



**ПЛАН  
ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ  
ГРУППЫ КОМПАНИЙ АО «ЦАЭК» В 2020 ГОДУ**

**г. Нур-Султан**

## СОДЕРЖАНИЕ

О группе компаний «ЦАЭК»

Структура акционерного капитала

Заинтересованные стороны и тип информации, раскрытой в данном документе

Список сокращений

План АО «ПАВЛОДАРЭНЕРГО»

План АО «СЕВКАЗЭНЕРГО»

План АО «АРЭК»

План ТОО «Астанаэнергосбыт»

## О Группе Компаний ЦАЭК

АО «Центрально-Азиатская Электроэнергетическая Корпорация» (далее – АО «ЦАЭК») является крупнейшим частным вертикально интегрированным холдингом в секторе электро- и теплоэнергетики Казахстана. Группа Компаний «ЦАЭК» занимает монопольное положение в регионах присутствия на рынке производства и распределения электрической и тепловой энергии.

### Миссия

Повышение качества жизни потребителей и создание условий для экономического развития регионов присутствия путем предоставления качественных услуг энергоснабжения населению, промышленности и объектам социальной инфраструктуры. Корпорация реализует данную миссию, выстраивая свою деятельность в соответствии с международными стандартами производства, экологии, охраны здоровья и социальной сферы. Основа эффективности – это сотрудники Корпорации, ценность которых в их высоком профессионализме, умении работать в команде и ориентации на достижение результатов.

**10553 человек** – списочная численность персонала Группы Компаний на 31.12.2019г.

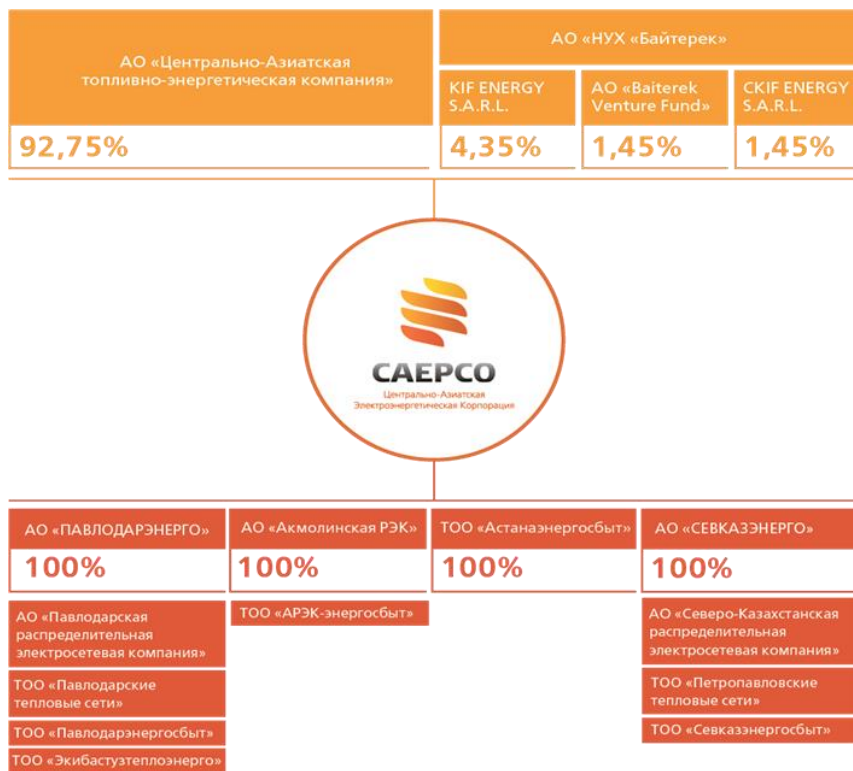
**Более 2 млн** потребителей (с учётом семейственности)

**1218 МВт** – установленная электрическая мощность

**2981 Гкал/ч** – установленная тепловая мощность

Суммарная установленная электрическая мощность АО «ЦАЭК» составляет 1 218 МВт – по данному показателю Корпорация является лидером среди частных энергогенерирующих компаний Казахстана. Суммарная установленная тепловая мощность – 2 981 Гкал/ч. Общая протяженность линий электропередачи – 49,4 км тыс. км, тепловых сетей – 983,9 км. Компания обеспечивает электроэнергией более двух миллионов человек. Дочерние организации АО «ЦАЭК» в регионах Казахстана представлены двумя вертикально интегрированными энергетическими компаниями – АО «СЕВКАЗЭНЕРГО», АО «ПАВЛОДАРЭНЕРГО» – включающими все звенья энергоснабжения – генерацию, транспортировку и сбыт. В г. Нур-Султане Корпорация контролирует сбытовую структуру – ТОО «Астанаэнергосбыт», в Акмолинской области – АО «Акмолинская распределительная электросетевая компания».

## Структура акционерного капитала



## **ЗАИНТЕРЕСОВАННЫЕ СТОРОНЫ И ТИП ИНФОРМАЦИИ, РАСКРЫТОЙ В ДАННОМ ДОКУМЕНТЕ**

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 учёта интересов всех заинтересованных сторон, оперативное реагирование на проявление этих интересов.



**Работники**



**Профсоюз**



**Местные сообщества**



**Органы власти**



**Органы контроля**



**Поставщики, подрядчики, клиенты**



**Вузы, колледжи, центры занятости**



**СМИ**



**НПО**

### **Список сокращений:**

РК – Республика Казахстан  
ЦАЭК – АО «Центрально-Азиатская Электроэнергетическая Корпорация»  
СКЭ – АО «СЕВКАЗЭНЕРГО»  
ПЭ – АО «ПАВЛОДАРЭНЕРГО»  
АРЭК – АО «Акмолинская распределительная электросетевая компания»  
СК РЭК – АО «Северо-Казахстанская распределительная электросетевая компания»  
СКО – Северо-Казахстанская область  
ЭЭС – Электроэнергетический Совет  
КЭА – Казахская ассоциация электроэнергетической ассоциация  
ОСО – отдел по связям с общественностью  
ОРП – отдел по работе с персоналом  
УБиОТ – управление по безопасности и охране труда  
УМТО – управление материально-технического обеспечения

УД– управление делами  
УРП– управление по работе с персоналом  
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  
СБиОТ – Служба по безопасности и охране труда  
ИСМ – интегрированная система менеджмента

## ПЛАН ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ АО «ПАВЛОДАРЭНЕРГО»

### ЗАИНТЕРЕСОВАННАЯ СТОРОНА – РАБОТНИКИ

#### Тип информации – Безопасность и охрана труда

В 2020 году в соответствии с требованиями Трудового кодекса РК, в целях создания здоровых и безопасных условий труда, повышения культуры и эстетики производства, в ПЭ будет реализован План мероприятий по охране труда в соответствии с требованиями МС ISO 45001:2018.

В течение года на предприятиях группы ПЭ будут проведены необходимые мероприятия по безопасности и охране труда.

#### Расположение раскрытой экологической/ социальной информации и консультации

РК, г. Павлодар, 140000, ул. Кривенко, 27.

Северная промзона, ТЭЦ-3, ТЭЦ-2,  
г. Экибастуз, ТОО

«Экибастузтеплоэнерго»,  
ул. Кунаева, 105.

Сайт компании: [www.pavlodarenergo.kz](http://www.pavlodarenergo.kz)

ОО «Локальный профсоюз работников  
энергосистемы «Павлодарэнерго».

РК, г. Павлодар, 140000, ул. Кривенко, 27,  
каб. 203, тел.:

39-97-85

Приёмная ПЭ

Тел.: 39-95-06,

Факс: 32-97-88,

[pavlodarenergo@pavlodarenergo.kz](mailto:pavlodarenergo@pavlodarenergo.kz)

#### Контактные лица

начальник УИСМ ПЭ

Бучнева Н. Н.,

тел.: 39-97-22

[info@pavlodarenergo.kz](mailto:info@pavlodarenergo.kz)

начальник УБиОТ ПЭ

Турков А.В.

тел.: 39-93-54

[info@pavlodarenergo.kz](mailto:info@pavlodarenergo.kz)

Руководители группы предприятий ПЭ

Председатель ОО «Локальный профсоюз  
энергосистемы «Павлодарэнерго»

Толеубаев Б.К.

[profkom\\_pv@bk.ru](mailto:profkom_pv@bk.ru)

#### Тип информации – Раскрытие информации о деятельности компании

Планируются реализация следующих направлений деятельности:

Подготовка Годового отчёта ПЭ за 2019 год. Отчёт предполагается распространить среди заинтересованных сторон, в числе которых государственные органы, СМИ, НПО, партнеры и дочерние организации.

Выпуск газеты «Энергетик» (2 раза в месяц),

Обновление на корпоративном сайте [www.pavlodarenergo.kz](http://www.pavlodarenergo.kz) (новые материалы на сайте публикуются 2 раза в неделю), Internet (<http://fbsd/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 санатория-профилактория «Энергетик» и др.

Обновление на информационных досках (по необходимости) Размещение: объявлений, графиков спортивных мероприятий, конкурсов, информации об охране труда и технике безопасности (ОТ и ТБ), правил рассмотрения трудовых споров, информации профсоюзных комитетов, политики компании в области качества, энергоменеджмента, окружающей среды и прочее.

Электронная рассылка сообщений сотрудникам о наиболее значимых событиях и достижениях (по необходимости).

Приём работников по личным вопросам руководством компании (по необходимости).

#### **Механизм обратной связи:**

1. Предлагается написать электронное письмо на адрес [pavlodarenergo@pavlodarenergo.kz](mailto:pavlodarenergo@pavlodarenergo.kz). Секретарь передает руководству все поступившие сообщения.
2. Предлагается направить сообщение посредством форм обратной связи на сайте [www.pavlodarenergo.kz](http://www.pavlodarenergo.kz) («Штаб по работе с потребителями», «Горячая линия по борьбе с коррупцией»). СО направляет поступившие сообщения руководству, которое поручает соответствующим службам подготовить ответ, либо приглашает автора на приём.
3. Действует электронный почтовый ящик для обращений сотрудников [L.Smirnova@pavlodarenergo.kz](mailto:L.Smirnova@pavlodarenergo.kz), телефон доверия - 39- 95-09.

**Заседания согласительной комиссии по мере поступления обращений.** Решение трудовых споров с участием профсоюза, служб по работе с персоналом, первых руководителей. Работники могут обсудить все спорные вопросы до заседания, записавшись на личный приём к генеральному директору.

#### **Расположение раскрытой экологической/ социальной информации и консультации**

РК, г. Павлодар, 140000, ул. Кривенко, 27.  
Северная промзона, ТЭЦ-3, ТЭЦ-2,  
г. Экибастуз, ТОО  
«Экибастузтеплоэнерго»,  
ул. Кунаева, 105.  
Сайт компании: [www.pavlodarenergo.kz](http://www.pavlodarenergo.kz)  
ОО «Локальный профсоюз работников энергосистемы «Павлодарэнерго».  
РК, г. Павлодар, 140000, ул. Кривенко, 27,  
каб. 203 , тел.: 39-97-85  
Приёмная ПЭ  
Тел.: 39-95-06,  
Факс: 32-97-88,  
[pavlodarenergo@pavlodarenergo.kz](mailto:pavlodarenergo@pavlodarenergo.kz)

#### **Контактные лица**

Руководители группы предприятий ПЭ  
начальник СО ПЭ  
Емельянова О.А.  
тел.: 39-98-70  
[pr@pavlodarenergo.kz](mailto:pr@pavlodarenergo.kz)

Телефон контакт-центра 903-309

#### **Тип информации - Социальная помощь и поддержка**

ПЭ оказывает сотрудникам социальную помощь и поддержку.

Для сотрудников группы предприятий ПЭ в 2020 году планируется комплекс мероприятий, направленных на поддержание принципов корпоративной социальной ответственности.

**Расположение раскрытой экологической/ социальной информации и консультации**

РК, г. Павлодар, 140000, ул. Кривенко, 27.

Северная промзона, ТЭЦ-3, ТЭЦ-2, г. Экибастуз, ТОО «Экибастузтеплоэнерго», ул. Кунаева, 105.

[www.pavlodarenergo.kz](http://www.pavlodarenergo.kz)

**Контактные лица**

и.о.начальника УД ПЭ  
Резнер К.Ю.  
тел.: 39-95-08  
[info@pavlodarenergo.kz](mailto:info@pavlodarenergo.kz)

начальник УРП ПЭ  
Смирнова Л.А.  
тел.: 39-95-09  
[info@pavlodarenergo.kz](mailto:info@pavlodarenergo.kz)

**Тип информации - Порядок разрешения трудовых споров**

Трудовые споры решаются в соответствии с действующим законодательством, а также в рамках Коллективного договора и Положения 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.

**Расположение раскрытой экологической/ социальной информации и консультации**

РК, г. Павлодар, 140000, ул. Кривенко, 27.

Северная промзона, ТЭЦ-3, ТЭЦ-2, г. Экибастуз, ТОО «Экибастузтеплоэнерго», ул. Кунаева, 105.

Управление делами ПЭ  
Управление по работе с персоналом  
[www.pavlodarenergo.kz](http://www.pavlodarenergo.kz)

**Контактные лица**

Приёмная ПЭ  
Тел.: 39-95-06,  
Факс: 32-97-88,  
[pavlodarenergo@pavlodarenergo.kz](mailto:pavlodarenergo@pavlodarenergo.kz)  
Руководители группы предприятий ПЭ

начальник УРП ПЭ  
Смирнова Л.А.  
тел.: 39-95-09  
[info@pavlodarenergo.kz](mailto:info@pavlodarenergo.kz)

**ЗАИНТЕРЕСОВАННАЯ СТОРОНА – ПРОФСОЮЗ**

**Тип информации - Выполнение коллективного договора**

Действует единый Коллективный договор по группе компаний ПЭ с участием локального профсоюза энергосистемы. В рамках договора в структурных подразделениях планируются отчёты председателей профсоюзов и отчётные собрания.

Освещение деятельности профсоюза проводится на постоянной основе посредством газеты «Энергетик», корпоративного сайта, на информационных досках, через информационные каналы профсоюзных активистов.

**Тип информации - Организация досуга и отдыха**

В 2020 году локальный профсоюз энергосистемы ПЭ планирует проведение спортивных мероприятий и событий в рамках праздников: День защиты детей, 8 марта, День знаний, Наурыз, День победы, День химика, День охраны окружающей среды, День труда, День энергетика, Новый год, День пожилых людей, а также поздравление юбиляров и сотрудников, выходящих на заслуженный отдых.

**Расположение раскрытой экологической/ социальной информации и консультации**

**Контактные лица**



ОО «Локальный профсоюз работников энергосистемы «Павлодарэнерго».  
РК, г. Павлодар, 140000, ул. Кривенко, 27, каб. 203, тел.: 39-97-85

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.: 39 98 64

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 «ПРЭК»  
Евтушенко Л.А.  
L.Evtushenko@pavlodarenergo.kz

Председатель цехового комитета ТОО «Павлодарэнергообит»  
Тюменцева В.И.  
V.Tyumenceva@pavlodarenergo.kz

## **ЗАИНТЕРЕСОВАННАЯ СТОРОНА – МЕСТНЫЕ СООБЩЕСТВА**

**Тип информации** – Влияние деятельности предприятия

**Тип информации** – Публичные слушания по утверждению тарифной сметы

### **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 «Павлодарэнергообит».** Многоканальный телефон 903-309. Справочная информация по вопросам энергоснабжения. Обращаются жалобы на качества энергоснабжения или электричества, принимаются показания приборов учета горячей воды и электрической энергии. 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. Рубрика на сайте «Готовимся к отопительному сезону».

**Внешние СМИ (по необходимости).** Размещение информации о проводимых публичных слушаниях, брифингах, круглых столах, конференциях, 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 группы ПЭ (по необходимости).

**Публичные слушания** отчетов по утверждению тарифной сметы на производство,

снабжение и передачу тепловой энергии и электрической энергии (по необходимости).

**Публичные слушания.** Отчёты по плану природоохранных мероприятий, размещение информации о проведении публичных слушаний, изменении работы касс. СМИ: «Звезда Прииртышья», «Сарыарка Самалы», «Голос Экибастуза», «Экибастузская городская телекомпания» (по необходимости).

**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.

**Расположение раскрытой экологической/социальной информации и консультации**

РК, г. Павлодар, 140000, ул. Кривенко, 27.  
Северная промзона, ТЭЦ-3, ТЭЦ-2, г. Экибастуз, ТОО «Экибастузтеплоэнерго», ул. Кунаева, 105

[www.pavlodarenergo.kz](http://www.pavlodarenergo.kz)

**Контактные лица**

Приёмная ПЭ  
Тел.: 39-95-06,  
Факс: 32-97-88,  
[pavlodarenergo@pavlodarenergo.kz](mailto:pavlodarenergo@pavlodarenergo.kz)

Руководители группы предприятий ПЭ

начальник ОСО ПЭ  
Емельянова О.А.,  
тел.: 39-98-70  
[pr@pavlodarenergo.kz](mailto:pr@pavlodarenergo.kz)

Телефон контакт-центра 903-309

**ЗАИНТЕРЕСОВАННАЯ СТОРОНА – ОРГАНЫ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ**

**Тип информации** – Взаимодействие с органами государственной власти. Участие предприятия в жизни города и региона

**Тип информации** – Подготовка к отопительному сезону

**Письма и запросы, поступающие от контролирующих и государственных органов (на постоянной основе).** Входящая корреспонденция регистрируется в журнале регистрации поступивших обращений и направляется адресату. Все ответы согласовываются и подписываются руководителем.

**Заседания штаба по подготовке жилого фонда к отопительному периоду.** Руководители предприятий группы «ПАВЛОДАРЭНЕРГО» (или назначенные ответственные лица) участвуют в мероприятии совместно с государственными и контролирующими органами.

**Отчёты руководителей местных исполнительных органов перед населением.** Обязательное участие представителей энергопередающих предприятий и энергоснабжающей компании.

**Внешние СМИ, сайт компании [www.pavlodarenergo.kz](http://www.pavlodarenergo.kz) (один раз в год).** Размещение требований об обязательных мероприятиях для своевременной и качественной подготовки систем теплоснабжения к следующему отопительному сезону.

**Размещение в СМИ видеоролика и статей** о необходимости подготовки внутренних систем отопления многоэтажных и частных жилых домов к отопительному сезону.

**Сайт [www.pavlodarenergo.kz](http://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>

**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).

**Расположение раскрытой экологической/социальной информации и консультации**

РК, г. Павлодар, 140000, ул. Кривенко, 27.

Северная промзона,  
ТЭЦ-3, ТЭЦ-2,  
г. Экибастуз, ТОО  
«Экибастузтеплоэнерго»,  
ул. Кунаева, 105

[www.pavlodarenergo.kz](http://www.pavlodarenergo.kz)

Официальный аккаунт компании в социальных сетях Facebook и [Instagram](#)

**Контактные лица**

Приёмная ПЭ  
Тел.: 39-95-06,  
Факс: 32-97-88,  
[pavlodarenergo@pavlodarenergo.kz](mailto:pavlodarenergo@pavlodarenergo.kz)

Руководители группы предприятий ПЭ

начальник ОСО ПЭ  
Емельянова О.А.  
тел.: 39-98-70  
[pr@pavlodarenergo.kz](mailto:pr@pavlodarenergo.kz)

Телефон контакт-центра 903-309

**ЗАИНТЕРЕСОВАННАЯ СТОРОНА – КОНТРОЛИРУЮЩИЕ ОРГАНЫ**

**Тип информации – Выполнение инвестиционных обязательств**

**Участие в совещаниях в акиматах** городов Павлодар, Экибастуз, Аксу о прохождении отопительного периода (шесть раз в год).

**Пресс-туры по объектам АО «ПАВЛОДАРЭНЕРГО», АО «ПРЭК», ТОО «ПТС», ТОО «ЭТЭ» о целевом использовании средств, получаемых от роста тарифов** 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 к отопительному сезону (один раз в год).

**Пресс-релиз АО «ПАВЛОДАРЭНЕРГО»** о подготовке ТОО «Павлодарские тепловые сети» к отопительному сезону (один раз в год).

**Пресс-релиз ТОО «Экибастузтеплоэнерго»** о подготовке к отопительному сезону (один раз в год).

**Публичные слушания:**

Отчёты предприятий группы ПЭ о деятельности за 2019 год по предоставлению регулируемых услуг: производство тепловой энергии, снабжение, передача и распределение тепловой и электрической энергий в городах Павлодар и Экибастуз. Отчёт ПЭ об исполнении инвестиционных обязательств за 2019 год городов Павлодар, Экибастуз.

**Расположение раскрытой экологической и социальной информации и консультации**

РК, г. Павлодар, 140000, ул. Кривенко, 27.  
Северная промзона, ТЭЦ-3, ТЭЦ-2, г. Экибастуз, ТОО «Экибастузтеплоэнерго», ул. Кунаева, 105

[www.pavlodarenergo.kz](http://www.pavlodarenergo.kz)

Официальный аккаунт компании в социальных сетях Facebook и [Instagram](#)

**Контактные лица**

Приёмная ПЭ  
Тел.: 39-95-06,  
Факс: 32-97-88,  
[pavlodarenergo@pavlodarenergo.kz](mailto:pavlodarenergo@pavlodarenergo.kz)

начальник ОСО ПЭ  
Емельянова О.А.  
тел.: 39-98-70  
[pr@pavlodarenergo.kz](mailto:pr@pavlodarenergo.kz)

Телефон контакт-центра 903-309

**ЗАИНТЕРЕСОВАННАЯ СТОРОНА – ПОСТАВЩИКИ, ПОДРЯДЧИКИ И КЛИЕНТЫ**

**Тип информации – Обеспечение прозрачности при проведении тендеров**

Газета «Закуп Инфо». Сайт: [www.pavlodarenergo.kz](http://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 ПЭ для дальнейшего рассмотрения.

**Расположение раскрытой экологической/ социальной информации и консультации**

РК, г. Павлодар, 140000, ул. Кривенко, 27.  
Северная промзона, ТЭЦ-3, ТЭЦ-2, г. Экибастуз, ТОО «Экибастузтеплоэнерго», ул. Кунаева, 105

[www.pavlodarenergo.kz](http://www.pavlodarenergo.kz)

**Контактные лица**

Приёмная ПЭ  
Тел.: 39-95-06,  
Факс: 32-97-88,  
[pavlodarenergo@pavlodarenergo.kz](mailto:pavlodarenergo@pavlodarenergo.kz)

начальник ОСО ПЭ  
Емельянова О.А.  
тел.: 39-98-70  
[pr@pavlodarenergo.kz](mailto:pr@pavlodarenergo.kz)

Телефон контакт-центра 903-309

**ЗАИНТЕРЕСОВАННАЯ СТОРОНА – ВУЗЫ, КОЛЛЕДЖИ, ЦЕНТРЫ ЗАНЯТОСТИ**

**Тип информации – Проведение практики и трудоустройство выпускников вузов**

В 2020 году в ПЭ продолжится реализация программы PROFENERGY, направленной на

привлечение и подготовку качественных молодых специалистов.

В 2020 году будет объявлен традиционный 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).

**Расположение раскрытой экологической/ социальной информации и консультации**

РК, г. Павлодар, 140000, ул. Кривенко, 27. Северная промзона, ТЭЦ-3, ТЭЦ-2, г. Экибастуз, ТОО «Экибастузтеплоэнерго», ул. Кунаева, 105

[www.pavlodarenergo.kz](http://www.pavlodarenergo.kz)

Официальный аккаунт компании в социальных сетях Facebook и Instagram

**Контактные лица**

Приёмная ПЭ, тел.:39-95-06, факс: 32-97-88, [pavlodarenergo@pavlodarenergo.kz](mailto:pavlodarenergo@pavlodarenergo.kz)

Руководители группы предприятий ПЭ

начальник ОСО ПЭ  
Емельянова О.А.  
тел.: 39-98-70  
[pr@pavlodarenergo.kz](mailto:pr@pavlodarenergo.kz)

начальник УРП ПЭ  
Смирнова Л.А.,  
тел.: 39-95-09.

Телефон контакт-центра: 903-309

**ЗАИНТЕРЕСОВАННАЯ СТОРОНА – СМИ**

**Тип информации – Информация о деятельности предприятия**

**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.

**SMM (еженедельно)**

Продвижение информации, размещенной на сайте компании, посредством аккаунта в Facebook, Instagram. Информирование потребителей в локальных региональных группах в соцсетях: «Одноклассники», «В контакте»:

<https://www.facebook.com/pavlodarenergo>;

<https://vk.com/tipavlo>

<https://vk.com/pvldetka>

<https://ok.ru/ht50428962406492>

[https://www.instagram.com/poleznyy\\_ekibastuzets/?hl=ru](https://www.instagram.com/poleznyy_ekibastuzets/?hl=ru)

**Расположение раскрытой экологической/ социальной информации и консультации**

РК, г. Павлодар, 140000, ул. Кривенко, 27. Северная промзона, ТЭЦ-3, ТЭЦ-2,

**Контактные лица**

Приёмная ПЭ, тел.:39-95-06, факс: 32-97-88, [pavlodarenergo@pavlodarenergo.kz](mailto:pavlodarenergo@pavlodarenergo.kz)

г. Экибастуз, ТОО  
«Экибастузтеплоэнерго»,  
ул. Кунаева, 105  
[www.pavlodarenergo.kz](http://www.pavlodarenergo.kz)

Руководители группы предприятий ПЭ

начальник ОСО ПЭ  
Емельянова О.А.  
тел.: 39-98-70  
[pr@pavlodarenergo.kz](mailto:pr@pavlodarenergo.kz)

Телефон контакт-центра: 903-309

## ЗАИНТЕРЕСОВАННАЯ СТОРОНА – НПО

**Тип информации – Проблемы экологии, социальная деятельность**

**Пресс-туры для представителей СМИ и НПО.** Приглашение представителей НПО.

**Публичные слушания.** Приглашение представителей ОО «Общество защиты прав потребителей», ОО «ЭКОМ», ОО «Мир экологии» и др. для участия во всех публичных слушаниях, организованных предприятиями АО ПЭ.

**Обеспечение прозрачности в сфере экологии.** Размещение на корпоративном сайте компании отчётности о планах и итогах реализации проектов, направленных на улучшение экологических параметров производства.

### **Расположение раскрытой экологической/ социальной информации и консультации**

РК, г. Павлодар, 140000, ул.  
Кривенко, 27.  
Северная промзона,  
ТЭЦ-3, ТЭЦ-2,  
г. Экибастуз, ТОО  
«Экибастузтеплоэнерго», ул. Кунаева,  
105

[www.pavlodarenergo.kz](http://www.pavlodarenergo.kz)

### **Контактные лица**

Приёмная ПЭ,  
тел.: 39-95-06,  
факс: 32-97-88,  
[pavlodarenergo@pavlodarenergo.kz](mailto:pavlodarenergo@pavlodarenergo.kz)

начальник ОСО ПЭ  
Емельянова О.А.  
тел.: 39-98-70  
[pr@pavlodarenergo.kz](mailto:pr@pavlodarenergo.kz)

Телефон контакт-центра: 903-309.

начальник управления ООС ПЭ  
Богачонок Е.В.,  
тел.: 39-97-01  
[info@pavlodarenergo.kz](mailto:info@pavlodarenergo.kz)



г. Петропавловск, код города: 7152

## ПЛАН ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ АО «СЕВКАЗЭНЕРГО»

### ЗАИНТЕРЕСОВАННАЯ СТОРОНА – РАБОТНИКИ

#### Тип информации – Безопасность и охрана труда

В 2020 году в соответствии с требованиями Трудового кодекса РК и в целях создания здоровых и безопасных условий труда, повышения культуры и эстетики производства в СКЭ планируется реализация Плана мероприятий по охране труда, промышленной санитарии и пожарной безопасности.

В группе предприятий СКЭ планируется переход на новую версию стандарта ISO 45001:2018.

#### Расположение раскрытой экологической/ социальной информации и консультации и

РК, г. Петропавловск,  
150000, ул. Жабаяева, 215;  
Петропавловская ТЭЦ-2 – улица Я.  
Гашека, 28.  
[www.sevkazenergo.kz](http://www.sevkazenergo.kz)

#### Контактные лица

Приёмная СКЭ  
Тел.: 31-43-24  
Факс: 41-28-28  
[info@sevkazenergo.kz](mailto:info@sevkazenergo.kz)

Руководители группы предприятий СКЭ

начальник СБиОТ  
Полын О.В.  
Тел.: 52-02-13 вн.3-54

#### Тип информации – Раскрытие информации о деятельности компании

В 2020 году планируется подготовить и опубликовать годовой отчёт СКЭ за 2019 год, который будет размещен на сайте казахстанской фондовой биржи KASE. Отчёт предполагается распространить среди заинтересованных сторон, в числе которых государственные органы, СМИ, НПО, партнеры и дочерние предприятия.

**Ньюслеттер «Энергетик Северного Казахстана» (планируется поддерживать периодичность выхода издания 1 раз в неделю), корпоративный сайт [www.sevkazenergo.kz](http://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).** Планируется продолжать работу по размещению объявлений, поздравлений руководства, графиков спортивных мероприятий, информации ОТиТБ, правил рассмотрения трудовых споров, информации

профсоюзных комитетов, политики компании в области качества, энергоменеджмента, окружающей среды и прочее.

**Внутрикорпоративный сайт для работников <http://ske-web/ske/itsite/default.aspx>**

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 социальных сетях «Facebook», «Instagram», «В контакте».**

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.).

**Приём работников по личным вопросам у руководства компании (по необходимости)**

**Механизм обратной связи:**

1. Предлагается написать электронное письмо на адрес [info@sevkazenergo.kz](mailto:info@sevkazenergo.kz). Секретарь передает руководству все поступившие сообщения.
2. Предлагается направить сообщение посредством форм обратной связи на сайте [www.sevkazenergo.kz](http://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 приём.
3. Дополнительно предлагается направить сообщение на электронный почтовый ящик для обращений сотрудников - [N.Kim@sevkazenergo.kz](mailto:N.Kim@sevkazenergo.kz), либо воспользоваться телефоном доверия - 41-03-29, внутренний тел: 4-46.

**Внешние СМИ (по необходимости).** Размещение информации о сотрудниках предприятия.

**Расположение раскрытой экологической и социальной информации и консультации**

РК, г. Петропавловск,  
150000, ул. Жабаяева, 215;  
Петропавловская ТЭЦ-2, улица Я. Гашека,  
28.  
[www.sevkazenergo.kz](http://www.sevkazenergo.kz)

**Контактные лица**

начальник ОСО СКЭ  
Агеев А. М.  
41-29-39

**Тип информации - Социальная помощь и поддержка**

СКЭ оказывает сотрудникам социальную помощь и поддержку. Для сотрудников группы предприятий СКЭ в 2020 году планируется комплекс мероприятий, направленных на поддержание принципов корпоративной социальной ответственности.

**Расположение раскрытой экологической/ социальной информации и консультации**

РК, г. Петропавловск,  
150000, ул. Жабаяева, 215;  
Петропавловская ТЭЦ-2, улица Я. Гашека,  
28.  
[www.sevkazenergo.kz](http://www.sevkazenergo.kz)

**Контактные лица**

Приёмная СКЭ  
Тел.: 31-43-24  
факс: 41-28-28  
[info@sevkazenergo.kz](mailto:info@sevkazenergo.kz)

Руководители группы предприятий СКЭ



начальник УРП СКЭ  
Ким Н. В.  
Тел.: 41-03-29, Тел.: 41-28-29 (130)

начальник ОСО СКЭ  
Агеев А. М.  
Тел.: 41-29-39

#### Тип информации - Порядок разрешения трудовых споров

**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 приём к генеральному директору. Порядок разрешения трудовых споров зафиксирован в Регламенте о порядке рассмотрения трудовых споров (РГ № 02.098.2013 от 04.04.2013).

#### Расположение раскрытой экологической/социальной информации и консультации

РК, г. Петропавловск,  
150000, ул. Жабаяева, 215;  
Петропавловская ТЭЦ-2, улица Я. Гашека,  
28.  
www.sevkazenergo.kz

#### Контактные лица

Приёмная СКЭ  
Тел.: 31-43-24  
факс: 41-28-28  
info@sevkazenergo.kz  
Руководители группы предприятий СКЭ

начальник УРП СКЭ Ким Н. В.  
Тел.: 41-03-29  
Тел.: 41-28-29 (130)

#### ЗАИНТЕРЕСОВАННАЯ СТОРОНА – ПРОФСОЮЗ

#### Тип информации - Выполнение коллективного договора

#### Тип информации - Организация досуга и отдых

Коллективный договор (единый) предприятий группы «СЕВКАЗЭНЕРГО» на 2018-2020 годы заключён 20 февраля 2018 года.

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 ньюслеттере «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 социальных сетях «Facebook», «Instagram», «В контакте».

#### Расположение раскрытой экологической/социальной информации и консультации

#### Контактные лица

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 СКЭ»  
Кельба Е.В.  
Тел.: 52-02-87  
E.Kelba@sevkazenergo.kz

Председатель профсоюзного комитета АО «СКРЭК»  
Помогалова Е. В.  
Тел.: 31-42-17, вн. 33 80

Председатель Профсоюзного комитета ТОО «Петропавловские тепловые сети»  
Стародубцева Н. В.  
Тел: 52-26-86 вн. 2-52  
N.Starodubtseva@sevkazenergo.kz

Представитель работников  
Диденко Е. А.  
Тел.: 36-38-52, вн. 63-22,  
E.Didenko@sevkazenergo.kz

## **ЗАИНТЕРЕСОВАННАЯ СТОРОНА – МЕСТНЫЕ СООБЩЕСТВА**

**Тип информации** – Влияние деятельности предприятия

**Тип информации** – Публичные слушания по утверждению тарифной сметы

Письменные и электронные обращения потребителей (на постоянной основе). Обращения потребителей в адрес дочерней организации 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 «Севказэнергосбыт», 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.

Проведение анкетирования среди потребителей (январь).

«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 2020г.).

Публичные слушания по утверждению тарифной сметы на производство, снабжение и передачу тепловой и электрической энергии (по необходимости).

Пресс-туры по объектам модернизации группы предприятий «СЕВКАЗЭНЕРГО» (июнь-сентябрь 2020 г.).

Публичные слушания отчётов по плану природоохранных мероприятий (по необходимости).

Сайт [www.sevkazenergo.kz](http://www.sevkazenergo.kz) (еженедельно). Размещение информации о ремонтных работах, отключениях тепловой и электрической энергии, выдаче тех. условий.

**Расположение раскрытой экологической/социальной информации и консультации**

РК, г. Петропавловск, 150 000, улица Жабаева, 215.

[www.sevkazenergo.kz](http://www.sevkazenergo.kz)

**Контактные лица**

Приёмная СКЭ  
Тел.: 31-43-24  
факс: 41-28-28  
[info@sevkazenergo.kz](mailto:info@sevkazenergo.kz)

начальник ОСО СКЭ  
Агеев А. М.  
Тел.: 41-29-39

**ЗАИНТЕРЕСОВАННАЯ СТОРОНА – ОРГАНЫ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ**

**Тип информации** – Взаимодействие с органами государственной власти. Участие предприятия в жизни города и региона

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.

На корпоративном сайте [www.sevkazenergo.kz](http://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 тепломагистралях размещаются в областных и городских СМИ: «Северный Казахстан», «Солтүстік Қазақстан», «Перспектив СК», телеканал «МТРК».

**Расположение раскрытой экологической/социальной информации и консультации**

РК, г. Петропавловск, 150 000, ул. Жабаева, 215.

[www.sevkazenergo.kz](http://www.sevkazenergo.kz)

**Контактные лица**

Приёмная СКЭ  
Тел.: 31-43-24  
Факс: 41-28-28  
[info@sevkazenergo.kz](mailto:info@sevkazenergo.kz)

Руководители группы предприятий СКЭ

начальник ОСО СКЭ  
Агеев А. М.

**Тип информации – Подготовка к отопительному сезону**

Заседания штаба по подготовке жилого фонда к отопительному сезону (июнь-сентябрь, еженедельно). Руководители группы предприятий «СЕВКАЗЭНЕРГО» (или назначенные ответственные лица) планируют участие в мероприятии совместно с государственными и контролирующими органами.

Заседание межведомственной комиссии на базе ТОО «Севказэнергосбыт» (по мере необходимости)

Внешние СМИ, сайт компании [www.sevkazenergo.kz](http://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](http://www.sevkazenergo.kz) (на постоянной основе). Размещение информации о плановых и аварийных отключениях энергоснабжения, с указанием сроков.

СМИ: ТРК «Кызылжар», «МТРК» газеты «Северный Казахстан», «Солтүстік Қазақстан», «Прспект 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).

**Расположение раскрытой экологической/социальной информации и консультации**

РК, г. Петропавловск, 150 000, улица Жабаева, 215.

[www.sevkazenergo.kz](http://www.sevkazenergo.kz)

**Контактные лица**

Приёмная СКЭ

Тел.: 31-43-24

Факс: 41-28-28

[info@sevkazenergo.kz](mailto:info@sevkazenergo.kz)

Руководители группы предприятий СКЭ

**ЗАИНТЕРЕСОВАННАЯ СТОРОНА – КОНТРОЛИРУЮЩИЕ ОРГАНЫ**

**Тип информации – Выполнение инвестиционных обязательств**

Публичные слушания по освещению итогов выполнения инвестиционной программы (12 раз в год).

Встречи официальных представителей контролирующих и государственных органов (по необходимости).

**Расположение раскрытой экологической/социальной информации и консультации и**

РК, г. Петропавловск, 150 000, улица Жабаева, 215.

[www.sevkazenergo.kz](http://www.sevkazenergo.kz)

**Контактные лица**

Приёмная СКЭ

Тел.: 31-43-24

Факс: 41-28-28

[info@sevkazenergo.kz](mailto:info@sevkazenergo.kz)

Руководители группы предприятий СКЭ

начальник ОСО СКЭ

Агеев А. М.

Тел.: 41-29-39

Телефон доверия 31-43-92

## **ЗАИНТЕРЕСОВАННАЯ СТОРОНА – ПОСТАВЩИКИ, ПОДРЯДЧИКИ И КЛИЕНТЫ**

### **Тип информации – Обеспечение прозрачности при проведении тендеров**

Сайт компании (по необходимости). Размещение тендерной документации, объявлений, протоколов итогов, планов закупок.

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.

Встреча с подрядчиками и клиентами по результатам работы (еженедельно).

Рубрика на сайте компании – «Горячая линия по борьбе с коррупцией» (на постоянной основе). Предлагает обратиться в компанию с жалобой или предложением.

### **Расположение раскрытой экологической/социальной информации и консультации**

РК, г. Петропавловск, 150 000, ул.

Жабаева, 215.

УМТО АО СКЭ

[www.sevkazenergo.kz](http://www.sevkazenergo.kz)

### **Контактные лица**

Приёмная СКЭ

Тел.: 31-43-24

факс: 41-28-28

[info@sevkazenergo.kz](mailto:info@sevkazenergo.kz)

начальник УМТО СКЭ

О.М. Липатова.

Тел.: 41-24-42

начальник ОСО СКЭ

Агеев А. М.

Тел.: 41-29-39

Телефон доверия 31-43-92

## **ЗАИНТЕРЕСОВАННАЯ СТОРОНА – ВУЗЫ, КОЛЛЕДЖИ, ЦЕНТРЫ ЗАНЯТОСТИ**

### **Тип информации – Проведение практики и трудоустройство выпускников вузов**

Планируется участие в ярмарках вакансий вузов, колледжей, центров занятости (по необходимости).

Продолжится реализация Программы по системе поддержки молодых специалистов для студентов профильных специальностей:

- Присуждение именной стипендии участникам конкурса научных работ;
- Временное трудоустройство на период летних каникул;
- Приём студентов на оплачиваемую практику.

Проведение экскурсий на объекты компании для школьников в рамках профессиональной ориентации и для студентов профильных специальностей.

Предоставление производственной практики студентам профильных вузов (в течение года, по запросу учебных заведений).

Информационные встречи с выпускниками профильных специальностей в учебных заведениях города (по необходимости). Участие в работе экзаменационных комиссий (ежегодно).

**Расположение раскрытой экологической/ социальной информации и консультации**

РК, г. Петропавловск, 150 000, ул. Жабаяева, 215.  
УМТО АО СКЭ

[www.sevkazenergo.kz](http://www.sevkazenergo.kz)

**Контактные лица**

Приёмная СКЭ  
Тел.: 31-43-24  
факс: 41-28-28  
[info@sevkazenergo.kz](mailto:info@sevkazenergo.kz)

начальник УРП СКЭ Ким Н. В.  
Тел.: 41-03-29, Тел.: 41-28-29 (130)

начальник ОСО СКЭ  
Агеев А. М.  
Тел.: 41-29-39

**ЗАИНТЕРЕСОВАННАЯ СТОРОНА – СМИ**

**Тип информации – Информация о деятельности предприятия**

**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](http://www.sevkazenergo.kz) (еженедельно).**  
Размещение информации о ремонтных работах.

**Сайт [www.sevkazenergo.kz](http://www.sevkazenergo.kz) (три раза в неделю).** Размещение информации о деятельности компании.

**SMM (еженедельно)**

Продвижение информации, размещенной на сайте компании, посредством аккаунтов в «Facebook», «Instagram», «В контакте».

**Расположение раскрытой экологической/ социальной информации и консультации**

РК, г. Петропавловск, 150 000, ул. Жабаяева, 215.

[www.sevkazenergo.kz](http://www.sevkazenergo.kz)

**Контактные лица**

начальник ОСО СКЭ  
Агеев А. М.  
Тел.: 41-29-39

**ЗАИНТЕРЕСОВАННАЯ СТОРОНА – НПО**

**Тип информации – Проблемы экологии, социальная деятельность**

Пресс-туры (по необходимости). Публичные слушания (по необходимости). Участие в круглых столах, пресс-конференциях (по необходимости). Заседание межведомственной комиссии (по мере необходимости).

**Расположение раскрытой экологической/  
социальной информации и консультации**

РК, г. Петропавловск, 150 000, улица  
Жабаева, 215.

[www.sevkazenergo.kz](http://www.sevkazenergo.kz)

**Контактные лица**

Приёмная СКЭ  
Тел.: 31-43-24  
факс: 41-28-28  
[info@sevkazenergo.kz](mailto:info@sevkazenergo.kz)

Отдел ООС СКЭ  
Айтикеева А. В.  
Тел.: 31-70-22

начальник ОСО СКЭ  
Агеев А. М.  
Тел.: 41-29-39

г. Нур-Султан, код города -7172

## ПЛАН ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ АО «АКМОЛИНСКАЯ РАСПРЕДЕЛИТЕЛЬНАЯ ЭЛЕКТРОСЕТЕВАЯ КОМПАНИЯ»

### ЗАИНТЕРЕСОВАННАЯ СТОРОНА – РАБОТНИКИ

#### Тип информации – Безопасность и охрана труда

Планируется ежегодное обязательное обучение профессиональной безопасности в собственном учебном центре, проведение соревнований профессионального мастерства на уровнях линейно-мастерских участков, районных электрических сетей, межрайонных электрических сетей.

Планируется проведение Дней безопасности в районных подразделениях Компании.

#### Расположение раскрытой экологической/ социальной информации и консультации

РК, г. Нур-Султан, ул. Циолковского, 2

Офис ТОО «АРЭК-Энергосбыт»  
РК, г. Нур-Султан, ул. Сейфуллина, 42

[www.arek.kz](http://www.arek.kz)

#### Контактные лица

Приёмная АРЭК  
Тел.: 37 12 90  
Факс: 37 10 37 [kence@arek.kz](mailto:kence@arek.kz)

начальник УРП АРЭК  
Ибраева А.С.  
Тел.: 37 48 03

начальник службы БиОТ АРЭК  
Ганоль Г.Н.,  
Тел.: 48 91 46

начальник штаба ГО и ЧС  
Тюлюбердинов М.  
Тел.: 48 91 46

главный специалист ОСО АРЭК  
Калдыбаева Д.Е.  
Тел.: 27 48 30  
[pressa@arek.kz](mailto:pressa@arek.kz)

#### Тип информации – Раскрытие информации о деятельности компании

Корпоративный сайт [www.arek.kz](http://www.arek.kz) (на постоянной основе). Информирование сотрудников о деятельности Компании.

Корпоративное издание «Вести АРЭК» (раз в два месяца). Публикация информационных и аналитических статей, на тему безопасности труда и охраны здоровья, о профессионалах своего дела, молодых кадрах и т.д.

Проведение Дней безопасности в районных подразделениях филиалах компании.



Информационные доски (по мере необходимости). Размещение объявлений, поздравлений, анонсов о предстоящих спортивных соревнованиях или иных мероприятиях.

Информирование сотрудников посредством электронной почты о наиболее важных событиях и достижениях (по мере необходимости).

Приём 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.arek.kz](http://www.arek.kz) и по телефону доверия, ОСО направляет в канцелярию для регистрации и направления в соответствующие службы для рассмотрения и подготовки ответа.

**Расположение раскрытой экологической/ социальной информации и консультации**

РК, г. Нур-Султан, ул. Циолковского, 2/3  
Офис ТОО «АРЭК-Энергосбыт»  
РК, г. Нур-Султан, ул. Сейфуллина, 42

[www.arek.kz](http://www.arek.kz)

**Контактные лица**

Приёмная АРЭК  
Тел.: 37 12 90  
Факс: 37 10 37  
[kence@arek.kz](mailto:kence@arek.kz)

главный специалист ОСО АРЭК  
Калдыбаева Д.Е.  
Тел.: 27 48 30  
[pressa@arek.kz](mailto:pressa@arek.kz)

**Тип информации – Социальная помощь и поддержка**

Компания оказывает сотрудникам социальную помощь и поддержку. Для сотрудников группы предприятий в 2020 году планируется комплекс мероприятий, направленных на поддержание принципов корпоративной социальной ответственности.

**Тип информации – Порядок разрешения трудовых споров**

Трудовые споры решаются в соответствии с действующим законодательством, а также в рамках Коллективного договора и Регламента о порядке рассмотрения трудовых споров – на заседании согласительной комиссии с участием представителей работодателя и работника. Заседания комиссии назначаются по мере поступления жалоб и обращений работников.

**Расположение раскрытой экологической/ социальной информации и консультации**

РК, г. Нур-Султан, ул. Циолковского, 2/3  
Офис ТОО «АРЭК-Энергосбыт»  
РК, г. Нур-Султан, ул. Сейфуллина, 42  
[www.arek.kz](http://www.arek.kz)

**Контактные лица**

Приёмная АРЭК  
Тел.: 37 12 90  
Факс: 37 10 37  
[kence@arek.kz](mailto:kence@arek.kz)

начальник УРП АРЭК  
Ибраева А.С.  
тел.: 37-48-03

## ЗАИНТЕРЕСОВАННАЯ СТОРОНА – ПРОФСОЮЗ

### Тип информации – Выполнение Коллективного договора

Выполнение Коллективного договора. Отчёт председателя о проделанной работе.

#### Расположение раскрытой экологической/ социальной информации и консультации

РК, г. Нур-Султан, ул. Циолковского, 2/3

Офис ТОО «АРЭК-Энергосбыт»

РК, г. Нур-Султан, ул. Сейфуллина, 42

[www.arek.kz](http://www.arek.kz)

#### Контактные лица

Приёмная АРЭК

Тел.: 37 12 90

Факс: 37 10 37

[kence@arek.kz](mailto:kence@arek.kz)

начальник УРП АРЭК

Ибраева А.С.

тел.: 37-48-03

### Тип информации – Организация досуга и отдых

В 2020 году планируются следующие культурно-массовые мероприятия:

- организация и проведение мероприятий, посвященных Всемирному дню охраны труда, Семейного дня ТВ;
- чествование женщин в Международный женский день 8 марта;
- организация и проведение праздника «Наурыз»;
- чествование ВОВ и приравненных к ним лиц;
- 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 АРЭК;
- чествование юбиляров в течение года;
- оказание благотворительной и социальной помощи нуждающимся сотрудникам компании.

Все культурно-массовые мероприятия освещаются на корпоративном сайте и газете «Вести АРЭК».

#### Расположение раскрытой экологической/ социальной информации и консультации

Территориальная профсоюзная организация  
АО «АРЭК», Филиалы ОО

Казэлектропрофсоюза – ПО Акмолинских

МЭС, ПО Степногорских МЭС

АО «АРЭК», г. Нур-Султан, ул.

Циолковского, 2/3

Офис ТОО «АРЭК-Энергосбыт», г. Нур-

Султан,

ул. Сейфуллина, 42

[www.arek.kz](http://www.arek.kz)

#### Контактные лица

Председатель ПО Акмолинских МЭС

Пенькова В.В.

Тел.: 43 71 64

Председатель ПО Степногорских МЭС

Заугольникова Т.Н.

Тел.: 37 36 09

## ЗАИНТЕРЕСОВАННАЯ СТОРОНА – МЕСТНЫЕ СООБЩЕСТВА

### Тип информации – Влияние деятельности предприятия

На корпоративном сайте [www.arek.kz](http://www.arek.kz) размещены формы обратной связи («Обратная связь» и телефон доверия), которые позволяют обратиться к руководству компании с жалобами и предложениями.

Также на сайте компании еженедельно размещается информация о плановых ремонтных работах, об аварийных отключениях электроэнергии.

На корпоративном сайте [www.arek.kz](http://www.arek.kz) системно обновляется информация по перечню документов в рамках получения технических условий. Также представлена информация о наличии свободных и доступных мощностей электрической энергии на подстанциях АО «АРЭК».

Заинтересованная сторона может направить обращение, жалобу посредством «Обратной связи» – [info@arek.kz](mailto:info@arek.kz), а также на сайте компании [www.arek.kz](http://www.arek.kz) «Горячая линия по борьбе с коррупцией».

### Тип информации – Публичные слушания по утверждению тарифной сметы

В 2020 году планируются публичные слушания.

В течение года в печатном издании «Акмолинская правда» и на корпоративном интернет-ресурсе публикуется информация об исполнении мероприятий инвестиционной программы.

Руководители компании участвуют в заседаниях, брифингах, круглых столах по обсуждению тарифной политики Компании, совместно с государственными и контролирующими органами.

#### Расположение раскрытой экологической/социальной информации и консультации

АО «АРЭК»  
РК, г. Нур-Султан, ул. Циолковского, 2/3

Офис ТОО «АРЭК-Энергосбыт»  
РК, г. Нур-Султан, ул. Сейфуллина, 42

[www.arek.kz](http://www.arek.kz)

#### Контактные лица

Тел.: 37 12 90  
Факс: 37 10 37  
[kence@arek.kz](mailto:kence@arek.kz)

главный специалист ОСО АРЭК  
Калдыбаева Д.Е.  
Тел.: 27 48 30  
[pressa@arek.kz](mailto:pressa@arek.kz)

## ЗАИНТЕРЕСОВАННАЯ СТОРОНА – ОРГАНЫ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ

### Тип информации – Взаимодействие с органами государственной власти. Участие предприятия в жизни города и региона

На корпоративном сайте АО «АРЭК» на постоянной основе размещается информация о плановых и аварийных отключениях электрической энергии, указываются сроки проведения ремонтных работ. Информация о публичных слушаниях размещается в областных СМИ.

### Тип информации – Подготовка к осенне-зимнему периоду

В течение 2020 года планируется выполнение мероприятий, направленных на повышение надежности и эффективности производственно-хозяйственной деятельности в осенне-зимний период.

#### Расположение раскрытой экологической/социальной информации и консультации

#### Контактные лица

РК, г. Нур-Султан, ул. Циолковского, 2/3  
Офис ТОО «АРЭК-Энергосбыт»  
РК, г. Нур-Султан, ул. Сейфуллина, 42

[www.arek.kz](http://www.arek.kz)

Тел.: 37 12 90  
Факс: 37 10 37 [kence@arek.kz](mailto:kence@arek.kz)

главный специалист СО АРЭК  
Калдыбаева Д.Е.  
Тел.: 27 4830  
[pressa@arek.kz](mailto:pressa@arek.kz)

## ЗАИНТЕРЕСОВАННАЯ СТОРОНА – КОНТРОЛИРУЮЩИЕ ОРГАНЫ

### Тип информации – Выполнение инвестиционных обязательств

В 2020 году в корпоративных, а также региональных и республиканских СМИ на постоянной основе размещается информация о ходе исполнения инвестиционной программы.

#### Расположение раскрытой экологической/ социальной информации и консультации

РК, г. Нур-Султан, ул. Циолковского, 2/3

Офис ТОО «АРЭК-Энергосбыт»  
РК, г. Нур-Султан, ул. Сейфуллина, 42

[www.arek.kz](http://www.arek.kz)

#### Контактные лица

Тел.: 37 12 90  
Факс: 37 10 37 [kence@arek.kz](mailto:kence@arek.kz)

главный специалист СО АРЭК  
Калдыбаева Д.Е.  
Тел.: 27 4830  
[pressa@arek.kz](mailto:pressa@arek.kz)

## ЗАИНТЕРЕСОВАННАЯ СТОРОНА – ПОСТАВЩИКИ, ПОДРЯДЧИКИ И КЛИЕНТЫ

### Тип информации – Обеспечение прозрачности при проведении тендеров

В 2020 году в печатном издании «Акмолинская правда» планируется публиковать объявления о проведении открытого тендера по закупке электроэнергии. Подведение итогов тендера проводится публично в офисе Компании путем вскрытия конвертов в присутствии участников и приглашенных.

#### Расположение раскрытой экологической/ социальной информации и консультации

РК, г. Нур-Султан, ул. Циолковского, 2/3

Офис ТОО «АРЭК-Энергосбыт»  
РК, г. Нур-Султан, ул. Сейфуллина, 42

[www.arek.kz](http://www.arek.kz)

#### Контактные лица

Тел.: 37 12 90  
Факс: 37 10 37  
[kence@arek.kz](mailto:kence@arek.kz)

и.о. начальника юридического отдела АРЭК  
Еламанова Э.Е.  
Тел.: 37 32 12

начальник отдела закупок и заключения  
договоров АРЭК  
Усина С.  
Тел.: 37-14-29

главный специалист ОСО АРЭК  
Калдыбаева Д.Е.  
Тел.: 27 4830  
[pressa@arek.kz](mailto:pressa@arek.kz)

## ЗАИНТЕРЕСОВАННАЯ СТОРОНА – ВУЗЫ, КОЛЛЕДЖИ, ЦЕНТРЫ ЗАНЯТОСТИ

### Тип информации – Проведение практики и трудоустройство выпускников вузов

В рамках социального партнерства Компанией организуется прохождение производственной практики в своих подразделениях для студентов энергетических факультетов.

В течение года организуются экскурсии для студентов.

#### Расположение раскрытой экологической/социальной информации и консультации

РК, г. Нур-Султан, ул. Циолковского, 2/3

Офис ТОО «АРЭК-Энергосбыт»  
РК, г. Нур-Султан, ул. Сейфуллина, 42

[www.arek.kz](http://www.arek.kz)

#### Контактные лица

Тел.: 37 12 90  
Факс: 37 10 37 [kence@arek.kz](mailto:kence@arek.kz)

Руководители структурных подразделений АРЭК

начальник УРП АРЭК  
Ибраева А.С.  
тел.: 37 48 03

начальник ОРП АРЭК  
Исмагамбетова Г.К.  
тел.: 37 19 56

## ЗАИНТЕРЕСОВАННАЯ СТОРОНА – СМИ

### Тип информации – Информация о деятельности предприятия

В течение года Компания взаимодействует со СМИ в целях освещения деятельности. Большое внимание уделяется развитию веб-сайта Компании [www.arek.kz](http://www.arek.kz) в качестве основного источника информации о предприятии для внешних заинтересованных сторон, где еженедельно размещаются новостные материалы.

Также действуют официальные аккаунты в социальных сетях Facebook, Instagram.

#### Расположение раскрытой экологической/социальной информации и консультации

РК, г. Нур-Султан, ул. Циолковского, 2/3

Офис ТОО «АРЭК-Энергосбыт»  
РК, г. Нур-Султан, ул. Сейфуллина, 42

[www.arek.kz](http://www.arek.kz)

#### Контактные лица

Тел.: 37 12 90  
Факс: 37 10 37  
[kence@arek.kz](mailto:kence@arek.kz)

главный специалист ОСО АРЭК  
Калдыбаева Д.Е.  
Тел.: 27 48 30  
[pressa@arek.kz](mailto:pressa@arek.kz)

Программой стратегического развития АО «АРЭК» на 2015–2020 годы предусмотрены следующие организационно–технические мероприятия по охране окружающей среды:

- улучшение физического состояния маслохозяйств путем проведения реконструкции и восстановления почв площадок хранения масла во всех подразделениях Компании во избежание рисков загрязнения почвы и грунтовых вод;
- проведение инвентаризации электрооборудования на предмет содержания стойких органических загрязнителей типа ПХД (полихлордифенилы), путем отбора проб трансформаторного масла;
- надлежащее обращение и утилизация отходов производства и потребления, своевременная сдача сторонним организациям в соответствии с требованиями экологического законодательства Республики Казахстан;
- проведение производственного экологического контроля путём мониторингового исследования за состоянием атмосферного воздуха на производственных объектах АО «АРЭК» аккредитованной лабораторией на договорной основе со специализированной организацией;
- успешное функционирование ISO 14001 «Система экологического менеджмента» для совершенствования экологической деятельности Компании.

Все новые проекты АО «АРЭК» по строительству и реконструкции объектов содержат раздел «Оценка воздействия на окружающую среду», включающий вопросы охраны окружающей среды и прохождение государственной экологической экспертизы.

В рамках соблюдения Экологического кодекса РК компанией обеспечивается ежегодное выполнение Плана природоохранных мероприятий и Программы производственного экологического контроля (ПЭК), утвержденных руководством компании и согласованных с уполномоченными органами в области охраны окружающей среды.

**Расположение раскрытой экологической/ социальной информации и консультации**

РК, г. Нур-Султан, ул. Циолковского, 2/3

Офис ТОО «АРЭК-Энергосбыт»  
РК, г. Нур-Султан, ул. Сейфуллина, 42

[www.arek.kz](http://www.arek.kz)

**Контактные лица**

Тел.: 37 12 90

Факс: 37 10 37

[kence@arek.kz](mailto:kence@arek.kz)

начальник отдела охраны окружающей среды и интегрированной системы менеджмента АРЭК

О.В.Луговенко

Тел.: 37 05 16

главный специалист СОС АРЭК

Калдыбаева Д.Е.

Тел.: 27 48 30

[pressa@arek.kz](mailto:pressa@arek.kz)



г. Нур-Султан, код города -7172

## ПЛАН ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ ТОО «АСТАНАЭНЕРГОСБЫТ»

### ЗАИНТЕРЕСОВАННАЯ СТОРОНА – РАБОТНИКИ

#### Тип информации - Безопасность и охрана труда

В соответствии с требованиями Трудового кодекса РК в целях создания здоровых и безопасных условий труда, в 2020 году в ТОО «Астанаэнергосбыт» будет реализован план работы службы безопасности и охраны труда.

В соответствии со ст. 182 п. 2 п.п.2 Трудового Кодекса РК за счёт средств работодателя по вопросам безопасности и охраны труда планируется обучение.

В течение 2020 года будет проводиться квалификационная проверка знаний персонала в соответствии с «Правилами проведения квалификационных проверок знаний, правил технической эксплуатации и правил безопасности у руководителей, специалистов организаций, осуществляющих производство, передачу и распределение электрической и тепловой энергии, для контроля технического состояния и безопасности эксплуатации электро- и энергоустановок».

В течение года ежемесячно планируются 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.

Планируется обязательный периодический медицинский осмотр работников компании.

#### Расположение раскрытой экологической/ социальной информации и консультации

РК, г. Нур-Султан, 010 000,  
Пр. Б. Момышулы, д. 4/1

[www.astanaenergobyt.kz](http://www.astanaenergobyt.kz)

Сервис-центры компании

#### Контактные лица

Тел.: 91 80 05  
91-80-06  
Факс: 91 80 13  
[aesbyt@aesbyt.kz](mailto:aesbyt@aesbyt.kz)

Руководители структурных  
подразделений «Астанаэнергосбыт»

ведущий инженер службы безопасности и  
охраны труда  
Сакенова Г.А.  
Тел: 91-80-17 (717)  
[GSakenova@aesbyt.kz](mailto:GSakenova@aesbyt.kz)

руководитель группы по качеству  
Дромова Е.А.  
Тел: 91-80-16 (716)  
[EDromova@aesbyt.kz](mailto:EDromova@aesbyt.kz)

**Тип информации - Раскрытие информации о деятельности компании**

Корпоративный сайт [www.astanaenergobyt.kz](http://www.astanaenergobyt.kz) (на постоянной основе): информирование сотрудников о деятельности Компании во внешней среде; о работниках и значимых событиях в жизни Компании; о нововведениях в кадровой политике и изменениях в составе руководства и др.

Информационные доски в сервис-центрах компании (по необходимости): размещение: объявлений, поздравлений руководства, информации об охране труда и технике безопасности, политики Компании в области качества, энергосбережения и прочее.

Электронная рассылка сообщений сотрудникам о наиболее значимых событиях и достижениях, приказов, распоряжений руководства.

Приём работников по личным вопросам руководителями структурных подразделений.

Механизм обратной связи:

Действует механизм обратной связи. Предлагается написать электронное письмо на адрес: [info@aesbyt.kz](mailto:info@aesbyt.kz), а также на официальный аккаунт Компании в Facebook, Instagram. Канцелярия направляет поступившие сообщения руководству Компании по принципу делегирования полномочий. Исполнителю поручается подготовить ответ, либо Потребитель приглашается на личный приём. В социальных сетях информация поступает пресс-секретарю.

Внешние СМИ (по необходимости). Размещение информации о сотрудниках компании.

**Тип информации - Социальная помощь и поддержка**

Компания оказывает сотрудникам социальную помощь и поддержку. Для сотрудников в 2020 году планируется комплекс мероприятий, направленных на поддержание принципов корпоративной социальной ответственности.

**Расположение раскрытой экологической/ социальной информации и консультации**

РК, г. Нур-Султан, 010 000,  
Пр. Б. Момышулы, д. 4/1

Сайт компании [www.astanaenergobyt.kz](http://www.astanaenergobyt.kz)

Официальный аккаунт в Facebook

**Контактные лица**

Тел.: 91 80 06  
Факс: 91 80 05  
[aesbyt@aesbyt.kz](mailto:aesbyt@aesbyt.kz)

Руководители СП Астанаэнергосбыт

отдел по работе с персоналом  
и.о. начальника ОРП  
Ешметова Б.Ж.  
Тел: 91 80 30 (730)  
[BEshmetova@aesbyt.kz](mailto:BEshmetova@aesbyt.kz)

**Тип информации - Порядок разрешения трудовых споров**

Трудовые споры решаются в соответствии с действующим законодательством. Сотрудники ТОО «Астанаэнергосбыт» при возникновении спорного вопроса имеют возможность обсудить его с руководителем структурного подразделения, начальником отдела по работе с персоналом, с первым руководителем компании – генеральным директором Компании посредством подачи заявления, записи на личный приём.



## Расположение раскрытой экологической/ социальной информации и консультации

РК, г. Нур-Султан, 010 000,  
Пр. Б. Момышулы, д. 4/1

[www.astanaenergосбыт.kz](http://www.astanaenergосбыт.kz)

## Контактные лица

Тел.: 91 80 06  
Факс: 91 80 05  
aesbyt@aesbyt.kz

Руководители структурных подразделений  
«Астанаэнергосбыт»

отдел по работе с персоналом  
и.о. начальника ОРП  
Ешметова Б.Ж.  
Тел: 91 80 30 (730)  
BEshmetova@aesbyt.kz

## ЗАИНТЕРЕСОВАННАЯ СТОРОНА – МЕСТНЫЕ СООБЩЕСТВА

### Тип информации – Влияние деятельности предприятия

Письменные и электронные обращения потребителей (на постоянной основе). Обращения потребителей в адрес Компании направляются посредством письменного заявления, почтовой и телефонной связи, интернет-каналам (форма «обратной связи» на официальном интернет-ресурсе Компании, официальный аккаунт в Facebook, Instagram).

Все сообщения регистрируются в Канцелярии и направляются руководству Компании по принципу делегирования полномочий. Руководитель отписывает письма непосредственным исполнителям.

Телефонные запросы направляются специалистам, которые анализируют потребности и мониторинг степени удовлетворенности потребителей. Руководству ежемесячно 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 приём заявок от населения на визит контролеров, выдача полной информации клиентам по всем интересующим их вопросам, касающимся энергоснабжения, приём показаний приборов учёта электрической энергии и горячего водоснабжения.

Получить полную информацию относительно энергоснабжения, о состоянии счетов физических лиц и юридических лиц, сделать заявки на состояния учёта электроэнергии и горячей воды, а также на снятие пломбы с прибора учёта 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», «Закуп Инфо». Предоставление информации об изменениях действующих тарифов на тепловую и электрическую энергию, проведении публичных слушаний.

Публичный отчёт по предоставлению регулируемых услуг – снабжения тепловой энергией (один раз в год).

Сайт компании [www.astanaenergobyt.kz](http://www.astanaenergobyt.kz) (по необходимости). Размещение информации о деятельности Компании.

**Расположение раскрытой экологической/социальной информации и консультации**

РК, г. Нур-Султан, 010 000,  
Пр. Б. Момышулы, д. 4/1

[www.astanaenergobyt.kz](http://www.astanaenergobyt.kz)

Официальный аккаунт «Астанаэнергосбыт»  
в Facebook, в Instagram

**Контактные лица**

Тел.: 91 80 05, 91 80 06

Факс: 91 80 13

[aesbyt@aesbyt.kz](mailto:aesbyt@aesbyt.kz)

Руководители структурных подразделений  
Астанаэнергосбыт

заведующий канцелярией

Майорова М. С.

Тел.: 91 80 20 (720)

[MMayorova@aesbyt.kz](mailto:MMayorova@aesbyt.kz)

пресс-секретарь

Иса А. Т.

Тел.: 91 80 15 (715)

[AIssa@aesbyt.kz](mailto:AIssa@aesbyt.kz)

**ЗАИНТЕРЕСОВАННАЯ СТОРОНА – КОНТРОЛИРУЮЩИЕ ОРГАНЫ**

**Тип информации** – Взаимодействие с органами государственной власти.

Участие предприятия в жизни города и региона

В 2020 году планируется работа по отработке обращений и писем от государственных и контролирующих органов в адрес ТОО «Астанаэнергосбыт».

Руководители структурных подразделений компании будут участвовать в заседаниях, брифингах, круглых столах по обсуждению тарифной политики Компании, совместно с государственными и контролируемыми органами.

**Расположение раскрытой экологической/социальной информации и консультации**

РК, г. Нур-Султан, 010 000,  
Пр. Б. Момышулы, д. 4/1

[www.astanaenergobyt.kz](http://www.astanaenergobyt.kz)

**Контактные лица**

Тел.: 91 80 06

Факс: 91 80 05

[aesbyt@aesbyt.kz](mailto:aesbyt@aesbyt.kz)

пресс-секретарь

Иса А. Т.

Тел.: 91 80 15 (715)

[AIssa@aesbyt.kz](mailto:AIssa@aesbyt.kz)

## ЗАИНТЕРЕСОВАННАЯ СТОРОНА – ПОСТАВЩИКИ, ПОДРЯДЧИКИ И КЛИЕНТЫ

### Тип информации – Обеспечение прозрачности при проведении тендеров

Все объявления о тендерах публикуются на корпоративном сайте, в разделе «Закупки»: <http://www.astanaenergobyt.kz/buying>, а также в рекламно-информационной газете «ЗакупИнфо», в республиканской общественно-политической газете «Астана Акшамы», «Вечерняя Астана» (выходит 5 раз в неделю).

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.astanaenergobyt.kz](http://www.astanaenergobyt.kz) работает «Обратная связь», которая позволяет обратиться к руководству компании с жалобой или предложениями. Также обращение можно направить на официальный аккаунт в Facebook, Instagram. Все обращения регистрируются в Канцелярии и направляются руководству Компании по принципу делегирования полномочий. Руководитель отписывает письма непосредственным исполнителям.

По мере необходимости объявления для потребителей публикуются на сайте Компании, в социальных сетях.

#### Расположение раскрытой экологической/социальной информации и консультации

РК, г. Нур-Султан, 010 000,  
Пр. Б. Момышулы, д. 4/1

Сайт компании [www.astanaenergobyt.kz](http://www.astanaenergobyt.kz)  
Официальный аккаунт в Facebook, в  
Instagram

#### Контактные лица

Тел.: 91 80 06  
Факс: 91 80 05  
[aesbyt@aesbyt.kz](mailto:aesbyt@aesbyt.kz)

начальник ОМТС  
Жанзакова Л.Р.  
Тел.: 91 8135 (835)  
[LZhanzakova@aesbyt.kz](mailto:LZhanzakova@aesbyt.kz)

пресс-секретарь  
Иса А. Т.  
Тел.: 91 80 15 (715)  
[AIssa@aesbyt.kz](mailto:AIssa@aesbyt.kz)

### Тип информации – Проведение практики и трудоустройство выпускников вузов

Планируется организация производственной практики для студентов. Объявления о вакансиях публикуются на корпоративном сайте Компании [www.astanaenergobyt.kz](http://www.astanaenergobyt.kz) в разделе «Вакансии», в газетах «Из рук в руки», «Твоя работа», на сайте [enbek.kz](http://enbek.kz)

#### Расположение раскрытой экологической/социальной информации и консультации

РК, г. Нур-Султан, 010 000,  
Пр. Б. Момышулы, д. 4/1

[www.astanaenergobyt.kz](http://www.astanaenergobyt.kz)

#### Контактные лица

Тел.: 91 80 06  
Факс: 91 80 05  
[aesbyt@aesbyt.kz](mailto:aesbyt@aesbyt.kz)

отдел по работе с персоналом  
и.о. начальника ОРП Ешметова Б.Ж.

Тел: 91 80 30 (730)  
[BEshmetova@aesbyt.kz](mailto:BEshmetova@aesbyt.kz)

пресс-секретарь  
Иса А. Т.  
Тел.: 91 80 15 (715)  
AIssa@aesbyt.kz

## ЗАИНТЕРЕСОВАННАЯ СТОРОНА – СМИ

### Тип информации – Информация о деятельности предприятия

По мере поступления запросов, Компания оперативно предоставляет исчерпывающую информацию на запросы, комментарии, что обеспечивает прозрачность отношений при взаимодействии со СМИ.

Также уделяется внимание развитию официального аккаунта Компании в Facebook, Instagram как платформы оперативного реагирования на обращения потребителей в адрес ТОО «Астанаэнергосбыт».

#### Расположение раскрытой экологической/ социальной информации и консультации

РК, г. Нур-Султан, 010 000,  
Пр. Б. Момышулы, д. 4/1

[www.astanaenergobyт.kz](http://www.astanaenergobyт.kz)

Официальный аккаунт в Facebook, Instagram

Первый заместитель  
генерального директора АО «ЦАЭК»

#### Контактные лица

Тел.: 91 80 06  
Факс: 91 80 05  
[aesbyt@aesbyt.kz](mailto:aesbyt@aesbyt.kz)

пресс-секретарь  
Иса А. Т.  
Тел.: 91 80 15 (715)  
[AIssa@aesbyt.kz](mailto:AIssa@aesbyt.kz)



Турганов Д.Н.