ÚSTAV PRO ODBORNÉ ZJIŠŤOVÁNÍ
PŘÍČIN LETECKÝCH NEHOD
Beranových 130
199 01 PRAHA 99

CZ-13-397

Výtisk č.

ZÁVĚREČNÁ ZPRÁVA

**o odborném zjišťování příčin incidentu
na letišti Karlovy Vary, pád osoby z letadla
A320 poznávací značky VQ-BRE
dne 6. srpna 2013.**

Praha
prosinec 2013

Toto šetření bylo prováděno v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 996/2010, zákonem č. 49/1997 Sb., o civilním letectví a Přílohou č. 13 k Úmluvě o mezinárodním civilním letectví. Jediným účelem je prevence budoucích nehod a incidentů bez určování viny či odpovědnosti. Závěrečná zpráva, zjištění a závěry v ní uvedené, týkající se leteckých nehod a incidentů, eventuálně systémových nedostatků ohrožujících provozní bezpečnost, mají pouze informativní charakter a nemohou být použity jinak než jako doporučení pro realizaci opatření, která by zabránila vzniku dalších leteckých nehod a incidentů s obdobnými příčinami. Zhotovitel Závěrečné zprávy výslovně prohlašuje, že Závěrečná zpráva nemůže být použita pro stanovení viny či odpovědnosti v souvislosti s určením příčin letecké nehody či incidentu a nemůže být použita ani pro uplatnění nároků v případě vzniku pojistné události.

Seznam použitých zkratek:

AHM	-	IATA Airport Handling Manual
AMSL	-	Nad střední hladinou moře
APN M	-	Odbavovací plocha střed
APU	-	Auxiliary Power Unit
cm	-	Centimetr (jednotka délky)
ČR	-	Česká republika
FN	-	Fakultní nemocnice
GOM	-	Ground Operations Manual
GSA	-	General Sales Agent
HNG	-	Passengers handling
IATA	-	International Air Transport Association
IFR	-	Pravidla pro let podle přístrojů
ISAGO	-	IATA Safety Audit Ground Operations
LKKV	-	Kód letiště Karlovy Vary
LZS	-	Letecká záchranná služba
M/SQM	-	SQM manager
m	-	Metr (jednotka délky)
NOTAM	-	Oznámení rozšiřované telekomunikačními prostředky
PČR	-	Policie České republiky
RHNG	-	Ramp Handling
ŘOP	-	Řídící odbavovací plochy
SE	-	Jihovýchod
SQM	-	Safety and Quality Management
THP	-	Technicko-hospodářský pracovník
UTC	-	Světový koordinovaný čas
ÚCL	-	Úřad pro civilní letectví
ÚZPLN	-	Ústav pro odborné zjišťování příčin leteckých nehod

VFR	-	Pravidla pro let za viditelnosti
VK	-	Vedoucí kabiny
ZPS	-	Záchranná a požární služba
TWR	-	Letištní řídící věž

A) Úvod

Provozovatel:	Ural Airlines j s.c.
Výrobce a model letadla:	Airbus A320
Poznávací značka:	VQ-BRE
Místo události:	Letiště Karlovy Vary
Datum:	6. srpna 2013
Čas:	07:07 (všechny časy jsou v UTC)

B) Informační přehled

Dne 6. srpna 2013 obdržel ÚZPLN hlášení o incidentu na LKKV. Obchodně provozní pracovník – Station Manager společnosti East-West AERO s.r.o. (operátorka), pracující pro leteckou společnost Ural Airlines j.s.c., prováděla pracovní činnost na palubě letadla Airbus A320 v době, kdy letadlo stálo na stojánce letištní plochy těsně před odletem. Cestující nastoupili a zavazadla byla naložena. Operátorka po ukončení své činnosti opouštěla palubu letadla předními dveřmi, ale nevšimla si, že mezitím pracovník pozemní obsluhy letadel od dveří odstavil nástupní schody. V důsledku toho operátorka spadla na betonovou odbavovací plochu z výšky 3,5 m. Při pádu utrpěla vážná poranění. Po prvotním ošetření byla následně letecky transportována do FN Plzeň-Lochotín.

Doplňující informace, významné pro stanovení příčiny vzniku události, byly poskytnuty provozovatelem letiště Karlovy Vary (M/SQM) a zaslány ÚZPLN.

Příčinu události zjišťovala komise ÚZPLN ve složení:

Předseda komise:	Ing. Zdeněk FORMÁNEK
Člen komise:	Ing. Josef PROCHÁZKA
	Michal VÁŇA, ČSA a.s.

Závěrečnou zprávu vydal:

ÚSTAV PRO ODBORNÉ ZJIŠŤOVÁNÍ PŘÍČIN LETECKÝCH NEHOD
Beranových 130
199 01 PRAHA 99

dne 16. prosinec 2013

C) Hlavní část zprávy obsahuje:

1. Faktické informace
2. Rozbory
3. Závěry
4. Bezpečnostní doporučení
5. Přílohy

1. Faktické informace

1.1 Průběh události

1.1.1 Okolnosti, které předcházely kritické události

Letadlo Airbus A320 registrační značky VQ-BRE bylo po přistání na LKKV navedeno na betonovou plochu APN M, stání č. 2. Odbavení letu U6 740 (Karlovy Vary-Ekaterinburg) probíhalo až do předmětné události zaběhnutým způsobem. Operátorka vyzvedla na pracovišti ARO NOTAMY a předpověď počasí. Po uzavření odbavení letu U6 740 v odletovém východu předala veliteli letadla seznam cestujících, seznam zavazadel a loadsheet pro let U6 740 dne 6. 8. 2013. Po předchozí dohodě s pracovníky handlingu a posádkou začal před 07:00 nástup cestujících na palubu letadla.

1.1.2 Průběh kritické události

Průběh kritické události byl popsán na základě výpovědí členů posádky, operátorky a řídícího odbavovací plochy.

Operátorka vystoupala za posledním cestujícím po schodech k předním dveřím letadla. Zůstala stát na horní plošině schodů před dveřmi letadla, až i poslední cestující postoupil dovnitř kabiny. Poté vstoupila na palubu a zůstala stát těsně u dveří. V chodbičce letadla byla VK, která vzala do ruky sluchátko palubního telefonu a přivítala cestující palubním rozhlasem. Zpod letadla přišel na palubu stevard, který odpovídal za počty naložených zavazadel (carga). Prošel kolem operátorky a postoupil vpravo do předního bufetu.

Operátorka zaznamenala, že zesílil hluk přicházející od APU z levé strany. Dále do kabiny letadla pronikal zvenku teplý vzduch. Hluk ztěžoval hlášení. VK se těžko soustředila na hlášení. Z výše uvedených důvodů (a s ohledem na komfort 6 cestujících v business třídě) se operátorka domnívala, že bude lepší, když přivře přední dveře. Odsunula pohyblivé zábradlí na horní plošině nástupních schodů, odjistila otevřené přední dveře a přivřela je. Dveře po celou dobu nebyly dovřené. Operátorka stála těsně u dveří, levým bokem k výstupním dveřím, zády se opírala o pravou stěnu uličky.

VK dokončila hlášení pro cestující a zavěsila palubní telefon. Ze zadní části kabiny přišla stevardka a oznámila VK počet cestujících na palubě. Kývnutím si operátorka, VK a stevardka vzájemně odsouhlasily, že počet cestujících souhlasí. Stevard, který odpovídal za počty naložených zavazadel (carga), předal VK informace o naloženém nákladu. VK si tyto informace zapsala a odešla do pilotní kabiny letadla. Stevard se s operátorkou rozloučil a odešel do zadní části kabiny. Stevardka pracující na pozici 1R připravovala nápoje pro business cestující.

Řídící odbavovací plochy ve své výpovědi uvedl, že dne 6. 8. 2013 navedl letadlo na stání č. 2. Po zastavení letadla zaklínoval kola, přistavil zdroj elektrické energie, otevřel cargo dveře pro nakladače. Šel pro cisternu, se kterou přijel k letadlu a doplnil letadlo palivem. Po ukončení plnění letadla podepsal kapitánovi letadla doplnění paliva a odstavil cisternu. Při čekání na nástup cestujících doplnil palivo ještě u jednoho menšího soukromého letadla. Poté, co cestující nastoupili předními dveřmi, po ukončení nakládání zavazadel zavřel cargo dveře, které se nacházejí ve spodní části letadla. Za účelem vizuální kontroly obešel letadlo a došel až k vlečeným schodům u předních dveří. Převzal informaci od pracovníka RHNG, že je všechno připraveno, odjištěno, že s vlečenými schody může odjet. Na dotaz, zda se pracovník RHNG díval, jestli byly dveře letadla u schodů otevřené, zavřené nebo přivřené uvedl, že neví, že se nedíval.

Dále ŘOP uvedl, že běžně dostává pokyn od stevarda, který stojí u dveří letadla, že schody může odstavit a to formou gesta „vztyčený palec“. V tomto případě byly přední dveře přivřené, nebyly úplně zavřené. Vyšel proto po schodech nahoru, aby se zeptal stevarda, jestli může odstavit schody. Přistoupil až ke dveřím letadla a přímo u dveří uvnitř letadla viděl stát stevarda, kterému řekl: „can I leave steps“ nebo něco takového, přesně si to nepamatoval. Každopádně se anglicky zeptal, zda mohl odvést schody. Stevard kývnul hlavou směrem dolů, neřekl nic. ŘOP si to vysvětlil tak, že může schody odvézt. Protože se schody ovládaly dole, sešel dolů a ještě než započal s jejich odvážením, podíval se nahoru, jestli byly dveře zavřené. Viděl, že dveře byly pootevřené, a to tak, že byly pouze vysunuté z obrysu. Poté v čase 07:06 odstavil schody od letadla asi 10 m mimo zónu stání č. 2.

Během krátké chvíle vyšla VK z pilotní kabiny a předala operátorce dvě kopie loadsheetu U6 740 podepsané velitelem letadla a SECURITY formulář, který měla předem připravený. Operátorka po převzetí dokladů poděkovala VK a rozloučila se s ní. V čase 07:07:43 operátorka rázně odtlačila pootevřené přední dveře a vykročila pozadu ze dveří letadla Airbus A320. Nástupní vlečené schody byly již odstaveny a operátorka spadla z výšky 3,5 m na APN M, stání č. 2.

Událost zpozoroval pracovník RHNG LKV, který přivolal ŘOP a informovali ZPS a HNG, aby přivolali záchrannou službu. Pracovníci ZPS a následně Záchranná služba KV zraněnou stabilizovala a poté byla letecky transportována do FN Plzeň.

Událost byla oznámena PČR, která provedla ohledání místa události a sepsala s pracovníky RHNG LKV úřední záznam. Dále byl proveden test na přítomnost zakázaných látek u pracovníků RHNG - bez nálezu. Byly zajištěny záznamy z bezpečnostních kamer na LKKV, které inkriminovanou událost zachytily a pro potřebu vyšetřování události bylo ŘLP ČR, s.p. požádáno o poskytnutí záznamu komunikace mezi posádkou letadla společnosti Ural Airlines j.s.c., Airbus A320, poznávací značky VQ-BRE a TWR LKKV.

1.2 Zranění osob

Zranění	Posádka	Cestující	Ostatní osoby (obyvatelstvo apod.)
Smrtelné	0	0	0
Těžké	0	0	1
Lehké/bez zranění	0/0	0/0	0/0

1.3 Poškození letadla

NIL

1.4 Ostatní škody

NIL

1.5 Informace o osobách

1.5.1 Operátorka

Věk / pohlaví:	41 let / žena
Pracovní poměr:	East-West Aero s.r.o.
Pracovní zařazení, kvalifikace:	Station Manager - operátorka

Operátorka získala zkušenosti pro své pracovní zařazení z provozu u leteckých společností. Přibližně od roku 2006 pracovala pro maďarskou národní leteckou společnost MALÉV. V dubnu 2012 uzavřela pracovní smlouvu se společností East-West AERO s.r.o., která v ČR zastupuje leteckou společnost ruských aerolinek Ural Airlines j.s.c. se základnou na letišti Koltsovo- Ekatěrinburg v Ruské federaci.

Operátorka ve své výpovědi uvedla, že po celou dobu, co byla na palubě letadla v těsné blízkosti dveří, nikdo nepřišel k předním dveřím, Neviděla nikoho z členů posádky vydávat souhlas s odvezením schodů a i ona takový souhlas nikomu nedala.

Dále uvedla, že pro pracovníky společnosti East-West AERO s.r.o. nebylo v posledních dvou letech zabezpečeno odborné školení u provozovatele LKV s.r.o. Svoji činnost prováděla pouze podle toho, co se naučila a odpozorovala od svých kolegů.

Nebyla odborně proškolena k manipulaci s předními dveřmi letadla. Neabsolvovala žádný výcvik nebo přezkoušení u letecké společnosti, které by ji opravňovalo k provádění takového druhu činnosti.

1.5.2 ŘOP

Věk 46 let, muž

Zaměstnanec LKV s.r.o. v úseku přepravní provoz, kde pracuje 3,5 roku jako pozemní obsluha letadel.

V řízené dokumentaci provozovatele LKV s.r.o. nebyla stanovena pro pracovníka ŘOP úroveň jazykové připravenosti k výkonu pracovních činností.

Činnost ŘOP na APN M během události nebyla nikým kontrolována.

1.5.3 Pracovník RHNG LKV s.r.o.

Věk 27 let, muž

Zaměstnanec LKV s.r.o. v úseku přepravní provoz, kde pracuje 2 roky jako pozemní obsluha letadel. Připravoval pouze schody a s posádkou nekomunikoval.

1.5.4 Vedoucí kabiny

Primární odpovědností VK byla koordinace činnosti posádky na palubě letadla. Její pozornost se dělila mezi péči o cestující, prováděné hlášení a komunikaci se stevardem a operátorkou. Po dokončení hlášení si všimla, že operátorka stojí bokem u předních dveří, které přivřela a držela je levou rukou za madlo. Na vzniklou situaci nijak nereagovala. Z pilotní kabiny přinesla podepsané letové dokumenty. Od velitele letadla obdržela pokyn k uzavření letadla a odstavení schodů, který však nebyl ŘOP předán. Nezaregistrovala odstavení vlečených schodů od letadla.

Dle výpovědi VK byla obdobná situace na všech letech z LKKV. Posádky obecně proti zaběhnutým procesům nic nenamítaly.

1.6 Informace o letadle

1.6.1 Základní informace o letadle

Airbus A320 je proudový dopravní letoun klasické koncepce – samonosný dolnoplošník s dvojicí turbodmychadlových pohonných jednotek pod křídly, klasickými ocasními plochami a tříkolových podvozkem. K nástupu cestujících lze použít dvoje vstupní dveře.

Typ:	A320-214
Poznávací značka:	VQ-BRE
Provozovatel:	2006
Výrobce:	Airbus
Rok výroby:	2006
Výrobní číslo:	2998

1.7 Meteorologická situace

1.7.1 Výpis ze zprávy METAR na LKKV

0608 0700 METAR LKKV 060700Z 13004KT CAVOK 23/17 Q1018 RMK REG QNH 1014=
0608 0730 METAR LKKV 060700Z 12003KT CAVOK 25/17 Q1018 RMK REG QNH 1014=

1.8 Radionavigační a vizuální prostředky

NIL

1.9 Spojovací služba

Posádka letadla byla ve spojení se stanovištěm TWR LKKV.

1.10 Informace o letišti

LKKV je veřejné mezinárodní letiště vzdálené 4,5 km SE od Karlových Varů. Povolené druhy provozu VFR/IFR.

1.11 Letové zapisovače a ostatní záznamové prostředky

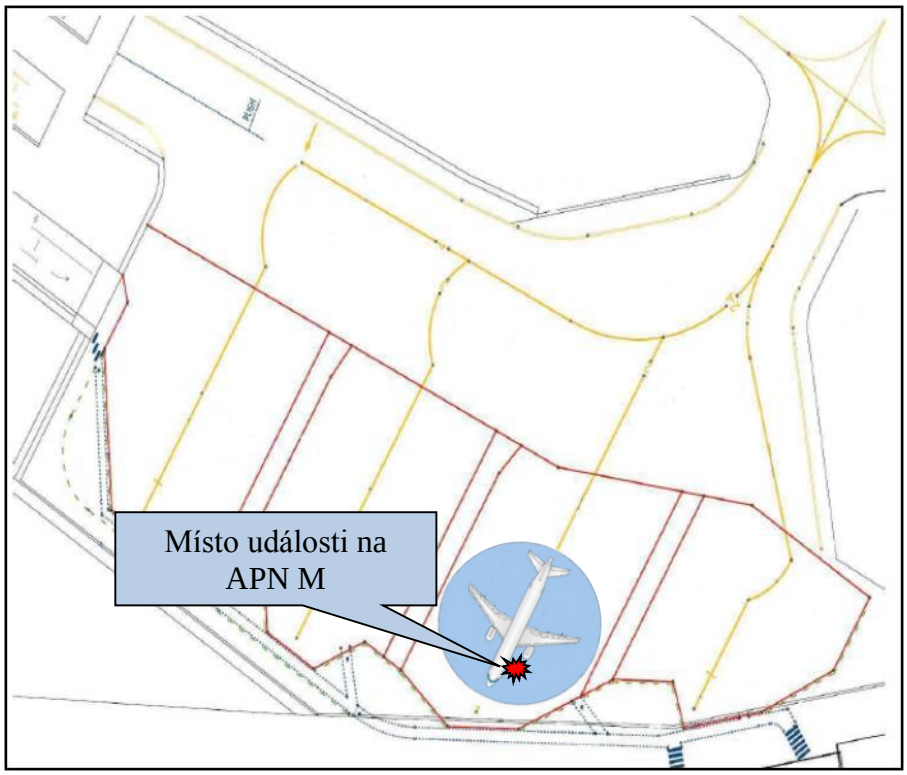
Pro objasnění příčiny vzniku události byly zajištěny záznamy z bezpečnostních kamer LKKV, na kterých je událost zachycena a dále byly komisi poskytnuty záznamy komunikace mezi posádkou letadla a TWR LKKV. Dodané záznamy k analýze byly čitelné a úplné.

1.12 Popis místa události

Na APN M byly vyznačena 4 stání v režimu tzv. Nose-in, na která jsou letadla naváděna přídí směrem ke stávající zástavbě (terminál, TWR, hangár) na vlastní pohon a po odbavení jsou vytlačována tahačem ze stání na pojezdový pruh na APN M. Znaky, značení stání na odbavovací ploše a na komunikacích byly provedeny v souladu s předpisem L-14 a dle Směrnice „Řízení provozu na odbavovacích plochách letiště Karlovy Vary“. Plocha stání č. 2 měla betonový povrch.

Poloha místa události:

v zeměpisných souřadnicích:	N 50°12´7,32´´
	E 012°54´40,76´´
nadmořská výška:	606 m



Obr. 1 Označení místa události na APN M LKKV stání č. 2

Obr. 2 Přivřené přední dveře letadla při pohledu z kabiny a z pohledu osoby na horní plošině schodů

1.13 Lékařské a patologické nálezy

Operátorka při dopadu utrpěla zlomeniny v pánevní oblasti, poškození krčních obratlů, mnohočetné zlomeniny žeber, necitlivost a omezení hybnosti levé dolní končetiny, otevřené poranění temena hlavy.

Operátorka nebyla pod vlivem zakázaných látek, léků nebo drog. Toxikologickým vyšetřením nebyl v její krvi zjištěn etanol (alkohol).

V době vydání závěrečné zprávy dále probíhalo doléčování zraněné operátorky.

1.14 Požár

NIL

1.15 Pátrání a záchrana

Pátrání nebylo organizováno. Po poskytnutí první pomoci se na místo nehody dostavila LZS a operátorka byla letecky transportována do FN Plzeň.

1.16 Testy a výzkum

NIL

1.17 Informace o provozních organizacích

1.17.1 Provozovatel LKV s.r.o.

Poskytuje leteckým společnostem a dalším provozovatelům letadel služby v oblasti pozemního odbavení letadel v rozsahu a standardu běžném na mezinárodním letišti v souladu s ustanovením Příručky pro obsluhu a údržbu pro příslušný typ letadla. Zaměstnanci handlingové společnosti LKV s.r.o. měli zkušenosti s poskytováním služeb jak dopravcům v oblasti pravidelné dopravy, tak i klientům v oblasti všeobecného letectví, včetně služeb pro VIP klientelu. Měl uzavřenou platnou smlouvu s leteckou společností Ural Airlines j.s.c.

Společnost LKV s.r.o., pracoviště RHNG předložilo záznamy o termínech i obsahu praktického školení provozního personálu pro obsluhu manipulačních prostředků. Školení bylo prováděno v pravidelných termínech, obsah odpovídal dokumentu „Osnova školení pro praktickou část školení obsluh manipulačních prostředků BP-02-01/1“.

Vnitřní norma “Řízení provozu na odbavovacích plochách letiště Karlovy Vary LKV-VN-I-09-11“ popisuje odbavovací plochy LKKV, prostředky, pokyny a postupy pro řízení provozu na těchto plochách a stanovuje pravomoci, povinnosti a odpovědnosti, jakož i požadavky na kvalifikační předpoklady a výcvik příslušného provozního personálu.

Pozemní odbavení civilních obchodních letadel vychází obecně z pravidel publikovaných v IATA AHM, kde je mimo jiné stanoveno, že personál musí mít přístupnou dokumentaci v jazyce, kterému dostatečně rozumí. S ohledem na fakt, že ruskému jazyku personál LKV s.r.o. nerozumí, musí mu být dokumentace (nebo její adekvátní části) zpřístupněny v jazyce, kterému je schopen porozumět.

- Nestanovil ve své řízené dokumentaci pro pracovníka ŘOP požadovanou jazykovou úroveň.
- Nepředložil systém kontroly činnosti organizace, nekontroloval činnost ŘOP na APN.

- Neprováděl interní procesní audity v oblasti ramp-handlingových služeb. Komisi nebyl také předložen interní procesní audit na letišti LKKV od společnosti Ural Airlines j.s.c.

1.17.2 Zástupce letecké společnosti Ural Airlines j.s.c.

Společnost East-West AERO s.r.o. je generálním obchodním agentem (GSA) a zastupitelem letecké společnosti Ural Airlines j.s.c. v ČR. Společnost s ručením omezeným je založena a vykonává činnost podle právního řádu ČR. Společnost v rámci předmětu své činnosti vykonává obchodní činnost v cestovním ruchu. Zabezpečuje úkoly zejména v oblasti provozu letecké společnosti při odbavení cestujících, dohled na proces odbavení letadla, vztahy mezi zákazníky a prodej přepravních dokladů.

Uzavřela v březnu 2011 platnou smlouvu s leteckou společností Ural Airlines j.s.c.

- Pro pracovníky společnosti nezabezpečila odborné školení u provozovatele LKV s.r.o. při poskytování odbavovacích služeb leteckým společnostem.
- Nespolupracovala efektivně s Ural Airlines j.s.c v otázkách výcviku a školení svého personálu, včetně odborné přípravy BOZP.

1.17.3 Letecká společnost Ural Airlines j.s.c.

Uzavřela v dubnu 2013 standardní smlouvu na poskytování odbavovacích služeb se společností LKV s.r.o. (odbavení letadla na provozní ploše, odbavení cestujících a jejich zavazadel, nákladu a pošty) při příletu a odletu na LKKV. Dne 15. března 2013 předala společnosti LKV s.r.o. 5. vydání revize GOM Ural Airlines j.s.c. v ruském jazyce, což je jeden z jazyků používaných v ICAO.

Provozní příručka pozemního odbavení Ural Airlines j.s.c. (Aircraft Ground Operations Manual – Section 4) uvádí:

„The driver can drive away the air stairs only on permission of the aircraft commander. In order to prevent any damage to the aircraft, the air stairs shall be moved under a continuous control of the person responsible for the ground handling until being remote at a safe distance from the aircraft.“

V příručce pro pozemní odbavení letadel je stanoveno, že příkaz k odstavení schodů, uzavření dveří dává velitel letadla.

1.18 Doplňkové informace

1.18.1 Vlečené schody CDS 1842

Pravidla pro provoz na APN M byly podle vyjádření M/SQM stanoveny interními dokumenty LKV (Dopravně provozní řád letiště Karlovy Vary – LKV-VN-I-10). Vlastní provoz vlečených schodů na APN podléhal příslušným ustanovením, uvedeným v “Příručce pro provoz motorových vozidel a mechanizačních prostředků“ evidenční číslo PZ-D5-3-00/67.

Vlečené schody CDS 1842 jsou určeny k nástupu a výstupu cestujících z typů letadel se dveřmi umístěnými ve výšce 1,8 až 4,2 m nad úrovní země. Zvedání schodiště zabezpečuje hydraulický válec se samostatným hydraulickým obvodem s čerpadlem poháněným pomocí elektromotoru nebo ruční pumpy.

Schodiště je montováno na vlečeném podvozku z ocelových uzavřených profilů. Boky horní plošiny jsou lemovány posuvným zábradlím opatřeným vpředu pryžovým nárazníkem.

Pro snadnou manipulaci jsou schody vybaveny elektro-hydraulicky poháněným dvourychlostním pojezdem.

Vlečené schody smí obsluhovat pouze osoba poučená. Manipulaci se schody by měli provádět vždy minimálně dva pracovníci.

Obecně platí, že souhlas s odstavením schodů dává posádka letadla a to jasně formulovaným požadavkem odpovědné osobě handlingu.

Obr. 3 Vlečené schody CDS 1842

1.18.2 Videozáznam

Ze záznamu bezpečnostních kamer umístěných na objektu v blízkosti místa události bylo možno zřetelně zmapovat činnost řídícího odbavovací plochy v době těsně před pádem operátorky z paluby letadla, včetně potřebného času na odstavení vlečených schodů z odbavovací plochy. Dále byla prokazatelně zaznamenána činnost operátorky při přivírání předních dveří letadla a fáze jejího pádu na APN M.

1.18.3 Jazyková úprava řízené dokumentace

Mezinárodní standard neuvádí, zdali dokumentaci v adekvátní jazykové mutaci musí předložit letecký dopravce, nebo zdali si překlad zajistí provozovatel handlingových služeb sám. Obecně platí, že letecký dopravce své instrukce (manuály) vydává v národním nebo v anglickém jazyce. Překlad dokumentace (obvykle z anglické jazykové mutace) si zajišťuje sám provozovatel handlingových služeb pro personál, který není dostatečně jazykově kvalifikován (obvykle dělnické a některé vybrané THP pozice). Překlady z jiné než anglické dokumentace se běžně neprovádí.

Je však v zájmu letecké společnosti, aby obslužný personál znal a respektoval postupy obsažené v řízené dokumentaci.

1.19 Způsoby odborného zjišťování příčin

Odborné zjišťování příčin incidentu probíhalo podle předpisu L 13.

2. Rozbory

2.1 Postup ŘOP

Ze záznamů pořízených bezpečnostními kamerami a vyhodnocení časového průběhu činnosti ŘOP na horní plošině pohyblivých schodů je pravděpodobné, že zde setrval velice krátký okamžik (cca do 2 sekund). Za tak krátkou dobu neměl dostatek času ani prostoru, aby oslovil stevarda, kterého zahlédl mezerou mezi přivřenými předními dveřmi a trupem letadla, zda může odstavit schody.

Non-verbální komunikace je v letectví používaná, ale je třeba mít vždy povědomí o možnosti nepochopení či nedorozumění.

Non-verbální pokyn k odstavení nástupních schodů není v ICAO ručních signálech uveden, proto nemohl být použit.

LKV s.r.o. nestanovila ve své řízené dokumentaci pro pracovníka ŘOP požadovanou jazykovou úroveň.

2.2 Pracovník RHNG LKV s.r.o.

Ze strany pracovníka RHNG se jednalo o rutinní postup, bez nějakého pokynu nebo domluvy. V době, když už jsou v letadle všichni cestující, tak jeden pracovník schody odjistí, aby s nimi ŘOP mohl následně odjet. Připravoval pouze schody, s posádkou nekomunikoval a nesledoval pohyb ani činnost pozemního personálu ve svém okolí.

Nedodržel stanovený postup pro odstavení schodů od letadla (časovou posloupnost jednotlivých úkonů).

2.3 Operátorka

Z hlediska bezpečnosti, v době kdy jsou cestující na palubě letadla, běží APU, klimatizace, existuje riziko vzniku nouzové situace vyžadující následnou evakuaci letadla, je jakákoliv manipulace s dveřmi, jakožto nouzovým a záchranným prostředkem, ze strany osoby, která nemá potřebný odborný výcvik (znalost nouzových postupů, evakuace, uvolnění skluzu, zvládání davu), potenciálně nebezpečná pro všechny osoby na palubě.

Operátorka neoprávněně manipulovala s předními dveřmi, aniž by předcházela konzultace s posádkou. Nerespektovala stanovené postupy společnosti ani kompetence posádky letadla. Lze předpokládat, že operátorka nemanipulovala s dveřmi poprvé. Vše nasvědčuje tomu, že tento postup byl ze strany posádek společnosti Ural Airlines j.s.c. opakovaně tolerován.

Operátorka vykročila pozadu ze dveří letadla, s hlavou otočenou směrem do uličky, aniž by se přesvědčila, zda jsou u předních dveří přistaveny schody.

Nebyla jako Station Manager vyškolena ze znalostí řízené dokumentace, z provádění provozních činností u provozovatele LKV s.r.o. Dle výpovědi si na žádné takové školení nevzpomíná a to ani na iniciační, tak i na opakovací. Dříve pracovala u jiné letecké společnosti na administrativní pozici.

2.4 Vedoucí kabiny

VK odpovídala veliteli letadla za provedení a koordinaci normálních i nouzových postupů uvedených v provozní příručce společnosti. Její pozornost se dělila mezi péči o cestující, prováděné hlášení a komunikaci se stevardem a operátorkou. VK neměla přehled o dění v prostoru vstupních dveří. Na vzniklou situaci, kdy operátorka svévolně přivřela přední dveře, nereagovala. Obdržela od velitele letadla pokyn k odstavení schodů, který však nikdo z posádky ŘOP nepředal. Nezaregistrovala odstavení vlečených schodů od letadla. Tolerovala nedodržování ustanovení interních postupů společnosti.

Posádky společnosti Ural Airlines j.s.c. obecně proti zaběhnutým procesům nic nenamítaly, nebyly předloženy připomínky k činnosti pracovníků při nedodržování ustanovení GOM.

2.5 Provozní organizace

2.5.1 Provozovatel LKV s.r.o

LKV s.r.o., pracoviště RHNG předložilo termíny i obsah praktického školení provozního personálu pro obsluhu manipulačních prostředků. Školení bylo prováděno v pravidelných termínech, obsah odpovídal dokumentu „Osnova školení pro praktickou část školení obsluh manipulačních prostředků BP-02-01/1“.

Nepředložil dokumentaci upřesňující činnost ŘOP, pravidla pro styk s posádkou letadla, metodické postupy pro bezpečné odstavení vlečených schodů.

Manipulaci s letadlem prováděli pracovníci handlingu v souladu s ustanovením Příručky pro obsluhu a údržbu pro příslušný typ letadla. Nebyla však předložena náplň schváleného výcvikového programu provozního personálu.

Neměl v době vzniku události zcela kompletní řízenou dokumentaci, ta byla teprve ve fázi interního připomínkového řízení a schvalování.

2.5.2 Letecká společnost Ural Airlines j.s.c.

V příručce pro pozemní odbavení letadel (GOM) stanovila, že příkaz k odstavení schodů, uzavření dveří vydává velitel letadla. Nestanovila však jakým způsobem, prostřednictvím koho a to ani v rovině komunikační, tak ani v rovině výkonu činnosti. Vydaná instrukce je příliš obecná.

Nepředkládala připomínky posádky k činnosti pracovníků, kteří poskytovali letecké společnosti odbavovací služby na LKKV, při nedodržování ustanovení GOM a systematicky nepracovala s letovým personálem tak, aby tyto neshody efektivně ohlašoval.

2.6 Meteorologické podmínky

Aktuální meteorologické podmínky v místě události neměly na průběh incidentu žádný vliv.

3. Závěry

3.1 Komise dospěla k následujícím závěrům.

3.1.1 ŘOP

- nedodržel pokyny pro odstavování vlečených schodů od letadla,
- nebyl dostatečně jazykově vybaven pro komunikaci s posádkou,
- prováděl činnost rutinním způsobem.

3.1.2 Operátorka

- byla zdravotně způsobilá a bylo vyloučeno zdravotní selhání jako příčina předmětné události,
- neoprávněně manipulovala s předními dveřmi letadla, k této činnosti nebyla odborně proškolena,
- před vystoupením z letadla se nepřesvědčila, že u dveří, kterými zamýšlela vystoupit, jsou přistaveny nástupní schody,
- nebyla řádně školena pro výkon svojí funkce, vykonávala ji na základě toho, co se naučila, odpozorovala od svých kolegů.

3.1.3 Provozovatel LKV s.r.o.

- infrastruktura LKKV neměla vliv na vznik a průběh události,
- nestanovil způsob kontroly činnosti ŘOP na APN,
- systém školení pozemního personálu byl v procesu tvorby, byly vytvořeny osnovy školení, ale nebyla předložena obsahová forma školení,
- neměl v řízené dokumentaci stanoveny požadavky na jazykovou připravenost pracovníků RHNG,
- neprováděl interní procesní audity v oblasti ramp-handlingových služeb,
- nepředložil doklad o provedení státního dozoru u poskytovatele odbavovacích služeb na LKKV třetím stranám.

3.1.4 Společnosti Ural Airlines j.s.c.

- tolerovala nedodržování ustanovení interních postupů společnosti. Dotčené postupy byly v řízené dokumentaci společnosti nepřesně formulovány, neodpovídaly reálné situaci a provozním potřebám,
- neměla stanoven systém ohlašování událostí od svých dodavatelů služeb na LKKV,
- neprováděla interní procesní audit na letišti LKKV i přes to, že se jednalo o jejich pravidelnou destinaci.

3.1.5 Společnosti East-West AERO s.r.o.

- pro pracovníky společnosti nezabezpečila odborné školení u společnosti LKV s.r.o., pracoviště RHNG,
- dostatečně efektivně nespolupracovala s Ural Airlines j.s.c v otázkách výcviku a školení, včetně odborné přípravy BOZP, pro svůj personál.

3.2 Příčiny

Příčinou vzniku události bylo:

- nedodržení postupů ŘOP pro odstavování vlečených schodů od letadla,
- neoprávněná manipulace operátorky s předními dveřmi a její nepozornost při výstupu z letadla, kdy se nepřesvědčila, zda byly u dveří přistaveny nástupní schody.

Spolupůsobící příčinou bylo:

- nerespektování popsaných interních pravidel všech zúčastněných společností. Nahrazení si v té době platných pravidel osobními (alternativními) postupy, nedostatky v řídící dokumentaci a familiární interní prostředí v jednotlivých společnostech,
- nedostatečná činnost procesního interního auditu, jakož i neprovádění dozorové činnosti státního dozoru u provozovatele LKV s.r.o.

4. Bezpečnostní doporučení

Provést státní dozor ÚCL u provozovatele letiště LKKV a implementovat případné nálezy.

Provést státní dozor ÚCL u poskytovatelů odbavovacích služeb na LKKV a implementovat případné nálezy.

Informovat o této události poskytovatele odbavovacích služeb, kteří jsou držiteli souhlasu k poskytováním odbavovacích služeb - Odbavení letadla na provozní ploše, odbavení cestujících a jejich zavazadel, nákladu a pošty.

Informovat o této události ostatní veřejná letiště s mezinárodním i vnitrostátním provozem v ČR, ÚZPLN cestou pověřených osob.