

Акционерное общество по добыче угля «Воркутауголь»

ПРИКАЗ

31.07. 2025 г.

№ ОРД-П/ВУ-25-798

г. Воркута

Об организации работы с обращениями по вопросам охраны труда, промышленной безопасности и экологии, поступающими на сервис «Единая горячая линия «Глас народа»

С целью повышения эффективности работы с обращениями по вопросам охраны труда, промышленной безопасности и экологии, поступающими на сервис «Единая горячая линия «Глас народа»,

1. Утвердить и ввести в действие с 01.08.2025 переработанное «Положение об организации работы сервиса «Единой горячей линии «Глас народа» (далее ЕГЛ «Глас народа») с обращениями по вопросам охраны труда, промышленной безопасности и экологии», утвержденное исполняющим обязанности генерального директора ООО «Воркутинская Управляющая Компания» - генерального директора АО «Воркутауголь» 30.07.2025 (приложение № 1 к данному приказу).
2. Назначить координатором работы с ЕГЛ «Глас народа» в АО «Воркутауголь» заместителя директора - руководителя направления по управлению профессиональными рисками Чаглей А.В.
3. Руководителям структурных подразделений АО «Воркутауголь» обеспечить доведение Положения об организации работы сервиса ЕГЛ «Глас народа» до всех работников структурных подразделений в течение 10 календарных дней с момента подписания приказа.
4. Начальникам участков, цехов, служб структурных подразделений:
 - 4.1. Принять порядок работы сервиса ЕГЛ «Глас народа» к руководству и исполнению.
 - 4.2. Обеспечить актуализацию информационных плакатов (памяток) о сервисе ЕГЛ «Глас народа» в цехе/участке в срок до 10.08.2025.
5. Отменить действие приказа от 29.03.2023 № ОРД-П/ВУ-23-236 «Об организации работы с обращениями по вопросам охраны труда, промышленной безопасности и экологии, поступающими на сервис «Единая горячая линия «Глас народа» с даты издания настоящего приказа.
6. Контроль исполнения приказа возложить на заместителя директора – руководителя службы ОТ и ПБ АО «Воркутауголь».

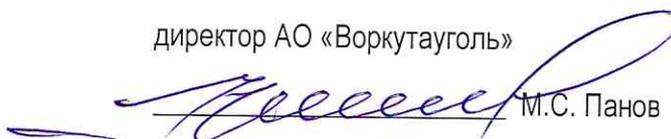
Заместитель генерального директора
по охране труда, производственному
контролю и экологии АО «Воркутауголь»


А.А. Салтыков

<p>Общество с ограниченной ответственностью «Воркутинская Управляющая Компания», Акционерное общество по добыче угля «Воркутауголь»</p>	<p>Редакция 1: Положение о работе сервиса «Единая горячая линия «Глас народа» в АО «Воркутауголь» и ООО «Воркутинская Управляющая Компания» Стр. <u>1</u> из 7</p>
---	--

УТВЕРЖДАЮ:

Генеральный директор ООО Воркутинская
Управляющая Компания» - Генеральный
директор АО «Воркутауголь»


М.С. Панов
«29» 07 2025 г.

<p>Наименование документа</p>	<p>Положение о работе сервиса «Единая горячая линия «Глас народа» в АО «Воркутауголь» и ООО «Воркутинская Управляющая Компания»</p>
-------------------------------	---

<p>Вид документа</p>	<p>Положение о работе сервиса «Единая горячая линия «Глас народа» в АО «Воркутауголь» и ООО «Воркутинская Управляющая Компания».</p>
<p>Владелец документа:</p>	<p>Дирекция по охране труда, производственному контролю и экологии АО «Воркутауголь».</p>
<p>Область применения документа:</p>	<p>Устанавливает единый порядок сбора и обработки информации, направленной на своевременное выявление и устранение нарушений в области охраны труда, промышленной безопасности и экологии, получения обратной связи от работников, выявления и предупреждения опасных факторов, информирования работников о рисках и происшествиях на производстве и инициативах по повышению безопасности на рабочих местах в АО «Воркутауголь» и ООО «Воркутинская Управляющая Компания».</p>
<p>Редакция</p>	<p>1</p>

Общество с ограниченной ответственностью
«Воркутинская Управляющая Компания»,
Акционерное общество по добыче угля
«Воркутауголь»

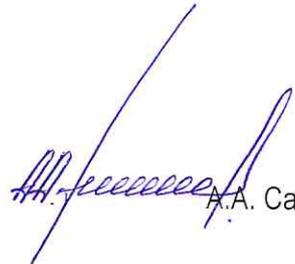
Редакция 1:

Положение о работе сервиса «Единая горячая
линия «Глас народа» в АО «Воркутауголь» и
ООО «Воркутинская Управляющая Компания»

Стр. 2 из 7

РАЗРАБОТАНО:

Заместитель генерального директора по
охране труда, производственному контролю
и экологии АО «Воркутауголь»



А.А. Салтыков

СОГЛАСОВАНО:

Заместитель генерального директора -
технический директор АО «Воркутауголь»



И.Л. Харитонов

Общество с ограниченной ответственностью
«Воркутинская Управляющая Компания»,
Акционерное общество по добыче угля
«Воркутауголь»

Редакция 1:

Положение о работе сервиса «Единая горячая
линия «Глас народа» в АО «Воркутауголь» и
ООО «Воркутинская Управляющая Компания»

Стр. 3 из 7

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	4
2. УЧАСТНИКИ ПРОЦЕССА И ИХ ФУНКЦИИ:	4
3. ЦЕЛИ ЕГЛ «ГЛАС НАРОДА»:	4
4. ПРИНЦИПЫ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ.....	5
5. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ СООБЩЕНИЙ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ОТВЕТОВ	6
6. ОБЕСПЕЧЕНИЕ БЕЗОПАСНОСТИ В СВЯЗИ С ОБРАЩЕНИЕМ НА ГОРЯЧУЮ ЛИНИЮ	7

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Сервис Единая горячая линия «Глас народа» (далее ЕГЛ «Глас народа») действует в рамках реализации принятых обязательств, целей и задач Политики в области охраны труда и промышленной безопасности, действующей в АО «Воркутауголь» и ООО «Воркутинская Управляющая Компания».

1.2. ЕГЛ «Глас народа» - единый канал внутрикорпоративной коммуникации, предназначенный для:

- сбора и обработки информации, направленной на своевременное выявление и устранение нарушений в области охраны труда, промышленной безопасности и экологии;
- получения обратной связи с работниками АО «Воркутауголь»;
- выявления и предупреждения опасных факторов;
- информирования работников о рисках и происшествиях на производстве и инициативах по повышению безопасности на рабочих местах.

2. УЧАСТНИКИ ПРОЦЕССА И ИХ ФУНКЦИИ:

2.1. **Обратившийся** - работник ООО «Воркутинская Управляющая Компания», АО «Воркутауголь» (подрядной организации, иное лицо) - отправляет сообщение по вопросам охраны труда и промышленной безопасности.

2.2. **Координатор сервиса ЕГЛ «Глас народа»** в рабочее время принимает обращения по вопросам охраны труда, промышленной безопасности и экологии, поступающие на сервис ЕГЛ «Глас народа», анализирует и обрабатывает сообщение в течение 1 часа с момента поступления и передает ответственному руководителю, в чьей компетенции находится решение вопроса из обращения (обращения, поступившие за пределами рабочего времени координатора, направляются на электронную почту в виде голосовых сообщений, записанных на автоответчик). Ведет журнал обращений работников. По требованию руководителя предоставляет информацию о поступивших обращениях, контролирует процесс передачи обращения на соответствующее структурное подразделение руководителю и заместителю директора по ОТ, ПБ и ПК, РиС участка/цеха/отдела, контролирует сроки исполнения обращений, получает обратную связь от заместителя директора по ОТ, ПБ и ПК структурного подразделения, на котором отработывалось обращение, размещает сообщение о выполнении обращения на портале в разделе ЕГЛ (при его функционировании), а также предоставляет обратную связь работнику при анонимном обращении.

2.3. **Заместитель директора** по ОТ, ПБ и ПК, закрепленный за структурным подразделением, получает сообщение от координатора сервиса для организации выполнения и контроля по данному обращению. По готовности обработки вопроса получает обратную связь от ИТР участка/цеха/отдела и сообщает координатору сервиса ЕГЛ «Глас народа».

2.6. **Ответственный исполнитель** – РиС участка/цеха/отдела, которому было направлено обращение для принятия мер реагирования в целях устранения выявленного нарушения: проверяет/анализирует информацию, разрабатывает необходимые меры реагирования, реализует меры реагирования, вовлекая (при необходимости) другие функциональные подразделения, о принятых мерах сообщает заместителю директора по ОТ, ПБ и ПК структурного подразделения, руководителю структурного подразделения (при срочных обращениях), дает обратную связь работникам по обращениям, исключая анонимные обращения.

3. ЦЕЛИ ЕГЛ «ГЛАС НАРОДА»:

3.1. ЕГЛ «Глас народа» предоставляет возможность любому работнику ООО «Воркутинская Управляющая Компания», АО «Воркутауголь», а также представителю подрядной организации, осуществляющей свою деятельность

Общество с ограниченной ответственностью
«Воркутинская Управляющая Компания»,
Акционерное общество по добыче угля
«Воркутауголь»

Редакция 1:

Положение о работе сервиса «Единая горячая
линия «Глас народа» в АО «Воркутауголь» и
ООО «Воркутинская Управляющая Компания»

Стр. 5 из 7

на территории компании, участвовать в процессе выявления, предупреждения и устранения вредных факторов и опасных ситуаций, нарушений требований охраны труда, промышленной безопасности и экологии в местах ведения работ.

3.2. Основные цели ЕГЛ «Глас народа»:

- повышение эффективности мер, направленных на предупреждение возникновения опасных ситуаций, угрожающих жизни и здоровью работников;
- минимизация профессиональных рисков, возникающих в процессе трудовой деятельности сотрудников и представителей подрядных организаций;
- обеспечение оперативного приема, обработки и передачи информации от работников структурных подразделений и представителей подрядных организаций к линейным и функциональным руководителям;
- предоставление работнику возможности удобным способом сообщать об опасных ситуациях, угрожающих жизни и здоровью, высказывать опасения относительно опасных работ

3.3. Недопустимые цели использования ЕГЛ «Глас народа»:

3.3.1. Не допускается использование для распространения заведомо ложных сведений, клеветы и т.п.; сведения личных счетов, достижения личных целей, противоречащих интересам Компании, направления сведений, не относящихся непосредственно к деятельности в области охраны труда, промышленной безопасности и иных целей, противоречащих назначению ЕГЛ «Глас народа».

3.3.2. Компания оставляет за собой право по результатам первичного рассмотрения оставить без внимания обращения, которые могут быть классифицированы как переданные с недопустимой целью.

3.3.3. Сообщения, поступающие от лиц, находящихся в алкогольном или наркотическом опьянении, а также в неадекватном, повышенном эмоциональном состоянии, не принимаются и не передаются на дальнейшее рассмотрение.

3.3.4. Решение об отказе в приеме обращения принимается координатором сервиса самостоятельно, на основании очевидных признаков опьянения/неадекватности обратившегося, отсутствия в обращении смысловой нагрузки, наличия признаков хулиганских действий, использования ненормативной лексики и прочее. В этом случае координатор сервиса обязан сообщить обратившемуся об отказе в приеме сообщения и предложить обратиться на ЕГЛ «Глас народа» посредством электронной почты. В случае повторных звонков того же лица в аналогичном состоянии, координатор ЕГЛ «Глас народа» может направить в службу технической поддержки пользователей Компании заявку на блокировку номера телефона.

4. ПРИНЦИПЫ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ

4.1. Обратившиеся могут передать сообщения по вопросам, связанным с охраной труда, промышленной безопасностью и экологией посредством любого из перечисленных ниже каналов информирования:

4.1.1. выделенная бесплатная телефонная линия (звонки на бесплатную телефонную линию принимаются координатором сервиса в рабочее время с 8.00 до 17.00 в будние дни), в оставшееся время, а также в случае, если линия занята, сообщения принимает автоответчик, перенаправляя голосовое сообщение на электронную почту координатора сервиса:

- для звонков со стационарного телефонного аппарата **7-23-23**;
- для звонков с мобильного телефона: **8 (82151) 7-23-23**;
- для звонков из шахты для СП «Шахта Воркутинская», «Шахта Комсомольская», «Шахта Воргашорская» **2-52**;
- для звонков из шахты для СП «Шахта Заполярная» **3-63**; из цехов для СП «Печорская ЦОФ» **51-363**.

4.1.2. Электронная почта glasnaroda@vorkutaugol.ru: обращения сохраняются в программе Microsoft Outlook в архиве входящих сообщений соответствующих электронных почтовых ящиков в течение 1 года.

4.2. Координатор сервиса не уполномочен переводить звонок, адресованный на ЕГЛ «Глас народа», для соединения с вышестоящим сотрудником Компании или с иными лицами по просьбе или по требованию обратившегося.

4.3. Формат сообщений.

4.3.1. Сообщения на ЕГЛ «Глас народа» могут быть предоставлены обратившимся в любом удобном для него формате.

4.3.2. В целях ускорения и упрощения дальнейшей процедуры рассмотрения обращений рекомендуется указывать в них следующие сведения:

- уровень обращения (срочное, несрочное);
- область вопроса (в соответствии с определенной категорией вопроса «Медицина», «Обучение», «СИЗ», «Экология», «Производство работ», «Нарушение действующих норм и правил», «Прочее»);
- наименование структурного подразделения, о котором идет речь в обращении по нарушению и/или событию;
- дату и время нарушения/события или временной период, если событие имело повторяющийся/длящийся характер;
- ФИО и/или должность нарушителя/работника, ответственного за исполнение обязанностей, являющихся предметом обращения;
- краткое описание нарушения/события (в том числе, конкретные существенные факты и обстоятельства, значимые подробности, возможные причины);
- ФИО и/или должность работников Компании АО «Воркутауголь», которые могут знать о нарушении/событии и подтвердить или дополнить сообщаемую информацию;
- возможные последствия нарушения/события и/или ущерб, нанесенный Компании, о которых известно обратившемуся.

4.4. Анонимное предоставление сообщений.

При обращении на ЕГЛ «Глас народа» обратившийся имеет право сохранять анонимность, при этом координатор сервиса обязан обратить внимание лица, не предоставившего свои персональные данные, на сложность рассмотрения анонимного сообщения в связи с отсутствием возможности для уточнения полученной информации и дальнейшего взаимодействия с обратившимся.

5. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ СООБЩЕНИЙ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ОТВЕТОВ

5.1. Все обращения по вопросам охраны труда, промышленной безопасности и экологии, поступающие на сервис ЕГЛ «Глас народа», должны быть обработаны и переданы ответственному руководителю, в чьей компетенции находится решение вопроса из обращения.

5.2. Обращения, которые содержат информацию о существующей в реальном времени угрозе жизни и здоровью работников и требуют оперативного вмешательства, относятся к категории «срочные» и немедленно передаются координатором сервиса ЕГЛ «Глас народа» диспетчеру структурного подразделения.

5.3. Все остальные обращения, не требующие оперативного вмешательства, координатором сервиса ЕГЛ «Глас народа» по электронной почте направляются заместителю директора по ОТ, ПБ и ПК соответствующего структурного подразделения, который также посредством электронной почты переадресует обращение лицу, ответственному за конкретное направление деятельности.

5.4. По срочному обращению действия принимаются незамедлительно, по остальным обращениям, полученным согласно п.5.3, срок рассмотрения составляет до 7 дней (в случае сложного вопроса, требующего проведения проверки или сбора информации — до 14 дней).

5.4.1. Координатор сервиса ЕГЛ «Глас народа», принявший по телефону либо посредством электронной почты обращение от работника, принимает решение об отнесении обращения к определенной категории – срочное либо несрочное и организует передачу сообщения согласно п.5.2.

5.4.2. Диспетчер соответствующего структурного подразделения после получения обращения от координатора сервиса ЕГЛ «Глас народа», незамедлительно передает информацию соответствующему РиС цеха/участка/отдела, в чьей зоне ответственности находится решение вопроса из обращения (посредством телефонного звонка), заместителю директора по ОТ, ПБ и ПК, руководителю СП (посредством предоставления информации по электронной почте).

5.4.3. После поступившего сообщения РиС цеха/участка/отдела незамедлительно:

- проверяет/анализирует информацию;
- разрабатывает необходимые меры реагирования;
- реализует меры реагирования, вовлекая (при необходимости) иные функциональные подразделения, службы, специалистов;
- сообщает о принятых мерах заместителю директора по ОТ, ПБ и ПК, закрепленному за структурным подразделением (посредством телефонного звонка), и руководителю структурного подразделения (по электронной почте).

5.5. Подготовка ответа и направление его на предварительное согласование координатору сервиса ЕГЛ «Глас народа» осуществляет заместитель директора по охране труда и промышленной безопасности, закрепленный за структурным подразделением, на котором обрабатывалось обращение.

5.6. Заместитель директора по ОТ, ПБ и ПК, закрепленный за структурным подразделением, после получения информации от руководителя участка/цеха/отдела о выполнении мероприятий по обращению работника, извещает координатора сервиса ЕГЛ «Глас народа» об окончании обработки обращения.

5.7. Координатор сервиса ЕГЛ «Глас народа» анализирует все ответы на предмет полноты и достаточности предпринятых мер, после чего размещает их на сервисе ЕГЛ (при его функционировании) для информации о закрытии обращения, а также доводит информацию до работника, направившего обращение (при условии отсутствия анонимности).

5.8. Если по мнению РиС цеха/участка обращение некорректно отнесено к категории «срочное» (отсутствует угроза жизни или здоровью, либо проблема известна, меры по ней приняты и оперативного вмешательства уже не требуется), он согласовывает с диспетчером СП перевод обращения из категории «срочных» в «несрочные». Диспетчер СП после согласования перевода обращения передает координатора сервиса информацию для внесения изменений записи в журнале обращений (данное обращение обрабатывается в обычном режиме.).

6. ОБЕСПЕЧЕНИЕ БЕЗОПАСНОСТИ В СВЯЗИ С ОБРАЩЕНИЕМ НА ГОРЯЧУЮ ЛИНИЮ

6.1. Обеспечение конфиденциальности

6.1.1. Компания АО «Воркутауголь» в рамках своих полномочий и имеющихся возможностей, обеспечивает конфиденциальность информации о личности обратившегося.

6.1.2. Координатор сервиса ЕГЛ «Глас народа», передает полученные сообщения для дальнейшей проверки, расследования и подготовки ответа без указания персональных данных обратившегося.

6.1.3. Лица, имеющие доступ к ЕГЛ «Глас народа», не имеют права раскрывать персональные данные обратившегося, а также передавать полученную информацию, содержащую сведения, на основании которых можно определить личность Обратившегося, другим работникам Компании или третьим лицам. Исключением могут являться случаи, предусмотренные действующим законодательством РФ.

6.1.4. При отсутствии обратной связи с обратившимся, предмет обращения рассматривается на основании имеющейся в наличии информации.

6.2. Отказ от преследования:

6.2.1. Преследование лиц, обратившихся на ЕГЛ «Глас народа» со стороны Компании запрещено, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

6.2.2. Компания гарантирует, что за факт обращения на ЕГЛ «Глас народа» обратившиеся не будут подвергнуты санкциям, в том числе уволены, понижены в должности, лишены премии и т.д.

6.2.3. Компания оставляет за собой право привлечь обратившегося, предоставившего на ЕГЛ «Глас народа» заведомо ложную информацию, к ответственности на основании действующего законодательства.

6.2.4. Полученные по ЕГЛ «Глас народа» сведения, в том числе личные и контактные данные обратившегося, сообщаются исключительно лицам, которые участвуют в рассмотрении и в принятии решений относительно указанной информации.