



Общество с ограниченной ответственностью «Газпром газификация»
(ООО «Газпром газификация»)

ПОЛОЖЕНИЕ

РАБОТА С ОБРАЩЕНИЯМИ В ОБЛАСТИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ И ЭКОЛОГИЧЕСКОЙ БЕЗОПАСНОСТИ, ПОСТУПАЮЩИМИ НА ГОРЯЧУЮ ЛИНИЮ ООО «ГАЗПРОМ ГАЗИФИКАЦИЯ»

П Газификация 10-2022
ВЕРСИЯ 1

Санкт-Петербург, 2022

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Управлением производственной безопасности

2 УТВЕРЖДЕН И
ВВЕДЕН В
ДЕЙСТВИЕ Приказом ООО «Газпром газификация»
от « ____ » _____ 20__ г. № ____

3 ВВЕДЕН
ВПЕРВЫЕ

© ООО «Газпром газификация», 2022

Исключительное право на настоящий документ принадлежит ООО «Газпром газификация». В соответствии с законодательством документ не может быть полностью или частично воспроизведён, тиражирован и распространён без письменного разрешения ООО «Газпром газификация».

1 Область применения

1.1 Положение П Газификация 10-2022 Версия 1 «Работа с обращениями в области производственной и экологической безопасности, поступающими на горячую линию ООО «Газпром газификация» (далее – Положение) устанавливает единый порядок работы с обращениями в области производственной и экологической безопасности, полученными от работников ООО «Газпром газификация» (далее – Обращения), а также от третьих лиц.

1.2 Порядок оповещения ответственных лиц о происшествиях категории «А», «Б», «В», «Г», «Д» и предпосылках к ним определяется локальным нормативным актом ООО «Газпром газификация» об информировании, расследовании и анализе причин.

2 Нормативные ссылки

СТО Газпром 18000.4-008-2019 «Единая система управления производственной безопасностью. Анализ коренных причин происшествий. Порядок их установления и разработки мероприятий по предупреждению».

Рекомендации ПАО «Газпром» 18000.2-012-2020 «Единая система управления производственной безопасностью. Порядок работы по Обращениям и жалобам, поступающим в организации Группы Газпром».

Приказ ООО «Газпром газификация» от 27.04.2022 № 143 «Об унификации наименований структурных подразделений» (далее – Приказ Общества от 27.04.2022 № 143).

Примечание – при использовании Положения целесообразно проверить действие ссылочных документов. Если ссылочный документ заменен (изменен), то при использовании Положения следует руководствоваться замененным (измененным) документом. Если ссылочный документ отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку.

3 Термины, определения и сокращения

3.1 Термины и определения, относящиеся к:

– «горячая линия», «заявитель», «обращение», «третьи лица» соответствуют терминам и определениям, приведенным в рекомендациях ПАО «Газпром» Р Газпром 18000.2-012-2020 «Единая система управления производственной безопасностью. Порядок работы по Обращениям и жалобам, поступающим в организации Группы Газпром»;

– «причина», «происшествие» соответствуют терминам и определениям, приведенным в СТО Газпром 18000.4-008-2019.

3.2 В Положении используются следующие сокращения:

Общество – Общество с ограниченной ответственностью «Газпром газификация»;

ПЭБ – производственная и экологическая безопасность.

3.3 Сокращение, относящиеся к «УПБ» соответствует сокращению,

приведенному в приказе Общества от 27.04.2022 № 143.

4 Общие положения

4.1 Работу по регистрации, обработке и систематизации поступающих на горячую линию Общества Обращений осуществляет УПБ.

4.2 На горячую линию могут приниматься индивидуальные и коллективные Обращения от работников Общества и третьих лиц.

4.3 Обращения подаются по следующим направлениям деятельности Общества:

- охрана труда;
- промышленная безопасность;
- пожарная безопасность;
- безопасность дорожного движения;
- экологическая безопасность.

4.4 Сбор Обращений от заявителей осуществляется следующими способами:

- письменный;
- электронный.

4.4.1 Письменное Обращение оформляется посредством направления бланка обратной связи по форме в соответствии с Приложением 1 через ящики для приема письменных Обращений «Горячая линия», расположенные на информационных стендах по охране труда.

4.4.2 Электронное Обращение направляется на единый электронный адрес HotlineHSE@eoggazprom.ru

4.5 Заявитель может дополнительно приложить к Обращению необходимые документы и материалы. В случае отправления Обращения на электронный адрес HotlineHSE@eoggazprom.ru текст Обращения и дополнительные файлы необходимо заархивировать в формате *.rar или *.zip.

4.6 При направлении Обращения на электронный адрес HotlineHSE@eoggazprom.ru тему письма и файл необходимо именовать следующим образом: «Горячая линия» «Категория Обращения», «Направление деятельности», «Наименование подразделения».

4.7 Категории Обращений:

- предложение: рекомендация работника или третьих лиц по повышению эффективности деятельности Общества в области ПЭБ, не требующая конкретных сроков реализации;
- заявление: просьба работника или третьих лиц о содействии в реализации его прав в области ПЭБ;
- жалоба: обнаруженное работником или третьими лицами нарушение правил в области ПЭБ другими работниками Общества или третьими лицами на территории Общества; несоблюдение работодателем его обязанностей по обеспечению требований ПЭБ, происшествия и предпосылки к ним и др.;

– разъяснение: Обращение с просьбой о консультационной и методической помощи по вопросам ПЭБ.

4.8 Заявители могут подавать следующие предложения в области ПЭБ:

– о безопасных методах работы и необходимых мерах по улучшению условий труда;

– об определении потребностей и ожиданий в области ПЭБ;

– об определении механизмов выполнения требований в области ПЭБ;

– об установлении целей в области ПЭБ и о планировании мероприятий по их достижению;

– об определении показателей мониторинга и оценки в области ПЭБ;

– об определении направлений по совершенствованию деятельности в области ПЭБ;

4.9 Горячую линию **запрещено** использовать:

– для распространения заведомо ложных сведений, порочащих честь и достоинство работников Общества, третьих лиц;

– сведения личных счетов, достижения личных целей, получения выгоды путем направления Обращений;

– из хулиганских побуждений;

– в иных противоправных целях.

4.10 Предоставление сведений ограниченного доступа необходимо осуществлять с применением мер защиты передаваемой информации. Запрещено направлять информацию, если в ней могут быть разглашены сведения, составляющие государственную тайну.

4.11 В случае нарушения работником Общества требований пунктов 4.9-4.10 к нему могут быть применены дисциплинарные взыскания.

5 Регистрация Обращений

При получении письменного или электронного Обращения работник УПБ в тот же день регистрирует его в Журнале регистрации Обращений в области производственной и экологической безопасности в электронном виде по форме согласно Приложению 2 и при необходимости перенаправляет Обращение в структурное подразделение в компетенцию которого входит решение вопроса по существу Обращения, на обработку и подготовку ответа заявителю.

6 Обработка Обращений и направление ответа заявителю

6.1 Обработка поступающих Обращений на горячую линию и ответ заявителю (в случае предоставления заявителем контактов для обратной связи) осуществляется в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента регистрации Обращения.

6.2 При необходимости комплексного решения по конкретному Обращению (с привлечением работников структурных подразделений

соответствующих направлений деятельности) срок их обработки и ответа заявителю может быть увеличен по согласованию с УПБ. В этом случае заявителю в течение 10 (десяти) рабочих дней направляется ответ с указанием примерных сроков рассмотрения Обращения и конкретных причин продления срока.

6.3 В случае если текст Обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответственный может связаться с заявителем в устной или письменной форме, а также по электронной почте для получения разъяснений (в случае предоставления заявителем контактов для обратной связи).

6.4 В случае Обращения рекомендательного характера (предложения) ответственный, направляет в ответ заявителю подтверждение регистрации Обращения, а в случае невозможности реализации присланных предложений – конкретные причины.

6.5 В случае если в Обращении, полученном на электронный адрес HotlineHSE@eoggazprom.ru отсутствуют конкретные адреса для обратной связи, то ответ будет направлен на электронный адрес с которого оно поступило.

7 Подготовка отчетной документации

7.1 После регистрации, обработки и рассмотрения Обращений, УПБ производится ежеквартальная их систематизация с учетом конкретных направлений деятельности с последующей подготовкой сводного отчета.

7.2 Систематизация Обращений для сводного отчета выполняется по форме Приложения 3, по следующим категориям:

- заявители;
- направления деятельности по обеспечению ПЭБ;
- структурное подразделение (в случае, если Обращение направлено работником Общества);
- категория Обращения;
- факт соблюдения сроков направления ответов заявителю.

7.3 УПБ формирует сводный отчет по поступившим Обращениям по форме Приложения 3 и в срок до 15 числа месяца, следующего за отчетным периодом, направляет его представителю руководства Общества по производственной безопасности.

Приложение 1
(обязательное)
Форма «Бланк обратной связи»

№ п/п	Ф.И.О.	
1.	Должность	
2.	Организация (для третьих лиц)	
3.	Категория Обращения (предложение/заявление/жалоба)	
4.	Направление деятельности (ОТ/промышленная безопасность/пожарная безопасность/экологическая безопасность/БДД)	
5.	Суть Обращения (с указанием конкретных существенных фактов и обстоятельств, значимых подробностей)	
6.	Контактные данные для обратной связи (контактный телефон, адрес электронной почты/ почтовый адрес)	
7.	Дата и время	
8.	Подпись заявителя	

Приложение 2
(рекомендуемое)
Форма «Журнал регистрации Обращений в области производственной и экологической безопасности на горячую линию»

№ п/п	Регистрация		Заявитель		6	7	8	9	10	11	12	13	14
	2	3	4	5									
1	Регистрационный номер при учете (в соответствии с индексами делопроизводства)	Дата, время	Наименование организации (для юридических лиц) Фамилия, инициалы (для физических лиц)	Адрес, контактные телефоны, адреса эл. почты	Краткое содержание Обращения заявителя/область деятельности/объект/процесс	Направление деятельности по обеспечению производственной безопасности	Должность, фамилия, инициалы работника, принявшего документы	Должность, фамилия, инициалы ответственного за Обращение работника	Перечень представленных заявителем документов	Содержание решения по Обращению	Дата направления заявителю решения по Обращению, исходящий номер	Результат решения о рассмотрении	Наименование, номер и дата документа о результатах рассмотрения Обращения
1													
2													
3													

