

ПРИКАЗ

29 . 03 . 2023 г.

№ ОРА-П/ВУ-23-236

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 03.04.2023 «Положение об организации работы сервиса «Единой горячей линии «Глас народа» (далее ЕГЛ «Глас народа») с обращениями по вопросам охраны труда, промышленной безопасности и экологии (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. Ответственным за работу сервиса назначить ведущего инженера по подготовке персонала Миронову Т.А.

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:

4.1. Принять порядок работы сервиса ЕГЛ «Глас народа» к руководству и исполнению.

4.2. Обеспечить размещение информационных плакатов (памяток) о сервисе ЕГЛ «Глас народа» в цехе/участке в срок до 05.04.2023.

5. Ведущему инженеру по охране труда и промышленной безопасности Гуровой М.Ю.:

5.1. Обеспечить доведение до руководителей подрядных организаций информации о сервисе ЕГЛ «Глас народа», принципах его работы, необходимости использования данного сервиса персоналом подрядных организаций, срок — 07.04.2023.

5.2. Обеспечить внесение изменений в Типовое соглашение об обеспечении безопасности производства, касающихся обязанности руководителей подрядных организаций по информированию персонала организаций о действующем в АО «Воркутауголь» сервисе ЕГЛ «Глас народа», в том числе посредством размещения информационных плакатов (табличек) на переданных территориях (по актам-допускам и пр.) в срок до 07.04.2023.

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»

И.Л. Гатов



УТВЕРЖДЕНО:

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

№ ВУ-23-236 от 29.03 2023 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

об организации работы сервиса Единая горячая линия «Глас народа» (ЕГЛ «Глас народа»)
по вопросам охраны труда, промышленной безопасности и экологии АО «Воркутауголь»

2023 год

СОДЕРЖАНИЕ	
1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
2. УЧАСТНИКИ ПРОЦЕССА И ИХ ФУНКЦИИ:	3
3. ЦЕЛИ ЕГЛ «ГЛАС НАРОДА»:.....	3
4. ПРИНЦИПЫ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ.....	4
5. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ СООБЩЕНИЙ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ОТВЕТОВ	5
6. ОБЕСПЕЧЕНИЕ БЕЗОПАСНОСТИ В СВЯЗИ С ОБРАЩЕНИЕМ НА ГОРЯЧУЮ ЛИНИЮ	6
Приложение «Схема ЕГЛ «Глас народа»	7
Приложение «Форма журнала для оператора	8

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 Компании АО «Воркутауголь».

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 АО «Воркутауголь» (подрядной организации) - отправляет сообщение по вопросам охраны труда и промышленной безопасности.

2.2. **Оператор (диспетчер МФСБ)**: круглосуточно 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, дублирует сообщение на электронную почту ответственному за работу сервиса ЕГЛ «Глас народа» для информации и контроля. Ведет журнал обращений работников в соответствии с приложением № 3 к данному Положению. Предоставляет информацию по требованию ответственного и координатора о поступивших обращениях.

2.3. **Диспетчер СП** – принимает только срочные сообщения от оператора. Передает информацию соответствующему ИТР цеха/участка/отдела, заместителю директора по ОТ, ПБ и ПК и руководителю СП.

2.4. **Ответственный за работу сервиса ЕГЛ «Глас народа»** получает информацию о поступившем обращении от оператора (диспетчера МФСБ), контролирует процесс передачи обращения на соответствующее структурное подразделение руководителю и заместителю директора по ОТ, ПБ и ПК, ИТР участка/цеха/отдела, контролирует сроки исполнения обращений, получает обратную связь от заместителя директора по ОТ, ПБ и ПК структурного подразделения, на котором обрабатывалось обращение, размещает сообщение о выполнении обращения на портале в разделе ЕГЛ (при его функционировании), а также предоставляет обратную связь работнику при анонимном обращении.

2.5. **Координатор работы с «ЕГЛ «Глас народа»** в АО «Воркутауголь» контролирует решение общих вопросов, возникающих в процессе функционирования сервиса ЕГЛ «Глас народа», контролирует сроки обработки, выполнения, размещения информации о выполнении обращения, обеспечивает коммуникации с работниками и размещение информации о сервисе ЕГЛ «Глас народа».

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

2.6. **Ответственный исполнитель** – ИТР 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 АО «Воркутауголь», а также представителю подрядной организации, осуществляющей свою деятельность 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 оператором линии (диспетчером МФСБ) 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 оператор линии (диспетчер МФСБ) 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 Оператором - диспетчером МФСБ круглосуточно), если линия занята, сообщения принимает автоответчик:

- 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», из цехов для СП «Печорская ЦОФ» **3-63**.

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. Оператор - диспетчер МФСБ, 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 оператор – диспетчер МФСБ, 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 оператором ЕГЛ «Глас народа» – диспетчером МФСБ, диспетчеру структурного подразделения.

5.3. Все остальные обращения, не требующие оперативного вмешательства, оператором 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, и лицу, ответственному за работу с ЕГЛ АО «Воркутауголь» (для информации и контроля исполнения).

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).

5.5. Порядок доведения и реагирования на срочные обращения (в соответствии со схемой ЕГЛ «Глас народа», прилагаемой к данному Положению):

5.5.1. Оператор ЕГЛ – диспетчер МФСБ, 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.

5.5.2. Диспетчер соответствующего структурного подразделения после получения обращения от оператора ЕГЛ «Глас народа» - диспетчера МФСБ, незамедлительно передает информацию соответствующему ИТР 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), при этом производит запись об обращении в журнал соответствующей формы (приложение к данному Положению).

5.5.3. После поступившего сообщения ИТР 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).

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

5.7. 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 ответственного за работу ЕГЛ «Глас народа» об окончании обработки обращения.

5.8. Ответственный за работу с ЕГЛ «Глас народа» анализирует все ответы на предмет полноты и достаточности предпринятых мер, после согласования с координатором работы ЕГЛ «Глас народа» 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).

6.1.2. Оператор - диспетчер МФСБ, передает полученные посредством ЕГЛ «Глас народа» сообщения для дальнейшей проверки, расследования и подготовки ответа без указания персональных данных обратившегося.

6.1.3. Лица, имеющие доступ к ЕГЛ «Глас народа» (согласно разделу 2 данного Положения), 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.

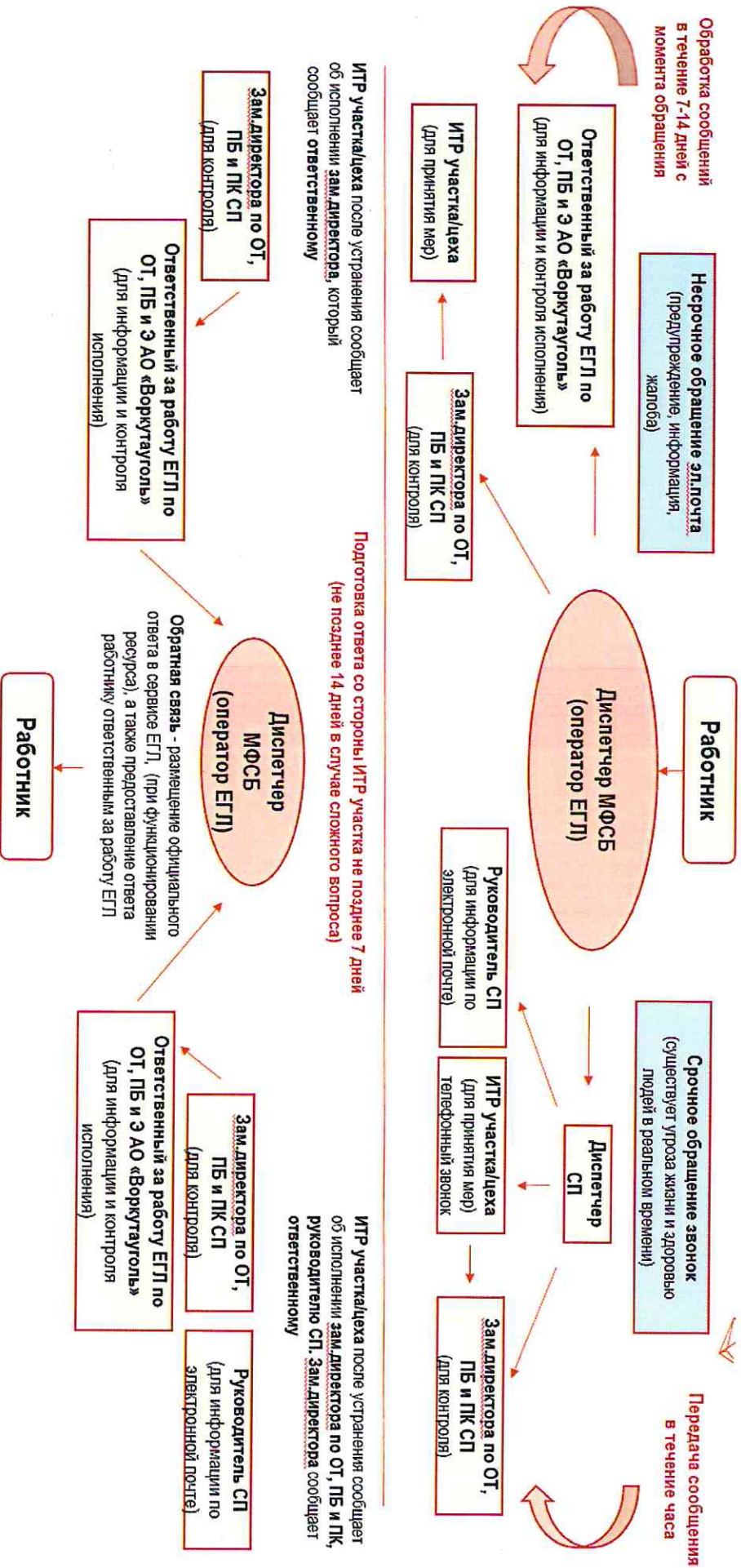
6.2.4. Полученные по ЕГЛ «Глас народа» сведения, в том числе личные и контактные данные обратившегося, сообщаются исключительно лицам, которые участвуют в рассмотрении и в принятии решений относительно указанной информации.

Заместитель директора –
руководитель направления
по управлению профессиональными рисками



А.В. Чаглей

Приложение № 1 к Положению
об организации работы сервиса ЕГЛ



Приложение № 2 к Положению
 об организации работы сервиса ЕГЛ

№ п/п	Дата обращения, время	ФИО оператора, принимающего сообщение	ФИО обратившегося (либо анонимно)	Тема обращения	Категория обращения (срочное, несрочное)	Краткое содержание обращения	СП, на котором зафиксировано нарушение, участок	ФИО диспетчера, либо ответственного, кому передана информация	Принятые меры по обращению (по результатам обратной связи от ответственного)	Дата закрытия обращения