



**ПЛАН ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ
ГРУППЫ КОМПАНИЙ АО «ЦЕНТРАЛЬНО-АЗИАТСКАЯ
ЭЛЕКТРОЭНЕРГЕТИЧЕСКАЯ КОРПОРАЦИЯ» В 2019 ГОДУ**

г.Астана, 2019 год



Содержание:

План АО «ПАВЛОДАРЭНЕРГО»	3–9 стр.
План АО «СЕВКАЗЭНЕРГО»	10–16 стр.
План АО «АРЭК»	17–20 стр.
План ТОО «Астанаэнергосбыт»	21–25 стр.

Список сокращений:

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



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
3	4	5	6	7
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 – ТОО «Экибастузтеплоэнерго», ул. Кунаева, 105. Сайт компании: www.pavlodarenergo.kz	Руководители предприятий ПЭ. Секретариат АО 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 Начальник Емельянова О.А. Тел: 39-98-70 pr@pavlodarenergo.kz Телефон контакт-центра: 903 309	Газета «Энергетик» (выходит 2 раза в месяц), корпоративный сайт www.pavlodarenergo.kz (материалы на сайте публикуются 2 раза в неделю), Internet (http://fbisd/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. Информационные доски (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).



				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, управления по работе с персоналом, 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, ул. Кривенко, 27 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.Sarvicheva@pavlodarenergo.kz Председатель цехового комитета АО «ПРЭК» Евтушенко Л.А. L.Evtushenko@pavlodarenergo.kz Председатель цехового комитета ТОО «Павлодарэнергообит» Тюменцева В.И. V.Tyumenceva@pavlodarenergo.kz	Будет заключаться новый Коллективный договор. Корп. газета, Internet. Цеховые конференции (дважды в год). Принятие доклада о проделанной работе профсоюза. Корп. газета, Internet. 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 и Instagram (по необходимости). Освещение деятельности профсоюза.

		Сайт компании: www.pavlodarenergo.kz		
МЕСТНЫЕ СООБЩЕСТВА 	Влияние деятельности предприятия. Публичные слушания	РК, г. Павлодар, 1 40 000, ул. Кривенко, 27. Приемная АО ПЭ Тел.: 39-95-06, факс: 32-97-88 pavlodarenergo@pavlodarenergo.kz Сайт компании: www.pavlodarenergo.kz Официальный аккаунт компании в социальных сетях Facebook, Instagram	Секретариат АО «ПАВЛОДАРЭНЕРГО» Тел.: 39-95-06, факс: 32-95-57, info@oavlodarenergo.kz ОСО АО ПЭ Начальник Емельянова О.А. Тел: 39-98-70 pr@pavlodarenergo.kz 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. 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 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». 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 ГОС. 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 Официальный аккаунт компании в социальных сетях Facebook, Instagram	Руководители предприятий группы компаний АО ПЭ. Секретариат АО ПЭ Тел.: 39-95-06, факс: 32 95-57, info@pavlodarenergo.kz ОСО АО ПЭ Начальник Емельянова О.А. Тел: 39-98-70 pr@pavlodarenergo.kz 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 направляется 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. Размещение в СМИ видеоролика о необходимости подготовки внутренних систем отопления многоквартирных и частных жилых домов к отопительному сезону. 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-planovyx-otklyucheniya.html Размещение информации о проведении публичных слушаний, изменении работы касс. СМИ: «Звезда Прииртышья», «Сарыарка Самалы», «Голос Экибастуза», «Экибастузская городская телекомпания» (по необходимости). 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).
КОНТРОЛИРУЮЩИЕ ОРГАНЫ 	Выполнение инвестиционных обязательств Снижение воздействия предприятия на город и регион	Приемная АО ПЭ Тел.: 39-95-06, факс: 32-97-88 pavlodarenergo@pavlodarenergo.kz Сайт компании: www.pavlodarenergo.kz Официальный аккаунт компании в социальных сетях Facebook, Instagram	Руководители предприятий группы компаний АО ПЭ. Секретариат АО ПЭ Тел.: 39-95-06, факс: 32-95-57 info@pavlodarenergo.kz ОСО АО ПЭ Начальник Емельянова О.А. Тел: 39-98-70 pr@pavlodarenergo.kz 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», ТОО «ЭТЭ» 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 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 ТОО «Павлодарские тепловые сети» к отопительному сезону (один раз в год). Публичные слушания: Отчеты предприятий ПЭ о деятельности за 2018 год по предоставлению регулируемых услуг: производство тепловой

				энергии, снабжение, передача и распределение тепловой и электрической энергий в городах Павлодар и Экибастуз. Отчет 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, info@pavlodarenergo.kz УМТО АО ПЭ pavlodarenergo@pavlodarenergo.kz info@pavlodarenergo.kz Начальник Жакупов Р.А., Тел.: 39-95-18 ОСО АО ПЭ Начальник Емельянова О.А. Тел: 39-98-70 pr@pavlodarenergo.kz 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 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. Сайт компании: www.pavlodarenergo.kz Официальный аккаунт компании в социальных сетях Facebook, Instagram	УРП АО ПЭ. Начальник УРП Смирнова Л.А. Тел.: 39-95-09 info@pavlodarenergo.kz ОСО АО ПЭ Начальник Емельянова О.А. Тел.: 39-98-70 pr@pavlodarenergo.kz Телефон доверия: 39-95-50	В 2019 году в ПЭ продолжится реализация проекта PROFENERGY, направленного на подготовку качественных молодых специалистов: - Присуждение именной стипендии участникам конкурса научных работ; - Временное трудоустройство на период летних каникул; - Прием студентов на оплачиваемую практику. Участие в ярмарках вакансий вузов, колледжей, центров занятости (по необходимости). Предоставление производственной практики студентам профильных вузов (в соответствии с договором о сотрудничестве). Информационные встречи с выпускниками профильных специальностей в учебных заведениях города (по необходимости).
СМИ	Информация о деятельности	ОСО АО ПЭ Начальник Емельянова О.А.	Секретариат АО ПЭ Тел.: 39-95-06,	Местные и республиканские СМИ (на постоянной основе). Размещение печатных материалов и видеосюжетов о

	предприятия	Тел: 39-98-70 pr@pavlodarenergo.kz Сайт компании: www.pavlodarenergo.kz Официальный аккаунт компании в социальных сетях Facebook, Instagram	факс: 32-95-57 info@pavlodarenergo.kz ОСО АО ПЭ Начальник Емельянова О.А. Тел/факс: 39-98-70 pr@pavlodarenergo.kz	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. Годовой отчет за 2018 год. Подготовка и размещение электронной версии на сайте KASE и на сайте www.pavlodarenergo.kz SMM (еженедельно) Продвижение информации, размещенной на сайте компании, посредством аккаунта в Facebook, Instagram. Информирование потребителей в локальных региональных группах в соцсетях: «Одноклассники», «ВКонтакте»: https://www.facebook.com/pavlodarenergo; https://vk.com/tipavlo https://vk.com/pvldetka https://ok.ru/ht50428962406492 https://www.instagram.com/polezny_ekibastuzets/?hl=ru
НПО 	Проблемы экологии, социальная деятельность и др.	ОСО АО ПЭ Начальник Емельянова О.А. Тел/факс: 39-98-70 pr@pavlodarenergo.kz Сайт компании: www.pavlodarenergo.kz Официальный аккаунт компании в социальных сетях Facebook, Instagram	Секретариат АО ПЭ Тел.: 39-95-06, факс: 32-95-57 info@pavlodarenergo.kz УООС АО ПЭ Начальник Коваль Т.А. Тел.: 39 97 07 info@pavlodarenergo.kz ОСО АО ПЭ Начальник Емельянова О.А. Тел/факс: 39-98-70 pr@pavlodarenergo.kz	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 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/ustojchivoe-razvitie/ekologicheskaya-politika1.html На сайте компании также размещен телефон доверия экологической службы ПЭ: 39 97 01.





		Петропавловская ТЭЦ-2, улица Я. Гашека, 28. Сайт компании: www.sevkazenergo.kz	Агеев А.М. начальник ОСО	поддерживать периодичность выхода издания 1 раз в неделю), корпоративный сайт 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 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.). 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 формы 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	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 E.Pomogalova@sevkazenergo.kz Председатель Профсоюзного комитета ТОО «Петропавловские тепловые сети» Мустафина К.Е. вн. 2-52 K.Mustafina@sevkazenergo.kz Табачук Н.И. Тел.: 36-38-52, Вн. 63 22	Коллективные договоры предприятий группы компаний АО «СЕВКАЗЭНЕРГО». Цеховые конференции (один раз в год). Принятие доклада о проделанной работе профсоюза. 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 социальной сети «Facebook».

		007, ул. Жумабаева, 66. Тел.: 36-38-52	N.Tabachuk@sevkazenergo.kz	
МЕСТНЫЕ СООБЩЕСТВА 	Влияние деятельности предприятия. Публичные слушания по утверждению тарифной сметы.	Республика Казахстан, город Петропавловск, 150 009, улица Жабаяева, 215. Сайт компании www.sevkazenergo.kz Официальный аккаунт компании в социальной сети «Facebook».	Приемная АО «СЕВКАЗЭНЕРГО» Тел.: 31-43-24 31-42-83 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 «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 2019 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 ГОС. ВЛАСТИ 	Снижение воздействия предприятия на город и регион Подготовка к отопительному сезону	Республика Казахстан, город Петропавловск, 150 009, улица Жабаяева, 215. Сайт компании www.sevkazenergo.kz	Республика Казахстан, г. Петропавловск, 150 009, ул. Жабаяева, 215. Приемная Тел.: 31-43-24 31-42-83 31-42-14 info@sevkazenergo.kz Руководители предприятий группы компаний АО «СЕВКАЗЭНЕРГО». Отдел по связям с общественностью Компании Тел.: 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 «СЕВКАЗЭНЕРГО» (или назначенные ответственные лица) планируют участие в мероприятии совместно с государственными и контролирующими органами. Заседание межведомственной комиссии на базе ТОО «Севказэнергосбыт» (ежемесячно) 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 «Кызылжар», «МТРК», 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).
КОНТРОЛИРУЮЩИЕ ОРГАНЫ 	Выполнение инвестиционных обязательств Снижение воздействия предприятия на город и регион	Республика Казахстан, г. Петропавловск, 150 009, ул. Жабаяева, 215 Сайт компании www.sevkazenergo.kz	Руководители предприятий группы компаний АО «СЕВКАЗЭНЕРГО». Приемная Тел.: 31-43-24 31-42-83 31-42-14 info@sevkazenergo.kz	Публичные слушания по освещению итогов выполнения инвестиционной программы (4 раза в год). Встречи официальных представителей контролирующих и государственных органов (по необходимости). Внешние СМИ (по необходимости). Публикация материалов о взаимодействии Компании с контролирующими органами.
ПОСТАВЩИКИ, ПОДРЯДЧИКИ 	Обеспечение прозрачности при проведении тендеров.	Офис компании Республика Казахстан, город Петропавловск, 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 31-42-83 31-42-14 info@sevkazenergo.kz Начальник управления материально-технического обеспечения АО «СЕВКАЗЭНЕРГО» Прием: 41-24-42	Газета «Закуп Инфо» (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. Встреча с подрядчиками и клиентами по результатам работы (еженедельно). Рубрика на сайте компании – «Горячая линия по борьбе с коррупцией» (на постоянной основе). Предлагает обратиться в компанию с жалобой или предложением.
ВУЗЫ 	Стажировка и трудоустройство выпускников ВУЗов.	Республика Казахстан, город Петропавловск, 150 009, улица Жабаяева, 215 Управление по работе с персоналом АО «СЕВКАЗЭНЕРГО» Ким Н.В. 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 31-42-83 31-42-14 info@sevkazenergo.kz Управление по работе с персоналом АО «СЕВКАЗЭНЕРГО» Ким Н.В. 41-03-29 Отдел по связям с общественностью Компании Тел.: 41-29-39 Агеев А.М. начальник отдела по связям с	Участие в ярмарках вакансий вузов, колледжей, центров занятости (по необходимости). Реализация Программы по системе поддержки молодых специалистов для студентов профильных специальностей: – Присуждение именной стипендии участникам конкурса научных работ - Временное трудоустройство на период летних каникул. - Прием студентов на оплачиваемую практику Проведение экскурсий на объекты компании для школьников в рамках профессиональной ориентации и для студентов профильных специальностей

			общественностью.	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).
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. Сайт компании www.sevkazenergo.kz Официальный аккаунт компании в социальной сети «Facebook».	Приемная АО «СЕВКАЗЭНЕРГО» Тел.: 31-43-24 31-42-83 31-42-14 info@sevkazenergo.kz Генеральный директор АО «СЕВКАЗЭНЕРГО» Татаров И.В. Отдел по связям с общественностью компании Тел.: 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). Заседание межведомственной комиссии (ежемесячно)



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

Область: Ақмолинская

Сообщество: г. Астана, код города - 7172

районы: Атбасарский, Аршалынский, Астраханский, Егиндыкольский, Целиноградский, Коргалжынский, Аккольский, Буландынский, Ерейментауский, Шортандинский, Жаркаинский, Жаксынський, Есильский, Сандыктауский

Ключевые объекты проекта/воздействие вблизи обществ	Тип информации	Расположение раскрытой экологической и социальной информации и консультации	Имя, контактный номер	Источник распространения информации
3	4	5	6	7
РАБОТНИКИ 	Безопасность труда и здоровья Раскрытие информации о деятельности компании	Офис компании АО «АРЭК» РК, г. Астана, ул. Циолковского, 2/3 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 Ибраева А.С. Тел.: 37 48 03 Начальник службы БиОТ Ганоль Г.Н. Тел.: 48 91 46 Начальник штаба ГО и ЧС: Абильдин А. Тел.: 48 91 46 Ведущий специалист ОСО Садыкова Р.С. Тел.: 27 48 30 pressa@erek.kz	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. Корпоративный сайт www.erek.kz (на постоянной основе). Информирование сотрудников о деятельности Компании. Корпоративное издание (раз в два месяца). Публикация информационных и аналитических статей статей, на тему безопасности труда и охраны здоровья, о профессионалах своего дела, молодых кадрах и т.д. Проведение Дней безопасности в подразделениях 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).

				Прием работников по личным вопросам первым руководителем Компании каждую среду по предварительной записи с 11:00 до 12:00. В 2019 году планируется подготовить Годовой отчет АРЭК за 2018 год, который будет размещен на корпоративном сайте. Механизм обратной связи: Сообщения, поступающие на сайт www.erek.kz и по телефону доверия, ОСО направляет в канцелярию для регистрации и направления в соответствующие службы для рассмотрения и подготовки ответа. 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.
ПРОФСОЮЗЫ 	Выполнение коллективного договора Организация досуга и отдыха	Профсоюзная организация АО «АРЭК» Филиал ОО Казэлектропрофсоюза	Председатель ПО Пенькова В.В. Тел.: 43 71 64	Принятие нового коллективного договора. Отчет председателя о проделанной работе, выборы нового председателя. Организация и проведение спортивно-оздоровительных мероприятий, приуроченных к праздничным и профессиональным датам в РК: 1.Проведение спортивных мероприятий в РЭС и МЭС. 2. Ежегодная спартакиада, посвященная Дню Независимости РК.
МЕСТНЫЕ СООБЩЕСТВА 	Утверждение тарифной сметы Влияние деятельности предприятия Выполнение инвестиционной программы	Офис компании АО «АРЭК» РК, г. Астана, ул. Циолковского, 2/3 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 Ведущий специалист ОСО Садыкова Р.С. Тел.: 27 48 30. pressa@erek.kz	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). Телефон доверия (на постоянной основе). Номер телефона на сайте Компании. Обращения на телефон доверия регистрируются ОСО и направляются в канцелярию. Рубрика для обратной связи с потребителями: «Обратная связь» (на постоянной основе). Сообщения, поступающие на блог руководителя, направляются в соответствующие службы для рассмотрения. Внешние СМИ (по необходимости). Размещение информации о проводимых публичных слушаниях, брифингах, конференциях. Публикация объявлений в газетах «Акмолинская правда», «Арка ажары»,

				«Юридической газете», «Закуп Инфо», районных изданиях (по необходимости). Предоставление информации о проводимых ремонтных работах, отключениях электроэнергии, проведении публичных слушаний и тендеров по госзакупкам. Пресс-туры по энергообъектам Компании.
ОРГАНЫ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ 	Подготовка к осенне-зимнему периоду	Офис компании АО «АРЭК» РК, г. Астана, ул. Циолковского, 2/3 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 Ведущий специалист ОСО Садыкова Р.С. Тел.: 27 48 30. pressa@arek.kz	Получение «Паспорта готовности энергопроизводящих и энергопередающих организаций к работе в осенне-зимних условиях 2019-2020 года». 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.
КОНТРОЛИРУЮЩИЕ ОРГАНЫ 	Тарифная политика компании	Офис компании АО «АРЭК» РК, г. Астана, ул. Константина Циолковского, 2/3 Сайт компании www.arek.kz	Приемная АО «АРЭК» Тел.: 37 12 90 Факс: 37 10 37 kence@arek.kz pressa@arek.kz Ведущий специалист ОСО Садыкова Р.С. Тел.: 27 48 30. pressa@arek.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.arek.kz. Размещение информации об изменениях тарифов. Издания «Акмолинская правда» и «Арка ажары», «Юридическая газета» (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, 2/3 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 Ведущий специалист ОСО Садыкова Р.С. Тел.: 27 48 30. pressa@arek.kz И.о. начальника юридического отдела Еламанова Э.Е. 37 32 12	Печатные издания «Закуп Инфо», республиканское издание «Юридическая газета», областные издания «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 «Обратная связь» размещена на корпоративном сайте www.arek.kz



ВУЗЫ, КОЛЛЕДЖИ, ЦЕНТРЫ ЗАНЯТОСТИ 	Стажировка и трудоустройство выпускников учебных заведений	Офис компании АО «АРЭК» РК, г. Астана, ул.Константина Циолковского,2/3 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 Ибраева А.С. Тел.: 37 48 03 Начальник отдела по работе с персоналом Исмагамбетова Г.К. Тел.: 37 19 56 Ведущий специалист ОСО Садыкова Р.С. Тел.: 27 48 30 pressa@erek.kz	В 2019 году в АРЭК продолжится реализация проекта PROFENERGY, направленного на подготовку качественных молодых специалистов (ежегодно): Участие в ярмарках вакансий вузов, колледжей, центров занятости (по необходимости). Предоставление мест для производственной практики студентам профильных учебных заведений (в соответствии с календарными учебными планами социальных партнеров) Организация рабочих мест для временного трудоустройства студентов на период летних каникул (2 месяца в году) Экскурсии для студентов энергетических факультетов учебных заведений Астаны и Степногорска на энергообъекты 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
3	4	5	6	7
РАБОТНИКИ 	Безопасность труда и здоровья Деятельность компании	Центральный офис РК, г. Астана, 010 000, Пр. Б. Момышулы, д. 4/1 Сайт компании www.astanaenergosbyt.kz Официальный аккаунт ТОО «Астанаэнергосбыт» в Facebook Сервис-центры компании	Приемная ТОО «Астанаэнергосбыт» Тел.: 91-80-05 91-80-06 Факс: 91-80-13 e-mail: aesbyt@aesbyt.kz Руководители структурных подразделений ТОО «Астанаэнергосбыт» Ведущий инженер службы безопасности и охраны труда Сакенова Г.А. Тел: 91-80-17 (717) e-mail: GSakenova@aesbyt.kz Руководитель группы по качеству Дромова Е.А. Тел: 91-80-16 (716) e-mail: EDromova@aesbyt.kz	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 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. Прием работников по личным вопросам руководителями структурных подразделений. Механизм обратной связи: Действует механизм обратной связи. Предлагается написать электронное письмо на адрес: info@aesbyt.kz , а также на официальный



	Социальная помощь и поддержка Порядок разрешения трудовых споров		Отдел по работе с персоналом Начальник ОРП Мукаева Ш. Б. Тел.: 91-80-30 (730) e-mail: ShMukayeva@aesbyt.kz Заведующий канцелярией Майорова М. С. Тел.: 91-80-20 (720) e-mail: MMayorova@aesbyt.kz Пресс-секретарь Кусаинова Э. Б. Тел.: 91-80-15 (715) e-mail: EKussainova@aesbyt.kz <u>Начальник ОРП</u> <u>Мукаева Ш.Б.</u> Тел.: 91-80-30 (730) e-mail: ShMukayeva@aesbyt.kz	аккаунт Компании в Facebook. Канцелярия направляет поступившие сообщения руководству Компании посредством СЭД «ТЕЗИС» по принципу делегирования полномочий. Исполнителю поручается подготовить ответ, либо Потребитель приглашается на личный прием. Внешние СМИ (по необходимости). Размещение информации о сотрудниках предприятия. Заседания согласительной комиссии по мере поступления обращений. Решение трудовых споров с участием назначенных приказом генерального директора его заместителей, руководителей СП, отдела по работе с персоналом. Рассмотрение заявлений работников в семидневный срок. Работники могут обсудить все спорные вопросы до заседания, обратившись в отдела по работе с персоналом или записавшись на личный прием к генеральному директору.
МЕСТНЫЕ СООБЩЕСТВА 	Влияние деятельности предприятия Публичные слушания по утверждению тарифной сметы	Центральный офис РК, г. Астана, 010 000, Пр. Б. Момышулы, д. 4/1 Сайт компании www.astanaenergobyt.kz Официальный аккаунт ТОО «Астанаэнергосбыт» в Facebook	Приемная ТОО «Астанаэнергосбыт» Тел.: 91-80-05 91-80-06 Факс: 91-80-13 e-mail: aesbyt@aesbyt.kz Заведующий канцелярией Майорова М. С. Тел.: 91-80-20 (720) e-mail: MMayorova@aesbyt.kz Начальник Контакт-центра Жоргабаева К. Н. Тел.: 91-81-03 (803) e-mail: KZhorgabaeva@aesbyt.kz Начальник планово-экономического отдела Гаранина Т. В. Тел.: 91-81-63 (763) e-mail: TGaraniina@aesbyt.kz	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). Все сообщения регистрируются в Канцелярии и направляются посредством СЭД «ТЕЗИС» руководству Компании по принципу делегирования полномочий. Руководитель отписывает письма непосредственным исполнителям. Телефонные запросы направляются специалистам, которые анализируют потребность 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 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.

			Пресс-секретарь Кусаинова Э. Б. Тел.: 91-80-15 (715) e-mail: EKussainova@aesbyt.kz	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», «Закуп Инфо». 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.astanaenergoby.kz (по необходимости). Размещение информации о деятельности Компании.
ОРГАНЫ ГОС. ВЛАСТИ 	Взаимодействие с органами государственной власти Участие компании в жизни города Тарифная политика компании Подготовка к отопительному сезону	Центральный офис РК, г. Астана, 010 000, Пр. Б. Момышулы, д. 4/1 Сайт компании www.astanaenergoby.kz Официальный аккаунт ТОО «Астанаэнергосбыт» в Facebook	Руководители структурных подразделений ТОО «Астанаэнергосбыт» Приемная ТОО «Астанаэнергосбыт» Тел.: 91-80-05 91-80-06 Факс: 91-80-13 e-mail: aesbyt@aesbyt.kz Заведующий канцелярией Майорова М. С. Тел.: 91-80-20 (720) e-mail: MMayorova@aesbyt.kz Начальник планово-экономического отдела	Письма и запросы, поступающие от контролирующих и государственных органов (на постоянной основе). Входящая корреспонденция регистрируется Канцелярией посредством СЭД «ТЕЗИС», направляется 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



			Гаранина Т. В. Тел.: 91-81-63 (763) e-mail: TGaraniina@aesbyt.kz Пресс-секретарь Кусаинова Э. Б. Тел.: 91-80-15 (715) e-mail: EKussainova@aesbyt.kz	населением. Обязательное участие представителей энергоснабжающей Компании. Внешние СМИ, сайт компании www.astanaenergobytkz.kz (по необходимости). Об изменениях действующих тарифов на тепловую и электрическую энергию, проведении публичных слушаний, объявлении о проведении или отмене тендеров. Встречи и пресс-туры для официальных представителей гос. органов (по необходимости). Блог акима города (ежедневно). Мониторинг блога акима города на наличие жалоб от потребителей в адрес ТОО «Астанаэнергосбыт».
КОНТРОЛЬЩИЕ ОРГАНЫ 	Тарифная политика компании	Центральный офис РК, г. Астана, 010 000, Пр. Б. Момышулы, д. 4/1 Сайт компании www.astanaenergobytkz.kz Официальный аккаунт ТОО «Астанаэнергосбыт» в Facebook	Руководители структурных подразделений ТОО «Астанаэнергосбыт» Приемная ТОО «Астанаэнергосбыт» Тел.: 91-80-05; 91-80-06 Факс: 91-80-13 e-mail: aesbyt@aesbyt.kz Начальник планово-экономического отдела Гаранина Т. В. Тел.: 91-81-63 (763) e-mail: TGaraniina@aesbyt.kz Пресс-секретарь Кусаинова Э. Б. Тел.: 91-80-15 (715) e-mail: 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). Телеканалы «31», «Astana TV», 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	Центральный офис РК, г. Астана, 010 000, Пр. Б. Момышулы, д. 4/1 Сайт компании www.astanaenergobytkz.kz Официальный аккаунт ТОО «Астанаэнергосбыт» в Facebook	Приемная ТОО «Астанаэнергосбыт» Тел.: 91-80-05 91-80-06 Факс: 91-80-13 e-mail: aesbyt@aesbyt.kz Начальник договорного отдела Мустафина Г.Т. 91-81-04 (804) e-mail: GMustafina@aesbyt.kz	Объявления о проведении или отмене тендеров публикуются в газете «Закуп Инфо». Также размещаются на корпоративном сайте компании www.astanaenergobytkz.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.astanaenergobytkz.kz (на постоянной основе). Позволяет обратиться к руководству компании с жалобой или



			Пресс-секретарь Кусаинова Э. Б. Тел.: 91-80-15 (715) e-mail: EKussainova@aesbyt.kz	коррупцией» (на постоянной основе). Официальный аккаунт Компании в Facebook (на постоянной основе). Позволяет обратиться к руководству компании с жалобой или предложениями.
ВУЗЫ 	Стажировка и трудоустройство выпускников ВУЗов	Центральный офис Республика Казахстан, город Астана, 010 000, Пр. Б. Момышулы, д. 4/1 Сайт компании www.astanaenergobyt.kz Официальный аккаунт ТОО «Астанаэнергосбыт» в Facebook	Приемная ТОО «Астанаэнергосбыт» Тел.: 91-80-05; 91-80-06 Факс: 91-80-13 e-mail: aesbyt@aesbyt.kz Отдел по работе с персоналом Начальник ОРП Мукаева Ш. Б. Тел: 91-80-30 (730) e-mail: ShMukayeva@aesbyt.kz Пресс-секретарь Кусаинова Э. Б. Тел.: 91-80-15 (715) e-mail: EKussainova@aesbyt.kz	Предоставление производственной практики студентам колледжей 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 на корпоративном сайте www.astanaenergobyt.kz , в газетах «Из рук в руки», «Твоя работа», на сайте enbek.kz.
СМИ 	Информация о деятельности предприятия Информация об изменениях тарифов на тепловую и электрическую энергию, о деятельности компании	Центральный офис Республика Казахстан, город Астана, 010 000, Пр. Б. Момышулы, д. 4/1 Сайт компании www.astanaenergobyt.kz Официальный аккаунт ТОО «Астанаэнергосбыт» в Facebook	Приемная ТОО «Астанаэнергосбыт» Тел.: 91-80-05 91-80-06 Факс: 91-80-13 e-mail: aesbyt@aesbyt.kz Пресс-секретарь Кусаинова Э. Б. Тел.: 91-80-15 (715) e-mail: 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.astanaenergobyt.kz . Размещение информации о деятельности компании.

Первый Вице-Президент АО «ЦАЭК»

Турганов Д.Н.