

ПУБЛИЧНОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО «ГАЗПРОМ»

УТВЕРЖДАЮ

Член Правления ПАО «Газпром»,  
начальник Департамента 307

С.Н. Меньшиков  
«30» 10 2020 г.

**РЕКОМЕНДАЦИИ ПАО «ГАЗПРОМ»**

Единая система управления производственной безопасностью  
Порядок работы по обращениям и жалобам, поступающим в организации  
Группы Газпром

**Лист утверждения**

Фонд документов Системы стандартизации ПАО «Газпром»
Присвоено обозначение: Р Газпром <u>Р 000 2-012-2020</u>
<u>Обложка - цвет синий</u>

Д.В. Куракин  
30.10.2020

Дата ввода в действие - 01.02.2021

Тираж - 353 экз.

СОГЛАСОВАНО

Руководящий орган Системы  
стандартизации ПАО «Газпром»


00 10796751289
№ 03/35-4699
от 30.10.2020 13:03

Исполнитель от заказчика  
Заместитель начальника Департамента 307-  
начальник Управления 307/10

Д.В. Пономаренко  
«22» 09 2020 г.



ООО «НИИГазэкономика»  
Генеральный директор

Н.А. Кисленко

ООО «НИИГазэкономика»  
Начальник отдела

Д.А. Сиутин  
«21» 09 2020 г.

ООО «НИИГазэкономика»  
Санкт-Петербург  
2020

**ПУБЛИЧНОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО «ГАЗПРОМ»**

---

---

**РЕКОМЕНДАЦИИ ОРГАНИЗАЦИИ**

**Единая система управления производственной безопасностью**

**ПОРЯДОК РАБОТЫ ПО ОБРАЩЕНИЯМ И ЖАЛОБАМ,  
ПОСТУПАЮЩИМ В ОРГАНИЗАЦИИ ГРУППЫ ГАЗПРОМ**

**Р Газпром 18000.2-012-2020**

**Издание официальное**

---

---

**ПУБЛИЧНОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО «ГАЗПРОМ»**

**Общество с ограниченной ответственностью  
«Научно-исследовательский институт экономики и организации  
управления в газовой промышленности»**

**Общество с ограниченной ответственностью  
«Газпром экспо»**

**Санкт-Петербург 2020**

## Предисловие

- 1 РАЗРАБОТАНЫ Обществом с ограниченной ответственностью «Научно-исследовательский институт экономики и организации управления в газовой промышленности» (ООО «НИИгазэкономика»)
- 2 ВНЕСЕНЫ Управлением 307/10 Департамента 307 ПАО «Газпром»
- 3 УТВЕРЖДЕНЫ Членом Правления ПАО «Газпром», начальником Департамента 307 С.Н. Меньшиковым  
«30» октября 2020 года
- 4 ВВЕДЕНЫ ВПЕРВЫЕ
- 5 СРОК ДЕЙСТВИЯ 5 лет

ПАО «Газпром», 2020  
Оформление ООО «Газпром экспо», 20XX

*Распространение настоящих рекомендаций осуществляется в соответствии с действующим законодательством и с соблюдением правил, установленных ПАО «Газпром»*

## Содержание

Введение.....	V
1 Область применения .....	1
2 Нормативные ссылки .....	1
3 Термины, определения и сокращения .....	2
4 Общие положения .....	4
5 Классификация происшествий и предпосылок к ним .....	9
6 Порядок работы по обращениям и жалобам о происшествиях и предпосылках к ним, поступающим на горячую линию .....	11
6.1 Организация работы горячей линии по обращениям и жалобам о происшествиях и предпосылках к ним .....	11
6.2 Регистрация и обработка информации о происшествиях и предпосылках к ним, поступающей на горячую линию .....	13
6.3 Подготовка отчетной документации по обращениям и жалобам о происшествиях и предпосылках к ним, поступающим на горячую линию.....	17
7 Автоматизация сбора, обработки, реагирования и информирования на обращения и жалобы, поступающие на горячую линию .....	18
8 Мониторинг и контроль функционирования горячей линии по обращениям и жалобам .....	19
Приложение А (рекомендуемое) Форматы обращений и выходные формы по обращениям о происшествиях и предпосылках к ним на горячую линию.....	21
Приложение Б (рекомендуемое) Журнал регистрации обращений о происшествиях и предпосылках к ним на горячую линию .....	22

Приложение В (рекомендуемое) Типовые формы систематизации и ранжирования происшествий и предпосылок к ним при обращении на горячую линию .....	26
Приложение Г (рекомендуемое) Типовая форма сводного отчета об обращениях о происшествиях и предпосылках к ним на горячую линию.....	30
Приложение Д (справочное) Критерии и показатели мониторинга и контроля функционирования горячей линии по обращениям о происшествиях и предпосылках к ним .	31
Библиография .....	33
Региональное приложение 1 Положения настоящих рекомендаций, содержащие особенности применения на территории Республики Беларусь .....	34
Библиография регионального приложения 1 .....	35
Региональное приложение 2 Положения настоящих рекомендаций, содержащие особенности применения на территории Республики Армения.....	36
Библиография регионального приложения 2 .....	40

## Введение

Основаниями для разработки данных рекомендаций являются:

– Целевая программа обеспечения производственной безопасности ПАО «Газпром» на период до 2020 года, утвержденная приказом ПАО «Газпром» от 03.10.2018 № 581, п. 3.

– Поручение Председателя Правления ПАО «Газпром» А.Б. Миллера от 28.08.2019 № 01-3164.

Настоящие рекомендации направлены на совершенствование процедуры организации работы по сбору, обработке, анализу и реагированию на обращения и жалобы по происшествиям и предпосылкам к ним в организациях Группы Газпром, поступающим на горячую линию, и разработаны для регламентации единого порядка организации работы в рамках функционирования Единой системы управления производственной безопасностью.

Настоящие рекомендации относятся к комплексу документов по стандартизации «Единая система управления производственной безопасностью».

Настоящие рекомендации разработаны ООО «НИИГазэкономика» в рамках договора на выполнение услуг от 25.05.2020 № 2818 по организации в организациях Группы Газпром горячей линии по потенциальным происшествиям.

Настоящие рекомендации разработаны авторским коллективом в следующем составе: Пономаренко Д.В., Четин Д.А., канд. техн. наук Махмутянова Е.Ю., Мусоркин П.А. (ПАО «Газпром»), канд. экон. наук Сиутин Д.А., Пахомов С.В. (ООО «НИИГазэкономика»).

Пунктирной рамкой по тексту настоящих рекомендаций выделены положения, имеющие региональную особенность применения в ПАО «Газпром», которая приведена в Региональном приложении.

**Единая система управления производственной безопасностью**

**ПОРЯДОК РАБОТЫ ПО ОБРАЩЕНИЯМ И ЖАЛОБАМ,  
ПОСТУПАЮЩИМ В ОРГАНИЗАЦИИ ГРУППЫ ГАЗПРОМ**

---

Дата введения – 2021-02-01

Срок действия - 2026-02-01

## **1 Область применения**

1.1 Настоящие рекомендации устанавливают единый порядок организации работы с поступающими на горячую линию заявлениями и жалобами о происшествиях и предпосылкам к ним, а также предложениями в области обеспечения производственной безопасности (далее – обращения).

1.2 Настоящие рекомендации предназначены для применения структурными подразделениями и филиалами ПАО «Газпром», его дочерними обществами и организациями в соответствии с Перечнем [1] в области обеспечения производственной безопасности для своевременного предотвращения происшествий и предпосылок к ним.

## **2 Нормативные ссылки**

В настоящих рекомендациях использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ Р 54934-2012 Системы менеджмента безопасности труда и охраны здоровья. Требования

СТО Газпром 18000.1-001-2014 Единая система управления производственной безопасностью в ПАО «Газпром». Основные положения

СТО Газпром 18000.4-008-2019 Анализ коренных причин происшествий. Порядок их установления и разработки мероприятий по предупреждению

Примечание – При пользовании настоящими рекомендациями целесообразно проверить действие ссылочных стандартов в информационной системе общего пользования – на официальном сайте Федерального органа исполнительной власти в сфере стандартизации в сети Интернет или по ежегодно издаваемому информационному указателю «Национальные стандарты», который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по выпускам ежемесячно издаваемого информационного указателя «Национальные стандарты» за текущий год. Действие стандартов ПАО «Газпром» проверяют в журнале регистрации документов Системы стандартизации ПАО «Газпром», размещенном на сайте ПАО «Газпром», на сайте официального издателя, в Единой информационной системе по техническому регулированию ПАО «Газпром». Если заменен ссылочный документ, на который дана недатированная ссылка, то рекомендуется использовать действующую версию этого документа с учетом всех внесенных в данную версию изменений. Если заменен ссылочный документ, на который дана датированная ссылка, то рекомендуется использовать версию этого документа с указанным выше годом утверждения (принятия). Если после утверждения настоящего стандарта в ссылочный документ, на который дана датированная ссылка, внесено изменение, затрагивающее положение, на которое дана ссылка, то это положение рекомендуется применять без учета данного изменения. Если ссылочный документ отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, рекомендуется применять в части, не затрагивающей эту ссылку.

### **3 Термины, определения и сокращения**

3.1 В настоящих рекомендациях применены термины в соответствии с СТО Газпром 18000.1-001, СТО Газпром 18000.4-008, а также следующие термины с соответствующими определениями и сокращениями:

**3.1.1 автоматизированная система учета происшествий и предпосылок к ним:** Программно-аппаратный комплекс, проектная



документация комплекса, система управления базами данных комплекса, предназначенные для автоматизации процесса учета, обработки, систематизации происшествий, предпосылок к ним, формирования отчетности.

**3.1.2 горячая линия:** Система сбора и обработки информации по обращениям и жалобам о происшествиях и предпосылках к ним в структурных подразделениях и филиалах ПАО «Газпром», его дочерних обществах и организациях, 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.

**3.1.3 журнал регистрации в электронной форме:** Совокупность записей базы данных информационно-управляющей системы.

**3.1.4 заявитель:** Работник, посетитель, подрядчик на производстве, обращающийся на горячую линию.

**3.1.5 мобильное приложение:** Программное обеспечение, предназначенное для работы на смартфонах, планшетах и других мобильных устройствах.

**3.1.6 обратная связь:** Доведение до заявителя уполномоченным работником структурного подразделения, филиала ПАО «Газпром», его дочернего общества и организации результатов рассмотрения обращения или жалобы.

Примечание – Если обращение или жалоба не являются анонимными.

**3.1.7 обращение:** Направленное в ПАО «Газпром», его дочерние общества и организации в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение.

3.1.8 **опасность (hazard):** Объект, ситуация или действие, которые способны нанести вред человеку в виде травмы или ухудшения состояния здоровья, или их сочетания.

[ГОСТ Р 54934-2012, пункт 3.6]

3.1.9 **третьи лица:** Работники сторонних организаций, выполняющих работы на объектах ПАО «Газпром»; физические лица, не состоящие с дочерними обществами, филиалами, организациями ПАО «Газпром» в трудовых отношениях.

3.1.10 **sms-сообщение:** Короткое текстовое сообщение, отправленное на мобильный телефон абоненту, с содержанием различной информации в цифровом текстовом формате.

3.2 В настоящих рекомендациях применены следующие сокращения:

АС – автоматизированная система;

ДОиФ – дочерние общества, филиалы, организации ПАО «Газпром»;

ИУС – информационно-управляющая система;

КД – корректирующие действия;

ОПО – опасный производственный объект;

ПБ – производственная безопасность;

ПК – производственный контроль;

Подразделение – филиал или структурное подразделение дочернего общества или организации ПАО «Газпром»;

ЕСУПБ – единая система управления производственной безопасностью;

ФИО – фамилия, имя, отчество.

## 4 Общие положения

4.1 В ДОиФ рекомендуется организовать горячую линию и соответствующие каналы передачи информации по ней.

4.2 Оформление документов по организации и осуществлению работы горячей линии может быть реализовано с использованием компьютерных автоматизированных систем в соответствии с разделом 7.

4.3 Работники могут подавать следующие предложения в области обеспечения производственной безопасности:

- 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.

4.4 Основными принципами работы по обращениям, поступающим на горячую линию, являются:

- направленность – заключается в том, что обращения на горячую линию способствуют профилактике и предупреждению происшествий и предпосылок к ним, которые могут нанести вред имуществу и здоровью работников;
- объективность – заключается в том, что в передаваемой на горячую линию информации не следует давать оценочных суждений, а следует объективно описывать реальные события и обстоятельства;

– достоверность – заключается в том, что на горячую линию следует передавать достоверную информацию, которая содержит полезные сведения для обеспечения ПБ;

– простота – заключается в обеспечении удобных и простых средств направления обращений на горячую линию;

– оперативность и ориентация на активные действия – заключается в реализации оперативного приема, регистрации, рассмотрения обращений от заявителей и принятии мер реагирования на них, реализации информирования сотрудников и организаций;

– доверие – заключается в том, что отношения с заявителями, в основе которых лежит уверенность в их порядочности, честности и добросовестности, а также ведение открытого диалога с заявителями, обратившимися на горячую линию, путем своевременного и объективного рассмотрения всех поступивших обращений;

– мотивация – заключается в создании системы доводов и аргументов для работников о необходимости обращения на горячую линию с целью сообщения информации о происшествиях или о выявленных предпосылках к ним;

– гарантия – заключается в полном, всестороннем, объективном и оперативном рассмотрении обращений;

– безвозмездность – заключается в том, что прием всех обращений осуществляется безвозмездно, вне зависимости от удаленности и места нахождения заявителя и способа обращения;

– принятие мер и эффективность – заключается в своевременном принятии мер по существу и результатам рассмотрения обращений;

– соблюдение этики в отношении заявителя, являющегося работником Группы Газпром – заключается в неразглашении информации о заявителе лицам, в подчинении которых он работает, если это может

повлечь применение к заявителю необоснованных санкций, неэтичного поведения и давления;

– обратная связь – заключается в доведении результатов рассмотрения обращений до заявителя.

4.5 Сбор информации о происшествиях и предпосылках к ним по горячей линии рекомендуется осуществлять следующими способами:

- устный;
- письменный;
- электронный.

4.6 Для передачи обращений о происшествиях и предпосылках к ним на горячую линию могут использоваться следующие виды связи:

- по телефону;
- электронной почте с пометкой «горячая линия»;
- почте или курьером с пометкой «горячая линия»;
- через внутренний интранет-портал ДОиФ (в том числе через виртуальные ящики обратной связи);
- внешний интернет-портал ДОиФ (раздел «горячая линия»);
- мобильное приложение;
- sms-сообщением с мобильного телефона, в том числе с использованием существующих систем (служб) обмена мгновенными сообщениями (мессенджерами);
- лично (руководителю подразделения, в профильную службу);
- другие виды связи, организованные в ДОиФ для передачи оперативной информации (например, через ящики для сбора предложений по улучшению состояния ПБ).

Предоставление сведений ограниченного доступа необходимо осуществлять с применением мер защиты передаваемой информации.

4.7 Информацию о видах связи для передачи обращений о происшествиях и предпосылках к ним на горячую линию следует размещать:

- на интранет-портале, интернет-сайте ДОиФ (раздел «горячая линия» с памятками);
- информационных табличках на административных и производственных зданиях/объектах ДОиФ;
- в периодических изданиях ДОиФ.

4.8 Горячую линию о происшествиях и предпосылках к ним не следует использовать:

- для распространения заведомо ложных сведений, порочащих честь и достоинство работников ДОиФ, третьих лиц;
- сведения личных счетов, достижения личных целей, получения выгоды путем передачи обращений о происшествиях и предпосылках к ним;
- из хулиганских побуждений;
- в иных противоправных целях.

4.9 Возможные форматы обращений о происшествиях и предпосылках к ним и выходные формы по обращениям на горячую линию о происшествиях и предпосылках к ним в зависимости от видов связи приведены в приложении А.

4.10 Для обработки информации о происшествиях и предпосылках к ним, поступающей на горячую линию, рекомендуется применять метод поиска, метод структурирования данных, статистические методы.

4.10.1 Метод поиска предполагает использование данных из имеющихся в ДОиФ информационных баз данных (массивов данных), удовлетворяющих определенным условиям поиска (например, номер телефона, ФИО, расположение объектов).

4.10.2 Метод структурирования данных предполагает формирование данных в определенном порядке, группировку по соответствующим

признакам классификации, использование табличного формата внесения входящей и отчетной информации.

4.10.3 Статистические методы (например, определение абсолютных и относительных статистических величин, проведение корреляционного и регрессионного анализа) предполагают установление размерных характеристик (например, по времени, по протяженности, по объему, по площади, по массе), а также анализ и изучение возможной взаимосвязи различных показателей.

4.11 Исходной информацией для применения методов обработки информации по 4.10 могут служить:

- статистические данные ДОиФ по аналогичным происшествиям и предпосылкам к ним;
- данные из отчетов по анализу коренных причин, произошедших происшествий в ДОиФ в соответствии с СТО Газпром 18000.4-008;
- данные из отчетов ДОиФ по обращениям о происшествиях и предпосылках к ним за предыдущие периоды.

## **5 Классификация происшествий и предпосылок к ним**

5.1 Информацию, поступающую на горячую линию о происшествиях и предпосылках к ним, следует после регистрации, обработки и рассмотрения систематизировать и ранжировать с учетом видов и категорий происшествий в соответствии с СТО Газпром 18000.4-008 и с описанием потенциальных опасных факторов и событий.

5.2 Систематизацию информации о происшествиях и предпосылках к ним следует выполнять отдельно по каждому направлению деятельности по обеспечению ПБ:

- охрана труда (происшествия категорий «А», «В», «Е» в соответствии с СТО Газпром 18000.4-008-2019 (приложение А));

- промышленная безопасность (происшествия категории «Б» в соответствии с СТО Газпром 18000.4-008-2019 (приложение А));
- пожарная безопасность (происшествия категории «Г» в соответствии с СТО Газпром 18000.4-008-2019 (приложение А));
- безопасность дорожного движения (происшествия категории «Д» в соответствии с СТО Газпром 18000.4-008-2019 (приложение А)).

При необходимости систематизацию информации можно выполнять в комплексе по всем направлениям деятельности по обеспечению ПБ.

Систематизацию информации о происшествиях и предпосылках к ним по каждому направлению деятельности по обеспечению ПБ следует выполнять на основе ее структуризации и формализации по 5.3.

5.3 Систематизацию информации о происшествиях и предпосылках к ним рекомендуется выполнять по следующим категориям:

- а) заявителям (работники; третьи лица);
- б) направлениям деятельности по обеспечению ПБ;
- в) категориям происшествий (предпосылок к ним);
- г) произошедшим событиям (предпосылкам);
- д) месту возникновения событий (предпосылок);
- е) опасным факторам;
- ж) причинам (источникам) событий;
- и) тяжести последствий (потенциальной тяжести последствий);
- к) материальному ущербу (потенциальному материальному ущербу);
- л) выполненным КД.

5.4 Ранжирование информации о происшествиях и предпосылках к ним можно выполнять по систематизированным по 5.3 данным. В качестве основных критериев ранжирования информации рекомендуется рассматривать тяжесть последствий (потенциальную тяжесть последствий) и материальный ущерб (потенциальный материальный ущерб).



**6 Порядок работы по обращениям и жалобам о происшествиях и предпосылках к ним, поступающим на горячую линию**

**6.1 Организация работы горячей линии по обращениям и жалобам о происшествиях и предпосылках к ним**

6.1.1 Порядок работы горячей линии по обращениям о происшествиях и предпосылках к ним в ДОиФ приведен на рисунке 1.

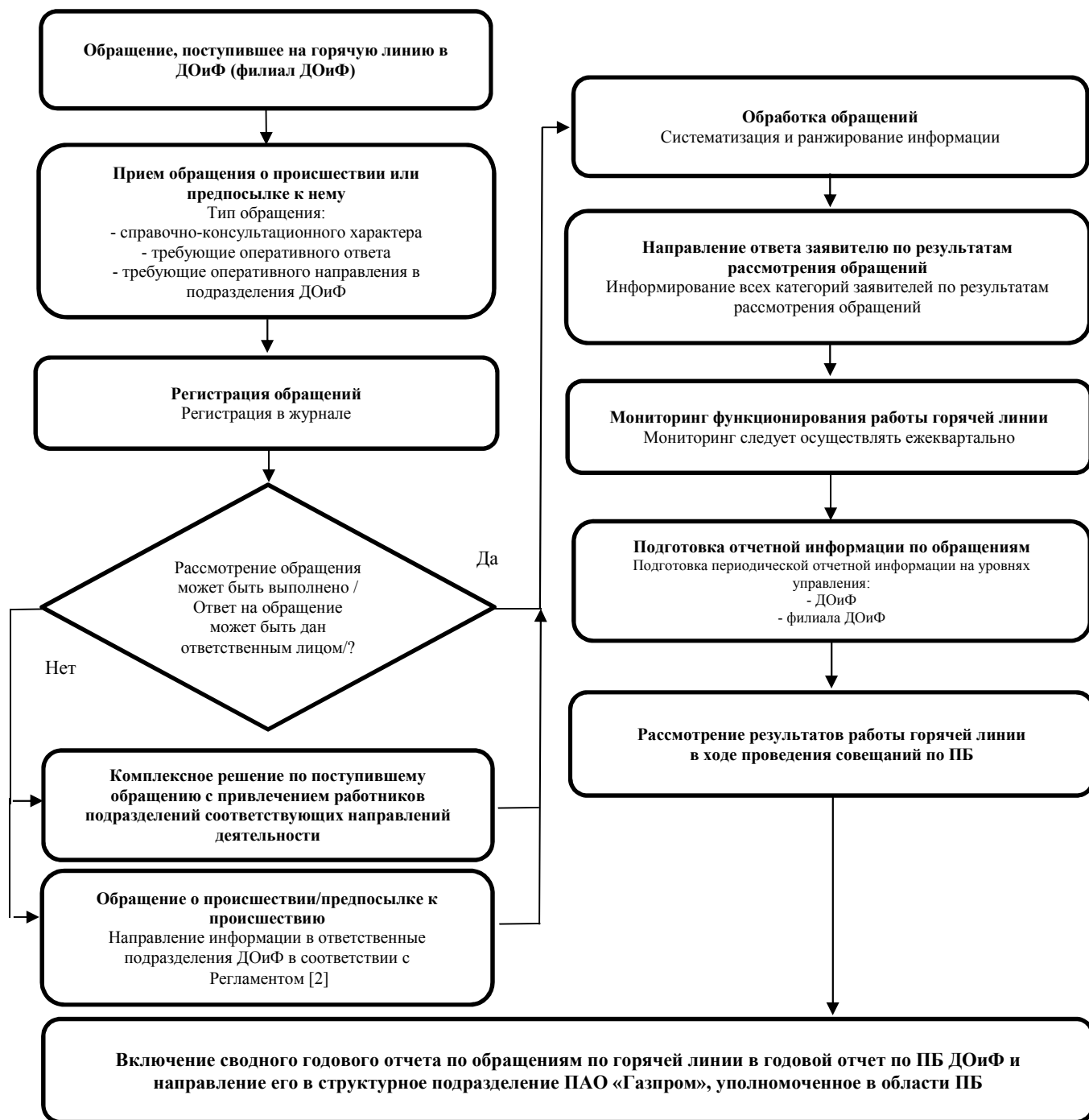


Рисунок 1 – Блок-схема порядка работы по обращениям и жалобам о происшествиях или предпосылках к ним, поступающих на горячую линию

6.1.2 Горячую линию рекомендуется организовать на следующих уровнях управления:

- ДОиФ;
- филиалы ДОиФ.

6.1.3 Работу горячей линии по обращениям о происшествиях и предпосылках к ним рекомендуется координировать на уровне филиала – руководителю филиала ДОиФ, на уровне ДОиФ – руководителю ДОиФ, которые назначают:

- ответственных лиц за работу горячей линии;
- ответственных лиц за прием, регистрацию и обработку обращений, за формирование отчетной информации, на уровнях управления ДОиФ по 6.1.2 по направлениям обеспечения ПБ (охрана труда, промышленная безопасность, пожарная безопасность, безопасность дорожного движения).

6.1.4 О каждом обращении о происшествии и предпосылке к нему на горячую линию, которые могут привести к получению травм и ухудшению здоровья работников (в том числе со смертельным исходом), аварии, инциденту, пожару, следует оповещать ответственных лиц ДОиФ в соответствии с локальными нормативными актами ДОиФ.

6.1.5 Порядок приема, регистрации, обработки обращений о происшествиях и предпосылках к ним и формирования ответов, организации обратной связи, внутреннего взаимодействия при рассмотрении обращения о происшествии или предпосылке к нему, формирования и представления отчетов, хранения материалов по обращениям о происшествиях и предпосылках к ним следует регулировать локально-нормативными актами ДОиФ.

## **6.2 Регистрация и обработка информации о происшествиях и предпосылках к ним, поступающей на горячую линию**

6.2.1 На горячую линию могут приниматься индивидуальные и коллективные обращения о происшествиях и предпосылках к ним от работников ДОиФ, третьих лиц.

6.2.2 При поступлении устных обращений ответственному лицу ДОиФ следует получить наиболее полную информацию о происшествии или предпосылке к нему следующего содержания:

а) ФИО заявителя обращения о происшествии (предпосылки к нему) (при необходимости должность в ДОиФ);

б) область/направление/категория обращения о происшествии (предпосылке к нему);

в) дата, время и место выявления происшествия (предпосылки к происшествию), о котором идет речь в обращении;

г) изложение сути обращения о происшествии (предпосылке к происшествию):

1) опасные факторы (события), которые влияют на развитие происшествия (предпосылки к происшествию);

2) данные работников (ФИО, должности), осведомленных о происшествии (предпосылки к происшествию);

3) краткое описание происшествия (предпосылки к происшествию), в том числе конкретные существенные факты и обстоятельства, значимые подробности, возможные причины;

4) последствия происшествия (предпосылки к происшествию) для ДОиФ и его работников;

е) данные заявителя для обратной связи (ФИО, контактный телефон, адрес электронной почты заявителя, почтовый адрес).

6.2.3 При обращении о происшествии или предпосылке к нему в электронном виде заявителю следует указать свои ФИО, адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомления. Заявитель может приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

Не следует направлять информацию, если в ней могут быть разглашены сведения, составляющие государственную тайну.

6.2.4 Для обращения о происшествии или предпосылке к нему в электронном виде в ДОиФ следует обеспечить соответствующие шаблоны для ввода такой информации согласно содержанию по 6.2.2.

6.2.5 Обращения заявителей на горячую линию о происшествиях и предпосылках к ним рекомендуется регистрировать в «Журнале регистрации обращений о происшествиях и предпосылках к ним на горячую линию» в электронном виде по форме согласно приложению Б, а требующие оперативного ответа, следует регистрировать с отметкой срочно и указанием принятых мер.

Обращение о происшествии или предпосылке к нему рекомендуется зарегистрировать в течение одного дня с момента поступления в ДОиФ, а требующие оперативного ответа незамедлительно.

6.2.6 По обращениям справочно-консультационного характера по телефону назначенному ответственному лицу ДОиФ по 6.1.3 следует давать устные ответы-разъяснения и при необходимости предоставлять информацию о телефонах должностных лиц и организаций, в компетенцию которых входит решение вопроса по существу обращения.

По обращениям справочно-консультационного характера, которые требуют комплексного решения, назначенному ответственному лицу ДОиФ по 6.1.3 следует привлекать работников подразделений ДОиФ соответствующих направлений деятельности.

6.2.7 Ответ на обращения, требующие оперативного ответа, дает назначенное ответственное лицо ДОиФ по 6.1.3 в ходе беседы. По обращениям, требующим комплексного решения, следует привлекать работников подразделений ДОиФ соответствующих направлений деятельности.

6.2.8 Анонимные обращения о происшествиях и предпосылках к ним принимают к обработке, если они содержат конкретные сведения о происшествиях и предпосылках к ним. Анонимные обращения о происшествиях и предпосылках к ним в устной форме не считают основанием для отказа в предоставлении справочно-консультационной информации.

6.2.9 В случае если письменное обращение о происшествиях и предпосылках к ним подано анонимно или в нем отсутствует обратный почтовый адрес, ответ на него не дается. Такая информация принимается к обработке и перепроверяется на предмет действительности.

6.2.10 Ответ по существу поставленного в обращении о происшествии или предпосылке к нему вопроса не следует направлять, если в нем могут быть разглашены сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, персональные данные. Заявителям рекомендуется направить ответ о невозможности рассмотрения обращения о происшествии или предпосылке к нему с соответствующим письменным разъяснением.

6.2.11 В случае если текст письменного обращения о происшествии или предпосылке к нему не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на него давать не следует.

6.2.12 Обработку обращений по горячей линии о происшествиях и предпосылках к ним рекомендуется осуществлять в течение десяти рабочих дней с момента их регистрации. При необходимости комплексного решения по обращениям срок их обработки по согласованию с назначенным ответственным лицом ДОиФ за работу горячей линии по 6.1.3 может быть увеличен.

6.2.13 В ДОиФ на постоянной основе рекомендуется вести обработку, систематизацию и ранжирование информации по обращениям на горячую линию о происшествиях и предпосылках к ним.

6.2.14 Работу с информацией по обращениям на горячую линию о происшествиях и предпосылках к ним следует проводить по 4.9, 4.10 с использованием специализированных программных продуктов и/или автоматизированных систем.

6.2.15 Для обработки, систематизации и ранжирования информации по обращениям на горячую линию о происшествиях и предпосылках к ним

рекомендуется использовать типовые формы по направлениям деятельности по обеспечению ПБ приложения В.

### **6.3 Подготовка отчетной документации по обращениям и жалобам о происшествиях и предпосылках к ним, поступающим на горячую линию**

6.3.1 Подготовку отчетной информации по обращениям о происшествиях и предпосылках к ним рекомендуется осуществлять отдельно по каждому направлению деятельности по обеспечению ПБ на уровнях управления ДОиФ по 6.1.2. Отчет рекомендуется формировать ответственными лицами ДОиФ за работу горячей линии по 6.1.3.

6.3.2 Сводную отчетную документацию по обращениям на горячую линию о происшествиях и предпосылках к ним отдельно по каждому направлению деятельности по обеспечению ПБ рекомендуется формировать назначенными ответственными лицами ДОиФ по 6.1.3 на уровнях управления ДОиФ по 6.1.2 ежеквартально, за полугодие и за год. При необходимости сводная отчетная документация может формироваться в комплексе по всем направлениям деятельности.

Типовая форма сводного отчета по обращениям о происшествиях и предпосылках к ним на горячую линию приведена в приложении Г.

К сводному отчету следует прилагать пояснительную записку, в которой можно также отражать количественные данные по отчетным показателям.

6.3.3 Для координации деятельности сформированную сводную отчетную документацию по 6.3.2 назначенное ответственное лицо филиала ДОиФ по 6.1.3 ежеквартально направляет руководителю филиала ДОиФ.

6.3.4 Сформированную сводную отчетную документацию в целом по ДОиФ назначенное ответственное лицо ДОиФ по 6.1.3 ежеквартально направляет руководителю ДОиФ.

6.3.5 Результаты работы с обращениями о происшествиях и предпосылках к ним, поступающих на горячую линию, рекомендуется доводить до работников ДОиФ следующими методами:

– визуальным методом путем размещения графической и текстовой информации на стендах, табло, плакатах, в информационных бюллетенях, на электронных сетевых ресурсах или другими доступными методами;

– аудиометодом путем передачи информации по ПБ, предупреждений об опасности по существующим каналам связи, в том числе громкоговорящей или непосредственно информатором;

– методом обратной связи путем информирования обратившегося по запросу ответственным лицом ДОиФ за работу горячей линии или другим лицом, компетентным по этому вопросу.

6.3.6 Сводная информация по обращениям на горячую линию о происшествиях и предпосылках к ним может рассматриваться на совещаниях по ПБ, проводимых в ДОиФ.

## **7 Автоматизация сбора, обработки, реагирования и информирования на обращения и жалобы, поступающие на горячую линию**

7.1 Для работы с обращениями о происшествиях и предпосылках к ним, поступающими на горячую линию в ДОиФ, рекомендуется использовать ИУС, позволяющую выполнять оперативный учет, мониторинг, анализ, подготовить отчетность, а также обеспечить подготовку информации для работников ДОиФ и третьих лиц.

7.2 ИУС может иметь автоматизированные модули, которые будут содержать сведения о ПБ и являться частью системы более высокого (интегрированного) уровня (уровня структурных подразделений ПАО «Газпром»).



7.3 ИУС также следует быть универсальным инструментом, который позволит оперативно формировать периодическую отчетность, проводить анализ существующих рисков, определять текущие и будущие тренды, которые будут помогать принимать управленческие решения.

7.4 Структурно ИУС следует быть моделью уровня ДОиФ и выполнять следующие функциональные требования:

- сбор, обработка, учет данных в соответствии с классификацией обращений на горячую линию о происшествиях и предпосылках к ним по 6.2, направляемых в соответствующих форматах;
- внесение сведений по событиям, обстоятельствам, выявленным несоответствиям, проблемам, указанным в обращении о происшествии или предпосылке к нему по 6.2;
- внесение сведений по мероприятиям, направленным на устранение несоответствий и (или) решение проблем, выявленных в результате рассмотрения обстоятельств, несоответствий, проблем по 6.2, 6.3;
- формирование сводной отчетности по 6.3;
- формирование информационного ответа, направляемого заявителю обращения по 6.3.

## **8 Мониторинг и контроль функционирования горячей линии по обращениям и жалобам**

8.1 Мониторинг и контроль функционирования горячей линии о происшествиях и предпосылках к ним следует проводить при аудитах и анализе ЕСУПБ, административно-производственном контроле в области ПБ, рассмотрении на совещаниях в ДОиФ.

Внутренний мониторинг и контроль функционирования горячей линии может проводиться на основании критериев и показателей согласно приложению Д.

8.2 Назначенным ответственным лицам ДОиФ за работу горячей линии по 6.1.3 следует один раз в квартал осуществлять мониторинг функционирования горячей линии по обращениям о происшествиях и предпосылках к ним и представлять руководству ДОиФ сводную информацию по поступающим обращениям.

8.3 Сводную информацию о функционировании горячей линии по обращениям о происшествиях и предпосылках к ним в целом по ДОиФ следует направлять в структурное подразделение ПАО «Газпром», уполномоченное в области ПБ, в рамках годового отчета ПБ.

## Приложение А

(рекомендуемое)

### Форматы обращений и выходные формы по обращениям о происшествиях и предпосылках к ним на горячую линию

Таблица А.1 – Форматы обращений и выходные формы по обращениям о происшествиях и предпосылках к ним на горячую линию

Формат обращения на горячую линию	Входная форма обращений	Процедуры сбора, обработки данных и информирования	Выходная форма обращений
Телефонный звонок	Устное обращение	Автоответчик Журнал регистрации Запись разговора Формы систематизации и ранжирования информации	Ответ по телефону Ответ по e-mail Письменный ответ
Электронные письма (e-mail)	Электронное обращение	АС (ИУС) Журнал регистрации Формы систематизации и ранжирования информации	Ответ по e-mail Письменный ответ
Служебные записки, бумажные письма (почта)	Письменное обращение	АС (ИУС) Журнал регистрации Формы систематизации и ранжирования информации	Письменный ответ
Письменное заявление	Письменное обращение	АС (ИУС) Журнал регистрации Формы систематизации и ранжирования информации	Письменный ответ
Sms-сообщения (мобильные устройства, мессенджеры)	Электронное обращение	АС (ИУС) Журнал регистрации Формы систематизации и ранжирования информации	Sms-ответ Ответ по e-mail
Мобильное приложение (мобильные устройства)	Электронное обращение	АС (ИУС) Журнал регистрации Формы систематизации и ранжирования информации	Ответ в приложении Sms-ответ Ответ по e-mail
Инtranет-портал (внутренний), виртуальные ящики обратной связи	Электронное обращение	АС (ИУС) Журнал регистрации Формы систематизации и ранжирования информации	Ответ на портале Сводный отчет на портале
Интернет-портал (внешний)	Электронное обращение	АС (ИУС) Журнал регистрации Формы систематизации и ранжирования информации	Ответ на портале Ответ по e-mail Письменный ответ
Физические ящики обратной связи	Письменное обращение	АС (ИУС) Журнал регистрации Формы систематизации и ранжирования информации	Ответ на портале Ответ по e-mail Письменный ответ

## **Приложение Б**

(рекомендуемое)

### **19 Журнал регистрации обращений о происшествиях и предпосылках к ним на горячую линию**

Б.1 Рекомендации по формированию журнала регистрации обращений о происшествиях и предпосылках к ним на горячую линию

Б.1.1 Журнал регистрации обращений о происшествиях и предпосылках к ним на горячую линию в электронной форме за интересующий период формируется с возможностью вывода на экран, принтер или сохранения в виде файла.

Б.1.2 Журнал регистрации обращений о происшествиях и предпосылках к ним на горячую линию в электронной форме содержит следующие обязательные реквизиты при работе с обращениями:

- порядковый номер обращения;
- дата поступления обращения;
- регистрационный номер обращения;
- дата и время регистрации обращения;
- должность, фамилия, инициалы работника, принявшего документы / зарегистрировавшего обращение;
- сведения о заявителе: для физических лиц – фамилия, инициалы заявителя, контактные данные (тел., e-mail); для юридических лиц – наименование организации, адрес местонахождения заявителя, контактные данные (тел., e-mail);
- краткое содержание сообщения;
- перечень документов, приложенных заявителем к сообщению;
- краткое описание принятых мер;
- мероприятия (действия), необходимые для подготовки рассмотрения обращения / подготовки ответа заявителю;
- сроки исполнения;
- дата фактической выдачи ответа заявителю на руки;
- результат рассмотрения обращения заявителя;
- наименование, номер и дата конечного ответа заявителю.

Б.2 Типовая форма электронного журнала регистрации обращений о происшествиях и предпосылках к ним на горячую линию

<b>Журнал регистрации обращений о происшествиях и предпосылках к ним на горячую линию</b>			
<b>1</b>	<b>Регистрация</b>	<b>№ п/п</b>	
<b>2</b>		<b>Регистрационный номер</b>	
<b>3</b>		<b>Дата, время</b>	
<b>4</b>	<b>Заявитель</b>	<b>Наименование организации (для юридических лиц) Фамилия, инициалы (для физических лиц)</b>	
<b>5</b>		<b>Адрес, контактные телефоны, адреса эл. почты</b>	
<b>6</b>	<b>Краткое содержание обращения заявителя / область деятельности / объект / процесс</b>		
<b>7</b>	<b>Направление деятельности по обеспечению производственной безопасности</b>		
<b>8</b>	<b>Должность, фамилия, инициалы работника, принявшего документы</b>		
<b>9</b>	<b>Должность, фамилия, инициалы ответственного за обращение работника</b>		
<b>10</b>	Перечень представленных заявителем документов		
<b>11</b>	Содержание решения по обращению		
<b>12</b>	Дата направления заявителю решения по обращению, исх. номер		
<b>13</b>	Результат решения о рассмотрении обращения		
<b>14</b>	Наименование, номер и дата документа о результатах рассмотрения обращения		

Б.3 Рекомендации по заполнению типовой формы электронного журнала регистрации обращений о происшествиях и предпосылках к ним на горячую линию

Б.3.1 В строке 1 указывают порядковый номер, присвоенный обращению заявителя.

Б.3.2 В строке 2 указывают регистрационный номер заявления с индексом ответственного структурного подразделения.

Б.3.3 В строке 3 указывают дату и время регистрации обращения заявителя.

Б.3.4 В строке 4 указывают:

– для юридических лиц – наименование организации;

– физических лиц – фамилия, инициалы заявителя.

Б.3.5 В строке 5 указывают:

а) для юридических лиц:

- 1) местонахождение;
- 2) адрес юридического лица;
- 3) контактные телефоны;
- 4) адрес электронной почты (при наличии);

б) для физических лиц:

- 1) адрес регистрации;
- 2) адрес фактического проживания;
- 2) контактные телефоны;
- 3) адрес электронной почты (при наличии).

Б.3.6 В строке 6 описывают краткое содержание обращения заявителя.

Б.3.7 В строке 7 направление деятельности по обеспечению производственной безопасности.

Б.3.8 В строке 8 указывают должность, фамилию, инициалы ответственного работника ДОиФ, принявшего заявление с прилагаемыми документами и сведениями.

Б.3.9 В строке 9 указывают должность, фамилию, инициалы ответственного работника ДОиФ за рассмотрение обращения.

Б.3.10 В строке 10 перечисляют весь перечень представленных заявителем документов с указанием (при наличии) даты и номера каждого документа.

Б.3.11 В строке 11 указывают принятое решение по результатам рассмотрения обращения и анализа обращения/потенциального происшествия.

Б.3.12 В строке 12 приводят дату и исходящий номер направления заявителю решения по результатам рассмотрения обращения/потенциального происшествия.

Б.3.13 В строке 13 приводят результат решения о рассмотрении обращения.

Б.3.14 В строке 14 приводят наименование, номер и дату документа о результатах рассмотрения обращения/потенциального происшествия.

Б.3.15 Строки 1–7 заполняют в момент обращения заявителя.

Б.3.16 Строки 8–14 заполняют при исполнении предусмотренных в них работ.

Б.3.17 Строки 1–7 составляют выписку из журнала, выдаваемую заявителю (представителю заявителя) после регистрации заявления (при непосредственном обращении заявителя в ДОиФ).

## Приложение В (рекомендуемое)

### Типовые формы систематизации и ранжирования происшествий и предпосылок к ним при обращении на горячую линию

#### В.1 Типовая форма систематизации и ранжирования происшествий и предпосылок к ним при обращении на горячую линию по направлению деятельности «Охрана труда»

Типовая форма систематизации и ранжирования происшествий и предпосылок к ним при обращении на горячую линию по направлению деятельности «Охрана труда»						
№ п/п	Произошедшее событие (предпосылка)	Категория происшествия	Место возникновения события (производственный объект, процесс и (или) вид работ)	Опасные факторы	Причины (источники) события	Описание тяжести последствий (потенциальной тяжести последствий)
1						
2						
...	...	...	...	...	...	...
Примечания						
1 Примеры событий:						
– падение с высоты (несоблюдение правил безопасности, небезопасные действия/поведение);						
– воздействие физически опасных и вредных производственных факторов (плохие условия труда на рабочих местах, др.);						
– нарушение требований, связанных с использованием средств индивидуальной защиты.						
2 Примеры тяжести последствий:						
– травма или ухудшение здоровья с оказанием первичной помощи без потери трудоспособности;						
– травма или обратимое ухудшение здоровья с потерей трудоспособности на срок до 15 дней;						
– тяжелая травма или ухудшение здоровья с потерей трудоспособности на срок более 15 дней, включая стойкую утрату общей трудоспособности;						
– от одного до трех работников с постоянной полной нетрудоспособностью или от одного до трех летальных исходов;						
– более чем три летальных исхода в результате травмирования или профессионального заболевания.						



**В.2 Типовая форма систематизации и ранжирования происшествий и предпосылок к ним при обращении на горячую линию по направлению деятельности «Промышленная безопасность»**

<b>Типовая форма систематизации и ранжирования происшествий и предпосылок к ним при обращении на горячую линию по направлению деятельности «Промышленная безопасность»</b>							
№ п/п	Произошедшее событие (предпосылка)	Категория происшествия	Место возникновения события (производственный объект, процесс и (или) вид работ)	Опасные факторы	Причины (источники) события	Описание тяжести последствий (потенциальной тяжести последствий)	Материальный ущерб, млн руб.
1							
2							
...	...	...	...	...	...	...	...

Примечание – Примеры событий:

- техногенное событие 4 уровня (нарушения в функционировании СУПБ/ПК, которые могут привести к предпосылкам к инцидентам) (материальный ущерб - менее 1 млн руб.);
- техногенное событие 4 уровня (отклонения технологических параметров выше регламентированных, но без превышения предельно допустимых значений, в том числе регистрируемые дистанционным контролем на ОПО и (или) нарушения в функционировании СУПБ/ПК, которые могут привести к предпосылкам к инцидентам) (менее 10 млн руб.);
- предпосылка к инциденту (и отклонение от параметров режима работы ОПО или отдельных его элементов, которое может привести к инциденту) (менее 50 млн руб.);
- инцидент (менее 500 млн руб.);
- авария (до и более 500 млн руб.).

**В.3 Типовая форма систематизации и ранжирования происшествий и предпосылок к ним при обращении на горячую линию по направлению деятельности «Пожарная безопасность»**

Типовая форма систематизации и ранжирования происшествий и предпосылок к ним при обращении на горячую линию по направлению деятельности «Пожарная безопасность»							
№ п/п	Произошедшее событие (предпосылка)	Категория происшествия	Место возникновения события (производственный объект, процесс и (или) вид работ)	Опасные факторы	Причины (источники) события	Описание тяжести последствий (потенциальной тяжести последствий) - люди	Материальный ущерб, млн руб.
1							
2							
...		...	...	...	...	...	...
<p>Примечания</p> <p>1 Примеры событий:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- пожар в помещениях, класс пожара, выделение вредных веществ;</li> <li>- пожар вне помещений, класс пожара, выделение вредных веществ.</li> </ul> <p>2 Примеры тяжести последствий:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- происшествие (травма, случаи ухудшения здоровья) с оказанием первичной помощи без потери трудоспособности (материальный ущерб отсутствует);</li> <li>- травмы или обратимое ухудшение здоровья с потерей трудоспособности до 15 дней (не превышает 250 тыс. руб.);</li> <li>- тяжелая травма или ухудшение здоровья с потерей трудоспособности более 15 дней, включая необратимый ущерб для здоровья (от 250 тыс. до 1 млн руб.);</li> <li>- от одного до трех случаев постоянной полной нетрудоспособности или несчастных случаев с летальным исходом (от 1 до 10 млн руб.);</li> <li>- более чем три летальных исхода в результате травмирования (превышает 10 млн руб.).</li> </ul>							

**В.4 Типовая форма систематизации и ранжирования происшествий и предпосылок к ним при обращении на горячую линию по направлению деятельности «Безопасность дорожного движения»**

**Типовая форма систематизации и ранжирования происшествий и предпосылок к ним при обращении на горячую линию по направлению деятельности «Безопасность дорожного движения»**

№ п/п	Произошедшее событие (предпосылка)	Категория происшествия	Место возникновения события (производственный объект, процесс и (или) вид работ)	Опасные факторы	Причины (источники) события	Описание тяжести последствий (потенциальной тяжести последствий)
1						
2						
...	...	...	...	...	...	...

**Примечания**

1 Примеры событий:

- ДТП (наезд на препятствие, наезд на стоящее транспортное средство, наезд на пешехода и др., столкновение, опрокидывание, падение пассажира с движущегося автотранспорта, бесконтактное – падение груза с машины, следующей вперед, подрезание);
- падение на автотранспортное средство сторонних предметов.

2 Примеры тяжести последствий:

- травма или ухудшение здоровья с оказанием первичной помощи без потери трудоспособности;
- травма или обратимое ухудшение здоровья с потерей трудоспособности на срок до 15 дней;
- тяжелая травма или ухудшение здоровья с потерей трудоспособности на срок более 15 дней, включая стойкую утрату общей трудоспособности;
- от одного до трех работников с постоянной полной нетрудоспособностью или от одного до трех летальных исходов;
- более чем три летальных исхода в результате травмирования.

**Приложение Г**  
(рекомендуемое)

**Типовая форма сводного отчета об обращениях о происшествиях и предпосылках к ним на горячую линию**

Сводный отчет об обращениях о происшествиях и предпосылках к ним на горячую линию											
№ п/п	Заявитель (работник, третье лицо)	Произошедшее событие (предпосылка)	Категория происшествия / предпосылки к происшествию	Направление деятельности по обеспечению ПБ	Область деятельности / объект / процесс	Дата, время обращения на горячую линию	Место и время происшествия / предпосылки к происшествию	Последствия / Возможные последствия происшествия / предпосылки к происшествию (тяжесть последствий)	Материальный ущерб (потенциальный материальный ущерб), тыс. руб. (млн руб.)	КД, мероприятия, рекомендации	Отметка о выполнении / Результат выполнения КД, меропрятий, рекомендаций / Инициированные изменения
1											
2											
...											

## Приложение Д (справочное)

### Критерии и показатели мониторинга и контроля функционирования горячей линии по обращениям о происшествиях и предпосылках к ним

Таблица Д.1 – Критерии и показатели мониторинга и контроля функционирования горячей линии по обращениям о происшествиях и предпосылках к ним

Критерии мониторинга и контроля функционирования горячей линии	Показатели мониторинга и контроля функционирования горячей линии
Предотвращение опасностей и предпосылок к происшествиям	<p>Соблюдение установленных сроков рассмотрения обращений, в том числе с учетом сроков ранжирования информации.</p> <p>Количество обращений о предпосылках к происшествиям, по результатам которых были реализованы КД, в том числе по отношению к предыдущему(-им) периодам.</p> <p>Количество обращений по аналогичным опасностям (предпосылкам к происшествиям) в другой/в той же области деятельности/объекте/процессе</p>
Оценка выполнения КД	<p>По результатам обработки обращений составлен отчет с рекомендациями по выполнению КД, для которых:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– составлен план-график их выполнения;</li> <li>– выполнен (выполняется) мониторинг;</li> <li>– оценена результативность их выполнения.</li> </ul>
Изменения	<p>Количество зафиксированных изменений, для которых были предусмотрены и выполнены меры защиты, включая разработку новых методов безопасного проведения работ и эксплуатации объектов, регламентов работы (разработка руководств по эксплуатации оборудования и инструментов, инструкций по охране труда, производственных инструкций; разработка технологических регламентов, технологических карт).</p> <p>Количество дочерних обществ и организаций, работников и третьих лиц, проинформированных о результатах проверки (расследования) происшествий и предпосылок к происшествиям, информация о которых получена на горячую линию, и осуществленных на этой основе в организациях изменений, в том числе на рабочих местах.</p>

Окончание таблицы Д.1

Критерии мониторинга и контроля функционирования горячей линии	Показатели мониторинга и контроля функционирования горячей линии
Мониторинг и оценка результативности	Доля работников, привлеченных к ответственности за нарушения требований ПБ, от общего числа работников (отдельно руководители, специалисты и рабочие). Число приостановок ведения работ в опасных условиях, в том числе у подрядчиков (с разбивкой по причинам/опасностям)
Инициирование проверок	Число инициированных по результатам обращений процедур предупреждающего мониторинга (внутренних и внешних аудитов и т.д.) в соответствии с СТО Газпром 18000.1-001, осуществляемых по их результатам КД.

## Библиография

- [1] Перечень организаций, на которые распространяется Единая система управления производственной безопасностью в ПАО «Газпром» (утвержден распоряжением ПАО «Газпром» от 15 апреля 2020 г. № 129)
- [2] Регламент информирования о происшествиях (несчастных случаях, пожарах, авариях и инцидентах) в ПАО «Газпром» его филиалах и дочерних обществах (утвержден заместителем Председателя Правления ПАО «Газпром» В.А. Маркеловым 19.03.2018).

**Региональное приложение 1**  
**Положения настоящих рекомендаций, содержащие особенности применения**  
**на территории Республики Беларусь**

Структурный элемент настоящих рекомендаций	Положения настоящих рекомендаций для применения на территории Республики Беларусь
3.1.8	<b>опасность:</b> Источник или ситуация с возможностью нанесения вреда жизни или здоровью работающего. [СТБ 18001-2009 [1], пункт 3.4]
6.2.10	Должностные лица и иные работники организаций, индивидуальные предприниматели и их работники не имеют права разглашать сведения о личной жизни граждан без их согласия, а также сведения, составляющие государственные секреты, коммерческую и (или) иную охраняемую законом тайну, ставшие им известными в связи с рассмотрением обращений в соответствии с Законом [2].
6.2.11	При оставлении письменного обращения без рассмотрения по существу заявитель в течение пяти рабочих дней письменно уведомляется об оставлении обращения без рассмотрения по существу с указанием причин принятия такого решения и ему возвращаются оригиналы документов, приложенных к обращению в соответствии с Законом [2].
6.2.12	Письменные обращения должны быть рассмотрены не позднее пятнадцати дней, а обращения, требующие дополнительного изучения и проверки, - не позднее одного месяца, если иной срок не установлен законодательными актами. В случае, если для решения изложенных в обращениях вопросов необходимы совершение определенных действий (выполнение работ, оказание услуг), получение информации из иностранного государства в сроки, превышающие месячный срок, заявителям в срок не позднее одного месяца со дня, следующего за днем поступления обращения, направляется письменное уведомление о причинах превышения месячного срока и сроках совершения таких действий (выполнения работ, оказания услуг) или сроков рассмотрения обращений по существу в соответствии с Законом [2].



## **Библиография регионального приложения 1**

- [1] Государственный Системы управления охраной труда.  
стандарт Республики Требования  
Беларусь  
СТБ 18001-2009
- [2] Закон Республики Беларусь от 18.07.2011 № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц»

Примечание – При пользовании настоящими рекомендациями целесообразно проверить действие ссылочных документов, приведенных в элементе «Библиография регионального приложения 1», на территории Республики Беларусь по соответствующим официальным информационным указателям. Если ссылочный документ заменен (изменен), то при пользовании настоящими рекомендациями 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.

**Региональное приложение 2**  
**Положения настоящих рекомендаций, содержащие особенности применения**  
**на территории Республики Армения**

Структурный элемент настоящих рекомендаций	Положения настоящих рекомендаций для применения на территории Республики Армения
3.1.8	<b>опасность:</b> Объект, ситуация или действие, которые способны нанести вред человеку в виде травмы или ухудшения состояния здоровья, или их сочетания. [АСТ ИСО 9000-2017 [1], пункт 3.6]

*Продолжение регионального приложения 2*

Структурный элемент настоящих рекомендаций	<p>Положения настоящих рекомендаций для применения на территории Республики Армения</p>																						
Приложение Б, Б.2	<p><b>Журнал регистрации обращений о происшествиях и предпосылках к ним на горячую линию</b></p> <table border="1" data-bbox="520 320 1147 1592"> <tr> <td>1</td> <td>№ №</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>фамилия, имя, отчество заявителя</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>адрес заявителя</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>дата</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>дата и регистрационный номер входящего документа</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>краткое содержание</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>кому, где и что было поручено</td> </tr> <tr> <td>8</td> <td>дата и подпись работника, принявшего документ</td> </tr> <tr> <td>9</td> <td>заметки об исполнении</td> <td>номер и дата исходящего документа</td> </tr> <tr> <td>10</td> <td></td> <td>регистрационный номер документа</td> </tr> </table>	1	№ №	2	фамилия, имя, отчество заявителя	3	адрес заявителя	4	дата	5	дата и регистрационный номер входящего документа	6	краткое содержание	7	кому, где и что было поручено	8	дата и подпись работника, принявшего документ	9	заметки об исполнении	номер и дата исходящего документа	10		регистрационный номер документа
1	№ №																						
2	фамилия, имя, отчество заявителя																						
3	адрес заявителя																						
4	дата																						
5	дата и регистрационный номер входящего документа																						
6	краткое содержание																						
7	кому, где и что было поручено																						
8	дата и подпись работника, принявшего документ																						
9	заметки об исполнении	номер и дата исходящего документа																					
10		регистрационный номер документа																					
Приложение Б, Б.3.1	В строке 1 указывают порядковый номер, присвоенный обращению заявителя.																						
Приложение Б, Б.3.2	<p>В строке 2 указывают:</p> <p>– для юридических лиц – наименование организации;</p>																						

*Продолжение регионального приложения 2*

Структурный элемент настоящих рекомендаций	Положения настоящих рекомендаций для применения на территории Республики Армения
	– физических лиц – фамилия, инициалы заявителя.
Приложение Б, Б.3.3	<p>В строке 3 указывают:</p> <p>а) для юридических лиц:</p> <p>1) юридический/ фактический адрес местонахождения;</p> <p>2) контактные телефоны;</p> <p>б) для физических лиц:</p> <p>1) адрес регистрации;</p> <p>2) контактные телефоны.</p>
Приложение Б, Б.3.4	В строке 4 указывают дату и время регистрации обращения заявителя.
Приложение Б, Б.3.5	В строке 5 указывают дату и регистрационный номер входящего документа
Приложение Б, Б.3.6	В строке 6 описывают краткое содержание обращения заявителя.
Приложение Б, Б.3.7	В строке 7 указывают должность, фамилию, инициалы ответственного работника ДОиФ, принявшего заявление с прилагаемыми документами и сведениями.
Приложение Б, Б.3.8	В строке 8 указывают дату и подпись ответственного работника ДОиФ, принявшего заявление с прилагаемыми документами и сведениями.
Приложение Б, Б.3.9	В строке 9 приводят дату и исходящий номер документа направлений заявителю по результатам рассмотрения обращения/потенциального происшествия.

*Окончание регионального приложения 2*

Структурный элемент настоящих рекомендаций	Положения настоящих рекомендаций для применения на территории Республики Армения
Приложение Б, Б.3.10	В строке 10 указывают регистрационный номер документа.
Приложение Б, Б.3.11	Строки 1–6 заполняют в момент обращения заявителя.
Приложение Б, Б.3.14	Строки 7–10 заполняют при исполнении предусмотренных в них работ.
Приложение Б, Б.3.15	Строки 1–6 составляют выписку из журнала, выдаваемую заявителю (представителю заявителя) после регистрации заявления (при непосредственном обращении заявителя к ДОиФ).

## Библиография регионального приложения 2

- 19 [1] Национальный стандарт Республики Армения АСТ ИСО 9000-2017 Система менеджмента качества. Основные положения и словарь (Quality management systems – Fundamentals and vocabulary)

Примечание – При пользовании настоящими рекомендациями целесообразно проверить действие ссылочных документов, приведенных в элементе «Библиография регионального приложения 2», на территории Республики Армения по соответствующим официальным информационным указателям. Если ссылочный документ заменен (изменен), то при пользовании настоящими рекомендациями 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.

---

ОКС 75.020, 13.100, 13.140, 13.200

Ключевые слова: безопасность дорожного движения, горячая линия, корректирующие действия, опасности, опасные события, охрана труда, пожарная безопасность, происшествие, предпосылка, производственная безопасность, промышленная безопасность

---