



Акционерное общество  
«Лебединский горно-обогатительный комбинат»

ПРИКАЗ

« 31 » 12 2015 г.

№ 1666

г. Губкин

О вводе в действие Регламента  
подачи и рассмотрения жалоб  
(обращений) заинтересованных  
сторон

В целях упорядочения процедуры взаимодействия с заинтересованными сторонами по вопросам реализации проекта строительства цеха горячебрикетированного железа № 3

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Ввести в действие со дня издания настоящего приказа Регламент подачи и рассмотрения жалоб (обращений) заинтересованных сторон по вопросам реализации проекта строительства цеха горячебрикетированного железа № 3 (Приложение).

2. Руководителям всех структурных подразделений комбината обеспечить исполнение требований Регламента подачи и рассмотрения жалоб (обращений) заинтересованных сторон по вопросам реализации проекта строительства цеха горячебрикетированного железа № 3

3. Контроль исполнения приказа возложить на директора по социальным вопросам Л.Н. Альяных.

Управляющий директор

О.Ю. Михайлов

План рассылки учтенных копий  
 Регламента подачи и рассмотрения жалоб (обращений) заинтересованных  
 сторон по вопросам реализации проекта строительства цеха  
 горячебрикетированного железа № 3

№ учтенной копии	Наименование подразделения
1	Юридическое управление
2	Управление имущества
3	Дирекция по информационным технологиям
4	Бухгалтерская служба
5	Управление по инвестициям и развитию
6	Дирекция по безопасности
7	Управление капитального строительства и ремонтов
8	Управление сопровождения продаж
9	Управление закупок
10	Планово-экономическое управление
11	Управление планирования услуг
12	Служба внутреннего аудита
13	Служба КРР
14	Финансовое управление
15	Отдел анализа цен
16	Отдел страхования рисков
17	Отдел финансовой экспертизы проектов
18	Транспортный отдел
19	Производственно-аналитическое управление
20	Управление делами
21	Техническое управление
22	Управление охраны труда и промышленной безопасности
23	Рудоуправление
24	Автотракторное управление
25	Завод горячебрикетированного железа
26	Фабрика окомкования
27	Обогатительная фабрика
28	Буровзрывное управление
29	УЖДТ
30	Энергоцентр
31	УЭК и ООС
32	Управление технического контроля
33	УГМ
34	Дирекция по социальным вопросам
35	Управление по корпоративным коммуникациям
36	Отдел нормирования
37	Отдел кадров
38	Управление подбора и развития персонала
39	Управление организации и оплаты труда
40	Геолого-маркшейдерское управление
41	Дренажная шахта
42	Дробильно-сортировочная фабрика
43	Дирекция строящегося комплекса 3 очереди ЦГБЖ
44	ЦПП

КОНТРОЛЬНЫЙ ЭКЗЕМПЛЯР  
Наименование  
подразделения: Управление делами

Приложение к приказу  
№ 1666 от «31» 12 2015г.

УЧТЕННАЯ КОПИЯ № \_\_\_\_\_  
Наименование  
подразделения: \_\_\_\_\_

**РЕГЛАМЕНТ**  
**подачи и рассмотрения жалоб (обращений)**  
**заинтересованных сторон по вопросам реализации проекта**  
**строительства цеха горячебрикетированного железа № 3**

г.Губкин

## СОДЕРЖАНИЕ

1. НАЗНАЧЕНИЕ.....	3
2. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ.....	3
3. НОРМАТИВНОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ.....	3
4. ПОРЯДОК ПОЛУЧЕНИЯ И РЕГИСТРАЦИИ ЖАЛОБЫ (ОБРАЩЕНИЯ).....	3
5. ПОРЯДОК ПРИНЯТИЯ ЖАЛОБЫ (ОБРАЩЕНИЯ) К РАССМОТРЕНИЮ.....	4
6. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБЫ (ОБРАЩЕНИЯ) .....	5
7. РАССЛЕДОВАНИЕ И ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЯ .....	5
8. ПОДТВЕРЖДЕНИЕ О РАЗРЕШЕНИИ ЖАЛОБЫ (ОБРАЩЕНИЯ).....	6
9. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ КОНТРОЛЯ .....	6
10.ПРИЛОЖЕНИЯ .....	7
10.1 Образец жалобы (обращения) для подачи через специальные ящики .....	8

## 1 НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ:

1.1. Настоящий Регламент определяет порядок подачи и рассмотрения жалоб (обращений) заинтересованных сторон по вопросам реализации проекта строительства цеха горячебрикетированного железа № 3 (далее – Проект) в АО «Лебединский ГОК» (далее – Комбинат).

Регламент распространяется на все жалобы (обращения) по реализации Проекта в целом, в том числе по социально-экономическим, социально-трудовым и экологическим вопросам, связанным с реализацией Проекта.

Комбинат прилагает все возможные усилия для заблаговременного предупреждения жалоб (обращений) путем реализации мер по снижению неблагоприятного воздействия Проекта на окружающую среду и мероприятий по работе с персоналом и населением. Вместе с тем, Комбинат создает доступные для заинтересованных сторон механизмы обращения, и прилагает все усилия для своевременного рассмотрения жалоб (обращений) и урегулирования разногласий.

Информация о механизме подачи жалоб (обращений) по вопросам реализации Проекта предоставляется заинтересованным сторонам через средства массовой информации и другие используемые Комбинатом каналы коммуникаций.

1.2. Комбинат предоставляет заинтересованным сторонам следующие механизмы подачи жалоб (обращений):

- Письменные жалобы (обращения) могут быть направлены посредством:
  - специальных ящиков обратной связи;
  - отправки письмом через отделение почтовой связи;
  - электронной почты;
- Устные жалобы (обращения) могут быть переданы посредством:
  - звонка на телефон горячей линии.

1.3. Настоящим Регламентом руководствуются:

- специалисты дирекции по социальным вопросам Комбината, обеспечивающие своевременное рассмотрение жалоб (обращений);
- специалисты управления по корпоративным коммуникациям Комбината, обеспечивающие информирование заинтересованных сторон о механизме подачи жалоб (обращений) и подготовку проектов ответов по результатам рассмотрения поданных жалоб (обращений);

- руководители структурных подразделений и служб Комбината, обеспечивающие рассмотрение жалоб (обращений);
- руководители подрядных организаций, по вопросам, касающимся их компетенции в ходе рассмотрения жалоб (обращений).

1.4. Настоящий Регламент разработан с учетом требований законодательства Российской Федерации и Международной финансовой корпорации (МФК), а также Политики ООО УК «МЕТАЛЛОИНВЕСТ» по взаимодействию с заинтересованными сторонами.

## **2 ОСНОВНЫЕ ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ**

В настоящем регламенте применены следующие определения и сокращения:

**Проект** – проект строительства цеха горячебрикетированного железа № 3 АО «Лебединский ГОК».

**Комбинат** – АО «Лебединский ГОК»

**Заинтересованные стороны (ЗС)** – государство и муниципальные образования, юридические и физические лица, на которые может оказать существенное влияние деятельность Комбината, а также те из них, которые могут повлиять на способность Комбината успешно реализовывать свою стратегию и достигать поставленных целей.

**Взаимодействие с ЗС** – действия, предпринимаемые для того, чтобы создать возможность для диалога между Комбинатом и одной или более ЗС с целью предоставления информационной основы для принятия решений Комбинатом.

**Жалоба (обращение)** – это письменное или устное обращение одной или более ЗС по Проекту.

**Реестр подачи и рассмотрения жалоб (обращений) по вопросам реализации Проекта (Реестр)** – журнал для учета жалоб (обращений), поступивших в адрес Комбината.

**Подрядные организации** – юридические лица, выполняющие на территории Комбината работы по реализации Проекта на основании договора с Комбинатом.

**Дирекция по социальным вопросам (ДСВ)** – подразделение Комбината, отвечающее за реализацию социальных программ.

**Управление по корпоративным коммуникациям (УКК)** – подразделение Комбината, отвечающее за осуществление коммуникаций



через корпоративные СМИ и другие информационные каналы коммуникаций.

### **3 ПОРЯДОК ПОЛУЧЕНИЯ И РЕГИСТРАЦИИ ЖАЛОБЫ (ОБРАЩЕНИЯ)**

3.1 Жалобы (обращения) в письменной форме подаются по форме в соответствии с Приложением 1.

Жалобы (обращения) в письменной форме принимаются посредством специальных ящиков обратной связи, расположенных как на территории Комбината, так и на территории г. Губкин (ул. Мира, 8, ул. Дзержинского, 92) и г. Старый Оскол (мкр.Ольминского, 12), а также посредством электронной почты ([vorpros@lebgok.ru](mailto:vorpros@lebgok.ru))

3.2 Жалобы (обращения) в устной форме принимаются посредством телефона «горячей линии», доступного как для работников Комбината, так и для внешних заинтересованных сторон.

3.3 Заинтересованные стороны при подаче жалобы (обращения) обязаны сообщить свои контактные данные. В случае, если заявитель не сообщил свои контактные данные, Комбинат вправе отказать в рассмотрении жалобы (обращения) и/или воздержаться от информирования заявителя о предпринятых корректирующих мерах.

3.4 Комбинат гарантирует конфиденциальность данных заинтересованных сторон, обратившихся с жалобой (обращением).

3.5 Все поданные жалобы (обращения) фиксируются в специальном Реестре подачи и рассмотрения жалоб (обращений) по вопросам реализации Проекта. В Реестре указывается дата получения жалобы (обращения), механизм ее подачи, адресата в структуре Комбината, которому направлена данная жалоба (обращение) для проработки и подготовки ответа, сроки получения ответа и информирования заявителя, а также факт согласия или несогласия заявителя с полученным ответом.

3.6 Ответственность за получение и обработку жалоб (обращений), направление обращений функциональными подразделениями Комбината/руководителям подрядных организаций для подготовки проектов ответов, а также ведение Реестра возлагается на дирекцию по социальным вопросам Комбината.

3.7 Ответственность за подготовку проектов ответов по жалобам/обращениям возлагается на руководителей структурных подразделений Комбината, к чьей функциональной ответственности относится содержание поступившего обращения.

## 4 ПОРЯДОК ПРИНЯТИЯ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБЫ (ОБРАЩЕНИЯ)

4.1 После получения жалобы (обращения) дирекция по социальным вопросам Комбината:

- в течение 3 рабочих дней регистрирует жалобу (обращение) в Реестре;
- в течение 10 рабочих дней после регистрации жалобы (обращения) направляет заявителю уведомление о приеме жалобы (обращения) на рассмотрение и сроках предоставления ответа, которые не могут превышать 21 календарный день с момента регистрации.

4.2 Дирекция по социальным вопросам в течение 2 рабочих дней после регистрации направляет полученную жалобу (обращение) соответствующим руководителям структурных подразделений комбината или руководителям подрядных организаций для дальнейшего рассмотрения.

4.3 Руководители структурных подразделений Комбината или подрядных организаций принимают решение о необходимых корректирующих действиях по поступившей жалобе (обращению) и в срок не более 5 рабочих дней с момента поступления жалобы (обращения) в структурное подразделение предоставляют в адрес управления по корпоративным коммуникациям Комбината информацию о принятых решениях для подготовки ответа заявителю.

4.4 Управление по корпоративным коммуникациям Комбината в течение 5 рабочих дней с момента получения информации от структурных подразделений, формирует письменный ответ заявителю, и направляет его в дирекцию по социальным вопросам Комбината.

4.5 Дирекция по социальным вопросам Комбината в срок, не превышающий 5 рабочих дней после получения ответа от УКК, направляет его заявителю для информирования о предпринимаемых действиях, либо о сроках рассмотрения жалобы (обращения), если сроки ее рассмотрения должны быть увеличены по объективным причинам.

4.6 Ответы на все жалобы подписываются директором по социальным вопросам Комбината либо лицом, его замещающим.

4.7 Дирекция по социальным вопросам Комбината по своей инициативе или по запросу руководителей структурных подразделений, ответственных за проработку обращения, может запросить дополнительную информацию по сути жалобы (обращения) у заявителя для принятия необходимых корректирующих действий. В этом случае сроки предоставления ответа заявителю учитываются с момента регистрации в реестре полученной дополнительной информации.



## **5 ПОДТВЕРЖДЕНИЕ ОБ УДОВЛЕТВОРЕНИИ ЖАЛОБЫ (ОБРАЩЕНИИ)**

5.1 Дирекция по социальным вопросам Комбината в течение 30 дней после информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы (обращения), или в срок, указанный в ответе на жалобу (обращение) как срок решения указанных в нем вопросов (если такой указан), старается получить ответ от заинтересованной стороны о факте решения вопросов по жалобе.

5.2 В случаях, если от заинтересованной стороны получена информация, что она не удовлетворена предпринятыми действиями, жалоба (обращение) направляется дирекцией по социальным вопросам Комбината на повторное рассмотрение в соответствующие подразделения Комбината, либо в адрес вышестоящего руководства для принятия дополнительных мер.

5.3 Комбинат может обратиться к авторам жалоб (обращений) на последующих фазах реализации Проекта для получения подтверждений, что деятельность Комбината не создает дополнительных проблем.

## **6 ВНЕСЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ В РЕГЛАМЕНТ**

6.1 Внесение изменений в настоящий Регламент производится в случае:

- изменений в действующем законодательстве Российской Федерации или по требованию органов управления Компании и Комбината, касающихся вопросов реализации Проекта;
- изменений в деятельности Компании и/или Комбината, требующих внесения в локальные нормативные документы, регламентирующие деятельность Комбината по вопросам реализации Проекта;

6.2 Инициировать внесение изменений в настоящий Регламент могут управляющий директор, директор по социальным вопросам, начальник УКК.

6.3 Все изменения и дополнения к настоящему Регламенту утверждаются приказом Управляющего директора.

## **7 КОНТРОЛЬ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕ РЕГЛАМЕНТА**

7.1 Контроль за соблюдением требований настоящего Регламента осуществляет директор по социальным вопросам Комбината.

7.2 Неисполнение или ненадлежащее исполнение должностными работниками Комбината настоящего Регламента, в том числе предоставление недостоверной информации, влечет за собой право применения к ним

дисциплинарного взыскания.

7.3 Применение дисциплинарных взысканий осуществляется в порядке, предусмотренном ТК РФ.

## ПРИЛОЖЕНИЕ

Образец жалобы (обращения) для подачи через специальные ящики (для размещения в местах установки ящиков).

Номер документа, дата регистрации в реестре <i>(заполняется работниками дирекции по социальным вопросам, после получения):</i>	
ФИО Прим.: укажите, согласны ли Вы на передачу Ваших персональных данных третьим лицами без Вашего согласия.	Имя      Фамилия  Я прошу не раскрывать свои личные данные без моего согласия / Я хотел(-а) бы подать данную жалобу анонимно
Контактная информация Как Вы хотите, чтобы с Вами связались (по почте, телефону или электронной почте)?	Адрес  Телефон / Адрес электронной почты
Номер паспорта <i>(требуется согласно российскому законодательству для официальной регистрации жалобы или обращения)</i> Прим.: Вы не обязаны указывать свои паспортные данные. Ваша жалоба (обращение) будет в любом случае рассмотрена, хотя разбирательство будет неофициальным.	Номер российского паспорта Другой документ
Описание произошедшего или суть жалобы: Что произошло? Где это случилось? Кто был вовлечен в произошедшее? К чему привело произошедшее?	
Дата события / жалобы      Укажите дату (месяц/год)	
	Произошло однократно (дата ) Произошло более одного раза (сколько раз?) Происходит на постоянной основе (включая настоящий момент)
Каким Вы видите решение данной проблемы?	
Подпись: Дата:	