



"УТВЕРЖДАЮ"
И.о. заместителя председателя правления
по персоналу и социальным вопросам
АО «Алмалыкский ГМК»
С.Б.Шерматов
22.06.2022г.

РЕГЛАМЕНТ

**Взаимодействия с заинтересованными сторонами
отдела по социальной работе
АО «Алмалыкский ГМК»**

Город Алмалык

2022 г.



1.1 Термины и определения

Термин	Определение
Общества	Юридические лица, заключившие Комбинатом Соглашения о взаимодействии.
Заинтересованные стороны	Физические лица, коммерческие и некоммерческие организации, в том числе общины коренных малочисленных народов, органы местного самоуправления, органы государственной власти, в том числе территориальные органы власти, направившие обращения в Комбинат.
Комиссия по рассмотрению обращений	Совещательный орган Комбината по рассмотрению обращений, предложений и заявлений заинтересованных сторон, поступивших в АО «Алмалыкский ГМК».
Обращение	Направленные в Комбинат в письменной или устной форме, в том числе в форме электронного документа, скана-копии документа, предложение, заявление, жалоба, касающиеся взаимодействия в любой форме заинтересованной стороны с Комбинатом, если их направление, рассмотрение или разрешение не урегулированы нормативными правовыми актами Республики Узбекистан, либо договорами или иными сделками, либо не основано на закупочных процедурах или на участии в коммерческих и некоммерческих организациях, в том числе за исключением их направления в рамках споров в административном, досудебном или судебном порядке, в рамках контрольно-надзорной деятельности и иных контрольных или проверочных мероприятий либо иных мероприятий по истребованию документов или сведений, в рамках разрешительной деятельности, в рамках трудоустройства и трудовых отношений, в рамках преддоговорных и договорных обязательств с контрагентами, в рамках проведения общественных обсуждений при оценке воздействия на окружающую среду в части, которая относится к объекту этих обсуждений.
Предложение	Направленная в Комбинат рекомендация от заинтересованной стороны по усовершенствованию деятельности Комбината либо улучшению социально-экономического сотрудничества.
Заявление	Направленные в Комбинат заинтересованной стороной просьба об: <ul style="list-style-type: none">– оказание благотворительной (спонсорской) и иной помощи– о содействии в реализации прав, законных интересов или полномочий в установленной сфере деятельности– сообщение с указанием на нарушение Комбинатом нормативных правовых актов РУз. или на недостатки или иные замечания, возражения, разногласия по деятельности Комбината, в том числе связанное с критикой деятельности Комбината, включая их сотрудников.
Жалоба	Направленная заинтересованной стороной в Комбинат просьба об устранении нарушения и о восстановлении нарушенных прав, законных интересов, полномочий в установленной сфере в связи с планированием и/или осуществлением Комбинатом деятельности.
Электронный документ	Документированная информация, представленная в электронной форме, в виде, пригодном для восприятия.
Скан-копия	Электронный образ бумажного документа, полученный путем сканирования.
Уполномоченное должностное лицо	Лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее организационно - распорядительные или административно - хозяйственные функции в Комбинате, либо иной их сотрудник, которые рассматривают обращения заинтересованных сторон, поступившие в Комбинат.
Ответственное лицо	Сотрудник департамента по региональной политике и взаимодействию с органами государственной власти, на которого возложены обязанности по обеспечению взаимодействия с заинтересованными сторонами.

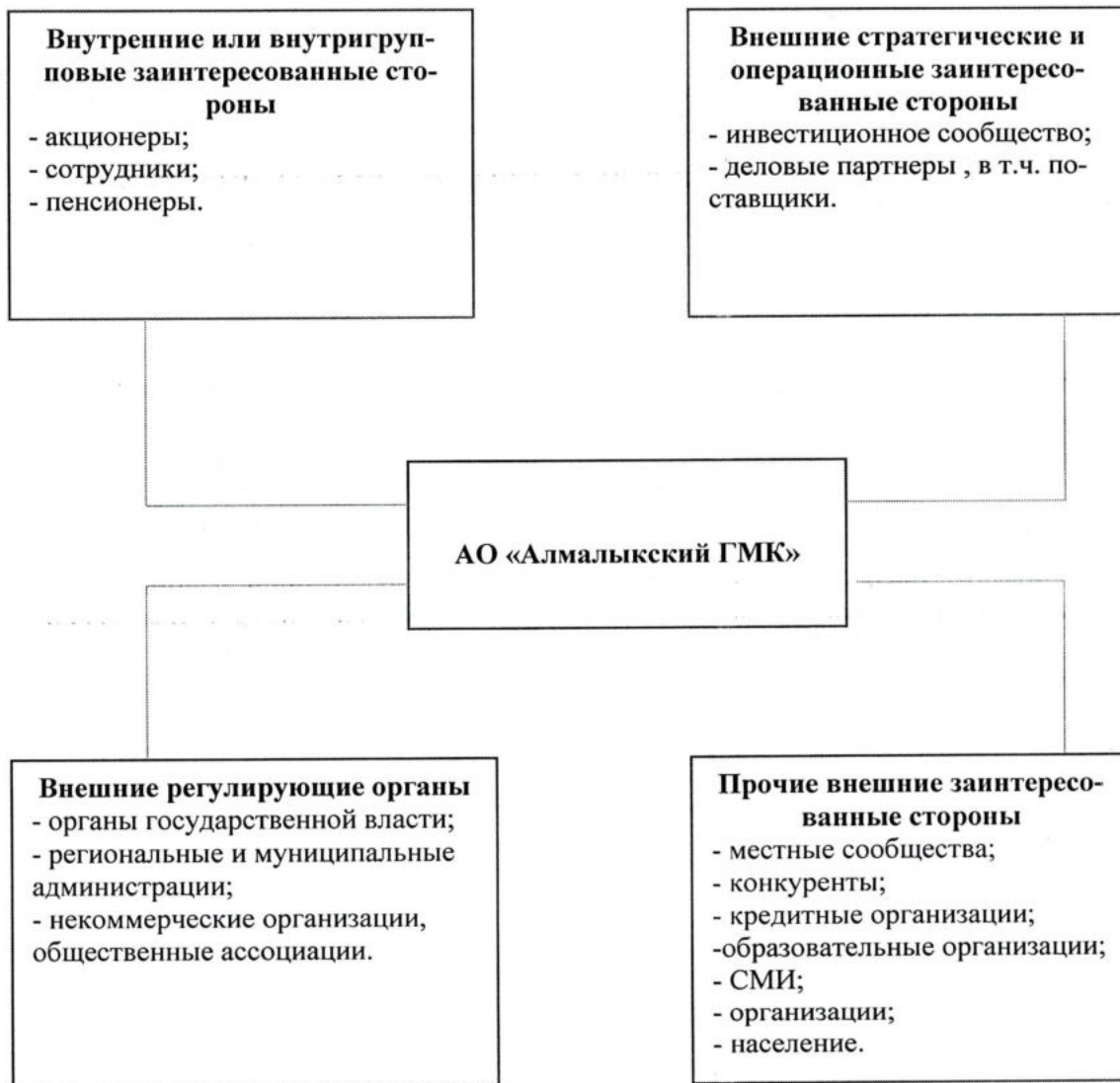


1. ВЫЯВЛЕНИЯ ВНЕШНИХ И ВНУТРЕННИХ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН

1.1 Назначение документа

1.1.1 Порядок выявления внешних и внутренних заинтересованных сторон согласно:

- a) Нормативные Акты, распоряжения, поручения, протоколы от вышестоящих органов.
- b) Заявления, устные или письменные обращения, «телефон доверия», социальные сети (телеграмм бот, электронная почта), Виртуальная приемная Президента Республики Узбекистан.
- c) Коммерческие предложения и договорные соглашения по направлениям.
- d) Акционеры, сотрудники и пенсионеры Комбината.





Интересы регулирующих, контролирующих и прочих внешних заинтересованных сторон

Стейкхолдеры	Интересы/мотивы	Состав стейкхолдеров
Органы государственной власти, региональные и муниципальные администрации		
Органы государственной власти	Поддержка выполнения стратегических задач, поставленных государством; реализация перспективных программ; поступление налогов в государственный бюджет	Кабинет Министров хокимият, правоохранительные органы и т.д.
Региональные и местные органы государственной власти, местные сообщества	Создание новых рабочих мест в регионе; обеспечение инвестиционной привлекательности региона; поступление налогов в бюджеты. Исполнение государственных программ, областных целевых программ, стратегий, государственной политики.	Соседи, местные власти, благотворительные и волонтерские организации
Некоммерческие организации, общественные ассоциации и союзы		
Сотрудники	Обеспечение охраны труда; производственный контроль; приобретение стендов, тренажеров, проведение инструктажей по охране труда	Совет директоров, сотрудники, профсоюз, сотрудники – новички, потенциальные сотрудники, сотрудники, которые покинули компанию
Экологические НКО, прочие НКО, общественные ассоциации и союзы	Соблюдение экологических норм; энергосбережение и повышение энергоэффективности; повышение экологичности Обеспечение реализации социально-значимых программ; политика в области социальной ответственности; поддержка общества	Организация по защите прав человека, организация по защите животных, организация по защите окружающей среды и т.д.
Инвесторы	Возврат финансовых вложений в срок; репутация кредитной организации	Банк, пенсионный фонд, институциональные инвесторы и др.
Научное сообщество, в том числе, высшие учебные заведения		
Региональные университеты	Обеспечение рабочими местами молодых специалистов; поддержка молодых специалистов	Исследовательские центры, научные и педагогические работники, студенты
Прочие научные организации	Целевое обучение студентов; подготовка кадрового потенциала	
Средства массовой информации (СМИ)		
СМИ	Информирование о деятельности корпорации общества	Радио, ТВ, печатные издания, интернет.



1.1.2 Порядок выявления и анализ потребности (ожидания) внутренних и внешних заинтересованных сторон:

а) Обращения, предложения, заявления и жалобы поступают в службу офис менеджера или отдел по контролю и координации обращений физических и юридических лиц. Регистрируются в порядке, установленном Положением П00193950-73-001:2018 и Положением в АО «Алмалыкский ГМК». Данные обращения также могут быть зарегистрированы дополнительно сотрудниками, делопроизводителями либо иными уполномоченными лицами Комбината в порядке, установленном Положением П-00193950-20-2017.

б) Регистрация обращений осуществляется с использованием системы электронного документооборота (далее - «СЭД») **в течение 2 (двух) рабочих дней с момента их поступления в Комбинат.**

в) Порядок, установленный настоящим пунктом, распространяется также на обращения в форме электронного документа, скана-копии документа, направленные в том числе по электронной почте или иным каналам связи, на собственно электронные сообщения, на обращения, переадресованные в Комбинат органами государственными власти, органами местного самоуправления, юридическими лицами, должностными лицами, физическими лицами, в компетенцию которых, по их мнению, не входит решение поставленных в обращении вопросов, а также на устные обращения посетителей и на обращения, включая замечания, возражения, разногласия, предложения, поступившие в ходе проведения общественных обсуждений, которые не относятся к объекту этих обсуждений.

г) Регистрация обращения включает указание сотрудника (-ов) Комбината, ответственного (-ых) за обращение: подготовка для Комиссии материалов по обращению или рассмотрение обращения по существу (далее также «исполнители»). В случае нескольких исполнителей основным исполнителем является сотрудник, указанный первым. Исполнители, являющиеся руководителями структурных подразделений Комбината, вправе поручить сотрудникам подчиненных им структурных подразделений непосредственную работу с обращениями, для чего дают соответствующие поручения в устной или письменной форме, в том числе с использованием СЭД.

д) В случае необходимости рассмотрение обращения осуществляется с выездом на место сотрудников Комбината, по возможности с привлечением заинтересованных сторон, участвующих в выезде, за свой счет. Соответствующее решение принимает Комиссия или уполномоченное должностное лицо в зависимости от процедуры рассмотрения конкретных обращений. По результатам выездных мероприятий составляются акты или протоколы с указанием выводов и разногласий.

е) В соответствии с Приказом АО «Алмалыкский ГМК» от 31 марта 2021г. за № 00393 «Политика информационной безопасности» при рассмотрении обращений не допускается разглашение третьим лицам сведений, содержащихся в них, а также персональных данных, включая сведения, касающиеся частной жизни физических лиц, без письменного согласия соответствующих заинтересованных сторон.

ж) Обращения от заинтересованных сторон в форме предложений, заявлений и жалоб подлежат рассмотрению Комиссией либо уполномоченным должностным лицом.

з) В случае несогласия заинтересованных сторон с принятыми решениями по результатам рассмотрения их обращений они вправе однократно направить возражения в Комбинат, которые считаются повторными обращениями, подлежащими рассмотрению на ближайшем очередном заседании Комиссии. Указанное право отсутствует в отношении решений по обращениям, содержащим вопросы, на которые заинтересованным сторонам уже давались ответы в связи с ранее направленными ими обращениями на основании Статьи 30 Закона Республики Узбекистан «Об обращениях физических и юридических лиц».

и) Заявления или жалоба рассматривается в течение пятнадцати дней со дня поступления в АО «Алмалыкский ГМК», а когда требуется дополнительное изучение и (или) проверка, запрос дополнительных документов - в срок до одного месяца.

к) В случаях, когда для рассмотрения обращений необходимо проведение проверки, исследование дополнительных материалов либо принятие других мер, сроки их рассмотрения могут быть продлены в порядке исключения председателем правления или его заместителями, но не более чем на один месяц, с информированием об этом обратившегося.



к) Исполнению и контролю подлежат все поручения, занесенные в протокол заседания Комиссии, в том числе поручения об определении исполнителями, ответственными за подготовку для Комиссии материалов по обращениям.

л) Заявления об оказании благотворительной (спонсорской) и иной помощи рассматриваются также в соответствии со ст. №5 Закона Республики Узбекистан о благотворительности.

1.1.3 Протокольные поручения

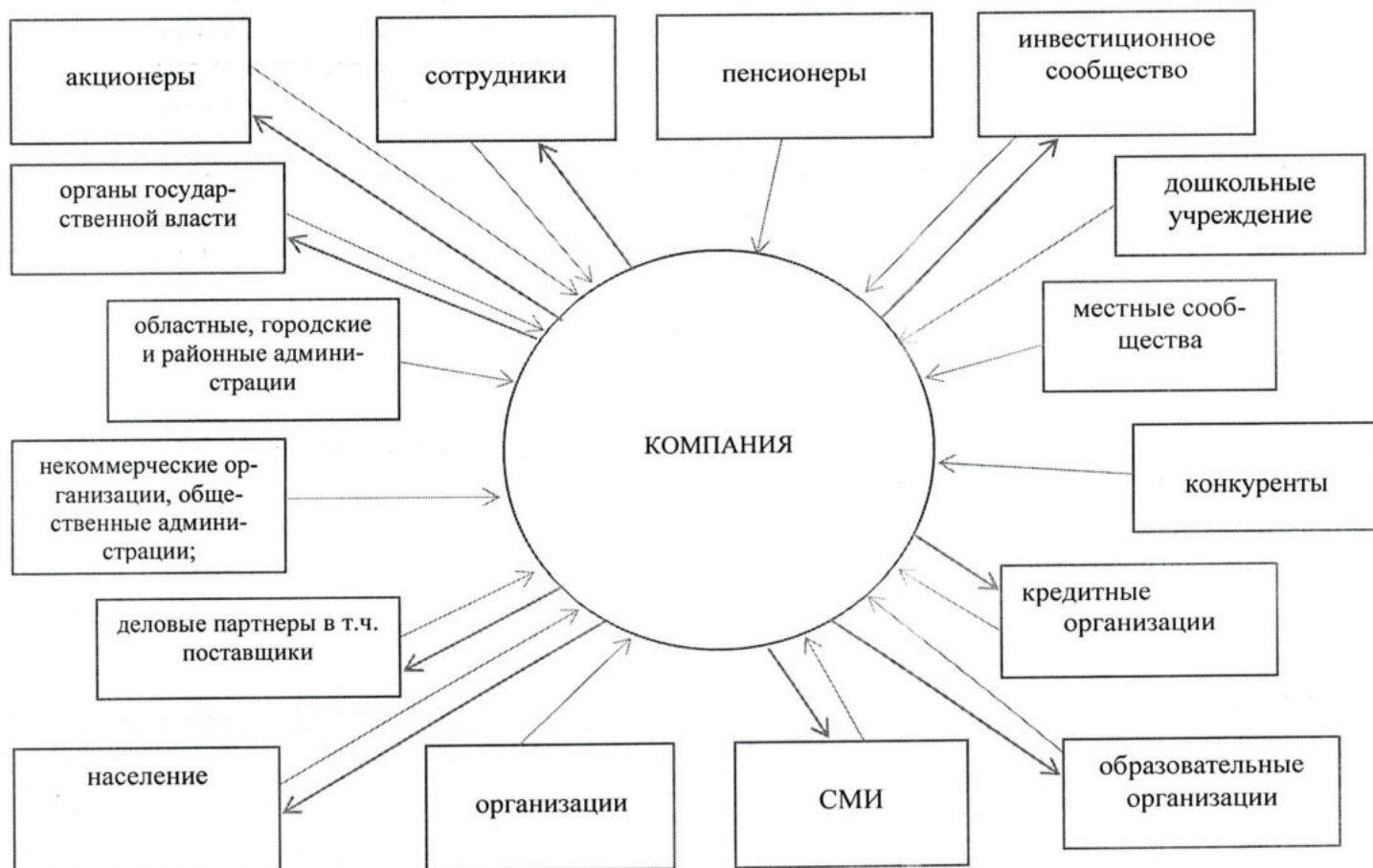
а) Протокольные поручения исполняются в срок, указанный в поручении. В случае нескольких исполнителей основным исполнителем является исполнитель, указанный первым. Указанный срок может быть продлен по уважительным причинам председателем Комиссии. Соответствующее обращение исполнитель (основной исполнитель) протокольного поручения должен направить председателю Комиссии по электронному адресу корпоративной электронной почты не позднее окончания срока его исполнения.

б) Контроль за исполнением протокольных поручений Комиссии осуществляется председателем Комиссии и отделом по контролю и информационно аналитическим работам

1.1.4 Пересмотр перечня внутренних и внешних заинтересованных сторон:

Информация о деятельности по привлечению заинтересованных сторон обновляется на постоянной основе, включая все детали проведения публичных слушаний с общественностью, которые имеют отношения к Комбинату.

1.1.5 Карта заинтересованных сторон





1.1.6 План взаимодействия с заинтересованными сторонами

Заинтересованные стороны	Вклад заинтересованных сторон	Интересы заинтересованных сторон	Мероприятия по информированию и сроки	Ответственный
Акционер	Выделение финансовых средств, пополнение уставного капитала	Рост прибыли, своевременная выплата дивидендов, увеличение стоимости капитала	<ol style="list-style-type: none"> 1. Предоставление отчетности (финансовая, нефинансовая) на постоянной основе 2. Проведение встреч, деловая переписка - на постоянной основе; 3. Размещение на корпоративном сайте компании актуальной публичной информации на постоянной основе; 4. Обсуждение на Правлении или Наблюдательного совета вопросов о ходе исполнения ожиданий акционера, реализации инвестиционных проектов - ежегодно; 5. Публикации в СМИ - на постоянной основе; 6. Информирование посредством участия руководства Компаний на конференциях, форумах и т.п.- на постоянной основе. 	Служба корпоративных отношений Тел. +998706195039
Сотрудники	Человеческие ресурсы, лояльность	Высокая заработная плата, достойные условия труда, профессиональное развитие, карьерный рост	<ol style="list-style-type: none"> 1. Проведение собрания с коллективом, профсоюзом ("Итоги года") - ежегодно; 2. Формирование культурных корпоративных мероприятий для сотрудников - ежегодно; 3. Информирование сотрудников посредством эл. почты о вакантных позициях, внутри корпоративных конкурсах на постоянной основе; 4. Размещение на корпоративном, сайте компании актуальной публичной информации. 5. Размещение актуальной информации на внутри-корпоративном портале Компании; 6. Публикации в СМИ - на постоянной основе; 	Служба по работе с персоналом Тел. +998706195700



Совет Профсоюзного комитета АГМК	Содействие обеспечению социальной стабильности, регулирование трудовых отношений и разрешение конфликтов	Соблюдение и защита прав работников	1. Проведение собрания с коллективом, ("Итоги года") - ежегодно; 2. Размещение на корпоративном сайте компании актуальной публичной информации по мере ее появления - на постоянной основе; 3. Публикации в СМИ - на постоянной основе.	Отдел по социальной работе Тел. +998706195165 Союз молодежи Тел. +998706195414
Деловые партнеры, в т.ч. поставщики и клиенты	Совместная реализация проектов, эффективность сети поставок и цепочки создания стоимости, лояльность Компании, финансовые ресурсы путем приобретения товаров и услуг	Коммерческие	1. Размещение на корпоративном сайте компании актуальной публичной информации по мере ее появления - на постоянной основе; 2. Публикации в СМИ - на постоянной основе; 3. Проведение встреч, деловая переписка - на постоянной основе; 4. Информирование посредством участия руководства Компании на конференциях, форумах и т.п. - на постоянной основе. 5. Деловая переписка, проведение встреч с существующими и потенциальными потребителями - на постоянной основе.	Управление материально технического снабжения Тел. +998706195964 Управление продаж и снабжение металлургическим сырьем Тел. +998706191551
Органы государственной власти, местные сообщества	Государственное регулирование	Экономический рост, решение социальных задач, налоговые поступления, взаимодействие в рамках благотворительных программ, оказание благотворительной или спонсорской поддержки.	1. Предоставление отчетности (финансовая, нефинансовая) - на постоянной основе; 2. Проведение встреч, деловая переписка - на постоянной основе; 3. Размещение на корпоративном сайте компании актуальной публичной информации по мере ее появления - на постоянной основе; 4. Публикации в СМИ - на постоянной основе; 5. Информирование посредством участия руководства Компании на конференциях, форумах и т.п. - на постоянной основе.	Служба офис менеджера Тел. +998706195152 Отдел по контролю и информационно аналитическим работам Тел. +998706195329 Отдел по социальной работе Тел. +998706195165 Ответственные по подразделениям (на основании приказа № 349 от 18.05.2019г.)
Кредитные организации	Международные гранты, льготное финансирование проектов, кредитные линии	Своевременная выплата основного долга и вознаграждения, рентабельность вложенных	1. Размещение на корпоративном сайте компании актуальной публичной информации об Обществе по мере ее появления - на постоянной основе; 2. Публикации в СМИ - на постоянной основе; 3. Информирование посредством участия руководства Компании на конференциях, форумах и т.п. - на	Служба казначейства и финансов Тел. +998706195030 Центральная бухгалтерия Тел. +998706195332



		инвестиций, размещение свободных, денежных средств на депозитных счетах, обслуживание специальных счетов, участие в реализации программ Компании	постоянной основе. 4. Видео-конференц-связь	
Образовательные учреждения	Целевое обучение студентов; подготовка кадрового потенциала	Обеспечение рабочими местами молодых специалистов; поддержка молодых специалистов	1. Размещение на корпоративном сайте компании актуальной публичной информации по мере ее появления - на постоянной основе; 2. Проведение пресс конференций, предоставление пресс-релизов; 3. Информирование посредством участия руководства Компании на конференциях, форумах и т.п. - на постоянной основе;	Учебный центр Тел. +998706195774 Служба по работе с персоналом Тел. +998706195700
Некоммерческие организации, общественные объединения	Стимулирование применения высоких стандартов в деятельности, лояльность и сотрудничество, совместная реализация проектов	Реализация целей и задач общественных объединений, коммерческие интересы	1. Проведение собрания с коллективом, проф. союзом ("Итоги года") - ежегодно; 2. Проведение встреч, деловая, переписка - на постоянной основе; 3. Размещение на корпоративном сайте компании актуальной публичной информации по мере ее появления, - на постоянной основе;; 4. Публикации в СМИ - на постоянной основе; 5. Информирование посредством участия руководства Компании в качестве спикера/дискуссанта на конференциях, форумах и т.п. - на постоянной основе. 4. Информирование посредством участия руководства Компании на конференциях, форумах и т.п. - на постоянной основе.	Отдел по социальной работе Тел. +998706195165



СМИ	Конструктивное сотрудничество Благосклонное общественное мнение	Публикации и информирование о деятельности Компании, коммерческие интересы	4. Размещение на корпоративном сайте компании актуальной публичной информации по мере ее появления - на постоянной основе; 5. Проведение пресс конференций, предоставление пресс-релизов; 6. Информирование посредством участия руководства Компании на конференциях, форумах и т.п. - на постоянной основе;	Информационная служба +998706143799
-----	--	--	--	--

Начальник ОпСР

Б.Салимов

Заместитель начальника ОпСР

А.Гаффаров