

EHEST

В составе ESSI



SMS 3

ИНСТРУМЕНТАРИЙ ПО УПРАВЛЕНИЮ БЕЗОПАСНОСТЬЮ ГРУППЫ EHEST

ПЛАН АВАРИЙНОГО РЕАГИРОВАНИЯ

Исполнение для эксплуатантов с простой структурой организации
2-е издание, 2014 г.



***European Helicopter Safety Team
(Европейская группа по безопасности
полетов вертолетов)***

***Инструментарий по управлению
безопасностью
Для эксплуатантов с простой
структурой организации***

***План аварийного реагирования
Шаблон для отрасли***

**Издание 2
Октябрь 2014 г.**

Содержание

Содержание

Содержание	1
Распространение и контроль	2
Перечень действующих страниц.....	3
Журнал изменений	4
Глава 1 — Общие сведения	5
Глава 2 — События, которые могут активизировать план аварийного реагирования....	6
Глава 3 — Определения	7
Глава 4 — Организация	9
Глава 5 — Реагирование на сигнал экстренного вызова	10
ГЛАВНЫЙ АВАРИЙНЫЙ ИНФОРМАЦИОННЫЙ ЛИСТ	12
Глава 6 — Создание центра управления кризисными ситуациями	13
ЖУРНАЛ УЧЕТА КРИЗИСНЫХ СИТУАЦИЙ.....	16
Глава 7 — Внутренние и внешние коммуникации.....	17
Глава 8 — Роли членов центра управления кризисными ситуациями	20

Распространение и контроль

Владелец копии	Копия №	Описание	Ответственность
Государственная авиационная администрация	1	A4	Уполномоченные органы гражданской авиации
Ответственный руководитель	2	A4	Ответственный руководитель (AM)
Руководитель службы техники безопасности	3	A4	Руководитель службы техники безопасности (SM)
Руководитель службы контроля соблюдения установленных требований (Compliance Monitoring Manager)	4	A4	Руководитель службы контроля соблюдения установленных требований (CMM)
Руководитель службы обеспечения полетов	5	A4	Руководитель службы обеспечения полетов (FOM)
Руководитель службы подготовки экипажей	6	A4	Руководитель службы подготовки экипажей (CTM)
Руководитель службы наземной эксплуатации	7	A4	Руководитель службы наземной эксплуатации (GOM)
Руководитель службы технического обслуживания и ремонта	8	A4	Руководитель службы технического обслуживания и ремонта (MM)
Представитель совета по рассмотрению вопросов безопасности (SRB) №1	USB-накопитель №1	Электронный	Представитель совета по рассмотрению вопросов безопасности (SRB) №1
Представитель совета по рассмотрению вопросов безопасности (SRB) №2	USB-накопитель №2	Электронный	Представитель совета по рассмотрению вопросов безопасности (SRB) №2
Аудитор №1	USB-накопитель №3	Электронный	Аудитор №1
Аудитор №2	USB-накопитель №4	Электронный	Аудитор №2
Специалист по расследованию авиационных происшествий №1	USB-накопитель №5	Электронный	Специалист по расследованию авиационных происшествий №1
Специалист по расследованию авиационных происшествий №2	USB-накопитель №6	Электронный	Специалист по расследованию авиационных происшествий №2
Центр оперативного управления	15	A4	Руководитель службы техники безопасности (SM)
Комната инструктажа экипажей	16	A4	Руководитель службы техники безопасности (SM)
Учебный класс	17	A4	Руководитель службы техники безопасности (SM)
Комната планирования технического обслуживания и ремонта	18	A4	Руководитель службы техники безопасности (SM)

Перечень действующих страниц

Глава	Номер страницы	Номер выпуска	Дата вступления в силу
Титульный лист	1	Издание 2	4 октября 2014 г.
Содержание	2	Издание 2	4 октября 2014 г.
Распространение и контроль	3	Издание 2	4 октября 2014 г.
Перечень действующих страниц	4	Издание 2	4 октября 2014 г.
Журнал изменений	5	Издание 2	4 октября 2014 г.
Глава 1	6	Издание 2	4 октября 2014 г.
Глава 2	7	Издание 2	4 октября 2014 г.
Глава 3	8-9	Издание 2	4 октября 2014 г.
Глава 4	10	Издание 2	4 октября 2014 г.
Глава 5	11-13	Издание 2	4 октября 2014 г.
Глава 6	14-17	Издание 2	4 октября 2014 г.
Глава 7	18-20	Издание 2	4 октября 2014 г.
Глава 8	21-26	Издание 2	4 октября 2014 г.

Глава 1 — Общие сведения

1.1 Введение

Настоящий «План аварийного реагирования» разработан на основании документов ORO.GEN.200 и AMC1 ORO.GEN,200(a)(1);(2);(3)(5) п.(f) (см. также раздел 8.6 «Руководства по управлению безопасностью») и выпускается в помощь организациям по реагированию на аварии, серьезные происшествия или любое другое аномальное событие, вызывающее кризисную ситуацию.

В обязательном порядке должен быть сформирован ряд этапов, подлежащих внедрению, с целью предотвращения возможной путаницы, которая может случиться при возникновении аварийных ситуаций. Высшее руководство должно распределить обязанности внутри своей организации, реагировать на нужды ближайших родственников экипажа и пассажиров, предоставлять помощь аварийным службам и полномочному лицу, поставленному во главе любого расследования.

План аварийного реагирования изначально был разработан для эксплуатантов сложных воздушных судов. Эксплуатанты с простой структурой организации должны адаптировать документ применительно к особенностям и уровню структурной сложности своей компании и ее операций. В частности, разные обязанности, указанные в настоящем документе, могут исполняться одним и тем же лицом. Принцип остается неизменным: Правильное планирование предохраняет от плохих параметров (правило 5 «П»)!

1.2 Назначение документа

Назначение данного «Плана аварийного реагирования»:

- выделить линии поведения и процедуры, которые должны быть реализованы в случае кризисной ситуации;
- дать советы представителям группы управления кризисными ситуациями по выполнению их обязанностей;
- предоставить соответствующую информацию служащим организации и представителям общественных организаций.

В отличие от других справочных документов компании «План аварийного регулирования» разработан с целью рассмотрения кризисных ситуаций, которые не могут быть определены конкретно или точно. Представлена организационная структура действий и линий поведения, которая должна быть внедрена. Однако, маловероятно, что реальная аварийная ситуация будет адаптирована к точно определенной концепции. Т.е. при управлении такого рода событиями требуется продемонстрировать приспособляемость и гибкость.

1.3 Изменения

Это руководство подвержено изменениям. При каждом внедрении изменения технический руководитель, ответственный за документ, должен проинформировать о таком изменении всех членов группы управления кризисными ситуациями и любого представителя(-ей), который может быть привлечен для выполнения работы при возникновении аварийного случая.

Глава 2 — События, которые могут активизировать план аварийного реагирования

Следующие события могут привести к развитию кризисной ситуации и активизировать план аварийного реагирования:

1. Авиационная катастрофа/серьезное происшествие.
2. Стихийные бедствия в сооружениях: пожар, взрыв, загрязнение, наводнение.
3. Потеря рабочих ресурсов: производственного помещения, офисов, ангара, воздушного судна.
4. Воздействия стихийных бедствий вблизи учреждения.
5. Климатические явления: снег, шторм, наводнение, удар молнии.
6. Природные катастрофы: землетрясение, извержение вулкана.
7. Пищевые отравления, эпидемия.
8. Смерть, самоубийство на рабочем месте.
9. Множественные жертвы, связанные со стихийным бедствием, болезнью или инфекционным заболеванием.
10. Авария, связанная с перевозками персонала общественным транспортом.
11. Общественные движения: забастовка, блокирование доступов.
12. Внутренняя или внешняя угрозы: нападение, угроза взрыва, саботаж, терроризм.
13. Потеря энергоснабжения: электричества, газа.
14. Потеря средств связи: интернета, наземных проводных линий или мобильных телефонов.
15. События в основных средствах массовой информации.
16. Аварии в ходе выполнения заданий: в командировке, при нахождении за рубежом.

Глава 3 — Определения

Определения, представленные ниже, соответствуют изложенным в Приложении 13 ИКАО, глава 1.

Авария: Событие, связанное с эксплуатацией воздушного судна, которое происходит в период времени между появлением любого лица на борту воздушного судна с намерением выполнения полета и до такого момента, когда все такие лица высадилась, при котором:

- а) лицо смертельно или серьезно травмировано вследствие:
- нахождения в данном воздушном судне, или
 - непосредственного контакта с любой частью воздушного судна, включая части, которые отделились от воздушного судна, или
- за исключением того, когда травмы вызваны естественными причинам, причинены самому себе или нанесены другими лицами, или когда травмы причинены лицам, прокравшимся на борт без документов и прячущимся вне участков, нормально доступных для пребывания пассажиров и экипажа; или
- б) воздушное судно получило повреждение или возникло разрушение его конструкции:
- которое негативно повлияло на конструкционную прочность, параметры летных характеристик воздушного судна и
 - потребует значительного ремонта или замены поврежденного компонента, за исключением отказа или повреждения двигателя, когда повреждение ограничивается двигателем, его капотами или комплектующими деталям, или за исключением повреждения воздушных винтов, законцовок крыльев, антенн, шин, тормозов, обтекателей, небольших вмятин или сквозных отверстий в обшивке воздушного судна; или
- в) воздушное судно пропало или полностью недоступно.

Происшествие: Событие, не относящееся к аварии, связанное с эксплуатацией воздушного судна, которое негативно влияет или могло негативно повлиять на безопасность эксплуатации.

Серьезное происшествие: Происшествие, связанное с обстоятельствами, указывающими на то, что авария почти произошла.

Смертельная травма: Травма, которая привела к смерти в течение 30 дней с даты аварии.

Серьезная травма: Любая травма, полученная лицом при аварии и которая:

- а) требует госпитализации на период более 48 часов, которые начинаются в промежутке семи дней с даты получения травмы; или
- б) приводит к перелому любой кости (за исключением простых переломов пальцев рук, ног или носа); или
- в) включает разрывы, вызывающие сильное кровотечение, повреждение нерва, мышцы или связки; или
- г) включает повреждение любого внутреннего органа, или
- д) включает ожоги второй или третьей степени, или любые ожоги, затрагивающие свыше 5% поверхности тела; или
- е) включает подтвержденное воздействие инфекционных веществ или травмирующего излучения.

Глава 4 — Организация

Жизненно важно, чтобы организация тщательно подготовилась к эффективному реагированию в случае возникновения аварийной ситуации. Развитие событий будет зависеть от того, как организация инициирует тревогу (или транслирует сообщение о тревоге).

Особенно важно определить единственного координатора (например, отдел эксплуатации), в котором любой сотрудник может объявить тревогу в случае возникновения аварийной ситуации. Сюда должен быть включен порядок действий и в нерабочие часы.

Этот единственный координатор будет отвечать за распространение сигнала тревоги менеджерам компании и соответствующим представителям официальных властей.

Для предотвращения излишней задержки назначенный координатор должен иметь незамедлительный доступ к следующему:

- Контрольные перечни действий в аварийной ситуации для анализа сущности события.
- Текущий актуальный перечень руководителей, с которыми необходимо связаться, и их заместителей в случае отсутствия руководителей. (Должен быть подготовлен перечень дежурных членов руководства, с которым потребуются связаться)
- Перечень аварийных служб и официальных организаций, с которыми потребуются связаться в случае возникновения аварийной ситуации.

Все служащие должны знать свою роль в случае возникновения серьезного события, включая порядок объявления тревоги, приемы оказания неотложной первой помощи, а также знать, какие срочные действия необходимо попытаться предпринять, чтобы разрешить кризисную ситуацию или предотвратить ухудшение ситуации.

Рекомендуется, чтобы организация проводила практическое обучение персонала действиям в условиях чрезвычайной ситуации с целью осуществления на практике и уточнения порядка действий персонала, а также тренировки персонала.

Всегда, когда это возможно, должна поддерживаться нормальная деятельность организации. С этой целью служащие, на деятельность которых ситуация не оказывает негативного воздействия, должны продолжать свою обычную деятельность. Тем не менее, персонал должен связаться со своими семьями и друзьями и убедить их стараться не допускать наплыва внешних контактов.

Если на месте аварии/происшествия или размещения группы управления кризисными ситуациями присутствие сотрудника не требуется, следует предотвратить его появление в этих местах, чтобы не мешать работе аварийных служб и/или любых групп расследования.

Важно предотвратить контакт персонала, не привлеченного к управлению ситуацией, с группой управления кризисными ситуациями или от предоставления комментариев средствам массовой информации.

Глава 5 — Реагирование на сигнал экстренного вызова

Каждый раз, когда компания получает известие об аварии или происшествии, то лицо или отдел, которые получили сигнал тревоги, должны постараться установить следующие информационные аспекты:

- Дата и время звонка.
- Имя и контактные данные информатора.
- Установить аутентичность звонка (при наличии возможности).
- В том случае, если звонок анонимный, постарайтесь получить информацию о передающей стороне и месте ее нахождения. (При наличии возможности постарайтесь записать разговор и прослушать фоновые шумы).
- Если звонок выполняется из-за границы, проверьте место исходящего звонка вместе с посольством страны, к которой это относится.
- Инициировать процесс реагирования на тревогу как внутри компании, так и во внешней среде.

5.1 Аварийные номера

Детали прямых контактов с членами группы управления кризисными ситуациями и аварийными службами должны быть легко доступными и актуальными.

Пример в отношении отделов/лиц, с которыми требуется связаться в первую очередь при возникновении аварийной ситуации, представлен ниже.

В КОМПАНИИ

- Ответственный руководитель (генеральный директор компании) (или заместитель)
- Руководитель службы эксплуатации
- Руководитель службы техники безопасности
- Руководитель службы технического обслуживания и ремонта
- Руководитель службы коммуникаций
- Руководитель юридической службы
- Руководитель отдела кадров

ВНЕШНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ

- Центр координации поисково-спасательных работ (RCC) (в случае аварии воздушного судна или задержки воздушного судна).
- Центр управления воздушным движением.
- Служба береговой или морской охраны (в случае полетов воздушного судна над водным пространством).
- Скорая медицинская помощь.

Вставьте сюда название и логотип компании

План аварийного реагирования —
эксплуатанты с простой структурой организации

- Пожарная и спасательная служба.
- Полиция.

Элементы, указанные выше, кратко обобщены в главном аварийном информационном листе, представленном на следующей странице.

ГЛАВНЫЙ АВАРИЙНЫЙ ИНФОРМАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Дата	
Время	
Информация о лице, поднявшем тревогу	
Подробные данные о воздушном судне – Тип – Регистрационный номер – Количество человек на борту (экипаж/пассажиры)	
Место аварии	
Краткие обстоятельства аварии	
Последствия для экипажа <i>Телесные повреждения и имущественные</i>	
Последствия для пассажиров <i>Телесные повреждения и материальные</i>	
Последствия для третьих сторон на земле <i>Телесные повреждения и материальные</i>	
Последствия для воздушного судна <i>Описание повреждения</i>	
Другая информация	

Глава 6 — Создание центра управления кризисными ситуациями

6.1 Ответственный персонал и служащие

В зависимости от размера организации некоторые лица могут иметь несколько обязанностей. Однако, определенное количество квалифицированных служащих должно быть объединено в центр управления кризисными ситуациями, и они должны находиться под контролем уполномоченных представителей организации.

Под центр управления кризисными ситуациями должно быть выделено подходящее помещение среди офисов организации и оборудовано для ведения процесса по аварийным ситуациям. Подходящая номенклатура оборудования представлена в разделе «материально-техническое обеспечение/оборудование» в главе 4.

6.2 Режимы активизации центра управления кризисными ситуациями

6.2.1 Авария, происходящая в сооружениях компании

Любое лицо, которое является свидетелем аварии в сооружениях организации, должно быть способно к исполнению следующих фундаментальных правил техники безопасности:

- Оповестить по тревоге назначенное лицо в группе управления кризисными ситуациями
- Оповестить по тревоге аварийные службы (когда это уместно)
- Защитить любых пострадавших/раненых
- При наличии квалификации оказать основную первую помощь в ожидании прибытия аварийных служб

Важно, чтобы каждый служащий организации знал номера как дежурных, так и аварийных служб.

6.2.2 Авария, происходящая вне сооружений компании

Случай 1: Звонок получен дежурным руководителем

Дежурный руководитель информирует руководителя предприятия, который принимает решение об активизации (да или нет) центра управления кризисными ситуациями.

Дежурный руководитель связывается с членами центра управления кризисными ситуациями.

Случай 2: Звонок получен служащим организации

Служащий связывается с дежурным руководителем или, если тот недоступен, представителем высшего руководства организации, который принимает решение об активизации (да или нет) центра управления кризисными ситуациями. (См. рис. 1)

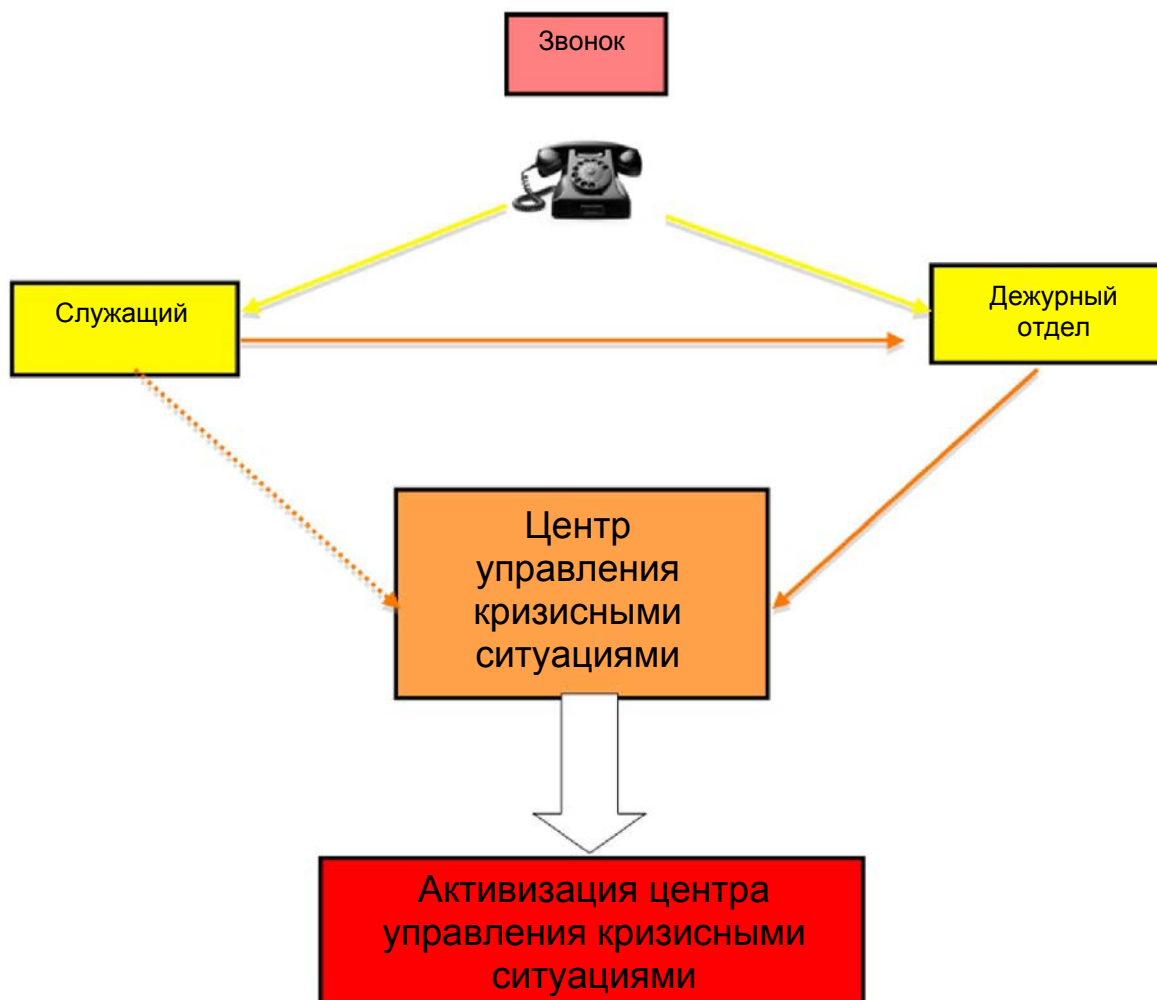


Рисунок 1. Активизация центра управления кризисными ситуациями

6.3 Центр управления кризисными ситуациями — уровни активизации

Уровень 1: Событие с потенциально опасным воздействием, но без незамедлительных последствий

Члены группы управления кризисными ситуациями приводятся в боевую готовность с целью снижения времени реагирования на случай ухудшения ситуации. На этом уровне готовности члены группы управления кризисными ситуациями должны постоянно находиться на связи и быть доступными в любое время.

Уровень 2: Событие, которое может иметь одно или несколько значительных воздействий на безопасность людей или имущества, а также на нормальное состояние деятельности компании.

Члены группы управления кризисными ситуациями должны быть вызваны в пункт управления кризисными ситуациями для принятия предварительного решения, после чего находиться в положении немедленного реагирования.

6.4 Активизация центра управления кризисными ситуациями

Члены группы управления кризисными ситуациями должны инициировать «каскадную» систему оповещения согласно плану (каскад) и проинформировать кризисный пункт, в котором имеются следующие принадлежности:

1. Корпоративный мобильный телефон.
2. Файл управления кризисными ситуациями, включающий перечень действий в аварийной ситуации, которому необходимо следовать, и перечень действий, которые требуется выполнять.
3. Ноутбук (при необходимости).
4. Достаточное количество канцелярских товаров для записи, таких как блокноты, карандаши, ручки и т. п.

Пример укомплектования персоналом центра управления кризисными ситуациями показан на рис. 2.

Откорректируйте в соответствии с необходимостью.

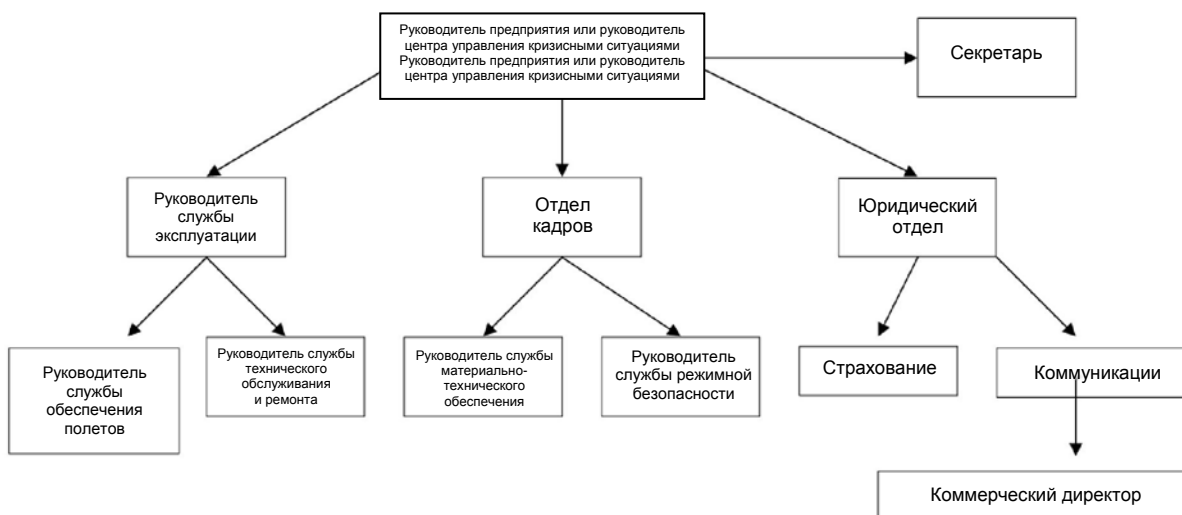


Рисунок 2. Состав центра управления кризисными ситуациями

6.5 Журнал учета кризисных ситуаций

Как только центр управления кризисными ситуациями активизирован, все события, решения и последующие действия в обязательном порядке регистрируются в журнале учета кризисных ситуаций. Применением такого подхода будет обеспечена сохранность точной регистрации всех действий, которые были предприняты в ответ на аварийную ситуацию.

Пример журнала учета кризисных ситуаций представлен на следующей странице.

ЖУРНАЛ УЧЕТА КРИЗИСНЫХ СИТУАЦИЙ

Описание события:					
Дата события:			Время события:		
Место события:					
Дата активизации центра управления кризисными ситуациями:				Время:	
Состав центра управления кризисными ситуациями:			Ф.И.О.:		Контактная информация:
<ul style="list-style-type: none"> – Руководитель компании – Руководитель отдела кадров – Руководитель юридической службы – Руководитель службы коммуникаций – Руководитель службы эксплуатации – Руководитель службы технического обслуживания и ремонта – ... 					
Лицо, ответственное за выпуск журнала:					
ДАТА	ВРЕМЯ	СОБЫТИЕ	РЕШЕНИЕ	ПРЕДПРИНЯТЫЕ ДЕЙСТВИЯ	ПОМЕТКИ
Журнал учета кризисных ситуаций					Стр. ... /

Глава 7 — Внутренние и внешние коммуникации

7.1 Внутренние коммуникации

В условиях реагирования на аварийную ситуацию событие может отразиться на всех или части персонала организаций, что зависит от размера компании.

Высшее руководство должно приложить скоординированные усилия для информирования персонала о событии с помощью любых подходящих средств.

Высшее руководство должно своевременно информировать персонал о действиях, предпринимаемых для управления кризисной ситуацией.

Политика организации, например, запрет на раскрытие любой информации за пределами организации, и политика работы со средствами массовой информации должны быть ужесточены. Кроме того, должны быть введены ограничения на присутствие персонала на месте аварии/события или в центре управления кризисными ситуациями, пока это не потребуется в рамках выполнения их должностных обязанностей.

Волонтеры из персонала организации могут постараться помочь в работе с семьями и друзьями пострадавших. В таких обстоятельствах важно предвидеть такой тип запроса и инициировать запрос на предоставление волонтеров еще во время нормальной работы организации. Желательно иметь на руках готовый перечень волонтеров для быстрого реагирования в случае возникновения необходимости.

Кроме того, важно, чтобы организация имела подходящий перечень таких специалистов, как психологи и советники, с которыми можно связываться для оказания профессиональной помощи родственникам пострадавших, а также служащим и волонтерам в случае необходимости.

7.2 Внешние коммуникации

В ситуации, когда основное событие уже произошло, важно, чтобы организация реализовала подробный план коммуникаций под руководством юридического отдела или, при отсутствии такового, под руководством юриста, назначенного организацией для выполнения этой цели.

Как только звонок об аварийной ситуации получен и персонал занял свои места в центре управления кризисными ситуациями, должен быть распространен начальный пресс-релиз с целью предотвращения превышения пропускной способности каналов связи. В пресс-релизы не должны включаться имена лиц, участвующих в расследовании происшествия/аварии, пока они не будут окончательно утверждены.

Кроме того, имена высшего руководства и руководителей отделов не должны раскрываться, пока не будет получено соответствующее распоряжение.

Примеры пресс-релизов сформулированы ниже:

НАЧАЛЬНЫЙ ПРЕСС-РЕЛИЗ

ПРЕСС-РЕЛИЗ ОТ _____

Место _____, Дата _____

Получено сообщение о том, что служба управления воздушным движением _____ потеряла контакт с вертолетом _____ (вставить тип) в _____ (вставить время) сегодня _____ (вставить дату).

Вертолет принадлежал компании _____ (вставить название компании) и совершал полет по маршруту из _____ в _____.

Согласно первоначальной информации, на борту вертолета находилось _____ человек, включая _____ членов экипажа.

Руководство и персонал компании _____ (вставить название компании) выражают свое самое глубокое сочувствие семьям и близким родственникам пострадавших пассажиров и экипажа.

В настоящее время мы не располагаем подробной информацией об обстоятельствах происшествия, и компания _____ не собирается строить предположения о причине этой трагедии. Компания _____ (вставить название компании) в настоящее время работает с компетентными органами по установлению обстоятельств происшествия.

(Предоставить номер телефона экстренной связи для звонков родственникам и друзей, если он предусмотрен).

По мере поступления подробностей о происшествии будут выпускаться дальнейшие заявления.

ПРЕСС-РЕЛИЗ — УТОЧНЕННАЯ ИНФОРМАЦИЯ

ПРЕСС-РЕЛИЗ ОТ _____

Место _____, Дата _____

ЭКИПАЖ ВОЗДУШНОГО СУДНА

Компания _____ (вставить название компании) может подтвердить личности летного экипажа, связанного с аварией вертолета _____ (вставить тип), которая произошла _____ (вставить дату) вблизи _____ (вставить место).

(Указать фамилии и имена экипажа воздушного судна, включая возраст, период работы и полный опыт работы, если такие данные имеются).

СПИСОК ПАССАЖИРОВ

(Указать фамилии и имена пассажиров, их возраст и гражданство, если известно).

Поддержку и помощь семьям и близким пассажиров и членов экипажа оказывает специально подготовленный персонал. Мы призываем представителей средств массовой информации с уважением относиться к их личной жизни в этот трудный период.

Компания _____ (вставить название компании) продолжает работать с компетентными органами и будет предоставлять информацию по мере ее поступления.

Глава 8 — Роли членов центра управления кризисными ситуациями

Ниже представлены некоторые роли и обязанности, которые должны быть реализованы центром управления кризисными ситуациями.

В интересах эффективности и ясности эти роли и обязанности должны быть разработаны в виде контрольного списка. (Этот список не является исчерпывающим, и организация должна подкорректировать или расширить его применительно к своей структуре).

Предусматриваемые роли

1. Ответственный руководитель (генеральный директор компании)
2. Руководитель службы обеспечения полетов
3. Представитель службы работы с заказчиком
4. Руководитель службы техники безопасности
5. Отдел кадров
6. Юридический отдел
7. Руководитель службы технического обслуживания и ремонта
8. Служба режимной безопасности
9. Служба материально-технического обеспечения/оборудования
10. Руководитель финансовой службы
11. Координатор работ по предоставлению помощи семьям
12. Секретариат

Список назначенных лиц и распределение ролей может меняться в зависимости от размера и организационной структуры компании. Например, некоторые служащие могут выполнять несколько ролей в рамках центра по управлению кризисными ситуациями. Пожалуйста, предоставьте список, адаптированный для вашей компании.

8.1 Ответственный руководитель (генеральный директор (CEO))

Управляет внутренними операциями, опираясь на членов центра управления кризисными ситуациями, совместно с руководителем службы коммуникаций и юридическим отделом/юристом, составляет проекты пресс-релизов для средств массовой информации. Назначает представителя для общения с представителями средств массовой информации. По возможности он не должен делать указанного лично.

Обеспечивает основную деятельность компании, если только событие не оказывает влияния на эту деятельность.

Находится в пределах доступности для соответствующих официальных организаций.

8.2 Руководитель службы обеспечения полетов

Собирает всю информацию, относящуюся к полету и особенности действий, относящихся к аварии.

Составляет перечень всех документов, относящихся к полету, и обеспечивает их доступность для полномочных органов. В перечень входят:

- Копии метеорологических сводок погоды
- Копии документов предполетного планирования
- Копии планирования массы и центровки
- Копии планирования заправки топливом и квитанций фактически выданного на борт топлива
- Копия пассажирского манифеста

Составляет перечень административных документов, имеющих отношение к членам экипажа, в который как минимум входят:

- Файлы индивидуальной подготовки
- Записи по налету часов и обязанностям
- Летная книжка (если имеется)
- Копии медицинских сертификатов
- Копии лицензий летного экипажа

В сотрудничестве с руководителем службы технического обслуживания и ремонта собирает технические документы, относящиеся к воздушному судну, потерпевшему аварию.

При необходимости отбирает и инструктирует экипаж для воздушной перевозки экспертов по расследованию происшествия, полиции или уполномоченных лиц организации к месту аварии.

8.3 Представители службы работы с заказчиком

Обеспечивает контакт с заказчиком(-ами), на которых повлияла авария, в соответствии с любыми действующими контрактными соглашениями.

Обеспечивает контакт с любыми субподрядными организациями, на которых повлияла авария, если это уместно.

8.4 Руководитель службы коммуникаций

Является контактным лицом в общении между организацией и прессой, обеспечивает предоставление только точной информации и только относящейся к делу без причинения вреда расследованию.

8.5 Руководитель службы техники безопасности

Собирает данные из системы управления безопасностью компании и баз(-ы) данных компании, касающиеся предыдущих событий и оценок риска, снижения и контроля риска(-ов) безопасности (различные средства контроля рисков, имеющиеся в распоряжении), разглашаемые в связи с текущим событием.

Предоставляет ответственному руководителю и руководителю службы коммуникаций анализ по предыдущим событиям и оценкам рисков, чтобы они смогли правильно ответить на любые вопросы в защиту репутации компании.

Помогает ответственному руководителю и руководителю службы коммуникаций любым другим образом.

Находится в пределах доступности для соответствующих официальных организаций.

Обновляет информацию в системе управления безопасностью (после кризисной ситуации).

8.6 Отдел кадров

Проводит краткий инструктаж персонала по уведомлению о сложившейся ситуации и предпринимаемых действиях.

Помогает в составлении списка пострадавших в ходе происшествия.

Составляет перечень всех кадровых документов по штатным сотрудникам, вовлеченным в происшествие, и обеспечивает их присутствие для работы в распоряжении ответственных лиц.

Несет ответственность за снабжение любого персонала, назначенного для выполнения любых обязанностей на месте происшествия, необходимым материально-техническим обеспечением и оборудованием.

Иницирует организационный план по работе с эмоциональными травмами персонала и при необходимости обращается к назначенным медицинским специалистам и/или консультационным группам.

Связывается со служащими, которые изъявили желание помочь в работе с семьями пострадавших.

8.7 Юридический отдел

Проверяет и корректирует любые заявления, составляемые отделом коммуникаций или высшим руководством, перед их обнародованием.

Предоставляет информацию, в зависимости от обстоятельств, по юридическим вопросам, относящимся к происшествию.

8.8 Руководитель службы технического обслуживания и ремонта

Составляет перечень всей административной документации, относящейся к техническому обслуживанию воздушного судна, вовлеченного в аварию, и его непрерывной летной годности (свидетельство о регистрации воздушного судна, свидетельство о приемке воздушного судна, сертификат летной годности (ARC), формуляры оборудования, формуляр двигателя и т. д.) вместе со всеми учетными документами выполненного технического обслуживания воздушного судна и его систем, включая:

- конструкцию планера;
- двигатель(-и);
- главный редуктор;
- несущий винт и втулку несущего винта;
- рулевой винт;

и обеспечивает их доступность для органов по расследованию авиационных происшествий.

Составляет перечень информации, относящейся к специалистам по техническому обслуживанию и ремонту, и обеспечивает их доступность для органов по расследованию авиационных происшествий, включая:

- Копии лицензий.
- Учетные документы о прохождении подготовки.

Предоставляет техническую поддержку членам центра управления кризисными ситуациями.

По запросу помогает органам по расследованию авиационных происшествий с точки зрения технических знаний и опыта.

Участвует в организации защиты места аварии и сборе обломков воздушного судна, потерпевшего крушение (планер, двигатель(-и) и другие компоненты) по запросу органов по расследованию авиационных происшествий.

8.9 Служба режимной безопасности

Ограничивает доступ в офисы и штаб-квартиру организации, включая прилегающие территории. Сюда должны быть включены любые помещения офисов, предназначенные для представителей органов по расследованию авиационных происшествий.

Обеспечивает проверку личности входящего/выходящего из организации персонала и вносимого/выносимого из организации багажа. При необходимости обеспечивает сопровождения персонала, не работающего в организации.

Проверяет наличие охраны других зданий и территорий (ангары, въезды и т. д.).

Обеспечивает сопровождение и постоянный контроль за представителями средств массовой информации при предоставлении им разрешения на вход в сооружения.

Там, где требуется, устанавливает ограждение вокруг места аварии до прибытия представителей органов по расследованию авиационных происшествий.

8.10 Служба материально-технического обеспечения/оборудования

Предоставляет и поддерживает необходимые объемы коммуникационного оборудования:

- Телевизоры.
- Видеомагнитофоны.
- Компьютеры/Интернет-подключение.
- Принтеры.
- Факс.
- Стационарные телефоны наземных проводных линий и мобильные телефоны.

Обеспечивает обновление веб-сайта компании согласно текущей ситуации.

Поддерживает связь с центром управления кризисными ситуациями, высшим руководством и руководителями отделов для гарантии выполнения всех требований материально-технического обеспечения с целью поддержки операции, включая:

- Транспорт.
- Проживание.
- Напитки и питание.
- Индивидуальное защитное оборудование.
- Специальное оборудование (освещение, подъемное оборудование и т. д.).
- Мобильные телефоны.

8.11 Финансовый отдел

Обеспечивает наличие необходимого объема финансовой поддержки служащим, официально направленным на место аварии.

Обеспечивает наличие необходимого объема финансовой поддержки для компенсации нужд пострадавших и их семей.

Открывает особый счет для проведения финансовых операций, связанных с аварией, и устанавливает точные оценки предполагаемых расходов, связанных с аварией.

8.12 Координатор работ по предоставлению помощи семьям

Обеспечивает наличие подходящих помещений в офисах организации или на территории по соседству с местом аварии для размещения семей пострадавших.

Обеспечивает наличие подходящих линий связи (телефонной и т. п.), столов и стульев, бумаги и авторучек, журналов, напитков и т. п. для семей пострадавших.

В случае необходимости обеспечивает ночлег для семей.

Отбирает волонтеров из персонала организации, которые подтвердили свои возможности по предоставлению помощи семьям и друзьям пострадавших.

Определяет принимающие больницы для пострадавших и раненых, и обеспечивает транспорт семьям в случае необходимости.

Поддерживает контакты с теми родственниками пострадавших, кто не имеет возможности приехать к месту аварии.

Поддерживает связь с отделом кадров в отношении предоставления рекомендаций по моральной/эмоциональной поддержке для семей пострадавших.

8.13 Секретариат

Предоставляет секретарские услуги группе по управлению кризисными ситуациями и высшему руководству, включая:

- Ответы на телефонные звонки.
- Интернет-коммуникации.
- Обновление журнала учета кризисных ситуаций.
- Ведение списка лиц, с которыми установлены контакты.
- Составление проектов пресс-релизов или других официальных сообщений.

8.14 Полезные контакты для центра управления кризисными ситуациями

Перечень полезных контактов должен быть составлен и включен в руководство по управлению кризисными ситуациями. Он должен включать специалистов следующих направлений:

- Медицина
- Общественное здравоохранение
- Опасные материалы
- Окружающая среда
- И т. д.

Дополнительно должен быть составлен перечень по предоставлению услуг материально-технического обеспечения:

- Проезд (воздушным, морским, железнодорожным транспортом, арендными автомобилями, такси и т. д.)
- Проживание (гостиницы, мобильное размещение и т. д.)
- Питание
- Предоставление одежды/оборудования
- Тяжелое грузоподъемное оборудование
- Буксировка
- Фотографирование
- И т. д.