**Памятка подачи и рассмотрения обращений от**

**внешних заинтересованных сторон**

Акционерное общество «Ульбинский металлургический завод» стремится проводить свою деятельность и работы таким образом, чтобы они не стали источником проблем и беспокойства для людей, живущих вблизи от объектов предприятия и сопутствующей инфраструктуры, либо для других заинтересованных сторон, потенциально подверженных воздействию деятельности предприятия.

Тем не менее, мы хотели бы знать обо всех проблемах, вызывающих Ваше беспокойство, или конкретных жалобах, которые могут у Вас возникнуть в связи с деятельностью предприятия, для того чтобы каждая из возникающих проблем могла быть зафиксирована и должным образом рассмотрена.

**Какого рода обращение я могу подать?**

Любой человек может обратиться в АО «УМЗ»*,* если считает, что какие-либо действия или работы оказывают негативное влияние на него, населенный пункт, где он проживает, его имущество, капитал или на состояние окружающей среды. Примерами таких жалоб могут служить:

* + негативные воздействия на местных жителей (такие, как превышающий нормы шум, движение транспорта и другие виды беспокойства);
  + ущерб, нанесенный частной и общественной собственности;
  + воздействие на окружающую среду в результате проведения строительных или эксплуатационных работ;
  + виды деятельности или технологии, представляющие опасность для здоровья, безопасности и защищенности работников предприятия и/или местных жителей.

**Каким образом я могу обратиться в АО «УМЗ»?**

Любой человек может подать жалобу в Компанию следующим образом:

* По телефонам: 8(7232) 29-81-03, 29-81-63, 29-80-95
* На электронный адрес: [mail@ulba.kz](mailto:mail@ulba.kz)
* Заполнив прилагаемую форму жалобы и отослав, либо передав ее лично по следующему адресу: 070005 РК, ВКО, г. Усть-Каменогорск, проспект Абая, 102, ОСОГО.

**Как АО «УМЗ» будет рассматривать мое обращение?**

**Шаг 1: Подтверждение получения:** АО «УМЗ» свяжется с Вами для подтверждения и, по возможности, сообщения о решении указанной Вами проблемы (если обращение было неанонимным) в следующие сроки:

* + немедленно – в случае устной жалобы;
  + от 3 до 5 рабочих дней с момента поступления – при получении письменной жалобы.

Данное подтверждение будет содержать информацию о номере Вашего обращения, сотруднике УМЗ, ответственном за ведение Вашего обращения, а также предположительную дату завершения рассмотрения указанной проблемы (где это возможно).

**Шаг 2: Рассмотрение:** АО «УМЗ» проведет расследование по проблеме, указанной в Вашей жалобе. Возможно, нам потребуется связаться с Вами в ходе изучения проблемы.

**Шаг 3: Решение:** По окончании расследования, связанного с Вашим обращением, мы свяжемся с Вами для сообщения о полученных нами результатах и предлагаемых нами решений по указанной проблеме. Если наше расследование покажет, что проблема, указанная в обращении, не связана с деятельностью предприятия, или если УМЗ не нарушает государственных норм и применимых международных стандартов, связанных с содержанием Вашего обращения, мы объясним Вам это в письменной форме. В противном случае, мы предложим пути решения проблемы, указанной Вами в обращении. Если Вы сочтете предложенное нами решение проблемы и его реализацию удовлетворительной, мы обратимся к Вам с просьбой подписать заявление об удовлетворении обращения с Вашего согласия. Если Вы не удовлетворены нашим решением, мы свяжемся с Вами для дальнейшего обсуждения других возможных путей решения проблемы.

**Шаг 4: Последующие мероприятия:** АО «УМЗ» может в последующем связаться с Вами, чтобы удостовериться, что его деятельность не причиняет дальнейших проблем.

**Конфиденциальность:** Если Вы предпочитаете, чтобы Ваше обращение осталось конфиденциальным, УМЗ обеспечит неразглашение Вашего имени и контактных данных без Вашего согласия. При этом только сотрудники АО «УМЗ», непосредственно занимающиеся рассмотрением Вашего обращения, будут иметь доступ к данной информации. Если для нас не представляется возможным провести адекватное изучение или разрешение проблемы без раскрытия информации о Ваших данных или предмете Вашего обращения (к примеру, если потребуется Ваше свидетельство в судебных спорах), сотрудники УМЗ, непосредственно работающие с Вашим обращением, предварительно обсудят с Вами Ваши предпочтения по этому вопросу.

**Анонимность:** Если Вы желаете подать анонимное обращение, сделайте соответствующую пометку в прилагаемой форме. Предмет Вашего обращения в любом случае будет рассмотрен, однако отсутствие обратной контактной информации может затруднить проведение расследования, и мы не сможем связаться с Вами для сообщения результатов изучения Вашего обращения.