

Р Газпром 18000.2-012-2020

## РЕКОМЕНДАЦИИ ПУБЛИЧНОГО АКЦИОНЕРНОГО ОБЩЕСТВА "ГАЗПРОМ"

### Единая система управления производственной безопасностью ПОРЯДОК РАБОТЫ ПО ОБРАЩЕНИЯМ И ЖАЛОБАМ, ПОСТУПАЮЩИМ В ОРГАНИЗАЦИИ ГРУППЫ ГАЗПРОМ

ОКС 75.020, 13.100, 13.140, 13.200

Дата введения 2021-02-01

Срок действия 2026-02-01

#### 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

#### 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 N 581, п.3.

- Поручение Председателя Правления ПАО "Газпром" А.Б.Миллера от 28.08.2019 N 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 N 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.