



СЕКЦИЯ 3

«Система менеджмента качества – основа устойчивого развития ПАО «Газпром»

КОМПЛЕКСНЫЙ ПОДХОД К СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ПАО «ГАЗПРОМ»

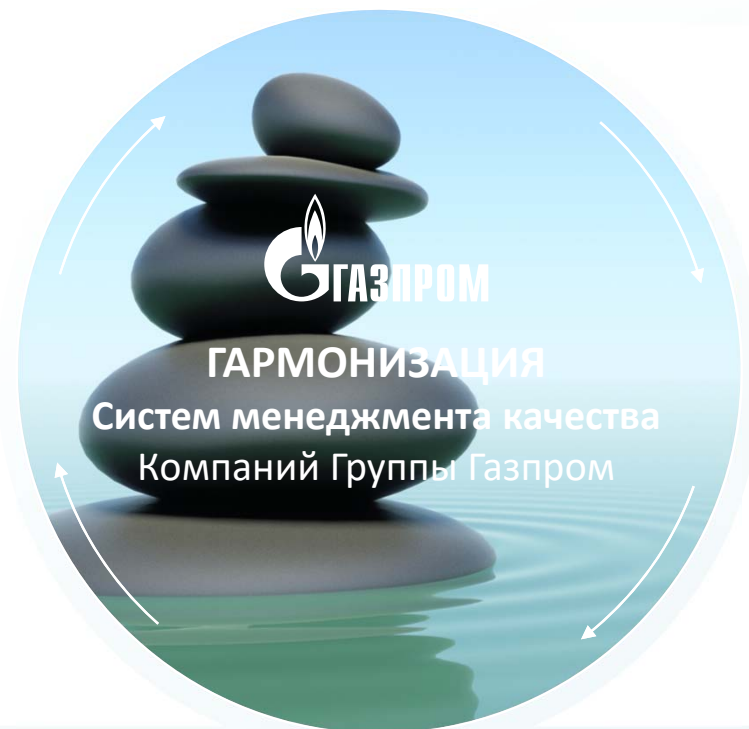
апрель 2019

4

**СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

3

**МОНИТОРИНГ И КОНТРОЛЬ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**



**ПЛАНИРОВАНИЕ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

1

**ОРГАНИЗАЦИЯ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

2

ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ системы менеджмента качества ПАО «Газпром»

План мероприятий по совершенствованию Системы менеджмента качества ПАО «Газпром» на 2019 год

№ п/п	Мероприятие	Срок исполнения	Ответственный исполнитель
1.	Внесение изменений в приказ от 08 ноября 2016 г. № 696 «Об организации внедрения системы менеджмента качества в ПАО «Газпром» в части расширения области применения СМК ПАО «Газпром»	15.04.2019	Департамент 335 (П.В. Крылов)
2.	Внесение изменений в приказ от 15 марта 2017 г. № 140 «О создании Совета по качеству ПАО «Газпром»	15.04.2019	Департамент 335 (П.В. Крылов)
3.	Внесение изменений в приказ от 27 июня 2017 г. № 447 «О создании постоянно действующей Рабочей группы по качеству ПАО «Газпром» в части расширения области применения СМК ПАО «Газпром»	15.04.2019	Департамент 335 (П.В. Крылов)
4.	Внесение изменений в Реестр аудиторов Системы менеджмента качества ПАО «Газпром» в части расширения области применения СМК ПАО «Газпром»	15.04.2019	Департамент 335 (П.В. Крылов)
5.	Внесение изменений в приказ от 13 июня 2017 года № 404 «Об утверждении Положения о Совете по качеству ПАО «Газпром» и Положения о представителе высшего руководства ПАО «Газпром» по качеству» в части организации проведения конкурса Премия ПАО «Газпром» в области качества	15.04.2019	Департамент 335 (П.В. Крылов)
6.	Внесение изменений в регламент Система менеджмента качества ПАО «Газпром». Руководство по качеству в части расширения области применения СМК ПАО «Газпром»	31.05.2019	Департамент 335 (П.В. Крылов)
7.	Разработка Программы аудитов первой стороны Системы менеджмента качества ПАО «Газпром» на 2019 год	31.05.2019	Департамент 335 (П.В. Крылов)



03 18718184283
03-273
от 20.02.2019 12:24

20 мероприятий

Участники: структурные подразделения и дочерних общества ПАО «Газпром»

ОПРЕДЕЛЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННЫХ

за функционирование системы менеджмента качества
(в дочерних обществах структурных подразделений)

ОПРОСНЫЙ ЛИСТ
Информация о структурном подразделении, ответственном
за функционирование СМК
Общество с ограниченной ответственностью «Газпром трансгаз Томск»
указать название дочернего общества ПАО «Газпром»

1. Численность сотрудников дочернего общества, входящих в область применения СМК: 7265 сотрудников.

2. Количество филиалов, входящих в дочернее общество, численность сотрудников в филиалах: 26 филиалов с численностью 6770 сотрудников.

3. Должность представителя высшего руководства, курирующего вопросы СМК: главный инженер – первый заместитель генерального директора.

4. Информация о наличии структурного подразделения (СП), ответственного за функционирование СМК:

4.1.

☒	Присутствует в структуре Администрации дочернего общества Наименование СП, должности, численность: отдел управления интегрированной системой менеджмента (ИСМ) — начальник отдела (1 чел.), ведущий специалист (1 чел.), специалист 1 категории (2 чел.), всего — 5 сотрудников; 4 сотрудника по направлению: ИСМ, один сотрудник по направлению инновационного развития
☐	Присутствует в структуре филиала дочернего общества Наименование СП, должности, численность: _____
☒	Наличие нормативного сборника для расчета нормативной численности работников структурного подразделения, ответственного за функционирование СМК: «Нормативы численности работников организаций с долей ОАО «Газпром» в уставном капитале 100%, основанной функцией которых является выполнение услуг: Закупки-Застройки и (или) Генерального подрячика»
☐	Отсутствует в структуре дочернего общества
☒	Необходимость разработки нормативного сборника для расчета нормативной численности работников структурного подразделения, ответственного за функционирование СМК: требуется разработка отдельного сборника по направлению СМК с возможностью применения в дочерних обществах ПАО «Газпром» всех направлений деятельности. Также, необходимо

47 ОПРОСНЫХ ЛИСТОВ

Организация работ по **внесению изменений** в типовые организационные структуры газодобывающих и газотранспортных дочерних обществ в части нормативов численности и функций управления. Формирование **перечня функций**, реализуемых в целях обеспечения функционирования системы менеджмента качества, и определения перечня наиболее существенных факторов, влияющих на нормативную численность работников по данной функции (пункт 20)

ГРАФИК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ДОКУМЕНТОВ СМК В ПАО «ГАЗПРОМ»

№ п/п	Мероприятие	Срок представления	Документ (форма)
1.Информация по планированию			
1.1.	План мероприятий по совершенствованию Системы менеджмента качества ДО на год	до 30 апреля планируемого года	приложение № 2
1.2.	Программа внутреннего аудита СМК ДО на год		–
1.3.	Запланированные цели в области качества на год		–
2.Отчетная информация для анализа результативности СМК ПАО «Газпром»			
2.1.	Отчет по анализу результативности СМК, включающий данные:	до 30 апреля года, следующего за отчётным	приложение № 4
2.1.1	о выполнении Плана мероприятий по совершенствованию СМК ДО		таблица № 1
2.1.2	об изменениях внешних и внутренних факторов, касающихся СМК ДО		таблица № 2
2.1.3	об оценке удовлетворённости внешних потребителей		таблица № 3
2.1.4	по выполнению требований (интересов) заинтересованных сторон		таблица № 4
2.1.5	об обращениях потребителей		таблицы №№ 5-6
2.1.6	о степени достижения целей в области качества в отчётном году		таблица № 7
2.1.7	о несоответствующей продукции/услуг		таблица № 8
2.1.8	о функционировании процессов СМК ДО		таблица № 9
2.1.9	об аудитах СМК ДО		таблицы №№ 10-12
2.1.10	по оценке поставщиков/подрядчиков		таблица № 13
2.1.11	по управлению рисками		формы корпоративной отчётности 196-газ (1), 196-газ (2), 196-газ (3), 64-год (1), 64-год (3), 64-год (4)
2.1.12	о предложениях по улучшению СМК ДО		таблица № 14
2.1.13	о результатах анализа достаточности ресурсов		таблица № 15



ПРОЕКТ РЕГЛАМЕНТА
взаимодействия
ПАО «Газпром»,
дочерних обществ
и организаций
ПАО «Газпром»
по вопросам внедрения
и развития систем
менеджмента качества



ISO 9001:2015 Системы менеджмента качества. Требования.

ISO 14001:2016 Системы экологического менеджмента.
Требования и руководства по применению.

ISO 45001:2018 Системы менеджмента охраны здоровья
и безопасности труда. Требования с руководством по применению.

ISO 50001: 2018 Системы энергетического менеджмента.
Требования и руководство по применению.

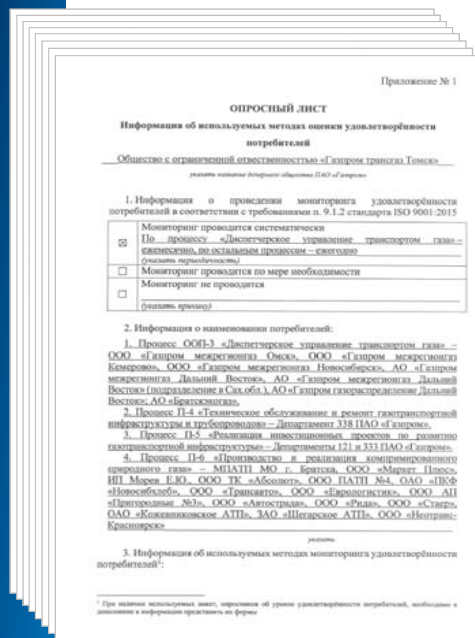
Разработка комплексных регламентирующих документов по системам менеджмента

(системы менеджмента качества, системы экологического менеджмента, системы энергетического менеджмента, системы менеджмента охраны здоровья и безопасности труда):

- «Управление несоответствиями (пункт 11);
- «Управление документированной информацией» (пункт 12).

ОБЕСПЕЧЕНИЕ ВЫБОРА ОПТИМАЛЬНЫХ МЕТОДОВ МОНИТОРИНГА ДАННЫХ, касающихся восприятия потребителями степени удовлетворения их потребностей и ожиданий

РАЗРАБОТКА И ВНЕДРЕНИЕ ПРОЦЕДУРЫ ПО МОНИТОРИНГУ, ОЦЕНКЕ И АНАЛИЗУ УРОВНЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ потребителей ПАО «Газпром», дочерних обществ и организаций (пункт 14)



Приложение № 1

ОПРОСНЫЙ ЛИСТ

Информация об используемых методах оценки удовлетворенности потребителей

Общество с ограниченной ответственностью «Газпром трансгаз Томск»

руководитель филиала дочернего общества ПАО «Газпром»

1. Информация о проведении мониторинга удовлетворенности потребителей в соответствии с требованиями п. 9.1.2 стандарта ISO 9001:2015

☒	Мониторинг проводится систематически
☐	По процессу «Инжендерское управление транспортом газом» — систематически, по остальным процессам — ежегодно
☐	Система мониторинга
☐	Мониторинг проводится по мере необходимости
☐	Мониторинг не проводится
☐	Другие причины

2. Информация о наименовании потребителей:

1. Процесс: ООО «Газпром» «Инжендерское управление транспортом газом» — ООО «Газпром межрегионгаз Омск», ООО «Газпром межрегионгаз Кемерово», ООО «Газпром межрегионгаз Новосибирск», АО «Газпром межрегионгаз Дальний Восток», АО «Газпром межрегионгаз Дальний Восток (подразделение в Сак-Обе)», АО «Газпром газораспределение Дальний Восток», АО «Братскгаз»,

2. Процесс: П-4 «Техническое обслуживание и ремонт газотранспортной инфраструктуры и трубопроводов» — Департамент ЗВ ПАО «Газпром»,

3. Процесс: П-5 «Финансирование инвестиционных проектов по развитию газотранспортной инфраструктуры» — Департаменты 121 и 333 ПАО «Газпром»,

4. Процесс: П-6 «Производство и реализация компримированного природного газа» — МПАТН МО г. Братск, ООО «Маркет Пасс» ИП Марен Е.Ю., ООО ТК «Абсолют», ООО ПАТН №4 ОАО «ВФ «Новосибирск», ООО «Трансгаз», ООО «Газпроминвест», ООО АП «Интергаз», ООО «Автотранс», ООО «Риал», ООО «Стиль», ОАО «Ижевский АТБ», ЗАО «Шенское АТБ», ООО «Интергаз-Брянск».

3. Информация об используемых методах мониторинга удовлетворенности потребителей:

При наличии используемых листов, информации об уровне удовлетворенности потребителей, необходимо в дополнение к информации предоставить их форму

47 ОПРОСНЫХ ЛИСТОВ



93,6%

Дочерних обществ ПАО «Газпром» систематически проводят мониторинг удовлетворённости потребителей, из них:

87,5% среди ДО, осуществляющих добычу газа, газового конденсата и нефтепродуктов

100% среди ДО, осуществляющих транспортировку газа

100% среди ДО, осуществляющих ПХГ

50% среди ДО, осуществляющих переработку газа

95,5% среди прочих ДО



65,9%

Дочерних обществ ПАО «Газпром» в качестве метода оценки удовлетворённости потребителей используют АНКЕТИРОВАНИЕ

УРОВЕНЬ 1 Цели в области качества ПАО «Газпром»

УРОВЕНЬ 2 Цели в области качества дочерних обществ ПАО «Газпром»

УРОВЕНЬ 3 Цели в области качества департаментов, управлений ПАО «Газпром»

УРОВЕНЬ 4 Цели в области качества управлений, отделов дочерних обществ ПАО «Газпром»

Определение принципов и формирование целей и задач структурных подразделений и дочерних обществ ПАО «Газпром» по основным видам деятельности (добыча, транспортировка, переработка) на основе декомпозиции стратегических целей ПАО «Газпром» и риск-процессного подхода (пункт 13)

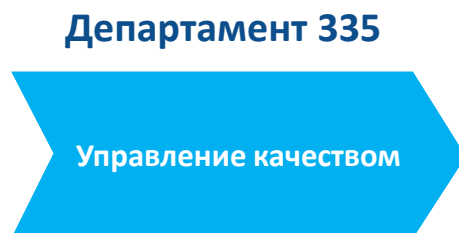
На модели процессов верхнего уровня выделены **Общекорпоративные бизнес-процессы**, определяющие стратегию и политику Группы Газпром

Проект модели процессов верхнего уровня ОАО «Газпром»
(уточняется по результатам переноса утвержденных моделей в соответствии с запросами на моделирование)

Общекорпоративные бизнес-процессы



Среди **Общекорпоративных бизнес-процессов** выделен бизнес-процесс «Управление качеством» (пункт 15)

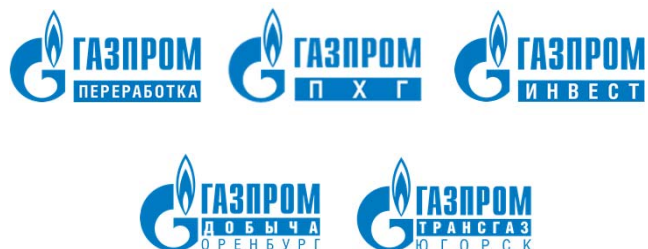


АУДИТЫ ВТОРОЙ СТОРОНЫ

систем менеджмента качества компаний Группы Газпром

5 АУДИТОВ

ВТОРОЙ СТОРОНЫ СМК



Проведение аудитов СМК (второй стороны) дочерних обществ и поставщиков продукции, работ и услуг на соответствие ISO 9001 и СТО Газпром 9001 (пункт 17)

АНАЛИЗ ПРОВЕДЁН ЗА ПЕРИОД ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ СМК (ПУНКТ 9)

Исходная информация:

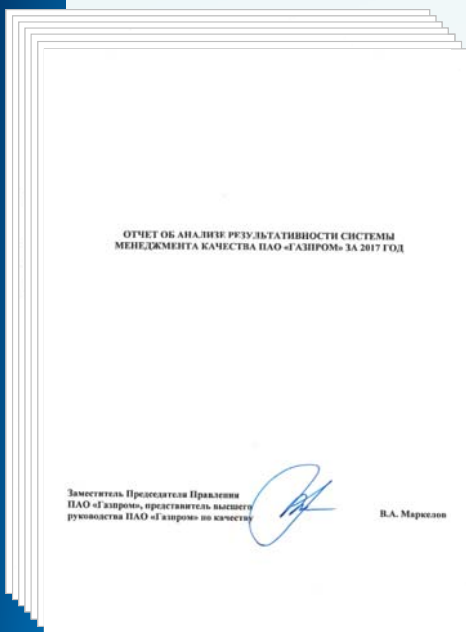
- отчётная информация о Системе менеджмента качества администрации ПАО «Газпром»;
- отчётная информация о Системе менеджмента качества дочерних обществ и организаций ПАО «Газпром»;
- информация Годового отчёта ПАО «Газпром»

ВЫВОДЫ:

Отчётная информация позволяет сделать выводы о том, что Система менеджмента качества функционирует стабильно и результативно

Возможности для улучшения реализованы в:

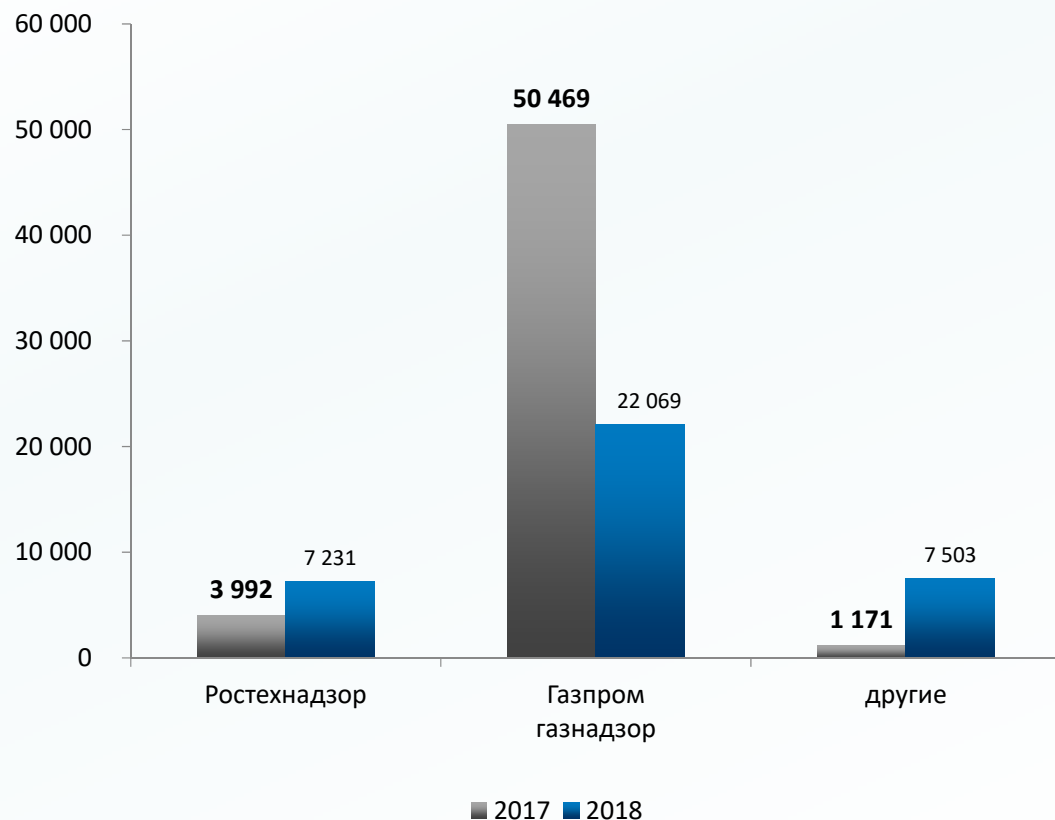
- Плана мероприятий по совершенствованию Системы менеджмента качества ПАО «Газпром»;



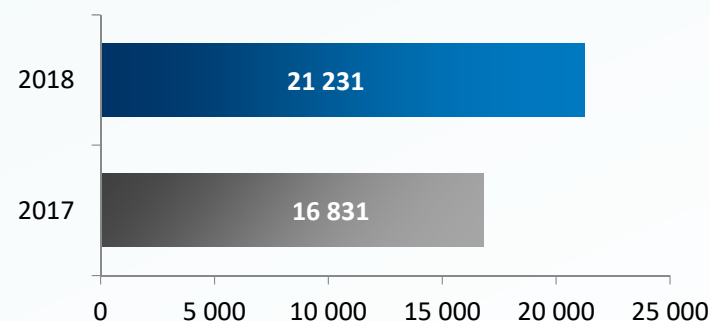
ОТЧЁТ ОБ АНАЛИЗЕ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ

системы менеджмента качества ПАО «Газпром»

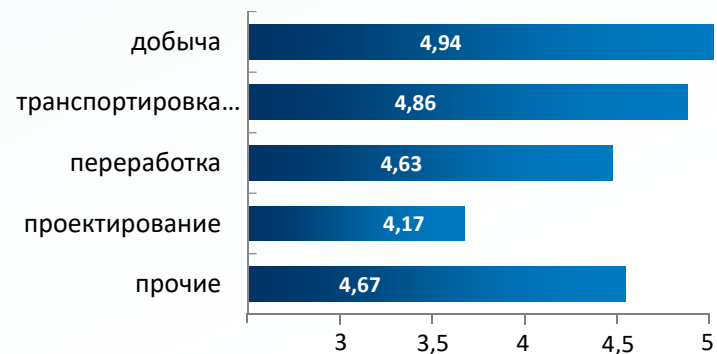
Количество выявленных надзорными органами замечаний



Количество случаев выявления несоответствующей продукции



Удовлетворённость потребителей



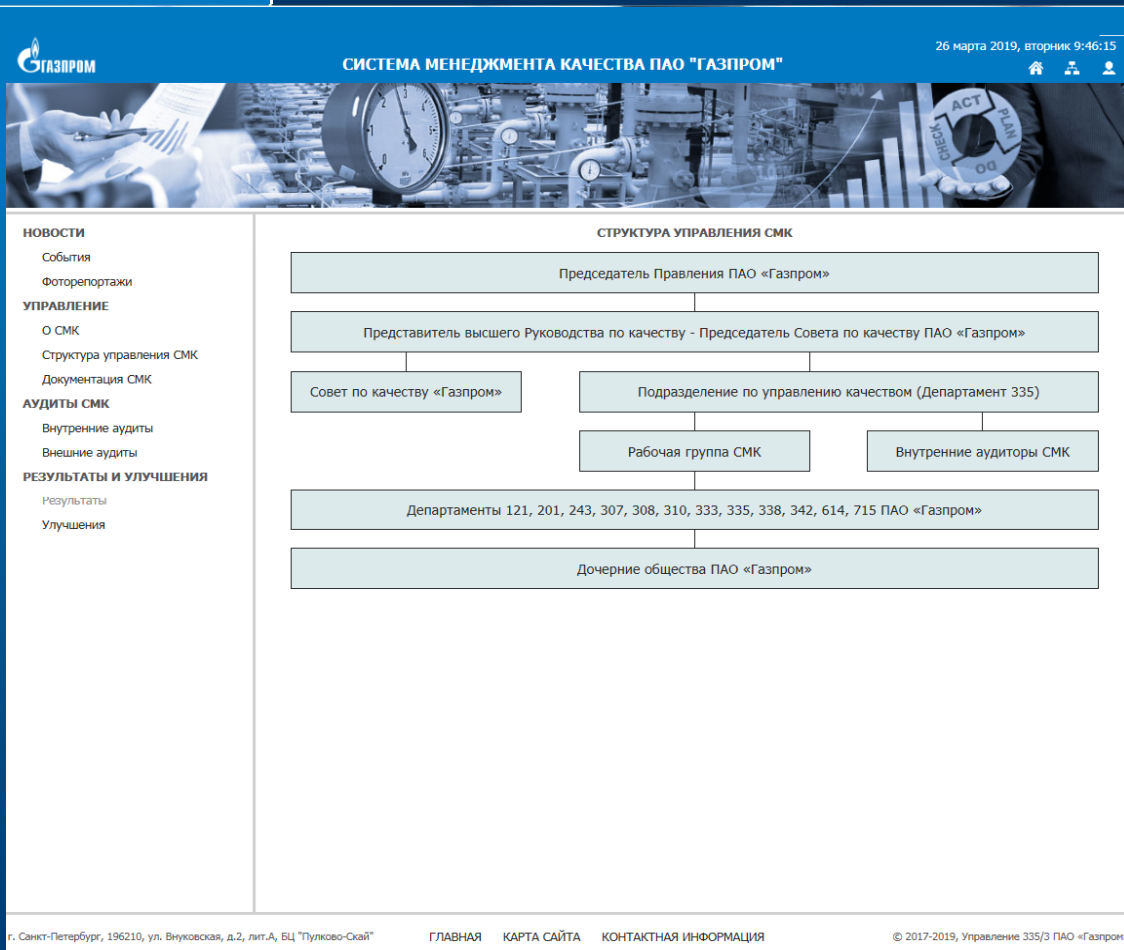


Количество сертифицированных организаций на требования СТО Газпром 9001 и ISO 9001 (ГОСТ Р ИСО 9001) в 2018 г.

	Дочерних обществ и организаций ПАО «Газпром»	Предприятий-поставщиков МТР, работ (услуг) для ПАО «Газпром»
СТО Газпром 9001	26	64
ISO 9001 (ГОСТ Р ИСО 9001)	230	-

РАЗМЕЩЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ НА СТРАНИЦЕ СМК

на интернет и интранет ресурсах ПАО «Газпром»




Оперативный обмен данными



Доступ к актуальной информации



Единый информационный ресурс по СМК

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!