



联合国
粮食及
农业组织

Food and Agriculture
Organization of the
United Nations

Organisation des Nations
Unies pour l'alimentation
et l'agriculture

Продовольственная и
сельскохозяйственная организация
Объединенных Наций

Organización de las
Naciones Unidas para la
Alimentación y la Agricultura

منظمة
الأغذية والزراعة
للأمم المتحدة

ФИНАНСОВЫЙ КОМИТЕТ

Сто шестьдесят вторая сессия

Рим, 23–25 мая 2016 года

Заключение Внешнего аудитора по Службе авиаперевозок ВПП

По существу содержания настоящего документа обращаться к:

**г-ну Стивену Хонгрею (Mr Stephen Hongray),
Директору Службы внешнего аудита
Всемирная продовольственная программа
тел.: +3906 6513 2392**

Для ознакомления с этим документом следует воспользоваться QR-кодом на этой странице; данная инициатива ФАО имеет целью минимизировать последствия ее деятельности для окружающей среды и сделать информационную работу более экологичной. С другими документами можно ознакомиться на сайте www.fao.org



mq490

РЕЗЮМЕ

- "Заключение Внешнего аудитора по Службе авиаперевозок ВПП" представлен Совету для рассмотрения.
- Резюме "Заключения Внешнего аудитора по Службе авиаперевозок ВПП" включено в основной документ, представленный Комитету для рассмотрения.

УКАЗАНИЯ, ЗАПРАШИВАЕМЫЕ У ФИНАНСОВОГО КОМИТЕТА

Финансовому комитету предлагается рассмотреть документ "Заключение Внешнего аудитора по Службе авиаперевозок ВПП" и представить замечания для рассмотрения Исполнительным советом.

Проект рекомендации

- **В соответствии со статьей XIV Общих положений ВПП, Финансовый комитет ФАО рассмотрел документ "Заключение Внешнего аудитора по Службе авиаперевозок ВПП" и представил Исполнительному совету свои замечания в докладе о работе своей 162-й сессии.**



**Всемирная
Продовольственная
Программа**

**Исполнительный совет
Годовая сессия
Рим, 13–17 июня 2016 года**

Distribution: General

Date: 11 May 2016

Original: English

Пункт 6 повестки дня

WFP/EB.A/2016/6-G/1

Ресурсы, финансовые и бюджетные вопросы

Для рассмотрения

С документами Исполнительного совета можно ознакомиться на веб-сайте ВПП (<http://executiveboard.wfp.org>).

Заключение Внешнего аудитора по Службе авиаперевозок ВПП

Проект решения*

Совет принимает к сведению "Заключение Внешнего аудитора по Службе авиаперевозок ВПП" (WFP/EB.A/2016/6-G/1) и ответ руководства, содержащийся в документе WFP/EB.A/2016/6-G/1/Add.1, и призывает принимать дальнейшие меры по выполнению сделанных рекомендаций, принимая во внимание соображения, озвученные Советом в ходе обсуждения.

* Ниже приводится проект решения. Окончательное решение Совета публикуется в документе "Решения и рекомендации", который выпускается по окончании сессии.

Контактное лицо:

г-н С. Хонгрей
Директор Службы внешнего аудита
тел.: 066513-2392

Генеральный финансовый инспектор-ревизор Индии (ГИР) оказывает Всемирной продовольственной программе (ВПП) услуги по внешнему аудиту.

Аудит, проводимый ГИР, имеет целью дать Всемирной продовольственной программе гарантии независимого аудитора и подкрепить управление ВПП конструктивными рекомендациями.

За дополнительной информацией просьба обращаться к:

г-ну Стивену Хонгрею
(Mr. Stephen Hongray),
директору Службы внешнего аудита,
Всемирная продовольственная программа
Via Cesare Giulio Viola, 68/70
00148 Rome, Italy
Тел.: 0039-06-6513-2392
Адрес электронной почты:
stephen.hongray@wfp.org

Заключение Внешнего аудитора

Аудит деятельности Заклучение по Службе авиане перевозок ВПП



सत्यमेव जयते

ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ФИНАНСОВЫЙ ИНСПЕКТОР-РЕВИЗОР ИНДИИ

Резюме

В настоящем заключении представлены результаты аудита деятельности Службы авиаперевозок Всемирной продовольственной программы (ВПП), проведенного Генеральным финансовым инспектором-ревизором Индии. Основная цель аудита заключалась в том, чтобы установить, была ли деятельность Службы авиаперевозок ВПП организована экономичным, эффективным и результативным образом и соответствовала ли она инструкциям и руководящим указаниям о ее функционировании.

Авиаперевозки являются одним из средств логистики, которые наряду с сухопутными и морскими перевозками призваны быстро, эффективно и ответственно обеспечивать доставку продовольствия самым малоимущим и уязвимым группам населения. В случае непроходимости дорог или разрушения инфраструктуры ВПП задействует авиацию для оперативной доставки гуманитарных грузов и работников в отдаленные поселения, находящиеся в самых недоступных уголках планеты. Служба авиаперевозок ВПП действует на переднем крае борьбы с голодом независимо от того, что явилось его причиной: наводнение или землетрясение, ураган или война. Служба гуманитарных воздушных перевозок Организации Объединенных Наций (СГВПООН), авиапарк которой насчитывает в среднем 58 воздушных судов в 13 странах, является основным подразделением для обеспечения авиаперевозок в интересах мирового гуманитарного сообщества. Свыше 1 290 гуманитарных организаций обращаются к СГВПООН для доставки грузов получателям, находящимся в ряде наиболее труднодоступных районов мира. В 2014 году СГВПООН осуществила перевозку примерно 380 051 пассажира в самые отдаленные и проблемные места, провела 2 637 эвакуаций для обеспечения медицинской помощи и безопасности и доставила 3 931 тонну легких гуманитарных грузов. Она также предоставила услуги по авиаперевозке в ходе проведения гуманитарных операций по борьбе с эпидемией лихорадки Эбола, охватившей Гвинею, Либерию и Сьерра-Леоне.

Мы отметили недостатки в проведении обзоров качества и безопасности операций Службы авиаперевозок ВПП, а также в обзоре качества услуг, предоставленных контрактованными владельцами сертификата оператора авиаперевозок (СОА).

Надзор за безопасностью и эффективностью операций Службы авиаперевозок ВПП проводится посредством ряда обзоров качества и безопасности, проводимых Отделом обеспечения качества и Отделом по вопросам безопасности авиаперевозок (ОБА)

Службы авиаперевозок ВПП. Мы отметили недостатки в проведении годовой оценки качества местным управлением авиаперевозок.

Служба авиаперевозок ВПП стремится создавать центры по обслуживанию клиентов и дважды в год проводить опрос клиентов в целях дальнейшего улучшения их обслуживания. Мы отметили необходимость активизации таких мер. Для обеспечения интересов Организации при вступлении в договорные отношения с владельцами СОА необходимо включать в контракт защитные положения. Однако мы обнаружили, что защитные положения в соглашениях не предусматривались.

Профессиональная подготовка сотрудников ОБА является важнейшей функцией, благодаря которой они постоянно находятся в курсе последних событий в индустрии авиаперевозок. Важно, чтобы все сотрудники посещали плановые курсы подготовки и чтобы материалы таких курсов регулярно обновлялись.

ВВЕДЕНИЕ

Стратегические цели

1. ВПП – крупнейшая всемирная гуманитарная организация, борющаяся с голодом по всему миру, была учреждена совместно Организацией Объединенных Наций и Продовольственной и сельскохозяйственной организацией Объединенных Наций. Задача ВПП – покончить с голодом в мировом масштабе.

2. В Стратегическом плане (на 2014–2017 годы) предусмотрена рамочная основа деятельности и роли ВПП в обеспечении "нулевого голода" во всем мире. Он предусматривает следующие цели Организации:

- спасение жизней и защита источников средств к существованию в чрезвычайных ситуациях;
- обеспечение поддержки или восстановление продовольственной безопасности и питания, налаживание или воссоздание источников средств к существованию в условиях нестабильности или после чрезвычайных ситуаций;
- уменьшение рисков и предоставление людям, общинам и странам возможности удовлетворять собственные потребности в продовольствии и питании; и
- сокращение масштабов недоедания и искоренение переходящего из поколения в поколение голода.

Обзор Службы авиаперевозок ВПП

3. Служба авиаперевозок ВПП – это одно из средств логистики, которые наряду с сухопутными и морскими перевозками призваны быстро, эффективно и ответственно обеспечивать доставку продовольствия самым малоимущим и уязвимым группам населения. В случае непроходимости дорог или разрушения инфраструктуры ВПП задействует воздушный транспорт для оперативной доставки гуманитарных грузов и сотрудников по оказанию помощи в отдаленные общины, находящиеся в самых недоступных уголках планеты. Служба авиаперевозок ВПП действует на переднем крае борьбы с голодом независимо от того, что явилось его причиной – наводнение или землетрясение, ураган или война.

4. ВПП оказывает услуги в сфере воздушных перевозок с 1980-х годов; первоначально она занималась доставкой продовольственных и непродовольственных

грузов и обеспечением открытых гуманитарных коридоров в Анголе, Эфиопии, Сомали и Судане. С увеличением спроса на содействие другим категориям гуманитарного персонала ВПП в 1992 году приступила к обеспечению пассажирских перевозок, используя при этом небольшие воздушные суда для перевозки сотрудников гуманитарных организаций в отдаленные места в районах, охваченных конфликтом.

5. В 2003 году Комитет высокого уровня по вопросам управления Организации Объединенных Наций обратился к ВПП с просьбой заняться обеспечением воздушных перевозок для всех учреждений системы Организации Объединенных Наций и других организаций, участвующих в гуманитарных операциях. В соответствии с этой просьбой ВПП создала СГВПООН – общую службу для обеспечения доступа к уязвимым и незащищенным группам населения. СГВПООН предоставляет безопасный и надежный доступ к уязвимым общинам благодаря эффективному осуществлению воздушных перевозок для всего гуманитарного сообщества при чрезвычайных ситуациях или затяжных операциях.

6. С годами Служба авиаперевозок ВПП разработала систему всеобъемлющего оказания услуг. Хотя 80% основной деятельности Службы авиаперевозок ВПП приходится на СГВПООН, к числу других оказываемых услуг относятся: (i) воздушное содействие операциям ВПП по материально-техническому обеспечению путем налаживания воздушных мостов и десантирования грузов в чрезвычайных ситуациях; (ii) услуги третьей стороны по обеспечению долгосрочных чартерных перевозок и исключительно для нужд таких учреждений, как Департамент Организации Объединенных Наций по вопросам охраны и безопасности и Управление Верховного комиссара Организации Объединенных Наций по делам беженцев; (iii) услуги грузовых авиаперевозок одиночными или множественными чартерными рейсами исключительно для доставки грузов учреждений Организации Объединенных Наций, неправительственных организаций (НПО) и/или доноров, а также (iv) обслуживание руководящих должностных лиц путем обеспечения авиаперевозок ВИП-пассажирам.

7. Располагая авиапарком, насчитывающим в среднем 58 воздушных судов в 13 странах¹, СГВПООН стала основным подразделением по обеспечению авиаперевозок для мирового гуманитарного сообщества. В 2014 году СГВПООН осуществила перевозку примерно 380 051 пассажира в самые отдаленные и проблемные районы, провела 2 637 эвакуаций для обеспечения медицинской помощи и безопасности и

¹ Афганистан, Демократическая Республика Конго, Йемен, Мавритания, Мали, Нигер, Сомали/Кения, Судан, Филиппины, Центральноафриканская Республика, Чад, Эфиопия и Южный Судан.

доставила 3 931 тонну легких гуманитарных грузов. Она также предоставила услуги авиаперевозки в ходе проведения гуманитарных операций по борьбе с эпидемией лихорадки Эбола, охватившей Гвинею, Либерию и Сьерра-Леоне.

Цели аудита

8. Цель аудита заключалась в том, чтобы установить, была ли деятельность Службы авиаперевозок ВПП организована экономичным, эффективным и результативным образом и соответствовала ли она инструкциями и руководящим указаниям о ее функционировании.

Охват аудита

9. Наша аудиторская проверка включала в себя анализ документов и отчетов Службы авиаперевозок ВПП в штаб-квартире (ШК) ВПП в Риме, в двух выборочных региональных отделениях (РО) и по шести полевым операциям по авиаперевозкам (ПОА) в шести страновых отделениях (СО) (**Приложение I**). Аудит проводился в сентябре–ноябре 2015 года; основное внимание при его проведении уделялось периоду с января 2013 года по июнь 2015 года.

Критерии аудита

10. Результативность работы Службы авиаперевозок ВПП оценивалась в сопоставлении с ее собственными стратегическими целями и конкретными стратегиями/правилами/положениями/директивами, составленными ею для целей управления деятельностью Службы. Мы также руководствовались справочными изданиями и стандартами, такими как Руководство по авиационному транспорту, Руководство по перевозкам, Авиационные стандарты Организации Объединенных Наций, Руководство по авиационной безопасности, стандартные административные и оперативные процедуры отдельных ПОА ВПП и Общих регламент, Общие положения, Общие правила, Финансовые положения и Финансовые правила ВПП.

Методика проведения аудита

11. В ходе стартовых конференций с руководством в ШК, СО и РБ мы обсудили цели, охват и методику проведения аудита. Мы распространили вопросники среди посещенных отделений, тщательно изучили и проанализировали документацию и отчетность и провели беседы с соответствующими должностными лицами. Кроме того, в ходе заключительной конференции мы обсудили с руководством выводы нашей аудиторской проверки.

Выражение признательности

12. Мы благодарим руководство ВПП за сотрудничество и помощь, оказанные нам на всех этапах проведения аудита.

ВЫВОДЫ АУДИТА**Правильность выбора воздушных судов**

13. После решения вопроса о том, какие типы воздушных судов следует использовать – винтокрылые, с неподвижным крылом или обоих этих типов – Служба авиаперевозок (OSLA) определяет, какие именно типы воздушных судов должны быть зафрахтованы.

14. Применительно к выбору пассажирских воздушных судов с неподвижным крылом раздел 2.3.4 Руководства по авиационному транспорту (РАТ), в частности, гласит: "В зависимости от типа регионального пассажирского воздушного судна в нем можно перевозить любое количество пассажиров – от шести до более четырехсот, но, если такие суда не загружаются полностью, их использование может оказаться слишком дорогостоящим. Поэтому при подготовке операции следует провести оценку количества пассажиров, которое планируется перевезти в рамках соответствующей ПОА ВПП. Потенциальным клиентам нужно предложить заблаговременно и как можно точнее сообщить детали их планируемой поездки. Это позволит OSLA зафрахтовать наиболее подходящий и экономичный тип воздушного судна с неподвижным крылом".

15. Анализ данных показал, что за проверяемый 30-месячный период примерно 93% общего объема летных часов зафрахтованных воздушных судов было использовано для осуществления пассажирских авиаперевозок; при этом 70% общего объема летных часов приходилось на пассажирские воздушные суда с неподвижным крылом.

16. В ходе исследования было установлено, что средний уровень заполненности мест в пассажирских воздушных судах с неподвижным крылом составлял от 1,95 пассажира на один вылет до 32,88 пассажиров на один вылет. Средний коэффициент занятости пассажирских кресел варьировался от 40 до 50%, то есть 50–60% пространства пассажирского салона воздушных судов с неподвижным крылом оставалось незаполненным.

17. Руководство указало, что в некоторых случаях при осуществлении воздушных перевозок следует сокращать долю пассажирской коммерческой загрузки наряду с увеличением доли коммерческих грузов. Оно также сообщило, что найден

компромиссный вариант соотношения между перевозимыми грузами и пассажирами, при котором меньшая заполненность пассажирских мест компенсируется повышенной долей перевозимых грузов.

18. Мы полагаем, что если коммерческая загрузка пассажирского воздушного судна включает в себя как пассажиров, так и грузы, это следует четко отразить в РАТ, чтобы расчет коэффициентов заполненности пассажирских мест в реальном времени мог производиться согласно критериям, предусмотренным в РАТ.

Рекомендация 1

ВПП может пересмотреть соответствующее положение РАТ, чтобы в качестве критерия выбора типа пассажирского воздушного судна вместо указания числа пассажиров включить в него коэффициент коммерческой загрузки.

19. Соглашаясь с этой рекомендацией, руководство заявило, что термин "вместимость" употребляется в РАТ в общем смысле при описании воздушного судна, предназначенного для пассажирских перевозок, но при этом признало, что употребление в РАТ терминов "коммерческая загрузка" или "наличие мест" могло бы точнее отразить ту цель, для которой используется большинство зафрахтованных воздушных судов – как для пассажирских, так и для грузовых перевозок.

Управление контрактами

20. Заключение контрактов на авиаперевозки занимается Отдел поставок. Существуют две различные формы заключения контрактов на осуществление авиаперевозок – соглашения о воздушных грузоперевозках и воздушные чартерные соглашения (ВЧС). Соглашения о воздушных грузоперевозках заключаются для фрахтования грузового отсека воздушного судна. С другой стороны, целью заключения ВЧС является обеспечение услуг по воздушным перевозкам и выполнение конкретных задач в определенных местах в течение указанного периода времени.

21. Директор Отдела поставок уполномочен принимать меры по заключению ВЧС. Все ВЧС инициируются и заключаются Отделом поставок. При этом Директор Отдела поставок делегировал полномочия по заключению соглашений о воздушных грузоперевозках страновым отделениям при условии получения от OSLA подтверждения о том, что воздушный транспорт является оптимальным средством для перевозки соответствующего груза.

Отсутствие защитных положений в контрактах

22. Включение соответствующих защитных положений в контрактные соглашения является необходимым для обеспечения интересов организации, которая нуждается в получении от контрагентов товаров и/или услуг. Например, в Руководстве по закупкам Организации Объединенных Наций предусматривается включение защитных положений во все контракты. Поскольку Служба авиаперевозок ВПП является подразделением, уполномоченным заключать с владельцами СОА контракты на предоставление воздушных судов для осуществления гуманитарных пассажирских и грузовых перевозок в чрезвычайных ситуациях, было бы желательно, чтобы она отслеживала включение в соглашения о фрахте воздушного судна защитных положений, оговаривающих сумму аванса, гарантию проведения конкурса, гарантию исполнения контракта, выплату неустойки, поставку товаров и услуг из других источников с возложением рисков и издержек на контрагента в случае невыполнения им контрактных обязательств и т. д.

23. Мы отметили, что в ВЧС, которые подписаны с различными владельцами СОА, такие защитные положения не предусмотрены.

24. Руководство заявило, что нынешние соглашения Службы авиаперевозок ВПП рассматриваются на предмет контроля расходов и обеспечения возможности своевременного удовлетворения запросов в соответствии с передовой практикой международного рынка чартерных воздушных перевозок. Кроме того, в ходе внутренних консультаций оно также рассмотрит вопрос о включении в них защитных положений.

Рекомендация 2

Служба авиаперевозок ВПП может обсудить вопрос о пересмотре статей РАТ, касающихся управления контрактами, чтобы включать в них защитные положения для обеспечения интересов организации при заключении соглашений о чартерных воздушных перевозках.

25. Руководство согласилось с этой рекомендацией и сообщило, что контрактные положения будут пересмотрены в координации с Управлением по правовым вопросам.

Продление контракта

26. Срок действия ВЧС можно продлить на срок до двух лет. Это ограничение может быть снято по решению директора Отдела цепочки поставок, если по итогам исследования рынка будет установлено, что объявление нового конкурса приведет к

увеличению цены. При этом не разрешается продлевать действие ВЧС на условиях, которые отличны от первоначальных.

27. Мы отметили, что одно ВЧС (подписанное в апреле 2007 года) о фрахте воздушного судна на 12 месяцев для проведения операций в Сомали и Восточной Африке было в декабре 2012 года продлено в шестой раз на период с 1 января по 31 декабря 2013 года. Эти многократные продления превысили общий максимальный срок – два года; кроме того, пятое продление контракта – на период с 1 января по 31 декабря 2012 года – было заключено по цене, превышающей первоначально предусмотренную цену.

28. Руководство сообщило, что, поскольку оно было обеспокоено вопросом о неоднократных продлениях, положение об ограничении продлений максимальным сроком в два года было включено в редакцию РАТ, принятую в октябре 2012 года. Оно также указало, что из 58 контрактов и соответствующих продлений, действовавших в проверяемый период (январь 2013 года – июнь 2015 года), упомянутый случай был единственным, когда суммарное продление контракта превысило двухлетний срок.

Мониторинг и надзор

Надзор Службы авиаперевозок ВПП за собственной деятельностью

29. Надзор за деятельностью Службы авиаперевозок ВПП для обеспечения ее безопасности, эффективности и результативности осуществляется посредством целого ряда обследований качества и безопасности, проводимых Секцией обеспечения качества (СОК) и ОБА Службы авиаперевозок ВПП. Положения РАТ предусматривают проведение трех обзоров по различным аспектам деятельности Службы авиаперевозок ВПП и одной ежеквартальной оценки качества услуг, предоставляемых контрагентами из числа владельцев СОА. Служба авиаперевозок ВПП проводит следующие обзоры своих собственных операций: (i) оценку качества ПОА, которая предусматривает как минимум одну полную оценку каждой ПОА в год; (ii) проверку качества работы подразделения OSLA в ШК, которая предполагает ежегодную всестороннюю оценку каждого подразделения OSLA в ШК; и (iii) обзор качества системы управления OSLA, который должен проводиться раз в год опытными сотрудниками по вопросам обеспечения качества (ОК), не относящимися к Службе авиаперевозок. ОБА должен ежегодно проводить оценку безопасности операций – "Обеспечение безопасности полевых операций по авиаперевозкам (ОБПОА)".

30. Мы отметили следующее:

- (i) наличие недостатков в проведении ежегодных оценок качества ПОА; и отсутствие годового обзора качества работы секции OSLA в ШК и годового обзора качества системы управления Службы авиаперевозок;
- (ii) в 2013 и 2014 годах не была проведена годовая оценка ОБПОА в отношении ПОА в Сомали. Оценка ОБПОА проводилась в течение октября 2015 года.

31. Управление указало, что, хотя не все оценки ПОА и работы секции в ШК проводились на ежегодной основе, как это предусмотрено в РАТ, мероприятия по нормативному консультированию, мониторингу и внутреннему контролю носили постоянный характер. Оно также сообщило, что мониторинг ПОА обеспечивается благодаря улучшению координации оценок на местах между ОБА и секцией ОК в целях взаимодействия и взаимодополняемости по конкретным областям, которые требуют оценки при проверке противоположного подразделения.

32. Мы считаем, что необходимо регулярно проводить обзор различных аспектов деятельности Службы авиаперевозок ВПП, как это предусмотрено в РАТ.

Рекомендация 3

Служба авиаперевозок ВПП может обеспечить регулярное проведение обзора системы управления качеством (СУК) и проводить другие предписанные обзоры ОК в рамках регулярного обзора СУК. Аналогичным образом, годовой обзор системы обеспечения безопасности ПОА может проводиться согласно предписанным требованиям.

33. Соглашаясь с этой рекомендацией, руководство заявило, что частотность проведения обзоров по ОК будет определена на основе новой общеорганизационной системы мониторинга и что соответствующие положения РАТ будут обновлены.

Надзор за качеством услуг, предоставляемых контрактованными владельцами СОА

34. Обзор качества услуг, предоставляемых контрактованными владельцами СОА, должен обеспечиваться в рамках ежеквартальной оценки каждого контрагента-владельца СОА – "Оценки деятельности перевозчиков-контрагентов" (ОДПК).

35. Мы отметили недостаток в проведении упомянутых ежеквартальных оценок в течение 2013 и 2014 годов. Из 117 обзоров, которые полагалось провести, в 2013 году не было проведено 19 обзоров, а в 2014 году – 42 обзора. Мы также отметили, что в ряде

случаев обзоры по ОДПК, как представляется, были проведены поверхностно: например, в докладе за период с января по март 2013 года о деятельности оператора воздушных судов LZ-CAR в Судане по всем параметрам был указан один и тот же рейтинг "2". Аналогичным образом в докладах о деятельности операторов воздушных судов 5Y-IHO (Сомали) и 5Y-BVP (Нигер) за периоды с апреля по июнь 2014 года и с января по март 2015 года, соответственно, по всем параметрам был указан единообразный рейтинг "1".

36. Руководство указало, что ОДПК является одним из средств, с помощью которых можно оценивать деятельность операторов-контрагентов. Применялись и другие детальные процедуры оценки, такие как оценки ОБА (оценка базового риска в связи с оператором, оценка риска в связи с оператором на местах и оценка риска в связи с воздушными судами), оценки ОК, поездки на места и т. д.

37. Мы считаем, что каждый вид оценки, предписанный в РАТ и других руководствах, сосредоточен на отдельных аспектах и проводится на различных этапах процедуры проверки. Хотя они и являются взаимодополняющими, но не могут заменять друг друга.

Рекомендация 4

Служба авиаперевозок ВПП может обеспечить регулярный обзор контрактованных владельцев СОА благодаря процедуре ОДПК и составлять отчеты о проведенных обзорах в объективном, доходчивом и практичном виде.

38. Соглашаясь с этой рекомендацией, руководство указало, что недостаток в связи с ОДПК будет исправлен и что оно рассмотрит нынешний формат ОДПК на предмет включения в него большего объема данных, позволяющих присуждать рейтинги более обоснованно.

Обслуживание клиентов

39. Для внедрения культуры обслуживания, более ориентированной на интересы клиентов, в свою повседневную деятельность накануне своего преобразования из подразделения, преимущественно обеспечивающего перевозку гуманитарных грузов, в подразделение, которое прежде всего занимается оказанием услуг в сфере пассажирских авиаперевозок, Служба авиаперевозок ВПП в рамках своего Стратегического плана на 2013–2015 годы обязалась принять следующие меры по улучшению обслуживания клиентов:

- продолжать создание центров по обслуживанию клиентов (ЦОК) во всех сферах деятельности и поощрять профессиональную этику, предусматривающую уважение интересов клиентов;
- проводить дважды в год опросы клиентов для содействия Службе авиаперевозок ВПП в выявлении степени удовлетворенности клиентов и учета их отзывов для повышения качества обслуживания;
- внедрять культуру уважения интересов клиента при проведении всех полевых операций с помощью профессиональной подготовки и других инструментов.

40. Мы отметили, что ЦОК еще только предстоит открыть в девяти ПОА из 14 и что есть недостатки в девяти и в пяти проводимых дважды в год опросах клиентов за 2013 и 2014 годы, соответственно.

41. Руководство сообщило, что, хотя ЦОК могут не создаваться для небольших операций из-за нехватки персонала, нельзя утверждать, что их физическое отсутствие означает недостаток культуры обслуживания клиентов в ходе этих операций. Кроме того, деятельность по обслуживанию клиентов тесно связана с системой бронирования, например, через адреса электронной почты, контактные центры по обслуживанию клиентов и т. п.

42. Мы полагаем, что наличие специализированных ЦОК, укомплектованных подготовленными сотрудниками, будет способствовать более полному удовлетворению потребностей клиентов. И если создание ЦОК для проведения маломасштабных и краткосрочных операций явилось бы нецелесообразным, то для более крупных и стабильных операций наличие таких центров явилось бы серьезным подспорьем.

Рекомендация 5

Служба авиаперевозок ВПП может рассмотреть вопрос о создании ЦОК для операций на местах и обеспечить проведение опросов клиентов дважды в год на регулярной основе.

43. Соглашаясь с этой рекомендацией, руководство заявило, что для дальнейшего совершенствования системы обслуживания клиентов будет обеспечено регулярное проведение опросов клиентов. Кроме того, будет проводиться дополнительная оценка ПОА для решения вопроса о том, в каких случаях целесообразно создавать отдельные ЦОК и отделять их от других операций, при которых такие центры будут действовать в структуре пунктов бронирования.

Профессиональная подготовка сотрудников Отдела по вопросам безопасности авиаперевозок

44. ОБА должен составлять собственный годовой план профессиональной подготовки. В разделе 1.3.10.1 Руководства по авиационной безопасности (РАБ) 2009 года говорится, что "для успешной работы ОБА крайне важно, чтобы у квалифицированных специалистов, привлеченных ВПП на контрактной основе, имелось четкое понимание деятельности Службы авиаперевозок ВПП и системы авиационной безопасности и чтобы они постоянно были в курсе последних нормативных и технических изменений в динамичной индустрии авиаперевозок". Далее, согласно разделу 3.4.3.1 Руководства ОБА 2015 года, все сотрудники ОБА должны составлять годовой план профессиональной подготовки с учетом своих текущих служебных обязанностей, функций, полномочий и планируемых мероприятий ОБА.

45. Мы отметили, что семь из 14 сотрудников ОБА пока не прошли даже начальный уровень возобновляемой программы профессиональной подготовки. В 2013 и 2014 годах четверо и трое сотрудников не прошли курсы, которые "обязательны" для их должностей.

46. Руководство заявило, что оно уделяет должное внимание вопросам повышения профессионального уровня сотрудников, хотя возможны непреднамеренные упущения по отдельным компонентам. Оно далее сообщило, что в отношении некоторых сотрудников, поступивших на службу в ОБА до 2011 года, учетные данные о прохождении первоначального курса возобновляемой подготовки обнаружить не удалось.

Рекомендация 6

Отдел безопасности авиаперевозок может принять меры к тому, чтобы все сотрудники ОБА проходили обязательные программы профессиональной подготовки.

47. Соглашаясь с этой рекомендацией, руководство заявило, что обязательная программа подготовки будет проведена и что информация о профессиональной подготовке персонала будет регулярно объединяться и обновляться.

Приложение I**Посещенные РБ и СО**

| | |
|----|---|
| 1. | Восточная и Центральная Африка, Найроби (RBN) |
| 2. | Кения |
| 3. | Сомали |
| 4. | Южная Африка, Йоханнесбург (RBJ) |
| 5. | Демократическая Республика Конго |
| 6. | Судан (охватывается Региональным бюро для Ближнего Востока, Северной Африки, Восточной Европы и Центральной Азии – RBC) |
| 7. | Чад (охватывается Региональным бюро для Западной Африки – RBD) |
| 8. | Нигер (RBD) |

Сокращения, используемые в документе

| | |
|---------|--|
| ВЧС | Воздушное чартерное соглашение |
| ПОА | Полевая операция по авиаперевозкам |
| ОБПОА | Обеспечение безопасности полевых операций по авиаперевозкам |
| СОА | Сертификат оператора авиаперевозок |
| РАБ | Руководство по авиационной безопасности |
| ОБА | Отдел по вопросам безопасности авиаперевозок |
| РАТ | Руководство по авиационному транспорту |
| ГИР | Генеральный инспектор-ревизор Индии |
| ОДПК | Оценка деятельности перевозчиков-контрагентов |
| СО | Страновое отделение |
| ЦОК | Центр по обслуживанию клиентов |
| ШК | Штаб-квартира ВПП |
| OSLA | Служба авиаперевозок |
| СОК | Секция обеспечения качества |
| СУК | Система управления качеством |
| РБ | Региональное бюро |
| СГВПООН | Служба гуманитарных воздушных перевозок Организации Объединенных Наций |