

Утверждён
 решением Наблюдательного совета
 ТОО «АлматыЭнергоСбыт»
 Протокол № 4 от «29» 03 2019 года

План коммуникаций ТОО «АлматыЭнергоСбыт».

№	Заинтересованные стороны	Вклад заинтересованных сторон	Интересы заинтересованных сторон	Мероприятие по информированию / срок/ Ответственное СП
1	Единственный участник	<ul style="list-style-type: none"> Выделение финансовых средств, пополнение уставного капитала, контроль корпоративной и финансово-хозяйственной деятельности 	Рост прибыли, современная выплата дивидендов, увеличение стоимости Товарищества	<ol style="list-style-type: none"> Предоставление отчетности (финансовая, нефинансовая) - на постоянной основе (ответственное СП); Проведение встреч, деловая переписка - на постоянной основе (ответственное СП); Размещение на корпоративном сайте Товарищества/ социальных сетях актуальной публичной информации о Товариществе по мере ее появления - на постоянной основе - (ОЦО); Публикации в СМИ - на постоянной основе (ОЦО) Исполнение Плана мероприятий по ожиданию участника ТОО «АлматыЭнергоСбыт» - ежегодно (ЗГДР, ЗГДЭ, ЗГДС); Обучающие семинары - (участие, согласно графику); Предоставление медиа-плана - еженедельно (ОЦО).
2	Работники	<ul style="list-style-type: none"> Человеческие ресурсы своих квалификационных навыков Опыт работы Саморазвитие Повышение квалификации 	Высокая заработная плата, достойные условия труда, профессиональное развитие, карьерный рост	<ol style="list-style-type: none"> Формирование культурных корпоративных мероприятий для сотрудников - ежегодно (ЗГДР); Информирование сотрудников посредством электронной почты о вакантных позициях, внутрикорпоративных конкурсах - на постоянной основе (ЗГДР); Размещение на корпоративном сайте Товарищества / социальных сетях актуальной публичной информации о Товариществе по мере ее появления - на постоянной основе - (ОЦО); Публикации в СМИ - на постоянной основе (ОЦО); Информирование работников о проведении подготовки и переподготовки персонала – по мере необходимости (ОК); Организация проведения аттестации работников Товарищества-1 раз в 3

№	Заинтересованные стороны	Вклад заинтересованных сторон	Интересы заинтересованных сторон	Мероприятие по информированию / срок/ Ответственное СП
3	Профессиональные союзы	<ul style="list-style-type: none"> • Содействие обеспечению социальной стабильности, регулирование трудовых отношений и размещение конфликтов 	Соблюдение и защита прав работников	<p>года (ОК);</p> <p>7. Обеспечение прав, льгот и гарантий работникам Товарищества на постоянной основе (ОК);</p> <p>8. Проведение конкурса на звание «Лучший работник года» - ежегодно (ОК);</p> <p>9. Проведение анкетирования работников Товарищества по рейтингу социальной стабильности и вовлеченности персонала - ежегодно (ОК).</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Формирование культурных корпоративных мероприятий для сотрудников - ежегодно (ЗГДР); 2. Информирование сотрудников посредством электронной почты о вакантных позициях, внутрикорпоративных конкурсах - на постоянной основе (ЗГДР); 3. Размещение на корпоративном сайте Товарищества / социальных сетях актуальной публичной информации о Товариществе по мере ее появления - на постоянной основе - (ОЦО); 4. Публикации в СМИ - на постоянной основе (ОЦО); 5. Информирование об организации отдела для детей сотрудников - ежегодно (профсоюз ТОО «АлматыЭнергоСбыт» - «Жас Куаг»)

№	Заинтересованные стороны	Вклад заинтересованных сторон	Интересы заинтересованных сторон	Мероприятие по информированию / срок/ Ответственное СП
4	Государственные органы	<ul style="list-style-type: none"> Государственное регулирование 	<p>Согласование тарифа, налоговые поступления, экономический рост, решение социальных задач, внесение изменений в НПА</p>	<ol style="list-style-type: none"> Предоставление отчетности (финансовая, нефинансовая) - на постоянной основе (ответственное СП); Проведение встреч, деловая переписка - на постоянной основе (ответственное СП); Размещение на корпоративном сайте Товарищества/ социальных сетях актуальной публичной информации о Товариществе по мере ее появления - на постоянной основе - (ОЦО); Публикации в СМИ - на постоянной основе (ОЦО); Предоставление информации по запросу пресс-службы акимата города Алматы и Алматинской области – по мере необходимости (ОЦО); Своевременное реагирование на обращения граждан в Instagram г.Алматы - по мере необходимости (ОЦО).
5	Финансовые институты	<ul style="list-style-type: none"> Взаимовыгодное сотрудничество 	<p>Коммерческие интересы</p>	<ol style="list-style-type: none"> Предоставление отчетности (финансовая, нефинансовая) - на постоянной основе (ответственное СП); Проведение встреч, деловая переписка - на постоянной основе (ответственное СП); Размещение на корпоративном сайте Товарищества/ социальных сетях актуальной публичной информации о Товариществе по мере ее появления - на постоянной основе - (ОЦО); Публикации в СМИ - на постоянной основе (ОЦО)
6	Поставщик	<ul style="list-style-type: none"> Эффективность и своевременность поставок товаров, работ и услуг для обеспечения непрерывной деятельности Товарищества 	<p>Коммерческие интересы, обеспечение непрерывной деятельности Товарищества</p>	<ol style="list-style-type: none"> Участие в закупках и своевременное исполнение договоров (ответственное СП). Проведение встреч, деловая переписка - на постоянной основе (ответственное СП); Размещение на корпоративном сайте Товарищества/ социальных сетях актуальной публичной информации о Товариществе по мере ее появления - на постоянной основе - (ОЦО); Публикации в СМИ - на постоянной основе (ОЦО)
7	СМИ	<ul style="list-style-type: none"> Конструктивное сотрудничество Благосклонное общественное мнение 	<p>Публикации и информирование о деятельности Компании, коммерческие</p>	<ol style="list-style-type: none"> Размещение на корпоративном сайте Товарищества / социальных сетях актуальной публичной информации о Товариществе по мере ее появления - на постоянной основе - (ОЦО); Проведение пресс конференций, предоставление пресс-релизов (ОЦО); Информирование посредством участия руководства Товарищества в

№	Заинтересованные стороны	Вклад заинтересованных сторон	Интересы заинтересованных сторон	Мероприятие по информированию / срок/ Ответственное СП
8	<p>Потребители юридические и физические лица использующие электроэнергию не для бытовых нужд</p>	<ul style="list-style-type: none"> Соблюдение требований законодательства Финансовые ресурсы путем своевременной оплаты потребительную электроэнергию 	<p>Прозрачность деятельности Товарищества, социальная стабильность, коммерческие интересы</p>	<p>качестве спикера/дискуссанта на конференциях, форумах и т.п. - на постоянной основе (ЗГДЭ, ЗГДР, ЗГДС, ОЦО);</p> <p>4. Предоставление информации по запросу журналистов СМИ - по мере необходимости (ОЦО);</p> <p>5. Организация интервью с руководством Товарищества - по мере необходимости (ОЦО);</p> <p>6. Размещение на корпоративном сайте Товарищества и портале закупок АО «Самрук-Казына» информации о закупках – в течении года (ОЗ).</p> <p>1. Направление на электронные адреса потребителей ответов на вопросы, поступившие в рубрику «Обратная связь» на сайте Товарищества - по мере поступления (ОЦО)</p> <p>2. Заключение договоров с потребителями на электроснабжение – на постоянной основе (ДСГ, ДСО);</p> <p>3. 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);</p> <p>4. Расчеты с потребителями электрической энергии - на постоянной основе (ДСГ, ДСО, ЦСОЭ);</p> <p>5. 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).</p>
9	<p>Население использующее электроэнергию для бытовых нужд</p>	<ul style="list-style-type: none"> Соблюдение требований законодательства 	<p>Прозрачность деятельности Товарищества, социальная стабильность</p>	<p>1. Направление соответствующей информации на обращения, поступившие на официальный сайт Товарищества от потребителей - на постоянной основе (ОЦО, ЦСОЭ);</p> <p>2. Опросы потребителей (анкетирование) – полугодичное подведение итогов (ДСГ, ДСО, ЦСОЭ, КТЦ, ОЦО);</p> <p>3. Консультирование потребителей посредством телефонной связи – по мере поступления звонков (КТЦ, ДСГ, ДСО, ОЦО, ЦСОЭ);</p> <p>4. Обсуждение актуальных тем в рамках Публичных Слушаний - по мере необходимости (ЗГДЭ, ЗГДС, ЗГДР, УДЗА, ИДО)</p> <p>5. Заключение договоров с потребителями и открытия лицевых счетов на электроснабжение электрической энергией – на постоянной основе (ДСГ, ДСО);</p>

№ Заинтересованные стороны	Вклад заинтересованных сторон	Интересы заинтересованных сторон	Мероприятие по информированию / срок/ Ответственное СП
			<p>6. Оформление дополнительных соглашений на изменение реквизитов потребителя, при оформлении Актов сверок и внесении корректировок в сведения потребителя в ППК по предоставленным письмам и Актам ЭПО - на постоянной основе (ДСГ, ДСО);</p> <p>7. Расчеты с потребителями электрической энергии - на постоянной основе (ДСГ, ДСО);</p> <p>8. 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).</p>

Генеральный директор _____



Е. Джарлыкасымов

(подпись, дата)

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