

Публичное акционерное общество  
«Межрегиональная распределительная сетевая компания Северо-Запада»



РОССЕТИ



МЕЖРЕГИОНАЛЬНАЯ  
РАСПРЕДЕЛИТЕЛЬНАЯ  
СЕТЕВАЯ КОМПАНИЯ  
СЕВЕРО-ЗАПАДА

УТВЕРЖДЕНО  
приказом ПАО «МРСК Северо-Запада»  
от 12.09.2017 № 675

Система менеджмента качества

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**об организации личного приема и встреч руководства с работниками**

Санкт-Петербург  
2017

## Содержание

1 Назначение и область применения .....	3
2 Термины и определения.....	3
3 Общие положения.....	3
4 Организация проведения встреч с работниками руководством филиалов и ПО .....	4
5 Организация проведения встреч с работниками руководством Общества.....	6
Приложение 1 – Форма заявки на участие в личной встрече с руководством .....	8
Приложение 2 – Форма протокола личной встречи с руководством .....	9
Приложение 3 – Форма отчета о проведенных руководством личных встреч с работниками.....	10

## 1 Назначение и область применения

1.1 Положение об организации личного приема и встреч руководства с работниками (далее – Положение) разработано в целях повышения качества рассмотрения обращений работников по вопросам производственно-хозяйственной деятельности, уровня информированности работников о деятельности ПАО «МРСК Северо-Запада» (далее – Общества), филиалов и их производственных отделений (далее – ПО), а также в целях развития корпоративной культуры и этики делового общения.

1.2 Требования настоящего Положения распространяются на всех работников Общества.

1.3 Настоящее Положение используется для разработки и утверждения локальных нормативных актов по организации проведения встреч с работниками, личного приема работников руководством Общества, филиалов и ПО.

1.4 Ответственность за разработку и актуализацию настоящего Положения несет подразделение управления персоналом и организационного проектирования Общества.

## 2 Термины и определения

В настоящем Положении применены термины в соответствии со Справочником терминов и определений, закрепленных нормативно-техническими документами и принимаемых в ПАО «МРСК Северо-Запада», а также следующие термины с соответствующими определениями:

2.1 *Обращение* – устное или оформленное в письменном виде и направленное на имя руководителя Общества, филиала или ПО описание ситуации, вопроса, проблемы, предложения, требующее принятия решения руководством Общества или филиала.

2.2 *Жалоба* – просьба работника о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других работников коллектива, который он представляет.

2.3 *Заявление* – сообщение о нарушении нормативных правовых актов, локальных нормативных актов, недостатках в работе подразделений и должностных лиц Общества и/или филиала (ПО, РЭС).

2.4 *Предложение* – рекомендации работника по совершенствованию производственной деятельности Общества и/или филиала (ПО, района электрических сетей).

## 3 Общие положения

3.1 Встречи руководства Общества, филиалов и ПО с работниками проводятся в форме общих собраний коллективов, а также в форме личных приемов работников руководством Общества, филиалов и ПО.

3.2 Личный прием руководством Общества, филиалов и ПО проводится в случае необходимости рассмотрения обращений, связанных с производственно-хозяйственной деятельностью Общества, филиалов, ПО, района электрических сетей (далее – РЭС):

- жалоб;
- заявлений;
- предложений;
- обращений по иным вопросам, имеющим отношение к трудовой деятельности.

3.3 Каждому работнику, обратившемуся с просьбой о личном приеме руководством Общества, филиала, ПО, гарантируется конфиденциальность сведений, изложенных в обращении. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление обращения для предварительного рассмотрения работникам, в компетенцию которых входит решение поставленных в нем вопросов.

3.4 Не допускается принуждение работников к участию в общих собраниях коллектива, присутствие работников на встречах зависит от их собственного желания.

3.5 Запрещается преследование работника, психологическое давление на него в связи с его обращением, присутствием на личном приеме у руководства Общества, филиала, ПО.

3.6 Информация о проведении встреч с работниками, личного приема работников руководством Общества и филиалов размещается на официальных веб-сайтах Общества.

#### **4 Организация проведения встреч с работниками руководством филиалов и ПО**

##### **4.1 Планирование проведения встреч с работниками ПО и РЭС руководством филиалов и ПО**

4.1.1 Заместитель Генерального директора – директор филиала не реже чем 1 раз в полугодие проводит встречи в форме общего собрания коллектива с работниками аппарата управления филиала, ПО и РЭС, ежемесячно – в форме личного приема. Директор ПО ежемесячно проводит встречи в форме общего собрания коллектива и личного приема с работниками соответствующих ПО и РЭС согласно утвержденному расписанию.

4.1.2 Во встречах со стороны руководства филиала/ПО принимают участие работник подразделения по управлению персоналом, заместители директора филиала и (при необходимости) работники других подразделений филиала в соответствии с решением заместителя Генерального директора – директора филиала.

4.1.3 Организационно-распорядительным документом филиала/ПО определяется подразделение аппарата управления филиала/ПО, ответственное за проведение встреч заместителя Генерального директора – директора филиала / директора ПО с работниками в форме личного приема.

4.1.4 Директор филиала ежегодно утверждает график посещения ПО и РЭС для проведения встреч с коллективами и личного приема работников ПО и РЭС (далее – График филиала). В соответствии Графиком филиала планируется следующая периодичность посещения каждого из подразделений:

- РЭС – не реже, чем один раз в течение года;
- ПО – не реже, чем один раз в течение полугодия.

4.1.5 График филиала должен содержать конкретные даты, время и место проведения встреч<sup>1</sup>.

4.1.6 График филиала, а также информация о внесении в него изменений доводятся до сведения каждого работника подразделения в установленном в Обществе, филиале порядке не позднее, чем за 1 календарный месяц до планируемой даты их проведения.

4.1.7 В случае если заместитель Генерального директора – директор филиала в даты, указанные в Графике филиала, отсутствует по причине болезни, находится в отпуске или командировке, встречи проводит работник, исполняющий обязанности заместителя Генерального директора – директора филиала, назначенный в установленном в Обществе порядке.

##### **4.2 Проведение личного приема работников филиала руководством филиала**

4.2.1 Работник филиала, планирующий участвовать в личной встрече с директором филиала, формирует заявку по форме согласно приложению 1 к настоящему Положению и не позднее 10 рабочих дней до запланированной даты личного приема сообщает о содержании заявки по телефону либо направляет ее по электронной почте в подразделение, ответственное за организацию проведения личных встреч директора филиала с работниками.

4.2.2 Работа каналов связи для поступления обращений (телефон и адрес электронной почты) должна быть организована таким образом, чтобы у каждого из работников филиала была возможность передать информацию в день обращения, в часы работы филиала.

---

<sup>1</sup> График филиала формируется исходя из установленного фиксированного в месяце дня приема (например, каждый первый четверг каждого месяца) и фиксированного времени приема.

4.2.3 Подразделение, ответственное за организацию проведения личных встреч, направляет информацию о вопросах, указанных в обращениях работников, в подразделения аппарата управления филиала, к компетенции которых они относятся.

4.2.4 В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию работников Общества или филиала, работнику дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

4.2.5 Подразделения аппарата управления филиала рассматривают вопросы, изложенные в обращениях, по существу, задают работнику уточняющие вопросы, проводят анализ ситуации с привлечением иных подразделений филиала (при необходимости).

4.2.6 В случае если по результатам рассмотрения подразделениями аппарата управления филиала вопросов, изложенных в обращении, работником будет принято решение о том, что проведение личной встречи с заместителем Генерального директора – директором филиала не требуется, то встреча не проводится. Данный факт отмечается в заявке (приложение 1 к настоящему Положению).

4.2.7 Подразделение, ответственное за организацию проведения личных встреч, не позднее 3 рабочих дней до предполагаемой даты личного приема уведомляет работника о дате и времени назначенной встречи с директором филиала по телефону, а также предоставляет заместителю Генерального директора – директору филиала пояснительную записку по заданным работником вопросам.

4.2.8 В случае если работник по каким-либо причинам не уведомлен о назначенной дате и времени личного приема у заместителя Генерального директора – директора филиала, он может сообщить об этом по телефону или по электронной почте, используемым для приема обращений.

4.2.9 Заместитель Генерального директора – директор филиала (в случае его отсутствия – работник филиала, назначенный исполняющим обязанности заместителя Генерального директора – директора филиала) проводит встречу с работником лично. Во встрече принимает участие работник, в силу должностных обязанностей представляющий Работодателя при установлении и изменении трудовых правоотношений. По поручению заместителя Генерального директора – директора филиала и с согласия работника на встрече может присутствовать работник подразделения по управлению персоналом филиала и/или работник филиала, оформляющий протокол встречи (приложение 2 к настоящему Положению).

4.2.10 По желанию работника на встрече может присутствовать непосредственный руководитель работника, представитель профсоюзной организации. По предложению заместителя Генерального директора – директора филиала во встрече могут участвовать руководители иных подразделений филиала, что согласовывается с работником не позднее, чем за 3 рабочих дня до планируемой даты личного приема.

4.2.11 В случае если на отдельные даты, определенные Графиком филиала, встречи с конкретными работниками не запланированы, любой из работников филиала должен иметь возможность присутствовать на личном приеме у заместителя Генерального директора – директора филиала без предварительной договоренности – в порядке, определенном подразделением, ответственным за проведение личных встреч с заместителем Генерального директора – директором филиала / директором ПО.

### **4.3 Оформление результатов личного приема работников руководством филиала/ПО**

4.3.1 Результат встречи работника с директором филиала с согласия работника оформляется протоколом встречи по форме в соответствии с приложением 2 к настоящему Положению. Проект протокола направляется работнику не позднее 5 рабочих дней с даты проведения встречи для согласования.

4.3.2 Подразделение филиала/ПО, ответственное за организацию проведения личных встреч, ежегодно, не позднее 31 января года, следующего за отчетным годом, формирует и направляет в исполнительный аппарат Общества отчет о проведенных заместителем Генерального директора – директором филиала / директором ПО встречах (по форме согласно приложению 3 к настоящему Положению).

4.3.3 Подразделение, ответственное за организацию проведения личных встреч, регулярно осуществляет контроль исполнения решений, принятых по результатам личных встреч работников с заместителем Генерального директора – директором филиала.

4.3.4 Работник должен быть проинформирован о возможности обращения к Генеральному директору Общества в случае, если вопросы, указанные работником в обращении, не решены.

## **5 Организация проведения встреч с работниками руководством Общества**

### **5.1 Планирование проведения встреч работников с руководством Общества**

5.1.1 Генеральный директор Общества ежегодно проводит встречи в форме общего собрания коллектива с работниками исполнительного аппарата Общества, работниками филиалов, а также входящих в их состав ПО и РЭС, ежемесячно – в форме личного приема в исполнительном аппарате Общества и филиалах.

5.1.2 Во встречах со стороны руководства Общества принимают участие работник подразделения по управлению персоналом исполнительного аппарата Общества, заместители Генерального директора Общества и другие руководители Общества в соответствии с решением Генерального директора Общества. Дата, время и место проведения встреч, указанных в п. 5.1.1 настоящего Положения, доводятся до сведения работников Общества (в том числе до сведения работников филиалов) не позднее, чем за 1 календарный месяц до планируемой даты их проведения.

5.1.3 Организационно-распорядительным документом Общества назначается подразделение, ответственное за проведение встреч Генерального директора Общества в форме личного приема.

5.1.4 Генеральный директор Общества ежегодно утверждает график посещения филиалов для проведения встреч с коллективами и личного приема работников (далее – График Общества), в соответствии с которым планируется посещение каждого из филиалов не менее одного раза в течение года.

5.1.5 График Общества<sup>2</sup> должен содержать конкретные даты, время и место проведения встреч.

5.1.6 График Общества, а также информация о внесении изменений в График Общества доводятся до сведения работников филиалов в установленном в Обществе порядке.

5.1.7 В случае если Генеральный директор Общества в даты, указанные в Графике Общества, отсутствует по причине болезни, находится в отпуске или командировке, встречи проводит работник, исполняющий обязанности Генерального директора Общества, назначенный в установленном в Обществе порядке.

### **5.2 Проведение личного приема работников руководством Общества**

5.2.1 Порядок проведения личного приема Генеральным директором Общества работников исполнительного аппарата Общества аналогичен порядку, изложенному в п. 4.2 настоящего Положения, применительно к работникам исполнительного аппарата Общества.

5.2.2 Работник филиала, планирующий участвовать в личной встрече с Генеральным директором Общества, не позднее 15 рабочих дней до предполагаемой даты личного приема направляет копию протокола встречи с директором филиала, оформленного в соответствии с п. 4.3.1 Порядка, либо заявку по форме приложения 1 к настоящему Положению на почтовый адрес Общества или по электронной почте.

5.2.3 Генеральный директор Общества рассматривает вопросы, изложенные в протоколе или заявке, по существу, при необходимости проводит проверку, анализ ситуации с привлечением иных подразделений Общества или филиала.

5.2.4 Генеральный директор Общества не позднее 3 рабочих дней до предполагаемой даты личного приема формирует позицию по изложенным в протоколе сведениям для обсуждения на личной встрече с работником.

---

<sup>2</sup> График Общества формируется исходя из установленного фиксированного в месяце дня приема (например, каждый первый четверг каждого месяца) и фиксированного времени приема.

5.2.5 Подразделение, ответственное за проведение личных встреч работников с Генеральным директором Общества, не позднее 3 рабочих дней до предполагаемой даты личного приема организует уведомление работника о дате и времени назначенной встречи с Генеральным директором Общества.

5.2.6 Генеральный директор Общества (в случае его отсутствия – работник Общества, назначенный исполняющим обязанности Генерального директора Общества) проводит встречу с работником лично. Во встрече принимает участие работник, в силу должностных обязанностей представляющий Работодателя при установлении и изменении трудовых правоотношений. По поручению директора филиала и с согласия работника на встрече может присутствовать работник подразделения по управлению персоналом Общества и/или работник Общества, оформляющий протокол встречи (по форме приложения 2 к настоящему Положению).

5.2.7 По желанию работника на встрече может присутствовать заместитель Генерального директора – директор филиала, непосредственный руководитель работника, а также представитель профсоюзной организации. По предложению Генерального директора ДЗО во встрече могут участвовать руководители иных подразделений исполнительного аппарата Общества и филиала, что согласовывается с работником не позднее, чем за 3 рабочих дня до планируемой даты личного приема.

5.2.8 Генеральный директор Общества проводит встречи в форме личного приема с работниками филиалов, которые предварительно присутствовали на личных приемах у директоров соответствующих филиалов, проведенных с учетом требований, изложенных в п. 4 настоящего Положения. Работник вправе обратиться к Генеральному директору Общества с просьбой о встрече без предварительного участия во встрече с заместителем Генерального директора – директором филиала.

5.2.9 В случае если на отдельные даты, определенные Графиком Общества, встречи с конкретными работниками не запланированы, любой из работников Общества или филиала должен иметь возможность присутствовать на личном приеме у Генерального директора Общества без предварительной договоренности – в очередности, определенной подразделением, ответственным за проведение личных встреч Генеральным директором Общества.

### **5.3 Оформление результатов личного приема работников руководством Общества**

5.3.1 Результат встречи работника с Генеральным директором Общества с согласия работника оформляется протоколом встречи по форме в соответствии с приложением 2 к настоящему Положению. Копия протокола направляется работнику не позднее 5 рабочих дней с даты проведения встречи.

5.3.2 Подразделение, ответственное за организацию проведения личных встреч, ежегодно не позднее 10 февраля года, следующего за отчетным, формирует и направляет в ПАО «Россети» отчет о проведенных Генеральным директором Общества, а также заместителями Генерального директора – директорами филиалов встречах по форме согласно приложению 3 к настоящему Положению.

5.3.3 Подразделение, ответственное за организацию проведения личных встреч, регулярно осуществляет контроль исполнения решений, принятых по результатам личных встреч с Генеральным директором Общества.

5.3.4 Работник должен быть проинформирован о возможности обращения к Генеральному директору ПАО «Россети» в случае, если вопросы, указанные работником в обращении, не решены.

## Приложение 1

### Форма заявки на участие в личной встрече с руководством

Заявка на участие в личной встрече с директором ПО / директором филиала ПАО «МРСК Северо-Запада» / Генеральным директором ПАО «МРСК Северо-Запада»

Ф.И.О. работника: \_\_\_\_\_

Должность: \_\_\_\_\_

Контактный номер телефона: \_\_\_\_\_

Адрес электронной почты: \_\_\_\_\_

Содержание обращения: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Требуется ли присутствие на личной встрече:

- непосредственного руководителя: \_\_\_\_\_ (да (Ф.И.О.)/нет);

- иных работников / представителя профсоюза: \_\_\_\_\_ (да (Ф.И.О.)/нет).

Желаемые дата и время встречи (в соответствии с графиком): \_\_\_\_\_

Требуется ли проведение личной встречи с директором филиала / Генеральным директором Общества (решение работника по результатам рассмотрения обращения подразделениями аппарата управления филиала / исполнительного аппарата Общества)? \_\_\_\_\_ (да/нет)

\_\_\_\_\_  
подпись работника

## Приложение 2

### Форма протокола личной встречи с руководством

Протокол личной встречи с директором ПО / директором филиала ПАО «МРСК Северо-Запада» /  
Генеральным директором ПАО «МРСК Северо-Запада» \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.)

Дата, время: \_\_\_\_\_

Ф.И.О. работника: \_\_\_\_\_

Должность работника: \_\_\_\_\_

Краткое содержание обращения: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Отметили: 1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

Решили: 1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

С ведением протокола **согласен** / **не согласен** (нужное подчеркнуть)

С содержанием протокола **согласен** / **не согласен** (нужное подчеркнуть)

Разногласия (в случае несогласия с содержанием протокола):

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Существует необходимость личной встречи  
с Генеральным директором ПАО «МРСК Северо-Запада»: \_\_\_\_\_ (Да/Нет)

\_\_\_\_\_  
Подпись директора филиала /  
Генерального директора ПАО «МРСК Северо-Запада»

\_\_\_\_\_  
Подпись работника

### Приложение 3

#### Форма отчета о проведенных руководством личных встреч с работниками

Отчет о проведенных Генеральным директором ПАО «МРСК Северо-Запада» / директором филиала ПАО «МРСК Северо-Запада» / директором ПО \_\_\_\_\_

(Ф.И.О.)

личных встречах с работниками в 20\_\_ г.

№	Дата встречи	Ф.И.О. работника, должность	Краткое (общее) содержание обращения	Краткий результат встречи (вопрос решен / не решен)	Краткое изложение разногласий в протоколе встречи (при наличии)

\_\_\_\_\_  
(подпись Генерального директора Общества / директора филиала)