

ПОЛОЖЕНИЕ

об обращениях граждан (физических лиц) в АО «Алмалыкский ГМК»

1. Целью настоящего положения является регулирование отношений в области обращений физических лиц в АО «Алмалыкский ГМК».
2. Обращения могут быть в устной, письменной либо в электронной форме.
3. Обращения независимо от их вида и формы имеют равное значение.
4. В обращении физического лица должны быть указаны фамилия, имя, отчество физического лица, сведения о его месте жительства и изложена суть обращения.
5. Обращения могут подаваться на государственном и других языках.
6. Обращения, в которых не указаны фамилия, имя, отчество физического лица, сведения о его месте жительства, либо указаны ложные сведения о них, а также не подтвержденные подписью, считаются анонимными обращениями.
7. Прием физических лиц в АО «Алмалыкский ГМК» проводится в установленные дни и часы, согласно графику приема. График приема и информация о времени, месте проведения и предварительной записи на него, а также порядок приема публикуется на официальном веб-сайте АО «Алмалыкский ГМК», а также размещается на стенде в административном здании.
8. При устном обращении физическое лицо должно предъявить документ, удостоверяющей его личность.
9. В приеме физическим лицам может быть отказано, если по их предыдущему обращению аналогичного характера уже принято решение и об этом в установленном законодательством порядке им сообщено.
10. Обращения подлежат обязательному принятию и рассмотрению, за исключением случаев, предусмотренных в пункте 14 настоящего положения. Физическое лицо вправе обжаловать незаконный отказ в принятии и рассмотрении обращения в вышестоящий орган в порядке подчиненности либо непосредственно в суд.
11. Физическое лицо вправе подать обращение самостоятельно, а также уполномочить на это своего представителя, либо направить обращение через средства почтовой связи или в электронной форме. К обращению могут прилагаться имеющиеся решения или их копии, ранее принятые по нему, а также другие документы, необходимые для его рассмотрения, которые не подлежат возврату, за исключением случаев письменного заявления обращающегося об их выдаче.
12. Обращения, поступившие в АО «Алмалыкский ГМК», рассматриваются должностным лицом, на которого возложены обязанности по рассмотрению данного обращения. Ответ на обращение подписывает руководитель или иное уполномоченное лицо.
13. Заявление или жалоба рассматривается в течение пятнадцати дней со дня поступления, а когда требуется дополнительное изучение и (или) проверка, запрос

дополнительных документов – в срок до одного месяца. В тех случаях, когда для рассмотрения заявлений и жалоб необходимо проведение проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, сроки их рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены руководством, но не более чем на один месяц, с сообщением об этом обращающемуся.

14. Рассмотрению не подлежат:

анонимные обращения;

обращения, поданные через представителей физических и юридических лиц при отсутствии документов, подтверждающих их полномочия;

обращения, не соответствующие другим требованиям, установленным законом.

15. Споры в области обращений физических лиц разрешаются в порядке, установленном законодательством.

Примечание: Запись на прием к Генеральному директору АО «Алмалыкский ГМК» ведется каждый понедельник в 9-00 в административном здании Управления комбината, ответственным лицом - помощником Генерального директора с участием начальников Отдела кадров, Юридического отдела, Общего отдела, Учебного центра, Управления социальных объектов и Жилищного ремонтно-эксплуатационного управления.