



План взаимодействия с заинтересованными лицами (сторонами)
группы компаний АО «ЦАЭК»

План АО «СЕВКАЗЭНЕРГО»	2-9 стр.
План АО «ПАВЛОДАРЭНЕРГО»	10-18 стр.
План ТОО «АСТАНАЭНЕРГОСБЫТ»	19-25 стр.
План АО «АРЭК»	26-30 стр.



План взаимодействия с заинтересованными лицами (сторонами) АО «СЕВКАЗЭНЕРГО»

1. Область: Северо-Казахстанская
2. Сообщество: г. Петропавловск

Ключевые объекты проекта/ воздействие вблизи обществ	Тип информации	Расположение раскрытой экологической и социальной информации и консультации	Имя, контактный номер	Источник распространения информации
1	2	3	4	5
Работники	Безопасность труда и здоровья. Раскрытие информации о деятельности компании.	1. Офис компании. Республика Казахстан, город Петропавловск, 150009, улица Жабаева, 215. Также Петропавловская ТЭЦ-2. 2. Сайт компании www.sevkazenergo.kz	Приемная АО «СЕВКАЗЭНЕРГО» Тел.: +7 (7152) 31-43-24 факс: +7 (7152) 41-28-28 e-mail: info@sevkazenergo.kz Руководители предприятий АО «СЕВКАЗЭНЕРГО». Управление по работе с персоналом АО «СЕВКАЗЭНЕРГО». Начальник УПР Овчинникова С.В. +7 (7152)41-03-29 +7 (7152)41-28-29 (130)	Газета «Энергетик Северного Казахстана» (выходит 1 раз в месяц), корпоративный сайт www.sevkazenergo.kz (новые материалы на сайте публикуются минимум 3 раза в неделю). Информирование сотрудников о деятельности компании во внешней среде; об организации досуга и отдыха работников; социальном пакете; деятельности профсоюзов, ветеранской организации, благотворительной деятельности; освещение спортивных и праздничных мероприятий, публикации правил ТБ; о работниках и значимых событиях в жизни компании; о нововведениях в кадровой политике и изменениях в составе руководства. Информационные доски (по необходимости). Размещение объявлений, поздравлений руководства, графиков спортивных мероприятий, информации ОТиТБ, правил рассмотрения трудовых



			<p>Отдел по связям с общественностью компании Тел. +7 (7152) 41-29-39 e-mail: vorpros_oso@sevkazenergo.kz Семенчук А.Ю. и.о начальника отдела по связям с общественностью.</p>	<p>споров, информации профсоюзных комитетов, политики компании в области качества, энергоменеджмента, окружающей среды и прочее.</p> <p>Внутрикорпоративный сайт для работников http://ae-main/itsite/ На сайте содержится информация ознакомительного характера о предприятиях группы «СЕВКАЗЭНЕРГО», стратегия компании, организационная структура, презентационные снимки. Имеются вкладки с нормативно-правовой базой, пресс-центр, кадровая политика и регламентирующие документы, информация управления рисками и комитета по делам молодежи. Отделом по связям с общественностью еженедельно публикуются новости, функционирует «доска объявлений и поздравлений». Сотрудники имеют возможность ознакомиться с видео и фото материалами о деятельности компании, включая новостные сюжеты, газетные публикации. Есть вложения с ежедневно обновляющимися данными по плановым отключениям энергоснабжения. Разработка вкладки «Форум», где работники компании будут иметь возможность выразить мнение по тем или иным мероприятиям компании, а также по другим интересующим вопросам.</p> <p>Электронная рассылка сообщений сотрудникам о наиболее значимых событиях и достижениях (на постоянной основе).</p> <p>Прием работников по личным вопросам у руководства компании производится по предварительной записи. Действует электронный почтовый ящик для обращений сотрудников - S.Ovchinnikova@sevkazenergo.kz, телефон доверия - 41-03-29, 4-46.</p> <p>Действует механизм обратной связи:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Написать электронное письмо на адрес info@sevkazenergo.kz. Секретарь передает руководству все поступившие сообщения.2. Направить сообщение посредством форм обратной связи на сайте www.sevkazenergo.kz («Обратная связь», «Горячая линия по борьбе
--	--	--	---	--



				<p>с коррупцией»).</p> <p>Порядок разрешения трудовых споров зафиксирован в Регламенте о порядке рассмотрения трудовых споров (РГ № 02.098.2013 от 04.04.2013).</p> <p>Трудовые споры решаются на согласительной комиссии с участием представителей работодателя и работника. Заседания проводятся каждый четверг с 15.00 до 18.00. Работники предприятий группы «СЕВКАЗЭНЕРГО» при возникновении спорного вопроса до подачи заявления для рассмотрения согласительной комиссией имеют возможность обсудить его с представителем работников (председателем профсоюзного комитета), с начальником Управления по работе с персоналом, с первым руководителем предприятия, Генеральным директором АО «СЕВКАЗЭНЕРГО» посредством подачи личного заявления, записи на личный прием.</p> <p>Внешние СМИ (по необходимости). Размещение информации о сотрудниках предприятия.</p>
Проф.союз	<p>Выполнение коллективного договора.</p> <p>Организация досуга и отдыха.</p>	<p>Профсоюзный комитет АО «СЕВКАЗЭНЕРГО».</p> <p>Республика Казахстан, город Петропавловск, 150 000, ул. Я.Гашека, 28 ТЭЦ-2.</p> <p>Профсоюзный комитет АО «СК РЭК», город Петропавловск, 150 000, ул. А.Шажимбаева, 144, кб 105.</p> <p>Профсоюзный комитет</p>	<p>Председатель - Шпак А.Е. Тел.: +7 (7152)52-02-87</p> <p>Председатель - Гриднева Н.В. Тел: +7 (7152) 31-42-17</p> <p>Председатель - Буракова В.Б. Тел. +7 (7152)52 26 77</p> <p>Табачук Н.И. Тел +7 (7152) 36-61-56</p>	<p>Коллективный договор, подписанный коллективом предприятий группы «СЕВКАЗЭНЕРГО». Коллективные договоры разрабатываются комиссиями, мнение работников представляет профком. Со стороны работодателя выступают руководители подразделений Компании. После подписания документов - официальная регистрация в органах социальной защиты.</p> <p>Ежегодно на общем совещании проводится анализ действия коллективного договора, при необходимости вносятся корректировки и изменения путем подписания Сторонами совместного документа, который оформляется в виде дополнительного соглашения к Договору и является его неотъемлемой частью.</p> <p>В структурных подразделениях проводятся конференции трудового коллектива (1 раз в 5 лет), заслушивается отчет председателя проф. союза, проводятся выборы председателя. Ежегодно принимается доклад о проделанной работе проф. союза на цеховых</p>



		<p>ТОО «ПТС» город Петропавловск, 150 000, ул. Строительная, 23.</p> <p>Представитель работников ТОО «Севказэнергосбыт» город Петропавловск, 150 000, ул. Жумабаева, 6б.</p>		<p>конференциях.</p> <p>Освещение деятельности проф. союза проводится на постоянной основе в газете «Энергетик», корпоративный сайт www.sevkazenergo.kz, информационные доски (на постоянной основе), внутрикorporативный сайт для работников компании http://ae-main/itsite/.</p>
Местные сообщества	<p>Влияние деятельности предприятия.</p> <p>Публичные слушания по утверждению тарифной сметы.</p>	<p>Республика Казахстан, город Петропавловск, 150 009, улица Жабаева, 215.</p> <p>Приемная +7(7152) 31-43-24 +7(7152) 31-42-83 +7(7152) 31-42-14 info@sevkazenergo.kz</p> <p>Отдел по связям с общественностью компании Тел. +7(7152) 41-29-39 e-mail: vopros_oso@sevkazenergo.kz Семенчук А.Ю. и.о. начальника отдела по связям с общественностью.</p> <p>Сайт компании www.sevkazenergo.kz</p>	<p>Приемная АО «СЕВКАЗЭНЕРГО» приемная +7(7152) 31-43-24 +7(7152) 31-42-83 +7(7152) 31-42-14 info@sevkazenergo.kz</p> <p>Отдел по связям с общественностью компании Тел. +7(7152) 41-29-39 e-mail: vopros_oso@sevkazenergo.kz Семенчук А.Ю. и.о. начальника отдела по связям с общественностью.</p>	<p>Письменные и электронные обращения потребителей (на постоянной основе). Обращения потребителей в адрес дочерней компании направляются посредством письменного заявления, почтовой и телефонной связи, интернет каналом. Письменные обращения регистрируются, ответ предоставляется специалистом (с указанием контактов) за подписью руководителя; электронные сообщения поступают в адрес сотрудников контакт-центра ТОО «Севказэнергосбыт», которые занимаются подготовкой компетентного ответа (согласно регламенту взаимодействия предприятий группы «СЕВКАЗЭНЕРГО» с заинтересованными сторонами РГ 10.186.2014), телефонные запросы направляются специалистам, которые анализируют потребности и мониторинг степени удовлетворенности потребителей. Руководству предоставляется отчет о взаимодействии с потребителями, предложения по улучшению качества обслуживания.</p> <p>«Телефон доверия» (на постоянной основе). Номер телефона указывается на сайте компании и в квитанциях для потребителей услуг.</p> <p>Рубрики для обратной связи с потребителями: «Обратная связь», «Вопросы и ответы», «Борьба с коррупцией» (на постоянной основе). В центрах обслуживания и на сайте компании потребителям предлагается получить, заполнить и отправить в компанию «форму жалобы», где можно отметить выявленные</p>



				<p>недостатки при получении услуг тепло- и энергоснабжения.</p> <p>Внешние СМИ (на постоянной основе). Размещение информации о проводимых публичных слушаниях, брифингах, круглых столах, конференциях и пресс-турах.</p> <p>Круглые столы о прохождении отопительного сезона г. Петропавловска (один раз в год).</p> <p>Круглые столы о выполнении инвестиционной программы (по необходимости).</p> <p>Публичные слушания об исполнении инвестиционных обязательств АО «СЕВКАЗЭНЕРГО» (март 2015г.).</p> <p>Публичные слушания по утверждению тарифной сметы на производство, снабжение и передачу тепловой и электрической энергии (апрель-май 2015г.).</p> <p>Пресс-туры по объектам модернизации предприятий группы «СЕВКАЗЭНЕРГО» (июнь-сентябрь).</p> <p>Публичные слушания отчетов по плану природоохранных мероприятий (по необходимости).</p> <p>Сайт www.sevkazenergo.kz (еженедельно). Размещение информации о ремонтных работах, отключениях тепловой и электрической энергии, выдаче тех. условий.</p>
Органы государственной власти	Снижение воздействия предприятия на город и регион.	Республика Казахстан, город Петропавловск, 150 009, улица Жабаяева, 215. Приемная +7(7152) 31-43-24	Республика Казахстан, город Петропавловск, 150 009, улица Жабаяева, 215. Приемная +7(7152) 31-43-24	<p>Письма и запросы, поступающие от контролирующих и государственных органов (на постоянной основе). Входящая корреспонденция регистрируется в журнале регистрации поступивших обращений и направляется адресату, ответ согласовывается и визируется руководителем.</p>



	Подготовка к отопительному сезону.	+7(7152) 31-42-83 +7(7152) 31-42-14 info@sevkazenergo.kz Сайт компании www.sevkazenergo.kz	+7(7152) 31-42-83 +7(7152) 31-42-14 info@sevkazenergo.kz Руководители предприятий группы компаний АО «СЕВКАЗЭНЕРГО». Отдел по связям с общественностью Компании Тел. +7(7152) 41-29-39 e-mail: vopros_oso@sevkazenergo.kz Семенчук А.Ю. и.о. начальника отдела по связям с общественностью.	Заседания штаба по подготовке жилого фонда к отопительному сезону (июнь-сентябрь, еженедельно). Руководители предприятий группы «СЕВКАЗЭНЕРГО» (или назначенные ответственные лица) участвуют в мероприятии совместно с государственными и контролирующими органами. Внешние СМИ, сайт компании www.sevkazenergo.kz (по необходимости). Размещение требований об обязательных мероприятиях для своевременной и качественной подготовки систем теплоснабжения к следующему отопительному сезону. Сайт www.sevkazenergo.kz (на постоянной основе). Размещение информации о плановых и аварийных отключениях энергоснабжения, с указанием сроков. СМИ: ТРК «Казахстан-Петропавл», газеты: «Северный Казахстан», «Солтүстік Қазақстан», "Проспект СК" и "Кызылжар нуры". (по необходимости). Размещение информации о проведении публичных слушаний, изменении работы касс. Встречи и туры для официальных представителей государственных органов (по необходимости). Блог акима области (еженедельно). Мониторинг блога акима области на наличие жалоб от потребителей в адрес структурных подразделений компании.
Контролирующие органы	Выполнение инвестиционных обязательств. Снижение воздействия предприятия на город	Республика Казахстан, город Петропавловск, 150 009, улица Жабаяева, 215 Приемная +7(7152) 31-43-24 +7(7152) 31-42-83 +7(7152) 31-42-14	Руководители предприятий группы компаний АО «СЕВКАЗЭНЕРГО». Приемная +7(7152) 31-43-24 +7(7152) 31-42-83 +7(7152) 31-42-14 info@sevkazenergo.kz	Пресс-туры о целевом использовании средств, получаемых по государственной программе «Тариф в обмен на инвестиции» (по необходимости). Публичные слушания по освещению итогов выполнения инвестиционной программы (4 раза в год). Встречи официальных представителей контролирующих и



	и регион.	info@sevkazenergo.kz Сайт компании www.sevkazenergo.kz		государственных органов (по необходимости). Внешние СМИ (по необходимости). Публикация материалов о взаимодействии компании с контролирующими органами.
Поставщики, подрядчики	Обеспечение прозрачности при проведении тендеров.	Офис компании Республика Казахстан, город Павлодар, 150 009, улица Жабаяева, 215. Управление материально-технического обеспечения (УМТО) АО «СЕВКАЗЭНЕРГО». Сайт компании www.sevkazenergo.kz	Республика Казахстан, город Петропавловск, 150 009, улица Жабаяева, 215. Приемная +7(7152) 31-43-24 +7(7152) 31-42-83 +7(7152) 31-42-14 info@sevkazenergo.kz Начальник управления материально-технического обеспечения АО «СЕВКАЗЭНЕРГО» Ю.К. Визнер. Прием: +7 (7152) 41-24-42	Газета «Заң» (по необходимости). Размещение тендерных объявлений. Организация и проведение тендеров проводится согласно нормам и правилам действующего законодательства. Подведение итогов конкурсов и тендеров проводится публично в офисе компании, путем вскрытия конвертов в присутствии участников и всех желающих. Встреча с подрядчиками и клиентами по результатам работы (еженедельно). Рубрика на сайте компании - «Горячая линия по борьбе с коррупцией» (на постоянной основе). Предлагает обратиться в компанию с жалобой или предложением.
Вузы	Стажировка и трудоустройство выпускников ВУЗов.	Республика Казахстан, город Петропавловск, 150 009, улица Жабаяева, 215 Управление по работе с персоналом АО «СЕВКАЗЭНЕРГО» Овчинникова С.В. +7(7152) 41-03-29 Информация о вакансиях на сайте компании www.sevkazenergo.kz Публикация информации о вакансиях	Республика Казахстан, город Петропавловск, 150 009, улица Жабаяева, 215 Приемная +7(7152) 31-43-24 +7(7152) 31-42-83 +7(7152) 31-42-14 info@sevkazenergo.kz Управление по работе с персоналом АО «СЕВКАЗЭНЕРГО» Овчинникова С.В. +7(7152) 41-03-29 Отдел по связям с общественностью Компании Тел. +7(7152) 41-29-39	Участие в ярмарках вакансий вузов, колледжей, центров занятости (по необходимости). Предоставление производственной практики студентам профильных вузов (в течение года, по запросу учебных заведений). Информационные встречи с выпускниками профильных специальностей в учебных заведениях города (по необходимости). Участие в работе экзаменационных комиссий (ежегодно).



			<p>e-mail: vopros_oso@sevkazenergo.kz Семенчук А.Ю. и.о. начальника отдела по связям с общественностью.</p>	
СМИ	<p>Информация о деятельности предприятий группы «СЕВКАЗ- ЭНЕРГО»</p>	<p>Отдел по связям с общественностью компании Тел. +7(7152) 41-29-39 e-mail: vopros_oso@sevkazenergo.kz Сайт компании www.sevkazenergo.kz</p>	<p>Отдел по связям с общественностью компании Тел. +7(7152) 41-29-39 e-mail: vopros_oso@sevkazenergo.kz Семенчук А.Ю. и.о. начальника отдела по связям с общественностью.</p>	<p>Местные и республиканские СМИ (на постоянной основе). Размещение печатных материалов и видео-сюжетов о деятельности компании.</p> <p>Электронная рассылка (два раза в неделю). Размещение анонсов важных мероприятий Компании, ссылки на пресс-релизы, приглашения на пресс-мероприятия, оперативные комментарии о происходящих событиях.</p> <p>Сайт www.sevkazenergo.kz (ежемесячно). Размещение информации о ремонтных работах.</p> <p>Сайт www.sevkazenergo.kz (три раза в неделю). Размещение информации о деятельности компании.</p>
НПО	<p>Проблемы предприн- го сектора, социальные вопросы.</p>	<p>Республика Казахстан, город Петропавловск, 150 009, улица Жабаяева, 215.</p> <p>Приемная +7(7152) 31-43-24 +7(7152) 31-42-83 +7(7152) 31-42-14 info@sevkazenergo.kz</p> <p>Сайт компании www.sevkazenergo.kz</p>	<p>Приемная АО «СЕВКАЗЭНЕРГО» +7(7152) 31-43-24 +7(7152) 31-42-83 +7(7152) 31-42-14 info@sevkazenergo.kz</p> <p>Генеральный директор АО «СЕВКАЗЭНЕРГО» Ларичев Л.В. Отдел по связям с общественностью компании Тел. +7(7152) 41-29-39 e-mail: vopros_oso@sevkazenergo.kz Семенчук А.Ю. и.о. начальника отдела по связям с общественностью.</p>	<p>Пресс-туры и публичные слушания (по необходимости).</p>



План взаимодействия с заинтересованными лицами (сторонами) АО «ПАВЛОДАРЭНЕРГО»

1. Область: Павлодарская
2. Сообщество: г. Павлодар, г. Экибастуз

Ключевые объекты проекта/ воздействие вблизи обществ	Тип информации	Расположение раскрытой экологической и социальной информации и консультации	Имя, контактный номер	Источник распространения информации
1	2	3	4	5
Работники	Безопасность труда и здоровья. Раскрытие информации о деятельности компании.	1. Офис компании. Республика Казахстан, город Павлодар, 140 000, улица Кривенко, 27. Также Северная промзона, ТЭЦ-3, ТЭЦ-2, город Экибастуз - ЭТЭЦ.	Приемная АО «ПАВЛОДАРЭНЕРГО» Тел.: +7 (7182) 39-95-06, факс: +7 (7182) 32-97-88, e-mail: pavlodarenergo@pavlodarenergo.kz Руководители предприятий АО «ПАВЛОДАРЭНЕРГО». Управление по развитию персонала	Газета «Энергетик» (выходит 2 раза в месяц), корпоративный сайт www.pavlodarenergo.kz (новые материалы на сайте публикуются минимум 3 раза в неделю). Информирование сотрудников о деятельности компании во внешней среде; об организации досуга и отдыха работников; социальном пакете; деятельности профсоюзов, ветеранской организации, благотворительной деятельности; освещение спортивных и праздничных мероприятий; публикации правил ТБ; о работниках и значимых событиях в жизни компании; о нововведениях в кадровой политике и изменениях в составе



		<p>2. Сайт компании www.pavlodarenergo.kz</p>	<p>(УПР) АО «ПАВЛОДАРЭНЕРГО». Начальник Смирнова Л.А., Тел.: +7 (7182) 39-95-09.</p> <p>Отдел по связям с общественностью Тел./факс: +7 (7182) 39-98-50 e-mail: pr@pavlodarenergo.kz Шомшеков А.С., Телефон доверия +7 (7182) 39-95-50</p>	<p>руководства; освещение деятельности дома отдыха и профилактория «Энергетик», летнего лагеря «Электроник» и др.</p> <p>Информационные доски (по необходимости). Размещение: объявлений, поздравлений руководства, графиков спортивных мероприятий, информации об охране труда и технике безопасности (ОТиТБ), правил рассмотрения трудовых споров, информации профсоюзных комитетов, политики компании в области качества, энергоменеджмента, окружающей среды и прочее.</p> <p>Электронная рассылка сообщений сотрудникам о наиболее значимых событиях и достижениях (по необходимости).</p> <p>Прием работников по личным вопросам у руководства компании (по необходимости).</p> <p>Механизм обратной связи:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Предлагается написать электронное письмо на адрес pavlodarenergo@pavlodarenergo.kz. Секретарь передает руководству все поступившие сообщения. 2. Предлагается направить сообщение посредством форм обратной связи на сайте www.pavlodarenergo.kz («Обратная связь», «Горячая линия по борьбе с коррупцией»). Отдел по связям с общественностью направляет поступившие сообщения руководству, которое поручает соответствующим службам подготовить ответ, либо приглашает автора на прием. 3. Действует электронный почтовый ящик для обращений сотрудников L.Smirnova@pavlodarenergo.kz, телефон доверия - 39-95-09. <p>Заседания согласительной комиссии по мере поступления обращений. Решение трудовых споров с участием профсоюза, отдела кадров, первых руководителей. Работники могут обсудить все спорные вопросы до заседания, записавшись на личный прием к</p>
--	--	--	--	---



Проф. союз	<p>Выполнение коллективного договора.</p> <p>Организация досуга и отдыха.</p>	<p>ОО «Профессиональная организация работников энергосистемы «ПАВЛОДАРЭНЕРГО».</p> <p>Республика Казахстан, город Павлодар, 140 000, улица Кривенко, 27., каб. 504. Тел.: 39-97-85</p>	<p>Председатель ОО «Профсоюзная организация работников энергосистемы «ПАВЛОДАРЭНЕРГО» Ермолаев В.А. Республика Казахстан, г. Павлодар, 140 000, ул. Кривенко, 27, каб. 504. Тел.: 39-97-85 e-mail: profkom_pv@bk.ru</p> <p>Председатель цехового комитета ТОО «ПТС» Сарычева М.Ф. Г. Павлодар, ул. Камзина, 149. Тел.: 60-60-60, e-mail: M.Saryicheva@pavlodarenergo.kz</p> <p>Председатель цехового комитета АО «ПРЭК» Толеубаев Б.К. Г. Павлодар, ул. Торайгырова, 76. Тел.: 75-14-50, e-mail: B.Toleubaev@pavlodarenergo.kz</p> <p>Председатель цехового комитета ТОО «Павлодарэнергосбыт» Токатова К.М. Г. Павлодар, ул. Кривенко, 27. Тел.: +77015116023, e-mail: chancel@pavlodarenergo.kz</p>	<p>Генеральному директору.</p> <p>Коллективные договоры группы компаний «ПАВЛОДАРЭНЕРГО».</p> <p>Цеховые конференции (один раз в год). Принятие доклада о проделанной работе проф.союза.</p> <p>Газета «Энергетик» (выходит 2 раза в месяц), корпоративный сайт www.pavlodarenergo.kz (новые материалы на сайте публикуются минимум 2 раза в неделю), страница компании в соц. сети Facebook «https://www.facebook.com/pavlodarenergo» (по необходимости). Освещение деятельности проф. союза.</p>
------------	---	--	--	--



<p>Местные сообщества</p>	<p>Влияние деятельности предприятия.</p> <p>Публичные слушания.</p>	<p>Республика Казахстан, город Павлодар, 140 000, улица Кривенко, 27.</p> <p>Приемная АО «ПАВЛОДАРЭНЕРГО». Тел.: +7 (7182) 39-95-06 Факс: +7 (7182) 32-97-88 e-mail: pavlodarenergo@pavlodarenergo.kz</p> <p>Отдел по связям с общественностью компании Тел./факс: +7 (7182) 39-98-50 e-mail: pr@pavlodarenergo.kz</p> <p>Шомшеков А.С., начальник отдела по связям с общественностью.</p> <p>Сайт компании www.pavlodarenergo.kz</p> <p>Официальный аккаунт компании в социальных сетях «Facebook», Одноклассники, «Мой мир», Вконтакте, LinkedIn.</p>	<p>Приемная АО «ПАВЛОДАРЭНЕРГО» Тел.: +7 (7182) 39-95-06, факс: +7 (7182) 32-97-88, e-mail: pavlodarenergo@pavlodarenergo.kz</p> <p>Отдел по связям с общественностью Тел./факс: +7 (7182) 39-98-50 e-mail: pr@pavlodarenergo.kz Шомшеков А.С., Телефон доверия +7 (7182) 39-95-50</p>	<p>Письменные и электронные обращения потребителей (на постоянной основе). Обращения потребителей в адрес компании направляются посредством письменного заявления, почтовой и телефонной связи, интернет каналам. Письменные и электронные обращения регистрируются, ответ предоставляется специалистом (с указанием контактов) за подписью руководителя; телефонные запросы направляются специалистам, которые анализируют потребности и мониторинг степени удовлетворенности потребителей. Руководству предоставляется отчет о взаимодействии с потребителями, предложения по улучшению качества обслуживания.</p> <p>«Телефон доверия» (на постоянной основе). Номер «Телефона доверия» 39-95-50 указан на сайте компании и в квитанциях.</p> <p>Рубрики для обратной связи с потребителями: «Обратная связь», «Вопросы и ответы», «Борьба с коррупцией» (на постоянной основе). В центрах обслуживания и на сайте компании потребителям предлагается получить, заполнить и отправить в компанию «форму жалобы».</p> <p>Внешние СМИ (по необходимости). Размещение информации о проводимых публичных слушаниях, брифингах, круглых столах, конференциях и пресс-турах.</p> <p>Круглые столы на тему защиты прав потребителей г. Павлодара и г. Экибастуза (по необходимости).</p> <p>Пресс-конференции на актуальные темы с участием руководителей предприятий АО «ПАВЛОДАРЭНЕРГО» (по необходимости).</p> <p>Публичные слушания отчетов по утверждению тарифной сметы на производство, снабжение и передачу тепловой энергии и электрической энергии (по необходимости).</p>
---------------------------	---	--	--	---



				<p>Публичные слушания отчетов по плану природоохранных мероприятий согласно «Плану мероприятий по охране окружающей среды АО «ПАВЛОДАРЭНЕРГО» на 2015-2019 годы» http://pavlodarenergo.kz/assets/files/finotch/Plan_OOS_PE_2015_2019.doc</p> <p>Объявление в газетах «Звезда Прииртышья» и «Сарыарка Самалы» (по необходимости). Предоставление информации о передаче инвестиционного проекта на государственную экологическую экспертизу, о ремонтных работах, отключениях тепловой и электрической энергии, выдаче тех. условий на сайте компании.</p>
Органы государственной власти	<p>Снижение воздействия предприятия на город и регион.</p> <p>Подготовка к отопительному сезону.</p>	<p>Республика Казахстан, город Павлодар, 140 000, улица Кривенко, 27. Приемная АО «ПАВЛОДАРЭНЕРГО» Тел.: +7 (7182) 39-95-06 Факс: +7 (7182) 32-97-88 e-mail: pavlodarenergo@pavlodarenergo.kz</p> <p>2. Сайт компании www.pavlodarenergo.kz</p>	<p>Приемная АО «ПАВЛОДАРЭНЕРГО» Тел.: +7 (7182) 39-95-06, факс: +7 (7182) 32-97-88, e-mail: pavlodarenergo@pavlodarenergo.kz.</p> <p>Руководители предприятий группы компаний АО «ПАВЛОДАРЭНЕРГО».</p> <p>Отдел по связям с общественностью Тел./факс: +7 (7182) 39-98-50 e-mail: pr@pavlodarenergo.kz Шомшеков А.С., Телефон доверия +7 (7182)39-95-50</p>	<p>Письма и запросы, поступающие от контролирующих и государственных органов (на постоянной основе). Входящая корреспонденция регистрируется в журнале регистрации поступивших обращений и направляются адресату. Все ответы согласуются и подписываются руководителем.</p> <p>Заседания штаба по подготовке жилого фонда к отопительному сезону (6 раз в год). Руководители предприятий группы «ПАВЛОДАРЭНЕРГО» (или назначенные ответственные лица) участвуют в мероприятии совместно с государственными и контролирующими органами.</p> <p>Внешние СМИ, сайт компании www.pavlodarenergo.kz (один раз в год). Размещение требований об обязательных мероприятиях для своевременной и качественной подготовки систем теплоснабжения к следующему отопительному сезону.</p> <p>Сайт www.pavlodarenergo.kz (на постоянной основе). Размещение информации о плановых и аварийных отключениях энергоснабжения, с указанием сроков в рубрике «Плановые отключения» http://pavlodarenergo.kz/ru/informacziya-o-planovyix-otklyucheniyax.html</p>



				<p>СМИ: «Звезда Прииртышья», «Сарыарка Самалы», «Ирбис ТВ», «Вести Экибастуза», «Экибастузская городская телекомпания» (по необходимости). Размещение информации о проведении публичных слушаний, изменении работы касс.</p> <p>Блог акима области (ежедневно). Мониторинг блога акима области на наличие жалоб от потребителей в адрес структурных подразделений компании.</p> <p>Встречи и туры для официальных представителей гос. органов (по необходимости).</p>
Контролирующие органы	<p>Выполнение Инвестиционных обязательств.</p> <p>Снижение воздействия предприятия на город и регион.</p>	<p>Приемная АО «ПАВЛОДАРЭНЕРГО» Тел.: +7 (7182) 39-95-06 факс: +7 (7182) 32-97-88, e-mail: pavlodarenergo@pavlodarenergo.kz</p> <p>Сайт компании www.pavlodarenergo.kz</p>	<p>Руководители предприятий группы компаний АО «ПАВЛОДАРЭНЕРГО».</p> <p>Приемная АО «ПАВЛОДАРЭНЕРГО» Тел.: +7 (7182) 39-95-06, факс: +7 (7182) 32-97-88, e-mail: pavlodarenergo@pavlodarenergo.kz</p> <p>Отдел по связям с общественностью Тел./факс: +7 (7182) 39-98-50 e-mail: pr@pavlodarenergo.kz Шомшеков А.С., Телефон доверия +7 (7182) 39-95-50</p>	<p>Совещания с участием главы агентства по защите прав потребителей и руководителей ТОО «Павлодарэнергосбыт», ТОО «ПТС» (по мере необходимости).</p> <p>Пресс-туры по объектам АО «ПАВЛОДАРЭНЕРГО», АО «ПРЭК», ТОО «ПТС», о целевом использовании средств, получаемых от роста тарифов. Проводится совместно с Департаментом Комитета по регулированию естественных монополий и защите конкуренции по Павлодарской области.</p> <p>Пресс-релизы «АО «ПАВЛОДАРЭНЕРГО» о подготовке Павлодарских ТЭЦ-2, ТЭЦ-3, и ЭТЭЦ к отопительному сезону (один раз в год).</p> <p>Пресс-релизы «АО «ПАВЛОДАРЭНЕРГО» о подготовке ТОО «Павлодарские тепловые сети» и АО «ПРЭК» к отопительному сезону (один раз в год).</p> <p>Публичные отчеты (один раз в год). Отчеты предприятий АО «ПАВЛОДАРЭНЕРГО» о деятельности за 2014 год по предоставлению регулируемых услуг: производство тепловой энергии, снабжение, передача и распределение тепловой и электрической энергии в городах Павлодар и Экибастуз.</p>



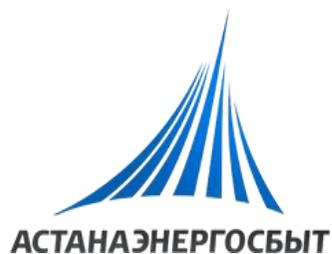
				Публичный отчет АО «ПАВЛОДАРЭНЕРГО» об исполнении инвестиционных обязательств за 2014 год.
Поставщики, подрядчики, клиенты	Обеспечение прозрачности при проведении тендеров.	Офис компании Республика Казахстан, город Павлодар, 140 000, улица Кривенко, 27. Управление материально-технического обеспечения (УМТО) АО «ПАВЛОДАРЭНЕРГО». Сайт компании www.pavlodarenergo.kz	Приемная АО «ПАВЛОДАРЭНЕРГО» Тел.: +7 (7182) 39-95-06, факс: +7 (7182) 32-97-88, e-mail: pavlodarenergo@pavlodarenergo.kz Зам. начальника УМТО АО «ПАВЛОДАРЭНЕРГО» Егоров О.В., Тел.: +7 (7182) 39-95-85. Отдел по связям с общественностью Тел./факс: +7 (7182) 39-98-50 e-mail: pr@pavlodarenergo.kz Шомшеков А.С., Телефон доверия +7 (7182)39-95-50	Газета «Айкын» (по необходимости). Опубликование тендерных объявлений. Организация и проведение тендеров проводится согласно нормам и правилам действующего законодательства. Подведение итогов конкурсов и тендеров проводится публично в офисе компании, путем вскрытия конвертов в присутствии участников и всех желающих. Рубрика на сайте компании - «Горячая линия по борьбе с коррупцией» (на постоянной основе). На корпоративном сайте запущена форма обратной связи, которая позволяет обратиться к руководству компании с жалобой или предложениями. Все сообщения, которые поступают в Отдел по связям с общественностью, направляются Генеральному директору АО «ПАВЛОДАРЭНЕРГО» для дальнейшего рассмотрения.
Вузы, колледжи, центры занятости	Проведение практики, трудоустройство выпускников ВУЗов.	Республика Казахстан, город Павлодар, 140 000, улица Кривенко, 27. Управление по работе с персоналом АО «ПАВЛОДАРЭНЕРГО». Начальник УРП Смирнова Л.А., +7 (7182) 39-95-09 Информация о вакансиях на сайте компании www.pavlodarenergo.kz	Приемная АО «ПАВЛОДАРЭНЕРГО» Тел.: +7 (7182) 39-95-06, факс: +7 (7182) 32-97-88, e-mail: pavlodarenergo@pavlodarenergo.kz Управление по работе с персоналом АО «ПАВЛОДАРЭНЕРГО». Начальник УРП Смирнова Л.А., +7 (7182) 39-95-09 Отдел по связям с общественностью Тел./факс:	Участие в ярмарках вакансий ВУЗов, колледжей, центров занятости (по необходимости). Предоставление производственной практики студентам профильных ВУЗов (один раз в год).



		Официальный аккаунт компании в социальных сетях «Facebook», Одноклассники, «Мой мир», Вконтакте, LinkedIn	+7 (7182) 39-98-50 e-mail: pr@pavlodarenergo.kz Шомшеков А.С., Телефон доверия +7 (7182)39-95-50	
СМИ	Информация о деятельности предприятия.	Отдел по связям с общественностью компании Тел./факс: +7 (7182) 39-98-50 e-mail: pr@pavlodarenergo.kz Шомшеков А.С., начальник отдела по связям с общественностью. Сайт компании www.pavlodarenergo.kz Официальный аккаунт компании в социальных сетях «Facebook». Локальные региональные группы в соц. сетях: Одноклассники, «Мой мир», Вконтакте,	Приемная АО «ПАВЛОДАРЭНЕРГО» Тел.: +7 (7182) 39-95-06, факс: +7 (7182) 32-97-88, e-mail: pavlodarenergo@pavlodarenergo.kz Отдел по связям с общественностью Тел./факс: +7 (7182) 39-98-50 e-mail: pr@pavlodarenergo.kz Шомшеков А.С., Телефон доверия +7 (7182) 39-95-50	Местные и республиканские СМИ (на постоянной основе). Размещение печатных материалов и видеосюжетов о деятельности компании. Социальные сети, электронная рассылка (по необходимости). Размещение анонсов важных мероприятий компании, ссылки на пресс-релизы, приглашения на пресс-мероприятия, оперативные комментарии о происходящих событиях. Сайт www.pavlodarnews.kz (ежемесячно). Размещение информации о ремонтных работах. Сайт www.pavlodarnews.kz (два раза в неделю). Размещение информации о деятельности компании. SMM (еженедельно) Продвижение информации, размещенной на сайте компании, посредством аккаунта в «Facebook», а также локальных региональных групп в соц.сетях: Одноклассники, «Мой мир», Вконтакте: https://www.facebook.com/pavlodarenergo ; https://vk.com/pvldetka ; http://ok.ru/ht50428962406492 ; http://my.mail.ru/community/pavlikdar ; http://my.mail.ru/community/ekibastuz-kz .
НПО	Проблемы экологии, социальная деятельность и др.	Отдел по связям с общественностью компании Тел./факс: +7 (7182) 39-98-50	Приемная АО «ПАВЛОДАРЭНЕРГО» Тел.: +7 (7182) 39-95-06, факс: +7 (7182) 32-97-88, e-mail: pavlodarenergo@pavlodarenergo.kz Управление по охране	Пресс-туры для представителей СМИ и НПО (несколько раз в год). Публичные слушания (по необходимости). Приглашение представителей ОО «Общество защиты прав потребителей», ОО «ЭКОМ, ОО «Мир экологии» для участия во



		<p>e-mail: pr@pavlodarenergo.kz Шомшеков А.С., начальник отдела по связям с общественностью.</p> <p>Сайт компании www.pavlodarenergo.kz</p> <p>Официальный аккаунт компании в социальных сетях «Facebook», Одноклассники, «Мой мир», Вконтакте, LinkedIn.</p>	<p>окружающей среды АО «ПАВЛОДАРЭНЕРГО». Коваль Т.А., начальник Управления по охране окружающей среды. Заместитель Генерального директора АО «ПАВЛОДАРЭНЕРГО» Курманбаева Б.О. Отдел по связям с общественностью Тел./факс: +7 (7182) 39-98-50 e-mail: pr@pavlodarenergo.kz Шомшеков А.С., Телефон доверия +7 (7182) 39-95-50</p>	<p>всех публичных слушаниях, организованных предприятиями АО «ПАВЛОДАРЭНЕРГО».</p> <p>Обеспечение прозрачности в сфере экологии Размещение на корпоративном сайте компании отчетности о планах и итогах реализации проектов, направленных на улучшение экологических параметров производства. http://pavlodarenergo.kz/ru/ekologiya/otchetnost.html</p>
--	--	--	---	---



План взаимодействия с заинтересованными лицами (сторонами) ТОО «АСТАНАЭНЕРГОСБЫТ»

1. **Область:** г. Астана
2. **Сообщество:** г. Астана

<p>Работники</p>	<p>Безопасность труда и здоровья.</p> <p>Деятельность компании.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Офис компании Республика Казахстан, город Астана, 010 000, Пр. Б.Момышулы, 4/1 2. Сайт компании www.astanaenergobyt.kz 3. Сервис-центры компании 4. Ящики для жалоб и предложений во всех сервис-центрах компании. 	<p>Приемная ТОО «АСТАНАЭНЕРГОСБЫТ» Тел.: +7(7172) 91-80-05 Факс: +7(7172) 91-80-06 e-mail: aesbyt@aesbyt.kz</p> <p>Руководители структурных подразделений ТОО «АСТАНАЭНЕРГОСБЫТ».</p> <p>Управление по развитию персонала ТОО «АСТАНАЭНЕРГОСБЫТ».</p> <p>Начальник УПР Айтжанова М.Г. +7 (7172) 91-80-30 Группа по связям с общественностью компании Тел: +7 (7172) 91-80-15 e-mail: LNetaeva@aesbyt.kz</p>	<p>Корпоративный сайт www.astanaenergobyt.kz (на постоянной основе). Информирование сотрудников о деятельности компании во внешней среде; о работниках и значимых событиях в жизни компании; о нововведениях в кадровой политике и изменениях в составе руководства и др.</p> <p>Информирование всех сотрудников о деятельности Корпорации во внешней среде; о работниках и значимых событиях в жизни компании; о нововведениях в кадровой политике и изменениях в составе руководства; освещение спортивных и праздничных мероприятий.</p> <p>Информационные доски в сервис-центрах компании (по необходимости). Размещение: объявлений, поздравлений руководства, информации об охране труда и технике безопасности (ОТиТБ), правил рассмотрения трудовых споров, политики компании в области качества и прочее.</p>
------------------	---	--	---	---



			<p>Нетаева Л.А., специалист по связям с общественностью.</p>	<p>Электронная рассылка сообщений сотрудникам о наиболее значимых событиях и достижениях (по необходимости), приказов, распоряжений руководства.</p> <p>Прием работников по личным вопросам у руководства компании (каждую среду с 11.00 до 13.00 часов).</p> <p>Механизм обратной связи: Действует механизм обратной связи. Предлагается написать электронное письмо на адрес: aesbyt@aesbyt.kz. Секретарь направляет поступившие сообщения руководству компании, которое поручает соответствующим службам подготовить ответ, либо приглашает автора на прием. Жалобы от работников принимаются также руководителями структурных подразделений. Внешние СМИ (по необходимости). Размещение информации о сотрудниках предприятия.</p>
Местные сообщества	Публичные слушания по утверждению тарифной сметы.	<p>Республика Казахстан, город Астана, 010 000, Пр. Б.Момышулы, 4/1</p> <p>Приемная ТОО «АСТАНАЭНЕРГОСБЫТ» Тел.: +7(7172) 91-80-05 Факс: +7(7172) 91-80-06 e-mail: aesbyt@aesbyt.kz</p> <p>Группа по связям с общественностью компании Тел: +7 (7172) 91-80-15 e-mail: LNetaeva@aesbyt.kz</p>	<p>Приемная ТОО «АСТАНАЭНЕРГОСБЫТ» Тел.: +7(7172) 91-80-05 Факс: +7(7172) 91-80-06 e-mail: aesbyt@aesbyt.kz</p> <p>Группа по связям с общественностью компании Тел: +7 (7172) 91-80-15 e-mail: LNetaeva@aesbyt.kz Нетаева Л.А., специалист по связям с общественностью.</p>	<p>Письменные и электронные обращения потребителей (на постоянной основе). Обращения потребителей в адрес компании направляются посредством письменного заявления, почтовой и телефонной связи, интернет каналам.</p> <p>Все сообщения регистрируются в Управлении по документообороту и направляются руководству компании. Руководитель отписывает письма непосредственным исполнителям. После этого письма потребителей перенаправляются исполнителям с пронумерованной сопроводительной карточкой, которую исполнитель должен вернуть в Управление по документообороту в пятидневный срок.</p> <p>Исполнитель после реагирования на обращения потребителей, возвращает сопроводительную карточку в Управление по документообороту и указывает там результат разрешения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Отклонена 2. Дано разъяснение 3. Удовлетворена



		<p>Нетаева Л.А., специалист по связям с общественностью.</p> <p>Сайт компании www.astanaenergobyt.kz</p>		<p>4. Оставлено без движения</p> <p>5. Направлена в конфликтную комиссию</p> <p>6. К сведению</p> <p>Телефонные запросы направляются специалистам, которые анализируют потребности и мониторинг степени удовлетворенности потребителей. Руководству предоставляется отчет о взаимодействии с потребителями, предложения по улучшению качества обслуживания.</p> <p>Рубрики для обратной связи с потребителями: «Интернет-приемная», «Вопросы и ответы» (на постоянной основе). В сервис-центрах и на сайте компании потребителям предлагается получить, заполнить и отправить в компанию «форму жалобы».</p> <p>Внешние СМИ (по необходимости). Размещение информации о проводимых публичных слушаниях, брифингах, круглых столах и конференциях.</p> <p>Объявление в газетах «Вечерняя Астана», «Астана Ақшамы» (по необходимости). Предоставление информации об изменениях действующих тарифов на тепловую и электрическую энергию, проведении публичных слушаний.</p> <p>Публичный отчет по предоставлению регулируемых услуг - снабжения тепловой энергией (один раз в год).</p> <p>Сайт компании www.astanaenergobyt.kz (по необходимости). Размещение информации о деятельности компании.</p>
Органы государственной власти	Тарифная политика компании.	Республика Казахстан, город Астана, 010 000, Пр. Б.Момышулы, 4/1	Приемная ТОО «АСТАНАЭНЕРГОСБЫТ» Тел.: +7(7172) 91-80-05 Факс: +7(7172) 91-80-06	Письма и запросы, поступающие от контролирующих и государственных органов (на постоянной основе). Входящая корреспонденция регистрируется в Управлении по документообороту, в журнале регистрации поступивших обращений



	Подготовка к отопительному сезону.	Приемная ТОО «АСТАНАЭНЕРГОСБЫТ» Тел.: +7(7172) 91-80-05 Факс: +7(7172) 91-80-06 e-mail: aesbyt@aesbyt.kz Сайт компании www.astanaenergobytkz.kz	e-mail: aesbyt@aesbyt.kz Руководители структурных подразделений ТОО «АСТАНАЭНЕРГОСБЫТ». Группа по связям с общественностью компании Тел: +7 (7172) 91-80-15 e-mail: LNetaeva@aesbyt.kz Нетаева Л.А., специалист по связям с общественностью.	и направляются адресату, ответ согласовывается и визируется руководителем. Заседания и брифинги по обсуждению тарифной политики (по необходимости). Руководитель ТОО «АСТАНАЭНЕРГОСБЫТ» или назначенные ответственные лица участвуют в мероприятии совместно с государственными и контролирующими органами. Заседания штаба по подготовке к отопительному сезону. Руководитель ТОО «АСТАНАЭНЕРГОСБЫТ» или назначенные ответственные лица участвуют в мероприятии совместно с государственными и контролирующими органами. Внешние СМИ, сайт компании www.astanaenergobytkz.kz (по необходимости). Об изменениях действующих тарифов на тепловую и электрическую энергию, проведении публичных слушаний, объявлении о проведении или отмене тендеров. Встречи и туры для официальных представителей гос. органов (по необходимости). Блог акима области (ежедневно). Мониторинг блога акима области на наличие жалоб от потребителей в адрес ТОО «АСТАНАЭНЕРГОСБЫТ».
Контролирующие органы	Тарифная политика компании.	Приемная ТОО «АСТАНАЭНЕРГОСБЫТ» Тел.: +7(7172) 91-80-05 Факс: +7(7172) 91-80-06 e-mail: aesbyt@aesbyt.kz Сайт компании www.astanaenergobytkz.kz	Руководители структурных подразделений ТОО «АСТАНАЭНЕРГОСБЫТ». Приемная ТОО «АСТАНАЭНЕРГОСБЫТ» Тел.: +7(7172) 91-80-05 Факс: +7(7172) 91-80-06 e-mail: aesbyt@aesbyt.kz	Публичные слушания по утверждению тарифной сметы на снабжение тепловой энергией (по необходимости). Телеканал «31», газеты «Вечерняя Астана» и «Астана Ақшамы» (по мере необходимости). Размещение объявлений об изменениях действующих тарифов на тепловую и электрическую энергию.



			<p>Группа по связям с общественностью компании Тел: +7 (7172) 91-80-15 e-mail: LNetaeva@aesbytkz Нетаева Л.А., специалист по связям с общественностью.</p> <p>Телефон доверия +7 (7172) 96-53-90.</p>	
Поставщики, подрядчики, клиенты	Обеспечение прозрачности при проведении тендеров.	<p>Республика Казахстан, город Астана, 010 000, Пр. Б.Момышулы, 4/1</p> <p>Сайт компании www.astanaenergobytkz</p>	<p>Приемная ТОО «АСТАНАЭНЕРГОСБЫТ» Тел.: +7(7172) 91-80-05 Факс: +7(7172) 91-80-06 e-mail: aesbytkz@aesbytkz</p> <p>Начальник отдела договоров ТОО «АСТАНАЭНЕРГОСБЫТ» Махметова Б.С. +7(7172) 91-81-04</p> <p>Специалист по связям с общественностью Нетаева Л.А. Группа по связям с общественностью компании Тел: +7 (7172) 91-80-15 e-mail: LNetaeva@aesbytkz</p>	<p>Объявления о проведении или отмене тендеров публикуются в газете «Экспресс К». Также размещаются на корпоративном сайте компании www.astanaenergobytkz, в разделе «Закупки».</p> <p>Организация и проведение тендеров проводится согласно нормам и правилам действующего законодательства. Подведение итогов конкурсов и тендеров проводится публично в офисе компании, путем вскрытия конвертов в присутствии участников и всех желающих.</p> <p>Форма обратной связи «Форма жалобы» на корпоративном сайте www.astanaenergobytkz (на постоянной основе). Позволяет обратиться к руководству компании с жалобой или предложениями.</p>
Вузы	Стажировка и трудоустройство выпускников ВУЗов.	<p>Республика Казахстан, город Астана, 010 000, Пр. Б.Момышулы, 4/1</p> <p>Управление по работе с персоналом ТОО «АСТАНАЭНЕРГОСБЫТ»</p>	<p>Приемная ТОО «АСТАНАЭНЕРГОСБЫТ» Тел.: +7(7172) 91-80-05 Факс: +7(7172) 91-80-06 e-mail: aesbytkz@aesbytkz</p> <p>Управление по работе с</p>	<p>Предоставление производственной практики студентам энергетического факультета Казахского агротехнического университета им. С. Сейфуллина (один раз в год).</p> <p>Встреча представителей компании с выпускниками профильных специальностей в учебных заведениях города (минимум один раз в год).</p>



		<p>Начальник УПР Айтжанова М.Г. +7 (7172) 91-80-30 Информация о вакансиях на сайте компании www.astanaenergobyt.kz</p>	<p>персоналом ТОО «АСТАНАЭНЕРГОСБЫТ» Начальник УПР Айтжанова М.Г. +7 (7172) 91-80-30</p> <p>Специалист по связям с общественностью Нетаева Л.А. Группа по связям с общественностью компании Тел: +7 (7172) 91-80-15 e-mail: LNetaeva@aesbyt.kz</p>	<p>Участие в ярмарках вакансий для выпускников и студентов ВУЗов (по необходимости).</p> <p>Публикация информации о вакансиях в изданиях «Работа», еженедельной газете «Вакансии Астаны и обучение», бегущей строкой на телеканалах «СТВ» и «31 канал».</p>
СМИ	<p>Информация об изменениях тарифов на тепловую и электрическую энергию, о деятельности предприятия.</p>	<p>Группа по связям с общественностью компании Тел: +7 (7172) 91-80-15 e-mail: LNetaeva@aesbyt.kz Нетаева Л.А., специалист по связям с общественностью.</p> <p>Сайт компании www.astanaenergobyt.kz</p>	<p>Приемная ТОО «АСТАНАЭНЕРГОСБЫТ» Тел.: +7(7172) 91-80-05 Факс: +7(7172) 91-80-06 e-mail: aesbyt@aesbyt.kz</p> <p>Группа по связям с общественностью компании Тел: +7 (7172) 91-80-15 e-mail: LNetaeva@aesbyt.kz Нетаева Л.А., специалист по связям с общественностью.</p>	<p>Местные и республиканские СМИ (на постоянной основе). Размещение печатных материалов и видео-сюжетов о деятельности компании.</p> <p>Электронная рассылка (по необходимости). Размещение анонсов важных мероприятий компании, ссылки на пресс-релизы, приглашения на пресс-мероприятия, оперативные комментарии на происходящие события, объявления о вакансиях.</p> <p>Сайт www.astanaenergobyt.kz (по необходимости). Размещение информации о деятельности компании.</p>



НПО	Тарифная политика.	<p>Группа по связям с общественностью компании Тел: +7 (7172) 91-80-15 e-mail: LNetaeva@aesbyt.kz Нетаева Л.А., специалист по связям с общественностью.</p> <p>Сайт компании www.astanaenergobyt.kz</p>	<p>Приемная ТОО «АСТАНАЭНЕРГОСБЫТ» Тел.: +7(7172) 91-80-05 Факс: +7(7172) 91-80-06 e-mail: aesbyt@aesbyt.kz Начальник управления реализации Айтимов Н.П. Группа по связям с общественностью компании Тел: +7 (7172) 91-80-15 e-mail: LNetaeva@aesbyt.kz Нетаева Л.А., специалист по связям с общественностью.</p>	<p>Встречи руководства компании с руководителями НПО, поддерживающими социально-уязвимые слои населения и представителями общества защиты потребителей (по необходимости).</p>
-----	--------------------	---	---	--



План взаимодействия с заинтересованными лицами (сторонами) АО «АРЭК»

Область: Акмолинская

Сообщество: г. Астана, районы: Атбасарский, Аршалынский, Астраханский, Егиндыкольский, Целиноградский, Коргалжынский, Аккольский, Буландынский, Ерейментауский, Шортандинский, Жаркаинский, Жаксынский, Есильский, Сандыктауский

Ключевые объекты проекта/ воздействие вблизи обществ	Тип информации	Расположение раскрытой экологической и социальной информации и консультации	Имя, контактный номер	Источник распространения информации
1	2	3	4	5
Работники	Безопасность труда и здоровья. Деятельность компании.	1. Головной офис компании Республика Казахстан, г. Астана, ул. Циолковского, 2. Офис ТОО «АРЭК-Энергосбыт» Республика Казахстан, г. Астана, ул. Сейфуллина, 42 3. Сайт компании www.arek.kz	Приемная АО «АРЭК» Тел.: +7 (7172) 37 12 90 Факс: +7 (7172) 37 10 37 e-mail: kence@arek.kz pressa@arek.kz Руководители структурных подразделений АО «АРЭК»: Начальник управления по работе с персоналом Булинг Т.В. +7 (7172) 37 48 03 Начальник службы безопасности и охраны труда: Хамзин У.С. +7 (7172) 48 91 46 Начальник штаба ГО и ЧС:	Ежегодное обязательное обучение профессиональной безопасности в собственном учебном центре. Корпоративный сайт www.arek.kz (на постоянной основе). Информирование сотрудников о деятельности компании во внешней среде; деятельности профсоюзов, правилах ТБ; о работниках и значимых событиях в жизни компании; о нововведениях в кадровой политике и изменениях в составе руководства и др. Корпоративное издание «Вести АРЭК» (ежемесячно). Публикация статей информационного и аналитического характера. Информационные доски (по необходимости). Размещение: объявлений, поздравлений руководства, информации об охране труда и технике безопасности (ОТиТБ), правил рассмотрения трудовых споров, политики компании в области качества и прочее.



			<p>Жакупов Р.М +7 (7172) 48 91 46 Отдел по связям с общественностью: +7 (7172) 27 48 30</p>	<p>Электронная рассылка сообщений сотрудникам о наиболее значимых событиях и достижениях (по необходимости).</p> <p>Прием работников по личным вопросам первым руководителем компании каждый вторник по предварительной записи с 12 до 18 часов.</p> <p>Механизм обратной связи: Действует механизм обратной связи через pressa@arek.kz. Сообщения поступают посредством форм обратной связи на сайте www.arek.kz («Обратная связь», «Горячая линия по борьбе с коррупцией»). Отдел по связям с общественностью направляет поступившие сообщения руководству, которое поручает соответствующим службам подготовить ответ.</p> <p>Жалобы от работников в адрес руководства в произвольной форме (по необходимости).</p>
Проф.союз	<p>Выполнение коллективного договора.</p> <p>Организация досуга и отдыха.</p>	<p>Территориальная профсоюзная организация АО «АРЭК»</p> <p>Филиалы ОО «Казэлектропрофсоюза» - ПО АКмолинских МЭС, ПО Степногорских МЭС</p> <p>Республика Казахстан, г. Астана, ул. Циолковского, 2 Республика Казахстан, г. Астана, ул. Сейфуллина, 42</p>	<p>Председатель ПО Акмолинских МЭС Пенькова В.В. +7 (7172) 43 71 64 Республика Казахстан, г. Астана, ул.Сейфуллина, 42</p> <p>Председатель ПО Степногорских МЭС Заугольникова Т.Н. +7 (7172) 37 36 09 Республика Казахстан, г. Астана, ул. Циолковского, 2</p>	<p>Принятие коллективного договора (ежегодно). Проводится анализ действия коллективного договора, заслушиваются отчеты о проделанной работе, проходят выборы председателя.</p> <p>Организация и проведение праздников (по мере необходимости).</p> <p>Проведение спортивных мероприятий (по мере необходимости).</p>
Местные сообщества	Утверждение тарифной сметы.	Республика Казахстан, г. Астана, ул. Циолковского, 2 Приемная АО	<p>Приемная АО «АРЭК» Тел.: +7 (7172) 37 12 90 Факс: +7 (7172) 37 10 37</p>	Письменные и электронные обращения потребителей (на постоянной основе). Обращения потребителей в адрес компании направляются посредством письменного заявления, почтовой и телефонной связи,



	<p>Влияние деятельности предприятия.</p> <p>Выполнение инвестиционной программы.</p>	<p>«АРЭК» Тел.: +7 (7172) 37 12 90 Факс: +7 (7172) 37 10 37 e-mail: kence@arek.kz pressa@arek.kz Отдел по связям с общественностью: +7 (7172) 27 48 30 www.arek.kz</p>	<p>e-mail: kence@arek.kz pressa@arek.kz Отдел по связям с общественностью: +7 (7172) 27 48 30 www.arek.kz</p>	<p>интернет каналам. Письменные и электронные обращения регистрируются, ответ предоставляется специалистом (с указанием контактов) за подписью руководителя; телефонные запросы направляются специалистам, которые анализируют потребности и мониторинг степени удовлетворенности потребителей. Руководству предоставляется отчет о взаимодействии с потребителями, предложения по улучшению качества обслуживания.</p> <p>«Телефон доверия» (на постоянной основе). Номер телефона указан на сайте компании.</p> <p>Рубрики для обратной связи с потребителями: «Интернет-приемная», «Вопросы и ответы» (на постоянной основе). В центрах обслуживания и на сайте компании потребителям предлагается получить, заполнить и отправить в компанию «форму жалобы».</p> <p>Внешние СМИ (по необходимости). Размещение информации о проводимых публичных слушаниях, брифингах, круглых столах и конференциях.</p> <p>Объявление в газетах «Акмолинская правда», «Арка ажары», в районных изданиях (по необходимости). Предоставление информации о ремонтных работах, отключениях тепловой и электрической энергии, проведении публичных слушаний.</p> <p>Пресс-туры по объектам модернизации АО «АРЭК» (по необходимости).</p> <p>Сайт компании www.arek.kz (по необходимости). Размещение информации о деятельности компании.</p>
<p>Органы государственной власти</p>	<p>Тарифная политика компании.</p>	<p>Республика Казахстан, г. Астана, ул. Циолковского, 2 Приемная АО «АРЭК» Тел.: +7 (7172) 37 12 90</p>	<p>Приемная АО «АРЭК» Тел.: +7 (7172) 37 12 90 Факс: +7 (7172) 37 10 37 e-mail: kence@arek.kz</p>	<p>Письма и запросы, поступающие от контролирующих и государственных органов (на постоянной основе). Входящая корреспонденция регистрируется в журнале регистрации поступивших обращений и направляются адресату, ответ согласовывается и</p>



	Подготовка к осенне-зимнему периоду.	Факс: +7 (7172) 37 10 37 e-mail: kence@arek.kz pressa@arek.kz Отдел по связям с общественностью: +7 (7172) 27 48 30 www.arek.kz	pressa@arek.kz Отдел по связям с общественностью: +7 (7172) 27 48 30 www.arek.kz	визируется руководителем. Заседания и брифинги по обсуждению тарифной политики (по необходимости). Руководитель АО «АРЭК» (или назначенные ответственные лица) участвуют в мероприятии совместно с контролирующими органами. Внешние СМИ, сайт компании www.arek.kz (по необходимости). Размещение информации о плановых и аварийных отключениях энергоснабжения, указываются сроки. Встречи и туры для официальных представителей государственных органов (по необходимости).
Контролирующие органы	Тарифная политика компании.	Республика Казахстан, г. Астана, ул. Циолковского, 2 Приемная АО «АРЭК» Тел.: +7 (7172) 37 12 90 Факс: +7 (7172) 37 10 37 e-mail: kence@arek.kz pressa@arek.kz Отдел по связям с общественностью: +7 (7172) 27 48 30 www.arek.kz	Приемная АО «АРЭК» Тел.: +7 (7172) 37 12 90 Факс: +7 (7172) 37 10 37 e-mail: kence@arek.kz pressa@arek.kz Отдел по связям с общественностью: +7 (7172) 27 48 30 www.arek.kz	Публичные слушания по утверждению тарифной сметы на снабжение электроэнергией (по необходимости). Корпоративный сайт www.arek.kz. Размещение информации об изменениях тарифов. Издания «Акмолинская правда», «Арка ажары» (по мере необходимости). Размещение объявлений об изменениях тарифов.
Поставщики, подрядчики, клиенты	Обеспечение прозрачности при проведении тендеров.	Республика Казахстан, г. Астана, ул. Циолковского, 2 Приемная АО «АРЭК» Тел.: +7 (7172) 37 12 90 Факс: +7 (7172) 37 10 37 e-mail: kence@arek.kz pressa@arek.kz Отдел по связям с	Приемная АО «АРЭК» Тел.: +7 (7172) 37 12 90 Факс: +7 (7172) 37 10 37 e-mail: kence@arek.kz pressa@arek.kz Отдел по связям с общественностью: +7 (7172) 27 48 30	Областные издания (по необходимости). Опубликование тендерных объявлений. Подведение итогов конкурсов и тендеров проводится публично в офисе компании, путем вскрытия конвертов в присутствии участников и всех желающих. Форма обратной связи - «Форма жалобы» размещена на корпоративном www.arek.kz (на постоянной основе). Она позволяет



		<p>общественностью: +7 (7172) 27 48 30 www.arek.kz</p>	<p>www.arek.kz Начальник юридического отдела: Нуртаев С.М. +7 (7172) 37 32 12</p>	<p>обратиться к руководству компании с жалобой или предложениями.</p>
<p>Вузы</p>	<p>Стажировка и Трудо устройство выпускников ВУЗов.</p>	<p>Республика Казахстан, г. Астана, ул. Циолковского, 2 Приемная АО «АРЭК» Тел.: +7 (7172) 37 12 90 Факс: +7 (7172) 37 10 37 e-mail: kence@arek.kz pressa@arek.kz Отдел по связям с общественностью: +7 (7172) 27 48 30 www.arek.kz</p>	<p>Приемная АО «АРЭК» Тел.: +7 (7172) 37 12 90 Факс: +7 (7172) 37 10 37 e-mail: kence@arek.kz pressa@arek.kz Отдел по связям с общественностью: +7 (7172) 27 48 30 www.arek.kz Начальник управления по работе с персоналом Булинг Т.В. +7 (7172) 37 48 03 Начальник отдела по работе с персоналом Исмагамбетова Г.К. +7 (7172) 37 19 56</p>	<p>Предоставление производственной практики студентам энергетического факультета Казахского агротехнического университета им. С. Сейфуллина (ежегодно).</p> <p>Встреча представителей компании с выпускниками профильных специальностей в учебных заведениях города (ежегодно).</p> <p>Участие в ярмарках вакансий для выпускников и студентов ВУЗов (ежегодно).</p>