

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**О порядке работы с обращениями**  
**физических и юридических лиц**  
**в АО “Алмалыкский ГМК”**

2024 год

## I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящее Положение (далее именуемое в тексте – «Положение») устанавливает порядок работы с обращениями физических и юридических лиц, включая заявления всех заинтересованных сторон, а также претензии, связанные с цепочкой поставок (далее именуемое в тексте «Обращения») в АО «Алмалыкский ГМК», в соответствии с Законом Республики Узбекистан «Об обращениях физических и юридических лиц» (далее именуемое в тексте – «Закон»). Настоящее Положение разработано на основе «Руководящих принципов ООН для несудебных механизмов подачи жалоб» и обеспечивает их соблюдение. При возникновении несоответствий критериев «Руководящих принципов ООН для несудебных механизмов подачи жалоб» преобладают законодательства Республики Узбекистан по рассмотрению обращений физических и юридических лиц.

2. Настоящее Положение не распространяется :

на обращения, порядок рассмотрения которых установлен законодательством об административной ответственности, административном производстве дела, а также гражданских процессуальных, уголовно-процессуальных, уголовно-исполнительных, хозяйственно-процессуальных и других законодательных актов;

на взаимопереписку (взаимную корреспонденцию) государственных органов, организаций, а также их структурных подразделений.

3. В соответствии с законом в Положении используются следующие основные понятия:

**заявление** – обращение с просьбой об оказании помощи в реализации прав, свобод и законных интересов;

**предложение** – обращение, состоящее из рекомендаций по совершенствованию государственной и общественной деятельности;

**жалоба** – обращение с требованием о восстановлении нарушенных прав, свобод и защиты законных интересов;

**анонимное обращение** – обращение, в котором не указаны фамилия (имя, отчество) физического лица, сведения о месте жительства или полное наименование юридического лица, сведения о его местонахождении (почтовый адрес) либо ложные сведения о них, также электронное обращение, не позволяющее его устанавливать, либо предьявленное неподтвержденное письменное обращение;

**дубликат обращения** – копия обращения одного того же физического или юридического лица;

**повторное обращение** – подана жалоба или обращение, по которому иным образом выражено несогласие с решением, принятым по предыдущему обращению, а также сообщается, что предыдущее обращение не было рассмотрено в срок, а предыдущее обращение, которое к моменту поступления повторного обращения и истечения установленного законом срока рассмотрения не было рассмотрено в срок, предыдущее обращение, поступившее от одного того же физического или юридического лица;

**электронное обращение** - направляемое в установленном порядке через информационно-коммуникационных технологий, в том числе обращение, размещенное на официальном сайте государственного органа, организации, с исключением устных обращений, направляемых с использованием информационно-коммуникационных технологий в режиме реального времени;

**массовый приём** - действие государственного органа, руководителя организации или иного уполномоченного должностного лица по приему

обращений на общественных собраниях с представителями физических и юридических лиц;

**видеоконференцсвязь** – возможность нескольких дистанционных абонентов обмениваться аудио- и видеоданными с использованием информационно-коммуникационных технологий в режиме реального времени.

4. Обращения могут быть поданы устно, письменно или в электронном варианте в форме заявления, предложения или жалобы.

Обращения имеют одинаковое значение независимо от их формы и типа.

Обращения, поступившие на телефон доверия, берутся на учет, регистрируются и рассматриваются как устные обращения в порядке, предусмотренном настоящим Положением.

Обращения, поступившие через официальный веб-сайт Комбината, регистрируются в форме электронных обращений и рассматриваются в порядке, предусмотренном настоящим Положением.

Обращения, поступившие через Виртуальную приемную Президента Республики Узбекистан, Правительственный портал в сети Интернет Республики Узбекистан (далее именуемый в тексте – «Правительственный портал»), регистрируются в форме электронных обращений и рассматриваются в порядке, предусмотренном настоящим Положением, и с учетом требований «Положения о Правительственном портале в сети Интернет Республики Узбекистан, утвержденным постановлением Кабинета Министров от 3 июня 2016 года за № 188.

Обращения, поступившие от редакций средств массовой информации, рассматриваются в порядке и сроки, установленные законодательными актами и настоящим Положением.

Обращения могут быть поданы на государственном языке и других языках.

## **II. Гарантии прав обжалования физических и юридических лиц**

5. В соответствии с действующим законодательством физическим и юридическим лицам гарантируется право обращения в АО "Алмалыкский ГМК", а также к должностным лицам комбината в индивидуальном порядке или коллективно.

Право на обжалование осуществляется добровольно. Никто не может быть принужден к защите какого-либо обращения или участию в противодействиях в отношении данного обращения.

Осуществление права на обжалование не должна нарушать права, свободы и законные интересы других физических и юридических лиц, а также интересы общества и государства.

В соответствии с действующим законодательством физические и юридические лица иностранных государств, лица без гражданства имеют право обращаться в АО «Алмалыкский ГМК», а также должностным лицам комбината.

6. Не допускается дискриминация по признакам пола, расы, национальности, языка, религии, социального происхождения, вероисповедания, личного и социального положения человека, а также форм собственности, места нахождения (почтового адреса), организационно-правовых форм юридических лиц и иных обстоятельств, при которых осуществляется пользование правом на обжалование.

7. При рассмотрении обращений должностными лицами комбината они должны соблюдать требования Конституции и действующих законов Республики Узбекистан, принимать меры по их исполнению, а также принимать в рамках своих

полномочий объективные меры по обеспечению восстановления нарушенных права и свободы физических и юридических лиц и своевременная защита их законных интересов.

8. Обращения должны быть в обязательном порядке приняты и рассмотрены Отделом контроля и координации работы с обращениями физических лиц АО «Алмалыкский ГМК» (далее именуемый в тексте – «Отдел по обращениям»), а также должностными лицами комбината, с исключением случаев., предусмотренных главой VI настоящего Положения.

9. При рассмотрении обращений работникам Отдела по обращениям, а также иным должностным лицам не допускается разглашение сведений о личной жизни физических лиц, деятельности юридических лиц, а также сведений, составляющих государственную тайну или иную охраняемую тайну законом, без их согласия, если это ущемляет права физических и юридических лиц, их свободы и законные интересы.

Не допускается уточнение информации о физических и юридических лицах, не имеющей отношения к обращению.

По просьбе физического лица не разглашается любая информация о его личности.

10. Запрещается привлечение физического лица, его представителя, членов их семьи, юридического лица, его представителя и членов семьи представителя юридического лица к ответственности в связи с обращениями в государственные органы, АО "Алмалыкский ГМК", а также к их должностным лицам в направлении реализации и защиты своих прав, свободы и законных интересов, также за выражение своего мнения и критики в обращениях.

### **III. ПОРЯДОК И СРОКИ ПОДАЧИ ОБРАЩЕНИЙ**

11. Физические и юридические лица имеют право обращаться самостоятельно, также уполномочить своего представителя, направить обращение по почте или в электронной форме.

Обращения могут быть поданы законными представителями несовершеннолетних, недееспособных и лиц с ограниченными дееспособностями в интересах этих лиц в порядке, предусмотренном законодательными актами.

12. В обращении физического лица должны быть указаны фамилия (имя, отчество) данного лица, сведения о его месте жительства.

В обращении юридического лица должно быть указано полное наименование юридического лица, сведения о его местонахождении (почтовый адрес).

В обращении физического и юридического лица должны быть четко указаны должность и (или) фамилия (имя, отчество) должностного лица комбината, которому направляется обращение, также суть обращения.

В обращении может быть указано адрес электронной почты заявителя, номера контактных телефонов и факса.

К заявлениям физических и юридических лиц, подаваемым через представителей, должны быть приложены документы, подтверждающие их полномочия.

13. К заявлению могут быть приложены ранее принятые вступившие в законную силу решения или их копии, а также иные не подлежащие возврату документы, необходимые для его рассмотрения, с исключением письменного заявления заявителя об их выдаче.

14. После поступления обращения в конверте посредством почтовой связи конверт проверяется на наличие обращения и дополнительных документов (приложений) к нему.

В случае отсутствия в конверте обращения или его повреждения, а также отсутствия указанных в обращении приложений, оформляется акт в двух экземплярах, один из которых остается в Отделе по обращениям, а другой – направляется заявителю по адресу, указанному в конверте.

Конверты, поступившие с обращениями, могут быть сохранены для определения адреса заявителя и времени отправки и получения обращения.

15. Письменное обращение должно быть подписано заявителем, то есть физическим лицом, либо уполномоченным лицом заявителя - юридического лица.

Если письменное обращение юридического лица не представляется возможным обеспечить подписью заявителя, оно должно быть обеспечено подписью учредителя с указанием его фамилии (имени, отчества).

16. Обычно не устанавливается срок сдачи заявлений.

В особых случаях, если это связано с возможностями должностных лиц АО «Алмалыкский ГМК» или комбината рассмотреть обращение, необходимость своевременной реализации и защиты прав, свобод и законных интересов физических и юридических лиц, а также по иным основаниям, предусмотренным законодательными актами, срок подачи обращения может быть установлен.

Заявление или жалоба в порядке подчинения вышестоящему органу подается не позднее одного года с момента, когда физическому или юридическому лицу стало известно о действии (бездействии) или решении, нарушающем его права, свободы и законные права, интересы.

В случае просрочки срока подачи заявления, жалобы по уважительным причинам, срок восстанавливается председателем Правления, его заместителями или уполномоченными должностными лицами комбината, которые будут рассматривать заявления и жалобы.

17. Физические и юридические лица имеют право отозвать свои обращения путем подачи письменного или электронного заявления до и во время рассмотрения обращения, а также до принятия решения по обращению. При поступлении такого заявления рассмотрение обращения приостанавливается и заявителю возвращается письменный ответ в трехдневный срок.

Заявление об отзыве обращения не исключает принятия мер по выявлению и устранению нарушений законодательства.

#### **IV. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ**

18. Порядок рассмотрения обращений физических и юридических лиц в АО «Алмалыкский ГМК» осуществляется в соответствии с приложением №1 к настоящему Положению.

19. Отдел по обращениям при работе с обращениями выполняет следующие задачи:

- Прием и регистрация обращений, поступающих в АО «Алмалыкский ГМК»;
- внесение руководству комбината в целях определения отделов, служб, управлений и департаментов Исполнительного аппарата комбината, являющихся ответственными за рассмотрение обращений (далее именуемые по тексту - "Структурные подразделения");

- направление обращения в структурное подразделение, назначенное ответственным за рассмотрение обращения, через систему электронного документооборота – DIRECTUM;

- потребовать от ответственного структурного подразделения представить в установленный срок ответные письма на обращение в Отдел по обращениям;

- представление ответных писем в службу Офис-менеджера (Общий отдел) для направления автору обращения;

- ведение учета зарегистрированных обращений.

20. По мере необходимости, предоставлять информацию заведующему секретариатом Исполнительного аппарата, а через него председателю Правления о нарушениях сроков и порядка рассмотрения обращений Структурными подразделениями, а также соответствующие предложения о принятии меры ответственности по отношению к ним, а также представляет информацию о соостоянии рассмотрения обращений.

21. К работникам Отдела по обращениям предъявляются следующие требования:

- наличие среднего специального или высшего образования;

- быть информированным о деятельности АО «Алмалыкский ГМК»;

- иметь высокие духовно-нравственные качества;

- умение вступить в диалог, владеть коммуникабельностью;

- умение использовать современные информационные и коммуникационные технологии.

Работники Отдела по обращениям должны быть вежливыми, доброжелательными, корректными, внимательными, проявлять уважение, не грубить в общении с заявителями, не допускать случаев унижения чести и достоинства человека.

При исполнении служебных обязанностей внешний вид сотрудников Отдела по обращениям должен соответствовать общепринятому деловому стилю, характеризующемуся официальностью, сдержанностью и аккуратностью.

22. Работники, работающие с обращениями, проходят обучение и повышают свою квалификацию не реже одного раза в три года.

23. В целях всестороннего и своевременного решения вопроса, указанного в обращении физического и юридического лица, в случаях, когда рассмотрение (решение) вопроса, рассматриваемого в обращении, отнесено к компетенции иных государственных органов и организаций, Отдел по обращениям вправе обратиться иные государственные органы и организации для ведения коллегиального заслушания обращения физического и юридического лица.

## **V. ПОРЯДОК И СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ**

24. Все обращения, поступившие в АО «Алмалыкский ГМК», должны быть внесены в (электронную) книгу регистрации обращений и проставлен регистрационный штамп в правой нижней части первой страницы (и/или ее оборотной стороны) обращения, обращение регистрируется ответственным работником Отдела по обращениям путем заполнения регистрационной карточки по форме в соответствии с приложением №2 к настоящему Положению.

Обращения могут быть зарегистрированы в бумажном или электронном виде.

В журнале регистрации обращений указываются номер обращения, дата поступления, фамилия (имя и отчество) заявителя, наименование юридического

лица, краткое содержание обращения, наименование структурного подразделения, ответственного за исполнение обращения.

Регистрационным штампе указывается официальное наименование АО «Алмалыкский ГМК», дата приёма обращения, также на его правой стороне нужно зафиксировать порядковый номер обращения. Подсчет порядковых номеров обращений производится вновь с начала каждого года.

25. Обращения, направленные в АО «Алмалыкский ГМК» представителями физических и юридических лиц, вносятся председателю Правления (заместителям) не позднее одного рабочего дня с момента регистрации, он поставит резолюцию (поручение) по рассмотрению обращения с указанием структурного подразделения, являющегося ответственным за рассмотрение обращения и подготовку ответного письма.

26. В течение одного рабочего дня с момента постановки резолюции (поручения) Отдел по обращениям направляет обращение структурному подразделению (работнику), назначенного ответственным за исполнение, через систему электронного документооборота - DIRECTUM.

27. Если, в обращении указаны вопросы, касающиеся нескольких отделов или структурных подразделений, все они назначаются ответственными за рассмотрение обращения. Структурное подразделение, являющееся первым среди исполнителей, обеспечивает рассмотрение заявления совместно с другими структурными подразделениями.

28. В случае необходимости получения дополнительных сведений, справок и материалов для полного, объективного и своевременного рассмотрения обращения должностные лица структурных подразделений при рассмотрении данного обращения могут запросить дополнительную информацию у заявителя, а также от других государственных органов, организаций и должностных лиц в рамках своих полномочий.

29. Если при рассмотрении заявления поступит дубликат обращения, то данное заявление будет рассмотрено вместе с ранее поступившим обращением и на основе результатов представляется единственный ответ.

Если дубликат обращения получен после рассмотрения обращения и отправки ответа, заявитель уведомляется об этом в письменной форме.

30. В необходимых случаях Отдел по обращениям может привлекать к рассмотрению обращений соответствующих специалистов.

31. Обращения, не входящие в рамки полномочий АО «Алмалыкский ГМК» по решению поставленного в обращении вопроса, направляются в соответствующие органы в пятидневный срок письмом, подписанным председателем Правления или его заместителями и заявителю сообщается об этом в письменной или электронной форме.

Если в обращениях отсутствует необходимая информация для направления в соответствующие органы, они будут возвращены заявителю с основательным разъяснением в течение пяти дней.

32. Отдел по обращениям может организовать заслушивание обращения по инициативе структурных подразделений или их должностных лиц либо по просьбе заявителя.

При этом, заявителю предоставляется возможность высказать свое мнение по вопросам, затронутым в его заявлении, и предоставить дополнительную информацию по заявлению.

При возникновении необходимости, для заслушивания заявителя могут быть привлечены соответствующие специалисты.

33. Если в обращении изложены обстоятельства, требующие проведения проверки на местах, также в других необходимых случаях, структурные подразделения, назначенные ответственными за рассмотрение обращения, могут обеспечить рассмотрение обращения на месте. Рассмотрение обращения путем посещения места осуществляется по поручению председателя Правления или его заместителей по соответствующим направлениям либо с его согласия.

34. В случае невозможности рассмотрения обращения без присутствия заявителя или иного лица они могут быть вызваны должностным лицом, рассматривающим обращение. В случае неявки заявителя структурное подразделение, назначенное ответственным за рассмотрение обращения, направляет ответное письмо о том, что рассмотрение обращения без участия заявителя невозможно.

35. Сроки работы с обращениями исчисляются со дня их поступления обращения в АО «Алмалыкский ГМК». Если последний день соответствующего периода приходится на выходной день или отпуск, датой окончания является следующий рабочий день.

Электронные обращения можно распечатать в день их поступления, а после окончания рабочего времени на следующий рабочий день.

Отказ в регистрации обращения не допускается.

Не требуется регистрация устных обращений, поступивших на имя председателя Правления или его заместителя в ходе массовых приемов, и решенных на месте. При этом в протоколе массового приема указываются фамилия (имя, отчество) физического или представителя юридического лица, сведения о его месте жительства, краткое содержание обращения, а также результат его рассмотрения.

36. Заявление или жалоба рассматриваются в течение пятнадцати дней со дня его поступления в АО "Алмалыкский ГМК", а в случае требования дополнительного изучения и (или) проверки, запроса дополнительных документов - в срок до одного месяца.

В случаях необходимости проведения проверки, истребования дополнительных материалов или принятия иных мер по рассмотрению обращений сроки их рассмотрения могут быть продлены в порядке исключения председателем Правления или его заместителями на срок до одного месяца и заявитель будет уведомлен об этом.

37. Предложения рассматриваются в течение одного месяца со дня их поступления в АО «Алмалыкский ГМК», с исключением предложений, требующих дополнительного изучения, физическое или юридическое лицо, представившее предложение, уведомляется об этом в письменной форме в течение десяти дней.

38. В отдельных случаях председатель Правления или его заместители могут сократить срок рассмотрения обращений.

39. По результатам рассмотрения обращения будет принято соответствующее решение заявитель будет немедленно уведомлен об этом в письменной или электронной форме.

Решение об отказе в удовлетворении обращения принимает председатель Правления или его заместители. Ответное письмо на обращение должно содержать конкретные основания (при необходимости со ссылками на нормы законодательных актов), опровергающие или подтверждающие доказательства по каждому вопросу, указанному в обращении.

40. Ответное письмо на обращение должно быть предоставлено по возможности на том языке, на котором оно было адресовано.

41. Коллективные обращения физических и юридических лиц рассматриваются в соответствии с требованиями Закона и настоящего Положения. В этом случае ответ на обращение будет направлен лицу, указанному первым в списке заявителей, либо другому лицу по его запросу.

42. Должностные лица структурных подразделений, рассмотревшие обращение, обязаны по требованию физического или юридического лица разъяснить ответ на обращение без изменения его содержания, а также по собственной инициативе или по просьбе заявителя, не затрагивая сути ответа на обращение, исправляя допущенные ошибки и орфографические ошибки.

Просьба заявителя о разъяснении ответа на его обращение и корректировке его рассматривается в течение десяти дней со дня его поступления.

43. Если все вопросы, затронутые в обращении, рассмотрены в соответствии с требованиями закона и заявителю направлен соответствующий ответ, обращение считается рассмотренным.

День направления заявителю ответа считается окончанием рассмотрения обращения, и Отдел по обращениям делает соответствующую запись в реестр обращений и папку документов для данного обращения.

44. Проекты письменных ответов на обращения, подконтрольные вышестоящему государственному органу или организации, готовятся структурными подразделениями, рассматривавшими обращение, вместе с копией ответного письма, направляемой заявителю.

45. Рассмотренные обращения и материалы к ним хранятся в установленном порядке в Отделе по обращениям.

## **VI. ОСТАВЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ БЕЗ РАССМОТРЕНИЯ И ПРЕКРАЩЕНИЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ**

46. Не будут рассматриваться следующие обращения:

анонимные обращения;

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

обращения, не соответствующие иным требованиям, установленным действующими законодательными актами.

47. Признание обращения анонимным осуществляется Отделом по обращениям.

В случае признания обращения анонимным составляется заключение, в котором указывается основание на признание обращения анонимным. Решение о признании обращения анонимным утверждается заместителем председателя Правления по соответствующему направлению.

Обращения, признанные анонимными, будут сняты с контроля или исполнения с момента подтверждения заключения и не будут рассмотрены.

48. При поступлении обращений, направленных через представителей физических и юридических лиц, Отдел по обращениям проверяет наличие документов, подтверждающих их полномочия.

В случае отсутствия в обращении документов, подтверждающих полномочия представителя физического или юридического лица, составляется заключение об этом, которое утверждается руководителем, ответственным за исполнение обращения.

Данное обращение не будет рассматриваться с момента подтверждения заключения об отсутствии документов, подтверждающих полномочия представителя физического или юридического лица, и заявитель будет уведомлен об этом в письменной форме.

49. В случае не рассмотрения обращений составляется соответствующее заключение, которое утверждается заместителем председателя Правления по соответствующему направлению.

Заявитель будет надлежащим образом уведомлен о том, что обращение оставляется без рассмотрения в связи с отсутствием документов, подтверждающих полномочия представителя физического и юридического лица.

50. Рассмотрение обращений прекращается в следующих случаях, то есть:

- если в повторных обращениях не представлены новые причины или вновь открытые обстоятельства, а также если материалы предыдущего обращения содержат полные материалы проверки (расследования) и ответы заявителю были даны в установленном порядке;

- если заявитель отозвал свое заявление в установленном порядке или потребовал прекратить его рассмотрение;

- когда рассмотрение обращения без присутствия заявителя невозможно в связи с невозможностью вызова по причине отсутствия своевременного уведомления об изменении места жительства, адрес прописки (почтового адреса), адреса электронной почты или иных сведений;

- в случае неявки заявителя, вызванного структурным подразделением, назначенным ответственным за рассмотрение обращения, в связи с невозможностью рассмотрения обращения без участия заявителя;

- если рассмотрение обращения после смерти заявителя - физического лица не допускает правопреемства.

51. Решение о прекращении рассмотрения обращения принимает заместитель председателя Правления по соответствующему направлению. После завершения рассмотрения повторного обращения в соответствии с абзацем вторым пункта - 50 настоящего Положения заявитель уведомляется в письменной форме о необоснованности повторного обращения и переписки с ним по данному вопросу прекращается. В случае поступления повторного обращения после окончания переписки заявителя рассмотрение такого обращения будет прекращено без уведомления заявителя.

После рассмотрения обращения об отзыве обращения данное заявление будет возвращено заявителю в трехдневный срок с ответным письмом с подписью заместителя председателя Правления по соответствующему направлению. Заявление об отзыве обращения не исключает принятия мер по выявлению и устранению нарушений закона.

Заявитель в соответствующем порядке будет уведомлен о том, что рассмотрение обращения приостановлено в связи с неявкой вызванного физического или представителя юридического лица.

## **VII. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРИЁМА ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ И ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ**

52. Прием физических лиц и представителей юридических лиц организуется председателем Правления, его заместителями, руководителями Отдела по обращениям и структурных подразделений АО «Алмалыкский ГМК».

В соответствии с утвержденным графиком также организуются выездные личные приемы физических и представителей юридических лиц от имени председателя (заместителей) Правления.

53. Прием физических и представителей юридических лиц в АО «Алмалыкский ГМК» осуществляется в соответствии с графиком приема, утвержденным председателем Правления.

График приема и информация о времени, месте и порядке приема доводятся до сведения заинтересованных лиц путем размещения на официальном сайте комбината, а также путем размещения в общественных местах на стендах или на других технических средствах в административном здании.

54. Во время личного приема могут быть применены специальные технические средства (аудио- и видеозапись, а также фотосъемка) согласно решению председателя (заместителей) Правления и с уведомлением заявителя об этом.

55. Физические лица и представители юридических лиц, прибывшие с устными обращениями могут быть приняты заместителем председателя Правления, руководителями (специалистами) Отдела по обращениям или структурных подразделений. После проверки документов, удостоверяющих личность заявителя, сведения о заявителе вносятся в электронную базу.

56. Физическое лицо при устном обращении обязано предъявить документ, подтверждающий его личность, а представитель юридического лица - документ, подтверждающий его полномочия и личность, с исключением обращений, поступивших в ходе массового приёма.

Устные обращения могут осуществляться в режиме реального времени с использованием информационно-коммуникационных технологий, в том числе через телефоны доверия.

57. По указанию председателя Правления и его заместителей, а также по просьбе начальника Отдела по обращениям к процессу приема физических лиц и представителей юридических лиц могут привлекаться руководитель или специалисты структурного подразделения.

58. Если в ходе личного приема физических лиц и представителей юридических лиц будет установлено, что решение указанных вопросов не относится к полномочиям АО "Алмалыкский ГМК", ответственные работники за осуществление приема физических лиц и представителей юридических лиц разъяснят заявителю в какой орган или организацию следует обратиться для решения вопроса, изложенного в обращении. При этом, по просьбе физических лиц и представителей юридических лиц предоставляется ответ в письменной форме.

59. Устные обращения физических лиц и представителей юридических лиц, направленные в ходе личных приемов на местах, регистрируются и рассматриваются в установленном порядке в соответствии с пунктом - 57 настоящего Положения.

60. На устные обращения, поступившие на имя председателя Правления или иного уполномоченного должностного лица комбината в ходе массовых приемов, а также на решенные на месте обращения, не требуются представление письменного ответа или ответа в электронной форме. При этом, в протоколе массового приема указываются фамилия (имя, отчество) физического лица или представителя юридического лица, сведения о его месте жительства, краткое содержание обращения, а также результат его рассмотрения.

## **VIII. ПРАВА ФИЗИЧЕСКИХ И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ**

61. При рассмотрении обращений ответственными работниками структурных подразделений АО «Алмалыкский ГМК» физические и юридические лица имеют следующие права:

- получать информацию о процессе рассмотрения обращения;
- лично представлять доказательства и давать соответствующие пояснения;
- ознакомление с материалами проверки обращения и результатами его рассмотрения;

- внесение ходатайства на предоставление дополнительных материалов или отзыв их у других органов;

- пользование услугами адвоката;

- ходатайствовать о прекращении рассмотрения обращения или уточнении ответа на обращение и/или корректировки его;

- отозвать свое обращение путем подачи письменного или электронного заявления до его рассмотрения и до принятия решения по обращению в ходе рассмотрения;

- обжаловать в вышестоящий орган или непосредственно в суд о незаконном отказе в приёме или рассмотрении обращения;

Физические и юридические лица могут иметь иные права в соответствии с законодательными актами.

62. Физические и юридические лица не должны нарушать своими действиями права, свободы и законные интересы других физических и юридических лиц, а также интересы общества и государства при рассмотрении их обращений должностными лицами АО «Алмалыкский ГМК».

## **IX. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ АО «АЛМАЛЫКСКИЙ ГМК» ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ**

63. Должностные лица АО «Алмалыкский ГМК» при рассмотрении обращений имеют следующие права:

- запрашивать и получать в установленном порядке информацию, необходимую для рассмотрения обращения;

- в случае, если рассмотрение или заслушивание невозможно из-за отсутствия заявителя либо вызвать заявителя для заслушивания обращения;

- обратиться в суд для возмещения расходов, связанных с расследованием обращения, за направление обращения, содержащего заведомо ложные сведения;

Должностные лица комбината могут иметь иные права в соответствии с действующим законодательством.

64. Должностные лица АО «Алмалыкский ГМК» имеют следующие обязанности:

- соблюдать требования законодательных актов об обращениях;

- предоставление заявителю возможности ознакомиться с документами,

- обеспечивать возможность ознакомиться с документами, решениями и иными материалами, затрагивающими права, свободы и законные интересы заявителя, если они не содержат сведений, составляющих корпоративную тайну или иную

охраняемую законом тайну, причиняющую вред правам, свободам и законным интересам физических и юридических лиц, интересы общества и государства;

немедленно уведомить заявителя о результатах рассмотрения и принятом после его рассмотрения решении в письменной или электронной форме, с исключением устных обращений, поступивших в массовых приёмах и решенных на месте;

в случае, если физическое или юридическое лицо не удовлетворено принятым решением по обращению, разъяснить порядок обжалования решения по обращению заявителя;

контроль исполнения решения, принятого по результатам рассмотрения обращения;

принимать оперативные меры по предотвращению незаконных действий (бездействия) в рамках своих полномочий для выявления причин и условий, приводящих к нарушению прав, свобод и законных интересов физических и юридических лиц;

предотвратить в установленном порядке преследования физического лица, членов их семьи, юридического лица, его представителя, членов семьи представителя юридического лица;

принять меры по возмещению материального ущерба или компенсации морального вреда, причиненных в результате нарушения прав, свобод и законных интересов физического или юридического лица в установленном порядке законом.

## **X. МОНИТОРИНГ И КОНТРОЛЬ, ОБОБЩЕНИЕ И АНАЛИЗ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ**

65. Отдел по обращениям постоянно наблюдает и контролирует процесс рассмотрения обращений, принимает меры по обеспечению их полного, беспристрастного и своевременного рассмотрения.

66. Обращение снимается с контроля и исполнения тем руководителем или другим уполномоченным должностным лицом, которым оно взято под контроль.

Обращения, на которые даны промежуточные ответы, и не рассмотренные полностью, не будут сняты с контроля.

67. Отдел по обращениям ведет статистический учет поступивших обращений, в том числе количество поступивших, рассмотренных, удовлетворенных, неудовлетворенных и оставленных без рассмотрения обращений, а также другую информацию.

Отдел по обращениям обеспечивает ежеквартальное обобщение и анализ обращений.

Отдел по обращениям совместно с Информационной службой комбината объявляет справки, составленные по результатам обобщения и анализа обращений, на официальном сайте АО «Алмалыкский ГМК».

## **XI. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПРАВИЛА**

68. Незаконный отказ в приеме и рассмотрении обращений физических и юридических лиц, нарушение сроков их рассмотрения без уважительных причин, не направление письменного или электронного ответа, принятие решений, противоречащих законодательным актам об обращениях физических и юридических лиц, не обеспечение восстановления нарушенных прав физических лиц, разглашение информации о жизни физических лиц или деятельности

юридических лиц без их согласия, привлечение физических и юридических лиц к ответственности в связи с их обращениями или за мнение и критику, изложенные в обращении, а также представление обращения, содержащего клевету и оскорбления, нарушение законодательства об обращениях влечет за собой привлечение к ответственности в установленном порядке.

69. Ответственность за обеспечение соблюдения требований настоящего Положения возлагается на должностных лиц АО «Алмалыкский ГМК».

70. Нарушение законодательных актов об обращениях, а также подача обращений, содержащих клевету и оскорбление, могут стать причиной привлечения к ответственности в установленном порядке.

---

---

**Порядок (механизм) рассмотрения обращений физических и юридических лиц**

Этапы	Субъекты	Наименование мер-мероприятий	Срок исполнения
1-этап	Физические и юридические лица, включая заявления всех заинтересованных сторон, а также претензии, связанные с цепочкой поставок	Направление обращений (заявление, жалоба, предложение) в АО “Алмалыкский ГМК”	По желанию заявителя
2-этап	Отдел обращений	1. Прием и регистрация обращения, изучение вопросов, изложенных в обращении. 2. Внесение руководству на подписание резолюции (поручения) по рассмотрению обращения и назначению ответственного структурного подразделения 3. Направление обращения для исполнения в структурное подразделение (работнику), назначенное в качестве Исполнителя, через систему электронного документооборота.	1-2) Не позднее одного рабочего дня с момента поступления обращения; 3) Не позднее одного рабочего дня с момента подписания резолюции (поручения).
3-этап	Управление, отдел, служба, департамент, или структурное подразделение	1. Прием обращений на рассмотрение и исполнение.	1) Не позднее одного рабочего дня после поступления обращения.
		2. Если указанный в обращении вопрос не касается АГМК, в том случае направление письменного ответа в соответствующий другой государственный орган или организацию.	2) в течение пяти дней
		3. По результатам рассмотрения обращения подготовить ответное письмо на имя заявителя и представить на подпись председателю Правления или его заместителям с приложением всех документов, собранных в ходе изучения обстоятельств,	3-4) Не позднее 15 дней со дня поступления обращения, если обращение не требует дальнейшего изучения. 3-4) Если обращение требует дополнительного изучения, в течение 1

		<p>изложенных в обращении.</p> <p>4. Подготовка информации (ответного письма) в вышестоящие государственные органы и организации (если рассмотрение обращений контролируется ими) по итогам рассмотрения обращения.</p>	<p>месяца со дня поступления обращения.</p> <p>3-4) В случаях необходимости проведения проверки, предоставления дополнительных материалов или принятия иных мер по рассмотрению обращений сроки их рассмотрения могут быть продлены на один месяц, в порядке исключения, председателем Правления или его заместителем и об этом сообщается заявителю.</p>
4-этап	Председатель правления, его заместители	Ознакомление со всеми документами, собранными по изучению обращения, и подписание ответного письма.	В течение одного рабочего дня со дня подписания
5-этап	Отдел по обращениям и служба офис-менеджера	1. Направление ответного письма заявителю и в вышестоящие государственные органы и организации.	1) В день подписания ответного письма.
		2. Отметка о завершении рассмотрения обращения.	2) В день направления ответного письма заявителю.

**КАРТОЧКА РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЙ  
ФИЗИЧЕСКИХ И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ**

<b>Порядковый номер:</b>	<b>вопрос:</b>
<b>Заявитель (обратившееся лицо):</b>	
<b>Адрес:</b>	
<b>Дата поступления обращения:</b>	<b>Количество заявителей (обратившихся):</b>
<b>Форма обращения :</b>	<b>Количество листов:</b>
<b>Форма приёма :</b>	<b>Дубликат/повторно</b>
<b>Вид обращения :</b>	<b>Дата и номер предыдущего обращения :</b>
<b>Вид контроля :</b>	
<b>Краткое содержание обращения:</b>	
<b>Руководитель , подписавший резолюцию (поручение)</b>	
<b>Резолюция (поручение) руководителя :</b>	<b>Срок выполнения:</b>
<b>Структурное подразделение :</b>	<b>Исполнитель:</b>

(обратная сторона )

<b>Состояние рассмотрения обращений</b>		
<b>Дата направления</b>	<b>Куда направлен</b>	<b>Номер и дата ответного письма</b>
<b>Срок продлен :</b>	<b>Кем : (подпись)</b>	
<b>дата поступления ответного письма :</b>		
<b>Краткое содержание результатов рассмотрения:</b>		
<b>Снято с контроля (кем)</b>	<b>Подпись исполнителя :</b>	
<b>Дата :</b>	<b>Дата выполнения:</b>	
<b>Отметка о нарушении срока рассмотрения обращения :</b>		