

Приложение к
 решению Наблюдательного совета
 ТОО «АлматыЭнергоСбыт»
 Протокол № 3 от 31 » мая 2020 года



Отчет об исполнении Плана коммуникаций ТОО «АлматыЭнергоСбыт» за 2019 год.

№	Мероприятие по информированию / срок/ Ответственное СП	Заинтересованные стороны	Статус исполнения	Комментарии
1	Предоставление отчетности (финансовая, нефинансовая) - на постоянной основе (ответственное СП)	Единственный участник, государственные органы, финансовые институты	Исполнено	<p>НБРК: Акт сверки целевого использования заёмных средств с АО «Народный Банк РК» ежеквартально. Предоставление аудированной финансовой отчетности в АО «Народный Банк РК» ежегодно. Дополнительно расшифровки к финансовому отчету и предоставление справочной информации.</p> <p>Комитет по статистике МНЭ РК: Отчет об инвестициях в основной капитал ежемесячно и за 2019 год; Отчет о взаимной торговле товарами с государствами- членами Евразийского экономического союза ежемесячно в течение 2019 года; Отчет о производственно-финансовой деятельности за 1,2,3,4 кварталы 2019 года и за 2019 год; Отчет о состоянии основных фондов за 2019 год. Все указанные выше отчеты были предоставлены корректно, раньше установленных сроков.</p> <p>ДГД по г. Алматы и Алматинской области (УГД по районам): в соответствии с установленными сроками предоставлены все виды финансовой и налоговой отчетности</p> <p>Единственный участник: в соответствии с</p>

№	Мероприятие по информированию / срок/ Ответственное СП	Заинтересованные стороны	Статус исполнения	Комментарии
				<p>установленными сроками предоставлены все виды финансовой и управленческой отчетности.</p> <p>Отчеты по исполнению Плана Развития и Бюджета (ежемесячный, квартальный, годовой) предоставляются в АО «Самрук-Энерго» в соответствии с Правилами разработки, согласования, утверждения, корректировки, исполнения и мониторинга исполнения Планов развития Корпоративного центра АО «Самрук-Энерго».</p> <p>Утверждение основных параметров казначейского портфеля ТОО «АлматыЭнергоСбыт» на срок до 31.12.2021г. Выписка из Протокола Наблюдательного Совета № 1 от 31.01.2020г.</p> <p>Об установлении лимитов по балансовым и внебалансовым обязательствам на банки-контрагенты ТОО «АлматыЭнергоСбыт» Выписка из Протокола Наблюдательного Совета № 12 от 24.09.2019.</p>
2	Проведение встреч, деловая переписка - на постоянной основе - (все СП)	Единственный участник, государственные органы, финансовые институты, поставщик	Исполнено	<p>Согласно учетной регистрации входящей корреспонденции, за отчетный период в Товарищество поступило всего 4 125 документов, в том числе от Единственного участника – 733 документа, от Фонда – 739 документа. В течение 2019 года Товариществом принималось активное участие в заседаниях, совещаниях, круглых столах, форумах, встречах и др., в том числе:</p> <p>Государственные органы: 27 марта 2019 года в АО «Центр развития города Алматы» было проведено совещание по обсуждению реформ по улучшению бизнес-среды в рамках работы по улучшению позиции Республики Казахстан в рейтинге «Doing Business».</p>

№	Мероприятие по информированию / срок/ Ответственное СП	Заинтересованные стороны	Статус исполнения	Комментарии
				<p>886 встреч с государственными органами и районными акиматами.</p> <p>Общественные объединения: В январе 2019 года проведены Общественные слушания по обсуждению обоснованной цены на электрическую энергию ТОО «АлматыЭнерго Сбыт» на 2019 год, с участием представителей ДКРЕМ МНЭ РК, АО «АЛЭС», АО «АЖК», потребителей и иных заинтересованных лиц.</p> <p>Финансовые институты: На постоянной основе ведутся деловая переписка и встречи с финансовыми институтами (банки второго уровня: АО «Народный банк Казахстана», АО «ForteBank», АО «АТФБанк».) Проведена презентация бонусной программы зарплатного проекта АО «Народный Банк РК» 31.05.2019</p>
3	Размещение на корпоративном сайте Товарищества / социальных сетях актуальной публичной информации о Товариществе по мере ее появления - на постоянной основе - (ОЦО)	Единственный участник, работники, профессиональные союзы, государственные органы, финансовые институты, поставщик, СМИ.	Исполнено	Производилось регулярное размещение разъяснительной информации на сайте Товарищества, а также осуществлялось направление соответствующей информации на электронные адреса потребителей и проводились другие мероприятия для своевременного информирования потребителей (416 ответов на обращения потребителей и 45 информационных сообщений).
4	Публикации в СМИ - на постоянной основе (ОЦО)	Единственный участник, работники, профессиональные союзы, государственные органы, финансовые институты, поставщик	Исполнено	По мере необходимости производилось публикация в СМИ материалов о деятельности Товарищества (409 материалов в СМИ).

№	Мероприятие по информированию / срок/ Ответственное СП	Заинтересованные стороны	Статус исполнения	Комментарии
5	Исполнение Плана мероприятий по ожиданию участника ТОО «АлматыЭнергоСбыт» - ежегодно (ЗГДР, ЗГДЭ, ЗГДС)	Единственный участник	Исполнено	Протокол НС №12 от 24.09.2019г. о рассмотрении отчёта за 1 полугодие 2019 года. Протокол НС №15 от 06.12.2019г. о рассмотрении отчёта за 9 месяцев 2019 года. Отчёт за 2019 год направлен в АО «Самрук-Энерго».
6	Обучающие семинары - (участие, согласно графику)	Единственный участник	Исполнено	<p>За 2019 год количество работников, прошедших подготовку, переподготовку и повышение квалификации составило 91 сотрудник, в том числе прошедших подготовку – 84 человека, повышение квалификации – 7 человека.</p> <p>Процент работников, прошедших подготовку, переподготовку и повышение квалификации составил 18% от среднесписочной численности.</p> <p>Общая сумма затрат на обучение работников за 2019 год составило 6 219 692, 81 тенге. Затраты на обучение 1 работника - 68 000 тенге.</p> <p>Общее количество часов подготовки за 2019 год - 1642 часа. Среднее количество часов подготовки на сотрудника в год – 17, 5 часа.</p>
7	Предоставление медиа-плана - еженедельно (ОЦО)	Единственный участник	Исполнено	Осуществлялось еженедельное предоставление медиа-плана по запросу Офиса Связей с Правительством и Коммуникаций АО «Самрук-Энерго».
8	Формирование культурных корпоративных мероприятий для сотрудников - ежегодно (ЗГДР)	Работники, Профессиональные союзы	Исполнено	<p>В связи с Международным днем защиты детей по запросу профсоюзной организаций АО «Самрук-Энерго» своевременно были представлены сведения о детях-инвалидах работников ТОО «АлматыЭнергоСбыт» для оказания ежегодной разовой материальной помощи. Как и в прошлом году, такая помощь была предоставлена для дочери Р.Сайтова, ведущего специалиста компании.</p> <p>В целях поддержания здорового образа жизни, а</p>

№	Мероприятие по информированию / срок/ Ответственное СП	Заинтересованные стороны	Статус исполнения	Комментарии
				<p>также развития физической культуры и спорта в организации, в феврале 2019 года, сотрудники ТОО «АлматыЭнергоСбыт» приняли участие в корпоративном тимбилдинге «АлматыЭнергоСбыт Ski Festival» который был проведен на лыжно-биатлонном стадионе «Алатау», предгорьях Заилийского Алатау.</p> <p>Профсоюз также участвовал в организации празднования 8 марта. В преддверии праздника мужчины поздравили прекрасную половину коллектива ТОО «АлматыЭнергоСбыт" с этим весенним праздником!</p> <p>По доброй традиции, 22 декабря 2019 года, в профессиональный праздник энергетиков, в ТОО «АлматыЭнергоСбыт» прошла торжественная церемония награждения лучших сотрудников компании, так же данная информация была размещена на сайте компании.</p> <p>В преддверии новогодних праздников 27 декабря 2019 года ТОО «АлматыЭнергоСбыт» совместно с профсоюзом «Жас Куат» оказал благотворительную помощь двум интернатским учреждениям г.Алматы. Новогодние подарки получили воспитанники Дома надежды для детей временно оставшихся без попечения родителей и дети из Приюта для временного содержания несовершеннолетних.</p> <p>Локальный профсоюзный комитет работников ТОО «АлматыЭнергоСбыт» «Жас Куат» 30 декабря 2019 года организовал новогоднее представление для детей членов профсоюза, которое проходило в Кукольном театре г.Алматы.</p>
9	Информирование сотрудников посредством электронной почты о вакантных позициях,	Работники, Профессиональные	Исполнено	За 2019 год проводилось 11 конкурсных отбора. В течение 1-2 квартала 2019 года сведения о

№	Мероприятие по информированию / срок/ Ответственное СП	Заинтересованные стороны	Статус исполнения	Комментарии
	внутрикорпоративных конкурсах - на постоянной основе (ЗГДР)	союзы		вакантных позициях размещались на сайте Товарищества. С 3 квартала 2019 года вакансии размещаются на сайте qsamruk.kz.
10	Информирование работников о проведении подготовки и переподготовки персонала – по мере необходимости (ОК)	Работники	Исполнено	<p>Согласно утвержденному Плану обучения персонала Товарищества, проводится обучение сотрудников Товарищества. После заключения договора с обучающей организацией, ОК уведомляет работника посредством электронной почты о месте и сроках обучения. Основными направлениями обучения в Товариществе за 2019 год являлись:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) изменения в законодательстве государственных закупок в 2019 году. Практика их применения; 2) управление конфликтами; 3) охрана труда и пожарно-технический минимум; 4) «Внутренний аудитор систем менеджмента качества. (ISO 9001:2015, ISO 19011:2018)»; 5) новый Закон «О естественных монополиях». Подходы тарифообразования в сфере тепло - электроэнергетики. Порядок формирования системы биллинга при обработке данных учета электроэнергии. Новые изменения в Законе «Об электроэнергетике» на 2020г"; 6) изменения в Трудовом Кодексе РК и т.д. <p>По каждому договору, на протяжении всего периода обучения, отслеживаются: место проведения курсов, сроки выполнения, даты начала и окончания обучения, программа обучения, количество обучающихся, количество часов обучения. Получение слушателем сертификата по окончании курса обучения, результаты экзаменов. За время работы с поставщиками услуг выявлены те, кто зарекомендовал себя как «надежные», с кем заключаются договора на протяжении 3-4 лет. Это</p>

№	Мероприятие по информированию / срок/ Ответственное СП	Заинтересованные стороны	Статус исполнения	Комментарии
				такие организации, как: ТОО "Алматинская палата торговли и инвестиций", ИП «Nurikon M&C», ТОО «Центр ОТ и ПБ», ТОО "Институт профессиональных аудиторов и бухгалтеров Республики Казахстан", ТОО "Айтилект", ТОО "ЦДБ Education", ТОО "Эрнст энд Янг Казахстан", ТОО «Прайс Уотерхаус Куперс», ТОО «Фирма «ЭТК-2006».
11	Организация проведения аттестации работников Товарищества-1 раз в 3 года (ОК)	Работники	Исполнено	<p>Согласно Приказов «О проведении аттестации», «О проведении повторной аттестации», в 2019 году была проведена аттестация служащих, специалистов и руководителей Товарищества. Со всеми руководителя СП и секретарями аттестационных комиссий было проведено разъяснение по процедуре подготовки и по проведению аттестации (заполнение отчетов аттестуемого, процедуру заполнения и подписания Характеристики-оценки аттестуемого работника и др.). На все должностные позиции согласно штатному расписанию были подготовлены Программы аттестации. Каждый аттестуемый работник представил отчет аттестуемого, а руководители - Характеристику-оценку на каждого аттестуемого.</p> <p>В ходе аттестации работали комиссии, члены которых выезжали в СП для проведения аттестации. В ходе аттестации членами аттестационных комиссий были даны рекомендации: проводить усиленную работу по снижению дебиторской задолженности; повышение в должности работников, которые в процессе опроса показали отличные теоретические знания и подтвердили практические навыки; специалистам Товарищества повышать профессиональный уровень; соблюдать</p>

№	Мероприятие по информированию / срок/ Ответственное СП	Заинтересованные стороны	Статус исполнения	Комментарии
				<p>трудовую дисциплину в полной мере; перспективным работникам расширить исполнение функциональных обязанностей для профессионального роста; более осмысленно изучать и выполнять должностные обязанности других работников своего структурного подразделения.</p> <p>Так же проведен анализ обобщенных пожеланий и рекомендаций из отчетов аттестуемых работников.</p>
12	Обеспечение прав, льгот и гарантий работникам Товарищества-на постоянной основе (ОК)	Работники	Исполнено	<p>Мониторинг и изучение изменений вносимых в Трудовой Кодекс Республики Казахстан, проводится на постоянной основе.</p> <p>Все документы отдела проходят юридическую экспертизу на соответствие требований законодательства и нормативно-правовым актам.</p> <p>Со всеми вновь принятыми работниками заключается Трудовой договор. В Трудовом договоре предусмотрены права и обязанности работодателя и работника порядок выплаты компенсаций и предоставление гарантий, условия оплаты труда и охраны труда и т.д.</p> <p>Так же в Товариществе работает Локальный профсоюз работников «Жас Куат».</p>
13	Проведение конкурса на звание «Лучший работник года» - ежегодно (ОК)	Работники	Исполнено	<p>В декабре месяце был проведен конкурс «Лучший работник 2019 года». Комиссией по моральному стимулированию подведены итоги конкурса среди инженеров и операторов ДСГ, ДСО и Контакт-центра. По каждой номинации были вручены грамоты.</p>
14	Проведение анкетирования работников Товарищества по рейтингу социальной стабильности и вовлеченности персонала – ежегодно (ОК)	Работники	Исполнено	<p>Ежегодно Корпоративным фондом «Центр социального партнерства» в Товариществе проводится исследование для систематического мониторинга социальной ситуации в коллективах с</p>

№	Мероприятие по информированию / срок/ Ответственное СП	Заинтересованные стороны	Статус исполнения	Комментарии
				<p>помощью определения комплексного индекса социальной стабильности, включающего в себя индекс вовлеченности, индекс социального благополучия и индекс социального спокойствия.</p> <p>Исследование производственного персонала проводилось в сентябре 2019 года. Фактическое количество опрошенных составило 85 человек и отразило социально-демографическую и профессионально-должностную структуру компании.</p> <p>Индекс социальной стабильности ПП компании в сравнении с прошлыми годами уменьшился и составил 69%, но остался в позитивной зоне.</p> <p>Уменьшение значения - это результат изменения индекса вовлеченности, индекса социального благополучия и индекса социального спокойствия на.</p> <p>Исследование вовлеченности АУП 2019 года было проведено в соответствии с обновленной методологией, принятой решением Кадрового комитета.</p> <p>Индекс вовлеченности персонала компании составил 61%, в сравнении с 2018 годом он уменьшился на 21%, но тем не менее так же остался в позитивной зоне. Индекс вовлеченности состоит из трех ключевых блоков: условия труда, лояльность персонала к компании, взаимоотношения и коммуникации.</p> <p>Наиболее высокие показатели по индикаторам блока взаимоотношения и коммуникации и лояльности со значениями 75% и 72% соответственно. Значительно ниже индекс блока условия труда.</p>

№	Мероприятие по информированию / срок/ Ответственное СП	Заинтересованные стороны	Статус исполнения	Комментарии
15	Информирование об организации отдыха для детей сотрудников - ежегодно (профсоюз ТОО «АлматыЭнергоСбыт» - «Жас Куат»)	Профессиональные союзы	Исполнено	<p>Организация отдыха для детей работников ТОО «АлматыЭнергоСбыт» является одним из приоритетных направлений работы профсоюза «Жас Куат».</p> <p>Профсоюз «Жас Куат» продолжил свою работу по организации отдыха для детей работников ТОО «АлматыЭнергоСбыт». Летом 2019 года профсоюз организовал отдых в оздоровительном детском лагере «Романтик», который находится в предгорье города Талгар (в не селеопасном месте), с потрясающе живописным ландшафтом, гарантирующим незабываемые каникулы. Как и ранее, членам профсоюза были предоставлены льготные путевки. Первый сезон стартовал 16 июня 2019 года, на который записались более 45 человек. Детям было интересно в лагере благодаря насыщенной программе развлечений, каждый день проводились по 4-5 мероприятий, включающие в себя целый комплекс разнообразных игр, соревнований и конкурсов. Полюбились детям и походы, и катание на лошадях (включено в стоимость), а вечером - дискотека и традиционный «костер» по окончанию смены.</p>
16	Предоставление информации по запросу пресс-службы акимата города Алматы и Алматинской области – по мере необходимости (ОЦО)	Государственные органы	Исполнено	По мере поступления запросов соответствующая информация предоставлялась в пресс-службы акимата г.Алматы и Алматинской области (ответы на обращения пресс-служб Акиматов включены в общий отчет по «Обратной связи» или ответов на обращения – 416 за 2019 год).
17	Своевременное реагирование на обращения граждан в Instagram г.Алматы - по мере необходимости (ОЦО)	Государственные органы	Исполнено	Осуществлялось своевременная подготовка и направление ответов на обращения граждан, поступившие посредством Instagram г.Алматы и др. (ответы на обращения с OpenAlmaty включены в

№	Мероприятие по информированию / срок/ Ответственное СП	Заинтересованные стороны	Статус исполнения	Комментарии
				общий отчет по «Обратной связи» или ответов на обращения – 416 за 2019 год)
18	Участие в закупках и своевременное исполнение договоров (ответственное СП)	Поставщик	Исполнено	Осуществлено 100% исполнения плана закупок заключено 247 договоров, их них: 5 по итогам тендера; 14 по итогам закупок способом тендера путем проведения конкурентных переговоров; 27 по итогам закупок способом ценовых предложений и 195 по итогам закупок способом из одного источника.
19	Проведение пресс конференций, предоставление пресс-релизов (ОЦО)	СМИ	Исполнено	Пресс релиз об изменении тарифов на электроэнергию, а также другая информация о деятельности Товарищества направлялась в СМИ и размещалась на официальном сайте ТОО «АлматыЭнергоСбыт» (10 пресс-мероприятий и 45 информационных сообщений/ пресс-релизов).
20	Информирование посредством участия руководства Товарищества в качестве спикера/дискуссанта на конференциях, форумах и т.п. - на постоянной основе (ЗГДЭ, ЗГДР, ЗГДС, ОЦО)	СМИ	Исполнено	15 февраля 2019 года представители руководства ТОО «АлматыЭнергоСбыт» принимали участие в брифинге, организованном ДКРЕМ по г.Алматы в связи с обсуждением снижения тарифов в 2019 году в сфере ЖКХ, в ходе мероприятия также были даны компетентные разъяснения по расчетам в счетах-квитанциях на оплату коммунальных услуг.
21	Предоставление информации по запросу журналистов СМИ - по мере необходимости (ОЦО)	СМИ	Исполнено	В течение 2019 года в ОЦО поступило 29 обращений от журналистов СМИ, на которые своевременно была предоставлена запрашиваемая информация и даны соответствующие комментарий (порядка 30).
22	Организация интервью с руководством Товарищества - по мере необходимости (ОЦО)	СМИ	Исполнено	24 января 2019 года были даны комментарии заместителем генерального директора по сбыту ТОО «АлматыЭнергоСбыт» Антоновой О.С. телеканалу «Астана», в связи с отключением электроэнергии из-за долгов в жилом комплексе

№	Мероприятие по информированию / срок/ Ответственное СП	Заинтересованные стороны	Статус исполнения	Комментарии
				«Тенгиз Тауэрс». Также ОЦО распространила в средствах массовой информации пресс-релиз «Элитный ЖК в центре Алматы отключат от электроэнергии за многомиллионные долги».
23	Размещение на корпоративном сайте Товарищества и портале закупок АО «Самрук-Казына» информации о закупках – в течении года (ОЗ)	СМИ	Исполнено	Информации о закупках – в течении года своевременно размещалась на корпоративном сайте Товарищества и портале закупок АО «Самрук-Казына».
24	Направление на электронные адреса потребителей ответов на вопросы, поступившие в рубрику «Обратная связь» на сайте Товарищества - по мере поступления (ОЦО)	Потребители юридические и физические лица использующие электроэнергию не для бытовых нужд	Исполнено	На вопросы, поступившие в рубрику «Обратная связь» на сайте Товарищества были подготовлены и своевременно направлены соответствующие ответы непосредственно на электронные адреса потребителей, а также сотрудникам портала OpenAlmaty (416 за 2019 год).
25	Заключение договоров с потребителями на электроснабжение – на постоянной основе (ДСГ, ДСО)	Потребители юридические и физические лица использующие электроэнергию не для бытовых нужд	Исполнено	Со всеми потребителями - юридическими лицами заключаются договоры электроснабжения согласно утвержденным формам, разработанным и внесенным в ПТК. Заключение договоров с потребителями - юридическими лицами проводится в соответствии с требованиями ИН-РК-ДС-05. За 2019 год было заключено: ДСГ - количество вновь заключенных договоров – 367. ДСО - 1228 договоров с потребителями - юридическими и физическими лицами использующих электрическую энергию не для бытовых нужд.
26	Оформление дополнительных соглашений на изменение реквизитов потребителя, при оформлении Актов сверок и внесении корректировок в сведения потребителя в ПТК по предоставленным письмам и Актам ЭПО - на постоянной основе (ДСГ, ДСО, ОБУО, ЦСОЭ);	Потребители юридические и физические лица использующие электроэнергию не для бытовых нужд	Исполнено	При обращения потребителей при изменение реквизитов, заключается дополнительное соглашения. ДСГ: Дополнительное соглашение на изменения реквизитов за 2019 год – 2391, с потребителями -

№	Мероприятие по информированию / срок/ Ответственное СП	Заинтересованные стороны	Статус исполнения	Комментарии
				<p>юридическими лицами оформлен 16 497 Акт сверки и внесения корректировок. ДСО: За 2019 год заключено 1 195 дополнительных соглашений, с потребителями - юридическими лицами оформлен 15 035 Акт сверки и внесения корректировок.</p>
27	Расчеты с потребителями электрической энергии - на постоянной основе (ДСГ, ДСО, ЦСОЭ)	Потребители юридические и физические лица использующие электроэнергию не для бытовых нужд. Население использующее электроэнергию для бытовых нужд	Исполнено	<p>Расчеты потребителей - юридических лиц за поставленную им электроэнергию проводятся в программе ПТК строго по тарифам, согласованным уполномоченным органом. Введение в действие новых тарифов осуществляется после предварительного уведомления потребителей не менее чем за 3 (три) рабочих дня через средства массовой информации и не является основанием для перезаключения договора. Длительность расчетного периода, сроки оплаты, условия и формы расчетов за потребленную электроэнергию определяются в договоре электроснабжения. Длительность расчетного периода, за который должна быть учтена и оплачена потребленная электроэнергия, составляет один календарный месяц.</p> <p>Расчеты за потребленную электроэнергию потребителями - физическими лицами осуществляются в ПТК строго по тарифам, согласованным уполномоченным органом.</p> <p>Потребители - физические лица осуществляют расчет за электроэнергию:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) по тарифам, дифференцированным в зависимости от объемов потребления, 2) по отпускному тарифу ТОО «АлматыЭнергоСбыт».

№	Мероприятие по информированию / срок/ Ответственное СП	Заинтересованные стороны	Статус исполнения	Комментарии
28	Рассмотрение жалоб, обращений и предложений потребителей на качество реализуемой электроэнергии и оказываемые услуги по расчету за электроэнергию - на постоянной основе (ЦСОЭ, ДСГ, ДСО, КТЦ, ОЦО)	Потребители юридические и физические лица использующие электроэнергию не для бытовых нужд. Население использующее электроэнергию для бытовых нужд	Исполнено	Всего поступило обращений за 2019 год 364 852 (ДСГ – 299, ДСО – 165, ОЦО – 416, КТЦ – 363 972), за 2018 год 398 782, снижение запросов произошло на 9 %. За 2019 год 1 жалоба (КТЦ), за 2018 год 3 жалобы (КТЦ), снижение на 67 %. Благодарностей за 2019 год – 21 (ДСГ – 16, ОЦО – 5).
29	Направление соответствующей информации на обращения, поступившие на официальный сайт Товарищества от потребителей - на постоянной основе (ОЦО, ЦСОЭ)	Население использующее электроэнергию для бытовых нужд	Исполнено	На все вопросы своевременно были подготовлены и направлены соответствующие ответы, включая и вопросы, относящиеся к деятельности АО «АЖК», которые предварительно согласовывались со специалистами АО «АЖК». Ответы на наиболее часто задаваемые вопросы были размещены на веб-сайте ТОО «АлматыЭнергоСбыт».
30	Опросы потребителей (анкетирование) – полугодичное подведение итогов (ДСГ, ДСО, ЦСОЭ, КТЦ, ОЦО)	Население использующее электроэнергию для бытовых нужд	Исполнено	Количество анкетированных юридических лиц: 2019 год – 488, 2018 год – 469. Увеличение – 4 %. Количество анкетированных физических лиц: 2019 год – 2 505, 2018 год – 2 401. Увеличение – 4 %. 2. Оценка удовлетворенности: 2019 год – 4,98, 2018 год – 4,98.
31	Консультирование потребителей посредством телефонной связи – по мере поступления звонков (КТЦ, ДСГ, ДСО, ОЦО, ЦСОЭ)	Население использующее электроэнергию для бытовых нужд	Исполнено	Всего за 2019 год поступило обращений 364 852 (ДСГ – 299, ДСО – 165, ОЦО – 416, КТЦ – 363 972), за 2018 год 398 782, снижение обращений произошло на 9%. За 2019 год 1 жалоба, за 2018 год 3 жалобы. Благодарностей за 2019 год было 21

№	Мероприятие по информированию / срок/ Ответственное СП	Заинтересованные стороны	Статус исполнения	Комментарии
				(ДСГ – 16, ОЦО – 5). Ответы на обращения предоставляются своевременно.
32	Обсуждение актуальных тем в рамках Публичных Слушаний - по мере необходимости (ЗГДЭ, ЗГДС, ЗГДР, УДЗА, ИДО)	Население использующее электроэнергию для бытовых нужд	Исполнено	12 декабря 2019 года, в связи с повышением тарифов на электроэнергию в городе Алматы и регионе Алматинской области (с 01 января 2020 года), в ТОО «АлматыЭнергоСбыт» состоялись <u>Публичные слушания, организованные ДКРЕМ.</u>
33	Заключение договоров с потребителями и открытие лицевого счета на электроснабжение электрической энергией – на постоянной основе (ДСГ, ДСО)	Население использующее электроэнергию для бытовых нужд	Исполнено	Поставка электроэнергии потребителям - физическим лицам для использования на бытовые нужды проводится на основании утвержденного Публичного договора электроснабжения, использующих электроэнергию для бытовых нужд, опубликованного в средствах массовой информации в установленном порядке. За 2019 год по ДСО было открыто 8 879 лицевых счетов потребителям – физическим лицам. За 2019 год по ДСГ было открыто 13 390 лицевых счетов потребителям – физическим лицам.
34	Оформление дополнительных соглашений на изменение реквизитов потребителя, при оформлении Актов сверки и внесении корректировок в сведения потребителя в ПТК по предоставленным письмам и Актам ЭПО - на постоянной основе (ДСГ, ДСО)	Население использующее электроэнергию для бытовых нужд	Исполнено	Изменение реквизитов проводится по письменному обращению потребителей, при наличии всех юридических документов и акта АО «АЖК» о проверке (исправности ПУ) согласно ИН-РК-ДС- 14. Корректировки также проводятся по обращению потребителя (изменение количества проживающих, изменение тарифов), а также по письмам АО «АЖК». Дополнительные соглашения на изменение реквизитов потребителя отсутствуют. За 2019 год 10341 Акт сверки и внесение корректировок по ДСГ, 9887 Акт сверки и внесение корректировок по ДСО.

Примечание:

ЗГДР - Заместитель генерального директора по корпоративному развитию

ЗГДЭ - Заместитель генерального директора по экономике и финансам

ЗГДС - Заместитель генерального директора по сбыту

УДЗА - Управляющий директор по закупкам и административным вопросам

ИДО - Исполнительный директор по оптовому рынку

СП - структурное подразделение

ЦСОЭ - Центральная служба сбыта и обеспечения энергоресурсами

ОЦО-Общий центр по связям с общественностью

ДСГ - Департамент сбыта по г. Алматы

ДСО - Департамент сбыта по Алматинской области

КТЦ - Контакт-центр

ОЗ - Отдел закупок

ОК - Отдел кадров

Генеральный директор



одпись, дата)

Е. Джарлыкасымов

Исп. Д. Шералы
Тел. 8(727)3560416 (1150)