемлемым поведением». Кроме того, информированная культура опирается на культуру отчетности, которая, в свою очередь, опирается на культуру справедливости. Все сотрудники должны четко понимать и признавать, что недопустимо наказывать за все ошибки и опасные действия, независимо от их происхождения и обстоятельств, и что в равной степени неприемлемо целиком ограждать от наказаний за любые действия, которые могут полностью или частично привести к авариям в организации. Предпосылкой для формирования культуры справедливости является согласованный набор принципов для проведения грани между приемлемыми и неприемлемыми действиями.

2. ОБСУЖДЕНИЕ

2.1 Члены CANSO обязуются поддерживать и по возможности повышать уровень безопасности. Для достижения этой цели мы признаем, что отчеты персонала по безопасности являются одним из наиболее ценных источников информации для извлечения уроков и определения тенденций в области безопасности. Поэтому для получения как можно большего количества сообщений наши организации формируют культуру, в которой персонал не боится предоставлять информацию или выявлять риски для безопасности путем расследований и анализа данных, зная, что организация поступает с сотрудниками справедливо и честно. Справедливое отношение распространяется на ситуации, когда персонал боится что-либо сообщить, чтобы не навлечь на себя неприятности. Очевидно, организации не терпят преднамеренных нарушений или

небезопасных действий. Кроме того, члены признают, что последовательность в демонстрации отношения в случае какого-либо события или получения отчета, связанного с безопасностью, играет важнейшую роль. Настоящий документ содержит руководство по продвижению культуры справедливости в организациях.

2.2 Обязанности

2.2.1 Культура справедливости предусматривает открытое сообщение о проблемах и ошибках в области безопасности, а также их обсуждение без наложения штрафных санкций, принятие и последовательную реализацию принципа ответственности лиц за злонамеренные действия. Культура безопасности признает, что намерение сотрудника играет важнейшую роль в эффективной оценке показателей обеспечения безопасности. Весь наш персонал обязан работать безопасно, в соответствии с пройденным обучением, опытом и профессиональными стандартами. Сотрудники придерживаются описанных процедур, за исключением явных требований безопасности, когда необходимо отступить от соблюдения этих процедур. Когда требуется подобное отступление, персоналу будет предоставлена полная возможность объяснить свои действия.

2.2.2 Если государства-члены не имеют четко сформулированной политики в области справедливой культуры, им предлагается рассмотреть описание такой культуры в настоящем документе, ознакомиться с указанным справочным материалом и определить, могут ли их авиационные организации принять такую политику. В таком случае авиационные организации могут разработать проект политики в области культуры справедливости в соответствии со своими требованиями. Такая политика должна включать следующие элементы.

1. За всеми членами персонала признается выполняемая ими роль в оказании безопасных услуг нашим клиентам.
2. Мы будем предоставлять персоналу соответствующие условия, инструменты, обучение и процедуры, необходимые для выполнения работы.
3. Мы будем поощрять персонал постоянно демонстрировать соответствующее отношение к безопасности и безопасное поведение.
4. Мы будем стремиться к управлению организациями таким способом, при котором персонал не окажется в ситуации, когда безопасность будет поставлена под угрозу вследствие организационных факторов.
5. Мы поощряем наших сотрудников добровольно сообщать о случаях рисков для безопасности и возможных опасных факторах, не боясь навлечь на себя неприятности.

2.2.3 Политика должна получить ощутимую поддержку на самых высоких уровнях организации и должна быть одобрена на уровне персонала (например, профсоюзами или представителями работников).

2.2.4 Отчеты по безопасности

2.2.4.1 При принятии культуры справедливости государства-члены и весь персонал должны четко понимать, что успешное управление безопасностью основывается на знаниях и опыте операторов-исполнителей. Их положение позволяет им получать информацию обо всех ситуациях, которые представляли собой или могут представлять опасность и риски в области безопасности. Профессиональным долгом всех сотрудников, в зависимости от степени их ответственности, является выявление всех ситуаций, которые, по их мнению, являются опасными

или потенциально вредными. Организациям следует четко понимать, что персонал может допускать случайные ошибки или быть неточным в суждениях, что может привести к небезопасным результатам. В случае если сотрудник сообщает о происшествии или своей обеспокоенности в связи с безопасностью, культура справедливости требует серьезного отношения к такому сообщению и его расследования на систематическом уровне, а не на уровне неизбежной вариативности показателей производительности каждого человека.

2.2.4.2 При выявлении допущенной кем-либо ошибки организации не должны осуждать или искать личную вину или промах. Персонал не должен подвергаться санкциям за совершение ошибок, а намерение совершить действие должно учитываться в дополнение к системным факторам, которые не попадают в область индивидуального контроля. Персонал должен быть максимально защищен от негативных последствий, возникающих вследствие непреднамеренных ошибок, добровольного сообщения о проблемах в области безопасности и последующих расследований. Персонал должен получать защиту и поддержку в случае внешних судебных преследований и споров.

2.3 Нетерпимость неприемлемого поведения

2.3.1 Ассамблее рекомендуется и в дальнейшем соблюдать приверженность условиям работы в соответствии с культурой справедливости. Мы не проявляем терпимости к грубой небрежности, умышленно небезопасным действиям или халатному поведению независимо от результата. Члены должны установить четкие требования к персоналу в области профессионального отношения и поведения и постоянно реализовывать принцип обеспечения защиты в случае ошибок и преследования за преднамеренные нарушения. Члены и их персонал должны четко установить границы между приемлемым и неприемлемым поведением и согласовать последствия при нарушении таких границ.

2.4 Процедуры справедливой культуры

2.4.1 Таким образом, политика, предусматривающая принципы справедливой культуры, должна сопровождаться процедурами, описывающими механизмы реализации такой политики. Она должна включать следующие пункты.

- a) Порядок обеспечения ограниченного доступа к отчетам по безопасности при необходимости и удаления персональных данных лица, представившего отчет, и лица, фигурирующего в отчете.
- b) Перечень лиц, ответственных за рассмотрение обязательных и добровольных отчетов по безопасности.
- c) Порядок защиты лица, представившего отчет, и лица, фигурирующего в отчете, от неблагоприятных последствий и обеспечения им поддержки в случае внешних споров или угроз.
- d) Порядок работы с вариативностью показателей производительности человека:
 - 1) организация и сотрудники обязаны согласовать определения надлежащего и ненадлежащего профессионального поведения;
 - 2) принципы толкования организацией человеческого поведения с учетом защиты норм и ценностей расследования инцидентов. Это положение может включать, например, формирование постоянной или временной группы либо комитета для консультаций по вопросам человеческого поведения;

- 3) инструменты, которые организация будет использовать для токования (например, методика, графики, классификационные таблицы или иные подобные инструменты для толкования вариативности показателей производительности человека).

2.4.2 Уверенность работников в справедливом отношении играет важнейшую роль. Для определения эффективности политик и процедур в области культуры справедливости возможно изучение восприятия персоналом такой культуры в организации.

2.4.3 Кроме того, применение культуры справедливости (в соответствии с порядком, предусмотренным в настоящем документе) подлежит проверке со стороны ИКАО в рамках Универсальной программы надзора за безопасностью с целью выявления неэффективного внедрения такой культуры.

3. **ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

3.1 В целях оказания поддержки обширной среднесрочной цели Глобального плана обеспечения авиационной безопасности (полная реализация Государственной программы ИКАО по безопасности полетов) и фактора обеспечения безопасности 4 (обмен информацией по безопасности), а также в дополнение к результатам работы специальной группы по защите информации о безопасности государствам-членам предлагается разработать политику и механизмы в области справедливой культуры в рамках авиационных организаций, а также выявлять и снижать риски в области безопасности, используя упреждающий подход.