

«АлматыЭнергоСбыт» ЖШС
 Байқау кеңесінің шешімімен
 бекітілді
 2021 жылдың «11» наурыз № 4 хаттама

«АлматыЭнергоСбыт» ЖШС-нің 2020 жылға арналған Коммуникациялар жоспары бойынша есебі

№	Ақпараттандыру бойынша іс-шара/ мерзімі/ Жауапты ҚБ	Мүдделі тараптар	Орындалу мәртебесі	Түсініктеме
1	Есептілікті ұсыну (қаржылық, қаржылық емес) – тұрақты негізде – (жауапты ҚБ)	Жалғыз қатысушы, мемлекеттік органдар, қаржылық институттар	Орындалды	<p>ҚР ҰБ: «ҚР Халық Банкі» АҚ-мен қарыз қаражатының мақсатты пайдаланылуын салыстыру актісі тоқсан сайын. «ҚР Халық Банкі» АҚ-ға аудиттелген қаржылық есептілікті ұсыну жыл сайын. Қосымша түрде қаржылық есепке таратып жазулар мен анықтамалық ақпарат беру.</p> <p>ҚР ҰЭМ Статистика комитеті: 2020 жылға және ай сайын негізгі капиталға инвестициялар туралы есеп; Еуразиялық экономикалық одаққа мүше мемлекеттермен тауарлардың өзара саудасы туралы есеп ай сайын 2020 жыл ішінде; 2020 жылдың 1, 2, 3 және 4 тоқсандарындағы және 2020 жылғы өндірістік-қаржылық қызмет туралы есеп; 2020 жылғы негізгі қорлардың жай-күйі туралы есеп. Жоғарыда көрсетілген барлық есептер белгіленген мерзімнен бұрын және дұрыс күйде ұсынылды.</p> <p>Алматы қ. және Алматы облысы бойынша МКД (аудандар бойынша МКБ): белгіленген мерзімдерге сәйкес қаржылық және салықтық</p>

№	Ақпараттандыру бойынша іс-шара/ мерзімі/ Жауапты ҚБ	Мүдделі тараптар	Орындалу мәртебесі	Түсініктеме
				<p>есептіліктің барлық түрлері ұсынылды.</p> <p>Жалғыз қатысушы: белгіленген мерзімдерге сәйкес қаржылық есептіліктің барлық түрлері ұсынылды.</p> <p>«АлматыЭнергоСбыт» ЖШС қазынашылық портфелінің негізгі параметрлерін 31.12.2021 жылға дейінгі мерзімге бекіту. Байқау кеңесінің №1 хаттамасынан үзінді көшірме.</p> <p>«АлматыЭнергоСбыт» ЖШС контрагент-банктеріне баланстық және баланстан тыс міндеттемелер бойынша лимиттерді белгілеу туралы. Байқау кеңесінің 15.12.2020 жылғы №12 Хаттамасынан үзінді көшірме.</p>
2	Кездесулерді өткізу, іскерлік хат алмасу – тұрақты негізде – (барлық ҚБ)	Жалғыз қатысушы, мемлекеттік органдар, қаржылық институттар, жеткізуші	Орындалды	Кіріс корреспонденциясын есептік тіркеуге сәйкес, есепті кезеңде Серіктестікке барлығы 4 038 құжат келіп түсті, оның ішінде Жалғыз қатысушыдан – 999 құжат, Қордан – 11 құжат. COVID-19 пандемиясына және карантин шараларының енгізілуіне байланысты, 2020 жылы кездесулер өткізілген жоқ.
3	Серіктестіктің корпоративтік сайтында /элеуметтік желілерде Серіктестік туралы өзекті жария ақпаратты оның пайда болуына қарай тұрақты негізде орналастыру - (ЖҚО)	Жалғыз қатысушы, қызметкерлер, кәсіптік одақтар, мемлекеттік органдар, қаржы институттары, жеткізуші, БАҚ	Орындалды	Серіктестіктің сайтында түсіндіру ақпаратын тұрақты түрде орналастыру жүргізілді, сондай-ақ тұтынушылардың электрондық мекенжайларына тиісті ақпаратты жолдау жүзеге асырылды және тұтынушыларды уақытылы ақпараттандыру үшін басқа да іс-шаралар жүргізілді (тұтынушылардың өтініштеріне 2517 жауап және 21 ақпараттық хабарлама).
4	БАҚ-тағы жарияланымдар – тұрақты негізде (ЖҚО)	Жалғыз қатысушы, қызметкерлер, кәсіптік одақтар, мемлекеттік	Орындалды	Қажеттілігіне қарай БАҚ-та Серіктестік қызметі туралы материалдар (БАҚ-та 560 материал) жарияланды.

№	Ақпараттандыру бойынша іс-шара/ мерзімі/ Жауапты ҚБ	Мүдделі тараптар	Орындалу мәртебесі	Түсініктеме
		органдар, қаржы институттары, жеткізуші		
5	«АлматыЭнергоСбыт» ЖШС қатысушысын күту бойынша іс-шаралар жоспарын орындау – жыл сайын (БДДО, БДЭО, БДЖО)	Жалғыз қатысушы	Орындалды	«АлматыЭнергоСбыт» ЖШС қатысушысын күту бойынша 2019-2023 жылдарға арналған іс-шаралар жоспарының 2019 жылы орындалуы туралы есебі БК-нің 31.03.2020 жылғы №3 хаттамасымен бекітілді.
6	Оқыту семинарлары – (қатысу, кестеге сәйкес)	Жалғыз қатысушы	Орындалды	Оқыту қажеттілігіне талдау жүргізудің бірыңғай тәртібін белгілеу үшін жыл сайын Оқыту жоспары бекітіледі. «АлматыЭнергоСбыт» ЖШС персоналын оқыту жоспарына сәйкес 2020 жылы 67 адам оқытудан өтті. Курстардың атауы: 1. «Энергиямен жабдықтаушы ұйымдарды тәуекелдерді басқару»; 2. Электротехникалық персоналды аттестаттау; 3. «ISO 9001:2015, ISO 19011:2018 сапа менеджменті жүйелерінің ішкі аудитору»; 4. «Компанияның бюджеті»; 5. «Салық кодексінің 2021 жылғы 01 қаңтардан бастап енгізілетін жаңа өзгерістерінің жобасы. КТС. ЖТС. Резидент еместерге салық салу. ҚҚС»; 6. Өрт-техникалық минимум; 7. Еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау.
7	Медиа-жоспарды ұсыну – апта сайын (ЖҚО)	Жалғыз қатысушы	Орындалды	«Самұрық-Энерго» АҚ-ның Үкіметпен байланыс және коммуникациялар офисінің сұратуы бойынша апта сайын медиа-жоспар ұсыну жүзеге асырылды.
8	Қызметкерлерге арналған мәдени корпоративтік іс-шараларды қалыптастыру – жыл сайын (БДДО)	Қызметкерлер, Кәсіби одақтар	Орындалмады	COVID-19 пандемиясына және карантин шараларының енгізілуіне байланысты 2020 жылы Серіктестік қызметкерлері үшін мәдени, корпоративтік іс-шаралар өткізілген жоқ.

№	Ақпараттандыру бойынша іс-шара/ мерзімі/ Жауапты ҚБ	Мүдделі тараптар	Орындалу мәртебесі	Түсініктеме
9	Қызметкерлерді бос лауазымдар, корпоратившілік конкурстар туралы электрондық пошта арқылы хабардар ету – тұрақты негізде (БДДО)	Қызметкерлер, Кәсіби одақтар	Орындалды	Бос лауазымға орналасуға конкурс туралы ақпарат «Samruk Qyzmet» рекрутингті бірыңғай онлайн платформасында, ішкі корпоративтік поштада (Outlook) орналастырылады.
10	Қызметкерлерді персоналды даярлау және қайта даярлау туралы хабардар ету – қажеттілігіне қарай (КБ)	Қызметкерлер	Орындалды	2019 жылдың 28 желтоқсанында 2020 жылға арналған Персоналды оқыту жоспары бекітілді. Бұл жоспар қызметкерлердің ортақ пайдалануына арналған ISO папкасында орналасқан.
11	Серіктестік қызметкерлерін аттестаттаудан өткізуді ұйымдастыру – 3 жылда 1 рет (КБ)	Қызметкерлер	Орындалды	2020 жылы қызметкерлерді аттестаттау жүргізілген жоқ. Сонымен қатар, «Аттестаттауды өткізу туралы», «Қайта аттестаттауды өткізу туралы» бұйрықтарға сәйкес Серіктестіктің қызметшілерін, мамандарын және басшыларын аттестаттау 2019 жылы өткізілді.
12	Серіктестік қызметкерлерінің құқықтарын, жеңілдіктері мен кепілдіктерін қамтамасыз ету – тұрақты негізде (КБ)	Қызметкерлер	Орындалды	Қызметкерлерге барлық құқықтар, жеңілдіктер мен кепілдіктер Еңбек шартында, Ұжымдық шартта, сондай-ақ СМЖ құжаттамасында көрсетілген. Жұмысқа қабылдау кезінде әрбір қызметкер Еңбек шартына қол қояды, өзінің жұмыс орнында СМЖ-ның барлық құжаттарымен танысады.
13	«Жылдың үздік қызметкері» атағына конкурс өткізу – жыл сайын (КБ)	Қызметкерлер	Орындалды	2020 жылдың желтоқсанында «2020 жылдың үздік қызметкері» конкурсы өткізілді. Моральдық ынталандыру жөніндегі комиссия ҚЖД, ОЖД және Контакт-орталығының инженерлері мен операторлары арасындағы конкурстың қорытындысын шығарды. Әр номинация бойынша грамоталар берілді.
14	Серіктестік қызметкерлеріне әлеуметтік тұрақтылық және персоналды тарту рейтингі бойынша сауалнама жүргізу – жыл сайын (КБ)	Қызметкерлер	Орындалды	2020 жылдың қыркүйек-желтоқсан айларында «Самұрық-Қазына» Корпоративтік университетімен ӨП-ға онлайн сауалнама және ӨБП-ға электрондық сауалнама жүргізілді. Компания ӨП-ның әлеуметтік тұрақтылық индексі өткен жылдармен салыстырғанда ұлғайды және

№	Ақпараттандыру бойынша іс-шара/ мерзімі/ Жауапты ҚБ	Мүдделі тараптар	Орындалу мәртебесі	Түсініктеме
				89%-ды, тарту индексі 94%-ды құрады.
15	Қызметкерлердің балаларына арналған демалысты ұйымдастыру туралы ақпараттандыру – жыл сайын («АлматыЭнергоСбыт» ЖШС-нің «Жас Қуат» кәсіби одағы)	Кәсіби одақтар	Орындалмады	2020 жылы коронавирустық пандемияға байланысты шектеу шараларының енгізілуіне байланысты Серіктестік қызметкерлерінің балалары үшін демалыс ұйымдастырылмады.
16	Алматы қаласы және Алматы облысы әкімдігі баспасөз қызметінің сұратуы бойынша ақпарат беру – қажеттілігіне қарай (ЖҚО)	Мемлекеттік органдар	Орындалды	Алматы қаласы әкімдігі баспасөз қызметінің сұрауы бойынша тиісті ақпарат берілді. 2020 жыл ішінде осындай 12 өтініш түсті, оның ішінде қосалқы тұтынушылардан тарифтерге қатысты 10 сұрақ және тұтынылған электр энергиясының қарызына байланысты электр энергиясын өшіру туралы 2 сұрақ.
17	Алматы қаласының Instagram-дағы азаматтардың өтініштеріне уақытылы жауап беру – қажеттілігіне қарай (ЖҚО)	Мемлекеттік органдар	Орындалды	Азаматтардың Алматы қаласының Instagram арқылы келіп түскен өтініштеріне тиісті ақпаратты уақытылы ұсыну жүзеге асырылды (OpenAlmaty өтініштеріне жауаптар «Кері байланыс» бойынша жалпы есепке немесе 2020 жылғы өтініштерге 2517 жауаптары енгізілді).
18	Сатып алуларға қатысу және шарттардың уақытылы орындалуы (жауапты ҚБ)	Жеткізуші	Орындалды	Сатып алу жоспарының 100% орындалуы жүзеге асырылды, 201 шарт жасалды, оның ішінде: 10 тендер қорытындысы бойынша; 90 бәсекелестік келіссөздер жүргізу жолымен тендер тәсілі арқылы сатып алу қорытындысы бойынша; 41 баға ұсыныстары тәсілімен сатып алу қорытындысы бойынша және 60 бір көзден сатып алу бойынша. Шарттардың уақытылы орындалуын бақылауға сатып алуға бастамышылық білдірген бөлімшелердің басшылары жауап береді.
19	Баспасөз конференцияларын өткізу, баспасөз хабарламаларын ұсыну (ЖҚО)	БАҚ	Орындалды	Электр энергиясына тарифтердің өзгеруі туралы баспасөз хабарламасы, сондай-ақ Серіктестік қызметі туралы басқа да ақпарат БАҚ-қа жолданды және «АлматыЭнергоСбыт» ЖШС ресми сайтында орналастырылды (10 баспасөз іс-шарасы және 21

№	Ақпараттандыру бойынша іс-шара/ мерзімі/ Жауапты ҚБ	Мүдделі тараптар	Орындалу мәртебесі	Түсініктеме
				ақпараттық хабарлама/баспасөз хабарламалары).
20	Конференцияларда, форумдарда және т.б. спикер/дискуссант ретінде Серіктестік басшылығының қатысуы арқылы хабардар ету – тұрақты негізде (БДЭО, БДДО, БДЖО, ЖҚО)	БАҚ	Орындалды	<p>2020 жылдың 19 ақпанында «Самұрық-Энерго» АҚ трансформация офисі еншілес ұйымдарда кездесулер циклін және жергілікті ақпараттық күндерді өткізуді бастады. «АлматыЭнергоСбыт» команданың жұмыс кездесулері кестесінде бірінші болды. Іс-шаралардың мақсаты – холдингте цифрлық трансформациялау бағдарламасын іске асыру туралы ақпараттандыру және еншілес ұйымдарды дамыту аясында белсенді өзара іс-қимыл жасау;</p> <p>Электр энергиясын пайдалану қағидаларындағы түзетулерге байланысты 2020 жылдың 26 ақпанында Қазақстан Баспасөз клубында баспасөз конференциясы өткізілді. Баспасөз конференциясына ЖҚО директоры Д. Алпысбаева қатысты;</p> <p>2020 жылдың 22 наурызында «Алматы қаласы әкімінің карантин кезеңіндегі коммуналдық қызметтер үшін төлемдерді кейінге қалдыру жөніндегі бастамасы туралы» брифинг өтті, осы іс-шара барысында «АлматыЭнергоСбыт» ЖШС директорының орынбасары О. Антонова карантин кезеңінде тұтынылған электр энергиясы үшін төлемді кейінге қалдыру алгоритмі қандай екенін айтты.</p>
21	БАҚ журналистерінің сұратуы бойынша ақпарат беру – қажеттілігіне қарай (ЖҚО)	БАҚ	Орындалды	2020 жыл ішінде ЖҚО-ға БАҚ журналистерінен 16 өтініш келіп түсті, өтініштер бойынша сұратылған ақпарат уақытылы ұсынылды.
22	Серіктестік басшылығымен сұхбат ұйымдастыру – қажеттілігіне қарай (ЖҚО)	БАҚ	Орындалды	2020 жылдың 22 наурызында «АлматыЭнергоСбыт» ЖШС Бас директорының жабдықтау жөнінен орынбасары О.С. Антонова

№	Ақпараттандыру бойынша іс-шара/ мерзімі/ Жауапты ҚБ	Мүдделі тараптар	Орындалу мәртебесі	Түсініктеме
				«Алматы» телеарнасына короновирус пандемиясына байланысты карантин енгізілуіне байланысты тұтынылған электр энергиясы үшін төлемдер бойынша кейінге қалдыруды ұсыну рәсімі туралы түсініктемелер берді.
23	Серіктестіктің корпоративтік сайтында және «Самұрық-Қазына» АҚ сатып алу порталында сатып алулар туралы ақпаратты орналастыру – бір жылдың ішінде (СБ)	БАҚ	Орындалды	2020 жыл ішінде сатып алу туралы ақпарат Серіктестіктің корпоративтік сайтында және «Самұрық-Қазына» АҚ сатып алу порталында уақытылы орналастырылды.
24	Серіктестіктің сайтындағы «Кері байланыс» айдарына келіп түскен сұрақтарға жауаптарды тұтынушылардың электрондық мекенжайларына жолдау – келіп түсуіне қарай (ЖҚО)	Электр энергиясын тұрмыстық емес мұқтаждар үшін пайдаланатын тұтынушы заңды және жеке тұлғалар	Орындалды	Серіктестік сайтындағы «Кері байланыс» айдарына келіп түскен сұрақтарға тиісті жауаптар әзірленіп, тұтынушылардың тікелей электрондық мекенжайларына, сондай-ақ OpenAlmaty порталының (2020 жылы 2517) қызметкерлеріне уақытылы жіберілді. Алматы қаласы әкімінің жеке тапсырмасы бойынша Алматы қаласының тұрғындарына коммуналдық қызметтер, оның ішінде электр энергиясы бойынша төлемдер бойынша кейінге қалдырудың (наурыз және сәуір) ұсынылуына байланысты есепті кезеңде төлемді кейінге қалдыру және тұтынушылардың жеке шоттарын қайта ресімдеу бойынша көптеген сұраныстар келіп түсті.
25	Тұтынушылармен электрмен жабдықтауға шарттарды жасасу – тұрақты негізде (ҚЖД, ОЖД)	Электр энергиясын тұрмыстық емес мұқтаждар үшін пайдаланатын тұтынушы заңды және жеке тұлғалар	Орындалды	Барлық тұтынушы-заңды тұлғалармен БТК-ның бекітілген, әзірленген және енгізілген нысандарына сәйкес электрмен жабдықтау шарттары жасалады. Тұтынушы-заңды тұлғалармен шарттарды жасасу СБ-ЖД-НҚ-05 талаптарына сәйкес жүргізіледі. 2020 жылы: ОЖД – электр энергиясын пайдаланатын тұтынушы-заңды және жеке тұлғалармен 1240 шарт; ҚЖД – электр энергиясын тұрмыстық емес

№	Ақпараттандыру бойынша іс-шара/ мерзімі/ Жауапты ҚБ	Мүдделі тараптар	Орындалу мәртебесі	Түсініктеме
				мұқтаждар үшін пайдаланатын тұтынушы-заңды және жеке тұлғалармен 1869 шарт жасалды.
26	Салыстыру актілерін рәсімдеу және ЭБУ ұсынған хаттар мен Актілер бойынша БТК-да тұтынушының мәліметтеріне түзетулер енгізу кезінде тұтынушының деректемелерін өзгертуге қосымша келісімдерді рәсімдеу – тұрақты негізде (ҚЖД, ОЖД, БЕЕБ, ОЖЭК)	Электр энергиясын тұрмыстық емес мұқтаждар үшін пайдаланатын тұтынушы заңды және жеке тұлғалар	Орындалды	Барлық заңды құжаттар мен СБ-ЖД-НҚ-05 сәйкес «АЖК» АҚ-ның тексеру (ЕҚ жарамдылығы) туралы актісі болған жағдайда, деректемелерді өзгерту тұтынушылардың жазбаша өтініші бойынша жүргізіледі. Түзетулер де тұтынушының өтініші бойынша (тұратындардың санын өзгерту, тарифтерді өзгерту), сондай-ақ «АЖК» АҚ-ның хаттары бойынша жүргізіледі. ОЖД: 1505 қосымша келісім, тұтынушы-заңды тұлғалармен 34103 салыстыру актілері мен түзетулер енгізілді. ҚЖД: 226 қосымша келісім, тұтынушы-заңды тұлғалармен 16309 салыстыру актілері мен түзетулер енгізілді.
27	Электр энергиясын тұтынушыларымен есеп айырысулар – тұрақты негізде (ҚЖД, ОЖД, ОЖЭК)	Электр энергиясын тұрмыстық емес мұқтаждар үшін пайдаланатын тұтынушы заңды және жеке тұлғалар. Электр энергиясын тұрмыстық мұқтаждар үшін пайдаланатын халық	Орындалды	Тұтынушы-заңды тұлғалардың оларға жеткізілген электр энергиясы үшін есеп айырысулар БТК бағдарламасында қатаң түрде уәкілетті органмен келісілген тарифтер бойынша жүргізіледі. Жана тарифтерді қолданысқа енгізу тұтынушыларды бұқаралық ақпарат құралдары арқылы кемінде 3 (үш) жұмыс күні бұрын алдын ала хабардар еткеннен кейін жүзеге асырылады және шартты қайта жасасу үшін негіз болып табылмайды. Есептік кезеңнің ұзақтығы, төлем мерзімдері, тұтынылған электр энергиясы үшін есеп айырысу шарттары мен нысандары электрмен жабдықтау шартында анықталады. Тұтынылған электр энергиясы ескерілуі және төленуі тиіс есептік кезеңнің ұзақтығы бір күнтізбелік айды құрайды. Тұтынушы-жеке тұлғалардың тұтынылған электр

№	Ақпараттандыру бойынша іс-шара/ мерзімі/ Жауапты ҚБ	Мүдделі тараптар	Орындалу мәртебесі	Түсініктеме
				<p>энергиясы үшін есеп айырысулары БТК-да қатаң түрде уәкілетті органмен келісілген тарифтер бойынша асырылады.</p> <p>Тұтынушы-жеке тұлғалар электр энергиясы үшін есеп айырысуды:</p> <p>1) тұтыну көлеміне қарай сараланған тарифтер бойынша;</p> <p>2) «АлматыЭнергоСбыт» ЖШС-нің босату тарифі бойынша жүргізеді.</p>
28	Сатылатын электр энергиясының сапасына және электр энергиясы үшін есеп айырысу бойынша көрсетілетін қызметтерге тұтынушылардың шағымдарын, өтініштері мен ұсыныстарын қарастыру – тұрақты негізде (ОЖЭК, ҚЖД, ОЖД, КТО, ЖҚО)	Электр энергиясын тұрмыстық емес мұқтаждар үшін пайдаланатын тұтынушы заңды және жеке тұлғалар. Электр энергиясын тұрмыстық мұқтаждар үшін пайдаланатын халық	Орындалды	<p>2020 жылы келіп түскен өтініштердің барлығы 368 704 (ҚЖД – 349, ОЖД – 115, ЖҚО – 2 517, КТО – 365 723), 2019 жылы 364 852, сұраныстар 1%-ға ұлғайды.</p> <p>2020 жылы – 1 шағым (ОЖД), 2019 жылы – 1 шағым (КТО).</p> <p>2020 жылы 30 алғыс (ҚЖД – 21, ЖҚО – 9).</p> <p>Сауал алынатын заңды тұлғалардың саны: 2020 жылы – 505, 2019 жылы – 488.</p> <p>3 %-ға ұлғаюы.</p> <p>Сауал алынатын жеке тұлғалардың саны: 2020 жылы – 2 993, 2019 жылы – 2 505.</p> <p>19 %-ға ұлғаюы.</p>
29	Тұтынушылардың Серіктестіктің ресми сайтына келіп түскен өтініштеріне тиісті ақпаратты жолдау – тұрақты негізде (ЖҚО, ОЖЭК)	Электр энергиясын тұрмыстық мұқтаждар үшін пайдаланатын халық	Орындалды	Серіктестіктің ресми сайтына келіп түскен барлық өтініштерге тұтынушылардың электрондық мекенжайларына тиісті ақпарат жолданды. Сондай-ақ Серіктестіктің сайтында жиі қойылатын сұрақтарға жауаптар орналастырылған.
30	Тұтынушыларға сұрау жүргізу (сауалнама) – жартыжылдық қорытынды шығару (ҚЖД, ОЖД, ОЖЭК, КТО, ЖҚО)	Электр энергиясын тұрмыстық мұқтаждар үшін пайдаланатын	Орындалды	Сауал алынатын заңды тұлғалардың саны: 2020 жылы – 505, 2019 жылы – 488. <p>3 %-ға ұлғаюы.</p>

№	Ақпараттандыру бойынша іс-шара/ мерзімі/ Жауапты ҚБ	Мүдделі тараптар	Орындалу мәртебесі	Түсініктеме
		халық		Сауал алынатын жеке тұлғалардың саны: 2020 жылы – 2 993, 2019 жылы – 2 505. 19 %-ға ұлғаюы. Қанағаттанушылықты бағалау: 2020 жыл – 4.99. 2019 жыл – 4.98.
31	Телефон байланысы арқылы тұтынушыларға кеңес беру – қоныраулардың келіп түсуіне қарай (КТО, ҚЖД, ОЖД, ЖҚО, ОЖЭК)	Электр энергиясын тұрмыстық мұқтаждар үшін пайдаланатын халық	Орындалды	2020 жылы келіп түскен өтініштердің барлығы 368 704 (ҚЖД – 349, ОЖД – 115, ЖҚО – 2 517, КТО – 365 723), 2019 жылы 364 852, сұраныстар 1 %-ға ұлғайды. 2020 жылы – 1 шағым (ОЖД), 2019 жылы – 1 шағым (КТО). 2020 жылы 30 алғыс (ҚЖД – 21, ЖҚО – 9). Өтініштерге жауаптар уақытылы ұсынылады.
32	Жария тыңдаулар аясында өзекті тақырыптарды талқылау – қажеттілігіне қарай (БДЭО, БДЖО, БДДО, СЭБД, КАД)	Электр энергиясын тұрмыстық мұқтаждар үшін пайдаланатын халық	Орындалды	2020 жылдың 13 ақпанында Алматы қаласының Қоғамдық кеңесі «Алматы қаласындағы тұрғын үй-коммуналдық сектордың тариф белгілеу саясаты» тақырыбына Жария тыңдаулар өткізді. Төрт компания, соның ішінде «АлматыЭнергоСбыт» ЖШС өкілі де сөз сөйледі. Қоғамдық кеңестер 2016 жылдан бастап құрылған және қоғам мен билік арасындағы өзара іс-қимылдың қазіргі заманғы нысаны болып табылады. Кездесу 3 сағатқа созылды және оның нәтижесі коммуналдық қызметтердің жұмысын жақсарту бойынша қоғамның сындарлы ұсыныстары және тарифтерді қалыптастыру және оларды есептеу әдістері туралы қосымша түсініктемелер берілді. 2020 жылдың 17 тамызында онлайн режимде «ZOOM» қосымшасы арқылы «АлматыЭнергоСбыт» ЖШС-нің 2020 жылғы 1 қыркүйектен бастап қолданысқа енгізі отырып,

№	Ақпараттандыру бойынша іс-шара/ мерзімі/ Жауапты ҚБ	Мүдделі тараптар	Орындалу мәртебесі	Түсініктеме
				электр энергиясын бөлшек саудада өткізудің шекті бағасын келісуге өтінімін қарастыру туралы жария тындау өтті. Іс-шара тұтынушылар мен өзге де мүдделі тұлғаларды қатысуға шақыра отырып, Алматы қаласы бойынша ТМРҚД-да өткізілді.
33	Тұтынушылармен шарттар жасасу және электр энергиясымен электрмен жабдықтауға дербес шоттар ашу – тұрақты негізде (ҚЖД, ОЖД)	Электр энергиясын тұрмыстық мұқтаждар үшін пайдаланатын халық	Орындалды	Тұтынушы-жеке тұлғаларға тұрмыстық мұқтаждар үшін пайдалануға арналған электр энергиясын жеткізу белгіленген тәртіппен бұқаралық ақпарат құралдарында жарияланған Электр энергиясын тұрмыстық мұқтаждар үшін пайдаланушыларға арналған электрмен жабдықтаудың бекітілген жария шартының негізінде жүргізіледі. 2020 жылы ҚЖД бойынша тұтынушы-жеке тұлғаларға 16 308 дербес шот, ОЖД бойынша тұтынушы-жеке тұлғаларға 8 400 дербес шот ашылды.

Ескерту:

- БДДО – Бас директордың корпоративтік даму жөнінен орынбасары
- БДЭО – Бас директордың экономика және қаржы жөнінен орынбасары
- БДЖО – Бас директордың жабдықтау жөнінен орынбасары
- СӘБД – Сатып алу және әкімшілік мәселелері жөнінен басқарушы директор
- КАД – Көтерме сауда нарығы жөнінен атқарушы директор
- ҚБ – құрылымдық бөлімше
- ОЖЭҚ – Орталық жабдықтау және энергия ресурстарымен камсыздандыру қызметі
- ЖҚО – Жұртшылыққа жалпы байланыс қызметін көрсету орталығы
- ҚЖД – Алматы қалалық жабдықтаушы департаменті
- ОЖД – Алматы облыстық жабдықтаушы департаменті
- КТО – Контакт-орталығы
- СБ – Сатып алу бөлімі
- КБ – Кадр бөлімі