



ВОЛГАЭНЕРГОСБЫТ

АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО (АО «ВОЛГАЭНЕРГОСБЫТ»)

## ПРИКАЗ

«25» мая 2023 г.

№ ВЭС-П-23-101

г. Нижний Новгород

Об утверждении Регламента работы с «Доской решения проблем» в новой редакции

В целях совершенствования функционирования инструмента «Доска решения проблем» в структурных подразделениях АО «Волгаэнергообслуживание»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить и ввести в действие с даты издания настоящего приказа Регламент работы с «Доской решений проблем» (Редакция № 3)» (далее по тексту – Регламент) (Приложение к настоящему приказу).
2. Приказы № 168 от 25.06.2021 г. «О введении в действие редакции №2 «Регламента работы с Доской Решения Проблем», № ВЭС-П-22-227 от 31.08.2022 г. «Внесение изменений в приказ № 168 от 25.06.2021» считать утратившими силу с даты издания настоящего приказа.
3. Определить местами размещения «Доски решения проблем» коридоры 2,3,4 этажей административного здания, расположенного по адресу г. Нижний Новгород, пр. Ильича, д.5.
4. Ответственными лицами за работу с «Доской решения проблем» в соответствии с требованиями Регламента работы с «Доской решения проблем» (Редакция №3) назначить:
  - 4.1. За рассмотрение обращений, размещенных на Доске решения проблем в коридоре 2 этажа:  
начальник департамента реализации энергоресурсов населению,  
начальник департамента энергоинспекции,  
начальник департамента по правовой работе.
  - 4.2. За рассмотрение обращений, размещенных на Доске решения проблем в коридоре 3 этажа:  
начальник департамента энергоинспекции,  
начальник департамента оптового рынка;  
начальник департамента по правовой работе,  
начальник департамента реализации энергоресурсов населению,  
начальник бюро обеспечения деятельности.
  - 4.3. За рассмотрение обращений, размещенных на Доске решения проблем в коридоре 4 этажа:  
начальник департамента реализации электроэнергии,  
начальник департамента реализации теплоэнергии,  
начальник отдела реализации прочей продукции.
5. Руководителям подразделений, указанным в п.4 настоящего приказа рассматривать обращения на «Доске решения проблем», согласно принадлежности персонала.
6. Секретарю руководителя ознакомить руководителей структурных подразделений, а также ответственных лиц с настоящим приказом под подпись в трехдневный срок со дня издания настоящего приказа.
7. Руководителям структурных подразделений ознакомить подчиненных работников с

настоящим приказом под подпись. Срок - в течении 10 дней с момента издания приказа. Организовать хранение листов ознакомления с настоящим приказом в структурном подразделении в течение срока действия Регламента.

8. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Генеральный директор

Регламент работы с «Доской решения проблем» (Редакция № 3)

УТВЕРЖДЕН

приказом от 25 мая 2023 г.

№ ВЭС-П-23-101

**РЕГЛАМЕНТ**  
**работы с «Доской решения проблем»**  
**Редакция № 3**

**СОДЕРЖАНИЕ**

|   |    |
|---|----|
| 1. ВВЕДЕНИЕ .....                                 | 5  |
| 2. ПОРЯДОК РАБОТЫ С ДРП.....                      | 5  |
| 3. ОБЯЗАННОСТИ ЛИНЕЙНОГО РУКОВОДИТЕЛЯ.....        | 6  |
| 4. ОБЯЗАННОСТИ ОТВЕТСТВЕННОГО ЗА ИСПОЛНЕНИЕ ..... | 7  |
| 5. ОБЯЗАННОСТИ РУКОВОДИТЕЛЯ .....                 | 7  |
| 6. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ БАЗЫ ДАННЫХ .....                | 7  |
| 7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ.....                           | 7  |
| ПРИЛОЖЕНИЕ 1 .....                                | 8  |
| ПРИЛОЖЕНИЕ 2 .....                                | 9  |
| ПРИЛОЖЕНИЕ 3 .....                                | 10 |

## 1. Введение

### 1.1. Общие положения

1.1.1. Задачей настоящего Регламента является усовершенствование коммуникаций между рабочим персоналом и руководителями всех уровней при возникновении вопросов в ходе выполнения работниками должностных обязанностей и своевременного их решения.

1.1.2. Целью внедрения настоящего Регламента является:

- улучшение условий и повышение безопасности труда работников;
- снижение рисков производственного травматизма;
- ускорение коммуникаций между работниками и руководителями по возникающим проблемам;
- своевременное решение проблем и получение обратной связи.

### 1.2. Область применения

1.2.1. Рекомендуется распространить требования настоящего Регламента на все структурные подразделения АО «Волгаэнергообит».

### 1.3. Термины и сокращения

| №  | Термин                                | Определение термина  |
|----|---------------------------------------|--|
| 1. | <i>База данных</i>                    | Электронный архив записей с ДРП департамента, бюро   |
| 2. | <i>Доска решения проблем (ДРП)</i>    | Инструмент коммуникации между работником и руководителем   |
| 3. | <i>Компания</i>                       | АО Волгаэнергообит   |
| 4. | <i>Линейный руководитель</i>          | Начальник департамента, бюро   |
| 5. | <i>Ответственный за исполнение</i>    | руководитель подразделения/сотрудник, ответственный за реализацию мероприятия, обозначенного в графе «Пути решения проблемы» |
| 6. | <i>Руководитель</i>                   | Генеральный директор, Заместитель генерального директора по реализации   |
| 7. | <i>Структурные подразделения (СП)</i> | структурные подразделения Компании   |

## 2. Порядок работы с ДРП

2.1. ДРП представляет собой маркерный стенд горизонтального исполнения шириной не менее 150 см (Приложение 1), и содержит следующие поля, обязательные для заполнения (Приложение 2):

- Дата;
- Ф.И.О. работника;
- Описание проблемы;
- Пути решения проблемы;
- Ответственный за исполнение;
- Срок;
- Статус исполнения.

2.2. Приказом Руководителя определяются места расположения ДРП (рекомендуется размещать ДРП в местах наибольшей проходимости персонала, достаточной освещенности и возможности беспрепятственного доступа персонала к ДРП, на высоте, соответствующей среднему росту человека) и назначаются работники, ответственные за организацию работы ДРП.

2.3. На ДРП могут быть изложены абсолютно все проблемы или дискомфортные условия, возникающие в производственной деятельности работника: охрана труда, пожарная

безопасность, санитарно-бытовые проблемы, а также проблемы, связанные с выполнением производственных задач.

2.4. При записи проблемы на ДРП работник указывает следующую информацию:

- дату внесения записи;
- свои Ф.И.О;
- краткое описание проблемы в произвольной форме.

2.5. В срок **не более 2-х рабочих дней** с даты фиксации проблемы на ДРП Линейный руководитель обязан:

- внести данные о проблеме в Базу данных (Приложение 3);
- сообщить Руководителю в случае, когда решение проблемы (реализация мероприятий), зафиксированной на ДРП, выходит за рамки компетенции Линейного руководителя.

2.6. Линейный руководитель в срок **не более 3-х рабочих дней** с даты фиксации проблемы на ДРП определяет первопричину возникновения и разрабатывает мероприятия по ее устранению и повторному недопущению. При этом на ДРП вносятся следующие записи:

- в столбце «Пути решения проблемы» указываются разработанные мероприятия по исключению и недопущению первопричин указанной проблемы;
- в столбцах «Ответственный за исполнение» и «Срок» указываются фамилия и инициалы сотрудника, ответственного за исполнение мероприятия, а также срок, в течение которого мероприятие должно быть исполнено.

2.7. Рекомендуемый срок решения проблем, вынесенных на ДРП, составляет **не более 10 рабочих дней**.

2.8. Если на решение проблемы требуется **более 10 рабочих дней, но не более 3-х месяцев**, Линейный руководитель согласовывает пути и сроки решения с Руководителем, при этом Руководитель обеспечивает минимальные сроки решения проблем.

2.9. Если на решение проблемы требуется **более 3-х месяцев**, Линейный руководитель согласовывает пути и сроки решения с Руководителем, при этом Руководитель обеспечивает минимальные сроки решения проблем, а также представляет выборку из Базы данных и доклад по таким проблемам на ежемесячном совещании директоров по охране труда ГК ЕвроСибЭнерго.

2.10. Если проблема решена (мероприятия исполнены в полном объеме), то Ответственный за исполнение делает запись «Решена» в столбце «Статус выполнения».

2.11. Удаление записи о решенной проблеме с ДРП осуществляется Линейным руководителем после:

- внесения Ответственным за исполнение в столбец «Статус выполнения» записи «Решена»;
- личного контроля ее решения,
- получения подтверждения от обратившегося работника о решении проблемы;
- внесения необходимых отметок о решении проблемы и подтверждении обратившегося работника в Базу данных.

2.12. Решение проблем, вынесенных на ДРП, осуществляется в рамках текущего бюджета Компании. Дополнительное финансирование решения проблем сверх текущего бюджета Компании осуществляется по согласованию с генеральным директором АО «ЕвроСибЭнерго».

### **3. Обязанности Линейного руководителя**

3.1. Во исполнение порядка работы с ДРП Линейный руководитель обеспечивает:

- уточнение сути проблемы и необходимых путей решения проблемы совместно с работником, сделавшим запись на ДРП;

- своевременное заполнение и обновление ДРП по всем обозначенным на ней проблемам в графах «Пути решения проблем», «Ответственный за исполнение», «Срок», и контроль «Статуса выполнения»;
- доведение проблем, выходящих за рамки своих компетенций, до Руководителя;
- своевременное внесение (актуализацию) информации по всем обозначенным на ДРП проблемам в Базу данных;
- удаление записей с ДРП после решения проблемы, получения подтверждения от обратившегося работника и выставления соответствующих отметок в Базе данных;
- еженедельный доклад Руководителю о состоянии дел на ДРП подчиненного подразделения за прошедшую неделю (количество поданных предложений, решенных и нерешенных предложений, возникающие проблемы по решению вынесенных предложений).

#### **4. Обязанности Ответственного за исполнение**

- 4.1. Во исполнение порядка работы с ДРП Ответственный за исполнение обеспечивает:
- проверку возможности исполнения и своевременное исполнение принятых мероприятий по обозначенным проблемам;
  - своевременное доведение до Линейного руководителя сведений о невозможности исполнения мероприятий (с обоснованием причин) или рисков отклонения исполнения мероприятий от указанных сроков;
  - уведомление Руководителя в случае необходимости продления сроков исполнения принятых мероприятий более чем на 2 рабочих дня;
  - внесение записей о решении проблемы в столбец «Статус выполнения».

#### **5. Обязанности Руководителя**

- 5.1. Во исполнение порядка работы с ДРП Руководитель обеспечивает:
- минимальные сроки решения проблем;
  - определение путей решения, ответственных за исполнение и сроков решения по проблемам, выходящим за компетенцию Линейных руководителей;
  - оценку объективности и согласование продления сроков исполнения принятых мероприятий более чем на 2 рабочих дня;
  - личный обход всех ДРП с целью контроля правильного ведения ДРП и соблюдения установленных настоящим Регламентом требований, а так же контроль ведения Базы данных не менее 2-х раз в неделю, совместно со Специалистом по охране труда;
  - согласование сроков и обозначенных мероприятий, если на решение проблем требуется более 10 дней;
  - еженедельное рассмотрение докладов Линейных руководителей о состоянии дел на ДРП подразделений;
  - доклад по проблемам со сроками решения более 3-х месяцев на ежемесячном совещании директоров по охране труда
  - контроль соблюдения требований, установленных настоящим Регламентом.


#### **6. Использование Базы данных**

- 6.1. Базы данных ведутся в электронном виде (Приложение 3), размещаются на общедоступном сетевом ресурсе Компании и используются для контроля решения проблем и анализа исполнения положений настоящего Регламента.

#### **7. Ответственность**

- 7.1. Непринятие или несвоевременное принятие мер по решению проблем ответственными лицами рассматривается как нарушение Кардинальных правил безопасности.
- 7.2. Ответственность за исполнение настоящего Регламента возлагается на Руководителя.

Форма стенда «Доска решения проблем»

| <b>ДОСКА РЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМ</b> |                     |                   |                          | <br><b>EUROSIBENERGO</b> |      |                      |  |
|------------------------------|---------------------|-------------------|--------------------------|---|------|----------------------|--|
| Ответственный за ДРП         |                     |                   |                          | ФИО   |      | № тел.               |  |
| Дата                         | Ф.И.О.<br>работника | Описание проблемы | Пути решения<br>проблемы | Ответственный<br>за исполнение  | Срок | Статус<br>выполнения |  |
| 1                            | 2                   | 3                 | 4                        | 5   | 6    | 7                    |  |
|                              |                     |                   |                          |   |      |                      |  |
|                              |                     |                   |                          |   |      |                      |  |
|                              |                     |                   |                          |   |      |                      |  |
|                              |                     |                   |                          |   |      |                      |  |
|                              |                     |                   |                          |   |      |                      |  |
|                              |                     |                   |                          |   |      |                      |  |
|                              |                     |                   |                          |   |      |                      |  |
|                              |                     |                   |                          |   |      |                      |  |

Описание структурных блоков стенда «Доска решения проблем»

|   |  |
|---|--|
| 1 | Указывается дата внесения записи.  |
| 2 | Указывается Ф.И.О. работника, сообщившего о проблеме.  |
| 3 | Записывается проблема, которую необходимо решить.  |
| 4 | Записываются пути решения проблемы. Вносит линейный руководитель в максимально короткие сроки.                           |
| 5 | Линейный руководитель назначает Ответственного за исполнение решения (мероприятия).                                      |
| 6 | Устанавливается срок решения проблемы (мероприятия). Вносит линейный руководитель.                                       |
| 7 | Указывается статус решения проблемы («Решена»). Вносит Ответственный за исполнение после решения проблемы (мероприятия). |



**ВОЛГАЭНЕРГОСБЫТ**

АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО (АО «ВОЛГАЭНЕРГОСБЫТ»)

Приложение 3

Формат ведения Базы данных

| № п/п | Подразделение | Дата | Ф.И.О. Работника | Описание проблемы | Пути решения проблемы | Ответственный за исполнение | Срок | Статус выполнения* | Решение проблемы подтверждено обратившимся работником** | Примечание |
|-------|---------------|------|------------------|-------------------|-----------------------|-----------------------------|------|--------------------|---|------------|
|       |               |      |                  |                   |                       |                             |      |                    |   |            |
|       |               |      |                  |                   |                       |                             |      |                    |   |            |
|       |               |      |                  |                   |                       |                             |      |                    |   |            |
|       |               |      |                  |                   |                       |                             |      |                    |   |            |

\* Указывается «Решена» после решения проблемы, во всех остальных случаях не заполняется;

\*\* Указывается «Да» после решения проблемы и получения подтверждения от обратившегося работника, во всех остальных случаях не заполняется.