

مايو 2023

## الهيئة العامة للنقل

### دليل الخطوط الحديدية

### إدارة الأداء والامتثال

TGA-R-0000-GDN-230504-12

الإصدار (الثاني)



## المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع	م
5	تمهيد	1
5	تاريخ المراجعة	1.1
5	الوثيقة الرئيسية	2.1
5	الاختصارات	3.1
5	مقدمة	2
5	الغرض	1.2
5	النطاق	2.2
6	متطلبات إدارة السلامة والأداء	3.2
6	إدارة الأداء	3
6	تحديد ما يجب قياسه	1.3
7	أداء خدمات الخطوط الحديدية	1.1.3
8	سلامة التشغيل	2.1.3
9	إدارة الأصول	3.1.3
9	الأداء المالي	4.1.3
9	تحديد الأهداف	2.3
9	مؤشرات الأداء الرئيسية	1.2.3
11	العملية	2.2.3
12	شروط الترخيص لأداء الخدمة	.32.2.1
12	شروط الترخيص لسلامة	.32.2.2
13	القياس	3.3
13	أداء خدمات القطارات	1.3.3

13	رضا العملاء	2.3.3
13	قياس السلامة	3.3.3
13	إدارة الأصول	4.3.3
14	الإبلاغ ورفع التقارير إلى الهيئة العامة للنقل	4.3
14	الإبلاغ الفوري ورفع التقارير	1.4.3
14	الإشعار المسبق بالخدمات المقدمة	2.4.3
14	إعداد ورفع التقارير الشهرية	3.4.3
15	إعداد ورفع التقارير السنوية	4.4.3
16	رفع تقارير عند الطلب	5.4.3
16	دفتر الاعمال اليومية ورفع التقارير	6.4.3
16	ضابط الإتصال المحدد	7.4.3
16	تقرير الأداء التشغيلي	8.4.3
16	تقارير السلامة	9.4.3
17	طلب معلومات والاتصالات الأخرى من الهيئة العامة للنقل	10.4.3
17	تحليل النتائج	5.3
17	المعايير	6.3
17	الامثال	4
17	المتطلبات القانونية	1.4
18	المخالفات	1.1.4
18	الجزاءات	2.1.4
18	القانون السعودي والأنظمة	3.1.4
18	رخصة التشغيل	4.1.4
18	إجراءات الهيئة العامة للنقل	2.4



18	استلام التقارير	1.2.4
18	ضمان الامتثال	2.2.4
19	عملاء الخطوط الحديدية والمستفيدون منها أو الممولين	3.2.4
19	انخفاض الأداء دون المستوى المطلوب	4.2.4
19	تحسين الأداء	5.2.4
19	الامتثال التنظيمي	6.2.4
20	سياسة الإنفاذ	7.2.4
20	الغرامات والجزاءات	8.2.4
21	مخطط سير الأعمال	9.2.4
21	تببيهات السلامة الوطنية	10.2.4
21	المبادئ الأساسية	11.2.4
23	الملحق أ: نموذج مبسط للتقارير	



## 1 تمهيد

### 1.1 تاريخ المراجعة

تفاصيل التعديلات	الإصدار	التاريخ
الإصدار الأول	1	اكتوبر 2017
مراجعة وتحديث	2	مايو 2023

## 2.1 الوثيقة الرئيسية

يجب قراءة هذا المستند مع الدليل الارشادي 01: الوثيقة الرئيسية حيث تتناول جميع التعريفات والمعايير المستخدمة في مجموعة الأدلة والوثائق الارشادية.

### 3.1 الاختصارات

هذه الاختصارات لغرض الاستخدام لهذه الوثيقة.

الوصف	الاختصار
منخفضة إلى أدنى حد معقول	ALARP
مؤشر الأداء الرئيسي	KPI
المعدل السنوي المتحرك	MAA
تنبيهات السلامة الوطنية	NSA
الهيئة العامة للنقل	TGA

## 2 مقدمة

### 1-2 الغرض

الغرض من هذه الوثيقة هو تحديد المتطلبات العامة الازمة لعملية الإبلاغ ورفع التقارير ذات العلاقة بمستوى الأداء الآمن والفعال لجميع خدمات الخطوط الحديدية داخل المملكة العربية السعودية بما يلبي أهداف الهيئة العامة للنقل في توحيد النهج العام لقياس الأداء لأنظمة الخطوط الحديدية داخل المملكة وعلى وجه الخصوص ما يتعلق بتطبيق واعتماد المعايير والمقاييس الدولية.

### 2.2 نطاق الدليل

يُطبق نطاق عمل هذا الدليل على جميع أنظمة الخطوط الحديدية وأنظمة النقل الموجهة الأخرى في المملكة العربية السعودية التي لديها مثل هذه الأنظمة أو ترغب في الحصول على رخصة تشغيل لأنشطة الخطوط الحديدية وشهادة السلامة الخاصة بها.

### 3.2 متطلبات السلامة وإدارة الأداء



يعد الأداء الفعال والسلامة في أنشطة الخطوط الحديدية أمراً حيوياً وبالغ الأهمية بما له من منافع لجميع أصحاب المصلحة. لذلك يجب الحفاظ على المستويات المطلوبة وبردجة عالية من حيث الاستثمار في المعدات والأفراد والأنظمة لتحقيق أعلى مستويات الأداء الممكنة مع ضمان استمرار سلامة الموظفين والعملاء.

لذا فإنه يشترط عند إصدار رخصة تشغيل أنشطة وخدمات الخطوط الحديدية (الشرط G.1 ) أن " تفي الجهة الطالبة للرخصة بكافة المتطلبات المعقولة لمستخدمي الخدمات ... فيما يتعلق بـ ... أداء خدمات الخطوط الحديدية". راجع الدليل 03: خطة تسليم وتنفيذ أعمال الرخصة والجاهة إلى تضمين إدارة الأداء في خطة تسليم وتنفيذ أعمال الرخصة.

ومن الأهمية مراعاة المتطلبات الاقتصادية ومتطلبات تقديم الخدمات مع بذل كل ما يمكن من جهد معقول لتحقيق أفضل النتائج الممكنة، كما أنه لا ينبغي على الاطلاق التغاضي عن أو التساهل مع الأمور المتعلقة بقواعد وأنظمة السلامة. فأهداف الشركة أو الجهة وخطط تسليم الأداء يمكن أن تتحقق بسهولة أكبر في إطار تبني قواعد السلامة وتعزيزها.

### 3 إدارة الأداء

تتضمن إدارة الأداء أربعة أنشطة رئيسية:

تحديد ما يتبعن قياسه

تحديد الأهداف

رصد النتائج وتسجيلها وتقديم تقاريرها

تحليل النتائج وتحديد مجالات التحسين

وهذه عملية دورية ومتكررة.

#### 3-1 تحديد ما يتبعن قياسه

يحدد مزود خدمة الخطوط الحديدية مجموعة من المخرجات التي يمكن تحقيقها بواسطة العميل / الممول. وهذا يتبعن قياسه حتى تتمكن الخطوط الحديدية من تحقيق أهدافها المحددة.

تنقسم المخرجات إلى أربع مجموعات عامة وهي:

خدمة الخطوط الحديدية، وتشمل على سبيل المثال

الموثوقية في خدمات قطار الركاب والالتزام بالمواعيد

توفير مراافق وخدمات للركاب

أداء قطار خدمات الشحن - الحمولات بالأطنان والموثوقية وأمن وسلامة الحمولة، إلخ.

السلامة التشغيلية

إدارة الأصول

الأداء المالي

#### 1.1.3 الأداء في خدمات الخطوط الحديدية

تعمل الهيئة العامة للنقل على حماية مولى أنشطة وخدمات الخطوط الحديدية من خلال ضمان تشغيل الخطوط الحديدية بكفاءة واقتصادية، واستخدام الأصول لتحقيق أفضل منفعة وفائدة. وتقوم الهيئة بفحص التعريفات والرسوم والموافقة عليها للتأكد من أن المرخص لهم يوفرون خدمات الوصول



العادل للمستفيدين بما يتماشى مع ما حدده المقولون. لذلك، هناك نطاق واسع من المخرجات التي يتعين قياسها. كما يتعين أن تكون خدمات الخطوط الحديدية المقدمة تميز بجودة خدمة تلبى أو تتجاوز المتطلبات التي حددها مموليها والتزاماتها في ترخيصها.

أما بالنسبة لعمليات الشحن، فإنها تشمل:

**الحمولة بالأطنان / الحاويات المنقولة (مقارنة بمتطلبات المستفيدين)**

القطارات التي تعمل بموجب الخطة الموضوعة

وقت الوصول إلى الوجهة المنشودة.

**مرافق الشحن/ محطة الشحن (توافر أفراد التحميل / التفريغ والمصنع)**

أمن البضائع / سلامتها (عدم التسريب وما إلى ذلك)

بالنسبة لخدمات الركاب، يمكن أن تشمل المقاييس والمعايير ما يلي:

**المقاييس الثابتة مثل:**

الموثوقية (% الخدمة التي يتم تشغيلها وفقاً لما هو معن عنه)

دقة المواعيد (تلك المعلنة والمسجلة في وجهة الوصول وأي نقاط وسيطة رئيسية)

السعة المتوفرة

**عدد الركاب المنقولين**

المعايير والمقاييس التفاعلية ، مثل:

أحكام خاصة بذوي الإعاقة

الخدمات على متنهن القطار (المعلومات والأمتعة والمطاعم وخدمة الانترنت Wi-Fi والمراحيض والمغاسل والنظافة وما إلى ذلك).

مرافق المحطة (مواقف السيارات، توافر منافذ بيع التذاكر، معلومات خدمة القطار، لافتات إرشادية، تسجيل وصول الأمتعة وتسليمها، الأمان، تقديم الطعام، المراحيض / الحمامات، غرفة أو مكان مخصص للصلة، النظافة .... الخ)

التنوعية (محتوى موقع الويب وتوافره، أنشطة التسويق)

**خدمة العملاء (التوارد في المحطات والقطارات ومعلومات الرحلة / حل أي مشاكل للعملاء أثناء وما بعد الرحلة)**

إدارة الأضرار أو الأخلاقي بالنظام - الفعالية والتواصل

**الاستجابة لشكوى وطلبات الركاب**

بالنسبة لمالكي البنية التحتية / القائمين بصيانتها، يمكن أن تشمل المعايير والمقاييس المناسبة ما يلي:

جاهزية وتوفير الشبكة من أجل قطارات تدر دخلاً وعائدأً

عدد القيود السرعة أو الوزن التي تؤثر على تدفق حركة القطارات في المكان

عدد حالات أعطال الأجهزة والمعدات الكبيرة مثل القبضان المكسورة والنقط لحركة القبضان وفشل واعطال عمل نظام الإشارات



**أعطال التقاطعات للقطارات التي تؤثر على استخدام الطريق للسيارات  
مخرجات صيانة وإصلاح الأصول (ولا سيما إنجاز أعمال الصيانة الوقائية المخطط لها)**

**3-1-2 السلامة التشغيلية**

يتم تحديد مقاييس ومعايير السلامة كمدخلات ومخرجات. وما يُعرف أيضاً باسم المؤشرات "المبكرة" و "المتأخرة".

المؤشرات المبكرة أو المقدمة هي تلك التدابير الاستباقية التي تقيس جهود الوقاية للسلامة التي يتم ملاحظتها وتسجيلها قبل وقوع الحوادث. يمكن أن تشمل الموضوعات الرئيسية المحددة ما يلي:

اجتماعات إدارة السلامة الاستراتيجية والمحلية

التقدم المحرز في خطة تنفيذ نظام إدارة السلامة

تحقيق أهداف خطة تحسين السلامة

التدريب وإدارة الكفاءة

حملات السلامة

لوحات الإعلانات الارشادية / التوعية

عمليات الفحص والتفتيش المخطط لها

جولات من قبل القيادة

المراجعات والتدقيق

هناك أيضاً حالات غير مرغوب فيها يمكن اعتبارها مؤشرات مبكرة لاحتمالية وقوع حوادث على سبيل المثال هناك فرضية مفادها أنه لكل حادث يوجد عادةً 30 حادثاً عارضاً لم يقع فيها ضرر وهناك حوالي 300 حالة خطيرة (لا تعتبر إلى حد ما من فئة حوادث وشيكّة الحدوث) وهناك أيضاً نحو 1000 حالة غير مبلغ عنها وهي غير آمنة.

ويتمثل النهج الاستباقي في اعتبار هذا النوع من الحالات غير المرغوب فيها بمثابة إنذارات مبكرة، وهي مؤشرات رئيسية على احتمال وقوع حادث خطير ما لم يتم تدارك ومعالجة هذا النوع من الحالات والتخفيض من حدتها.

أما المؤشرات المتأخرة هي تفاعلية وتقيس النتائج السلبية التي تحدث، مثل:

الحوادث والعارض

وقوع إصابات (موظفين / مستفيدين / مقاولين / آخرين)

حوادث وعارض وشيكّة الوقع

حوادث السلامة التشغيلية

الحوادث غير الآمنة (حالات الأعطال في معدات السلامة، إلخ)

التعدي والتخريب

**3.1.3 إدارة الأصول**

على جميع المرخص لهم مراقبة وتسجيل حالة الأصول الرئيسية. وهذا يشمل مشغلي البنية التحتية التي تشمل (مسار الخط الحديدي، نظام الإشارات / أنظمة التحكم في حركة القطار وأنظمة الاتصالات،

المرافق والمباني والمطارات والورش والسياج والتقطيعات الخ؛ ومشغلي القطارات وتشمل (حالة المتحرّكات على الخط الحديدي من القاطرات عربات الخطوط الحديدية وما إلى ذلك). وهذا هو المفتاح الرئيسي لتحقيق تكاليف العمر الافتراضي والحياة الكاملة المثلث لأصول الخطوط الحديدية.

#### 4.1.3 الأداء المالي

يجوز للهيئة العامة للنقل، في حالات معينة، مراقبة الأداء المالي لمشاريع الخطوط الحديدية، لا سيما عندما يتم تمويلها على أساس مباشر من قبل الحكومة السعودية، على عكس أن تكون متعلقة بأداء عمليات وصيانة محددة في نظام الخطوط الحديدية.

#### 2-3 تحديد الأهداف

##### 1.2.3 مؤشرات الأداء الرئيسية

الطريقة الأساسية لتحديد الأهداف هي مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs).

إذ أنه يجب أن تكون مجموعة مؤشرات الأداء الرئيسية التي تم وضعها مناسبة للمخرجات الرئيسية لنشاط الأعمال. وكما نعلم أن هناك قول مأثور يقول "what gets measured gets done" أي "ما يمكن قياسه، يمكن إنجازه." "أو ما يجري قياسه، يتم إنجازه" حيث يجب أن تكون مؤشرات الأداء الرئيسية الموضوعة قابلة للتحقيق، وأي أنظمة تحفيز مرتبطة، يجب أن. وعلى سبيل المثال، من الممارسات الجيدة أن تجعل الأهداف المنشودة "ذكية بحيث تكون":

محددة

قابلة للقياس

ملائمة

واقعية

مقيدة ومرتبطة بزمن محدد

كما يجب مراجعة مؤشرات الأداء الرئيسية بشكل دوري أو على الأقل سنويًا للتتأكد من أنها لا تزال مناسبة لأنشطة الأعمال الأساسية وقدرات الكيانات المعنية.

#### 3-1-1 أهداف الأداء

يجب عند الاقتضاء دمج العناصر المذكورة أعلاه في القسم 1.1.3 في الأهداف المحددة للمرخص لهم لغرض تحقيقها. حيث يتوجب على مقدم الطلب قبل إصدار ترخيص التشغيل أن يحدد في طلبه مؤشرات الأداء التعاقدية التي التزم بتحقيقها وكيف يعتزم الوفاء بهذه الالتزامات بطريقة فعالة.

كما قد يتم أيضًا إصدار بعض مؤشرات الأداء الرئيسية للسلامة والكفاءة والبيئة من قبل الهيئة العامة للنقل بالإضافة إلى أي مؤشرات أداء رئيسية تعاقدية وذلك لتلبية المتطلبات التنظيمية أو التشريعات الوطنية أو سياسات النقل الوطنية أو الاتفاقيات الدولية الموقعة من قبل المملكة العربية السعودية.

كما ستقوم الهيئة بمراجعة ذلك كجزء من قرارها عند إصدار ترخيص التشغيل. ويجوز لها تعديل هذه الطلبات أو فرض مزيد من مؤشرات الأداء الرئيسية إذا رأت أن تلك المؤشرات المقدمة لها غير كافية أو تعكس طموحاً مفرطاً.



كذلك يجب إبداء الاهتمام وتوخي الحذر حتى تتوصل الهيئة العامة للنقل والمرخص له إلى فهم واضح لمختلف لمتطلبات الممولين و أصحاب المصلحة، بحيث لا توجد حواجز غير نافعة يتم تقديمها من خلال مؤشرات الأداء الرئيسية المتضاربة أو غير ذات الصلة.

### 2.1.2.3 حقوق الركاب المسافرين بالقطار وشكاوى العملاء

يتعين على صاحب الخدمة **الالتزام** باللوائح الخاصة بحقوق المسافرين بالقطارات الصادرة عن الهيئة. وعلى كل مشغل ضمان تنفيذ ميثاق الركاب الخاص به وأن تكون الخدمة المقدمة متوافقة مع جميع حقوق المسافرين على النحو المحدد في التشريعات والأنظمة ذات الصلة.

وأن يكون لدى الخطوط الحديدية آلية واضحة لتلقي شكاوى المستفيدين والرد عليها، وأن تكون هذه الآلية والطريقة متاحة بسهولة للمستفيدين. كما يجب على الخطوط الحديدية الاحتفاظ بسجل لجميع الشكاوى الواردة والنتائج. ويجوز للهيئة أن تطلب من الخطوط الحديدية تقديم هذه السجلات لأغراض الرقابة على إدارة الأداء والتدقير. وأن تضع الخطوط الحديدية مؤشرات الأداء الرئيسية لإدارة الشكاوى بكفاءة وإنصاف.

ويمكن للمسافرين وعملاء الشحن تقديم شكاوى حول الخدمة المقدمة من صاحب الخدمة إلى الهيئة. وستسعى الهيئة بكل انصاف للحصول على أدلة من صاحب الخدمة حول ما قامت به صاحب الخدمة/ للتعامل مع هذه الشكاوى والمسائل. وإذا وجدت الهيئة أنه لم يتم التعامل مع العميل وفقاً للوائح الخاصة بحقوق المسافرين في القطار أو بموجب ميثاق المسافرين بالخطوط الحديدية، فإنه يحق لها أن تطلب من جهة الخطوط الحديدية القيام بذلك وتعويض المستفيد وفقاً لتلك اللوائح والأنظمة.

### 3.1.2.3 أهداف السلامة

تحتاج أهداف إدارة السلامة إلى بناء دقيق حيث من الممكن تحديد مقاييس الأنشطة المبكرة الاستباقية مثل التدريب وإدارة الكفاءة وإجراء فحوصات السلامة وما إلى ذلك.

ومع ذلك، فإنه يجب النظر إلى الأحداث المتوقعة (المتأخرة) مثل عدد الحوادث على مدى فترة زمنية أطول حيث سلسلة من الحوادث تقع في فترة واحدة تليها فترة بدون أي حوادث. في هذه الحالة، من الأفضل تسجيلها على أساس المتوسط السنوي المتحرك (انظر القسم 1.3.4.3 مما يسمح بقياس الاتجاه طويل المدى).

قد تتضمن أمثلة مؤشرات الأداء الرئيسية المتأخرة للسلامة والامان ومنها على سبيل المثال لا الحصر:

معدل حصول وفيات " لا قدر الله " بين الركاب والموظفين والمقاولين

معدل إصابات الركاب والموظفين والمقاولين (كبيرة، طفيفة)

جنوح القطار عن المسار

التصادم

حوادث البضائع الخطرة

الحوادث أو العوارض البيئية

التحرك خارج حدود السلطة المحددة

عيوب في مسار الخط الحديدي (قضبان مكسورة وما إلى ذلك)

أعطال إشارات



## حوادث وشيكه الوقوع

### مخاطر حوادث الخطوط الحديدية

### مخاطر حوادث الركاب

وحيث يظل أحد الأهداف الرئيسية لذلك هو ضمان استمرار التحسين المستمر في تطبيق السلامة.

### 4.1.2.3 الأهداف البيئية

يتعين على الخطوط الحديدية تطوير السياسات والإجراءات المطلوبة ومؤشرات الأداء الرئيسية التي تلبي متطلبات المملكة في إزالة الكربون من وسائط النقل المختلفة ومنها الخطوط الحديدية وتلبية أهداف النقل الوطني واستراتيجيات الخطوط الحديدية ومؤشرات الأداء الرئيسية المعتمل بها.

كما تطلب الهيئة من جميع أنشطة الخطوط الحديدية العاملة تطوير سجل للجوانب والآثار البيئية.

كما أنه على جميع خطوط الخطوط الحديدية مراعاة جميع المخاطر البيئية المحتملة، والتهديد الفعلي أو المحتمل لهذه المخاطر وأى تأثير أو تغيرات عكسية على البيئة ناتجة عن التشغيل والصيانة أو أي أنشطة أو منتجات أو خدمات أخرى للخطوط الحديدية (الجوانب البيئية). وقد تكون هذه التفاعلات وتثيراتها مستمرة بطبعتها، أو دورية، أو مرتبطة فقط بأحداث مستجدة مثل حالات الطوارئ.

وتشمل مؤشرات الأداء الرئيسية التي يجب حصرها في استهلاكات الوقود وانبعاثات غازات الاحتباس الحراري وانبعاثات ثاني أكسيد الكربون بالإضافة إلى أي مؤشرات أداء رئيسية أخرى محددة / ذات صلة بمشروع أو تشغيل سكة حديد معينة.

### 5.1.2.3 حالة الأصول الرئيسية

على جميع المرخص لهم مراقبة وتسجيل حالة الأصول الرئيسية. وهذا يشمل مشغلي البنية التحتية التي تشمل (مسار الخط الحديدي، نظام الإشارات / أنظمة التحكم في حركة القطار، أنظمة الاتصالات، المراافق والمباني، المحطات، الورش، السياج، التقطيعات، الخ)؛ ومشغلي القطارات وتشمل (حالة المترددة على الخط الحديدي من القاطرات عربات الخطوط الحديدية وما إلى ذلك). يجب وضع مؤشرات الأداء الرئيسية المناسبة التي تركز على الصيانة الوقائية والتجديدات. ولمزيد من التفاصيل راجع الدليل 10: إدارة الأصول.

### 2.2.3 العملية

عندما يتم وضع مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs)، فإنه يجب على الممول أو المرخص له تقديم المعايير والمقاييس إلى الهيئة. ويجوز للهيئة التشاور مع أصحاب المصلحة المعنيين للتأكد من أن هذه الخطة تلبي متطلباتهم، وأن مؤشرات الأداء الرئيسية مناسبة. ويجوز لها قياس معايير الأداء مع المشغلين الآخرين داخل المملكة وخارجها للتأكد من أن الأهداف واقعية. ويمكن تضمين مؤشرات الأداء الرئيسية في ترخيص التشغيل واتفاقية الامتياز.

كما سيتم تخصيص وتحديد مؤشرات الأداء الرئيسية لكل مرخص له، وستعمل الهيئة مع كل طرف لضمان تحقيق التنسيق في عمليات الإبلاغ ورفع التقارير بشكل مقبول.

### 1.2.2.3 شروط الترخيص لأداء الخدمة

شروط الترخيص ذات الصلة لمراقبة أداء الخدمة هي:

شرط الترخيص 1، G أداء الخدمة - وتنطلب من المرخص لهم تشغيل خدمة ذات جودة عالية وفعالة تلبي متطلبات المستفيدين والممولين



**شرط الترخيص 4، G.4** قدرة الأصول - وتنطلب من المرخص لهم الحفاظ على أصولهم وتجديدها واستبدالها بطريقة آمنة وفعالة لضمان بقائها مناسبة لغرض المقاومة له.

**شرط الترخيص 5، G.5** خطة الانجاز / التسلیم - يتطلب من المرخص لهم إعداد خطة توضح كيفية امتثالهم للشرط G.2، 1

**شرط الترخيص G.4، حماية البيئة**

**شروط الترخيص G.7 و G.8** ، المعلومات إلى الهيئة - تتطلب من المرخص لهم تزويد الهيئة بمعلومات المراقبة الأساسية وإمكانية الوصول إلى الأصول والسجلات المالية للمرخص له

**شرط الترخيص G.12** ، معلومات المستفيدين - يتطلب من المرخص لهم تزويد عملائهم بمعلومات جيدة النوعية عن خدمة القطارات. وعلى وجه الخصوص، عند تعطل الخدمة والإخطار المسبق لهم بأى تغيرات تجري أو ستجرى في الخدمة المقامة، كتعطيل الجدول الزمني بسبب الأعمال الهندسية المطلوبة. الخ.

**شرط الترخيص G.13** ، استخدام ذوي الاعاقة للخدمة - يتطلب من المرخص لهم تشكيل سياسة توضح كيفية حماية مصالح المستفيدين من ذوي الإعاقة.

**شرط الترخيص G.14** ، إجراء الشكاوى المتبقية - يتطلب من المرخص لهم إنشاء نظام للتعامل مع شكاوى العملاء بما في ذلك أي تطبيق أي توجيهات صادرة عن الهيئة.

### 2.2.2.3 شروط الترخيص للسلامة

**شرط الترخيص ذات الصلة لمراقبة ومتابعة أهداف السلامة هو:**

**شرط الترخيص G.2.2.2** ، خطة التنفيذ التي تحدد أهداف السلامة.

كما ينبغي تقديم تقارير أهداف السلامة العامة إلى الهيئة والتي تشمل:

**التقييد ببرنامج فحص السلامة**

**احراز التقدم والتطوير في تنفيذ نظام إدارة السلامة**

**الإجراءات التصحيحية**

**الخبرة اللازمة في إدارة المخاطر والتميز في السيطرة عليها**

### 3.3 القياس

تشترط الهيئة أن يقدم المرخص له بيانات جيدة النوعية وبطريقة شاملة ومتسقة. ويقدم المرخص له الأساليب المستخدمة والمتبعة في جمع البيانات لاعتمادها من قبل الهيئة. وللهيئة إجراء فحص على عملية إنشاء البيانات وجمعها. ومتى كان ممكناً، فإنه يفضل توفر طريقة آلية وتلقائية لعملية رفع التقارير رغم إمكانية تقديمها يدوياً كما ينبغي أن يؤخذ عملية آلية تقديم التقارير بعين الاعتبار من قبل أصحاب المصلحة.

ويجوز للهيئة إجراء عمليات تدقيق ومراجعة أو اختبارات أو غيرها من أشكال التحقق التي تقوم بها.

### 1.3.3 أداء القطارات



يجب أن يتم اجراء عملية قياس الأداء لجميع عمليات قطارات الركاب والشحن المجدولة، مع تضمين القطارات ذات الإيرادات الإضافية أو الخاصة غير المدرجة في الجدول الزمني المعتمد في عمليات القياس للأداء.

ولا يتم عادةً التطرق أو الإبلاغ عن التحركات والعمليات المساعدة (العربات الفارغة من وإلى الورش، والعربات التي يجري اصلاح لها والقطارات للتزود بالوقود وما إلى ذلك) وكذلك القطارات العاملة التي يتم تشغيلها فيما يتعلق بصيانة البنية التحتية.

### 2.3.3 إرضاء العملاء

بالنسبة لأنشطة الخطوط الحديدية الخاصة بخدمات الركاب، يتم تشجيع استخدام استبيانات رضا العملاء والمت索قين الغير معروفيين (استبيان لأشخاص عشوائيين). كما يجب الاحتفاظ بسجلات الشكاوى والإطراء والمدح.

### 3.3.3 قياس أداء السلامة

تخصيص تقارير السلامة والإبلاغ عنها للضغط المتضاربة لغرض تحسين مستويات السلامة وكذلك عملية الإحجام الطبيعي للموظفين عن الإبلاغ عن الحوادث الصغيرة أو الحوادث الوشيكة. حيث يجب على المرخص له السعي لتبني ثقافة الإبلاغ عن السلامة الخالية من اللوم والتي بدورها ستسمح بهم أدق لمخاطر السلامة داخل المنظمة. فكلما تم فهم المخاطر بشكل أفضل، كلما توفر ما يمكن القيام به للتحكم في المخاطر وتقليل توافر وشدة حوادث السلامة.

لذلك يجب أن يكون مفهوماً أن الإحصائيات المقاسة المتحصلة عن تقارير السلامة قد تقلل من المخاطر.

### 4.3.3 إدارة الأصول

يجب قياس الأداء في ذلك عند تحقيق المدخلات المطلوبة (الصيانة الوقائية والتصحیحية ... الخ) للتأكد من أن الأصول تعمل وفقاً للمعيار المطلوب خلال عمرها الافتراضي المتوقع. وفي حالة حدوث معدل أعطال وفشل مما يصعب تحمله، فإنه يلزم مزيداً من التدخل لإصلاح الأعطال وعمليات التصحیح حيث من غير المقبول للمرخص لهم الادعاء بأن مؤشرات الأداء الرئيسية للمدخلات التي يتم الوفاء بها كافية.

## 4.3 إبلاغ الهيئة العامة للنقل

### 1.4.3 الإبلاغ الفوري ورفع التقارير

يجب إبلاغ الهيئة بجميع الأحداث الاستثنائية والبارزة عند وقوعها. وهذا يشمل الإبلاغ الفوري عن أمور مثل الحوادث والعوارض (انظر الدليل 14: الإبلاغ عن وقوع الحوادث والتحقيق فيها). كذلك على المرخص لهم ضرورة إخطار الهيئة في أقرب وقت ممكن في حالة حدوث أي شيء غير متوقع قد يتثير اهتماماً سياسياً أو اهتماماً إعلامياً أو من شأنه أن يجعل أصحاب المصلحة في حالة قلق وسبباً مباشراً لإبداء الاهتمام في السعي للتصحيح.

### 2.4.3 الإشعار المسبق بالخدمات المقدمة



على المرخص له تقديم تفاصيل عن خدمات الركاب المعتادة والمعلن عنها، وكذلك عن أي تغييرات قد تطرأ على الجدول الزمني ومواعيد القطارات. وينطبق هذا أيضاً على أي خدمات خاصة فيما يتعلق بأوقات المواسم السنوية كشهر رمضان المبارك أو الحج، ولكنه لا ينطبق على أي تعديلات قصيرة جدًا بسبب الخدمات الخاصة التي يتم تشغيلها فيما يتعلق بسفر كبار الشخصيات أو الأحداث الرياضية وما إلى ذلك. وأن يتم إرسال هذا الإشعار إلى الهيئة على النحو المطلوب.

#### 3.4.3 التقارير الشهرية

يجب على المرخص له في كل شهر ميلادي (في موعد لا يتجاوز اليوم السابع من الشهر) تقديم تقارير إلى الهيئة عن مستوى الأداء في الشهر السابق. وأن تحدد الهيئة شكل وطريقة رفع التقارير الشهرية والإبلاغ الدقيق مع كل خدمة الخطوط الحديدية. ويجب أن يظهر التقرير المقدم نتائج مؤشرات الأداء الرئيسية المحددة كل شهر.

ومن المعروف والمفهوم أنه في بعض الحالات، قد تستخدم جهات تشغيل الخطوط الحديدية تقارير أسبوعية أو كل أربعة أسابيع للأغراض الداخلية، ولكن عند تقديم التقارير إلى مستويات حكومية / جهات تنظيمية، فإنها تكون تقارير شهرية ومقدمة بالتقسيم الميلادي.

ذلك على المرخص له تقديم بيانات توضح كل مؤشر أداء رئيسي عن كل شهر. وأن توضح هذه البيانات الأداء المستهدف والأداء الفعلي. ويتم تقديم تفسير للفروقات والنقص عندما يكون الأداء الفعلي أقل من المستهدف. وإذا تم تضمين بيانات الأداء وتقارير السلامة في نفس التقرير، فإنه يجب الفصل بشكل واضح بين تقارير الأداء وتقارير السلامة.

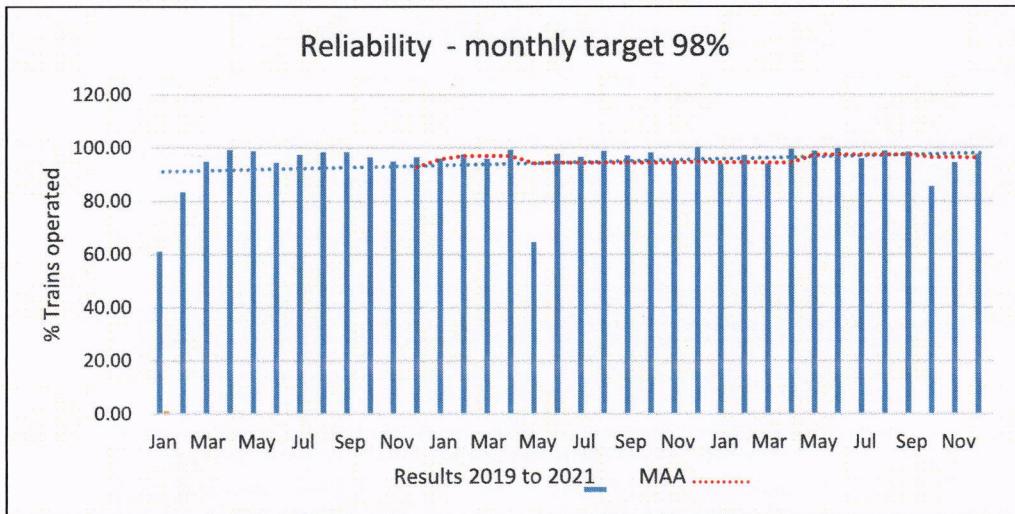
وبالإضافة إلى الإبلاغ عن مؤشرات الأداء الرئيسية، يقدم المرخص له تقريراً عن الأحداث المهمة الأخرى للمشروع ومنها (على سبيل المثال لا الحصر): أعمال الإنشاء والترقية الجديدة للأعمال وتعزيزات الخدمة وتغييرات الجدول الزمني وتغيرات المقاول الرئيسي، والتغييرات الرئيسية في الموظفين، وبرامج تدريب الموظفين ذات الصلة والحوادث الكبيرة وتدريبات حالات الطوارئ وخسارة الإنتاج وخطط التحسين والعقود المتنازع فيها.....الخ.

كما يستلزم تسلیط الضوء على القضايا والمسائل الحرجية وليس التفاصي عنها أو اختفائها ضمن بيانات في التقرير المقدم. كذلك يجب تقديم تقرير عن التقدم المحرز شهرياً عندما تكون خطة تحسين الأداء سارية ما لم يتم تحديد جدول زمني مختلف.

#### 1.3.4.3 المتوسط السنوي المتحرك

بالإضافة إلى البيانات الشهرية، يتوجب على المرخص له إظهار مجموع المتوسط السنوي المتحرك (MAA) بمجرد تشغيل الخدمة لمدة 12 شهراً لكل مؤشر أداء رئيسي. وبعد المتوسط السنوي المتحرك MAA مقياساً يوضح إجمالي الأداء للأشهر الـ 12 السابقة مع تخفيف وتسوية الاختلافات في تقارير الفترة.





الشكل 1 اعلاه - مثال على تقرير أداء شهري يوضح تطبيق مجموع المتوسط السنوي المتحرك بعد 12 شهراً

#### 4.4.3 التقارير السنوية

على المرخص له تقديم تقرير سنوي (في موعد أقصاه نهاية شهر بنایر) عن مؤشرات الأداء الرئيسية وغيرها من الأمور الهامة إلى الهيئة. وتحدد الهيئة شكل وصيغة تقديم التقارير السنوية مع كل خط حديدي.

حيث يجب أن يظهر التقرير السنوي كحد أدنى جميع نتائج مؤشرات الأداء الرئيسية للتشغيل والصيانة والسلامة وما إلى ذلك عن إجمالي فترة الائنة عشر شهراً (12) شهراً. وأن تكون هناك أيضاً نظرة عامة على التغيرات في الشبكة والخدمة وحالة الأصول الرئيسية ومشاركة أصحاب المصلحة ورضا العملاء وإجراءات معالجة الشكاوى والنتائج والاتصالات وحملات نمو حركة الركاب وأي أحداث مهمة أخرى. كما يجب تسجيل المعالم الأساسية في العقد أو في عقد الامتياز.

وفي حال كانت الهيئة قد قامت بأعمال مشاركة مع المرخص له في معالجة مشكلة ما وخلافه ما أدى إلى إجراءات الإنفاذ خلال السنة المشمولة بالتقدير، فإنه يجب أن يتضمن ذلك في التقرير السنوي ويسلط الضوء على الظروف وتفاصيل الإجراءات التي يتخذها المرخص له وأصحاب المصلحة لمعالجة المشكلة.

ذلك يجب أن يفصل التقرير السنوي أيضاً جميع السياسات السارية وكيفية امتثالها لأنظمة وقوانين المملكة العربية السعودية بشأن بنود هامة مثل التأمين والبيئة وإمكانية توفير خدمة ذوي الإعاقة لاستخدام الشبكة إلخ.

وأن يكون هناك سجل يتضمن أي تغييرات مهمة قد تمت كانت قد وردت في التقرير السنوي السابق. وأن يحتوي ذلك على الأقل أي تغييرات في العقد أو أوامر تغيير أو اختلافات وكذلك الموظفين الرئيسيين وقاطرات وعربات الخطوط الحديدية وأصول البنية التحتية وسعتها وقدرتها. ويجب أيضاً تسجيل أي تغييرات وتجديفات لنظام إدارة السلامة أو رخصة تشغيل الخطوط الحديدية أو أي أداة تنظيمية أخرى. وأن تتضمن التقارير أيضاً قسمًا يتعلق بالخطط المستقبلية والتطلع إلى الأمام والذي

يجب أن يعطي نظرة عامة وملخصاً لخطط وتطورات الخطوط الحديدية المستقبلية والتي تغطي أي تغيرات مهمة وأيضاً تتعلق بالأهداف الجديدة ومؤشرات الأداء الرئيسية.

#### 5.4.3 رفع تقارير عند الطلب

ومن التقارير التي يتبع على المرخص له تقديمها خارج دورة التقارير العادية يمكن أن تكون متمثلة في معلم المشروع والتغيرات المهمة في نظام إدارة السلامة والتغيرات الرئيسية في الموظفين، إلخ.

#### 6.4.3 المذكورة المساعدة في أعداد التقارير

انظر إلى الملحق (أ) للحصول على جدول يبسّط إجراءات إعداد التقارير.

#### 7.4.3 ضابط الإتصال المحدد

على كل مرخص له ترشيح شخص مسؤول عن إبلاغ الهيئة بكافة الأمور المتعلقة بالأداء. وأن يكون هذا الشخص مؤهل تأهيلاً جيداً وعلى مستوى مناسب من الأقدمية والتأثير لتحمل المسؤولية عن متطلبات الأداء للمرخص له وعلى دراية وفهم بالآثار المترتبة على أي نقص أو تقصير في تقديم الخدمة.

#### 8.4.3 تقارير الأداء التشغيلي

يقدم المرخص له بتشغيل الخطوط الحديدية تقارير حسب الاقتضاء فيما يتعلق بتقديم خدماتها وما يتعلّق بمؤشرات الأداء الرئيسية المدرجة في القسم 1.2.3

وأن يتم عرض كل مؤشر أداء رئيسي بشكل منفصل إما بتنسيق مجازي أو في شكل رسومات جرافيكية graphics طالما أن البيانات الأساسية واضحة ويمكن الوصول إليها بسهولة.

وفي حالة استخدام أنظمة تقديم التقارير بشكل آلي من قبل المرخص له، فإن هذه الأنظمة يتم من خلالها تقديم البيانات الأساسية كمصدر مقبول.

وعلى المرخص له تقديم تفسيرات مناسبة وكافية عن سبب نقص أو تخلف أي هدف لمؤشرات الأداء الرئيسية. وإذا كان هناك اتجاه يتپور ويؤثر على الأداء، فيجب على المرخص له تقديم مزيد من التوضيح وأيضاً تحديد استراتيجية في معالجة المشكلة (المشكلات) الأساسية.

#### 9.4.3 تقارير السلامة

لا يتناول ويغطي هذا الدليل كافة الجوانب الكاملة للإبلاغ عن الحوادث التي يتم تناولها في الدليل المنفصل 14: الإبلاغ عن وقوع حوادث والتحقيق فيها.

وعلى المرخص له تقديم تقارير نتائج مؤشرات الأداء الرئيسية للسلامة على أساس شهري. كما يجب إبلاغ الهيئة بأية تحقيقات قام بها المرخص له في وقوع حوادث وعوارض تتعلق بالسلامة وذلك فور اكتمالها.

#### 10.4.3 طلب المعلومات (RFIs) وغيرها من الاتصالات للهيئة العامة للنقل

على جميع شركات ومؤسسات الخطوط الحديدية والمشغلين ومالكي البنية التحتية وما إلى ذلك الاستجابة لأي طلبات من الهيئة للحصول على معلومات أو أي نوع آخر من الاتصالات المتعلقة بالامتثال أو المسائل التنظيمية ضمن الجداول الزمنية المحددة. وإذا استغرقت عملية تقديم المعلومات المطلوبة وقتاً أطول من الوقت المحدد، فإنه يجب على المرخص له إبلاغ الهيئة على الفور عن سبب



التأخير في الاستجابة لطلب المعلومات حيث التأخير دون مبرر مناسب يمكن اعتباره مخالفة وتنصيص  
(انظر القسم 1.1.4) ويمكن أن يؤدي ذلك إلى توقيع مخالفات تنظيمية.

#### 1.10.4.3 خطة تنفيذ نظام إدارة السلامة

على المرخص له تقديم التقارير اللازمة عن التقدم المحرز في تحقيق الخطوات الازمة في خطة تنفيذ نظام إدارة السلامة (SMSIP) وأن يكون ذلك قائماً وفق الخطط المتفق عليها. وأن يشمل ذلك أيضاً تقارير خطط تحسين السلامة متى أطبق ذلك.

#### 5.3 تحليل النتائج

ستستخدم الهيئة كافة الأدلة المقدمة لتحديد ما إذا كان المرخص له يقوم بعملياته بطريقة فعالة ووفقاً للمعايير المطلوبة في الترخيص / عقود الامتياز الخاصة به.

انظر القسم 4 الخاص بالإجراءات التي قد تتخذها الهيئة لمعالجة ضعف الأداء.

#### 6.3 قياس الأداء

تقيس الهيئة أداء أنظمة الخطوط الحديدية وفق المعايير الدولية ولمقارنتها بشبكات مماثلة في أجزاء أخرى من العالم. وستقارن الهيئة مؤشرات الأداء الرئيسية التي يتم قياسها عالمياً:

سلامة الخطوط الحديدية

البنية التحتية للخطوط الحديدية

تشغيل الخطوط الحديدية

النواحي التجارية للخطوط الحديدية

النواحي المالية للخطوط الحديدية

وفي حال ما أظهر مؤشر الأداء الرئيسي المعياري أن أداء الخطوط الحديدية السعودية ضعيف بشكل ملحوظ مقارنة بأقرانها، فإن الهيئة ستثير هذا الأمر وتناقشه مع أصحاب المصلحة المعنيين لمعرفة ما هي العناصر ومدخلات التحسين التي يمكن إجراؤها لتحقيق التحسينات الازمة.

#### 4 الامتثال والالتزام

#### 1.4 المتطلبات القانونية

تحدد اللائحة التنفيذية لنظام النقل بالخطوط الحديدية في المملكة المخالفات والعقوبات التي يجوز للهيئة العامة للنقل تطبيقها في حالة حدوث انتهاكات ومخالفات مؤكدة لأنظمة ولوائح و القرارات التنفيذية للهيئة.

#### 1.1.4 المخالفات والعقوبات

وتشمل المخالفات تلك المنصوص عليها في النظام وتشتمل تلك المعنونة في اللائحة التنفيذية لنظام النقل بالخطوط الحديدية الصادرة بقرار مجلس إدارة الهيئة العامة للنقل رقم (71/8/2020/2) تاريخ 14/1/1442هـ، وتعديلاتها.

#### 2.1.4 الجزاءات



الجزاءات هي تلك المنصوص عليها في النظام أو المعلنة والمنشورة في اللائحة التنفيذية لنظام النقل بالخطوط الحديدية الصادرة بقرار مجلس إدارة الهيئة العامة للنقل رقم (71/8/2020/2) بتاريخ 1442/1/14هـ، وتعديلاتها.

#### 3.1.4 القوانين والأنظمة السعودية

سيعمل جميع المرخص لهم وفقاً لمتطلبات النظام والقانون السعودي. ويجب إبلاغ الهيئة بأية إجراءات قانونية أو نظامية يتم اتخاذها ضد المرخص له فور ظهور المشكلة.

ولتفادي اللبس، فإن ذلك سيتضمن أي حالات تشمل:  
السلامة

وقوع إصابات أو وفيات في الركاب أو الموظفين أو المقاولين أو الزوار  
الأضرار البيئية والتلوث

نشاط اقتصادي غير قانوني على مستوى الشركة (أي ليس ضد موظف مبتدئ ما لم يكن جزءاً من مخطط احتيال أو اختلاس أوسع)

جميع الإجراءات القانونية المتخذة ضد أعضاء مجلس الإدارة أو المدراء التنفيذيين أو غيرهم من أصحاب المناصب الرئيسية داخل الشركة سواء في الصفة المهنية أو الشخصية.

#### 4.1.4 رخصة التشغيل

على المرخص لهم الإبلاغ عن أي خرق أو انتهاك أو مخالفة مشتبه بها لشروط الترخيص إلى الهيئة بمجرد ظهور المشكلة.

#### 2.4 إجراءات الهيئة العامة للنقل

##### 1.2.4 استلام التقارير

ستقر الهيئة باستلام التقارير الواردة وستقوم بفحصها والنظر في الأحداث والاتجاهات طويلة المدى، ومتابعة أي مسائل أو قضايا مع أصحاب المصلحة على النحو الذي تراه مناسباً.

##### 2.2.4 ضمان الامتثال

ستتولى الهيئة أنشطة الالتزام والامتثال المتعلقة بسلامة الخطوط الحديدية والأداء التشغيلي. وسيشمل ذلك عمليات التدقيق لنظام إدارة السلامة وعمليات فحص وتفتيش مخططة وغير مخططة للتحقق من امتثال المرخص له بالأنظمة والقوانين والمتطلبات الازمة.

#### 3.2.4 عملاء الخطوط الحديدية والمستفيدين منها (الركاب) أو الممولين

يجوز للهيئة - عند الطلب - تقديمرأي موضوعي مستقل للمتعاملين مع الخطوط الحديدية والمستفيدين منها والممولين حول مخرجات أداء المرخص له ويمكن استخدام ذلك في أي إجراءات تحدث لاحقاً.

#### 4.2.4 الأداء دون المستوى المطلوب

في حالة اخلاق المرخص له في تحقيق مؤشرات الأداء الرئيسية المحددة مسبقاً، ستأخذ الهيئة في الاعتبار العوامل التالية عند تحديد استجابتها للأداء الضعيف أو دون المستوى:

عدم قيام المرخص له بتزويد الهيئة ببيانات الأداء المطلوبة أو شرح وتوضيح سبب الفشل في تحقيق الأهداف

تقصير المرخص له في تزويد الهيئة بالوصول المعقول إلى أصولها أو أنظمة بياناتها  
قيام المرخص له بإغلاق شبكته بشكل غير معقول أو تعليق الخدمة لعميل أو أكثر لأي فترة مهمة  
بشكل غير معقول

قيام المرخص له بتنقييد الوصول إلى الخدمة مثل إدخال جدول زمني خاص لإدارة الأعمال الهندسية  
المخطط لها دون موافقة الهيئة.

فشل المرخص له في تنفيذ أهدافه المعتمدة لمدة شهرين متتاليين أو لأي 3 أشهر في أي فترة مدتها  
6 أشهر متتالية.

فشل المرخص له في تحقيق أهدافه المتفق عليها بهامش كبير لأي شهر معين.

تقديم عميل في خدمات الشحن (أو أكثر من عميل) إلى الهيئة بما يجعلها مقتنة وراضية بأن متطلباته  
المعقولة لم يتم الوفاء بها بسبب عوامل تقع ضمن سيطرة المرخص له

عدم قيام المرخص له بتسوية مخالفة أو دفع مبالغ مستحقة للهيئة (بما في ذلك الرسوم والغرامات)  
ويجوز للهيئة إجراء التحقيقات أو المراجعة أو التشاور مع العملاء / أصحاب المصلحة للتحقق من  
صحة ودقة التقارير المقدمة.

#### 5.2.4 تحسين الأداء

يجوز للهيئة في حال استمرار الأداء دون المستوى الاتصال بالمرخص له أو عميله أو الممول  
واقتراح أو فرض خطة تحسين أداء للمرخص له. وستراقب الهيئة عن كثب عملية تسلیم خطة تحسين  
الأداء وتنفيذها.

وإذا كان هناك أكثر من مرخص له وهناك تداخلات اعمال في أداء المرخص له الذي يتسم بأداءه  
بالضعف، فيمكن عند اللجوء إلى خطة مشتركة لتحسين الأداء. وإذا لم يتحسن الأداء بما يتعاشى  
مع الخطة أو الخطط الموضوعة، يجوز للهيئة اتخاذ إجراءات الامتثال التنظيمي لحماية مصالح  
الخطوط الحديدية.

#### 6.2.4 الامتثال التنظيمي

تعمل الهيئة وتتخذ ما تراه بشكل مناسب مع حالات عدم الامتثال الذي تم الإبلاغ أو الكشف عنها.  
فيما إذا ما قررت أن تطبق التنفيذ أمر ضروري، فسوف تتبع وتفرض عملية إلزامية كالتالي:

في المقام الأول، تقوم الهيئة بإبلاغ المرخص له بعدم التزامه بشروط الترخيص أو عقد الامتياز  
الخاص به. وستطلب منه الهيئة توضيح الأسباب والظروف التي أدت إلى عدم الامتثال من قبله  
والخطوات التي يتم اتخاذها من قبله لتصحيح الوضع.

ستطلب الهيئة من المرخص له الرد عليها وتقدم تفسيراً لما طلبته في أقرب وقت ممكن. فإذا ما  
كانت الهيئة راضية عن التفسير والأسباب التي قدمها المرخص له، فلن تتخذ أي إجراء آخر.

#### 7.2.4 سياسة الإنفاذ

ومع ذلك، إذا كانت التفسيرات والأسباب التي قدمها المرخص له غير كافية أو مرضية، فقد يتبع ذلك  
اتخاذ إجراءات تتعلق بعملية سياسة الإنفاذ من قبل الهيئة.

والأمر نفسه ينطبق في حالة استمرار عدم الامتثال، أو في حالة حدوث أنشطة غير آمنة. عندئذ  
ستتخذ الهيئة إجراء أو أكثر من الإجراءات التالية:



**خطاب عدم الامتثال:** سيحدد خطاب عدم الامتثال الموجه للمرخص له هذا طبيعة عدم الامتثال وسيطلب من المرخص له اقتراح إجراء تصحيحي مناسب وكاف خلال فترة زمنية محددة.

**توجيهات التحسين:** وهذا تحذير مسجل ينص على أن المرخص له مطلوب منه تحسين أداء السلامة أو أي أداء ذي صلة في نواحي أخرى إلى مستوى محدد وفي وقت محدد.

**التوجيه بالتوقف:** إذا تم الكشف عن مخالفة تتطلب إجراء تصحيحي عاجل، تقوم الهيئة بإرسال أمر بأسرع وسيلة ممكنة إلى المرخص له نفسه أو الجهة التي توزع إلى الأطراف المعنية بوقف المخالفة.

**التوجيه بالحظر:** سيؤدي هذا إلى منع المرخص له جزئياً أو كلياً من القيام بنشاط معين إلى أن يثبت للهيئة أنه قد اتخذ إجراء تصحيحي ناجحاً. ويجوز للهيئة فرض إشعار حظر في أي وقت دون سابق إنذار إذا وجدت - في رأيها - وجود حالة غير آمنة بشكل خطير أو كانت تعتقد أنه من المحتمل وجودها إذا استمر النشاط بنفس الطريقة. والمدة القصوى لتعليق النشاط ستة أشهر.

يجوز للجهة التي تلقت إشعار المنع والحظر من الهيئة تقديم تظلم لدى ديوان المظالم وفقاً لنظامه.

#### 8.2.4 الجزاءات والغرامات

إذا ما تأكدت الهيئة حدوث مخالفة لنظام النقل بالخطوط الحديدية واللوائح والقرارات التنفيذية ذات الصلة (انظر القسم 1.1.4)، فإنها تُخطر المرخص له أو الطرف المخالف باشعار يتضمن تفاصيل المخالفة التي يعتقد بأنه قد ارتكبها.

وعلى المرخص له أو الطرف المخالف تأكيد ما ورد باشعار المخالفة أو تقديم أدلة تثبت عدم صحة الادعاء بارتكاب المخالفة. حيث يتم تقديم مثل هذا الدليل إلى الهيئة العامة للنقل في وقت معقول تحدده الهيئة في اشعارها الموجه إلى الطرف المخالف. فإذا لم تنتهي الهيئة الرد في الوقت المحدد من قبلها فإن المخالفة ستعتبر صحيحة وواعقة وتختضع للعقوبة الواردة بحقها.

وبمجرد قبول المخالفة، أو أنه قد تم الإطلاع من قبل الهيئة على أي دليل مقدم وقرارها المضي قدما في تطبيق المخالفة ، فإنه سيتم رفع هذا القرار إلى اللجنة المختصة للبت فيه. وتقوم اللجنة ، سواء أيدت قرار الهيئة أم لا ، بإخطار المرخص له أو الطرف المخالف بقرارها والغرامة التي سيتم توقيعها عليه (إن وجدت). ويكون قرار اللجنة ساري المفعول من تاريخ اشعار المرخص له أو الطرف المخالف بالقرار المتخذ من قبل اللجنة.

ويجوز للمرخص له أو المخالف تقديم استئناف إلى المحكمة المختصة (ديوان المظالم) خلال 60 يوماً من إخطار قرار اللجنة. وطريقة سداد أية غرامات أو مخالفات واردة في الدليل رقم 13: الرسوم والمصاريف.

#### 9.2.4 مخطط التدفق البياني

يوضح الرسم البياني في الصفحة التالية سيناريو محتمل يمكن أن تتخذه الهيئة ضمن خطوات للتدخل في حالة فشل المرخص له في تلبية شروط ترخيصه من خلال وجود سجل سلامة وأداء ضعيف. في هذا المثال الموضعي، كان هناك عدد كبير من الإصابات للركاب ولم يتحسن الوضع.

#### 10.2.4 تتبیهات السلامة الوطنية

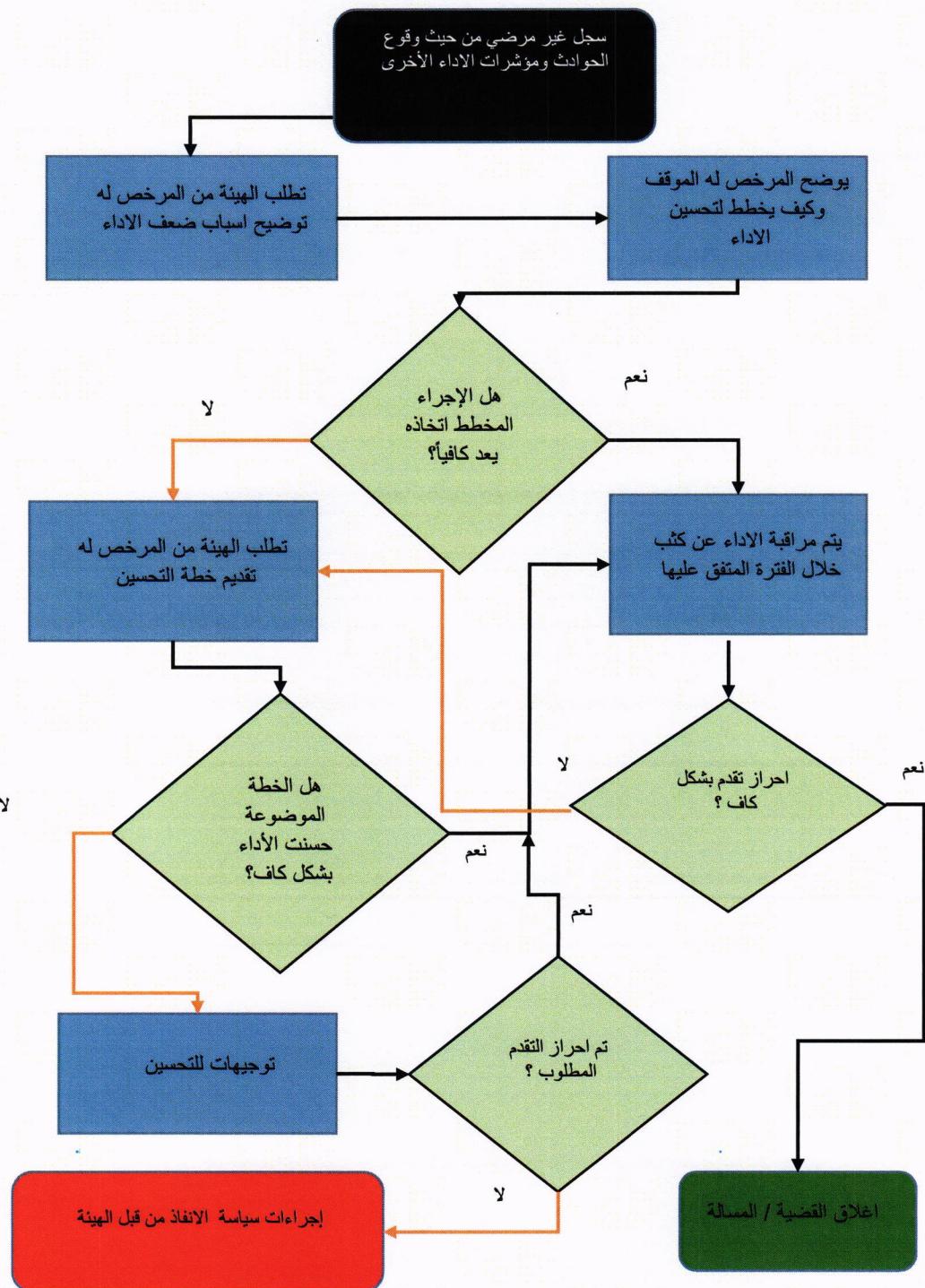
إذا كانت الهيئة لديها علم ومدركة بأن هناك وضع يحتمل أن يكون غير آمن - والذي قد يشمل هذا الأصول أو العمليات أو التهديدات الخارجية لسلامة الخطوط الحديدية - فقد تصدر تتبیهات وطنية للسلامة (NSA) إلى المرخص لهم. ويتم توزيع هذا التتبیه على جميع المرخص لهم وأصحاب المصلحة الآخرين حسب الاقتضاء وسيقدم تفاصيل الموقف. كما سيطلب الأمر من أصحاب المصلحة

المعنيين تحديد ما إذا كانوا يستخدمون الأصول أو العمليات المحددة، وإذا كان الأمر كذلك، فإنه عليهم اتخاذ إجراءات السلامة الوقائية الاستباقية لإدارة المخاطر.

#### 11.2.4 المبادئ الأساسية

ستطبق الهيئة عمليات جمع الأدلة وتحليلها واتخاذ القرار والإنفاذ بطريقة معقولة ومتسقة وذلك بغرض أن تكون العملية عادلة ومتاسبة لجميع المرخص لهم. فدورها في الامتثال يعمل على تسهيل وتشجيع صناعة الخطوط الحديدية على تقديم خدمات آمنة وفعالة تلبى المتطلبات المعقولة للعملاء والممولين. كما ستستخدم سلطاتها، عند الاقتضاء، لضمان امتثال المرخص لهم لشروط تراخيص التشغيل وشهادات السلامة.





الملحق أ: نموذج مبسط لعملية رفع التقارير والبلاغ

سنويأ 5.4.3	شهرياً 3.4.3	عند الاقضاء 2.4.3	الاحداث غير المخططة 1.4.3	الجزء المعنى بالدليل	شروط الترخيص والدليل
X	X			مؤشر الاداء	2,1 G.
X	X			المتوسط السنوي المتحرك لمؤشر الاداء MAA	2,1 G.
	X		x	اخفاقات الانتاج كبيرة	2,1 G.
	X	X		خطة التحسين	2,1 G.
X		X		تغيرات خطة إدارة السلامة	3,1G.
X				حالة الاصول ذات العلاقة	4,1 G.
x	X	X		تغيرات الجدول الزمني ( دائم )	5,1G.
	X	X		تغيرات الجدول الزمني (مؤقت)	5,1G.
X	X			خطة التنفيذ	5,1G.
X		X		أهداف السلامة	G.2.2
x	X			تقرير السلامة	G.2.2
		X		تغيرات الموظفين الرئيسيين	G.3
	X	X		تغير المقاول	G.3
X				السياسية البيئية	2,4G.
X		X		خطة الطوارئ والأوضاع الحرجية	G.6
X	X	X	x	الحوادث والعوارض	G.6
x		X	x	تغيرات في ترخيص التشغيل	2,9G.
X		X		التأمين المناسب حسب متطلبات ترخيص التشغيل	G.11

		X		حقوق المسافرين والالتزامات	2،12G.
X		X		تغير الأسعار في الخدمة على العملاء	3.12 G.
		X		سياسة الوصول لذوي الاعاقة	G.13
X	X		X	الشكاوى والتظلمات	G.14

#### Appendix A: Reporting Simplifier

Licenc e conditi on	Guidance Section	Unplann ed Events 3.4.1	As requir ed 3.4.2	Month ly 3.4.3	Annua l 3.4.5
G.1.2	KPI performance			X	X
G.1.2	KPI performance moving annual average (MAA)			X	X
G.1.2	Significant production failures	X		X	
G.1.2	Improvement plans		X	X	
G.1.3	SMS changes		X		X



<b>G.1.4</b>	<b>Relevant asset condition</b>				<b>X</b>
<b>G.1.5</b>	<b>Timetable changes (permanent )</b>		<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>
<b>G.1.5</b>	<b>Timetable changes (temporary)</b>		<b>X</b>	<b>X</b>	
<b>G.1.5</b>	<b>Delivery plan</b>			<b>X</b>	<b>X</b>
<b>G.2.2</b>	<b>Safety targets</b>		<b>X</b>		<b>X</b>
<b>G.2.2</b>	<b>Safety report</b>			<b>X</b>	<b>X</b>
<b>G.3</b>	<b>Key personnel changes</b>		<b>X</b>		
<b>G.3</b>	<b>Contractor changes</b>		<b>X</b>	<b>X</b>	
<b>G.4.2</b>	<b>Environmental policy</b>				<b>X</b>
<b>G.6</b>	<b>Emergency and contingency plans</b>		<b>X</b>		<b>X</b>
<b>G.6</b>	<b>Accidents and Incidents</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>



<b>G.9.2</b>	<b>Licence changes</b>	X	X		X
<b>G.11</b>	<b>Adequate insurance as per licence requirements</b>		X		X
<b>G.12.2</b>	<b>Passenger rights and obligations</b>		X		
<b>G.12.3</b>	<b>Prices charged to customers</b>		X		X
<b>G.13</b>	<b>Disabled access policy</b>		X		
<b>G.14</b>	<b>Complaints</b>	X		X	X

