



## روش اجرایی ارتباطات

شماره سند: PR11003

ویرایش: ۰۲

تذکر مهم:

هرگونه دخل و تصرف در این سند ممنوع بوده و چنانچه نیاز به اعمال تغییر در این سند و یا حذف آن را دارید، پیشنهاد خود را طبق روش اجرایی کنترل اطلاعات مستند شده به دفتر تعالی اعلام نهائید.  
\* تکثیر و توزیع این سند بعهده دفتر تعالی بوده و توزیع و تکثیر غیر مجاز آن ممنوع می باشد. \*

نام و نام خانوادگی	سمت	
جواد گریوانی	کارشناس تعالی	تهیه کننده
-	مسئول سیستم های مدیریتی	تائید کننده
محمد وحیدی	رئیس برنامه ریزی / نماینده مدیریت	تصویب کننده

\* این سند فقط در سامانه الکترونیکی مورد تأیید دفتر تعالی می باشد. \*

\*\* نسخه کاغذی این سند فقط با مهر دفتر تعالی معتبر می باشد. \*\*

## ۱- هدف

هدف از تدوین این روش اجرایی مشخص نمودن چگونگی برقراری ارتباطات موثر بین سطوح و بخشهای مختلف در درون سازمان بوده، همچنین این روش اجرایی مکانیزمی جهت برقراری ارتباطات برون سازمانی در رابطه با تهیه قوانین، مقررات و برقراری ارتباطات موثر با طرفهای برون سازمانی و نیز چگونگی دریافت، مدون کردن و پاسخگویی به اطلاعات واصله از آنها در خصوص مسائل ایمنی، زیست محیطی و انرژی را مشخص می نماید.

## ۲- دامنه کاربرد

این روش اجرایی در کلیه سطوح سازمان در زمینه ارتباطات درون سازمانی و همچنین در مورد کلیه طرفهای ذینفع ایمنی، زیست محیطی و انرژی سازمان در زمینه ارتباطات برون سازمانی دارای کاربرد می باشد.

## ۳- مسئولیت

### ۳-۱- مدیر عامل

مسئولیت ابلاغ خط مشی را بر عهده دارد.

### ۳-۲- مسئولین واحدها

مسئولیت بیان و تفهیم سیاستهای کلی شرکت را به کارکنان تحت امر خود برعهده دارند.

### ۳-۳- نماینده مدیریت

مسئولیت اطمینان از درک خط مشی شرکت توسط کارکنان و همچنین مسئولیت دریافت، پیگیری و پاسخگویی به نظرات / شکایات طرفهای ذینفع برون سازمانی را بر عهده دارد.

### ۳-۴- روابط عمومی

مسئولیت تهیه تابلو / پوستر / اطلاعیه در زمینه ایمنی، بهداشتی، زیست محیطی و انرژی را بر عهده دارد.

### ۳-۵- خدمات عمومی

مسئولیت نصب تابلو / پوستر / اطلاعیه های قید شده از طرف روابط عمومی را برعهده دارد.

### ۳-۶- نمایندگان IMS (مروجین سرآمدی)

واحدها مسئولیت برقراری ارتباط درباره عملکرد ایمنی، بهداشتی، زیست محیطی و انرژی و ارائه نظرات و پیشنهادات مربوط به شناسایی خطرات و تعیین کنترل همچنین بازنگری خط مشی و نکات مد نظر واحدها در راستای اهداف سازمان و دیدگاه پرسنل در مورد حوادث و تدوین واکنش اضطراری با کارشناس HSE دارا می باشد.

### ۳-۷- ریاست HSE

همکاری با نماینده مدیریت در دریافت، پیگیری و پاسخگویی به نظرات / شکایات طرفهای ذینفع برون سازمانی را بر عهده دارد.

## ۴- فرمهای در گردش مرتبط

ندارد

## ۵- شرح عملیات

### ۵-۱- ارتباطات درون سازمانی

#### ۵-۱-۱- برقراری ارتباط در زمینه آگاهی پرسنل کلیه سطوح سازمان از خط مشی/اهداف و برنامه ها

پس از ابلاغ خط مشی توسط مدیریت ارشد به تمامی کارکنان حصول اطمینان از درک مفاد آن برعهده نماینده مدیریت می باشد. در هنگام تهیه خط مشی و یا در دوره های بازنگری خط مشی، مدیریت سازمان به همراه نماینده مدیریت اقدام به جذب نظرات پرسنل در مورد چگونگی و وضعیت دستیابی به اهداف آن و پیشنهادات سازمان در این زمینه می نماید و در کمیته کیفیت و جلسات بازنگری مدیریت مد نظر قرار خواهد گرفت.

به منظور آگاهی رسانی در زمینه خط مشی و اهداف و برنامه ها و در مواقعی که کارکنان در درک خط مشی دچار مشکل می گردند، روسای واحدها و نمایندگان IMS (مروجین سرآمدی) موظفند توضیحات لازم و کافی را در اختیار آنان قرار دهند و یا بعضا با هماهنگی واحد HSE و نماینده مدیریت جلسات توجیهی برای این افراد تشکیل شود. جهت ابلاغ خط مشی به کارکنان می توان از طریق درج در اطلاعیه های عمومی، تابلوهای اعلانات ایمنی در واحدها، پوستر و پلاکارد اقدام نمود. جهت ابلاغ اهداف و برنامه ها مطابق روش اجرایی تشریح اهداف و نحوه کنترل آنها اقدام می گردد.

#### ۵-۱-۲- برقراری ارتباط در زمینه آگاهی پرسنل از اهمیت فعالیتهایشان و پیامدهای بارز ناشی از فعالیتهای

در هنگام شناسایی خطرات ایمنی و بهداشت حرفه ای و جنبه های زیست محیطی تیم ارزیاب می بایست با پرسنل مرتبط با فعالیت ارتباط مناسب برقرار کرده و از نظرات آنها در تعیین خطرات و جنبه ها و تعیین کنترلها اطلاع یابد. همچنین روسای واحدها و نمایندگان IMS موظفند ضمن آشنا ساختن پرسنل تحت نظارت خود با پیامد فعالیتهای آنها بر محیط زیست و خطرات پیرامون آنها در صورت لزوم با هماهنگی واحد HSE نسبت به آگاهی رسانی کارکنان اقدام نمایند. همچنین در صورت بروز تغییرات در فعالیت های پرسنل و یا مدارک مرتبط با آنها حتما می بایست نظرات پرسنل در مورد عواقب و پیامدهای این تغییر اتخاذ شده و مد نظر قرار گیرد و در صورت لزوم جلساتی با نمایندگان واحد جهت بررسی و کنترل عواقب آن برگزار گردد. این موارد در ارزیابی خطرات و ارائه آموزشها مد نظر خواهد بود.

### ۵-۱-۳- برقراری ارتباط در زمینه آگاهی کارکنان از قوانین و مقررات ایمنی و بهداشت و محیط زیست

نماینده مدیریت با کمک HSE پس از جمع آوری و ثبت الزامات قانونی و سایر الزامات به شرح روش اجرایی شناسایی قوانین، مقررات و الزامات قانونی آنها را بر اساس ارتباط با واحدهای مختلف سازمان دسته بندی نموده و به روسای واحدها و نمایندگان IMS جهت آشنایی با قوانین مرتبط و کنترل رعایت آنها ارسال می نماید. نماینده مدیریت جهت آشنایی کارکنان با الزامات قانونی مرتبط با جنبه های زیست محیطی و خطرات مطابق موارد مندرج در بندهای ۵-۱-۱ و ۵-۱-۲ اقدام می نماید.

### ۵-۱-۴- اقدامات اصلاحی

در صورتی که هر یک از کارکنان عدم انطباقی را در رابطه با سیستم ایمنی و محیط زیست مشاهده نماید یا در صورت داشتن پیشنهاد جهت رفع مشکل ایمنی و زیست محیطی، مطابق روش اجرایی اقدامات اصلاحی پیشنهاد وی ثبت و پیگیری می گردد.

### ۵-۱-۵- واکنش در شرایط اضطراری

مطابق روش اجرایی آمادگی و واکنش در شرایط اضطراری جهت واکنش در شرایط اضطراری مسئولیت کلیه افراد مشخص بوده و ارتباط بین افراد شامل نحوه برخورد هنگام مشاهده هر گونه مورد اضطراری، اطلاع رسانی به مسئولین ذیربط و نهایتاً اقدام جهت رفع یا کاهش خسارات ناشی از وقوع حوادث امکان پذیر و شفاف می باشد. همچنین پس از تمرین یا رخداد کارشناسان HSE موظفند نظر پرسنل مرتبط را اخذ نموده و در بررسی نقاط قوت و ضعف واکنش مد نظر قرار دهند. اینگونه اقدامات باعث افزایش سطح نظارتی و اثر بخش شدن نوع واکنشها خواهد گردید.

### ۵-۱-۶- واحد روابط عمومی

در صورت لزوم و با همکاری و درخواست نماینده مدیریت و ریاست HSE، موضوعات به روز شده در زمینه ایمنی، بهداشت و زیست محیطی مرتبط با عملکرد سازمان و یا موضوعات شایان توجه برون سازمانی را از طریق تهیه تابلو/پوستر و یا اطلاعیه یا نصب بر روی تابلوی اعلانات ستاد و نواحی به اطلاع کارکنان می رساند.

یادآوری ۱

ارتباطات متقابل بین واحدها در زمینه مسائل زیست محیطی و ایمنی از طریق شرح مسئولیتها در روشهای اجرایی و دستورالعملهای نظام مدیریت ایمنی و زیست محیطی مشخص می باشد.

یادآوری ۲

چارت سازمانی شرکت نشان دهنده ارتباطات رسمی افقی و عمودی فیما بین واحدهای شرکت می باشد .

### ۵-۲- ارتباطات برون سازمانی

#### ۵-۲-۱- نظر خواهی از طرفهای ذینفع

یادآوری

الف- طرفهای ذینفع ایمنی و بهداشتی

فرد یا گروهی که به عملکرد ایمنی و بهداشتی شرکت مرتبط بوده و یا از آن تاثیر می پذیرند. مانند پرسنل ، پیمانکاران ، مهمانان و بازدیدکنندگان

ب- طرفهای ذینفع زیست محیطی

فرد یا گروهی که به عملکرد زیست محیطی شرکت مربوط می باشد و یا از آن تاثیر می پذیرد. مانند نیروگاه، صاحبان زمینهای کشاورزی اطراف تاسیسات، مردم روستاها و بطور کلی همسایگان همجوار با تاسیسات شرکت .

به منظور سنجش عملکرد ایمنی و زیست محیطی سازمان و دریافت نظرات طرفهای ذینفع به خصوص همسایگان در جوار تاسیسات، بطور سالیانه از طریق فرم نظر خواهی از طرفهای ذینفع توسط روابط عمومی ، در زمینه میزان رضایت ایشان و یا نظرات آنها در خصوص عملکرد ایمنی و زیست محیطی سازمان، استعلام می شود. این فرمها از طریق واحد روابط عمومی با همکاری HSE برای مسئولین طرفهای ذینفع ارسال شده و پس از پاسخگویی ایشان جمع آوری می گردد.

#### ۵-۲-۲- پاسخگویی به شکایات طرفهای ذینفع

هر گونه شکایت یا نظرات طرفهای ذینفع در خصوص عملکرد ایمنی ، بهداشتی و زیست محیطی شرکت که از طرق مختلف (شفاهی ، تلفنی ، کتبی و ....) ممکن است به سازمان ارسال گردد. بلافاصله از طریق روابط عمومی یا مدیر عامل

به اداره HSE منتقل می شود. رئیس اداره HSE پس از درج شکایت در فرم رسیدگی به شکایات طرفهای ذینفع و بررسی نوع شکایات، در صورت ممکن پاسخ مناسب را (مستقیم یا از طریق واحدهای مرتبط با نوع شکایات) ارائه نموده و با امضاء مدیر عامل، به طرف ذینفع مربوطه پاسخگویی می نماید. چنانچه پاسخ ارسالی منجر به جلب رضایت طرف ذینفع نگردد و شکایت مجدداً تکرار شود، از طریق واحد حقوقی پیگیری خواهد شد. مجموعه شکایات ارسالی و نظر خواهی از طرفهای ذینفع طی گزارشی توسط نماینده مدیریت در جلسه بازنگری مدیریت مطرح می گردد.

### ۵-۲-۳- تحویل مدارک و مستندات به طرفهای ذینفع

در صورتی که طرفهای برون سازمانی خواهان کسب هر نوع اطلاعاتی نظیر رویه ها، دستورالعملها و یا نظامنامه از سازمان باشند پس از تأیید نماینده مدیریت سند مربوطه در اختیار آنها قرار می گیرد. لازم بذکر است نسخه اصلی مدارک نزد نماینده مدیریت باقی خواهد ماند در این خصوص مطابق روش اجرایی کنترل مدارک و مستندات عمل می گردد.

### ۵-۲-۴- ارتباط با تامین کنندگان (آگاهی رسانی)

به منظور آگاه سازی تامین کنندگان در زمینه فعالیتهای ایمنی و زیست محیطی آنان از طریق زیر اقدامات لازم صورت می پذیرد:

الف- در دسترس قرار دادن دستورالعملهای کاری / ابلاغ خط مشی و اخذ امضاء از نماینده تامین کنندگان

ب- آموزش بطریق شفاهی و یا نصب تابلوی در معرض دید

ج- الزام رعایت موازین ایمنی و زیست محیطی از طریق مفاد قرارداد فی مابین

### ۵-۲-۵- در صورت وقوع موارد اضطراری

بر اساس روش اجرایی آمادگی و واکنش در شرایط اضطراری و لیست تلفنهای اضطراری، ارتباط با سازمانهای برون سازمانی نظیر بیمارستانها و مراکز درمانی و ... (در صورت نیاز) از طریق واحدها/ افراد مسئول مشخص شده در روش اجرایی فوق الذکر مقدور خواهد بود.

### ۵-۲-۶- جهت تهیه و به روز سازی قوانین ریاست HSE

مطابق روش اجرایی شناسایی و دستیابی به قوانین، مقررات و الزامات قانونی اقدام خواهد نمود.

**۵-۲-۷- روابط عمومی / اداره آموزش**

از طریق کانالهای ارتباطی مقتضی خود نسبت به کسب اطلاعات مربوط به همایشها / سمینارها / بازدیدها در زمینه موضوعات ایمنی و زیست محیطی اقدام و موارد را جهت اعزام کارکنان و شرکت آنها در این جلسات به نماینده مدیریت منتقل می نماید.