

ПОЛОЖЕНИЕ-РЕГЛАМЕНТ

о линии телефонной связи АО «Алмалыкский ГМК» для принятия от юридических и физических лиц заявлений, жалоб и других обращений.

I. Общие положения.

1. Настоящее Положение-регламент определяет порядок приема, оформления и рассмотрения заявлений, жалоб и других обращений юридических и физических лиц по линии телефонной связи (далее «телефон доверия»).

2. Основными целями организации «телефона доверия» являются получение, обобщение и рассмотрение в установленном порядке обращений юридических и физических лиц:

на незаконные действия (бездействие) должностных лиц комбината;

на негативное воздействие нормативных и локальных актов комбината на деятельность юридических и физических лиц, а также по другим вопросам.

3. По «телефону доверия» принимаются:

заявления - обращения с просьбой об оказании содействия в реализации их законных прав, свобод и интересов;

жалобы – обращения с требованием о восстановлении нарушенных законных прав, свобод и интересов;

другие обращения.

4. «Телефон доверия» устанавливается в административном здании комбината.

5. По «телефону доверия» обращения принимаются в рабочие дни: вторник, четверг, пятница с 8-00 до 12-00.

II. Порядок приема обращений по «телефону доверия».

6. Обращения, поступившие по «телефону доверия», учитываются и регистрируются начальникам службы офис-менеджера.

7. Все обращения, поступившие по «телефону доверия» записываются на электронный носитель и сохраняются в течении года.

8. Физические и юридические лица, обратившиеся по «телефону доверия», обязаны назвать фамилию, имя, отчество, адрес проживания, наименование и ИНН юридического лица, указать адрес электронной почты, по которому будет направлено решение, номер контактного телефона, а также объяснить содержание обращения. Предоставление умышленно ложной информации подлежит ответственности, согласно действующего законодательства.

9. Обращения, поступившие по «телефону доверия» начальник службы офис-менеджера изучает, обобщает и заполняет контрольную карточку.

10. Обращения, в которых не представлены информация и сведения, указанные в пункте 8 настоящего Порядка, регистрации и рассмотрению не подлежат

III. Порядок рассмотрения обращений.

11. Обращения, поступившие по «телефону доверия» в зависимости от заявок, должны быть рассмотрены соответствующими сотрудниками и руководителями подразделений.

12. В случае поступления по «телефону доверия» обращений по вопросам, не входящим в компетенцию АО «Алмалыкский ГМК», начальник службы офис-менеджера имеет право давать объяснение и рекомендовать обратиться в соответствующие организации.

13. В случае поступления обращений на незаконные действия должностных лиц

комбината, возложение обязанности по рассмотрению этих обращений непосредственно на данных лиц запрещается.

14. Согласно резолюции генерального директора и его заместителей обращения могут рассматриваться без выезда на место с запрашиванием необходимых документов или с выездом на место.

15. Обращения, которые не требуют дополнительного изучения и исследования, рассматриваются в течение 15 дней с момента поступления. Срок рассмотрения по обращениям, которые требуют специального расследования или других мер по сбору дополнительных материалов, может быть продлен на срок не более одного месяца. Общий срок рассмотрения обращений граждан не должен превышать двух месяцев.

16. Сообщение по поступившему обращению высылается обратившемуся гражданину в письменном, электронном виде или по телефону. В случае устного отказа граждан от получения сообщений делается соответствующая запись в карточке учета.

17. Начальник службы офис-менеджера в установленном порядке анализирует обобщенные заявления, предложения и жалобы с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушения законных прав, свобод и интересов физических и юридических лиц и подготавливает отчет.

IV. Заключительная часть.

18. Сотрудники, работающие с информацией, полученной с помощью «телефона доверия» обязаны нести ответственность в соответствии с законодательством за сохранность конфиденциальной и личной информации.

19. Лица, виновные в нарушении требований настоящего Положения, несут ответственность в соответствии с действующим законодательством.

**Номер телефона доверия АО «Алмалыкский горно-металлургический комбинат»:
из г. Алмалыка 61 9 23 33, из других регионов: 0 371 141 93 33**