

Утверждён
 решением Наблюдательного совета
 ТОО «Алматы ЭнергоСбыт»
 Протокол № 1 от «09» февраля 2022 года

План коммуникаций ТОО «Алматы ЭнергоСбыт»

№	Мероприятие по информированию заинтересованных сторон	Заинтересованная сторона	Ответственные структурные подразделения	Сроки реализации / периодичность
1	Предоставление отчетности (финансовая, нефинансовая) в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан, внутренними нормативными актами Единственного участника либо соответствующими запросами	Единственный участник, государственные органы, финансовые институты	Структурные подразделения по компетенции	на постоянной основе
2	Проведение встреч, деловая переписка с заинтересованными сторонами	Единственный участник, государственные органы, финансовые институты, поставщики	Структурные подразделения по компетенции	на постоянной основе
3	Формирование календаря планируемых корпоративных событий Товарищества	Единственный участник, государственные органы, Генеральный директор, работники, профессиональный союз, финансовые институты, поставщики, СМИ, потребители, население	УДКВ	ежегодно
4	Размещение на корпоративном сайте Товарищества/социальных сетях актуальной публичной информации о Товариществе (по мере ее появления)	Единственный участник, работники, профессиональные союзы, государственные органы, финансовые институты, поставщики, СМИ, потребители, население	ЦКТ	на постоянной основе
5	Публикации в СМИ	Единственный участник, работники, профессиональные союзы, государственные органы, финансовые институты, поставщики, потребители, население	ЦКТ	на постоянной основе
6	Предоставление информации по запросу пресс-службы акимата города Алматы и Алматинской	Государственные органы	ЦКТ	по мере поступления

	области			
7	Проведение Публичных Слушаний в соответствии с Правилом ценообразования на общественно значимых рынках	Единый участник, государственные органы, Генеральный директор, СМИ, потребители, население	ЗГДС, ЗГДЭ, ЗГДЗ, ЗГДТ, УДКВ, ЦКТ, ДБПА, ДБНУ, ЦСОЭ, ДОЗ, ОИКР	по мере необходимости
8	Информирование посредством участия руководства Товарищества в качестве спикера/дискуссанта на конференциях, форумах и т.п.	Единый участник, государственные органы, работники, профессиональный союз, финансовые институты, поставщики, СМИ, потребители, население	ЗГДС, ЗГДЭ, ЗГДЗ, ЗГДТ, УДКВ, ЦКТ	по мере необходимости
9	Организация интервью с руководством Товарищества	Единый участник, государственные органы, работники, профессиональный союз, финансовые институты, поставщики, СМИ, потребители, население	ГД, ЗГДС, ЗГДЭ, ЗГДЗ, ЗГДТ, ЦКТ	по мере необходимости
10	Обсуждение на НС вопросов об итогах финансово-хозяйственной деятельности и исполнения ключевых показателей деятельности Товарищества	Единый участник	ЗГДЭ, ДБПА	Ежеквартально
11	Участие в заслушиваниях, проводимых Единственным участником, о результатах деятельности Товарищества за отчетный период	Единый участник	ЗГДС, ЗГДЭ, ЗГДЗ, ЗГДТ, УДКВ	Ежегодно
12	Посещение руководством Товарищества производственных площадок	Работники	ЗГДС, ДСГ, ДСО	по мере необходимости
13	Размещение на портале закупок АО «Самрук-Казына» информации о закупках	Поставщики, СМИ	ДОЗ	в течение года
14	Опросы потребителей (анкетирование) об удовлетворенности оказании услуг Товарищества	Потребители	ДСГ, ДСО, ЦСОЭ, ДДО, ЦКТ	полугодовое подведение итогов
15	Консультирование потребителей посредством телефонной связи	Потребители	ДДО, ДСГ, ДСО, ЦКТ, ЦСОЭ	по мере необходимости
16	Рассмотрение жалоб, обращений и предложений потребителей на качество реализуемой электроэнергии и оказываемые услуги по расчетам за электроэнергию (в том числе обращения потребителей на официальный сайт Товарищества)	Потребители	ДСГ, ДСО, ЦСОЭ, ДДО, ЦКТ	на постоянной основе
17	Обеспечение бесперебойной работы и доступа к механизму подачи и рассмотрения жалоб («горячая линия») и другим каналам обратной связи Товарищества	Работники, профсоюз, потребители, финансовые институты, поставщики, население, СМИ	Комплаенс офицер	на постоянной основе

18	Своевременное реагирование на обращения граждан в Instagram г. Алматы	Государственные органы, потребители, население	ЦКТ	по мере поступления
19	Информирование сотрудников посредством электронной почты о вакантных позициях, внутрикорпоративных конкурсах	Работники	ОК, ЦКТ	по мере необходимости
20	Информирование работников о проведении обучения персонала	Работники, профессиональный союз	ОК	ежегодно
21	Проведение конкурса на звание «Лучший работник года»	Работники	ОК	ежегодно
22	Проведение анкетирования работников Товарищества по рейтингу социальной стабильности и вовлеченности персонала	Работники	ОК	ежегодно
23	Информирование сотрудников об организации отдыха для детей сотрудников	Работники, профессиональный союз	(профсоюз ТОО «Алматы ЭнергоСбыт» - «Жас Куат»)	ежегодно

Генеральный директор  М. Ахметов
(подпись, дата)

Примечание:

- ЗГДС - Заместитель генерального директора по сбыту
- ЗГДЭ - Заместитель генерального директора по экономике и финансам
- ЗГДЗ - Заместитель генерального директора по закупкам и административным вопросам
- ЗГДТ - Заместитель генерального директора по цифровой трансформации
- УДКВ - Управляющий директор по корпоративным вопросам
- СП - структурное подразделение
- ЦСОЭ - Центральная служба сбыта и обеспечения энергоресурсами
- ЦКТ - Цент по коммуникациям и трансформации
- ДСГ - Департамент сбыта по г. Алматы
- ДСО - Департамент сбыта по Алматинской области
- ДДО - Департамент дистанционного обслуживания
- ДОЗ - Департамент по обеспечению и закупкам
- ОК - Отдел кадров