



**ОТЧЕТ О ВЗАИМОДЕЙСТВИИ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ
ГРУППЫ КОМПАНИЙ
АО «ЦЕНТРАЛЬНО-АЗИАТСКАЯ ЭЛЕКТРОЭНЕРГЕТИЧЕСКАЯ КОРПОРАЦИЯ»
В 2017 ГОДУ**

г.АЛМАТЫ, 2018 год



ЗАИНТЕРЕСОВАННЫЕ СТОРОНЫ И ТИП ИНФОРМАЦИИ, РАСКРЫТОЙ В ДАННОМ ОТЧЕТЕ

Важным элементом системы устойчивого развития является взаимодействие с заинтересованными сторонами. Исходя из высокой общественной значимости своей деятельности и в целях минимизации рисков, АО «ЦАЭК» осуществляет комплекс мероприятий. В рамках мероприятий действия направлены на расширение и повышение эффективности взаимодействия со всеми заинтересованными сторонами в соответствии с такими принципами корпоративного поведения как открытость, достоверность и полнота информации о деятельности Корпорации, полнота учета интересов всех заинтересованных сторон, оперативное реагирование на проявление этих интересов.



Работники

Безопасность труда и здоровья;
Раскрытие информации о деятельности компании;
Социальная помощь и поддержка;
Выполнение коллективного договора.



Профсоюз

Выполнение коллективного договора;
Организация досуга и отдыха.



Местные сообщества

Влияние деятельности предприятия;
Публичные слушания по утверждению тарифной сметы;
Снижение воздействия предприятия на город и регион;
Подготовка к отопительному сезону;



Органы власти

Взаимодействие с органами государственной власти;
Участие предприятия в жизнедеятельности города и региона;
Подготовка к отопительному сезону;
Снижение воздействия предприятия на город и регион.



Органы контроля

Выполнение инвестиционных обязательств;
Тарифная политика компании.



Поставщики, подрядчики, клиенты

Обеспечение прозрачности при проведении тендеров.



Вузы, колледжи, центры занятости

Проведение практики, стажировка и трудоустройство выпускников



СМИ

Информация о деятельности предприятия.



НПО

Экология, социальная деятельность, предпринимательский сектор.



Содержание:

Отчет АО «ПАВЛОДАРЭНЕРГО»	4-12 стр.
Отчет АО «СЕВКАЗЭНЕРГО»	13-22 стр.
Отчет АО «АРЭК»	23-26 стр.
Отчет ТОО «Астанаэнергосбыт»	29-33 стр.

Список сокращений:

РК – Республика Казахстан
ЦАЭК – АО «Центрально-Азиатская Электроэнергетическая Корпорация»
ЦАТЭК – АО «Центрально-Азиатская топливно-энергетическая компания»
СКЭ – АО «СЕВКАЗЭНЕРГО»
ПЭ – АО «ПАВЛОДАРЭНЕРГО»
АЭС – ТОО «Астанаэнергосбыт»
АРЭК – АО «Акмолинская распределительная электросетевая компания»
СК РЭК – АО «Северо-Казахстанская распределительная электросетевая компания»
СКО – Северо-Казахстанская область
ЭЭС – Электроэнергетический Совет
ЕБРР – Европейский банк реконструкции и развития
КЭА – Казахская электроэнергетическая ассоциация
ОСО – Отдел по связям с общественностью
ОРП – Отдел по работе с персоналом
УМТО – Управление материально-технического обеспечения
НПО – Неправительственная организация
ПС – Подстанция
ТМ – тепломагистраль
ГВС – горячее водоснабжение
СМИ – Средство массовой информации
ТЭЦ – Теплоэлектроцентраль
ДКРЕМ и ЗК - Департамент Комитета по регулированию естественных монополий и защите конкуренции Министерства национальной экономики Республики Казахстан
ГИСМ – Группа интегрированной системы менеджмента
СБ и ОТ – Служба по безопасности и охране труда
ИСМ – интегрированная система менеджмента



Отчет о взаимодействии с заинтересованными лицами (сторонами) АО «ПАВЛОДАРЭНЕРГО»

1. **Область:** Павлодарская
2. **Сообщество:** г. Павлодар, код города - 7182
г. Экибастуз, код города - 7187

Ключевые объекты проекта/воздействие вблизи обществ	Тип информации	Расположение раскрытой экологической и социальной информации и консультации	Имя, контактный номер	Источник распространения информации
3	4	5	6	7
Работники	Безопасность труда и здоровья	Офис компании РК, г. Павлодар, 140000, улица Кривенко, 27. Северная промзона, ТЭЦ-3, ТЭЦ-2, г. Экибастуз - ЭТЭЦ. Сайт компании: www.pavlodarenergo.kz	Приемная АО ПЭ Тел.: 39-95-06, Факс: 32-97-88, pavlodarenergo@pavlodarenergo.kz . Руководители предприятий АО ПЭ, И.о.начальника УИСМ Брикунова И. В., тел.: 39-97-22. Начальник УБиОТ Таженев К.Б тел.: 39-93-54 info@pavlodarenergo.kz	В 2017 году в соответствии с требованиями Трудового кодекса РК и в целях создания здоровых и безопасных условий труда, повышения культуры и эстетики производства в ПЭ разработан План мероприятий по охране труда. Данные мероприятия соответствовали требованиям МС OHSAS 18001:2007. Основопологающими обязательствами ПЭ по OHSAS 18001:2007 являются: сохранение жизни и здоровья работников ПЭ и представителей сторонних организаций, находящихся на его территории; выполнение соответствующих законодательных и нормативных требований; соответствие требованиям стандарта OHSAS на всех стадиях производства электрической и тепловой энергий. ПЭ сертифицировано на соответствие требованиям международных стандартов: - ISO 9001:2008, Система менеджмента качества (2008 г.); - ISO 14001:2004, Система менеджмента окружающей среды (2008 г.); - OHSAS18001:2007, Система менеджмента профессиональной безопасности и охраны труда (2011 г.); - ISO 50001:2011, Система энергетического менеджмента (2015 г.). В 2017 году проведены внешние аудиты, подтвердившие действие сертификатов, а также ресертификация по МС OHSAS 18001:2007. В течение года в группе предприятий ПЭ проведено 12 Дней техники безопасности в структурных подразделениях, 317 вводных инструктажей, 22 производственных совещания.
Работники	Раскрытие информации о деятельности компании	Офис компании РК, г.Павлодар,140000, улица Кривенко, 27. Северная промзона, ТЭЦ-3, ТЭЦ-2,	ОСО АО ПЭ Тел./факс: 39-98-70 pr@pavlodarenergo.kz начальник ОСО Емельянова О.А.,	В 2017 году подготовлен и опубликован годовой отчет ПЭ за 2016 год, который размещен на корпоративном сайте и сайте казахстанской фондовой биржи KASE. Подготовлено и издано 24 выпуска корпоративной газеты «Энергетик» тиражом 1500 экземпляров. На постоянной основе обновляется информация о деятельности компании и ее



		г. Экибастуз - ЭТЭЦ. Сайт компании: www.pavlodarenergo.kz	Телефон контакт-центра: 903-309.	дочерних организаций на сайте www.pavlodarenergo.kz . На информационных досках, расположенных на территориях предприятий группы ПЭ, размещаются: объявления, поздравления руководства, графики спортивных мероприятий, информация СБ и ОТ, правила рассмотрения трудовых споров, Политика в области ИСМ. Прием работников по личным вопросам у руководства компании производится по предварительной записи. Действует механизм обратной связи: все сообщения, поступившие на электронную почту pavlodarenergo@pavlodarenergo.kz , секретариат передает руководству компании.
Работники	Социальная помощь и поддержка	Офис компании РК, г.Павлодар, 140000, улица Кривенко, 27. Северная промзона, ТЭЦ-3, ТЭЦ-2, г. Экибастуз - ЭТЭЦ. Сайт компании: www.pavlodarenergo.kz Управление делами АО ПЭ, Управление по работе с персоналом Сайт компании: www.pavlodarenergo.kz	УД АО ПЭ Тел.: 39-95-08, И.о.начальника управления делами Резнер К.Ю. УРП ПЭ Начальник Смирнова Л.А. 39-95-09 info@pavlodarenergo.kz	Для сотрудников группы предприятий ПЭ в 2017 году проведен комплекс мероприятий, направленных на организацию досуга, поддержание принципов корпоративной социальной ответственности: - аренда помещений в теннисном центре «Энергетик», физкультурно-оздоровительном комплексе «Нептун» для занятий спортом для работников предприятия; - оказание материальной помощи из накопительного медицинского фонда по заявлению работника ПЭ; - подготовка и проведение первенства по спортивной ловле рыбы для работников предприятий. ПЭ оказывает сотрудникам социальную помощь и поддержку. В том числе: 1. Оплата учебного отпуска (обучающимся по профильным для Компании специальностям), выплачиваются бонусы за успешное окончание учебного заведения, дается беспроцентная ссуда на обучение. 2. Материальное вознаграждение при достижении пенсионного возраста. 3. Программа поддержки ветеранов компании, в рамках которой ежегодно перечисляются денежные средства на поддержку ветеранской организации. Кроме того, ветеранам выделяется уголь по себестоимости, производятся поощрительные выплаты ко Дню Победы, Дню пожилого человека, Дню энергетика, 8 Марта. Совет ветеранов ПЭ навещает ветеранов на дому в дни рождения и праздничные даты. Ветеранам ВОВ приобретаются ценные подарки и продуктовые пакеты. 4. Материальная помощь по факту, на ритуальные услуги, на лечение малообеспеченным и многодетным семьям. 5. Централизованный закуп новогодних подарков для детей работников ПЭ. 6. Доплата в размере стоимости проездного билета работникам с разъездным характером работы. 7. Автотранспортные услуги по доставке работников на работу и с работы. 8. Софинансирование расходов АО «Трамвайное управление города Павлодара» на перевозку работников ПЭ до места работы (ТЭЦ-3) и обратно. 9. Отпуск угля по себестоимости для работников, проживающих в домах с печным отоплением. 10. Средства на культурно-массовые мероприятия. 11. Ежегодно проводятся спортивные соревнования, спартакиады. В 2017 году проведены корпоративные мероприятия в честь 20-летия АО

				«Центрально-Азиатская топливно-энергетическая компания»: организован выезд работников и их детей, пенсионеров компании (всего 1010 человек) на международную выставку EXPO 2017 «Энергия будущего». Организован турнир по мини-футболу среди дочерних компаний холдинга, в котором приняло участие шесть команд из Павлодара, Петропавловска и Астаны. По итогам турнира сборная ПЭ заняла 4-е место. В преддверии празднования Дня энергетика проведен конкурс детского творчества на тему «EXPO 2017 – Энергия будущего» среди детей работников компании. 22.12.2017 г. проведено торжественное чествование работников группы предприятий ПЭ, приуроченное к профессиональному празднику – Дню энергетика. Лучшие сотрудники награждены почетными грамотами генерального директора АО ПЭ, корпоративными званиями «Лучший сотрудник предприятия», занесением в «Книгу почета предприятия». Вручены награды Казахстанской Электроэнергетической Ассоциации: «Заслуженный энергетик КЭА», «Почетный энергетик КЭА», «Почетная грамота КЭА», а также Электроэнергетического Совета СНГ – «Заслуженный энергетик СНГ». 15 ветеранов удостоены звания «Ардагер Энергетик».
Работники	Порядок разрешения трудовых споров	Офис компании РК, г. Павлодар, 140000, улица Кривенко, 27. Северная промзона, ТЭЦ-3, ТЭЦ-2, г. Экибастуз - ЭТЭЦ. Сайт компании: www.pavlodarenergo.kz	Приемная АО ПЭ Тел.: 39-95-06, Факс: 32-97-88, pavlodarenergo@pavlodarenergo.kz. Руководители предприятий АО ПЭ УРП АО ПЭ Начальник УРП Смирнова Л.А., тел.: 39-95-09. info@pavlodarenergo.kz	Трудовые споры решаются в соответствии с действующим законодательством, а также Коллективным договором и Положением о согласительной комиссии по индивидуальным трудовым спорам - на заседании согласительной комиссии с участием представителей работодателя и работника. Заседания согласительной комиссии назначаются по мере поступления жалоб и обращений работников. Работники предприятий группы ПЭ 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 ПЭ посредством подачи личного заявления, записи на личный прием.
Профсоюз	Выполнение коллективного договора	ОО «Локальный профсоюз работников энергосистемы «Павлодарэнерго». РК, г. Павлодар, 140000, улица Кривенко, 27., каб. 504. Тел.: 39-97-85 г. Павлодар, ул. Камзина, 149. Тел.: 60-65-60, г. Павлодар, ул. Толстого, 141/1. Тел.: 75-16-61	Председатель ОО «Локальный профсоюз энергосистемы «Павлодарэнерго» Толеубаев Б.К. profkom_pv@bk.ru Председатель цехового комитета ТОО «Павлодарские тепловые сети» Сарычева М.Ф. M.Saryicheva@pavlodarenergo.kz Председатель цехового комитета АО «ПРЭК» Евтушенко Л.А. L.Evtushenko@pavlodarenergo.kz	1 сентября 2016 года ПЭ заключен новый Коллективный договор предприятий системы ПЭ со сроком действия до 23 сентября 2019 года. В рамках договора в течение 2017 года в структурных подразделениях заслушивались отчеты председателей профсоюзов, проводились отчетные собрания. В 2017 году поступила одна жалоба, на которую предоставлены устный и письменный ответы. Согласно протоколу заседания согласительной комиссии, решением руководителя работник восстановлен в должности. За счет средств профсоюза выплачена компенсация на лечение в размере 1,611 млн тенге. Благотворительная помощь оказана на сумму 4,04 млн тенге. Освещение деятельности профсоюза проводится на постоянной основе посредством газеты «Энергетик», корпоративного сайта, на информационных досках.



		г. Павлодар, ул. Кривенко, 27. Тел.: +77015116023	Председатель цехового комитета ТОО «Павлодарэнергосбыт» Токатова К.М. chancel@pavlodarenergo.kz	
Профсоюз	Организация досуга и отдыха	ОО «Локальный профсоюз работников энергосистемы «Павлодарэнерго». РК, г. Павлодар, 140000, улица Кривенко, 27., каб. 504. Тел.: 39-97-85 г.Павлодар, ул. Камзина, 149. Тел.: 60-60-60 г. Павлодар, ул. Толстого, 141/1. Тел.: 75 16 61 г.Павлодар, ул. Кривенко, 27. Тел.: +77015116023	Председатель ОО «Локальный профсоюз энергосистемы «Павлодарэнерго» Толеубаев Б.К. profkom_pv@bk.ru Председатель цехового комитета ТОО «Павлодарские тепловые сети» Сарычева М.Ф. M.Saryicheva@pavlodarenergo.kz Председатель цехового комитета АО «ПРЭК» Евтушенко Л.А. L.Evtushenko@pavlodarenergo.kz Председатель цехового комитета ТОО «Павлодарэнергосбыт» Токатова К.М. chancel@pavlodarenergo.kz	В 2017 году ОО «Локальный профсоюз энергосистемы ПЭ» провело 7 спортивных мероприятий. Победители награждались грамотами и денежными призами. Для соревнований и тренировок было арендовано 3 зала, летние стадионы, лыжный стадион, шахматный клуб. На проведение спортивных мероприятий из средств профсоюза затрачено 3,29 млн тенге. В зимний период 1 648 сотрудников ПЭ посещают бассейн за счет финансирования профсоюзом. В течение года для сотрудников проводились мероприятия с общим бюджетом 21,47 млн тенге в рамках праздников: День защиты детей, 8 марта, День знаний, День защитника Отечества, Наурыз, День победы, День химика, День пожилых людей, День труда, День энергетика, Новый год. В мероприятиях для детей сотрудников (праздничные утреники) приняло участие 1280 человек. Ход соревнований и праздничных мероприятий освещался в газете «Энергетик» и на корпоративном сайте ПЭ. Имена победителей соревнований с поздравлениями продублированы на информационных досках, фотоотчеты размещены на странице компании в социальной сети Facebook (https://www.facebook.com/pavlodarenergo).
Местные сообщества	Влияние деятельности предприятия	Офис компании РК, г.Павлодар, 140000, улица Кривенко, 27. Северная промзона, ТЭЦ-3, ТЭЦ-2, г. Экибастуз - ЭТЭЦ. Сайт компании: www.pavlodarenergo.kz .	Приемная АО ПЭ Тел.: 39-95-06, Факс: 32-97-88, pavlodarenergo@pavlodarenergo.kz ОСО АО ПЭ Тел./факс: 39-98-70 pr@pavlodarenergo.kz Начальник ОСО Емельянова О.А.	Заинтересованные стороны могут направить свое сообщение, жалобу, вопрос посредством форм обратной связи на сайте www.pavlodarenergo.kz («Обратная связь», «Горячая линия по борьбе с коррупцией») в ОСО, который распределяет вопросы среди соответствующих служб. Полученные ответы направляются авторам сообщений. На сайте компании действует блог первого руководителя. За 2017 год на блог поступило 271 обращение по вопросам тепло- и электроснабжения (недогрев, отключения, условия подключения), качества обслуживания потребителей, своевременного и верного начисления платы за энергию, установки приборов учета теплоэнергии. Действует в ПЭ контакт-центр. Обратившийся по номеру телефона 903-309 может задать вопрос, выразить пожелание или заявить претензию в отношении услуг,

			Телефон доверия 903-309.	предоставляемых ПЭ. В 2017 году операторы контакт-центра обработали 523 841 звонок потребителей. Из них число жалоб составило 209. В 2017 году предприятиями ПЭ приняты и обработаны 537 420 обращений от потребителей, в их числе 523 841 звонок с обращениями, вопросами, заявками, предложениями, передачей показаний приборов учета в контакт-центр. На телефон доверия поступило 209 обращений (ПТС – 59, ПРЭК – 92, ПЭС - 58). 15 сообщений получено через штаб по работе с потребителями. В журналах канцелярий предприятий группы компаний ПЭ зафиксировано: ПТС – 42 обращения, ПЭС – 34, ПЭ – 17. В ПРЭК зарегистрировано 250 обращений от физических и 11 356 обращений от юридических лиц. Тепловой инспекцией ПТС принято 1585 заявок. Информация о графике работы сервис-центров размещается в СМИ г. Павлодара и г. Экибастуза: «Звезда Прииртышья», «Сарыарқа Самалы», «Ирбис-ТВ» «Голос Экибастуза», «Экибастузская городская телекомпания», а также на сайте компании ПЭ. На сайте www.pavlodarenergo.kz обновлен перечень документов, необходимых для получения технических условий. Размещена информация о наличии свободных и доступных мощностей электрической и тепловой энергий на подстанциях «ПРЭК» и тепловых магистралях ТОО «Павлодарские тепловые сети». Также на сайте компании еженедельно размещается информация о плановых ремонтных работах, отключениях электрической энергии, сезонно – об отключениях тепловой энергии. Информация о передаче инвестиционного проекта на государственную экологическую экспертизу размещается в форме объявлений на сайте компании, в газетах «Звезда Прииртышья» и «Сарыарқа Самалы» заранее, в установленный законодательством срок.
Местные сообщества	Публичные слушания по утверждению тарифной сметы	Офис компании РК, г.Павлодар, 140000, улица Кривенко, 27. Северная промзона, ТЭЦ-3, ТЭЦ-2, г. Экибастуз - ЭТЭЦ. Сайт компании: www.pavlodarenergo.kz .	Приемная АО ПЭ Тел.: 39-95-06, Факс: 32-97-88, pavlodarenergo@pavlodarenergo.kz. ОСО АО ПЭ Тел./факс: 39-98-70 pr@pavlodarenergo.kz Начальник ОСО Емельянова О.А. Телефон доверия 903-309.	Информация о проведении публичных слушаний размещается в СМИ г. Павлодара и г. Экибастуза: «Звезда Прииртышья», «Сарыарқа Самалы», «Ирбис-ТВ», «Экибастузская городская телекомпания». В 2017 году проведено 9 общественных слушаний: 1. Ежегодного отчета о деятельности АО «ПАВЛОДАРЭНЕРГО» за 2016 год по предоставлению услуг по производству тепловой энергии перед потребителями г. Павлодара (28.04.2017). 2. Ежегодного отчета о деятельности АО «ПАВЛОДАРЭНЕРГО» за 2016 год по предоставлению услуг по производству тепловой энергии перед потребителями г. Экибастуза (27.04.2017). 3. Ежегодного отчета о деятельности ТОО «Павлодарские тепловые сети» за 2016 год по предоставлению услуг по передаче и распределению тепловой энергии перед потребителями и иными заинтересованными лицами г. Павлодара (28.04.2017). 4. Ежегодного отчета о деятельности ТОО «Павлодарские тепловые сети» за 2016 год по предоставлению услуг по передаче и распределению тепловой энергии перед потребителями и иными заинтересованными лицами г. Экибастуза (27.04.2017).

				5. Ежегодного отчета о деятельности ТОО «Павлодарэнергосбыт» за 2016 год по предоставлению регулируемых видов услуг по снабжению тепловой энергией перед потребителями г. Павлодара (28.04.2017). 6. Ежегодного отчета о деятельности ТОО «Павлодарэнергосбыт» за 2016 год по предоставлению регулируемых видов услуг по снабжению тепловой энергией перед потребителями г. Экибастуза (27.04.2017). 7. Общественные слушания по рассмотрению проекта отпускной цены на услуги ТОО «Павлодарэнергосбыт» по реализации электрической энергии (13.04.2017). 8. Общественные слушания по тарифу на услуги ТОО «Павлодарэнергосбыт» по электроснабжению с 1 сентября 2017 года (14.08.2017). 9. Общественные слушания по ежегодному отчету о деятельности АО «Павлодарская Распределительная Электросетевая Компания» по предоставлению услуг по передаче и распределению электрической энергии за 2016 год г. Павлодара (28.04.2017).
Органы власти	Взаимодействие с органами государственной власти. Участие предприятия в жизнедеятельности города и региона	Офис компании РК, г. Павлодар, 140000, улица Кривенко, 27. Северная промзона, ТЭЦ-3, ТЭЦ-2, г. Экибастуз - ЭТЭЦ. Сайт компании: www.pavlodarenergo.kz .	Приемная АО ПЭ Тел.: 39-95-06, Факс: 32-97-88, pavlodarenergo@pavlodarenergo.kz . Руководители предприятий АО ПЭ ОСО АО ПЭ Тел./факс: 39-98-70 pr@pavlodarenergo.kz Начальник ОСО Емельянова О.А. Телефон доверия 903-309.	В 2017 году проводился ежедневный мониторинг блога акима Павлодарской области http://blog.pavlodar.gov.kz, куда поступило 326 обращений, касающихся работы компании. Еще 252 обращения поступило на сайт акима города Экибастуза. По всем обращениям предоставлены ответы. Официальные делегации представителей органов государственной власти: 02.02.2017 г. – вручение наград сотрудникам ПЭ от департамента ЧС по Павлодарской области за совместную плодотворную работу по проведению пожарных, антитеррористических и командно-штабных учений. 30.06.17 – награждение ОСО ПЭ в честь Дня журналистики акимом Павлодарской области. 08.08.2017 – проведение пресс-туров по инвестиционным объектам предприятий группы компаний ПЭ с участием представителя КРЕМ по Павлодарской области. 15.08.2017 – посещение первым заместителем акима Павлодарской области Дюсенбаем Тургановым ТЭЦ-2, ТЭЦ-3 в ходе подготовки к отопительному сезону. 15.12.2017 – открытие студенческого общежития для учащихся монтажного колледжа Павлодара с участием акима Павлодарской области. Общежитие построено в рамках Меморандума, подписанного между АО «ЦАТЭК» и областным акимом.
Органы власти	Подготовка к отопительному сезону	Офис компании РК, г. Павлодар, 140000, улица Кривенко, 27. Северная промзона, ТЭЦ-3, ТЭЦ-2, г. Экибастуз - ЭТЭЦ. Сайт компании: www.pavlodarenergo.kz .	Приемная АО ПЭ Тел.: 39-95-06, Факс: 32-97-88, pavlodarenergo@pavlodarenergo.kz . Руководители группы предприятий АО ПЭ ОСО АО ПЭ Тел./факс: 39-98-70 pr@pavlodarenergo.kz Начальник ОСО Емельянова О.А.	Руководители предприятий группы ПЭ (или назначенные ответственные лица) участвуют в заседаниях штаба по подготовке жилого фонда к отопительному сезону совместно с государственными и контролирующими органами, присутствуют на отчетных встречах акимов городов и районов перед населением. В СМИ, а также на корпоративном сайте компании, после завершения отопительного сезона размещаются требования об обязательных мероприятиях для своевременной и качественной подготовки систем теплоснабжения к следующему отопительному сезону. В начале отопительного сезона 2017-2018 на корпоративном сайте компании для потребителей открыта рубрика «Готовность к отопительному сезону».

			Телефон доверия 903-309.	
Органы контроля	Выполнение Инвестиционных обязательств	Офис компании РК, г.Павлодар, 140000, улица Кривенко, 27. Северная промзона, ТЭЦ-3, ТЭЦ-2, г. Экибастуз - ЭТЭЦ. Сайт компании: www.pavlodarenergo.kz .	Приемная АО ПЭ Тел.: 39-95-06, Факс: 32-97-88, pavlodarenergo@pavlodarenergo.kz . Руководители группы предприятий АО ПЭ ОСО АО ПЭ Тел./факс: 39-98-70 pr@pavlodarenergo.kz Начальник ОСО Емельянова О.А. Телефон доверия 903-309.	В 2017 году организованы совместные пресс-туры с Комитетом по регулированию естественных монополий по Павлодарской области (КРЕМ и ЗК МИНТ РК): - пресс-тур по инвестиционным объектам АО «ПРЭК» (8.08.2017 г.); - пресс-тур по инвестиционным объектам ТОО «Павлодарские тепловые сети» (8.08.2017 г.); - пресс-тур по инвестиционным объектам ТЭЦ-2 и ТЭЦ-3 (золоотвалы) ПЭ (8.08.2017) Во внешних СМИ в 2017 году опубликовано 11 материалов о взаимодействии компании с контролирующими органами.
Поставщики, подрядчики, клиенты	Обеспечение прозрачности при проведении тендеров	Офис компании РК, г.Павлодар, 140000, улица Кривенко, 27. Северная промзона, ТЭЦ-3, ТЭЦ-2, г. Экибастуз - ЭТЭЦ. Сайт компании: www.pavlodarenergo.kz .	Приемная АО ПЭ Тел.: 39-95-06, Факс: 32-97-88, pavlodarenergo@pavlodarenergo.kz . Руководители группы предприятий АО ПЭ ОСО АО ПЭ Тел./факс: 39-98-70 pr@pavlodarenergo.kz Начальник ОСО Емельянова О.А. Телефон доверия 903-309.	В 2017 году размещено 538 объявлений о проведении тендеров и их итогах в республиканском печатном издании «Закуп-инфо» (выходит 5 раз в неделю) и на сайте www.pavlodarenergo.kz . Организация и проведение тендеров проводятся 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. На корпоративном сайте размещена форма обратной связи «Горячая линия по борьбе с коррупцией», которая позволяет обратиться к Акционеру компании с жалобой или предложениями. Все сообщения, которые поступают путем «Обратной связи» в ОСО, направляются генеральному директору ПЭ для дальнейшего рассмотрения. В 2017 году жалобы коррупционного характера на сотрудников предприятий АО ПЭ не поступали.
Вузы, колледжи, центры занятости	Проведение практики и трудоустройство выпускников вузов	Офис компании РК, г.Павлодар, 140000, улица Кривенко, 27. Северная промзона, ТЭЦ-3, ТЭЦ-2, г. Экибастуз - ЭТЭЦ. Сайт компании: www.pavlodarenergo.kz . Официальный аккаунт компании в «Facebook»	Приемная АО ПЭ Тел.: 39-95-06, Факс: 32-97-88, pavlodarenergo@pavlodarenergo.kz . Руководители группы предприятий АО ПЭ ОСО АО ПЭ Тел./факс: 39-98-70 pr@pavlodarenergo.kz Начальник ОСО Емельянова О.А. Телефон доверия 903-309. УРП АО ПЭ	В 2017 году предоставлена возможность прохождения производственной практики для 234 студентов следующих заведений: - Павлодарский государственный университет им. С. Торайгырова; - Инновационный Евразийский университет (ИНЕУ); - колледж ИНЕУ; - Экибастузский колледж ЕИТИ им. К. Сатпаева; - политехнический колледж; - химико-механический колледж; - бизнес-колледж; - колледж Райпотребсоюза; - Томский политехнический университет; - колледж информационных технологий; - колледж управления; - Омский государственный университет; - колледж цветной металлургии;

			Начальник УРП Смирнова Л.А., тел.: 39-95-09. info@pavlodarenergo.kz	- колледж технического сервиса. В 2017 году предприятия ПЭ приняли участие в ярмарках вакансий вузов и колледжей: - Павлодарский госуниверситет им. С.Торайгырова (I полугодие 2017 г.); - Инновационный Евразийский университет - (I полугодие 2017 г.); - Екибастузский инженерно-технический институт (ЕИТИ) им. Академика К.Сатпаева, город Екибастуз (I полугодие 2017 г.).
СМИ	Информация о деятельности предприятия	Офис компании РК,г.Павлодар,140000, улица Кривенко, 27. Северная промзона, ТЭЦ-3, ТЭЦ-2, г. Екибастуз - ЭТЭЦ. Сайт компании: www.pavlodarenergo.kz Официальный аккаунт компании в «Facebook».	Приемная АО ПЭ Тел.:39-95-06, Факс: 32-97-88, pavlodarenergo@pavlodarenergo.kz. ОСО АО ПЭ Тел./факс: 39-98-70 pr@pavlodarenergo.kz Начальник ОСО Емельянова О.А. Телефон доверия 903-309.	Всего в 2017 году вышло 863 публикации о деятельности компании, в том числе: - 106 публикаций в местных и республиканских печатных СМИ; - 700 публикаций в интернет-изданиях (информационные сайты, агентства, агрегаторы новостей, порталы); - 57 сюжетов на местных и республиканских телевизионных каналах. Совместно с надзорными органами и ПЭС подготовлено видео о борьбе с должниками. Подготовлен видеоролик о модернизации турбинного цеха Павлодарской ТЭЦ-3. По наиболее значимым информационным поводам и событиям подготовлены следующие пресс-релизы: - Реализация проектов «Павлодарских тепловых сетей», финансируемых ЕБРР в сочетании с государственным субсидированием по программе «Нурлы жол» (09.02.2017, 06.06.2017, 04.08.2017); - Реконструкция АО «Павлодарская РЭК» ЛЭП №№ 38 и 117 с заменой опор (16.05.2017); - На сайте ПЭ начал действовать сервис «Личный кабинет» (16.03.2017); - информация о новых тарифах на тепло (13.04.2017); - подведение итогов конкурса студентов на стипендию ПЭ (29.05.2017); - тепловые сети устранили последствия порыва (29.10.2017); - оперативное устранение порыва на внутриквартальных сетях (28.11.2017); - завершение подключения частного и многоэтажного жилого сектора к теплоснабжению – начало отопительного сезона 2017-2018 (19.10.2017); - акция для должников ТОО «Павлодарэнергосбыт»: при полном погашении долга до 31 декабря 2017 года списывается пеня (11.12.2017). В социальных сетях размещаются анонсы важных мероприятий компании, новости, приглашения на пресс-мероприятия, оперативные комментарии и информация о деятельности компании. Продолжается развитие веб-сайта в качестве ведущего источника информации о предприятии для внешних заинтересованных сторон. Размещение статей на сайте www.pavlodarnews.kz, в специально созданной рубрике «Энергоспор». Размещение информации о деятельности Компании на корпоративном веб-сайте www.pavlodarenergo.kz (два раза в неделю).
НПО	Проблемы экологии, социальная деятельность	Офис компании РК,г.Павлодар,140000, улица Кривенко, 27. Северная промзона,	Приемная АО ПЭ Тел.:39-95-06, Факс: 32-97-88, pavlodarenergo@pavlodarenergo.kz	В 2017 году представители НПО Павлодарской области принимали участие во всех общественных слушаниях, проводимых предприятиями ПЭ в течение года. В свою очередь, представители предприятий группы компаний ПЭ в течение года принимали участие в «круглых столах», совещаниях, организованных Палатой



	и др.	ТЭЦ-3, ТЭЦ-2, г. Экибастуз - ЭТЭЦ. Сайт компании www.pavlodarenergo.kz Официальный аккаунт компании в «Facebook».	go.kz. Управление по охране окружающей среды АО ПЭ - Коваль Т.А., начальник управления по охране окружающей среды. ОСО АО ПЭ Тел./факс: 39-98-70 pr@pavlodarenergo.kz Начальник ОСО Емельянова О.А. Телефон доверия 903-309.	предпринимателей Павлодарской области, а также других мероприятиях с представителями НПО региона. В АО «ПАВЛОДАРЭНЕРГО» 5 июня 2017 года прошел конкурс поделок «Вторая жизнь отходов». В нем приняли участие дети в возрасте от 6 до 14 лет, чьи родители, бабушки, дедушки работают на предприятиях группы компаний. Главной целью конкурса стало привлечение внимания молодого поколения к проблеме роста объемов твердых бытовых отходов. Было заявлено три темы конкурсных работ: «Игрушка», «Вторая жизнь упаковки» и «Умелые ручки». Награждение победителей состоялось в доме отдыха «Энергетик», где всех участников ждали не только призы, но и настоящий праздник спорта и дружбы. В течение года предоставлялась подробная информация на запросы экологических НПО «Эком» и «Мир экологии». В 2017 году проведено 3 общественных слушания по экологическим проектам: - «Жилой комплекс с пристроенной угловой трехэтажной вставкой в Усольском микрорайоне №1А в г. Павлодаре» (14.04.2017); - «Строительство третьей очереди золоотвала ТЭЦ-3 г. Павлодар» (29.03.2017); - «Поисково-оценочные работы на глинистые породы на участке «Бета» в Северном промышленном районе г. Павлодара» (13.12.2017). В публичных слушаниях, организованных предприятиями ПЭ, участвуют представители ОФ «Мир экологии», ОО «Эком», представители СМИ и государственных органов. Информацию о проводимых публичных слушаниях компания размещает во внешних СМИ.
--	-------	--	--	---

Отчет о взаимодействии с заинтересованными лицами (сторонами) отдела по связям с общественностью АО «СЕВКАЗЭНЕРГО»

1.Область: Северо-Казахстанская

2.Сообщество: г. Петропавловск, код города: 7152

Ключевые объекты проекта/воздействие вблизи обществ	Тип информации	Расположение раскрытой экологической и социальной информации и консультации	Имя, контактный номер	Источник распространения информации
3	4	5	6	7
Работники 	Безопасность труда и здоровья	Офис компании - РК, г. Петропавловск, 150000, ул. Жабаяева, 215; Петропавловская ТЭЦ-2 – улица Я. Гашека, 28. Сайт компании: www.sevkazenergo.kz	Приемная АО СКЭ Тел.: 31-43-24 Факс: 41-28-28 info@sevkazenergo.kz Руководители группы предприятий АО СКЭ УРП АО СКЭ Начальник УРП Ким Н. В. Тел.: 41-03-29 Тел.: 41-28-29 (130)	В 2017 году в соответствии с требованиями Трудового кодекса РК и в целях создания здоровых и безопасных условий труда, повышения культуры и эстетики производства в СКЭ разработан План мероприятий по охране труда, промышленной санитарии и пожарной безопасности. Основопологающими обязательствами СКЭ по OHSAS 18001:2007 являются: сохранение жизни и здоровья работников СКЭ и представителей сторонних организаций, находящихся на его территории; выполнение соответствующих законодательных и нормативных требований; соответствие требованиям стандарта OHSAS на всех стадиях производства электрической и тепловой энергии. Проведенные мероприятия соответствовали требованиям OHSAS 18001:2007, Система менеджмента профессиональной безопасности и здоровья. По данной системе СКЭ сертифицировано в 2011 году. В течение года в группе предприятий СКЭ проведено 36 «Дней техники безопасности» в структурных подразделениях, 1064 вводных инструктажа, 124 производственных совещания, осуществлено 2 контроля за состоянием безопасности и охраны труда.
	Раскрытие информации о деятельности компании	Офис компании - РК, г. Петропавловск, 150000, ул. Жабаяева, 215; Петропавловская ТЭЦ-2, улица Я. Гашека, 28. Сайт компании: www.sevkazenergo.kz	ОСО АО СКЭ 41-29-39 Агеев А. М. начальник ОСО	В 2017 году подготовлен и опубликован годовой отчет СКЭ за 2016 год, который размещен на сайте казахстанской фондовой биржи KASE и корпоративном сайте. Подготовлено и издано 10 выпусков корпоративной газеты «Энергетик Северного Казахстана» тиражом 1000 экз. каждый. В Компании функционирует внутрикорпоративный сайт для работников, где содержится информация ознакомительного характера о предприятиях группы СКЭ. Имеются вкладки с нормативно-правовой базой, пресс-центр, кадровая политика и регламентирующие документы, информация по управлению рисками. Регулярно обновляются данные по плановым отключениям энергоснабжения. Еженедельно публикуются новости,

				функционирует «Доска объявлений и поздравлений». Сотрудники имеют возможность ознакомиться с видео- и фотоматериалами о деятельности Компании, включая новостные сюжеты, газетные публикации. Прием работников по личным вопросам у руководства компании производится по предварительной записи. Действует механизм обратной связи, что предусматривает: 1. Отправку электронного письма на адрес info@sevkazenergo.kz, после чего секретариат передает руководству все поступившие сообщения. 2. Написание сообщения посредством форм обратной связи на сайте www.sevkazenergo.kz («Обратная связь», «Горячая линия по борьбе с коррупцией»). Поступившие сообщения направляются руководству, которое поручает соответствующим службам подготовить ответ, либо приглашает автора на прием. 3. Действует почтовый ящик для обращений сотрудников N.Kim@sevkazenergo.kz. Телефон доверия – 41-03-29, внутренний тел: 4-46.
	Социальная помощь и поддержка	Офис компании - РК, г. Петропавловск, 150000, ул. Жабаяева, 215; Петропавловская ТЭЦ-2, улица Я. Гашека, 28. Сайт компании: www.sevkazenergo.kz	Приемная АО СКЭ Тел.: 31-43-24 факс: 41-28-28 info@sevkazenergo.kz Руководители группы предприятий АО СКЭ УРП АО СКЭ Начальник УРП Ким Н. В. Тел.: 41-03-29 Тел.: 41-28-29 (130) ОСО АО СКЭ Тел.: 41-29-39 Агеев А. М. начальник ОСО.	СКЭ оказывает сотрудникам социальную помощь и поддержку. В том числе: 1. Оплачивается учебный отпуск, компенсируется проезд в учебное заведение, выплачиваются бонусы за успешное окончание учебного заведения, дается беспроцентная ссуда на обучение; 2. Выплачивается материальное вознаграждение при достижении пенсионного возраста; 3. Действует программа поддержки ветеранов компании, в рамках которой ежегодно перечисляются денежные средства на поддержку ветеранской организации. Кроме того, ветеранам выделяется уголь по себестоимости, производятся поощрительные выплаты ко Дню Победы, Дню пожилого человека, Дню энергетика, 8 Марта. Руководство Компании навещает ветеранов на дому в дни рождения и праздничные даты. Ветеранам ВОВ приобретаются ценные подарки и продуктовые пакеты; 4. Малообеспеченным и многодетным семьям оказывается материальная помощь по факту рождения ребенка, на ритуальные услуги, на лечение, ко Дню знаний; 5. Приобретаются путевки в детские и оздоровительные лагеря, новогодние подарки для детей работников; 6. Производится доплата в размере стоимости проездного билета работникам с разъездным характером работы; 7. Оказываются автотранспортные услуги по доставке работников на рабочее место и обратно; 8. Производится отпуск угля по себестоимости для работников, проживающих в домах с печным отоплением; 9. Предоставляется скидка при оплате за проживание в корпоративном общежитии; 10. Выделяются средства на культурно-массовые мероприятия, коллективный отдых, корпоративные выезды; 11. Ежегодно проводятся спортивные соревнования, спартакиады, туристические слеты. Возмещаются затраты на питание спортивной команде. 6-9.05.2017 г. – Поздравление ветеранов ВОВ, трудившихся в компании, с Днем Победы; В августе 2017 года совместно с профсоюзами компании СКЭ проведена акция «Дорога в школу»: выданы денежные средства на покупку школьных принадлежностей ученикам из малообеспеченных семей.

				Проведены корпоративные мероприятия в честь 20-летия АО «Центрально-Азиатская топливно-энергетическая компания»: организован выезд работников и их детей, пенсионеров компании, воспитанников подшефной семьи детского дома (всего 389 человек) на международную выставку ЕХРО 2017 «Энергия будущего». Организован турнир по мини-футболу среди дочерних компаний холдинга, в котором приняло участие 6 команд из Павлодара, Петропавловска и Астаны. По итогам турнира сборная АО «СЕВКАЗЭНЕРГО» заняла 2-е место. В преддверии празднования Дня энергетика проведен конкурс детского творчества на тему «ЕХРО 2017 – Энергия будущего» среди детей работников компании и воспитанников подшефной семьи детского дома. 22.12.2017 г. проведено торжественное чествование работников группы предприятий АО «СЕВКАЗЭНЕРГО», приуроченное к празднованию профессионального праздника – Дня энергетика. Лучшие сотрудники награждены почетными грамотами генерального директора АО «СЕВКАЗЭНЕРГО», корпоративными званиями «Лучший по профессии», «Лучший сотрудник предприятия» и сертификатами о занесении в «Книгу Почета предприятия». Вручены награды Казахстанской Электроэнергетической Ассоциации: «Заслуженный энергетик КЭА», «Почетный энергетик КЭА», а также Электроэнергетического Совета СНГ - «Заслуженный энергетик СНГ», медаль «Электр энергетикасы саласына қосқан үлесі үшін» – «За вклад в сфере энергетики». Четверо ветеранов удостоены звания «Ардагер Энергетик». Помимо социальной поддержки работников, ежегодно СКЭ оказывает спонсорскую помощь подшефной семье «Жұлдыздар» КГУ «Областная школа-интернат для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей».
	Порядок разрешения трудовых споров	Офис компании - РК, г. Петропавловск, 150000, ул. Жабаяева, 215; Петропавловская ТЭЦ-2, улица Я. Гашека, 28. Сайт компании: www.sevkazenergo.kz	Приемная АО СКЭ Тел.: 31-43-24 факс: 41-28-28 info@sevkazenergo.kz Руководители группы предприятий АО СКЭ УРП АО СКЭ Начальник УРП Ким Н. В. Тел.: 41-03-29 Тел.: 41-28-29 (130)	Порядок разрешения трудовых споров зафиксирован в Регламенте о порядке рассмотрения трудовых споров (РГ № 02.098.2013 от 04.04.2013). Трудовые споры решаются на согласительной комиссии с участием представителей работодателя и работника. Заседания проводятся каждый четверг с 15.00 до 18.00 час. Работники предприятий группы СКЭ 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 СКЭ посредством подачи личного заявления, записи на личный приём.
Профсоюз 	Выполнение коллективного договора	Филиал «Профсоюзная организация АО СКЭ», РК, г. Петропавловск, 150 000, ул. Я. Гашека, 28, ПТЭЦ-2. Тел.: 52-02-87	Председатель филиала «Профсоюзная организация АО СКЭ» Кельба Е.В., РК, г. Петропавловск, 150 000, ул. Я. Гашека, 28, ПТЭЦ-2. Тел.: 52-02-87 E.Kelba@sevkazenergo.kz	Профком осуществляет защиту экономических и профессиональных интересов членов профсоюза. Участвует в работе комиссий по вопросам обеспечения безопасности производства, охраны труда, здоровья, аттестации рабочих мест. Проводит среди членов профсоюза разъяснительную работу по выполнению обязанностей в области охраны труда и окружающей среды. Оказывает благотворительную помощь членам профсоюза: к юбилейным датам мужчинам – 50 и 60 лет, женщинам – 50 и 55 лет; на лечение; при рождении ребёнка; на бракосочетание, на погребение близких родственников и Работников; при выходе на пенсию. Освещение деятельности профсоюза проводится на постоянной основе посредством

				газеты «Энергетик СК», внутрикорпоративного сайта для работников Компании, внешнего корпоративного сайта www.sevkazenergo.kz , информационных досок. Информация об организации досуга и отдыха работников размещается во внешних СМИ, в 2017 году с данной темой зафиксировано 22 упоминания. Кроме того, в 2017 году в СМИ зафиксировано 50 упоминаний по социальной тематике.
	Организация досуга и отдыха	Филиал «Профсоюзная организация АО СКЭ», РК, г. Петропавловск, 150 000, ул. Я. Гашека, 28, ПТЭЦ-2. Тел.: 52-02-87 Профсоюзный комитет АО «СК РЭК», РК, г. Петропавловск, 150 000, ул. А. Шажимбаева, 144. Тел.: 31-42-17 Профсоюзный комитет ТОО «Петропавловские тепловые сети», РК, г. Петропавловск, 150 000, ул. Строительная, 23. Тел.: 52 26 77 Представитель работников ТОО «Севказэнергосбыт», РК, г. Петропавловск, 150 007, ул. Жумабаева, 66. Тел.: 36-38-52	Председатель филиала «Профсоюзная организация АО СКЭ» Кельба Е.В. Тел.: 52-02-87 E.Kelba@sevkazenergo.kz Председатель профсоюзного комитета АО «СК РЭК» Помогалова Е. В. Тел.: 31-42-17, вн. 33 80 Председатель Профсоюзного комитета ТОО «Петропавловские тепловые сети» Буракова В. А. вн. 2-76 V.Burakova@sevkazenergo.kz Табачук Н.И. Тел.: 36-38-52, Вн. 63 22 N.Tabachuk@sevkazenergo.kz	Всего по группе предприятий в 2017 году профсоюзами проведено 94 мероприятия. В 2017 году профсоюзной организацией и руководством АО СКЭ проведено 20 мероприятий по организации летнего отдыха, в том числе: - организованы спортивно-оздоровительные мероприятия для работников предприятия и членов их семей с выездом в зоны отдыха СКО; - организованы выезды детей работников в оздоровительные лагеря Северо-Казахстанской области (о/л «Достык», «Березка»); - для детей работников приобретены билеты на новогодние представления. В 2017 году профсоюзной организацией АО «СК РЭК» проведено 59 мероприятий, в том числе: - в течение года выделялись денежные средства согласно коллективному договору по социальным выплатам – на бракосочетание, рождение ребенка, лечение, погребение близких родственников, работников и пенсионеров предприятия; - выделены денежные средства для организации выездов на зимнюю рыбалку и соревнований по подледному лову; - организовано два этапа турнира по пейнтболу для всех подразделений АО «СК РЭК»; - организовано чествование тружеников тыла 9 Мая, проведены встречи руководства с пенсионерами – ветеранами предприятия в честь Дня пожилых людей, Дня энергетика, во время проведения ежегодных профсоревнований; - выделены денежные средства для посещения драмтеатра, филармонии, кинотеатра; - выделены денежные средства для участия членов клуба «Саланг» в международной «Вахте Памяти» в Российской Федерации; - оказана материальная помощь пострадавшим от паводка; - выделены денежные средства и организован закуп продуктов и воды для поездки сотрудников и детей, также пенсионеров предприятия на международную выставку ЭКСПО-2017 в г. Астану; - организованы спортивно-оздоровительные мероприятия для работников предприятия и членов их семей с выездом в зоны отдыха СКО; - организованы выезды детей работников в оздоровительные лагеря Северо-Казахстанской области (о/л «Достык», «Берёзка», «Аю тас», «Родник», «Лесная поляна»); - организована экскурсия для работников Есильского РЭС в оранжерею г. Петропавловска; - организован турнир по мини-футболу среди подразделений АО «СК РЭК»; - в честь Дня пожилых людей организована встреча пенсионеров – ветеранов предприятия в ресторане, а также куплены билеты на концерт в филармонию; - выделены денежные средства на проведение акции «Дорога в школу»; - приобретение бытовых приборов для работников предприятия в комнаты отдыха и для приема пищи;

				- для участия в корпоративных соревнованиях по мини-футболу в г. Астану закуплена спортивная обувь для игроков футбольной команды; - организован семинар-совещание в г. Астане для технических инспекторов «Трудовое законодательство, безопасность и охрана труда на энергетических предприятиях»; - выделены денежные средства для проведения празднования Дня энергетика; - организованы детские новогодние утренники. Выделены денежные средства для организации утренников и поздравления детей в отдаленных районах; - выделены денежные средства на покупку новогодних подарков для детей работников предприятия. В 2017 году профсоюзной организацией ТОО «Петропавловские Тепловые Сети» проведено 10 мероприятий, в том числе: - выделены средства членам профсоюза на культурно-массовые мероприятия: на концерты, спектакли, приуроченные к праздникам 8 Марта и День защитника отечества, на подарки для детей к Новому году, билеты на новогодний утренник для детей работников предприятия. - проведен Всемирный праздник «День охраны труда» с выделением денег на памятные подарки лучшим работникам предприятия. В 2017 году представителем работников ТОО «Севказэнергосбыт» проведено 5 мероприятий, в том числе: - организовано чествование тружеников тыла, ветерана ВОВ к 9 Мая; - проведены собрания работников в структурных подразделениях ТОО «Севказэнергосбыт» по исполнению единого коллективного договора за 2017 год и внесению предложений в Коллективный договор на 2017-2019 годы. - организована выдача новогодних подарков для детей работников предприятия, в т.ч. и участков сбыта энергии районов области. - организованы выезды детей работников в оздоровительные лагеря Северо-Казахстанской области (о/л «Достык», «Березка»). - организовано получение угля по себестоимости для работников, пенсионеров, проживающих в домах с печным отоплением.
Местные Сообщества 	Влияние деятельности предприятия	Офис компании - РК, г. Петропавловск, 150 000, улица Жаббаева, 215. Сайт компании: www.sevkazenergo.kz	Приемная АО СКЭ Тел.: 31-43-24 факс: 41-28-28 info@sevkazenergo.kz ОСО АО СКЭ 41-29-39 Агеев А. М., начальник ОСО Отдел охраны окружающей среды Айткеева А. В. Тел.: 31-70-22	В 2017 году предприятиями АО «СЕВКАЗЭНЕРГО» принято и обработано 340 107 обращений от потребителей. В ТОО «Севказэнергосбыт» зарегистрировано и рассмотрено 43 обращения от потребителей, из них 23 жалобы, поступивших в виде письменных зарегистрированных заявлений и оставленных отзывов в «Книге отзывов и предложений», размещенной на стойке администратора в «Сервис центре». По телефону «Контакт-центра» в 2017 году поступил 323 391 звонок, в том числе 176 жалоб. В раздел «Обратная связь» на сайте Компании поступило 196 обращений, в том числе 16 жалоб. В Личный кабинет потребителя на сайте Компании направлено 73 обращения, жалобы не поступали, на все обращения даны необходимые разъяснения. В журналах канцелярий предприятий группы компаний АО «СЕВКАЗЭНЕРГО» от государственных и контролирующих органов зафиксировано: АО «СЕВКАЗЭНЕРГО» – 181 обращение, ТОО «ПТС» – 64, ТОО «СКЭС» - 2048. В 2017 году группой наладки ТОО «ПТС» принято от потребителей 6437 заявок, в АО «СК РЭК» зарегистрировано 7 717 обращений.

				На сайте компании www.sevkazenergo.kz ежедневно актуализируется информация о плановых отключениях электрической энергии, по мере необходимости - тепловой энергии, еженедельные данные по количеству выданных технических условий АО «СК РЭК». С целью улучшения качества и оперативности обслуживания потребителей в г. Петропавловске на базе Сервис-центра ТОО «Севказэнергосбыт» по ул. Жумабаева, 66 функционирует Контакт-центр компании. Данный центр позволяет потребителям ежедневно с 8.00 до 20.00 часов передавать показания приборов учета электрической энергии и ГВС, получать исчерпывающую информацию по вопросам проведенного начисления, сложившейся задолженности, оформления документации, приему показаний, а также по вопросам плановых и аварийных отключений энергии по многоканальному телефонному номеру 500-666. Система интерактивного голосового ответа обеспечивает предоставление информации на стандартные вопросы в автоматическом режиме. Всего Контакт-центр обслуживает около 29000 звонков в месяц. В среднем в будние дни операторами обслуживается около 1110 звонков, максимальное количество принятых звонков достигает 3000 в день. На официальном сайте СКЭ функционирует сервис «Личный кабинет». Данная опция позволяет потребителям производить многие операции, не выходя из дома. На конец 2017 года интерактивной услугой «Личный кабинет» пользуется 4601 потребитель г. Петропавловска и СКО, в том числе 2423 бытовых потребителя города и 2178 юридических лиц города и районов области. На сайте компании потребителям доступна информация о тарифах, нормативно-правовая база, информация о центрах обслуживания потребителей, пунктах по приему платежей, плановых отключениях энергии. В разделе «Обратная связь» Контакт-центр осуществляет связь с потребителями в режиме on-line и получает пожелания и предложения в адрес Компании. Компания размещает во внешних СМИ информацию о проводимых публичных слушаниях, брифингах, «круглых столах», конференциях и пресс-турах.
	Публичные слушания по утверждению тарифной сметы	Офис компании - РК, г. Петропавловск, 150 000, ул. Жабаяева, 215. Сайт компании: www.sevkazenergo.kz	Приемная АО СКЭ Тел.: 31-43-24 факс: 41-28-28 info@sevkazenergo.kz ОСО АО СКЭ 41-29-39 Агеев А. М., начальник ОСО	В 2017 году проведено 4 публичных слушания: 1. Отчет о деятельности ПТЭЦ-2 за 2016 год (публичные слушания). 3.04.2017г. 2. Отчет о деятельности АО «СК РЭК» за 2016 год (публичные слушания). 4.04.2017г. 3. Отчет о деятельности ТОО «ПТС» за 2016 год (публичные слушания). 5.04.2017г. 4. Отчет о деятельности ТОО «Севказэнергосбыт» за 2016 год (публичные слушания). 6.04.2017г. По итогам проведенных мероприятий в СМИ зафиксировано 3 упоминания.
Органы власти	Взаимодействие с органами государственной власти. Участие	Офис компании - РК, г. Петропавловск, 150 000, ул. Жабаяева, 215. Сайт компании	Приемная АО СКЭ Тел.: 31-43-24 Факс: 41-28-28 info@sevkazenergo.kz Руководители группы предприятий АО СКЭ	Проводится ежедневный мониторинг блога акима г. Петропавловска. За 2017 год на блог акима г. Петропавловска поступило 13 обращений, касающихся работы Компании. По всем обращениям предоставлены ответы. На корпоративном сайте www.sevkazenergo.kz на постоянной основе размещается информация о плановых и аварийных отключениях, указываются сроки. Информация о проведении публичных слушаний, графике ремонтах работ на электросетях и

	предприятия в жизнедеятельности города и региона	www.sevkazenergo.kz	ОСО АО СКЭ Тел.: 41-29-39 Агеев А. М., начальник ОСО	тепломагистральных размещаются в областных и городских СМИ: «Северный Казахстан», «Солтүстік Қазақстан», «Проспект СК», телеканал «МТРК». Встречи официальных делегаций от органов государственной власти: 29.03.17 г. – Пресс-конференция с представителями городского акимата на тему создания ЕИРЦ (единого информационно-расчетного центра) на базе ТОО «Севказэнергосбыт»; 10.08.17 г. – Брифинг с представителями городского акимата, областными СМИ на тему необходимости установки ОД ПУТЭ (общедомовых приборов учета тепловой энергии), неплательщиков коммунальных платежей; 24.08.17 г. – Пресс-тур на тему подготовки к отопительному сезону 2017-2018 гг., модернизации тепловых сетей города. Освоение займов ЕБРР и «Нұрлы Жол»; 10.10.17 г. – Пресс-конференция при участии акима г.Петропавловска, заместителя акима СКО с целью информирования общественности и СМИ о процессе подключения к отоплению социальных объектов и жилого сектора Петропавловска.
	Подготовка к отопительному сезону	Офис компании - РК, г. Петропавловск, 150 000, улица Жабаева, 215. Сайт компании: www.sevkazenergo.kz	Приемная АО СКЭ Тел.: 31-43-24 Факс: 41-28-28 info@sevkazenergo.kz Руководители группы предприятий АО СКЭ	Руководители группы предприятий СКЭ (или назначенные ответственные лица) участвовали в заседаниях штаба по подготовке жилого фонда к отопительному сезону совместно с государственными и контролирующими органами. В СМИ, а также на корпоративном сайте после завершения отопительного сезона размещались требования об обязательных мероприятиях для своевременной и качественной подготовки систем теплоснабжения к следующему отопительному сезону.
Органы контроля 	Выполнение Инвестиционных обязательств	Офис компании - РК, г. Петропавловск, 150 000, улица Жабаева, 215. Сайт компании: www.sevkazenergo.kz	Приемная АО СКЭ Тел.: 31-43-24 факс: 41-28-28 info@sevkazenergo.kz Руководители группы предприятий АО СКЭ ОСО АО СКЭ Тел.: 41-29-39 Агеев А. М., начальник ОСО телефон доверия 41-29-39	В 2017 году ОСО организовано 5 брифингов с представителями СМИ, государственными и контролирующими органами. Кроме того, проведено 4 пресс-тура с представителями департамента Комитета по регулированию естественных монополий и защите конкуренции МНЭ РК по СКО, контролирующим органов и общественности: 1. Пресс-тур, посвященный целевому использованию средств, модернизации активов ПТЭЦ-2 – 22.09.17 г.; 2. Пресс-тур, посвященный целевому использованию средств, модернизации активов ТОО «ПТС» по г. Петропавловску – 24.08.17 г.; 3. Пресс-тур, освещающий работу контакт-центра ТОО «Севказэнергосбыт», – 21.09.17 г.; 4. Пресс-тур, посвященный целевому использованию средств, модернизации активов АО «СК РЭК» – 27.09.17 г. Всего во внешних СМИ в 2017 году зафиксировано 26 упоминаний в СМИ о взаимодействии Компании с контролирующими органами.
Поставщики, Подрядчики, Клиенты 	Обеспечение прозрачности при проведении тендеров	Офис компании - РК, г. Петропавловск, 150 000, ул. Жабаева, 215. УМТО АО СКЭ Сайт компании: www.sevkazenergo.kz	Приемная АО СКЭ Тел.: 31-43-24 факс: 41-28-28 info@sevkazenergo.kz Начальник УМТО АО СКЭ Ю.К. Визнер. Прием.: 41-24-42 ОСО АО СКЭ Тел.: 41-29-39	В 2017 году размещено 85 тендерных объявлений: публикация осуществляется в республиканском печатном издании «ЗакупИнфо» (выходит 5 раз в неделю). Организация и проведение тендеров проводится в соответствии с нормами и правилами 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 проводится не реже одного раза в неделю. На корпоративном сайте размещена форма обратной связи «Горячая линия по борьбе с

			Агеев А. М., начальник ОСО Телефон доверия - 31-43-92	коррупцией», которая позволяет обратиться к руководству компании с жалобой или предложениями. Все сообщения, поступающие в ОСО, направляются генеральному директору СКЭ для дальнейшего рассмотрения. В 2017 году жалоб коррупционного характера на сотрудников группы предприятий СКЭ не поступало.
Вузы, Колледжи, Центры Занятости 	Проведение практики и трудоустройств о выпускников вузов	Офис компании - РК, г. Петропавловск, 150 000, ул. Жабаяева, 215. УМТО АО СКЭ Сайт компании: www.sevkazenergo.kz	Приемная АО СКЭ Тел.: 31-43-24 факс: 41-28-28 info@sevkazenergo.kz УРП АО СКЭ Начальник УРП Ким Н. В. Тел.: 41-03-29 Тел.: 41-28-29 (130) ОСО АО СКЭ Тел.: 41-29-39 Агеев А. М., начальник ОСО.	В течение 2017 года предоставлена профессиональная практика для 102 студентов учебных заведений – социальных партнеров компании. За отчетный период трудоустроено 27 молодых специалистов (выпускников вузов и колледжей, для которых Компания является первым местом работы). В июне 2017 года сотрудники СКЭ состояли в государственной аттестационной комиссии по приему выпускных экзаменов и защите диплома: в Северо-Казахстанском профессионально-педагогическом колледже – Фесько В. В. (заместитель генерального директора по производству – главный инженер АО «СКРЭК»), в Петропавловском колледже железнодорожного транспорта – Захарьян А. М. (первый заместитель генерального директора по производству – главный инженер ТОО «ПТС»). 15 мая 2017 года СКЭ приняло участие в Ярмарке выпускников СКГУ. В рамках договоров о социальном партнерстве, заключенных с Северо-Казахстанским государственным университетом им. М. Козыбаева (СКГУ), Петропавловским колледжем железнодорожного транспорта (ПКЖТ), Северо-Казахстанским профессионально-педагогическим колледжем (СКППК) практику с оплатой прошли 11 студентов, 8 студентов трудоустроены на лето, организован и проведен конкурс научных работ на соискание именной корпоративной стипендии СКЭ. По результатам конкурса выбран победитель, который будет получать именную стипендию от компании до момента окончания учебы. На республиканском телеканале «24 KZ» организованы выпуски передач «Профессионал» со специалистами Петропавловской ТЭЦ-2.
СМИ 	Информация о деятельности группы предприятий АО СКЭ	Офис компании - РК, г. Петропавловск, 150 000, ул. Жабаяева, 215. Сайт компании: www.sevkazenergo.kz	ОСО АО СКЭ Тел.: 41-29-39 Агеев А. М., начальник ОСО	В 2017 году о деятельности группы предприятий СКЭ зафиксировано 1185 упоминаний, из них: на телевидении – 162, в печатных изданиях – 414, на лентах информационных агентств и сайтах - 609. В 2017 году для представителей СМИ проведено 12 пресс-конференций, брифингов и «круглых столов»: 1. Брифинг с представителями областных и республиканских СМИ с целью разъяснения запрета использования металлопластиковых труб на объектах теплоснабжения жилого сектора (30.01.17г.); 2. Пресс-конференция по созданию ЕРЦ (единого расчетного центра) на базе сервис-центра ТОО «Севказэнергосбыт» (29.03.17г.); 3. Брифинг с представителями СМИ на тему функционирования услуги «Личный кабинет» сайта компании (22.05.17г.); 4. Брифинг с представителями телевизионных СМИ на тему замены теплосетей ТМ№ 5 на новые предизолированные трубы (26.05.17г.); 5. Брифинг с областными СМИ с тематикой начала работ по реконструкции ТМ №5, которые будут реализованы в рамках займа Европейского банка реконструкции и развития и бюджетного субсидирования (1.06.17г); 6. Брифинг с представителями областных СМИ на ТМ №5 с тематикой проведения модернизационных работ на тепломатристралях города, отключения горячего

				водоснабжения (29.06.17г.); - Участие спикера ТОО «ПТС» в передаче «Актуальный вопрос» телеканала МТРК (28.07.17г.); - Брифинг с представителями областных СМИ на тему необходимости установки ОДПУ, проблематики неплательщиков коммунальных платежей (10.08.17г.); - Брифинг с представителями областных СМИ на тему готовности Петропавловской ТЭЦ-2 к отопительному сезону 2017-2018г.(15.08.17г.); - Пресс-конференция с собственными корреспондентами республиканских и областных СМИ по вопросу начала отопительного сезона 2017-2018гг.(27.09.17г.); - Брифинг с представителями СМИ на базе ТОО «Севказэнергообьт» по вопросу перерасчета платы за отопление и ГВС (20.10.17г.); - Брифинг с представителями областных СМИ по вопросу необходимости установки ОДПУ. Экономическая выгода на примере нескольких КСК г. Петропавловска.(27.11.17 г.). Информация о проведенных мероприятиях также размещалась в областных, городских и республиканских печатных изданиях, на телевидении и радио, а также на информационных лентах. В то же время журналистам оперативно в сжатые сроки предоставляются полные ответы на их запросы, производится рассылка информации и комментарии (по мере поступления запросов). Большое внимание уделяется развитию веб-сайта Компании www.sevkazenergo.kz в качестве основного источника информации о предприятии для внешних заинтересованных сторон, где еженедельно размещаются новостные материалы.
НПО 	Проблемы экологии, Социальная деятельность	Офис компании - РК, г. Петропавловск, 150 000, улица Жабоева, 215. Сайт компании: www.sevkazenergo.kz	Приемная АО СКЭ Тел.: 31-43-24 факс: 41-28-28 info@sevkazenergo.kz ОСО АО СКЭ Тел.: 41-29-39 Агеев А. М., начальник ОСО	Представители НПО Северо-Казахстанской области постоянно приглашались для участия в пресс-турах, публичных слушаниях, проводимых в течение года. Кроме того, в 2017 году при участии общественных объединений проведены следующие мероприятия: 5.05.2017 г. – силами работников Компании организован праздничный концерт, посвященный 72-летию Победы в ВОВ; В июле 2017 года Компания приняла участие в областном конкурсе «Парыз» и заняла второе место в номинации «Лучшее социально ответственное предприятие». В сентябре 2017 года сотрудники Компании приняли участие в областном конкурсе «Енбек Жолы», посвященном празднованию Дня Труда: 1 и 2 место в номинации «Лучшая трудовая династия», 2 место в номинации «Лучший молодой работник», 3 место «Лучший наставник работающей молодежи». Работникам в торжественной обстановке вручены памятные призы от руководителя государственной инспекции труда по СКО. Руководители группы предприятий СКЭ принимали участие в открытых встречах с представителями малого и среднего бизнеса на базе Палаты предпринимателей СКО, а также в «круглых столах», совещаниях и других мероприятиях с представителями НПО. В 2017 году проведены общественные слушания по следующим экологическим проектам: - Проект «Оценка воздействия на окружающую среду» к рабочему проекту «Реконструкция схемы выдачи тепловой мощности Петропавловской ТЭЦ-2»; - Проект «Оценка воздействия на окружающую среду» к рабочему проекту «Наращивание ограджающих дамб секции №3 золоотвала №2 Петропавловской ТЭЦ-2 АО



				«СЕВКАЗЭНЕРГО»; 3. Проект «Оценка воздействия на окружающую среду» (стадия III) к проекту промышленной разработки суглинков месторождения «Рощинка» в Кызылжарском районе Северо-Казахстанской области. Получены следующие разрешения на эмиссии: 1. Разрешение на эмиссии в окружающую среду при разработке месторождения «Рощинка» Кызылжарского района СКО; 2. Разрешение на эмиссии в окружающую среду для СКЭ на период эксплуатации 2018-2025 гг. По итогам данных мероприятий на регулярной основе проводится освещение взаимодействия с общественными объединениями и местным сообществом, на веб-сайте компании www.sevkazenergo.kz и в СМИ.
--	--	--	--	---

Отчет о взаимодействии с заинтересованными лицами (сторонами) АО «АРЭК»

1. Область: Акмолинская
2. Сообщество: г. Астана, код города -7172
районы: Атбасарский, Аршалынский, Астраханский, Егиндыкольский, Целиноградский, Коргалжынский, Аккольский, Буландынский, Ерейментауский, Шортандинский, Жаркаинский, Жаксынський, Есильский, Сандыктауский.

Ключевые объекты проекта/ воздействие вблизи обществ	Тип информации	Расположение раскрытой экологической и социальной информации и консультации	Имя, контактный номер	Источник распространения информации
3	4	5	6	7
Работники 	Безопасность труда и здоровья	Офис компании АО «АРЭК» РК, г. Астана, ул. Циолковского, 2 Офис ТОО «АРЭК-Энергосбыт» РК, г. Астана, ул. Сейфуллина, 42 Сайт компании www.erek.kz	Приемная АО «АРЭК» Тел.: 37 12 90 Факс: 37 10 37 kence@erek.kz Начальник УРП Булинг Т.В. Тел.: 37 48 03 Начальник службы БиОТ Ганоль Г.Н. Тел.: 48 91 46 Начальник штаба ГО и ЧС: Жакупов Р.М Тел.: 48 91 46 ОСО АО «АРЭК» Тел.: 27 48 30, Садыкова Р. pressa@erek.kz	В 2017 году в соответствии с требованиями Трудового кодекса РК и в целях создания здоровых и безопасных условий труда, повышения культуры и эстетики производства в АРЭК разработан и реализован План работы службы безопасности и охраны труда. В феврале 2017 года заключен договор на оказание консалтинговых услуг по внедрению международных стандартов ISO 9001:2015 «Системы менеджмента качества», ISO 14001:2015 «Системы экологического менеджмента», OHSAS 18001:2007 «Системы менеджмента профессиональной безопасности и здоровья» (далее – ИСМ). Проведен диагностический аудит для определения степени соответствия действующей системы менеджмента АО «АРЭК» в соответствии с требованиями международных стандартов серии ISO и OHSAS. В настоящее время проводится внутренний аудит ИСМ в АО «АРЭК». Завершение реализации проекта по внедрению ИСМ намечено на май-июнь 2018 года. В течение года в рамках «Дня техники безопасности» в структурных подразделениях Компании проведено 1512 мероприятий, 522 вводных инструктажа, 28 производственных совещаний. В отчетном году проводилось ежегодное обязательное обучение профессиональной безопасности в собственном учебном центре. Для информирования на тему безопасности труда и здоровья сотрудников использовались информационные стенды, а также публиковались статьи в корпоративном издании. В 2017 году сотрудники компании участвовали в конкурсах профессионального мастерства линейно-мастерских участков на уровне районных и межрайонных электрических сетей, а также в финальных соревнованиях за звание лучшей бригады

	Информация о деятельности компании	Офис компании АО «АРЭК» РК, г. Астана, ул. Циолковского, 2 Офис ТОО «АРЭК-Энергосбыт» РК, г. Астана, ул. Сейфуллина, 42 Сайт компании www.erek.kz	Приемная АО «АРЭК» Тел.: 37 12 90 Факс: 37 10 37 kence@erek.kz Руководители структурных подразделений АО «АРЭК»: ОСО АО «АРЭК» Тел.: 27 48 30, Садыкова Р. pressa@erek.kz	предприятия. В 2017 году подготовлен годовой отчет АРЭК за 2016 год, который размещен на корпоративном сайте. Подготовлено и издано 10 выпусков корпоративной газеты «Вести АРЭК» тиражом 1000 экземпляров. В течение года проводились ежедневные рабочие совещания, посвященные ходу выполнения текущих задач. На постоянной основе обновлялась информация о деятельности компании и ее дочерних организаций на сайте www.erek.kz. На информационных досках, расположенных на территориях офисов МЭС и РЭС, а также в здании аппарата управления размещались: объявления, поздравления руководства, графики проведения спортивных мероприятий, информация СБ и ОТ, правила рассмотрения трудовых споров, Политика в области ИСМ. Прием работников по личным вопросам руководством компании производился по предварительной записи. В Компании действует механизм обратной связи pressa@erek.kz. На корпоративном сайте www.erek.kz размещены формы обратной связи («Обратная связь» и телефон доверия), которые позволяют обратиться к руководству компании с жалобами и предложениями. Все сообщения поступают в Управление по документообороту, регистрируются и на бумажных носителях и направляются руководству компании для дальнейшего рассмотрения. Прием работников по личным вопросам первым руководителем компании проводится каждую среду с 11 до 12 часов (по предварительной записи в канцелярии).
Профсоюз 	Выполнение коллективного договора	Территориальная профсоюзная организация АО «АРЭК» Филиалы ОО Казэлектропрофсоюза - ПО Акмолинских МЭС, ПО Степногорских МЭС	Председатель ПО Акмолинских МЭС Пенькова В.В. Тел.: 43 71 64 Председатель ПО Степногорских МЭС Заугольникова Т.Н. Тел.: 37 36 09	В 2017 году разработан проект коллективного договора на 2018-2019 гг. В течение отчетного года проведено 9 заседаний профкома, на которых проводился анализ действий коллективного договора, заслушивались отчеты о проделанной работе. Освещение деятельности профсоюза проводится на постоянной основе посредством корпоративной газеты «Вести АРЭК», корпоративного сайта, на информационных досках.
	Организация досуга и отдыха	Территориальная профсоюзная организация АО «АРЭК» Филиалы ОО Казэлектропрофсоюза - ПО Акмолинских МЭС, ПО Степногорских МЭС Офис компании АО «АРЭК»	Председатель ПО Акмолинских МЭС Пенькова В.В. Тел.: 43 71 64 Председатель ПО Степногорских МЭС Заугольникова Т.Н. Тел.: 37 36 09	В 2017 году профсоюзами проведены следующие культурно-массовые мероприятия: -чествование женщин в Международный женский день 8 марта; -организация и проведение праздника «Наурыз»; -чествование ВОВ и приравненных к ним лиц; - организация посещения выставки «EXPO-2017»; -организация и проведение Дня пожилых людей; - организация и проведение ежегодной спартакиады к Дню Независимости; -подготовка и проведение Дня энергетика; -проведение детского новогоднего утренника для детей работников АО «АРЭК»; -чествование юбиляров в течение года; -оказание благотворительной и социальной помощи нуждающимся сотрудникам

		РК, г. Астана, ул. Циолковского, 2 Офис ТОО «АРЭК-Энергосбыт» РК, г. Астана, ул. Сейфуллина, 42 Сайт компании www.arek.kz		компаний. В 2017 году профсоюзами проведены следующие спортивные мероприятия: -подготовка и проведение спортивных соревнований в МЭС и РЭС по волейболу, настольному теннису, шахматам, армрестлингу. -проведение Спартакиады энергетиков, посвященной Дню Независимости и Дню энергетика. Все культурно-массовые мероприятия освещаются на корпоративном сайте и газете «Вести АРЭК».
Местные Сообщества 	Влияние деятельности предприятия.	Офис компании АО «АРЭК» РК, г. Астана, ул. Циолковского, 2 Офис ТОО «АРЭК-Энергосбыт» РК, г. Астана, ул. Сейфуллина, 42 Сайт компании www.arek.kz	Приемная АО «АРЭК» Тел.: 37 12 90 Факс: 37 10 37 kence@arek.kz ОСО АО «АРЭК» Тел.: 27 48 30, Садыкова Р. pressa@arek.kz	В 2017 году проведено 3 публичных слушания: 1. Отчет о деятельности АО «Акмолинская АРЭК» за 2016 год (27.04.17). 2. По вопросу перевода земель лесного фонда в земли других категорий в связи со строительством ВЛ-35 кВ «Воздвиженка-Максимовка-Фарфоровый завод» (19.06.2017). 3. Общественные слушания по разработке проекта на строительство двухцепной ВЛ-110 кВ «АТЭЦ-2-Промзона-Городская» II пусковой комплекс «Промзона-Городская» г.Астана (21 апреля и 26 мая 2017 г) На корпоративном сайте www.arek.kz размещены формы обратной связи («Обратная связь» и телефон доверия), которые позволяют обратиться к руководству компании с жалобами и предложениями. Всего в 2017 году поступило 309 обращений: 29 - на телефон доверия; 280 - на Интернет-сайт. На все обращения в 2017 году даны разъяснения.
Органы власти 	Подготовка к осенне-зимнему периоду	Офис компании АО «АРЭК» РК, г. Астана, ул. Циолковского, 2 Офис ТОО «АРЭК-Энергосбыт» РК, г. Астана, ул. Сейфуллина, 42 Сайт компании www.arek.kz	Приемная АО «АРЭК» Тел.: 37 12 90 Факс: 37 10 37 kence@arek.kz ОСО АО «АРЭК» Тел.: 27 48 30, Садыкова Р. pressa@arek.kz	В 2017 году получен «Паспорт готовности энергопроизводящих и энергопередающих организаций к работе в осенне-зимних условиях 2017-2018 г.г.», выданный Комитетом атомного и энергетического надзора и контроля. Это один из основных документов, подтверждающий готовность распределительного сетевого комплекса и персонала Компании к прохождению максимума нагрузок. В течение 2017 года выполнено 114 мероприятий, направленных на повышение надежности и эффективности производственно-хозяйственной деятельности в осенне-зимний период.
Органы контроля	Тарифная политика компании	Офис компании АО «АРЭК» РК, г. Астана, ул. Циолковского, 2	Приемная АО «АРЭК» Тел.: 37 12 90 Факс: 37 10 37 kence@arek.kz	Приказом Департамента Комитета по регулированию естественных монополий и защите конкуренции МНЭ РК по Акмолинской области от 24.11.15 г. утвержден тариф на передачу и распределение электроэнергии на долгосрочный период с 01.01.2016 г. по 31.12.2020 г. Подготовлен ежегодный отчет АО «АРЭК» о деятельности по регулируемой услуге по



		Сайт компании www.arek.kz	ОСО АО «АРЭК» Тел.: 27 48 30, Садыкова Р. pressa@arek.kz	передаче и распределению электроэнергии перед потребителями и иными заинтересованными лицами. В течение года в областной газете «Акмолинская правда» и интернет-ресурсе публиковалась информация об исполнении мероприятий инвестиционной программы за 2017 год.
Поставщики Подрядчики клиенты 	Обеспечение прозрачности при проведении тендеров	Офис компании АО «АРЭК» РК, г. Астана, ул. Циолковского, 2 37-14-29 Офис ТОО «АРЭК-Энергосбыт» РК, г. Астана, ул. Сейфуллина, 42 Сайт компании www.arek.kz	Приемная АО «АРЭК» Тел.: 37 12 90 Факс: 37 10 37 kence@arek.kz ОСО АО «АРЭК» Тел.: 27 48 30, Садыкова Р. pressa@arek.kz Начальник юридического отдела Ауезханова Д.. 37 32 12 Начальник отдела закупок и заключения договоров Нукина Р.С. 37-14-29	В течение 2017 года в республиканском издании «ЗакупИнфо» публиковались объявления о проведении тендеров. Подведение итогов тендеров проводится публично в офисе Компании путем вскрытия конвертов в присутствии участников и приглашенных.



Вузы, Колледжи, Центры Занятости 	Стажировка и трудоустройство выпускников вузов	Офис компании АО «АРЭК» РК, г. Астана, ул. Циолковского, 2 Офис ТОО «АРЭК-Энергосбыт» РК, г. Астана, ул. Сейфуллина, 42 Сайт компании www.erek.kz	Приемная АО «АРЭК» Тел.: 37 12 90 Факс: 37 10 37 kence@erek.kz Руководители структурных подразделений АО «АРЭК»: Начальник УРП Булинг Т.В. Тел.: 37 48 03 Начальник отдела по работе с персоналом: Исмагамбетова Г.К. Тел.: 37 19 56 ОСО АО «АРЭК» Тел.: 27 48 30, Садыкова Р. pressa@erek.kz	В рамках социального партнерства Компанией организовано прохождение производственной практики в своих подразделениях для студентов энергетических факультетов. В 2017 году производственную практику прошли 80 студентов. Из них трудоустроено в Компанию 11 человек, в том числе с высшим образованием - 2, с техническим и профессиональным - 9. В 2017 году Компания принимала участие в ярмарке вакансий энергетического факультета Каз АТУ им. С. Сейфуллина. В течение года организованы для студентов-энергетиков 5 экскурсий на энергетические объекты и проведено одно практическое занятие в учебном центре компании. Также проведена одна встреча со старшеклассниками столичной СШ №22. В областном и региональных изданиях, в корпоративной газете и на сайте Компании опубликовано 5 статей на эту тему.
СМИ 	Информация о деятельности группы предприятий АО АРЭК	Офис компании АО «АРЭК» РК, г. Астана, ул. Циолковского, 2 Сайт компании www.erek.kz	Приемная АО «АРЭК» Тел.: 37 12 90 Факс: 37 10 37 kence@erek.kz ОСО АО «АРЭК» Тел.: 27 48 30, Садыкова Р. pressa@erek.kz	В отчетном году в казахстанских СМИ опубликовано и вышло в телеэфир 320 материалов: ТВ и радио - 2 сюжета; интернет-ресурсы - 281 публикация; периодическая печать - 37 публикаций. Основные темы - производственные и финансовые показатели, а также социальные проекты Компании. Журналистам оперативно в сжатые сроки предоставляются полные ответы на их запросы, производится рассылка информации и комментарии (по мере поступления запросов). Большое внимание уделяется развитию веб-сайта Компании www.erek.kz в качестве основного источника информации о предприятии для внешних заинтересованных сторон, где еженедельно размещаются новостные материалы.

Отчет о взаимодействии с заинтересованными лицами (сторонами) ТОО «Астанаэнергосбыт»

1. **Область:** г. Астана
2. **Сообщество:** г. Астана, код города – 7172

Ключевые объекты проекта/ воздействие вблизи обществ	Тип информации	Расположение раскрытой экологической и социальной информации и консультации	Имя, контактный номер	Источник распространения информации
3	4	5	6	7
Работники	Безопасность труда и здоровья	Офис компании РК, г. Астана, 010000, пр. Б. Момышулы, 4/1 Сайт компании www.astanaenergosbyt.kz	Приемная ТОО «Астанаэнергосбыт» Тел.: 91-80-06 Факс: 91-80-05 e-mail: aesbyt@aesbyt.kz Руководители структурных подразделений ТОО «Астанаэнергосбыт» Ведущий инженер сектора безопасности и охраны труда Сакенова Г.А. Тел: 91-80-17 (717) e-mail: GSakenova@aesbyt.kz	В соответствии с требованиями Трудового кодекса РК в целях создания здоровых и безопасных условий труда, в 2017 году в АЭС разработан и реализован план работы службы безопасности и охраны труда. Согласно годовому графику прошли квалификационную проверку по вопросам техники безопасности и пожарной безопасности следующие специалисты: инженеры, электромонтеры, контролеры, контролеры-монтеры. Проведен обязательный периодический медицинский осмотр работников предприятия. Дополнительно приобретены средства индивидуальной защиты для линейного персонала. В течение года ежемесячно проводились проверки: • соблюдение техники безопасности на рабочих местах; • организация и координация работы по безопасности и охране труда; • методическая помощь руководителям подразделений предприятия по вопросам безопасности и охраны труда. Проводилась ежегодная проверка знаний и техническое обучение: повторные, внеплановые инструктажи по технике безопасности, технические занятия, пожарной безопасности, по оказанию первой помощи пострадавшим.



			Начальник службы по качеству Дромова Е.А. Тел: 91-80-16 (716) e-mail: EDromova@aesbyt.kz	Разработаны и пересмотрены инструкции по безопасности и охране труда. Разработаны «Инструкция по безопасности и охране труда при работе с вычислительной техникой», «Стандарт по техники безопасности и охране труда», «Требования по безопасности при взаимодействии транспортных средств и пешеходов на территории ТОО «Астанаэнергосбыт». Проведена реконструкция сервис-центра №1 и центрального офиса, осуществлен переезд сервис-центра №4 в новый офис. Специалисты службы безопасности и охраны труда АЭС приняли участие во втором и третьем взаимном аудите по безопасности и охране труда АО «ЦАЭК». Согласно требованиям международного стандарта ISO 9001:2008 в июне 2017 года в ТОО АЭС проведен ресертификационный аудит на соответствие требованиям Международного стандарта ISO 9001:2015. По результатам аудиторской проверки сделаны положительные выводы о деятельности Компании. В АЭС осуществлен переход на новую версию стандарта, который позволяет обеспечить неизменно высокое качество предоставляемых услуг, независимо от изменяющихся внешних или внутренних условий, а также предотвратить негативные ситуации, связанные с покупкой и продажей населению города Астаны тепловой и электрической энергии, и с проведением начисления и сбора платежей за коммунальные услуги. Функционирование системы менеджмента качества Компании в сфере деятельности «Покупка и продажа населению города Астаны тепловой и электрической энергии, начисление и сбор платежей за коммунальные услуги» подтверждено сертификатом.
Работники	Раскрытие информации о деятельности компании	Офис компании РК, г. Астана, 010000, пр. Б.Момышулы, 4/1 Сайт компании www.astanaenergobyt.kz	Приемная ТОО «Астанаэнергосбыт» Тел.: 91-80-06 Факс: 91-80-05 e-mail: aesbyt@aesbyt.kz Руководители структурных подразделений ТОО «Астанаэнергосбыт» Управление по работе с персоналом И. о. начальника УРП Альшинбаева А. Б. Тел: 91-80-30 (730)	В 2017 году информирование сотрудников о деятельности компании во внешней среде, кадровой политике и изменениях в составе руководства и т.д., обеспечивалось посредством корпоративного сайта www.astanaenergobyt.kz. На постоянной основе в Компании производится электронная рассылка сообщений сотрудникам о наиболее значимых событиях и достижениях. На информационных стендах, расположенных в сервис-центрах Компании, размещаются следующие документы: приказы, объявления, правила рассмотрения трудовых споров, политика компании в области качества и прочее. Действует механизм обратной связи: все сообщения посредством форм обратной связи на сайте www.astanaenergobyt.kz («Обратная связь», «Горячая линия по борьбе с коррупцией») регистрируются в канцелярии и направляются руководству компании, которое поручает соответствующим службам



			e-mail: AAlshinbaeva@aesbyt.kz	подготовить ответ, либо приглашает автора на прием. Жалобы от работников принимаются руководителями структурных подразделений.
Работники	Социальная помощь и поддержка	Офис компании РК, г. Астана, 010000, пр. Б.Момышулы, 4/1 Сайт компании www.astanaenergobyt.kz	Приемная ТОО «Астанаэнергосбыт» Тел.: 91-80-06 Факс: 91-80-05 e-mail: aesbyt@aesbyt.kz Руководители структурных подразделений ТОО «Астанаэнергосбыт» Управление по работе с персоналом И. о. начальника УРП Альшинбаева А. Б. Тел: 91-80-30 (730) e-mail: AAlshinbaeva@aesbyt.kz	Виды оказанной социальной помощи и поддержки в 2017 году: • премия в связи с достижением юбилейных дат; • материальная помощь на лечение и на похороны родных; • материальная помощь для проведения медицинского обследования; • материальная помощь участникам Великой Отечественной войны ко Дню Победы; • вознаграждение при достижении пенсионного возраста; • премия к международному женскому дню 8 марта; • премия ко Дню энергетика; • приобретение новогодних подарков для детей сотрудников; • материальная помощь ко Дню пожилого человека.
Работники	Порядок разрешения трудовых споров	Офис компании РК, г. Астана, 010000, пр. Б.Момышулы, 4/1 Сайт компании www.astanaenergobyt.kz	Приемная ТОО «Астанаэнергосбыт» Тел.: 91-80-06 Факс: 91-80-05 e-mail: aesbyt@aesbyt.kz Руководители структурных подразделений ТОО «Астанаэнергосбыт» Управление по работе с персоналом И. о. начальника УРП Альшинбаева А. Б. Тел: 91-80-30 (730) e-mail: AAlshinbaeva@aesbyt.kz	Трудовые споры решаются в соответствии с действующим законодательством. Работники предприятий группы АЭС при возникновении спорного вопроса имеют возможность обсудить его с руководителем структурного подразделения, начальником Управления по работе с персоналом, с первым руководителем компании – генеральным директором ТОО АЭС посредством подачи заявления, записи на личный прием.
Местные сообщества		Офис компании РК, г. Астана, 010000, пр. Б.Момышулы, 4/1 Сайт компании www.astanaenergobyt.kz	Приемная ТОО «Астанаэнергосбыт» Тел.: 91-80-06 Факс: 91-80-05 e-mail: aesbyt@aesbyt.kz Специалист по связям с общественностью	В 2017 году АЭС принято и обработано 23427 обращений от потребителей, в том числе: - от физических лиц – 6782 обращения; - от юридических лиц – 16645 обращений. В прошедшем году руководители компании провели 422 встреч (личный прием). Канцелярией было зарегистрировано 84 жалобы от клиентов



			Кусаинова Э. Б. Тел.: 91-80-15 (715) e-mail: EKussainova@aesbyt.kz	Компании, в том числе: - от физических лиц – 69 жалоб; - от юридических лиц – 15 жалоб. Из 84 жалоб зарегистрировано: - по форме обратной связи – 31 жалоба (в том числе через АО «ЦАЭК» - 2); - по почте и вручную – 53 жалобы. В Книге жалоб и предложений оставлены 76 обращений, из них 41 жалоба и 35 благодарностей. На все поступившие в 2017 году обращения даны соответствующие разъяснения. В 2017 году в Контакт-центр АЭС поступило 1 366 970 звонков, из них обслужено – 439 469, потеряно – 927 501 (причина – перегруженность системы). Пик обращений приходится на период с марта по июль (от 138 000 до 262 649 звонков). В период с 23 ноября по 23 декабря 2017 года в центральном офисе и в каждом из пяти сервис-центров Компании проведено анкетирование потребителей, участие в котором приняли 392 человека. Как показал опрос, 84 % респондентов оценили работу АЭС на «отлично», 15 % – на «удовлетворительно» и только 1% посчитали, что деятельность компании удостоивается оценки «плохо». Многие респонденты озвучили просьбы об увеличении площадей сервис-центров, увеличении штата специалистов фронт офиса, перехода на электронную выдачу счетов-фактур, писем, квитанций. Также опрошенные пожелали Компании обратить внимание на наличие очередей.
Органы власти Органы контроля	Тарифная политика компании	Офис компании РК, г. Астана, 010000, пр. Б.Момышулы, 4/1 Сайт компании www.astanaenergobyt.kz	Приемная ТОО «Астанаэнергосбыт» Тел.: 91-80-06 Факс: 91-80-05 e-mail: aesbyt@aesbyt.kz Специалист по связям с общественностью Кусаинова Э. Б. Тел.: 91-80-15 (715) e-mail: EKussainova@aesbyt.kz	Всего в 2017 году от государственных и контролирующих органов в адрес АЭС поступило 749 обращений и писем, на которые даны письменные ответы. Объявления об изменениях тарифов размещаются в городской газете «Вечерняя Астана» и республиканской рекламной-информационной газете «ЗакупИнфо». На корпоративном сайте www.astanaenergobyt.kz на постоянной основе размещается информация об изменениях тарифа, отчеты о ходе исполнения тарифной сметы на регулируемые услуги. Руководители компании участвуют в заседаниях, брифингах, круглых столах по обсуждению тарифной политики Компании, совместно с государственными и контролирующими органами.



Поставщики, подрядчики, клиенты	Обеспечение прозрачности при проведении тендеров	Офис компании РК, г. Астана, 010000, пр. Б.Момышулы, 4/1 Сайт компании www.astanaenergosbyt.kz	Приемная ТОО «Астанаэнергосбыт» Тел.: 91-80-06 Факс: 91-80-05 e-mail: aesbyt@aesbyt.kz Начальник договорного отдела ТОО АЭС Мустафина Г.Т. Тел.: 91-81-04 (804) Специалист по связям с общественностью Кусаинова Э. Б. Тел.: 91-80-15 (715) e-mail: EKussainova@aesbyt.kz	В 2017 году размещено 47 тендерных объявлений в рекламно-информационной газете «ЗакупИнфо» (выходит 5 раз в неделю). Все объявления о тендерах также публикуются на корпоративном сайте, в разделе «Закупки»: http://www.astanaenergosbyt.kz/buying . Подведение итогов конкурсов и тендеров проводятся согласно нормам и правилам действующего законодательства, публично в офисе компании, путем вскрытия конвертов в присутствии участников и всех желающих. На корпоративном сайте www.astanaenergosbyt.kz работает «Обратная связь», которая позволяет обратиться к руководству компании с жалобой или предложениями. Все сообщения поступают в канцелярию, регистрируются и на бумажных носителях направляются руководству компании для дальнейшего рассмотрения. В 2017 году жалобы коррупционного характера на сотрудников ТОО «Астанаэнергосбыт» не поступало. С ноября 2017 года объявления для потребителей публикуются в ежемесячном рекламно-информационном буклете «Астана-ЕРЦ» (тираж – 270 тыс.) В декабре 2017 года было проведено мотивационное мероприятие – акция для недобросовестных клиентов Компании с целью повышения уровня платежной дисциплины физических лиц и погашения дебиторской задолженности. В акции приняли участие 40 тыс клиентов, погасивших свою задолженность за предыдущий период.
Вузы, колледжи, центры занятости	Стажировка и трудоустройство выпускников вузов и колледжей	Офис компании РК, г. Астана, 010000, пр. Б.Момышулы, 4/1 Сайт компании www.astanaenergosbyt.kz	Приемная ТОО «Астанаэнергосбыт» Тел.: 91-80-06 Факс: 91-80-05 e-mail: aesbyt@aesbyt.kz Управление по работе с персоналом И. о. начальника УРП Альшинбаева А. Б. Тел: 91-80-30 (730) e-mail: AAIshinbaeva@aesbyt.kz Специалист по связям с общественностью Кусаинова Э. Б. Тел.: 91-80-15 (715) e-mail: EKussainova@aesbyt.kz	В 2017 году АЭС приняло участие в ярмарках вакансий вузов, колледжей, центров занятости. Организовано прохождение производственной практики для колледжа Евразийского гуманитарного института. Объявления о вакансиях публикуются на корпоративном сайте Компании www.astanaenergosbyt.kz в разделе «Карьера».



CAERCO

СМИ	Информация о деятельности предприятия	Офис компании РК, г. Астана, 010000, пр. Б.Момышулы, 4/1 Сайт компании www.astanaenergobyt.kz	Приемная ТОО «Астанаэнергосбыт» Тел.: 91-80-06 Факс: 91-80-05 e-mail: aesbyt@aesbyt.kz Специалист по связям с общественностью Кусаинова Э. Б. Тел.: 91-80-15 (715) e-mail: EKussainova@aesbyt.kz	По мере поступления запросов, Компания оперативно предоставляет исчерпывающую информацию на запросы, комментарии, что обеспечивает прозрачность отношений при взаимодействии со СМИ. В отчетном году в СМИ насчитывалось 197 упоминаний о Компании. Основные темы, освещаемые в СМИ, – производственные, темы по дебиторской задолженности и тарифной политики. За 2017 год на корпоративном сайте в разделе «Новости компании» опубликовано 40 материалов информационного характера для клиентов Компании, 8 отчетных материалов от планово-экономического отдела. Большое внимание уделяется развитию веб-сайта Компании в качестве основного источника информации о предприятии для внешних заинтересованных сторон, где еженедельно размещаются новостные материалы.
------------	---------------------------------------	---	---	---

Первый Вице-Президент АО «ЦАЭК»

Турганов Д.Н.