

ШІЛДЕ 2023  
ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ,  
ШЫҒЫС ҚАЗАҚСТАН ОБЛЫСЫ, ӨСКЕМЕН ҚАЛАСЫ  
«ӨСКЕМЕН ЖЫЛУ ЖҮЙЕЛЕРІ» АҚ

# ҚАЗАҚСТАН ӨСКЕМЕН ҚАЛАСЫНЫҢ ОРТАЛЫҚТАНДЫРЫЛҒАН ЖЫЛУМЕН ЖАБДЫҚТАУ ЖҮЙЕСІН ЖАҢҒЫРТУ ЖОБАСЫ

## ТЕХНИКАЛЫҚ-ЭКОНОМИКАЛЫҚ ЗЕРТТЕУ

МҮДДЕЛІ ТАРАПТАРМЕН ӨЗАРА ІС-ҚИМЫЛ ЖОСПАРЫ



ҚАЗАҚСТАН

ӨСКЕМЕН ҚАЛАСЫНЫҢ  
ОРТАЛЫҚТАНДЫРЫЛҒАН  
ЖЫЛУМЕН ЖАБДЫҚТАУ  
ЖҮЙЕСІН ЖАҢҒЫРТУ  
ЖОБАСЫ

ТЕХНИКАЛЫҚ-  
ЭКОНОМИКАЛЫҚ ЗЕРТТЕУ

МҮДДЕЛІ ТАРАПТАРМЕН ӨЗАРА ІС-ҚИМЫЛ ЖОСПАРЫ

ШІЛДЕ 2023

# МАЗМҰНЫ

- |     |  |  |    |
|-----|--|--|----|
| 1   | Кіріспе – Жобаның түйіндемесі  | <b>Ошибка! Закладка не определена.</b> |    |
| 2   | Жобаның алғышарттары мен сипаттамасы   | <b>Ошибка! Закладка не определена.</b> |    |
| 2.1 | Жобаның орналасуы және алғышарттары  |  | 5  |
| 2.2 | Ұзақ мерзімді инвестициялық бағдарлама және басым инвестициялар бағдарламасы |  | 6  |
| 3   | мүдделі тараптарды және олармен өзара іс-қимыл жасау әдістерін анықтау       |  | 6  |
| 4   | Мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл бойынша бұрын орындалған іс-шаралар       |  | 10 |
| 4.1 | Өскемен қаласының әкімдігі   | <b>Ошибка! Закладка не определена.</b> |    |
| 4.2 | Бұқаралық ақпарат құралдары  | <b>Ошибка! Закладка не определена.</b> |    |
| 4.3 | Тұтынушылар  | <b>Ошибка! Закладка не определена.</b> |    |
| 5   | жобаны іске асыру барысында мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл               | <b>Ошибка! Закладка не определена.</b> |    |
| 5.1 | Тұрғындардан түскен шағымдар   | <b>Ошибка! Закладка не определена.</b> |    |
| 5.2 | Компания қызметкерлерінен ішкі шағымдар (кадрларды басқару тетігі)           | <b>Ошибка! Закладка не определена.</b> |    |

# ҚОСЫМШАЛАР

## Қосымша А. Шағымды қарау нәтижелерімен тұтынушының қанағаттануы туралы акт

### 1 Кіріспе-Жобаның Түйіндемесі

Қазіргі уақытта Қазақстанда орталықтан жылумен қамтамасыз ету секторында реформалау үдерісі жүріп жатыр. Соңғы 15 жылдың ішінде сектор инвестицияландыру тапшылығын бастан кешіп отыр, бұл инфрақұрылымның құрылыстардың бірқатар бөлігінің күйінің төмендеуіне, осының салдарынан орталықтан жылумен қамтамасыз ету қызметі сапасының төмендеуіне әкеліп соқты. Қазақстан Республикасының Үкіметі энергиялық тиімділікті жоғарылатуға мүмкіндік туғызуға, сонымен қатар негізгі элемент орталықтан жылумен қамтамасыз ету болып табылатын коммуналды қызметтердің тиімділігі мен тұрақтылығын жоғарылатуға өзінің ниетін білдірді.

Мемлекеттік билік органдары Еуропа қайта құру және даму банкіне Өскемен қаласының орталықтан жылумен қамтамасыз ету жүйесін жетілдіруді («Жоба») қаржыландыру туралы өтініш білдірді. Жоба «Өскемен жылу жүйелері» АҚ-мен («Компания» немесе «ӨЖЖ» АҚ), коммуналдық кәсіпорынмен жүзеге асырылатын болады. Өскемен қаласының әкімдігі «ӨЖЖ» АҚ-ның жалғыз акционері болып табылады.

Компания жылу қуатын өндірумен, берумен, таратумен және қамтамасыз етумен айналысады. Компанияның жылу жүйелер ұзақтығы 449,2 км құрайды, қоғам балансында 11 орталық жылу пункттері, 15 айдау сорғы станциялар және құрылымдық қуаты 224,52 Гкал/сағ болатын қолданыстағы 8 қазандықтар бар. Өскемен қаласының тұрғындары үшін «ӨЖЖ» АҚ қазандықтары жылына 323,3 мың Гкал мөлшерінде жылу энергиясын өндіреді, және жылына тағы 2028, 9 мың Гкал Өскемен ЖЭО-дан және 106,4 мың Гкал – «Согра ЖЭО» ЖШС-дан сатып алынады.

2022 жылы жылу өткізудің жалпы көлемі 2 458,71 мың Гкал құрады, бұл ретте мәлімделген жылу шығыны 436,19 мың Гкал, яғни сатып алынған және өндірілген жылудың жалпы көлемінің 17,74 %-ын құрады.

Инвестициялық бағдарламаның негізгі мақсаты қаланы жылумен қамтамасыз етуді жақсарту болып табылады, соның ішінде жылумен қамтамасыз ету жүйелерін қайта құру, жылумен қамтамасыз ету көздерін қайта құру, соның ішінде тиімділігі төмен екі қазандықтарды жабу, инфрақұрылымды жетілдіру. МТӨӘЖ ЕҚҚДБ талаптарына сәйкес жасалды және негізгі мүдделі тараптар туралы, және де Жобаны дайындау мен жүзеге асыру барысында шағымдарды беру мен қарастыру рәсімімен бірге көрсетілген мүдделі тараптармен өзара әрекеттесу қалай жүретіні туралы ақпаратты береді.

Мүдделі тараптармен өзара әрекеттесу жоспарында («МТӨӘЖ») ЖІАТ мен «ӨЖЖ» АҚ Жобаға қатысты қызығушылығы бар мүдделі тараптармен, Өскемен қаласының әкімшілігі (Әкімдік) мен мемлекеттік билік органдарын қосқанда, қалайша өзара әрекеттесуді жоспарлайтыны көрсетілген. Сонымен қатар, айтылмыш есеп беру халықты алаңдататын мәселелерді көтеру мүмкіндігін қамтамасыз ету үшін шағымдарды беру және қарастыру механизмін көрсетеді.

## 2 Жобаның алғышарттары және сипаттамалары

### 2.1 Жобаның орналасуы және алғышарттары

Өскемен қаласы (қазақша – Өскемен) Шығыс Қазақстанда Қалбы тау қырқасы аумағында Ертіс пен Ульба өзендерінің құйылып қосылған жерінде орналасқан.

«Ө ЖЖ» АҚ өндірістік нысаналары 17 аландарда, атап айтқанда 13 алаң қала ішінде және екі алаң Меновное ауылында орналасқан.

Компания объектілері қаланың әртүрлі аудандарында орналасқан және келесі құрылыстарды қамтиды:

- › Орталықтандырылған жылумен жабдықтауға арналған 7 қазандық, оның ішінде 6 көмір, жылу желілері арнасының 449,239 км (желілік қашықтық), орталықтандырылған жылумен жабдықтаудың магистральдық құбырлары арнасының 108,524 км және тарату желілері арнасының 340,715 км қоса алғанда.
- › №3 қазандыққа қосылған 4 орталық жылу пункті, оның ішінде Аблакетка кентіндегі 3 пункт және «Промбаза» шағын ауданындағы 1 пункт.
- › Орталықтандырылған жылумен жабдықтау желілерінде қажетті гидравликалық режимді қамтамасыз етуге арналған 15 сорғы станциясы.
- › № 2 Қазандықтан оңтүстік-батысқа қарай 3,4 км қашықтықта орналасқан күл тұндырғышы.

Жылу қуатын жеткізу қалада «Өскемен ЖЭО» ЖШС-нен (Ө ЖЭО), сондай-ақ «СограЖЭО» ЖШС-нің негізгі көзінен жүргізіледі.

Компания Өскемен қаласының 214,031 мың адамына (қала халқының жалпы санының шамамен 57,4%-ы), соның ішінде жеке үйлерде тұратын 6,1 мың адамға орталықтан жылумен қамтамасыз ету қызметін көрсетеді. Мемлекеттік ұйымдар мен коммерциялық кәсіпорындарды қосқанда жалпы жылытылатын аудан 9,6 млн. м<sup>2</sup> құрайды. Орталықтан жылумен қамтамасыз ету жүйесіне қосылған ғимараттардың жалпы саны 6707 (2023 жылдың шілде айы бойынша), соның ішінде:

- › 1 747 көп пәтерлі тұрғын үйлер;
- › 2 747 жеке үйлер;
- › 80 денсаулық сақтау ғимараттары;
- › 129 білім беру мекемелері.
- › 2 004 басқа бюджетті емес ұйымдар;

2022 жылы Компания 323,3 мың Гкал жылу энергиясын өндірді, бұл ретте Семей тас көмір бассейнінің «Қаражыра» көмір разрезінен көмірдің шығыны 97,187 мың тоннаны құрады. Бұл барлық берілетін және таратылатын жылу энергиясының шамамен 13,15% құрайды. «Өскемен ЖЭО» ЖШС-дан сатып алынған жылу энергиясының көлемі 2 028,95 мың Гкал, «Согра ЖЭО» ЖШС-дан 106,42 мың Гкал құрады.

## 2.2 Ұзақ мерзімді инвестициялық бағдарлама және басым инвестициялар бағдарламасы

Пайдалану тиімділігін жоғарылату үшін, мемлекеттік және европалық стандарттарды сақтауды қамтамасыз ету үшін Ұзақ мерзімді бағдарлама («ҰМБ») жасалынды. Бағдарламаға Компаниямен жоспарланған жобалар, сонымен қатар ертеде орындалған техника-экономикалық зерттеулер («ТЭЗ») нәтижелері бойынша анықталған жобалар кіреді.

Ұзақ мерзімді келешек көзқарастан инвестициялық іс-шаралардың негізгі мақсаттары: жылумен қамтамасыз ету жүйесінің «ашық» түрінен «жабық» түріне көшу, тозған құбыр желілерді ППУ ажыратуы бар жаңа алдын ала оқшауланған құбыр желілерге ауыстыру арқылы жылу жүйелерді қайта құру, қазандықтарды қайта құру, жылумен қамтамасыз ету жүйесін пайдалану аумағын кеңейту, тұғынушыларды Ө ЖЭЦ арқылы жылумен қамтамасыз етуге ауыстыру арқылы шағын қазандықтарды жабу, электр қуатымен қамтамасыз ету жүйелерін жетілдіру және жиіліктік-реттелмелі сымдарды енгізуді қоса отыра сорғы станциялары мен жылу пункттерін автоматтандыру және басқалары болып табылады.

Инвестициялық бағдарламаға келесі жобалар енеді: құбыр желілерін ауыстыру, екі қазандықты жабу, бір ықшам ауданда орталықтан жылумен қамтамасыз ету жүйесін «жабық» түрге ауыстыру, электр қуатымен қамтамасыз ету мен автоматтандырудың кейбір жүйелерін жетілдіру, автомобильдік және арнайы техниканы сатып алу.

Қазақстандық және европалық стандарттарға сәйкес болуды қамтамасыз ету үшін орталықтан жылумен қамтамасыз ету жүйелерін жетілдіру стратегиялық ұзақ мерзімді бағдарламаның мақсат болып табылады. Негізгі ұзақ мерзімді инвестициялық іс-шаралар жылумен қамтамасыз ету жүйесінің «ашық» түрінен «жабық» түріне көшумен байланысты. Сонымен қатар ҰМБ құбыр желілерін қайта құру мен шағын тиімділігі төмен қазандықтарды жабуды қарастырады. Басым инвестициялар бағдарламасына («БИБ») айтылмыш үрдістің алғашқы қадамдары, сонымен қатар желілерді қайта құру, жабдықтарды жетілдіру мен автотехниканы сатып алу кіреді

### 3 Мүдделі тараптарды және олармен өзара іс-қимыл жасау әдістерін айқындау

Мүдделі тараптарға жасалған талдау ішкі мүдделі тараптарды, мысалы, уақытша қызметкерлерді, сондай-ақ сыртқы мүдделі тараптарды, соның ішінде қала тұрғындары мен инвестициялық іс-шараларға мүдделі немесе қатысы бар ұйымдарды анықтады. Мүдделі тараптардың әрбір тобы бойынша байланыс деректерді (немесе мекенжай) қоса отыра өзара әрекеттесу әдістері ұсынылды, сонымен қатар оларды хабарлау құралдары анықталды, мысалы қоғамдық талқылауды өткізу немесе инвестициялық бағдарламадағы маңызды өзгерістер туралы ақпараттар.

Мүдделі тараптар	Саны	Өзара әрекеттесу және ақпарат беру әдістері	Ескертулер мен байланыстар
<i>Ішкі мүдделі тараптар</i>			
«Ө ЖЖ» АҚ қызметкерлері	716	Ішкі ақпараттық хат, ақпаратты ішкі басқару жүйесі, хабарландыру тақтасы. Шағым түсіру және қарастыру тәртібі. Оқыту. Еңбек қауіпсіздігі бойынша нұсқаулар. ҚОҚ және ЕҚБЖ тәртіптері; ҚОҚ, ЕҚ мен ТҚ басқару жүйелерінің тәртіптері.	Кеңсе, өндірістік құрылыстар, Ө ЖЖ нысаналары мен алаңдары
Уақытша жұмысшы-құрылысшылар, қосалқы мердігерлер	2 жеткізуші, 3 мердігерлік ұйымдар, 2 қосалқы мердігерлік	Тендер құжаматтасы мен келісімшарттағы ақпарат (жеке талаптар), апта сайынғы және ай сайынғы есеп берулер мен оларға берілетін жауаптар, ЖИАТ мәжілістері, оқыту. Мердігер шағым түсіру және қарастыру тәртібі. Жылдамдықты шектеу, қозғалыс уақыты, қауіпсіз жүргізу және т.б. бойынша арнайы ақпарат.	Кеңсе, өндірістік ғимараттар, нысандар және УКТС алаңдары. Жеткізушілер мен мердігерлік ұйымдардың байланыстары: «Бипэк АВТО Қазақстан» АҚ, тел. 8 (7232) 560-260; «Спец-Авто» ЖШС, тел. 8 (7273) 17-97-82; «Центр-Котло-Сервис» ЖШС, тел. 8 (7212) 79-31-71; «ВОСТОК-КОТЛЫ» ЖШС, тел. 8 (7232) 78-46-74; «АЗИЯЭНЕРГОПРОЕКТМО НТАЖ» ЖШС, тел. 8 (7273) 86-29-92
«Ө ЖЖ» АҚ-да жобаны іске асыруға жауапты тұлғалар	ЖИАТ мен Инженердің міндеттері	Құрылыс алаңдарын кешенді тексеру, Мердігерлердің есеп берулерін талдау, қадағалаушы орган мен Мердігерлермен өзара әрекеттесу, мәжілістер, ақпараттық сұрау салулармен жұмыс істеу, Банк бойынша есеп беру.	Кеңсе, өндірістік құрылыстар, Ө ЖЖ нысаналары мен алаңдары
«Ө ЖЖ» АҚ басшылығы	Бас директор, бас инженер	Көптеген мәселелер бойынша басқа мүдделі тараптармен мерзімдік мәжілістер.	Мекенжай: Өскемен қ., Горький көш. 61, Тел.: 700-202 (жедел желі) 8(7232)26-95-43 (қабылдау бөлімі) Факс: 8 (7232) 26-93-43 e-mail: info.ukts@ukteplo.kz <a href="http://www.ukteplo.kz">http://www.ukteplo.kz</a>
<i>Сыртқы мүдделі тараптар</i>			
Өскемен қаласының әкімшілігі (Әкімдік)		Жұртшылықтың шағымдары мен ақпараттық сұранымдарымен жұмыс істеу, хабарландырулар және БАҚ арқылы жұртшылыққа жоба бойынша жалпы ақпараттарды беру, кездесулерде мүдделі тараптармен өзара әрекеттесу; қызмет нәтижелерін бағалауда қатысу;	070000, Қазақстан, Өскемен қ., Горький көш. 40, Телефон +7 723 226 3972 Веб-сайт <a href="http://oskemen.vko.gov.kz">http://oskemen.vko.gov.kz</a>



		өнеркәсіптің өндірістік көрсеткіштерін тексеру, тендерді жүргізуді тексеру.	
Өскемен қаласының жұрты (тұтынушылар), халықтың осал топтарын қосқанда	373 мың адам	БАҚ арқылы халықты хабарландыру, үй шаруашылықтарының бірлестігі, білім беру бағдарламасы, қоғамдық пікірді сұрау, бұқаралық ақпарат құралдарындағы («БАҚ») мақалалар. Қала әкімшілігіне, Ұйымға, жол басқарма органдарына, полицияға және т.б. шағым немесе ақпараттық сұраным беру мүмкіншілігі.	Халыққа арналған «Ө ЖЖ» АҚ байланыстары: Тел.: 618-652, 70-19-47, 40-17-50 (жедел-диспетчерлік қызмет), 560-566 (call-орталық, жұмыс күндері сағат 08:00-ден 18:00-ге дейін) 8(7232) 26-95-43 (қабылдау бөлімі) Факс: 8 (7232) 26-93-43 e-mail: <a href="mailto:ukheatnets@ukteplo.kz">ukheatnets@ukteplo.kz</a> <a href="http://www.ukteplo.kz">http://www.ukteplo.kz</a> Инстаграм @ukts_info
Қадағалаушы органдар		Жобалық құжаттама (ҚОҚ, ЕҚ және ТҚ бойынша бөлімдер мен құжаттарды қосқанда) техника-экономикалық зерттеулер мен іске асыруды жүргізу сатыларында қадағалаушы органдарда келісуден өтуі, мемлекеттік сараптамаға рәсімделуі керек (Сәйкес заңнамаларды қараңыз). Құрылыс алаңдарына, тексеруге, Ұйым мен Мердігерлердің атына шығарылған бұйрықтарға рұқсат. Есеп берулерді, бұйрықтарды шығару.	ШҚО бойынша ТЖ департаменті Тел.: 8 (7232) 257139  Энергетика және ТҮКШ департаменті Тел.: 8 (7232) 70-12-33  ШҚО бойынша еңбек пен әлеуметтік қорғау департаменті Тел.: 8 (7232) 75-15-33  ШҚО бойынша қоршаған ортаны қорғау департаменті Тел.: 8 (7232) 767682  ШҚО бойынша тұтынушылардың құқығын қорғау департаменті Тел.: 8 (7232) 767549
Бұқаралық ақпарат құралдары		Сұхбат, пресс-конференциялар, ақпараттық сұранымдар, жұртшылықты алаңдататын мәселелерді түсіндіру.	«Рудный Алтай» газеті e-mail: <a href="mailto:raltay@media-vko.kz">raltay@media-vko.kz</a> Тел.: 8 (7232) 22-02-84; «Дидар» газеті e-mail: <a href="mailto:didar@media-vko.kz">didar@media-vko.kz</a> Тел.: 8 (7232) 75-96-19; «Мой город» газеті e-mail: <a href="mailto:GazetaMG@yandex.ru">GazetaMG@yandex.ru</a> Тел.: 8 (7232) 25-15-87; «1 канал Евразия» телеарнасы e-mail: <a href="mailto:syri@list.ru">syri@list.ru</a> «Атакемен» теле-радио компаниясы <a href="mailto:atamekentv@gmail.com">atamekentv@gmail.com</a> Тел.: 8 (7232) 25-08-77;
Үкіметтік емес ұйым		Орталықтан жылумен қамтамасыз етумен байланысты мәселелерді талдау/зерттеу, тарифтер, тұтынушылар құқықтарын қорғау, қоршаған ортаны қорғауға қатысты мемлекеттік органдарға ұсыныстар енгізу, сектордың өндірістік көрсеткіштерін тексеру, тұрғындардың ақпаратпен қамтамасыз етілуін арттыру және т.б.	Өскемен қаласы Әкімдігінің Жастар орталығы» КММ Тел. 8 (7232) 25-01-70;  Қазақ зағиптар қоғамы Тел. 8 (7232) 26-06-45;  Ардагерлер ұйымының республикалық қоғамдық бірлестігі, Шығыс-Қазақстан облысының филиалы Тел. 8 (7232) 26-35-81;

			«Шығыс-Қазақстан облысы талдау және болжау институты» ЖШС Тел. 8 (7232) 57-89-56.
--	--	--	--

## 4 Мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл бойынша бұрын орындалған іс-шаралар

### 4.1 Өскемен қаласының әкімдігі

Жобаны Өскемен қаласы әкімшілігі (Әкімдігі) белсенді қолдап отыр. Өзара түсінушілікті қолдау үшін анықталған мүдделі тараптар өкілдері ТЭЗ жасаудың әртүрлі кезеңдерінде Компания мен Өскемен қаласының тәуелсіз кеңесшісімен ұйымдастырылған жоба жүрісі туралы презентацияда қатысуға шақырылды. Бірінші мәжіліс Бекіту кезеңі барысында 2017 жылдың ақпан айында өткізілді. Одан кейін ТЭЗ жасау мен толықтыру барысында бірнеше кездесулер, атап айтқанда 2017 жылдың наурыз айында, өткізілді. Жобаны іске асыру барысында басқа да мәжілістерді өткізу күтілуде.

Компания қала Әкімдігінен басқа жергілікті деңгейдегі сияқты мемлекеттік деңгейде де әртүрлі мемлекеттік органдармен: энергетика және тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық департаментімен, Шығыс-Қазақстан облысының еңбек пен әлеуметтік қорғау департаментімен, Шығыс-Қазақстан облысының қоршаған ортаны қорғау департаментімен, Шығыс-Қазақстан облысының тұтынушылар құқығын қорғау бойынша департаментімен, Шығыс-Қазақстан облысының төтенше жағдайлар бойынша департаментімен өзара әрекеттеседі. Жобаны іске асыру барысында қажетті есептер ұсынылады және жоғарыда көрсетілген мемлекеттік органдармен кеңестер өткізіледі. Жобаны іске асыру барысында қажетті есептер ұсынылады және жоғарыда аталған мемлекеттік органдармен кеңестер өткізіледі.

### 4.2 Бұқаралық ақпарат құралдары

Компанияның БАҚ-пен қарым-қатынасы жақсы жолға қойылған. Компания әр түрлі БАҚ-та өзінің қызметі туралы үнемі мақалалар жариялайды. Кәсіпорында жыл сайын жергілікті және Ұлттық телеарналардың қатысуымен компанияның оқиғалары мен қызметін көрсету үшін есеп беру кездесулері өткізіледі. 2022 жылы БАҚ-та бес баспасөз релизі жарияланды. 2022 жылы бұқаралық ақпарат құралдарында "ӨКТС" АҚ қызметіне қатысты барлығы 23 материал жарияланды.

Компания жылу энергиясын өндіру, беру, тарату және жабдықтау бойынша реттеліп көрсетілетін қызметтерді ұсыну бойынша «ӨЖЖ» АҚ -ның жыл сайынғы есебі бойынша жария тыңдауларды ұйымдастырады. 2022 жылғы есеп бойынша Жария тыңдаулар 2023 жылғы сәуірде өткізілді.

Осыған ұқсас қызмет алдыңғы жылдары да жүргізілді. Бұл жұмысты үйлестіру үшін жауапты тұлға – тұтынушылармен жұмыс жөніндегі бренд-менеджер тағайындалды. Сондай – ақ, пайдаланушылардың компания қызметі туралы таңдаулы ақпарат көзі туралы пікірі ескеріледі-пайдаланушыларға берілетін сауалнама парақтарында тиісті сұрақ бар.

### 4.3 Тұтынушылар

Тұтынушыларға сапалы қызмет көрсету және осы қызметтерді әрдайым жақсартуға ұмтылу Компанияның мақсаты болып табылатындығынан Компания тұтынушылардың қанағаттану дәрежесін (Компанияда қабылданған сапа менеджменті Жүйесіне және «Тұтынушылармен жұмыс істеу және ақпаратты ашу тәртібі» талаптарына сәйкес) әрдайым тексеріп отырады. Осы мақсатта Компания арнайы сауалнамаларды жасап шығарды, олар тұтынушылар арасында таратылады. Сайт, Компания кеңсесі мен Компания нысаналарына жеке келу, сонымен қатар Компания контролерлерінің тұтынушыға тұрғылықты жері бойынша баруы сауалнамаларды тарату жолдары болып табылады.

Бұл жұмыстар 2010 жылдан бастап жүргізіледі және жақсы реттелген, жыл сайын тұтынушылардың қанағаттанбаушылық себебін, тұтынушылардың артық көрудегі өзгерістерді және мәселелерді

талдау арқылы олардың қанағаттану дәрежесі туралы есеп беру дайындалады. Сауалнамаға қызмет көрсету сапасы, жылумен қамтамасыз ету бойынша көрсетілетін қызметтің сапасы, колл-центр жұмысы, төлем әдістері, «Ө ЖЖ» АҚ интернет-сайты және т.б. туралы 22 сұрақтар кіреді.

2022 жылы қызмет көрсету сапасымен тұтынушылардың қанағаттануының орташа деңгейі 98 %-ы құрады, жылумен қамтамасыз ету сапсымен қанағаттану 99 %-ы құрады.

Сауалнама барысында анықталған қанағаттанбаушылық сұрақтары қажетті түрде зерттелуде, және де оларды жою бойынша іс-шаралар жасалынып жатыр.

Сонымен қатар тұтынушылар Компанияның қызметтерін жақсарту мүмкіндіктері бойынша өдерінің ұсыныстарын білдіреді. Тұтынушылардың қанағаттану деңгейін зерттеумен бірге Компания барлық дәрежедегі басшылармен кездесу үшін кең мүмкіншіліктерді қамтамасыз етеді. Осындай кездесулер нәтижесінде мәселелерді шешу бойынша іс-шаралар қолданылады, сұрақтар мен оларды шешу жолдары түсіндіріледі, халыққа қолдау көрсетіледі. Сонымен қатар тұтынушылар колл-центр арқылы немесе компанияның сайтында оларды алаңдататын мәселелерді көтеріп көрсете алады.

Компанияның сапа менеджменті Жүйесінің талаптарына сәйкес колл-центр, веб-сайт, тұтынушылармен жұмыс істеу қызметтері арқылы алынған, тұтынушылардың кездесулері барысында қарастырылған тұтынушылардың барлық өтініштері тіркеледі және түзету мен алдын алу шараларын жасау үшін тоқсан сайын талданылады.

2022 жылы ӨЖЖ тұтынушылардың 460 000 аса өтініштерін қабылдап алды, соның ішінде 123 ресми шағымдар мен 11 ризашылық білдірулерден тұрды.

Компанияның төмендегі ақпараттан құралатын веб-сайты бар:

- › Компанияның саясаты мен тарихы;
- › Техникалық сұрақтарды қоса алғанда Тұтынушыларға арналған ақпарат;
- › Тиісті нормалар мен стандарттар;
- › Компанияның барлық жауапты басшыларының байланыс деректері;
- › Қосымша қызметтер бойынша өтініш беру және есептеуіш көрсеткіштерін беру мүмкіншілігі;
- › Ағымдағы жобалар, тендерлер мен олардың нәтижелері, халықаралық ынтымақтастықты қоса алғанда;
- › Шағымдарды беру мен қарастыру тәртібі, соның ішінде жауапты құрылымдық бөлімдері, шағымдарды бағыттау шарттары, телефон нөмірлері, мекенжай мен жұмыс уақыттары;
- › «Сұрақ пен жауап» бөлімі.

Веб-сайтқа <http://www.ukteplo.kz> сілтеме арқылы өтуге болады.

Сервисті кеңейту шеңберінде 2022 жылы тұтынушылар үшін мынадай қызметтер құрылды:

- › Сайтта UKTEPLO.KZ жеке кабинет мәзірі бөлімінде Жеке тұлғаларға арналған функционал әзірленді, онда салыстыру актісін алуға болады, сондай-ақ мобильді қосымшаның жеке кабинетінде.
- › Тұтынушыларға ыңғайлы болу үшін, "Өскемен-Су Арнасы" ШЖҚ КМК абоненттік бөлімінде, Шәкәрім даңғылы, 180 мекенжайы бойынша жылумен жабдықтау мәселелері бойынша тұтынушыларды қабылдауды қайта бастады.

## 5 Жобаны іске асыру барысында мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл

Құрылыс кезеңін қоса алғанда, жобаны іске асыру сатысында бағдарламаның теріс әсері құрылыс кезеңімен уақыт жағынан шектелген және негізінен қоршаумен қамтамасыз етілетін және күзетілетін құрылыс алаңдары шегінде көрінеді.

Кейбір жұмыстар көшелерде жүргізіліп, жергілікті тұрғындарға қолайсыздық туғызуда. Сондықтан келісілген жұмыс кестесін сақтау өте маңызды. Жұмыстың басталу және аяқталу мерзімі және шағым беру механизмі, сондай-ақ Жедел телефон желісінің нөмірі құрылыс алаңдарының кіреберісіндегі қалқандарда көрсетілген.

Компания қоршаған ортаға және халыққа / қызметкерлерге көрсететін әсерлерінің барлық түрлері бойынша табиғатты қорғау органдарымен тұрақты байланыста болады. Бұл байланыс тексеруді, есеп беруді, экологиялық төлемдер мер айыппұлдарды және т.б. талап етеді. Компания осы сұрақтар бойынша стандартталған есеп беру формаларында (формалар мемлекеттік органдармен беріледі) ақпарат береді, соның ішінде қалдықтардың түзілуі мен жоюлуы, атмосфераға шығарылу, табиғи және жасанды суқоймаларына пайдаланылған суды жіберу, ЕҚ және ТҚ шарттары, өтемақы және т.б. бойынша есеп берулерді жүзеге асырып отыр.

Жобаны іске асыру алдында Мердігер ұйымдар VI бөлімнің Келісімшарттық келісімнің талаптары 2-бөлігінің 1.24-тармағына сәйкес қоршаған ортаны қорғау жөніндегі іс-шаралар жоспарын әзірлеп, компаниямен келіскен.

Іске асырылатын іс-шаралардың экологиялық және әлеуметтік әсері жөніндегі деректер жұртшылыққа ұсынылатын «экологиялық ақпарат» болып саналады.

Компания экологиялық және әлеуметтік әсерді бағалауға, мемлекеттік сараптама мен ақпаратты ашуға қатысты барлық заңнамалық талаптарды Жобаны іске асыру кезінде орындайды.

Техникалық қызмет көрсету мен жоспарлы жұмыстар туралы ақпарат ұйым мен бұқаралық ақпарат құралдары арқылы таратылады. Бұдан басқа, Компанияда жеке тұтынушылардан шағымдар мен ұсыныстар және оларға жауап алу үшін колл-центр жұмыс істейді. Бұл жүйе қазірдің өзінде құрылған және жобамен байланысты жұмыстар туралы ақпаратты тарату үшін қолданылады (телефон нөмірлерін жоғарыдағы кестеден қараңыз).

Жұртшылыққа және басқа да мүдделі тараптарға ақпаратты жеткізу Қазақстанның заңнамасымен жарияланған стандартты тәртіптер негізінде орындалатын болады. Ұлттық заңнамада сипатталған тәртіптер орындалуға міндетті. Сонымен қатар жұртшылықпен байланыс бойынша Компанияның ішкі стандарттары қолданылатын болады.

Халықтың хал-ақуалдары нашар және осал топтары (еңбекке жарамсыз және жұмыссыз әйелдер, аз қамтылған отбасылар, соғыс және еңбек ардагерлері, қозғалысы шектеулі азаматтар және т.б.) Жоба бойынша байланыстан және мүдделі тараптармен өзара әрекеттесу бойынша іс-шаралардан шығып қалу мүмкіндігі бар.

Бұны болдырмау үшін жергілікті әлеуметтік қызмет көрсету орталығы, газеттер мен теледидар арқылы қосымша хабарландыру жасау ұсынылады. Бұдан басқа, Жоба бойынша іс-шараларға қатысты маңызды кедергілер болжанатын жағдайда Қазақ зағиптар қоғамы, ардагерлер ұйымының республикалық қоғамдық бірлестігі сияқты жергілікті үкіметтік емес ұйымдар арқылы ақпарат тарату және оларға хабарландыру көшірмелерін беру ұсынылады.

### 5.1 Тұрғындардың шағымдары

Ішкі уақыт тәртібіне сәйкес Жоба бойынша кез-келген түсініктемелерді немесе алаңдаушылық тудыратын сұрақтарды еркін түрде немесе Компания веб-сайтында көрсетілген форманы толтыру арқылы ауызша немесе жазбаша түрде (телефон, пошта, веб-сайт арқылы немесе электронды пошта арқылы – жоғарыда көрсетілген Мүдделі тараптарды анықтау кестесін қараңыз) Компанияға немесе

қала әкімшілігіне жеткізуге болады. Бұл өтінімдерді Компания күнделікті жұмыста және тұтынушылармен жұмыс істеуде қолданылатын тәртіптер негізінде қарастырады.

Шағымдарды / өтінімдерді тіркеу тәртібінің, шешім қабылдау / орындауды қарастыру мен бақылау шарттарының толық сипаты уақыт тәртібінде келтіріген. Уақыт тәртібінің талаптары шағымдар / өтінімдер / наразылықтарға қатысты Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес келеді және ISO 9000 талаптарына негізделген.

Жеке және заңды тұлғалардың шағымдары төмендегі мекенжай бойынша қабылданады:

Өскемен қ., Горький көш., 61

Телефондары:

- Қабылдау бөлімі: 8(7232)26-95-43, барлық сұрақтар бойынша, жұмыс күндері 8.00-ден 17.00-ге дейін
- Тәулік бойы диспетчерлік қызмет: 8 (7232) 70-19-47 (жылумен қамтамасыз ету жүйелерін пайдалану мен қолдануға байланысты сұрақтар бойынша)
- Call-орталық: 560-566, барлық сұрақтар бойынша, жұмыс күндері 8.00-ден 18.00-ге дейін.
- Кері байланыс формасы [ukteplo.kz](http://ukteplo.kz) сайтында
- e-mail : [ukheatnets@ukteplo.kz](mailto:ukheatnets@ukteplo.kz)
- инстаграм [@ukts\\_info](https://www.instagram.com/ukts_info)

Өтінімнің нақтылығына байланысты жауапты дайындау және түзету іс-шараларын қабылдау үшін Компания басқа да мүдделі тараптарға (мысалы, қала әкімшілігі немесе мердігер) жүгінуі мүмкін.

Барлық шағымдар нөмір беру арқылы тіркеледі және көрсетілген мерзімде қарастырылады.

Шағым беруші мен Компанияның қолдары қойылған тұтынушы алған жауаппен қанағаттандырылғандығы туралы актіні рәсімдеу шағымдармен жұмыс істедің соңғы кезеңі болып табылады (А Қосымшасын қараңыз).

Заңдылықтардың сақталмауын анықтаған жағдайда (мысалы, 21:00-ден кейінгі құрылыс жұмыстарының шуы және т.б.) тұрғындар өздерінің шағымдарын жергілікті полиция бөлімшесіне (жалпы 02 нөмері бойынша немесе қалада орнасауына байланысты жергілікті нөмерлер бойынша) жіберуге құқықтары бар.

## 5.2 Компания қызметкерлерінің ішкі шағымдары (кадрларды басқару механизмі)

Компания қызметкерлері үшін шағым берудің жеке механизмі бар. Қандай да бір шағымдар / сұрау салулар туындаған жағдайда компания қызметкері алдымен өз бөлімшесінің басшысына жүгінуі тиіс, ол одан әрі мәселені шешу немесе осы мәселені шешу үшін басшы тұлғаның назарына жеткізу үшін жауапты болады.

Қызметкер өз шағымын Кәсіподаққа да жібере алады. Жеке еңбек дауларын келісім комиссиясы қарайды. Қарау тәртібі қолданыстағы заңнамаға сәйкес «Келісім комиссиясы туралы» ережеде сипатталған.

# А ҚОСЫМШАСЫ. ТҰТЫНУШЫНЫҢ ШАҒЫМДЫ ҚАРАСТЫРУ НӘТИЖЕСІМЕН ҚАНАҒАТТАНДЫРЫЛҒАНДЫҒЫ ТУРАЛЫ АКТ

АКТ № \_\_\_\_\_

**Өскемен қ.** \_\_\_\_\_ **20** \_\_\_\_ **ж.**

Осы актімен растаймыз \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

Тұтынушы жауаппен қанағаттандырылды және Ө ЖЖ АҚ наразылық білдірмейді.

## **Тараптардың қолдары:**

**ӨЖЖ АҚ өкілдері**

**Тұтынушы:**

\_\_\_\_\_  
**қолы, аты-жөні, лауазымы**

\_\_\_\_\_  
**қолы, аты-жөні, мекенжайы**

\_\_\_\_\_  
**қолы, аты-жөні, лауазымы**

\_\_\_\_\_  
**қолы, аты-жөні, лауазымы**