

## **Порядок работы с претензиями, заявлениями и исками граждан к ПАО «ММК»**

Ведение претензионно-исковой работы и работы по заявлениям граждан осуществляется ООО «ММК-ПРАВО».

Иные структурные подразделения (подразделения) ПАО «ММК» принимают участие в работе с претензиями, заявлениями и исками граждан путем подготовки заключений и необходимых документов.

Документооборот по претензионно-исковой работе осуществляется посредством СЭД Информикс.

Претензии и иски граждан, поступившие в ПАО «ММК» по почте, административный отдел направляет в ООО «ММК-ПРАВО». Претензии и иски граждан, принятые исполнителем при осуществлении им своих трудовых обязанностей непосредственно от граждан или в суде, передаются в ООО «ММК-ПРАВО».

После поступления претензии или иска в ООО «ММК-ПРАВО» исполнитель:

- обеспечивает создание дела в модуле КИС «Претензии и иски» путем регистрации претензии или иска в СЭД ПИР Информикс;

- направляет претензию или иск в соответствующее структурное подразделение (подразделение) ПАО «ММК» для подготовки заключения по существу претензионных/исковых требований и представления необходимых документов через СЭД ПИР Информикс (запрос с типом документа «Заключение службы по делу ПИР/запрос доп. документов»).

Структурное подразделение (подразделение) ПАО «ММК» по направленному запросу обязано предоставить в ООО «ММК-ПРАВО» по СЭД ПИР Информикс соответствующее заключение с приложением необходимых для рассмотрения претензии или иска документов. Заключение и необходимые для рассмотрения претензии или иска документы должны быть направлены в ООО «ММКПРАВО» в указанный в запросе срок, а в случае, если срок исполнения в запросе не указан, - в течение пяти рабочих дней с момента поступления запроса.

ООО «ММК-ПРАВО» вправе вернуть по СЭД ПИР Информикс заключение структурного подразделения (подразделения) ПАО «ММК» на доработку в связи с неполным предоставлением информации и/или документов.

При ведении претензионно-исковой работы любой документ, связанный с претензионно-исковой работой должен быть направлен структурным подразделением (подразделением) ПАО «ММК» в ООО «ММК-ПРАВО» по СЭД ПИР Информикс. В исключительных случаях (отсутствие технической возможности, срочность исполнения и т.п.), возможно принятие ООО «ММК-ПРАВО» в работу документов, поступивших через Канцелярию СЭД Информикс, но с обязательным последующим уведомлением структурного подразделения (подразделения) ПАО «ММК» о необходимости использования СЭД ПИР Информикс.

При рассмотрении претензий и исков не допускается разглашение содержащихся в них сведений лицам, в компетенцию которых не входит решение поставленных в претензиях и исках вопросов.

Претензии граждан рассматриваются в течение 15 рабочих дней со дня их регистрации, а в случаях, требующих дополнительного изучения и проверки содержащихся в претензии обстоятельств, - в течение 30 рабочих дней. В отдельных случаях срок рассмотрения претензии может быть продлен по решению заместителя директора-начальника юридического отдела ООО «ММКПРАВО», но не более чем до 45 рабочих дней.

Ответы на претензии подготавливаются исполнителем и подписываются главным юристом и/или руководителем ООО «ММК-ПРАВО» или лицом его замещающим.

Если ответ по существу поставленных в претензии вопросов не может быть дан без разглашения персональных данных, либо сведений, составляющих коммерческую тайну или иную охраняемую законом тайну, гражданину, направившему претензию, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

При поступлении претензии, содержащей вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностных лиц ПАО «ММК», главный юрист ПАО «ММК» или директор ООО «ММК-ПРАВО», или лицо его замещающее, вправе оставить поставленные в претензии вопросы без рассмотрения по существу и разъяснить гражданину, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

В случаях, если в претензии не указана фамилия гражданина, ее направившего, отсутствует его личная подпись, претензия признается анонимной и ответ на нее не дается.

В остальных случаях ответ на претензию должен быть мотивированным.

Претензия считается разрешенной, если рассмотрены все поставленные в ней вопросы, приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителю.

После отправки по почте или вручения ответа на претензию исполнитель готовит заключение по делу за подписью директора/заместителя директора-начальника юридического отдела ООО «ММК-ПРАВО» с использованием карточки СЭД ПИР Информикс с типом документа «Заключение на закрытие дела».

В заключении исполнителем указывается информация об удовлетворении претензионных требований (полном или частичном) или об отказе в их удовлетворении.

Рассмотренные претензии граждан, ответы на них с отметкой, подтверждающей их отправку по почте или вручение адресату, а также иные документы, связанные с их рассмотрением и разрешением, хранятся в ООО «ММК-ПРАВО» в течение четырех лет в установленном в ООО «ММК-ПРАВО» порядке.