
“УТВЕРЖДАЮ”

**Председатель Правления
АО «Алмалыкский ГМК»**

А. Хурсанов

21.07.2025 года

ПОЛОЖЕНИЕ

**о порядке работы с обращениями физических
и юридических лиц в АО «Алмалыкский ГМК»**

I ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. В соответствии с Законом Республики Узбекистан «Об обращениях физических и юридических лиц», настоящее Положение устанавливает порядок работы с жалобами (далее – Обращения) всех заинтересованных сторон в вопросах связанных с обращениями физических и юридических лиц, также цепочкой снабжения в АО “Алмалыкский ГМК” (далее – Комбинат). Настоящее Положение разработано на основании стандартов международных организаций и обеспечивает их соблюдение, в том числе «Руководящие принципы ООН по внесудебным механизмам рассмотрения жалоб» и «Руководящие принципы Международной финансовой корпорации по механизмам подачи и рассмотрения жалоб». В случае несоответствия критериев международных руководящих принципов, превалирующую силу имеет действующее законодательство Республики Узбекистан о порядке рассмотрения жалоб физических и юридических лиц.

2. Целью настоящего Положения является обеспечение эффективного и прозрачного механизма предоставления своих обращений для отдельных лиц, групп, организаций или коллективов (далее - «Заинтересованные стороны»), имеющих обеспокоенность относительно экологических, социальных или управлеченческих последствий деятельности Комбината, также обеспечения справедливого и своевременного рассмотрения обращений.

3. Настоящее Положение:

распространяется на обращения, порядок рассмотрения которых установлен законодательными актами об административной ответственности, административном судопроизводстве, гражданском процессуальном, уголовно-процессуальном, уголовно-исполнительном, хозяйственном процессуальном и иных видах законодательства;

не распространяется на переписку между государственными органами, организациями, а также их структурными подразделениями.

4. Согласно Закону, в Положении используются следующие основные понятия:

обращение – обращение с просьбой о содействии в реализации прав, свобод и законных интересов;

предложение – обращение, содержащее рекомендации по совершенствованию государственной и общественной деятельности;

жалоба – обращение с просьбой о восстановлении нарушенных прав, свобод и защите законных интересов;

анонимное обращение - обращение, в котором не указаны фамилия (имя, отчество), сведения о месте жительства физического лица или полное наименование юридического лица, сведения о его месте нахождения (почтовый адрес) или предоставлены недостоверные сведения о них, также электронное обращение или неподтвержденное письменное обращение, не позволяющее его идентифицировать;

дубликат обращения - копия обращения одного и того же физического или юридического лица;

повторное обращение - обращение, поступившее от одного и того же физического или юридического лица, в котором обжалуется или иным образом выражается несогласие с решением, принятым по предыдущему обращению, а также сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если к моменту поступления повторного обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения;

электронное обращение - обращение, направленное в установленном порядке с использованием информационно-коммуникационных технологий, в том числе размещенное на официальном сайте государственного органа или организации, за исключением устных обращений, направленных с использованием информационно-коммуникационных технологий в режиме реального времени;

публичный прием - действие руководителя или иного уполномоченного на это должностное лицо государственного органа по принятию обращений на публичных встречах с физическими лицами и представителями юридических лиц;

видеоконференцсвязь – интерактивное взаимодействие нескольких удаленных абонентов в режиме реального времени с возможностью обмена аудио- и видеинформацией с использованием информационно-коммуникационных технологий;

5. Обращения могут быть поданы в устной, письменной или электронной форме в форме обращения, жалобы или предложения.

Обращения имеют одинаковое значение независимо от их формы и вида.

Обращения, поступившие на горячие линии, рассматриваются, 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, установленном настоящим Положением.

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

Обращения, поступившие из редакций средств массовой информации, рассматриваются в порядке и сроки, установленные законодательством и настоящим Положением.

Обращения могут быть поданы на государственном и других языках.

6. Национальные средства правовой защиты:

Конституция Республики Узбекистан;

Закон Республики Узбекистан от 11 сентября 2017 года № 445 «Об обращениях физических и юридических лиц».

7. Механизмы правовой защиты, предоставляемые кредиторами – Полномочие рассмотрения жалоб заинтересованных сторон, затронутых проектами, финансируемыми Международной финансовой корпорацией (IFC) возлагается на советника по контролю за соблюдением обязательств (далее именуемого «САО»). САО рассматривает настоящие жалобы справедливо, беспристрастно и прозрачно. Целью данного механизма является улучшение экологических и социальных показателей проекта и повышение публичной подотчетности IFC перед общественностью.

II ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

8. Настоящий механизм должен быть прозрачным и подотчетным всем заинтересованным сторонам и должен реализовываться путем его письменного оформления, предоставления гласности и разъяснения заинтересованным сторонам.

9. Механизм подачи апелляции должен быть предусмотрен для точного, понятного и простого использования, и обеспечивается предоставлением информации на языке, доступном заявителю и устных пояснений в случаях, когда у заинтересованных сторон не имеется возможность прочтения.

10. Обращения рассматриваются в сроки, установленные законодательством.

11. Меры предосторожности, такие как меры конфиденциальности и защиты персональных данных, связанных с обращением.

12. Отсутствие негативных последствий для лица, подающего обращение, процедуры гарантируют не применение репрессивных мер к лицу, подающему жалобу.

III ГАРАНТИИ ПРАВ ФИЗИЧЕСКИХ И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ НА ЖАЛОБУ

13. Физическим и юридическим лицам гарантируется право на обращения в Комбинат и его должностным лицам индивидуально или коллективно.

Право на обращения реализуется добровольно. Никто не может быть принужден участвовать в действиях в защиту какого-либо обращения либо против него.

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

Физические и юридические лица иностранных государств, лица без гражданства имеют право обращаться в Комбинат и его должностным лицам в соответствии с настоящим Законом.

14. Дискриминация при использовании права на обращения в зависимости от пола, расы, национальности, языка, религии, убеждений, социального происхождения, общественного положения физического лица, а также форм

собственности, местонахождения (почтового адреса), организационно-правовых форм и других обстоятельств юридических лиц не допускается.

15. Комбинат и его должностные лица обязаны соблюдать требования Конституции и законов Республики Узбекистан при рассмотрении обращений, принимать меры для их полного, объективного и своевременного рассмотрения, принимать в пределах своих полномочий меры по обеспечению восстановления нарушенных прав, свобод и защиты законных интересов физических и юридических лиц

16. При рассмотрении обращений не допускается разглашение работниками Отдела по работе с обращениями физических лиц (далее – Отдел) сведений о частной жизни физических лиц, деятельности юридических лиц без их согласия, а также сведений, составляющих государственные секреты либо иную охраняемую законом тайну, и другой информации, если это ущемляет права, свободы и законные интересы физических и юридических лиц.

17. При рассмотрении обращений работникам Отдела, также иным должностным лицам не разрешается разглашать без их согласия сведения о частной жизни физических лиц, деятельности юридических лиц, а также сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, если это нарушает права, свободы и законные интересы физических и юридических лиц.

Не допускается уточнение сведений, не относящихся к предмету обращений, в отношении физических и юридических лиц.

По просьбе физического лица не разглашаются какие-либо сведения о его личности.

18. Запрещается преследование физического лица, его представителя, членов их семей, юридического лица, его представителя и членов семьи представителя юридического лица в связи с их обращениями в государственные органы, Комбинат и его должностным лицам в целях реализации или защиты своих прав, свобод и законных интересов, а также выражением своего мнения и критики в обращениях.

IV ПУБЛИКАЦИЯ ПРОЦЕДУР ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ И РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

19. Публикации представляющие сведения о порядке подачи и рассмотрения апелляций размещаются у входов в административные здания Комбината. Информация должна быть представлена на узбекском, русском и английском языках и включать в себя следующее:

- как работает механизм рассмотрения апелляций и какие преимущества имеет данная система в отношении к другим способам разрешения споров;
- кто может обращаться;
- куда, когда и каким образом могут обратиться заинтересованные лица;
- лица, ответственные за прием и рассмотрение апелляций;
- сроки рассмотрения апелляций;

– права и гарантии защиты заявителя.

V ПОРЯДОК И СРОКИ ПОДАЧИ ОБРАЩЕНИЙ

20. Физические и юридические лица вправе подать обращение самостоятельно, также подать обращение через своего представителя, способами, указанными в приложении 1 к настоящему Положению, а также с использованием типовой формы обращения, предусмотренной в приложении 2.

Апелляционную жалобу могут подать законные представители в интересах несовершеннолетних, недееспособных и ограниченно дееспособных граждан в порядке, установленном законом.

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

В обращении юридического лица должны быть указаны полное наименование юридического лица, сведения о его месте нахождения (почтовый адрес).

В обращении физического или юридического лица должны быть четко указаны должность и (или) фамилия (имя, отчество) должностного лица Комбината, которому направляется обращение, а также суть обращения. В обращении могут быть также указаны адрес электронной почты заявителя, контактные телефоны и факс заявителя.

К обращениям, подаваемым физическими и юридическими лицами через представителей, должны прилагаться документы, подтверждающие их полномочия.

22. К обращению могут прилагаться ранее принятые вступившие в законную силу решения по его обращению или их копии, а также другие невозвратные документы, необходимые для его рассмотрения, за исключением письменного обращения заявителя об их предоставлении.

23. При поступлении обращения в конверте через средства почтовой связи проверяется наличие в конверте обращения и приложений к нему.

В случае отсутствия обращения в конверте или его повреждения, а также отсутствия указанных в обращении приложений составляется акт, один экземпляр которого отправляется обращающемуся по адресу, указанному на конверте

24. Конверты, полученные с обращениями, могут быть сохранены для установления адреса заявителя, времени отправки и получения обращения.

25. Письменное обращение должно быть подписано заявителем – физическим лицом или уполномоченным представителем заявителя – юридическим лицом.

В случае невозможности предоставления письменного обращения физического лица с подписью заявителя оно должно быть предоставлено с подписью учредителя с указанием его фамилии (имени, отчества).

25. Срок подачи обращений, как правило, не устанавливается.

В отдельных случаях может быть установлен срок подачи обращения, если это обусловлено возможностями Комбинат или его должностных лиц по

рассмотрению обращения, необходимостью своевременной реализации и обеспечения защиты прав, свобод и законных интересов физических и юридических лиц, а также по иным основаниям, предусмотренным законодательными актами.

Обращение или жалоба вышестоящему органу в порядке подчиненности подается не позднее одного года с момента, когда физическому или юридическому лицу стало известно о совершении действия (бездействия) либо принятии решения, нарушающего его права, свободы и законные интересы.

Пропущенный по уважительной причине срок подачи обращения или жалобы восстанавливается Комбинатом или его уполномоченными на это их должностными лицами, рассматривающим обращение или жалобу.

26. Физические и юридические лица вправе отозвать свои обращения, подав письменное или электронное обращение до и во время рассмотрения обращения, а также до принятия решения по обращению. При поступлении такого обращения рассмотрение обращения приостанавливается, а обращение в письменной форме возвращается заявителю в течение трёх дней с направлением ему ответа.

Возврат обращения не препятствует принятию мер по выявлению и устраниению нарушений законодательства.

VI ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ

27. Порядок рассмотрения обращений, поступивших в Комбинат, осуществляется в соответствии с Приложением 3 к настоящему Положению.

28. Отдел по работе с обращениями выполняет следующие задачи:

– ознакомление заинтересованных лиц с механизмом подачи и рассмотрения обращений;

– прием и регистрация обращений, поступивших в Комбинат;

– внесение руководству Комбината с целью определения отделов, служб, управлений и департаментов Исполнительного аппарата Комбината, также структурный подразделений (далее – Структурные подразделения), ответственных за рассмотрение обращения;

– направление обращения в структурное подразделение, ответственное за рассмотрение обращения, посредством системы электронного документооборота;

– требование к представлению в Отдел ответных писем в установленный срок

ответственным структурным подразделением;

– предоставление ответных писем в Службу офис-менеджера (общий отдел) для направления автору обращения;

– ведение учета зарегистрированных обращений.

29. При необходимости представлять Заведующему секретариатом Исполнительного аппарата, а через него Председателю Правления, информацию о нарушениях структурными подразделениями условий и порядка

рассмотрения обращений, также представлять информацию о ходе рассмотрения обращений с соответствующими предложениями о применении к ним мер дисциплинарного воздействия.

30. Работникам отдела предъявляются следующие требования:

- наличие среднего специального или высшего образования;
- осведомлённость о деятельности комбината;
- наличие высоких моральных качеств;
- коммуникабельность;
- умение пользоваться современными информационно-коммуникационными технологиями.

При исполнении служебных обязанностей сотрудники Отдела обязаны быть вежливыми, доброжелательными, корректными, внимательными, проявлять толерантность и уважение, не допускать грубости в общении с заявителями, не допускать ситуаций, унижающих честь и достоинство личности.

Внешний вид сотрудников Отдела при исполнении служебных обязанностей должен соответствовать общепринятым деловому стилю, отличающимся официальностью, сдержанностью и аккуратностью.

31. Сотрудники, работающие с обращениями, проходят обучение и переподготовку не реже одного раза в три года.

32. В целях всестороннего и своевременного решения вопроса, указанного в обращении физического или юридического лица, Отдел вправе обращаться в другие государственные органы и организации для проведения коллегиального рассмотрения обращения физического или юридического лица в случаях, если рассмотрение (разрешение) вопроса, рассматриваемого в обращении, относится к компетенции других государственных органов и организаций.

VII ПОРЯДОК И СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

33. Все поступившие в Комбинат обращения регистрируются ответственным сотрудником Отдела путем внесения соответствующих записей в регистрационную (электронную) книгу и проставления регистрационного штампа в правой нижней части первой страницы обращения (и/или ее оборотной стороны) с заполнением регистрационной карточки по форме согласно Приложению 4 к настоящему Положению.

Обращения могут быть зарегистрированы на бумажном носителе или в электронном виде.

34. По просьбе заявителя заявитель может быть уведомлен о статусе принятия обращения к рассмотрению в соответствии с устным или письменным запросом заявителя, о регистрационном номере обращения и предполагаемом сроке представления ответного письма.

В журнале регистрации обращений указываются номер обращения, дата его поступления, фамилия (имя и отчество) заявителя, наименование юридического лица, краткое содержание обращения и наименование структурного подразделения, ответственного за исполнение обращения.

В регистрационном штампе указываются официальное наименование Комбината, дата поступления обращения, а порядковый номер обращения проставляется в правой части регистра. Порядковые номера обращений пересчитываются с начала каждого года.

35. Обращения, направленные в Комбинат физическими лицами и представителями юридических лиц, подаются Председателю Правления (его заместителями) не позднее одного рабочего дня с момента регистрации, который выносит постановление (распоряжение) о рассмотрении обращения с указанием структурного подразделения, ответственного за рассмотрение обращения и подготовку ответа.

36. Отдел в течение одного рабочего дня с момента вынесения резолюции (поручения) направляет обращение в структурное подразделение (сотруднику), назначенному исполнителем, посредством системы электронного документооборота.

37. В случае, если обращение содержит вопросы, относящиеся к деятельности нескольких подразделений или структурных подразделений, все они назначаются исполнителями по рассмотрению обращения. Структурное подразделение, указанное первым в списке исполнителей, обеспечивает совместное рассмотрение обращения с другими структурными подразделениями.

38. В случае необходимости получения дополнительных сведений, справок и материалов для полного, объективного и своевременного рассмотрения обращения должностные лица структурных подразделений вправе при рассмотрении данного обращения дополнительно запрашивать информацию у заявителя, также у иных государственных органов, организаций и должностных лиц в пределах их полномочий.

39. В случае поступления в ходе рассмотрения обращения повторного обращения данное обращение рассматривается совместно с ранее поступившим обращением, и по результатамдается единый ответ.

В случае получения дубликата обращения после рассмотрения обращения и направления ответа заявителю направляется письменное уведомление.

40. В необходимых случаях, Отдел может привлекать к рассмотрению обращений соответствующих специалистов.

Если поданное обращение касается нарушений прав недееспособных и инвалидов, а также молодежи, пожилых людей, женщин и представителей социальных меньшинств, к рассмотрению будут привлекаться представители органов, защищающих их интересы и права (профсоюз, Союз молодежи, Консультативный совет по делам женщин и гендерному равенству и другие органы социальной защиты).

41. Обращения, не относящиеся к компетенции Объединения по решению поднятого в обращении вопроса, в пятидневный срок направляются в соответствующие органы письмом за подписью председателя правления или его заместителей, о чем заявитель уведомляется в письменной форме или в электронном виде. При отсутствии в обращениях сведений, необходимых для направления в соответствующие органы, они возвращаются заявителю в пятидневный срок с мотивированным объяснением.

42. Отдел вправе организовать рассмотрение апелляции структурными подразделениями, рассматривающими апелляцию, или их должностными лицами по собственной инициативе или по ходатайству заявителя.

При этом заявителю предоставляется возможность высказывания собственного мнение по вопросам, затронутым в его обращении, и представить дополнительную информацию по обращению.

При необходимости к рассмотрению апелляции могут привлекаться эксперты.

43. При наличии в обращении обстоятельств, требующих проведения выездной проверки, также в иных необходимых случаях структурные подразделения, ответственные за рассмотрение обращения, вправе обеспечить выездное рассмотрение обращения. Рассмотрение обращения с выездом на место осуществляется по поручению Председателя Правления, его заместителей по соответствующим направлениям деятельности или с его согласия.

44. При невозможности рассмотрения обращения без явки заявителя или иного лица они могут быть вызваны должностным лицом, рассматривающим обращение. В случае неявки заявителя структурное подразделение, ответственное за рассмотрение обращения, направляет ответное письмо с указанием невозможности рассмотрения обращения без явки заявителя.

45. Сроки работы с обращениями исчисляются со дня их поступления в Комбинат. Если последний день соответствующего срока приходится на выходной или праздничный день, датой окончания срока считается следующий за ним рабочий день.

Электронные обращения могут быть распечатаны в день поступления, а после окончания рабочего времени – в следующий за ним рабочий день.

Отказ в регистрации обращения не допускается.

Устные обращения, поступившие в ходе общественных приёмов на имя Председателя Правления или его заместителей и решенные на месте, регистрации не подлежат. В этом случае в протоколе общественной приёмной указываются фамилия (имя, отчество) представителя физического или юридического лица, сведения о его месте жительства, краткое содержание обращения, а также результат его рассмотрения.

46. Обращение или жалоба рассматриваются в течение пятнадцати дней со дня их поступления в Комбинат, при необходимости дополнительного изучения и (или) проверки, представления дополнительных документов – в срок до одного месяца.

В случаях, когда для рассмотрения обращений необходимо провести проверку, истребовать дополнительные материалы или принять иные меры, сроки их рассмотрения могут быть в исключительных случаях продлены Председателем Правления или его заместителями на срок до одного месяца, с уведомлением заявителя.

47. Предложения рассматриваются в срок до одного месяца со дня их поступления в Комбинат, за исключением предложений, требующих дополнительного изучения, о чём физическое или юридическое лицо, внесшее предложение, уведомляется в письменной форме в течение десяти дней.

48. В исключительных случаях Председатель Правления или его заместители могут сокращать срок рассмотрения обращений.

49. Серьёзные и деликатные жалобы (например, дела, связанные сексуальным или гендерным насилием, дела с участием нескольких потерпевших) требуют проведения внутреннего расследования. В таких случаях заявителю в течение 2 недель будет предоставлена информация об имеющейся информации, мерах, которые необходимо принять, и предполагаемых сроках рассмотрения.

50. По результатам рассмотрения обращения будет принято соответствующее решение, о чём заявитель будет незамедлительно уведомлён в письменной или электронной форме.

Решение об отказе в удовлетворении обращения принимает Председатель Правления или его заместители.

Ответ на обращение должен содержать конкретные основания (при необходимости - со ссылками на законодательные акты), опровергающие или подтверждающие доводы по каждому вопросу, указанному в обращении.

51. Ответ на обращение, по возможности, представляется на языке, на котором было направлено обращение.

52. Коллективные обращения физических или юридических лиц рассматриваются в соответствии с требованиями Закона и настоящего Положения. В этом случае ответ на обращение направляется лицу, указанному первым в списке заявителей, или иному лицу по его запросу.

53. Должностные лица структурных подразделений, рассмотревшие обращение, обязаны по запросу физического или юридического лица разъяснить ответ на обращение, не изменяя его содержания, также по собственной инициативе или по запросу заявителя исправлять допущенные ошибки и опечатки, не затрагивая сути ответа на обращение.

Ходатайство заявителя о разъяснении и исправлении ответа на обращение рассматривается в течение десяти дней со дня его получения.

54. Если все вопросы, поднятые в обращении, рассмотрены в соответствии с требованиями законодательства и заявителю направлен соответствующий ответ, обращение считается рассмотренным.

Днем окончания рассмотрения обращения считается день направления заявителю ответа, о чем Отдел вносит соответствующую запись в журнал регистрации обращений и в папку документов.

55. Структурные подразделения, рассмотревшие обращение, готовят проект письменного ответа на обращения, находящиеся под контролем вышестоящего государственного органа или организации, вместе с копией письма-ответа, направленного заявителю.

56. Отдел хранит рассмотренные обращения и материалы по ним в установленном порядке.

VIII ОСТАВЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ БЕЗ РАССМОТРЕНИЯ И ПРЕКРАЩЕНИЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

57. Не подлежат рассмотрению следующие обращения:

анонимные обращения (если международными стандартами или требованиями международных организаций предусмотрена необходимость рассмотрения анонимного обращения, порядок рассмотрения анонимного обращения регулируется отдельным нормативным актом);

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

обращения, не соответствующие иным требованиям, установленным законодательством.

58. При поступлении обращений, поданных через представителей физических и юридических лиц, Отдел проверяет наличие документов, подтверждающих их полномочия.

В случае отсутствия в обращении документов, подтверждающих полномочия представителя физического или юридического лица, составляется заключение об утверждаемое руководителем, ответственным за рассмотрение обращения.

С момента утверждения заключения об отсутствии документов, подтверждающих полномочия представителя физического или юридического лица, данное обращение не рассматривается, о чем заявитель уведомляется в письменной форме.

59. В случае отказа в рассмотрении обращений составляется соответствующее заключение, которое утверждается соответствующим заместителем председателя Правления.

Заявителю в установленном порядке направляется уведомление о том, что обращение не рассмотрено в связи с отсутствием документов, подтверждающих полномочия представителя физического или юридического лица.

60. Рассмотрение обращений прекращается в следующих случаях:

– если в повторных обращениях не представлены новые доводы или вновь открывшиеся обстоятельства, а материалы предыдущего обращения содержат полные материалы проверок, на которые заявителю были даны ответы в установленном порядке;

– если заявитель отозвал обращение в установленном порядке или ходатайствовал о прекращении его рассмотрения;

– если рассмотрение обращения без участия заявителя невозможно в связи с невозможностью вызова в связи с несвоевременным уведомлением заявителя об изменении его места жительства, места нахождения (почтового адреса), адреса электронной почты или иных реквизитов;

– если заявитель, вызванный структурным подразделением, ответственным за рассмотрение обращения, не явился в связи с невозможностью рассмотрения обращения без участия заявителя;

– если рассмотрение обращения после смерти заявителя не допускает правопреемства.

61. Решение о прекращении рассмотрения обращения принимается заместителем Председателя Правления по соответствующему направлению.

После рассмотрения повторного обращения в соответствии с абзацем вторым пункта 60 настоящего Положения заявителю в письменной форме направляется уведомление о необоснованности повторного обращения, и переписка с ним по данному вопросу прекращается. В случае поступления от заявителя повторного обращения после прекращения переписки рассмотрение такого обращения прекращается без уведомления заявителя.

После рассмотрения обращения об отзыве обращения данное обращение возвращается заявителю в трехдневный срок с ответным письмом, подписанным заместителем Председателя Правления по соответствующему направлению. Обращение об отзыве обращения не исключает принятия мер по выявлению и устранению нарушений законодательства.

О приостановлении рассмотрения обращения в связи с неявкой вызванного представителя физического или юридического лица заявителю сообщается в установленном порядке.

IX ОРГАНИЗАЦИЯ ПРИЁМА ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ ФИЗИЧЕСКИХ И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ

62. Приём граждан и представителей юридических лиц в комбинате организуют Председатель правления, его заместители, руководители Отдела по работе с обращениями и структурных подразделений.

Также в соответствии с утвержденным графиком, организуется выездной личный приём граждан и представителей юридических лиц от имени Председателя правления (его заместителей).

63. Приём представителей физических и юридических лиц в Комбинате осуществляется в соответствии с графиком приёма, утверждаемым Председателем правления.

Информация о графике приёма, времени, месте и порядке проведения приёма доводится до сведения заинтересованных лиц путём размещения на официальном сайте комбината, а также на стендах в общедоступных местах или на иных технических средствах в административном здании.

64. При проведении личного приема по решению председателя (заместителей) коллегии с уведомлением заявителя могут быть использованы специальные технические средства (аудио- и видеозапись, также фотосъемка).

65. Приём представителей физических и юридических лиц, обратившихся с устным обращением, осуществляют заместитель Председателя Правления, Отдел по работе с обращениями, руководители (специалисты) структурных подразделений. После проверки документов, удостоверяющих личность, сведения о нём вносятся в электронный реестр.

66. При устном обращении физическое лицо обязано предъявить документ, удостоверяющий его личность, а представитель юридического лица – документ, удостоверяющий его полномочия и личность, за исключением обращений, поступивших в ходе общественной приёмной.

Устные обращения могут быть поданы в режиме реального времени с использованием информационно-коммуникационных технологий, в том числе по телефонам доверия.

67. По поручению Председателя Правления и его заместителей, также по ходатайству начальника Отдела по работе с обращениями к приёму представителей физических и юридических лиц могут привлекаться руководитель учебного подразделения или специалисты. К приёму могут также привлекаться представители профсоюза, Союза молодёжи, Консультативного совета по делам женщин и гендерного равенства, других организаций социальной защиты, защищающих интересы и права абитуриента.

68. В случае установления того, что решение вопросов, указанных в ходе личного приема граждан и представителей юридических лиц, не относится к компетенции Комбината, ответственные сотрудники, проводящие прием, разъясняют заявителю, в какой орган или организацию следует обратиться для решения вопроса, изложенного в обращении. В подобном случае по запросу представителей физических и юридических лицдается письменный ответ.

69. Устные обращения граждан и представителей юридических лиц, направленные на месте в ходе личного приема, рассматриваются, регистрируются и рассматриваются в соответствии с пунктом 57 настоящего Положения.

70. На устные обращения, поступившие в ходе публичных приемов и разрешенные на месте Председателем правления или иным уполномоченным должностным лицом Комбината, предоставление письменного или электронного ответа не требуется. В таком случае в протоколе публичного приема указываются фамилия (имя, отчество) гражданина или представителя юридического лица, сведения о его месте жительства, краткое содержание обращения, а также результаты его рассмотрения.

X ПРАВА ФИЗИЧЕСКИХ И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ

71. При рассмотрении обращений ответственными сотрудниками структурных подразделений физические и юридические лица имеют право:

- получать информацию о ходе рассмотрения обращения;
- лично излагать доводы и давать объяснения;
- знакомиться с материалами проверки обращения и с результатами его рассмотрения;
- представлять дополнительные материалы или ходатайствовать об их истребовании из других органов;
- пользоваться помощью адвоката;
- ходатайствовать о прекращении рассмотрения обращения либо о разъяснении ответа на обращение и (или) его исправлении;
- отозвать свое обращение до и во время его рассмотрения до принятия решения по обращению путем подачи обращения в письменной либо в электронной форме;

72. При рассмотрении обращений физических и юридических лиц должностными лицами Комбината не должны нарушаться права, свободы и законные интересы других физических и юридических лиц, а также интересы общества и государства.

73. Требования настоящего Положения не препятствуют заявителю использовать судебные и иные административно-правовые средства правовой защиты.

XI ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ КОМБИНАТА ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ

74. При рассмотрении обращений должностные лица Комбината имеют право:

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

вызывать обращающегося или другое лицо при невозможности рассмотрения обращения в его отсутствие либо для его заслушивания;

обращаться в суд о взыскании расходов, понесенных в связи с проверкой обращения, содержащего заведомо ложные сведения.

Должностные лица Комбината могут иметь и иные права в соответствии с законодательством.

75. Должностные лица Комбината обязаны:

соблюдать требования законодательства об обращениях;

обеспечить обращающемуся возможность ознакомления с документами, решениями и иными материалами, затрагивающими его права, свободы и законные интересы, в случае если они не содержат сведений, составляющих государственные секреты или иную охраняемую законом тайну, не наносят ущерба правам, свободам и законным интересам физических и юридических лиц, интересам общества и государства;

в письменной либо в электронной форме сообщить обращающемуся о результатах рассмотрения и принятом решении незамедлительно после рассмотрения обращения, за исключением устных обращений, поступивших во время публичных приемов и разрешенных на месте;

разъяснить порядок обжалования принятого решения по обращению, если физическое или юридическое лицо не согласно с ним;

контролировать исполнение решения, принятого по результатам рассмотрения обращения;

незамедлительно принимать меры к пресечению незаконных действий (бездействия), в пределах своих полномочий выявлять причины и условия, способствующие нарушениям прав, свобод и законных интересов физических и юридических лиц;

пресекать в установленном порядке преследование физического лица, его представителя, членов их семей, юридического лица, его представителя и членов семьи представителя юридического лица в связи с их обращением;

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

ХII МОНИТОРИНГ И КОНТРОЛЬ ЗА РАССМОТРЕНИЕМ ОБРАЩЕНИЙ, ОБОБЩЕНИЕ И АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ

76. Отдел осуществляет постоянный мониторинг и контроль за рассмотрением своими структурными подразделениями обращений, принимают меры по обеспечению их полного, объективного и своевременного рассмотрения.

77. Обращение снимается с контроля и исполнения руководителем или иным уполномоченным на это должностным лицом, которым данное обращение было взято на контроль.

Обращения, по которым даны промежуточные ответы и не рассмотренные полностью, с контроля не снимаются.

78. Отдел ведут статистический учет поступивших обращений, в том числе ведет учет количества поступивших, рассмотренных, удовлетворенных, не удовлетворенных, не рассмотренных обращений и других сведений.

Отдел ежеквартально обобщает и анализирует обращения.

Информация составленную по результатам обобщения и анализа обращений, публикуются совместно с Информационной службой Комбината на официальных веб-сайтах Комбината.

XI ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫ ПОЛОЖЕНИЯ

79. Незаконный отказ в приеме и рассмотрении обращений физических и юридических лиц, нарушение сроков их рассмотрения безуважительных причин, не направление ответа в письменной или электронной форме, принятие решений, противоречащих законодательству об обращениях физических и юридических лиц, необеспечение восстановления нарушенных прав физических лиц, разглашение информации о жизни физических лиц или деятельности юридических лиц без их согласия, привлечение физического или юридического лица к ответственности в связи с их обращениями или за высказанные в обращении мнения и критические замечания, также подача обращения, содержащего клевету и оскорблений, нарушение законодательства об обращениях влечет за собой ответственность в установленном порядке.

80. Ответственность за соблюдение требований настоящего Положения несут должностные лица Комбината.

81. Нарушение законодательства об обращениях, также подача обращения, содержащего клевету и оскорблений, влечет за собой ответственность в установленном порядке.

Приложение 1 к Положению

Средства предоставления обращений заинтересованными сторонами*

№	Средства	№	Средства
1	@AGMK_BOT Телеграмм-бот — сотрудники и граждане могут отправлять свои вопросы через этого бота.	6	Письменные обращения необходимо направлять по следующему почтовому адресу: 110100, Республика Узбекистан, Ташкентская область, город Алмалык, улица Амира Темура, 53 - Центральный аппарат АО «Алмалыкский ГМК»
2	Телефон доверия – +998 71 61 9 23 33	7	Электронная почта: info@agmk.uz
3	Виртуальная приемная: https://agmk.uz/ru/virtual – платформа, где вы можно оставить комментарий	8	Прием , организованный ответственными лицами Комбината (график приема будет размещен на официальном сайте комбината).
4	Веб сайт: https://agmk.uz – В правом нижнем углу страницы находится окно онлайн-консультанта Verbox, через которое вы можете отправить вопрос.	5	Специальные ящики для обращений , расположенные в административных зданиях структурных подразделений Комбината

* При внесении изменений в порядок подачи заявок заинтересованными лицами информация об этом будет опубликована на официальном сайте комбината и не повлечет за собой внесения изменений в настоящее Положение.

Приложение 2 к Положению

Форма обращения (образец)

Указания	Iltimos, ushbu murojaat shaklini tushunarli va aniq yozuv bilan to‘ldiring va quyidagi usullardan biri orqali topshiring: –To‘g‘ridan-to‘g‘ri Bo‘limga; –Elektron pochta orqali: info@agmk.uz ; –Pochta orqali: 110100, O‘zbekiston Respublikasi, Toshkent viloyati, Olmaliq shahri, Amir Temur ko‘chasi, 53-uy – “Olmaliq KMK” AJning Markaziy apparatiga; – Maxsus murojaatlar qutisi
Руководителю, которому направлено обращение	Председатель правления или его заместитель (ФИО руководителя и его должность)
Ф.И.О.	Ф.И.Ш (написать полностью)
Сведения о заявителе	Адрес проживания (область, город/район, махала, наименование улицы, номер дома) Номер телефона (+998 xxx-xx-xx) Адрес электронной почты
Язык обращения	На узбекском, русском или английском языке
Содержание обращения (содержание обращения должно быть подробно описано)	Что произошло? Где это произошло? Кто был вовлечён в эту ситуацию? Каковы были последствия проблемы?
Подпись:	
Дата:	

Приложение 3 к Положению

Порядок (механизм) рассмотрения обращений физических и юридических лиц

Этап	Субъекты	Наименование мероприятий	Срок исполнения
1-этап	Все заинтересованные стороны в вопросе, связанном с физическими и юридическими лицами, также цепочкой снабжения	Направление обращений (обращений, жалоб, предложений) в АО «Алмалыкский ГМК»	По желанию заявителя
2-этап	Отдел обращений	<p>1. Приём и регистрация обращения, изучение вопросов, изложенных в обращении.</p> <p>2. Направление руководству на подпись резолюции (поручения) о рассмотрении обращения и определении ответственного структурного подразделения.</p> <p>3. Направление обращения в структурное подразделение (сотруднику), назначенному исполнителем, для исполнения посредством системы электронного документооборота.</p>	<p>1-2) Не позднее одного рабочего дня со дня поступления обращения;</p> <p>3) Не позднее одного рабочего дня со дня подписания резолюции (поручения).</p>
3-этап	Управление, отдел, служба, департамент или структурное подразделение	<p>1. Приём обращений к рассмотрению и исполнению.</p> <p>2. Если вопрос, указанный в обращении, не относится к компетенции АГМК, направить его в другой государственный орган или организацию вместе с письменным ответом.</p> <p>3. Подготавливать ответное письмо заявителю по результатам рассмотрения обращений и представлять его Председателю Правления или его заместителям для подписания с приложением всех документов, собранных в ходе изучения доводов, представленных в обращении.</p> <p>4. Подготавливать информацию (ответное письмо) о результатах изучения обращения в вышестоящие государственные органы и организации (если рассмотрение обращений находится на их контроле).</p>	<p>1) Не позднее одного рабочего дня со дня получения обращения</p> <p>2) В течение пяти дней</p> <p>-4) Если обращение не требует дополнительного изучения, – не позднее 15 дней со дня поступления обращения.</p> <p>3-4) Если обращение требует дополнительного изучения – не позднее 1 месяца со дня поступления обращения.</p> <p>3-4) В случаях, когда необходимо проведение проверки, представление дополнительных материалов или принятие иных мер для рассмотрения обращений, сроки их рассмотрения Председателем Правления или его заместителем могут быть в исключительных случаях продлены Председателем Правления или его заместителем не более чем на один месяц, о чем уведомляется и заявитель.</p>
4-этап	Председатель правления, его заместители	Ознакомление со всеми документами, собранными для изучения, подписание ответного письма.	В течение одного рабочего дня с даты внесения на подпись
5-этап	Отдел обращений и Служба офис-менеджера	<p>1. Направить ответное письмо заявителю и в вышестоящие государственные органы и организации.</p> <p>2. Зафиксировать завершение рассмотрения обращения.</p>	<p>1) В день подписания ответного письма.</p> <p>2) В день направления ответного письма заявителю.</p>

Приложение 4 к Положению

**Карточка отметки обращений
физических и юридических лиц**

Порядковый номер:	Вопрос:
Заявитель:	
Адрес:	
Дата поступления обращения:	Количество заявителей:
Форма обращений:	Количество листов:
Форма приема:	Дубликат/повторно
Тип обращения:	Дата и номер прежнего обращения:
Вид контроля:	
Краткое содержание обращения:	
Руководитель, подписавший резолюцию (поручение):	
Резолюция (поручение) руководителя:	Срок исполнения:
Структурное подразделение:	Исполнитель:

(обратная сторона)

Состояние рассмотрения обращений		
Дата отправления	Куда отправлено	Номер и дата ответного письма
Срок продлен:	Кем: (подпись)	
Дата поступления ответного письма:		
Краткое содержание рассмотренных результатов:		
Взят под контроль (кем):	Подпись исполнителя:	
Дата:	Дата исполнения:	
Отметка о нарушении срока рассмотрения обращения:		