



**ПЛАН ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ ЛИЦАМИ (СТОРОНАМИ)
ГРУППЫ КОМПАНИЙ АО «ЦЕНТРАЛЬНО-АЗИАТСКАЯ
ЭЛЕКТРОЭНЕРГЕТИЧЕСКАЯ КОРПОРАЦИЯ» В 2018 ГОДУ**

г. Алматы, 2018 г.



Содержание:

План АО «ПАВЛОДАРЭНЕРГО»	4-9 стр.
План АО «СЕВКАЗЭНЕРГО»	10-16 стр.
План АО «АРЭК»	17-21 стр.
План ТОО «Астанаэнергосбыт»	22-26 стр.

Список сокращений:

РК – Республика Казахстан
ЦАЭК – АО «Центрально-Азиатская Электроэнергетическая Корпорация»
СКЭ – АО «СЕВКАЗЭНЕРГО»
СК РЭК – АО «Северо-Казахстанская распределительная электросетевая компания»
СКО – Северо-Казахстанская область
ПЭ – АО «ПАВЛОДАРЭНЕРГО»
ПТС – ТОО «Павлодарские тепловые сети»
ПРЭК – АО «Павлодарская распределительная электросетевая компания»
ТОО АЭС – ТОО «Астанаэнергосбыт»
АРЭК – АО «Акмолинская распределительная электросетевая компания»
КЭА – Казахская электроэнергетическая ассоциация
ОСО – Отдел по связям с общественностью
ОРП – Отдел по работе с персоналом
УМТО – Управление материально-технического обеспечения
УООС – Управление по охране окружающей среды
НПО – Неправительственная организация
СМИ – Средство массовой информации
ТЭЦ – Теплоэлектроцентраль



План взаимодействия 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
1	2	3	4	5
Работники 	Безопасность труда и здоровья. Раскрытие информации о деятельности компании.	1. Офис компании. РК, г. Павлодар, 140 000, улица Кривенко, 27. Также: г. Павлодар, Северная промзона, ТЭЦ-3, ТЭЦ-2 г. Экибастуз - ЭТЭЦ. Сайт компании: www.pavlodarenergo.kz	Руководители предприятий ПЭ. Секретариат ПЭ Тел.: 39-95-06, факс: 32-95-57, info@pavlodarenergo.kz УРП АО ПЭ. Начальник Смирнова Л.А., Тел.: +7 (7182) 39-95-09. info@pavlodarenergo.kz ОСО АО ПЭ Тел./факс: 39-98-50 pr@pavlodarenergo.kz Емельянова О.А., начальник ОСО АО ПЭ. Телефон контакт-центра: 903 309	Информационные доски (по необходимости) Размещение: объявлений, графиков спортивных мероприятий, конкурсов, информации по безопасности и охране труда, правил рассмотрения трудовых споров, информации профсоюзных комитетов, политики компании в области безопасности и охраны труда, в области экологии, качества, энергоменеджмента. Комплекс мероприятий, приуроченных к Всемирному Дню охраны труда: конкурс детского рисунка, Семейный день ТБ, конкурс «Безопасность - прежде всего», видеообращение первого руководителя на тему «Важность соблюдения требований безопасности и охраны труда». В 2018 году планируется подготовить и опубликовать годовой отчет ПЭ за 2017 год, который будет размещен на сайте казахстанской фондовой биржи KASE и корпоративном сайте. Газета «Энергетик» (выходит 2 раза в месяц), корпоративный сайт www.pavlodarenergo.kz (новые материалы на сайте публикуются 2 раза в неделю), Internet (http://fbzd/penergo).



				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; освещение деятельности дома отдыха и профилактория «Энергетик», летнего лагеря «Электроник» и др. Электронная рассылка сообщений сотрудникам о наиболее значимых событиях и достижениях (по необходимости). Прием работников по личным вопросам руководством компании (по необходимости). Механизм обратной связи: 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 («Штаб по работе с потребителями», «Горячая линия по борьбе с коррупцией»). ОСО 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. 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 генеральному директору.
Профсоюз	Выполнение коллективного договора. Организация досуга и отдыха.	ОО «Локальный профсоюз работников энергосистемы «Павлодарэнерго». РК, г. Павлодар, 140000, улица Кривенко, 27., каб. 504., тел.: 39-97-85	Председатель ОО «Локальный профсоюз энергосистемы «Павлодарэнерго» Толеубаев Б.К. profkom_pv@bk.ru Председатель цехового комитета ТОО «Павлодарские тепловые сети»	Продолжит действовать новый коллективный договор группы компаний «ПАВЛОДАРЭНЕРГО», заключенный до 2019 года (январь-февраль). Корпоративная газета, Internet. Цеховые конференции (один раз в год). Принятие доклада о проделанной работе профсоюза.

		г. Павлодар, ул. Камзина, 149., тел.: 60-65-60 г. Павлодар, ул. Толстого, 141/1. Тел.: 75 16 61 г. Павлодар, ул. Кривенко, 27., тел.: +77015116023	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	Газета «Энергетик» (выходит 2 раза в месяц), корпоративный сайт www.pavlodarenergo.kz (новые материалы на сайте публикуются 2 раза в неделю), страница компании в соц. сети Facebook «https://www.facebook.com/pavlodarenergo» (по необходимости). Освещение деятельности профсоюза
Местные Сообщества 	Влияние деятельности предприятия. Публичные слушания.	РК, г. Павлодар, 140000, ул. Кривенко, 27. Приемная АО ПЭ Тел.: 39-95-06, факс: 32-97-88 pavlodarenergo@pavlodarenergo.kz ОСО АО ПЭ Тел./факс: 39-98-50 pr@pavlodarenergo.kz Емельянова О.А., начальник ОСО АО ПЭ. Сайт компании: www.pavlodarenergo.kz Официальный аккаунт компании в социальных сетях Facebook, «Одноклассники», «Мой мир», «Вконтакте».	Секретариат АО «ПАВЛОДАРЭНЕРГО» Тел.: 39-95-06, факс: 32-95-57, info@pavlodarenerao.kz ОСО АО ПЭ Тел./факс: 39-98-70 pr@pavlodarenerao.kz Емельянова О.А., начальник ОСО АО ПЭ. Телефон контакт-центра 903 309	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 канцелярией, ответ предоставляется специалистом (с указанием контактов) за подписью руководителя; телефонные запросы направляются специалистам, которые анализируют потребности и мониторинг степени удовлетворенности потребителей. Руководству представляется отчет о взаимодействии с потребителями, предложения по улучшению качества обслуживания. Контакт-центр ТОО «Павлодарэнергосбыт». Многоканальный телефон 903-309. Справочная информация по вопросам энергоснабжения. Обрабатываются жалобы на качества энергоснабжения или электричества, принимаются показания приборов учета горячей воды и электрической энергии. Телефон указан в квитанциях. Рубрики для обратной связи с потребителями: «Штаб по работе с потребителями», «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». Блог генерального директора ПЭ. Сезонная рубрика на сайте «Качество теплоснабжения». Внешние СМИ (по необходимости). Размещение информации о проводимых публичных слушаниях, брифингах, круглых столах, конференциях и пресс-турах. «Круглые столы» на тему защиты прав потребителей г.

				Павлодара и г. Экибастуза (по необходимости). Пресс-конференции на актуальные темы с участием руководителей предприятий АО ПЭ (по необходимости). Публичные слушания отчетов по утверждению тарифной сметы на производство, снабжение и передачу тепловой энергии и электрической энергии (по необходимости). Публичные слушания. Отчеты 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 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.
Органы Власти 	Взаимодействие с органами государственной власти. Участие предприятия в жизни города и региона. Подготовка к отопительному сезону.	РК, г. Павлодар, 140 000, ул. Кривенко, 27. Приемная АО ПЭ Тел: 39-95-06, факс: 32-97-88 pavlodarenergo@pavlodarenergo.kz Сайт компании: www.pavlodarenergo.kz	Руководители предприятий группы компаний АО ПЭ. Секретариат АО ПЭ Тел.: 39-95-06, факс: 32 95-57, info@pavlodarenergo.kz ОСО АО ПЭ Тел./факс: 39-98-50 pr@pavlodarenergo.kz Емельянова О.А., начальник ОСО АО ПЭ. Телефон контакт-центра 903 309	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 согласовываются и подписываются руководителем. Заседания штаба по подготовке жилого фонда к отопительному периоду (6 раз в год). Руководители предприятий группы «ПАВЛОДАРЭНЕРГО» (или назначенные ответственные лица) участвуют в мероприятии совместно с государственными и контролирующими органами. Отчеты руководителей местных исполнительных органов перед населением. Обязательное участие представителей энергопередающих предприятий и энергоснабжающей компании. 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. Подготовка и размещение в СМИ видеоролика о необходимости подготовки внутренних систем отопления многоэтажных и частных жилых домов к отопительному сезону. Совместно с пресс-службой акима г. Павлодара. 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 Размещение информации о проведении публичных слушаний, изменении работы касс. СМИ: «Звезда Прииртышья», «Сарыарка Самалы», «Ертіс ТВ», «Голос Экибастуза», «Экибастузская городская телекомпания» (по необходимости), «Наша жизнь». Блог акима области (ежедневно). Мониторинг блога акима области на наличие жалоб от потребителей в адрес структурных подразделений компании. Встречи и туры для официальных представителей гос. органов (по необходимости).
Органы контроля 	Выполнение инвестиционных обязательств. Снижение воздействия предприятия на город и регион.	Приемная АО ПЭ Тел.: 39-95-06, факс: 32-97-88 pavlodarenergo@pavlodarenergo.kz pavlodarenergo.kz Сайт компании: www.pavlodarenergo.kz	Руководители предприятий группы компаний АО ПЭ. Секретариат АО ПЭ Тел.: 39-95-06, факс: 32-95-57 info@pavlodarenergo.kz ОСО АО ПЭ Тел./факс: 39-98-50 pr@pavlodarenergo.kz Емельянова О.А., начальник ОСО АО ПЭ. Телефон контакт-центра 903 309	Совещания в акиматах городов Павлодар, Экибастуз, Аксу о прохождении отопительного периода (шесть раз в год). 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. Пресс-релиз «АО «ПАВЛОДАРЭНЕРГО» о подготовке Павлодарских ТЭЦ-2, ТЭЦ-3, и ЭТЭЦ к отопительному сезону (один раз в год).

				Пресс-релиз «АО «ПАВЛОДАРЭНЕРГО» о подготовке ТОО «Павлодарские тепловые сети» к отопительному сезону (один раз в год). Публичные слушания: Отчеты предприятий АО ПЭ о деятельности за 2018 год по предоставлению регулируемых услуг: производство тепловой энергии, снабжение, передача и распределение тепловой и электрической энергии в городах Павлодар и Экибастуз. Отчет АО ПЭ об исполнении инвестиционных обязательств за 2018 год городов Павлодар, Экибастуз. Рассмотрение тарифа на услуги по снабжению электрической энергией в г. Павлодаре.
Поставщики, Подрядчики, Клиенты 	Обеспечение прозрачности при проведении тендеров.	Офис компании РК, г. Павлодар, 140 000, ул. Кривенко, 27. УМТО АО ПЭ. Сайт компании www.pavlodarenergo.kz	Секретариат АО ПЭ Тел : 39-95-06, факс: 32-95-57, e-mail: info@pavlodarenergo.kz УМТО АО ПЭ. pavlodarenergo@pavlodarenergo.kz Начальник Темиргалиев Ж.Н., Тел.: 39-95-18. info@pavlodarenergo.kz ОСО АО ПЭ Тел./факс: 39-98-50 pr@pavlodarenergo.kz Емельянова О.А., начальник ОСО АО ПЭ. Телефон контакт-центра 903 309	Газета «Закуп Инфо». Сайт: www.pavlodarenergo.kz. Публикация объявлений о проведении и итогах тендеров. Подведение итогов конкурсов и тендеров. Вскрытие конвертов с ценовыми предложениями проводится публично в офисе компании в присутствии участников и всех желающих. Рубрика на сайте компании – «Горячая линия по борьбе с коррупцией» (на постоянной основе). На корпоративном сайте действует форма обратной связи, которая позволяет обратиться к руководству компании с жалобой или предложениями. Все сообщения, которые поступают в ОСО, направляются генеральному директору АО ПЭ для дальнейшего рассмотрения.
Вузы, Колледжи, Центры Занятости 	Проведение практики и трудоустройство выпускников учебных заведений.	РК, г. Павлодар, 140 000, ул. Кривенко, 27. УРП АО ПЭ. Начальник УРП Смирнова Л.А., Тел : 39-95-09 Сайт компании: www.pavlodarenergo.kz Официальный аккаунт компании в социальных сетях Facebook, Инстаграм	УРП АО ПЭ. Начальник УРП Смирнова Л.А., Тел.: 39-95-09 ОСО АО ПЭ Тел./факс: 39-98-50 pr@pavlodarenergo.kz Емельянова О.А., и.о. начальника ОСО АО ПЭ. Телефон доверия: 39-95-50	В 2018 году в ПЭ продолжится реализация проекта «PROFENERGY», направленного на подготовку качественных молодых специалистов. В 2018 году будет продолжен конкурс научных работ для студентов вузов и сузов Павлодара и Экибастуза. Наградой за лучшую работу является именная стипендия генерального директора ПЭ. Участие в ярмарках вакансий вузов, колледжей, центров занятости (по необходимости). Предоставление производственной практики студентам профильных вузов (один раз в год).

СМИ 	Информация о деятельности предприятия.	ОСО АО ПЭ. Тел./факс: 39-98-50 pr@pavlodarenergo.kz Емельянова О.А., начальник ОСО АО ПЭ. Сайт компании: www.pavlodarenergo.kz Официальный аккаунт компании в социальных сетях Facebook, Инстаграм	Секретариат АО ПЭ Тел.: 39-95-06, факс: 32-95-57 info@pavlodarenergo.kz ОСО АО ПЭ. Тел./факс: 39-98-50 pr@pavlodarenergo.kz Емельянова О.А., начальник ОСО АО ПЭ.	Местные и республиканские СМИ (на постоянной основе). Размещение печатных материалов и видеосюжетов о деятельности компании. Интернет, социальные сети, электронная рассылка. Размещение анонсов важных мероприятий компании, ссылки на пресс-релизы, приглашения на пресс-мероприятия, оперативные комментарии о происходящих событиях. Сайт www.pavlodarenergo.kz, Сайт www.pavlodarnews.kz, Сайт www.pavon.kz Сайт www.smartpavlodar.kz SMM (еженедельно) Продвижение информации, размещенной на сайте компании, посредством аккаунта в Facebook. Информирование потребителей в локальных региональных группах в соцсетях: «Одноклассники», «Мой мир», «Вконтакте», Инстаграм: https://www.facebook.com/pavlodarenergo; https://vk.com/tipavlo https://vk.com/pvldetka https://www.instagram.com/poleznyy_ekibastuzets/?hl=ru https://ok.ru/ht50428962406492?st.layer.cmd=PopLayerClose
НПО 	Проблемы экологии, социальная деятельность и др.	ОСО АО ПЭ. Тел./факс: 39-98-50 pr@pavlodarenergo.kz Емельянова О.А., начальник ОСО АО ПЭ. Сайт компании: www.pavlodarenergo.kz Официальный аккаунт компании в социальных сетях Facebook, Инстаграм	Секретариат АО ПЭ Тел.: 39-95-06, факс: 32-95-57 info@pavlodarenergo.kz УООС А ОПЭ. Начальник управления по охране окружающей среды Колмагоров Д.Г. тел.: 39 97 07 ОСО АО ПЭ Тел./факс: 39-98-50 pr@pavlodarenergo.kz Емельянова О.А., начальник ОСО АО ПЭ.	Пресс-туры для представителей СМИ и НПО. Приглашение представителей НПО. Публичные слушания. Приглашение представителей 00 «Общество защиты прав потребителей», 00 «ЭКОМ», 00 «Мир экологии» и др. для участия во всех публичных слушаниях, организованных предприятиями АО ПЭ. 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 На сайте компании также размещен телефон доверия экологической службы ПЭ: 39 97 01.



План взаимодействия с заинтересованными лицами (сторонами) 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
1	2	3	4	5
Работники 	Безопасность труда и здоровья. 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 Офис компании - РК, г. Петропавловск, 150000, ул. Жабаяева, 215; Петропавловская ТЭЦ-2, улица Я. Гашека, 28.	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	План мероприятий по охране труда, промышленной санитарии и пожарной безопасности. В 2018 году в СКЭ планируется разработать План мероприятий по охране труда, промышленной санитарии и пожарной безопасности. Данные мероприятия должны соответствовать требованиям OHSAS 18001:2007, так как СКЭ в 2011 г. сертифицировано по системе менеджмента профессиональной безопасности и здоровья. Комплекс мероприятий, приуроченных к Всемирному Дню охраны труда: конкурс детского рисунка, Семейный день ТБ, конкурс «Безопасность - прежде всего», видеобращение первого руководителя на тему «Важность соблюдения требований безопасности и охраны труда». В 2018 году планируется подготовить и опубликовать годовой отчет СКЭ за 2017 год, который будет размещен на сайте казахстанской фондовой биржи KASE и корпоративном сайте. Электронная газета (нюслеттер) «Энергетик Северного Казахстана» (планируется поддерживать периодичность выхода издания 1 раз в неделю), корпоративный сайт www.sevkazenergo.kz



		Сайт компании: www.sevkazenergo.kz	(планируется продолжить публиковать новые материалы 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, графиков спортивных мероприятий, конкурсов, информации по безопасности и охране труда, правил рассмотрения трудовых споров, информации профсоюзных комитетов, политики компании в области безопасности и охраны труда, в области экологии, качества, энергоменеджмента. Внутрикорпоративный сайт для работников На сайте планируется продолжить актуализацию информации для работников Компании, включающую нормативно-правовую базу, кадровую политику, регламентирующие документы и информацию управления риск-менеджмента. Планируется еженедельное обновление новостного ряда, ежемесячное обновление доски объявлений и поздравлений. Кроме того, планируется продолжить размещать видео- и фотоматериалы о деятельности Компании, включая новостные сюжеты, газетные публикации. Электронная рассылка сообщений сотрудникам о наиболее значимых событиях и достижениях (на постоянной основе). Официальный аккаунт компании в социальной сети Facebook. Планируется продолжать работу по продвижению информации, размещаемой на официальном сайте Компании, а также информированию населения о плановых отключениях электрической энергии и горячего водоснабжения, по информированию представителей СМИ о предстоящих мероприятиях (проведение публичных слушаний, пресс-туров и т.д.). Планируется открытие аккаунтов компании в других социальных сетях и пабликах. Прием работников по личным вопросам у руководства компании (по необходимости). Механизм обратной связи: 1. Предлагается написать электронное письмо на адрес info@sevkazenergo.kz. Секретарь передает руководству все поступившие сообщения. 2. Предлагается направить сообщение 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. Дополнительно предлагается направить сообщение на электронный почтовый ящик для обращений сотрудников - N.Kim@sevkazenergo.kz, либо воспользоваться телефоном доверия – 41-03-29, внутренний тел: 4-46. Заседания согласительной комиссии (по мере поступления обращений). Решение трудовых споров с участием профсоюза, управления по работе с персоналом компании, первых руководителей. Работники могут обсудить все спорные вопросы до заседания, записавшись на личный прием к Генеральному директору. Внешние СМИ (по необходимости). Размещение информации о сотрудниках предприятия.
Профсоюз 	Выполнение коллективного договора. 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.: +7 (7152) 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	Выполнение коллективных договоров предприятий группы компаний АО «СЕВКАЗЭНЕРГО». Цеховые конференции (один раз в год). Принятие доклада о проделанной работе профсоюза. В структурных подразделениях проводятся конференции трудового коллектива (1 раз в 5 лет). Планируемое освещение деятельности профсоюзов: 1. в электронной газете «Энергетик Северного Казахстана» (по мере необходимости), 2. на корпоративном сайте www.sevkazenergo.kz (по мере необходимости), 3. на информационных досках, 4. на внутрикорпоративном сайте для работников компании http://ske-web/ske/itsite/default.aspx (по мере необходимости), 5. через официальный аккаунт компании в социальной сети Facebook.

Местные Сообщества 	Влияние деятельности предприятия. Публичные слушания по утверждению тарифной сметы.	Республика Казахстан, город Петропавловск, 150 009, ул. Жабаяева, 215. Приемная Тел.: 31-43-24 Тел.: 31-42-83 Тел.: 31-42-14 info@sevkazenergo.kz Отдел по связям с общественностью компании Тел.: 41-29-39 Агеев А.М. начальник отдела по связям с общественностью. Сайт компании www.sevkazenergo.kz Официальный аккаунт компании в социальной сети Facebook.	Приемная АО «СЕВКАЗЭНЕРГО» приемная Тел.: 31-43-24 Тел.: 31-42-83 Тел.: 31-42-14 info@sevkazenergo.kz Отдел по связям с общественностью компании Тел.: 41-29-39 Агеев А.М. начальник отдела по связям с общественностью.	Письменные и электронные обращения потребителей (на постоянной основе). Обращения потребителей в адрес дочерней компании предлагается направлять посредством письменного заявления, почтовой и телефонной связи, интернет-каналов. Письменные обращения регистрируются, ответ предоставляется специалистом (с указанием контактов) за подписью руководителя; электронные сообщения поступают в адрес сотрудников контакт-центра ТОО «Севказэнергообеспечения», которые занимаются подготовкой компетентного ответа (согласно регламенту взаимодействия предприятий группы «СЕВКАЗЭНЕРГО» с заинтересованными сторонами 10.053/02), телефонные запросы направляются специалистам, которые анализируют потребности и мониторинг степени удовлетворенности потребителей. Руководству предоставляется отчет о взаимодействии с потребителями, предложения по улучшению качества обслуживания. «Телефон доверия» (на постоянной основе). Номер многоканального телефона доверия «колл-центра» 500-666 указывается на сайте компании и в квитанциях для потребителей услуг. 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 жалобу, где можно отметить выявленные недостатки при получении услуг тепло- и энергоснабжения. Внешние СМИ (на постоянной основе). Размещение информации о проводимых публичных слушаниях, брифингах, круглых столах, конференциях и пресс-турах. «Круглый стол» о прохождении отопительного сезона в г. Петропавловске (один раз в год). «Круглые столы» о выполнении инвестиционной программы (по необходимости). Публичные слушания об исполнении инвестиционных обязательств АО «СЕВКАЗЭНЕРГО» (апрель 2018 г.). Публичные слушания по утверждению тарифной сметы на производство, снабжение и передачу тепловой и электрической энергии (по необходимости). Пресс-туры по объектам модернизации группы предприятий АО «СЕВКАЗЭНЕРГО» (июнь-сентябрь). Публичные слушания отчетов по плану природоохранных мероприятий (по необходимости).
---	---	--	--	--

				Сайт www.sevkazenergo.kz (еженедельно). Размещение информации о ремонтных работах, отключениях тепловой и электрической энергии, выдаче тех. условий.
Органы власти 	Снижение воздействия предприятия на город и регион. Подготовка к отопительному сезону.	Республика Казахстан, город Петропавловск, 150 009, улица Жабаяева, 215. Приемная Тел.: 31-43-24 Тел.: 31-42-83 Тел.: 31-42-14 info@sevkazenergo.kz Сайт компании www.sevkazenergo.kz	Республика Казахстан, город Петропавловск, 150 009, улица Жабаяева, 215. Приемная Тел.: 31-43-24 Тел.: 31-42-83 Тел.: 31-42-14 info@sevkazenergo.kz Руководители предприятий группы компаний АО «СЕВКАЗЭНЕРГО». Отдел по связям с общественностью Компании Тел. +7(7152) 41-29-39 Агеев А.М. начальник отдела по связям с общественностью.	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. Заседания штаба по подготовке жилого фонда к отопительному сезону (июнь–сентябрь, еженедельно). Руководители группы предприятий АО «СЕВКАЗЭНЕРГО» (или назначенные ответственные лица) планируют участие 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.
Органы	Выполнение инвестиционных обязательств. Снижение воздействия предприятия	Республика Казахстан, город Петропавловск, 150 009, улица Жабаяева, 215 Приемная Тел.: 31-43-24	Руководители предприятий группы компаний АО «СЕВКАЗЭНЕРГО». Приемная Тел.: 31-43-24 Тел.: 31-42-83 Тел.: 31-42-14	Пресс-туры с целью информирования 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).

контроля 	на город и регион.	Тел.: 31-42-83 Тел.: 31-42-14 info@sevkazenergo.kz Сайт компании www.sevkazenergo.kz	info@sevkazenergo.kz	Встречи официальных представителей контролирующих и государственных органов (по необходимости). Внешние СМИ (по необходимости). Публикация материалов о взаимодействии Компании с контролирующими органами.
Поставщики, подрядчики, Клиенты 	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 Тел.: 31-43-24 Тел.: 31-42-83 Тел.: 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 путём вскрытия конвертов в присутствии участников и всех желающих. Рубрика на сайте компании – «Горячая линия по борьбе с коррупцией» (на постоянной основе). Предлагает обратиться в компанию с жалобой или предложением.
Вузы, Колледжи, Центры Занятости 	Стажировка и трудоустройство выпускников ВУЗов.	Республика Казахстан, город Петропавловск, 150 009, улица Жабаяева, 215 Управление по работе с персоналом АО «СЕВКАЗЭНЕРГО» Ким Н.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 Тел.: 31-43-24 Тел.: 31-42-83 Тел.: 31-42-14 info@sevkazenergo.kz Управление по работе с персоналом АО «СЕВКАЗЭНЕРГО» Ким Н.В. +7(7152) 41-03-29 Отдел по связям с общественностью Компании Тел. +7(7152) 41-29-39 Агеев А.М. начальник отдела по связям с общественностью.	Участие в ярмарках вакансий вузов, колледжей, центров занятости (по необходимости). Реализация Программы по системе поддержки молодых специалистов. Присуждение именной стипендии участникам Программы поддержки молодых специалистов. Предоставление производственной практики студентам профильных вузов (в течение года, по запросу учебных заведений). Временное трудоустройство на период летних каникул для студентов профильных специальностей. Информационные встречи с выпускниками профильных специальностей в учебных заведениях города (по необходимости). Участие в работе экзаменационных комиссий (ежегодно).

СМИ 	Информация о деятельности группы предприятий «СЕВКАЗЭНЕРГО»	Отдел по связям с общественностью компании Тел.: 41-29-39 Сайт компании www.sevkazenergo.kz Официальный аккаунт компании в социальной сети Facebook.	Отдел по связям с общественностью компании Тел.: 41-29-39 Агеев А.М. начальник отдела по связям с общественностью.	Местные и республиканские СМИ (на постоянной основе). Размещение печатных материалов и видеосюжетов о деятельности Компании. Электронная рассылка (два раза в неделю). Размещение анонсов важных мероприятий Компании, ссылки на пресс-релизы, приглашения на пресс-мероприятия, оперативные комментарии о происходящих событиях. Сайт www.sevkazenergo.kz (еженедельно). Размещение информации о ремонтных работах. Сайт www.sevkazenergo.kz (три раза в неделю). Размещение информации о деятельности компании. SMM (еженедельно) Продвижение информации, размещенной на сайте компании, посредством аккаунта в Facebook.
НПО 	Проблемы предпринимательского сектора, социальные вопросы.	Республика Казахстан, город Петропавловск, 150 009, улица Жабаяева, 215. Приемная Тел.: 31-43-24 Тел.: 31-42-83 Тел.: 31-42-14 info@sevkazenergo.kz Сайт компании www.sevkazenergo.kz Официальный аккаунт компании в социальной сети Facebook.	Приемная Тел.: 31-43-24 Тел.: 31-42-83 Тел.: 31-42-14 info@sevkazenergo.kz Генеральный директор АО «СЕВКАЗЭНЕРГО» Ларичев Л.В. Отдел по связям с общественностью компании Тел. +7(7152) 41-29-39 Агеев А.М. начальник отдела по связям с общественностью.	Пресс-туры (по необходимости). Публичные слушания (по необходимости). Участие в круглых столах, пресс-конференциях (по необходимости).



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

Область: Акмолинская

Сообщество: г. Астана, код города - 7172

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
3	4	5	6	7
Работники 	Безопасность труда и здоровья Деятельность компании	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 pressa@arek.kz Руководители структурных подразделений АО «АРЭК»: Начальник УРП Садыкова А.С a.sadykova@arek.kz 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»	Ежегодное обязательное обучение профессиональной безопасности в собственном учебном центре. Проведение ежегодных соревнований профессионального мастерства на уровнях линейно-мастерских участков, районных электрических сетей, межрайонных электрических сетей. 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.

			Тел.: 27 48 30, Садыкова Р.С. pressa@arek.kz	Комплекс мероприятий, приуроченных к Всемирному Дню охраны труда: конкурс детского рисунка, Семейный день ТБ, конкурс «Безопасность прежде всего», видеообращение первого руководителя на тему «Важность соблюдения требований безопасности и охраны труда». В 2018 году планируется подготовить годовой отчет АРЭК за 2017 год, который будет размещен на корпоративном сайте. Корпоративный сайт www.ark.kz (на постоянной основе). Информирование сотрудников о деятельности Компании. Корпоративное издание «Вести АРЭК» (ежемесячно). Публикация информационных и аналитических статей, на тему безопасности труда и охраны здоровья, о профессионалах своего дела, молодых кадрах и т.д. Информационные доски (по необходимости) Размещение: объявлений, графиков спортивных мероприятий, конкурсов, информации по безопасности и охране труда, правил рассмотрения трудовых споров, информации профсоюзных комитетов, политики компании в области безопасности и охраны труда, в области экологии, качества, энергоменеджмента. Информирование сотрудников посредством электронной почты о наиболее важных событиях и достижениях (по мере необходимости). Прием работников по личным вопросам первым руководителем Компании каждую среду по предварительной записи с 11:00 до 12:00. Механизм обратной связи: Сообщения, поступающие на сайт www.ark.kz и по телефону доверия, ОСО направляет в соответствующие службы для рассмотрения и подготовки ответа.
Профсоюзы 	Выполнение коллективного договора Организация досуга и отдыха	Территориальная профсоюзная организация АО «АРЭК» Филиалы ОО Казэлектропрофсоюза - ПО Ақмолинских МЭС, ПО Степногорских МЭС	Председатель ПО Ақмолинских МЭС Пенькова В.В. Тел.: 43 71 64 Председатель ПО Степногорских МЭС Заугольников Т.Н. Тел.: 37 36 09	Принятие нового коллективного договора (раз в два года). Отчет председателя о проделанной работе, выборы нового председателя. Организация празднования национальных и государственных праздников (в соответствии с Трудовым законодательством). Проведение спортивных мероприятий в РЭС и МЭС. Ежегодная спартакиада, посвященная Дню Независимости РК. Участие в городских соревнованиях (по мере необходимости).
Местные Сообщества	Утверждение тарифной сметы. Влияние деятельности предприятия.	Офис компании АО «АРЭК» РК, г. Астана, ул. Циолковского, 2 Офис ТОО «АРЭК-Энергосбыт»	Приемная АО «АРЭК» Тел.: 37 12 90 Факс: 37 10 37 kence@ark.kz pressa@ark.kz Отдел по связям с	Электронные и телефонные обращения потребителей (на постоянной основе). Обращения потребителей поступают по электронной и телефонной связи и Интернет-каналам. Все обращения регистрируются в канцелярии и направляются в соответствующие службы для рассмотрения и подготовки ответа. Отчет по обращениям потребителей на телефон доверия ОСО направляет в службу экономической безопасности (ежемесячно).

	Выполнение инвестиционной программы.	РК, г. Астана, ул. Сейфуллина, 42 Сайт компании www.erek.kz	общественностью компании АО «АРЭК» Тел.: 27 48 30, Садыкова Р.С. pressa@erek.kz	Телефон доверия (на постоянной основе). Номер телефона на сайте Компании. Обращения на телефон доверия регистрируются ОСО и направляются в соответствующие службы для рассмотрения. Рубрики для обратной связи с потребителями: «Интернет-приемная», «Вопрос-ответ» (на постоянной основе). В центрах обслуживания и на сайте Компании работает Штаб по работе с потребителями, осуществляющий контроль за организацией претензионной работы с потребителями. Внешние СМИ (по необходимости). Размещение информации о проводимых публичных слушаниях, брифингах, конференциях. Публикация объявлений в газетах «Акмолинская правда» и «Арка ажары», «ЗакупИнфо», «Казахстанская правда» и районных изданиях (по необходимости). Предоставление информации о проводимых ремонтных работах, отключениях электроэнергии, проведении публичных слушаний и тендеров по госзакупкам. Пресс-туры по энергообъектам Компании (по мере необходимости).
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.erek.kz	Приемная АО «АРЭК» Тел.: 37 12 90 Факс: 37 10 37 kence@erek.kz pressa@erek.kz ОСО АО «АРЭК» Тел.: 27 48 30, Садыкова Р.С. pressa@erek.kz	Получение «Паспорта готовности энергопроизводящих и энергопередающих организаций к работе в осенне-зимних условиях». Встречи и туры для официальных представителей государственных органов (по необходимости) на энергетические объекты Компании. Письма и запросы, поступающие от государственных и контролирующих органов (на постоянной основе). Входящая корреспонденция направляется в канцелярию для регистрации в Журнале регистрации, откуда поступает адресату. Ответ согласовывается и визируется руководителем.
Органы контроля 	Тарифная политика компании.	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 pressa@erek.kz Отдел по связям с общественностью Тел.: 27 48 30, Садыкова Р.С. pressa@erek.kz	Публичные слушания по утверждению тарифной сметы на электроснабжение (по мере необходимости). Заседания и брифинги по обсуждению тарифной политики (по необходимости). Руководитель Компании (или назначенные ответственные лица) участвуют в мероприятии совместно с контролирующими органами. Корпоративный сайт www.erek.kz. Размещение информации об изменениях тарифов. Издания «Акмолинская правда» и «Арка ажары» (по мере необходимости). Размещение объявлений об изменениях тарифов.

Поставщики, Подрядчики, Клиенты 	Обеспечение прозрачности при проведении тендеров.	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 pressa@erek.kz ОСО АО «АРЭК» Тел.: 27 48 30, Садыкова Р.С. pressa@erek.kz Начальник юридического отдела Аuezханова Д.А. 37 32 12	«Казахстанская правда», областные издания и «Арка ажары» и «Акмолинская правда» (по необходимости). Публикация объявлений о проведении тендеров. Подведение итогов конкурсов и тендеров проводится публично в офисе Компании путем вскрытия конвертов в присутствии участников и приглашенных. Форма обратной связи «Вопрос-Ответ» размещена на корпоративном сайте www.erek.kz В рубрике «Штаб по работе с потребителями», которая позволяет обратиться к руководству Компании с жалобами и предложениями.
Вузы, Колледжи, Центры Занятости 	Стажировка и трудоустройство выпускников учебных заведений	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 pressa@erek.kz Руководители структурных подразделений АО «АРЭК»: Начальник УРП Садыкова А.С. a.sadykova@erek.kz Тел.: 37 48 03 Начальник отдела по работе с персоналом: Исмагамбетова Г.К. ismagambetova@erek.kz Тел.: 37 19 56 ОСО АО «АРЭК» Тел.: 27 48 30, Садыкова Р.С. pressa@erek.kz	Организация производственной практики для студентов энергетических факультетов КазАТУ им. С.Сейфуллина, Индустриально-экономического колледжа, колледжа управления, Сервисно-технического колледжа № 1, Степногорского ГТК(горно-технический колледж) , Акмолинского учебно-курсового комбината, КарГТУ и ОГТУ (Карагандинский и Омский технические университеты), Индустриально-технического колледжа № 1 на предприятиях Компании. Организация экскурсий для студентов энергетических факультетов учебных заведений г.Астаны и г. Степногорска на энергообъекты Компании. Разработка брошюр, буклетов, оформление стенда для студентов энергетических факультетов и молодых специалистов. Встреча представителей Компании с выпускниками профильных факультетов вузов и колледжей города (ежегодно). Участие в ярмарках вакансий для выпускников и студентов вузов (ежегодно).



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 Отдел по связям с общественностью АО «АРЭК» Тел.: 27 48 30, Садыкова Р. pressa@erek.kz	Местные и республиканские СМИ (на постоянной основе). Размещение печатных материалов и видеосюжетов о деятельности компании. 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. Сайт www.erek.kz. Размещение информации о деятельности компании.
--	---	---	--	--

План взаимодействия 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
1	2	3	4	5
Работники 	Безопасность труда и здоровья. Деятельность компании.	1. Офис компании Республика Казахстан, город Астана, 010 000, Пр. Б.Момышулы, 4/1 2. Сайт компании www.astanaenergosbyt.kz 3. Сервис-центры компании	Приемная ТОО «Астанаэнергосбыт» Тел.: 91-80-05, 91-80-06 Факс: 91-80-13 aesbyt@aesbyt.kz Руководители структурных подразделений ТОО «Астанаэнергосбыт» Ведущий инженер сектора безопасности и охраны труда Сакенова Г.А. Тел.: 91-80-17 (717) GSakenova@aesbyt.kz Начальник службы по качеству Дромова Е.А. Тел.: 91-80-16 (716) EDromova@aesbyt.kz Управление по работе с персоналом	Комплекс мероприятий, приуроченных к Всемирному Дню охраны труда: конкурс детского рисунка, Семейный день ТБ, конкурс «Безопасность - прежде всего», видеообращение первого руководителя на тему «Важность соблюдения требований безопасности и охраны труда». Корпоративный сайт www.astanaenergosbyt.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. Информационные доски (по необходимости) Размещение: объявлений, графиков спортивных мероприятий, конкурсов, информации по безопасности и охране труда, политики компании в области безопасности и охраны труда, в области экологии и качества. Электронная рассылка сообщений сотрудникам о наиболее значимых событиях и достижениях, приказов, распоряжений руководства. Прием работников по личным вопросам руководством

	Социальная помощь и поддержка. Порядок разрешения трудовых споров		И.о. начальника УРП Альшинбаева А. Б. Тел.: 91-80-30 (730) AAshinbaeva@aesbyt.kz Группа по связям с общественностью Кусаинова Э. Б. Тел.: 91-80-15 (715) EKussainova@aesbyt.kz	компаний. Механизм обратной связи: Действует механизм обратной связи. Предлагается написать электронное письмо на адрес: info@aesbyt.kz . Канцелярия 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.
Местные Сообщества 	Влияние деятельности предприятия. Публичные слушания по утверждению тарифной сметы.	Республика Казахстан, город Астана, 010 000, Пр. Б.Момышулы, 4/1 Приемная ТОО «Астанаэнергосбыт» Тел.: 91-80-05, 91-80-06 Факс: 91-80-13 aesbyt@aesbyt.kz Группа по связям с общественностью Кусаинова Э. Б. Тел.: 91-80-15 (715) EKussainova@aesbyt.kz Сайт компании www.astanaenergobyty.kz	Приемная ТОО «Астанаэнергосбыт» Тел.: 91-80-05, 91-80-06 Факс: 91-80-13 aesbyt@aesbyt.kz Группа по связям с общественностью Кусаинова Э. Б. Тел.: 91-80-15 (715) EKussainova@aesbyt.kz	Письменные и электронные обращения потребителей (на постоянной основе). Обращения направляются посредством письменного заявления, почтовой и телефонной связи, интернет каналам. Все сообщения регистрируются в Канцелярии и направляются руководству компании. Руководитель отписывает письма непосредственным исполнителям. После этого письма потребителей перенаправляются исполнителям с пронумерованной сопроводительной карточкой, которую исполнитель должен вернуть в Канцелярию в пятидневный срок. Исполнитель после реагирования на обращения потребителей, возвращает сопроводительную карточку в Канцелярию и указывает там результат разрешения: 1. Отклонена. 2. Дано разъяснение. 3. Удовлетворена. 4. Оставлено без движения. 5. Направлена в конфликтную комиссию. 6. К сведению. Телефонные запросы направляются специалистам, которые анализируют потребности и мониторинг степени удовлетворенности потребителей. Руководству предоставляется отчет о взаимодействии с потребителями, предложения по улучшению качества обслуживания. Контакт-центр ТОО «Астанаэнергосбыт» + 7 7172 91-88-88. Многоканальный центр рассчитан на принятие одновременно до 21 входящих звонков. В функцию Контакт-центра входят прием заявок от населения на визит контролеров, выдача полной информации клиентам по всем интересующим их вопросам, касающимся энергоснабжения, прием показаний приборов учета электрической энергии и горячего водоснабжения. Получить полную информацию относительно энергоснабжения, о состоянии счетов физических лиц и юридических лиц, сделать заявки

				на состояния учета электроэнергии и горячей воды, а также на снятие пломбы с прибора учета электроэнергии можно, позвонив в Справочную службу ТОО «Астанаэнергосбыт» по номеру + 7 7172 91-83-33. Рубрики для обратной связи с потребителями: «Обратная связь», «Вопросы и ответы», «Горячая линия по борьбе с коррупцией». В сервис-центрах и на сайте компании потребителям предлагается получить, заполнить и отправить в компанию «форму жалобы». Внешние СМИ. Размещение информации о проводимых публичных слушаниях, брифингах, круглых столах и конференциях. Объявление в газетах «Вечерняя Астана», «Астана Ақшамы». Предоставление информации об изменениях действующих тарифов на тепловую и электрическую энергию, проведении публичных слушаний. Публичный отчет по предоставлению регулируемых услуг – снабжения тепловой энергией (один раз в год). Сайт компании www.astanaenergosbyt.kz (по необходимости). Размещение информации о деятельности компании.
Органы власти 	Взаимодействие с органами государственной власти. Участие компании в жизни города. Тарифная политика компании. Подготовка к отопительному сезону.	Республика Казахстан, город Астана, 010 000, Пр. Б.Момышулы, 4/1 Приемная ТОО «Астанаэнергосбыт» Тел.: 91-80-05, 91-80-06 Факс: 91-80-13 aesbyt@aesbyt.kz Сайт компании www.astanaenergosbyt.kz	Руководители структурных подразделений ТОО «Астанаэнергосбыт» Приемная ТОО «Астанаэнергосбыт» Тел.: 91-80-05, 91-80-06 Факс: 91-80-13 aesbyt@aesbyt.kz Группа по связям с общественностью Кусаинова Э. Б. Тел.: 91-80-15 (715) EKussainova@aesbyt.kz	Письма и запросы, поступающие от контролирующих и государственных органов (на постоянной основе). Входящая корреспонденция регистрируется Канцелярией, в журнале регистрации поступивших обращений 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. Отчеты руководителей местных исполнительных органов перед населением. Обязательное участие представителей энергоснабжающей компании.

				Внешние СМИ, сайт компании www.astanaenergobyt.kz (по необходимости). Об изменениях действующих тарифов на тепловую и электрическую энергию, проведении публичных слушаний, объявлении о проведении или отмене тендеров. Встречи и пресс-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».
Органы контроля 	Тарифная политика компании.	Приемная ТОО «Астанаэнергосбыт» Тел.: 91-80-05, 91-80-06 Факс: 91-80-13 aesbyt@aesbyt.kz Сайт компании www.astanaenergobyt.kz	Руководители структурных подразделений ТОО «Астанаэнергосбыт» Приемная ТОО «Астанаэнергосбыт» Тел.: 91-80-05, 91-80-06 Факс: 91-80-13 aesbyt@aesbyt.kz Группа по связям с общественностью Кусаинова Э. Б. Тел.: 91-80-15 (715) EKussainova@aesbyt.kz	Пресс-туры по сервис-центрам ТОО «Астанаэнергосбыт» в связи с ребрендингом (по необходимости). Публичные слушания по утверждению тарифной сметы на снабжение тепловой энергией (по необходимости). Телеканал «31», газеты «Вечерняя Астана», «Астана Ақшамы» и «Закуп Инфо» (по мере необходимости). Размещение объявлений об изменениях действующих тарифов на тепловую и электрическую энергию.
Поставщики, Подрядчики, Клиенты 	Обеспечение прозрачности при проведении тендеров.	Республика Казахстан, город Астана, 010 000, Пр. Б.Момышулы, 4/1 Сайт компании www.astanaenergobyt.kz	Приемная ТОО «Астанаэнергосбыт» Тел.: 91-80-05, 91-80-06 Факс: 91-80-13 aesbyt@aesbyt.kz Начальник отдела договоров ТОО АЭС Мустафина Г.Т. Тел.: 91-81-04 (804) Группа по связям с общественностью Кусаинова Э. Б. Тел.: 91-80-15 (715) EKussainova@aesbyt.kz	Объявления о проведении или отмене тендеров публикуются в газете «Закуп Инфо». Также размещаются на корпоративном сайте компании www.astanaenergobyt.kz, в разделе «Закупки». 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. Форма обратной связи «Форма жалобы» на корпоративном сайте www.astanaenergobyt.kz (на постоянной основе). Позволяет обратиться к руководству компании с жалобой или предложениями. Рубрика на сайте компании «Горячая линия по борьбе с коррупцией» (на постоянной основе).
ВУЗы,	Стажировка и	Республика Казахстан,	Приемная	Предоставление производственной практики студентам



Колледжи, Центры Занятости 	трудоустройство выпускников вузов.	город Астана, 010 000, Пр. Б.Момышулы, 4/1 Управление по работе с персоналом И. о. начальника УРП Альшинбаева А. Б. Тел: 91-80-30 (730) AAshinbaeva@aesbyt.kz Информация о вакансиях на сайте компании www.astanaenergoby.kz	ТОО «Астанаэнергосбыт» Тел.: 91-80-05, 91-80-06 Факс: +7 7172 91-80-13 aesbyt@aesbyt.kz Управление по работе с персоналом И. о. начальника УРП Альшинбаева А. Б. Тел: 91-80-30 (730) AAshinbaeva@aesbyt.kz Группа по связям с общественностью Кусаинова Э. Б. Тел.: 91-80-15 (715) EKussainova@aesbyt.kz	и вузов. Встреча представителей компании с выпускниками профильных специальностей в учебных заведениях города. Участие в ярмарках вакансий для выпускников и студентов вузов (по необходимости). Публикация информации о вакансиях в изданиях «Работа», еженедельной газете «Вакансии Астаны и обучение», бегущей строкой на телеканалах «СТВ» и «31 канал», на сайте enbek.kz.
СМИ 	Информация об изменениях тарифов на тепловую и электрическую энергию, о деятельности компании.	Группа по связям с общественностью Кусаинова Э. Б. Тел.: 91-80-15 (715) EKussainova@aesbyt.kz Сайт компании www.astanaenergoby.kz	Приемная ТОО «Астанаэнергосбыт» Тел.: 91-80-05, 91-80-06 Факс: 91-80-13 aesbyt@aesbyt.kz Группа по связям с общественностью Кусаинова Э. Б. Тел.: 91-80-15 (715) EKussainova@aesbyt.kz	Местные и республиканские СМИ (на постоянной основе). Размещение печатных материалов и видеосюжетов о деятельности компании. 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. Сайт www.astanaenergoby.kz. Размещение информации о деятельности компании.

Первый Вице-Президент АО «ЦАЭК»

Д.Н.Турганов