

## **Инструкция пользования «Горячей линией» ООО Авиапредприятие «Газпром авиа» в области производственной безопасности**

### **1. Область применения**

1.1. Настоящая Инструкция разработана на основе Рекомендаций ПАО «Газпром» Р Газпром 18000.2-012-2020 «Единая система управления производственной безопасностью». Порядок работы по обращениям и жалобам, поступающим в организации Группы Газпром».

1.2. Настоящая Инструкция предназначена для применения структурными подразделениями, филиалами, АК «Ноглики» и комплексом (аэропортом) «Остафьево» ООО Авиапредприятие «Газпром авиа» (далее – Авиапредприятие) для направления предложений, заявлений и жалоб в области обеспечения производственной безопасности (далее – обращений) и направлена на совершенствование функционирования Единой системы управления производственной безопасности Авиапредприятия.

1.3. Оповещение ответственных лиц о происшествиях категории А, Б, Г, Д и предпосылок к ним производится согласно ВНД-10-42-2020 от 11.11.2020 «Порядок реагирования на происшествия (несчастный случай, пожар, техногенные события в области промышленной безопасности), особенности их расследования, оформления и учета».

### **2. Сокращения и термины**

Филиалы – филиалы, комплекс (аэропорт) «Остафьево», АК «Ноглики»;

Отдел ОТППиЭБ – отдел охраны труда, промышленной, пожарной и экологической безопасности;

ПБ – производственная безопасность;

ОТ – охрана труда;

БДД – безопасность дорожного движения;

ЕСУПБ – единая система управления производственной безопасностью;

Горячая линия - система сбора и обработки информации по обращениям в области ПБ в структурных подразделениях и филиалах Авиапредприятия, направленная на своевременное, выявление, реагирование и предотвращение происшествий и предпосылок к ним, которые могли бы привести к ущербу здоровью работника, а также посетителя, подрядчика на производстве;

Заявитель – работник, посетитель, третьи лица;

Третьи лица – работники сторонних организаций, выполняющих работы на объектах Авиапредприятия; физические лица, не состоящие с Авиапредприятием в трудовых отношениях;

Производственная безопасность – охрана труда, промышленная, пожарная безопасность, безопасность дорожного движения.

### **3. Общие положения**

3.1. В Авиапредприятии назначаются ответственные:

- при Администрации – за регистрацию обращений, обработку и систематизацию поступающих обращений, за направление сводной документации руководству Авиапредприятия и в Департамент ПАО «Газпром», контроль и мониторинг функционирования «Горячей линии»;

- в филиалах - за прием, обработку и систематизацию поступающих обращений, за направление сводной документации в отдел ОТППиЭБ, контроль и мониторинг функционирования «Горячей линии».

3.2. Обращения заявителями направляются в отдел ОТППиЭБ на единый электронный адрес [ESUPB@gazavia.gazprom.ru](mailto:ESUPB@gazavia.gazprom.ru) либо лично (начальнику отдела ОТППиЭБ или ответственному в филиале) по пятницам в течение первой половины дня.

3.3. Категории обращений:

- предложение – рекомендация работника или третьих лиц по повышению эффективности деятельности Авиапредприятия в области ПБ; Не требует конкретных сроков реализации;

- заявление – просьба работника или третьих лиц о содействии в реализации его прав в области ПБ;

- жалоба – обнаруженное работником или третьими лицами нарушение правил охраны труда, промышленной, пожарной безопасности и БДД другими работниками Авиапредприятия или третьими лицами на территории Авиапредприятия; несоблюдение работодателем его обязанностей по обеспечению безопасных условий и охраны труда;

- разъяснение – обращение с просьбой о консультационной и методической помощи по вопросам ПБ.

3.4. Заявители могут подавать следующие предложения в области ПБ:

- о безопасных методах работы и необходимых мерах по улучшению условий труда;
- об определении потребностей и ожиданий в области производственной безопасности;

- об определении механизмов выполнения требований;

- об установлении Целей в области производственной безопасности и о планировании мероприятий по их достижению;

- об определении показателей мониторинга и оценки в области производственной безопасности;

- об установлении объектов аудита;

- об определении направлений по совершенствованию деятельности в области производственной безопасности.

3.5. Обращения в области производственной безопасности подаются по следующим направлениям деятельности Авиапредприятия:

- охрана труда;

- промышленная безопасность;

- пожарная безопасность;

- безопасность дорожного движения.

3.6. «Горячую линию» **запрещено** использовать:

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

– сведения личных счетов, достижения личных целей, получения выгоды путем направления обращений и жалоб;

– из хулиганских побуждений;

– в иных противоправных целях.

3.7. 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.

3.8. В случае доказанного факта нарушения требований пп. 3.6-3.7 к работнику, допустившему подобное нарушение, будут применяться дисциплинарные взыскания.

3.9. При направлении обращения заявителю следует предоставить информацию по форме А настоящей инструкции.

3.10. Заявитель может дополнительно приложить к обращению необходимые документы и материалы. В этом случае сам текст обращения и дополнительные файлы необходимо заархивировать в формате .rar или .zip.

3.11. При направлении обращения в области ПБ на электронный адрес [ESUPB@gazavia.gazprom.ru](mailto:ESUPB@gazavia.gazprom.ru) тему письма и файл необходимо именовать следующим образом: «Категория обращения\_Направление деятельности\_Наименование подразделения (с указанием филиала)».

#### **4. Регистрация обращений**

4.1. При получении обращения на электронный адрес [ESUPB@gazavia.gazprom.ru](mailto:ESUPB@gazavia.gazprom.ru) ответственный при Администрации в течение рабочего дня регистрирует поступившее обращение по форме в приложении Б настоящей инструкции, и при необходимости перенаправляет ответственному на обработку и подготовку ответа заявителю в соответствующий филиал.

4.2. В случае, если обращение получено в устной форме ответственным в филиале, то фиксирование обращения производится по месту получения обращения по форме в приложении Б настоящей инструкции, и в течение рабочего дня направляется в отдел ОТППиЭБ, где обращению присваивается регистрационный номер и ставится на контроль.

#### **5. Обработка обращений и направление ответа заявителю**

5.1. Обработка поступающих обращений и ответ заявителю (в случае предоставления заявителем контактов для обратной связи) осуществляется в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента их регистрации.

5.2. При необходимости комплексного решения по конкретному обращению (с привлечением работников структурных подразделений и филиалов Авиапредприятия соответствующих направлений деятельности) срок их обработки и ответа заявителю может быть увеличен по согласованию с отделом ОТППиЭБ. В этом случае заявителю в течение 10 (десяти) дней направляется ответ с указанием примерных сроков результатов рассмотрения обращения и конкретных причин продления срока.

5.3. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответственный, занимающийся обработкой обращения, может связаться с заявителем в устной или письменной форме для получения разъяснений (в случае предоставления заявителем контактов для обратной связи).

5.4. В случае рекомендательного характера обращения (предложения) ответственное лицо направляет в ответ заявителю подтверждение регистрации обращения и в случае невозможности реализации присланных предложений – конкретные причины.

5.5. В случае, если в обращении, полученном на электронный адрес [ESUPB@gazavia.gazprom.ru](mailto:ESUPB@gazavia.gazprom.ru), отсутствуют конкретные адреса для обратной связи, то ответ будет направлен на электронный адрес, с которого поступило обращение.

#### **6. Подготовка отчетной документации**

6.1. После регистрации, обработки и рассмотрения обращений ответственными лицами Авиапредприятия в рамках филиала и Авиапредприятия в целом производится ежеквартальная систематизация обращений с учетом конкретных направлений деятельности и подготовка сводного отчета.

6.2. Систематизация обращений для сводного отчета выполняется по форме в приложении В к настоящей инструкции по следующим категориям:

- а) заявители (работники; третьи лица);
- б) направления деятельности по обеспечению ПБ (ОТ, промышленная, пожарная безопасность, БДД);
- в) структурное подразделение, филиал (в случае, если обращение направлено работником Авиапредприятия);
- г) категория обращения;
- д) ответственный за обработку обращения;
- е) факт соблюдения сроков направления ответа заявителю.

6.3. Ответственные в филиалах ежеквартально (в срок до 10 числа месяца, следующего за отчетным периодом) направляют сводный отчет по филиалу в отдел ОТППиЭБ по форме в приложении В к настоящей инструкции.

6.4. Ответственный при Администрации формирует сводный отчет по поступившим обращениям по Авиапредприятию по форме в приложении В к настоящей инструкции и в срок до 15 числа месяца, следующего за отчетным периодом, направляет Генеральному директору Авиапредприятия или лицу ему замещающему.

6.5. Ежегодно в рамках годового отчета сводная информация по обращениям в области ПБ в Авиапредприятии направляется в уполномоченный Департамент ПАО «Газпром» ответственным лицом при Администрации Авиапредприятия.

## **7. Контроль и мониторинг функционирования «Горячей линии»**

Мониторинг и контроль функционирования горячей линии проводится при внутренних аудитах и анализе ЕСУПБ, административно-производственном контроле в области ПБ, рассмотрении на совещаниях путем анализа категорий, приведенных в пункте 6.2. настоящей инструкции.

## Приложение А

### Формат обращения в области производственной безопасности

ФИО	
Должность	
Организация (для третьих лиц)	
Категория обращения (предложение, заявление, жалоба)	
Направление деятельности (ОТ/промышленная/пожарная безопасность/БДД)	
Суть обращения (с указанием конкретных существенных фактов и обстоятельств, значимых подробностей, даты и времени)	
Контакты для обратной связи (ФИО, контактный телефон, адрес электронной почты заявителя, почтовый адрес)	
Подпись заявителя	

**Приложение Б**  
**Журнал регистрации обращений**  
**в области производственной безопасности**

1	Регистрация	№ п/п	
2		Регистрационный номер	
3		Дата, время	
4	Заявитель	Фамилия, инициалы Должность Структурное подразделение (для работников Авиапредприятия)  Наименование организации (для третьих лиц)	
5		Адрес, контактные телефоны, адреса эл. почты	
6	Краткое содержание обращения заявителя / область деятельности / объект / процесс		
7	Направление деятельности по обеспечению производственной безопасности		
8	Должность, фамилия, инициалы работника, зафиксировавшего устное обращение (при фиксации обращения в филиале)		
9	Должность, фамилия, инициалы работника, зарегистрировавшего обращение		
9	Должность, фамилия, инициалы ответственного за обработку обращение работника		
10	Перечень представленных заявителем документов		
11	Содержание решения по обращению		
12	Реквизиты ответа, направленного заявителю, по результатам обработки обращения		
13	Результат решения о рассмотрении обращения (в случае комплексного решения вопроса)		

## Приложение В

### Форма сводного отчета об обращениях в области производственной безопасности

№ п/п	Заявитель (работник, третье лицо)	Филиал/структурное подразделение	Категория обращения	Направление деятельности по обеспечению ПБ	Дата, время обращения на горячую линию	ФИО ответственного лица, зарегистрировавшего обращение	ФИО ответственного лица, назначенного за обработку обращения	Реквизиты ответа заявителю по результатам обработки обращения	Результат решения о рассмотрении обращения
1									
2									
...			...	...	...	...	...	...	...