

УТВЕРЖДЕНО
приказом ООО «Газпром переработка
Благовещенск»
от «27 » ноября 2019 года № 1-378-19

ПОЛОЖЕНИЕ

**о рассмотрении обращений заинтересованных сторон по вопросам, касающимся
социальных и экологических аспектов деятельности ООО «Газпром переработка
Благовещенск»**

Москва

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	3
1. Область применения	3
2. Нормативные ссылки	3
3. Термины и определения.....	3
4. Общие положения	4
4.1. Средства подачи Обращений	4
4.2. Требования к Обращениям.....	4
4.3. Сроки ответа на Обращения.....	5
5. Первичная обработка и регистрация Обращений	5
6. Анализ Обращений и принятие мер по результатам анализа	5
7. Направление ответа автору Обращения.....	7
8. Контроль удовлетворенности автора Обращения полученным ответом.....	7
Приложение:	
1. Специальные средства подачи Обращений в Общество, распределение ответственности за работу с ними	8
3. Форма фиксации Обращений	12

ВВЕДЕНИЕ

“Положение о рассмотрении обращений заинтересованных сторон по вопросам, касающимся социальных и экологических аспектов деятельности ООО «Газпром переработка Благовещенск»” (далее – Положение) разработано для реализации действующей Политики ООО «Газпром переработка Благовещенск» (далее – Общество) в области социальной ответственности и устанавливает порядок рассмотрения обращений заинтересованных сторон, относящихся к социальным и экологическим аспектам деятельности Общества при реализации проекта строительства Амурского газоперерабатывающего завода (далее – Проект).

Ответственность за поддержание Положения в актуальном состоянии возлагается на Отдел по управлению интегрированной системой менеджмента Общества.

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1. Требования Положения распространяются на обращения заинтересованных сторон, касающиеся социальных и экологических аспектов деятельности Общества при реализации Проекта, направляемые с использованием специально выделенных для этих целей средств подачи Обращений (Приложение № 1).

1.2. Обращения, направленные с использованием иных (не перечисленных в Приложении № 1) средств подачи Обращений, обрабатываются и рассматриваются в Обществе на общих основаниях в соответствии с действующими “Порядком обработки, учета, регистрации, распределения и отправки документов” и “Порядком организации контроля исполнения документов (поручений)”.

1.3. Обращения, направленные в адрес АО «НИПИГАЗ» и его субподрядных организаций, обрабатываются и рассматриваются ими в соответствии с внутренними процедурами, разрабатываемыми с учетом требований Плана «Амурский газоперерабатывающий завод. План взаимодействия с заинтересованными сторонами».

1.4. Положение обязательно для выполнения всеми работниками Общества.

2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

ГОСТ Р ИСО 14001-2016 «Системы экологического менеджмента. Требования и руководство по применению».

Действующий План «Амурский газоперерабатывающий завод. План взаимодействия с заинтересованными сторонами».

Действующая Политика Общества в области социальной ответственности.

Действующее Положение об информировании общественности по вопросам, касающимся социальных и экологических аспектов деятельности Общества при реализации проекта строительства Амурского газоперерабатывающего завода.

Действующий Порядок действий при выявлении несоответствий в Обществе.

Действующая Инструкция по документационному обеспечению управления Общества.

СТО Газпром 18000.1-001-2014 «Единая система управления охраной труда и промышленной безопасностью в ОАО «Газпром». Основные положения».

3. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

Жалоба – обращение, выражающее неудовлетворенность условиями труда, мерами обеспечения общей или личной безопасности, обращением, как с личностью, неэтичным поведением коллег или руководителей, или невыполнением обязательств и договоренностей, зарегистрированное в установленном порядке и содержащее описание конкретной проблемы, ситуации, события, на которые необходимо отреагировать.

Заинтересованная сторона – лицо или организация, которые могут влиять на осуществление деятельности или принятие решения, быть подверженными их влиянию или воспринимать себя в качестве последних (ГОСТ Р ИСО 14001-2016).

Запрос информации – обращение, содержащее запрос на представление информации по вопросам, касающимся социальных и экологических аспектов деятельности Общества при реализации Проекта, включая вопросы охраны здоровья и безопасности труда.

Обращение – информация от заинтересованной стороны по вопросам, касающимся социальных и экологических аспектов деятельности Общества при реализации Проекта, включая вопросы охраны здоровья и безопасности труда, поступившая в Общество.

Общество – ООО «Газпром переработка Благовещенск».

ОДОУ – Отдел документационного обеспечения управления Общества.

Посетитель – любое лицо, не являющееся работником Общества или подрядной (субподрядной) организации и в установленном порядке допущенное на территорию объекта, помещения, принадлежащих Обществу на праве собственности или ином праве владения имуществом (адаптировано из СТО Газпром 18000.1-001-2014).

Предложение об улучшении – обращение, содержащее предложение, направленное на повышение результативности деятельности Общества в области управления экологическими и социальными аспектами, включая вопросы охраны здоровья и безопасности труда.

Проект – проект строительства Амурского газоперерабатывающего завода.

СОиСМИ – Служба по связям с общественностью и средствами массовой информации Общества.

Социальный аспект – элемент деятельности организации, ее продукции или услуг, который взаимодействует или может взаимодействовать с социальной средой.

СЭД – система электронного документооборота DIRECTUM.

УИСМ – Отдел по управлению интегрированной системой менеджмента Общества.

Экологический аспект – элемент деятельности организации, ее продукции или услуг, который взаимодействует или может взаимодействовать с окружающей средой (ГОСТ Р ИСО 14001-2016).

4. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

4.1. Средства подачи Обращений

Для направления Обращений в Обществе создаются специальные средства подачи Обращений, перечисленные в Приложении № 1 к Положению. Ответственность за создание и поддержание в работоспособном состоянии специальных средств подачи Обращений возлагается на работников Общества, указанных в Приложении № 1 к Положению.

Информирование о средствах подачи Обращений осуществляется:

- путем размещения соответствующей информации на информационных стенах, расположенных в доступных Заинтересованным сторонам местах (ответственный – СОиСМИ);
- путем размещения соответствующей информации на сайте Общества в сети Интернет, в средствах массовой информации (ответственный – СОиСМИ);
- путем размещения соответствующей информации в буклетах (брошюрах), распространяемых среди Заинтересованных сторон (ответственный – СОиСМИ);
- работниками Общества при личном общении с Заинтересованными сторонами по вопросам, касающимся социальных и экологических аспектов деятельности Общества (ответственный – все работники Общества, осуществляющие взаимодействие с Заинтересованными сторонами по вопросам, касающимся социальных и экологических аспектов деятельности Общества).

В случае проведения встреч с представителями общественности по вопросам, касающимся социальных и экологических аспектов деятельности Общества, взаимодействие с представителями общественности осуществляется при участии СОиСМИ.

4.2. Требования к Обращениям

Обращения должны соответствовать следующим критериям:

- 4.2.1. Содержать информацию о конкретных фактах, событиях, действиях, относящихся к социальным и/или экологическим аспектам деятельности Общества при

реализации Проекта, которые могут быть проверены в ходе рассмотрения Обращения, и/или содержать запрос информации по вопросам, касающимся социальных и экологических аспектов деятельности Общества при реализации Проекта.

4.2.2. Не содержать ненормативную лексику, оскорбительные высказывания в адрес работников Общества, работников подрядных организаций, а также других лиц.

Анонимные Обращения, а также Обращения, не содержащие контактную информацию для связи с автором Обращения, принимаются к рассмотрению для принятия мер реагирования на них, но ответ на такие Обращения не направляется.

4.3. Сроки ответа на Обращения

Общий срок ответа на Обращение составляет 30 (тридцать) календарных дней с даты поступления Обращения в Общество¹. Срок ответа на Обращение увеличивается в случае необходимости представления автором Обращения дополнительной информации, необходимой для рассмотрения и подготовки ответа на Обращение, на количество дней, прошедших с даты направления запроса автору Обращения до представления автором Обращения ответа на него.

5. ПЕРВИЧНАЯ ОБРАБОТКА И РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ

5.1. При получении Обращения ответственный за первичную обработку Обращения (Приложению № 1) в течение 1 (одного) рабочего дня после поступления Обращения осуществляет оценку соответствия Обращения требованиям к нему.

5.2. В случае, если Обращение не соответствует требованию, указанному в подп. 4.2.1 Положения, ответственный за первичную обработку Обращения запрашивает у автора Обращения недостающую информацию (при условии представления им контактной информации). Передача на регистрацию Обращения в таком случае осуществляется после представления недостающей информации.

5.3. Регистрация и рассмотрение Обращений, не соответствующих требованиям, указанным в п. 4.2 Положения, не осуществляется, ответ на данные Обращения не представляется.

5.4. Ответственный за первичную обработку Обращений направляет Обращения, соответствующие требованиям, указанным в п. 4.2 Положения, на регистрацию в ОДОУ посредством электронной почты в течение 1 (одного) рабочего дня после поступления в Общество.

5.5. ОДОУ в течение 1 (одного) рабочего дня после получения Обращения по электронной почте осуществляет регистрацию Обращения в СЭД.

5.6. Зарегистрированное Обращение направляется ОДОУ в СЭД для дальнейшего анализа и подготовки ответа в УИСМ. При этом в СЭД срок проведения анализа Обращения, подготовки и направления ответа на него устанавливается с учетом соблюдения требований к срокам ответов на Обращения, изложенных в п. 4.3 Положения.

Если срок исполнения обращения (30 (тридцать) дней) необходимо увеличить в связи с направлением запроса о предоставлении дополнительной информации, в соответствии с п. 4.3 Положения, то УИСМ направляет в ОДОУ запрос в СЭД о переносе срока исполнения Обращения.

5.7. В течение 3 (трех) рабочих дней с даты регистрации Обращения УИСМ информирует автора Обращения о принятии Обращения к рассмотрению, о планируемых сроках ответа на Обращение, используя один из указанных в Обращении способов связи.

6. АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ И ПРИНЯТИЕ МЕР ПО РЕЗУЛЬТАТАМ АНАЛИЗА

6.1. УИСМ осуществляет оценку информации, содержащейся в Обращении, на предмет ее достаточности для проведения дальнейшего анализа Обращения и принятия мер реагирования на него.

¹ Инструкция по документационному обеспечению управления ООО «Газпром переработка Благовещенск».

6.2. В случае если информации, содержащейся в Обращении, недостаточно для проведения дальнейшего анализа Обращения и принятия мер реагирования на него, УИСМ запрашивает у автора Обращения недостающую информацию (при условии предоставления им контактной информации). При невозможности запроса недостающей информации, необходимой для проведения дальнейшего анализа, по причине отсутствия контактной информации автора Обращения, работа по Обращению прекращается с указанием причин прекращения в СЭД.

6.3. В случае наличия достаточной информации, содержащейся в Обращении, для проведения дальнейшего анализа и принятия мер реагирования на него, УИСМ определяет, к какому виду относится Обращение:

- Жалоба;
- Запрос информации;
- Предложение об улучшении.

6.5. В случае если Обращение классифицируется как Жалоба, УИСМ осуществляет:

– проверку информации, изложенной в Обращении, на предмет ее соответствия действительности (при возможности) с привлечением при необходимости должностных лиц, структурных подразделений Общества по соответствующему направлению деятельности или заинтересованных сторон Проекта;

– проведение мероприятий по реагированию на Жалобу в соответствии с действующим Порядком действий при выявлении несоответствий в Обществе;

– подготовку ответа на Обращение (при наличии контактных данных автора Обращения) с привлечением при необходимости должностных лиц и структурных подразделений по соответствующему направлению деятельности;

– оценку необходимости проведения корректирующих действий и дальнейшую работу (при необходимости) в соответствии с действующим Порядком действий при выявлении несоответствий в Обществе.

6.6. В случае если Обращение классифицируется как Запрос информации, УИСМ осуществляет подготовку ответа на Обращение (при наличии контактных данных автора Обращения) с привлечением при необходимости должностных лиц, структурных подразделений Общества по соответствующему направлению деятельности или заинтересованных сторон Проекта. В случае отсутствия контактных данных автора Обращения ответ на данное Обращение не готовится, данное Обращение учитывается при определении состава информации, представляемой Заинтересованным сторонам на регулярной основе в инициативном порядке в соответствии с действующим Положением об информировании общественности по вопросам, касающимся социальных и экологических аспектов деятельности Общества при реализации проекта строительства Амурского газоперерабатывающего завода.

6.7. Если Обращение классифицируется как Предложение об улучшении, УИСМ с привлечением при необходимости должностных лиц и структурных подразделений Общества по соответствующему направлению деятельности осуществляет оценку мероприятий, представленных в Предложении об улучшении, и принимает решение об их незамедлительной реализации или их включении в План улучшения и развития Интегрированной системы менеджмента. Информацию о результатах рассмотрения Предложения об улучшении УИСМ представляет посредством направления служебной записки в соответствии с действующей Инструкцией по документационному обеспечению управления Общества автору Предложения об улучшении в случае, если автором является работник Общества. В иных случаях ответы на Предложения об улучшении разрабатываются УИСМ в соответствии действующей Инструкцией по документационному обеспечению управления Общества.

7. НАПРАВЛЕНИЕ ОТВЕТА АВТОРУ ОБРАЩЕНИЯ

7.1. УИСМ в рамках установленного в СЭД контрольного срока работы по Обращению готовит ответ на Обращение с привлечением при необходимости должностных лиц и структурных подразделений Общества по соответствующему направлению деятельности.

7.2. Ответы на Обращения должны быть согласованы, подписаны и оформлены в соответствии с действующей Инструкцией по документационному обеспечению управления Общества. В состав согласующих включаются руководители структурных подразделений, в зону ответственности которых входят вопросы, затрагиваемые в Обращении, а также начальник Юридического управления Общества и начальник Службы корпоративной защиты.

7.3. Регистрация и отправка ответов на Обращения осуществляется в соответствии с действующей Инструкцией по документационному обеспечению управления Общества.

8. КОНТРОЛЬ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ АВТОРА ОБРАЩЕНИЯ ПОЛУЧЕННЫМ ОТВЕТОМ

8.1. После направления ответа УИСМ проводит контроль удовлетворенности автора Обращения направленным Обществом ответом. Подтверждением удовлетворенности автора Обращения полученным ответом признается:

- получение от автора Обращения прямо указывающей на это информации;
- отсутствие в течение 30 (тридцати) календарных дней повторного Обращения от данного автора по данному вопросу.

8.2. В случае подтверждения удовлетворенности автора Обращения полученным ответом ответственный за проведение анализа Обращения снимает Обращение с контроля удовлетворенности.

8.3. При получении информации о неудовлетворенности автора Обращения полученным ответом ответственный за проведение анализа Обращения осуществляет повторный анализ Обращения в соответствии с п. 6 Положения с учетом проведенной ранее работы.

Приложение № 1
к “Положению о рассмотрении обращений заинтересованных сторон по вопросам, касающимся социальных и экологических аспектов деятельности ООО «Газпром переработка Благовещенск»”

Специальные средства подачи Обращений в Общество, распределение ответственности за работу с ними

№ п/п	Наименование средства подачи Обращений	Описание средства подачи Обращений	Ответственный за создание и поддержание в рабочем состоянии средства подачи Обращений	Ответственный за первичную обработку Обращений
Для работников Общества				
1.	Электронная почта	ism@amurgpz.ru	Служба информационно-управляющих систем Общества	Отдел по управлению интегрированной системой менеджмента Общества
2.	Личное обращение к работнику Отдела по управлению интегрированной системой менеджмента Общества	Обращение может быть подано при личном общении, в т. ч. по телефону ²	Отдел по управлению интегрированной системой менеджмента Общества	Отдел по управлению интегрированной системой менеджмента Общества
3.	Личное обращение к Представителю трудового коллектива Общества	Обращение может быть подано при личном общении, в т. ч. по телефону ²	Представитель трудового коллектива Общества	Представитель трудового коллектива Общества
4.	Ящики для приема Обращений	Устанавливаются в офисных помещениях, определенных Общества, приказом Общества	Служба по эксплуатации зданий и сооружений Общества	Ответственные за выемку Обращений из ящиков для приема Обращений (назначаются приказом Общества)
Для работников подрядных организаций				

² Обращения, полученные посредством телефонной связи или при очном общении, фиксируются работником Общества по форме Приложения № 2 к Положению.

№ п/п	Наименование средства подачи Обращений	Описание средства подачи Обращений	Ответственный за создание и поддержание в рабочесспособном состоянии средства подачи Обращений	Ответственный за первичную обработку Обращений
5.	«Горячая линия»	Телефон: 8(800) 2220484 Функционирование «Горячей линии» обеспечивается АО «НИПИГАЗ». Прием обращений с 10:00 до 22:00 ежедневно (мск+6) ³	- ³	- ³
6.	Электронная почта	pr@amurgpz.ru	Служба информационно-управляющих систем Общества	Служба по связям с общественностью и средствами массовой информации Общества
7.	Форма обратной связи на сайте Общества в сети «Интернет»	Доступна по адресу: http://blagoveshchensk-pererabotka.gazprom.ru/contacts/	Служба по связям с общественностью и средствами массовой информации Общества	Служба по связям с общественностью и средствами массовой информации Общества
8.	Личное обращение к работникам Общества	Обращение может быть подано при личном обращении к работнику Общества, в том числе и по телефону ⁴	Все работники Общества	Все работники Общества
9.	Ящики для приема Обращений в офисных помещениях Общества	Устанавливаются в офисных помещениях Общества, определенных Общества приказом	Служба по эксплуатации зданий и сооружений Общества	Ответственные за выемку Обращений из ящиков для приема Обращений (назначаются приказом Общества)
10.	Ящики для приема Обращений на площадках строительства Амурского газоперерабатывающего завода	Устанавливаются АО «НИПИГАЗ» и субподрядными организациями в общедоступных для работников подрядных организаций местах ³	- ³	- ³
Для посетителей				
11.	Личное обращение к сопровождающему	Обращение может быть подано при личном обращении к	Все работники Общества	Все работники Общества

³ Обращения, направленные в адрес АО «НИПИГАЗ» или субподрядных организаций, обрабатываются и рассматриваются ими в соответствии с внутренними процедурами, разрабатываемыми с учетом требований Плана «Амурский газоперерабатывающий завод. План взаимодействия с заинтересованными сторонами».

⁴ Обращения, полученные посредством телефонной связи или при очном общении, фиксируются работником Общества по форме Приложения № 2 к Положению.

№ п/п	Наименование средства подачи Обращений	Описание средства подачи Обращений	Ответственный за создание и поддержание в работоспособном состоянии средства подачи Обращений	Ответственный за первичную обработку Обращений
	(принимающему) посетителя работнику Общества	сопровождающему (принимающему) посетителя работнику Общества ⁵		
12.	Личное обращение к сопровождающему (принимающему) посетителя работнику АО «НИПИГАЗ» субподрядной организации	Обращение может быть подано при личном общении с сопровождающим (принимающим) посетителя работником АО «НИПИГАЗ», субподрядной организации ⁶	- ⁶	- ⁶
Для общественности и других Заинтересованных сторон				
13.	Форма обратной связи на сайте Общества в сети «Интернет»	Доступна по адресу: http://blagoveshchensk-pererabotka.gazprom.ru/contacts/	Служба по связям с общественностью и средствами массовой информации Общества	Служба по связям с общественностью и средствами массовой информации Общества
14.	Электронная почта	pr@amurgpz.ru	Служба информационно-управляющих систем Общества	Служба по связям с общественностью и средствами массовой информации Общества
15.	Ящик для приема Обращений	Устанавливается в Информационном центре (читальном зале) Общества по адресу: пер. Механический, д. 1, главный корпус АТК, г. Свободный	Служба по связям с общественностью и средствами массовой информации Общества	Ответственные за выемку Обращений из ящиков для приема Обращений (назначаются приказом Общества)
16.	«Горячая линия»	Телефон: 8(800) 2220484 Функционирование «Горячей линии» обеспечивается АО «НИПИГАЗ». Прием	- ⁶	- ⁶

⁵ Обращения, полученные при очном общении, фиксируются работником Общества, принимающим Обращение, в форме Приложения № 2 к Положению.

⁶ Обращения, направленные в адрес АО «НИПИГАЗ» или субподрядных организаций, обрабатываются и рассматриваются ими в соответствии с внутренними процедурами, разрабатываемыми с учетом требований Плана «Амурский газоперерабатывающий завод. План взаимодействия с заинтересованными сторонами».

№ п/п	Наименование средства подачи Обращений	Описание средства подачи Обращений	Ответственный за создание и поддержание в рабочеспособном состоянии средства подачи Обращений	Ответственный за первичную обработку Обращений
		обращений с 10:00 до 22:00 ежедневно (мск+6) ⁷		
17.	Личное обращение к представителю Службы по связям с общественностью и средствами массовой информации	Во время проведения встреч с представителями общественности ⁸	Служба по связям с общественностью и средствами массовой информации Общества	Служба по связям с общественностью и средствами массовой информации Общества

⁷ Обращения, направленные в адрес АО «НИПИГАЗ» или субподрядных организаций, обрабатываются и рассматриваются ими в соответствии с внутренними процедурами, разрабатываемыми с учетом требований Плана «Амурский газоперерабатывающий завод. План взаимодействия с заинтересованными сторонами».

⁸ Обращения, полученные при очном общении, фиксируются работником Общества, принимающим Обращение, в форме Приложения № 2 к Положению.

Приложение № 2
 к “Положению о рассмотрении
 обращений
 заинтересованных сторон по вопросам,
 касающимся социальных и экологических
 аспектов деятельности ООО «Газпром
 переработка Благовещенск»”

(ФОРМА)

ОБРАЩЕНИЕ

<p>Номер обращения [заполняется ответственным лицом «Газпром переработка Благовещенск»]:</p>			
<p>Фамилия, имя, отчество: <i>Примечание: Вы можете сохранить анонимность, если желаете, или попросить не разглашать информацию, позволяющую установить Вашу личность, третьей стороне (сделайте необходимую пометку).</i></p>	<p>Я прошу не разглашать информацию, позволяющую установить мою личность <input type="checkbox"/></p>		
	<p>Я хотел бы направить обращение АНОНИМНО <input type="checkbox"/></p>		
	<p>Адрес:</p>		
<p>Контактная информация</p>	<p>Тел.:</p>		
	<p>Эл. почта:</p>		
	<p>Как бы Вы хотели, чтобы мы с Вами связались? Пожалуйста, поставьте галочку</p>	<p>По почте <input type="checkbox"/></p>	<p>По телефону <input type="checkbox"/></p>
<p>Содержание проблемы: [Пожалуйста, опишите проблему, укажите: с кем это произошло, когда, где и с какой частотой]</p>			
<p>Какое решение возникшей проблемы Вы бы предложили, если таковое имеется:</p>			
<p>Подпись ответственного за первичную обработку обращения</p>		<p>Дата</p>	