июЛь 2022

РЕСПУБЛИКА КАЗАХСТАН

ВОСТОЧНО-КАЗАХСТАНСКАЯ ОБЛАСТЬ, Г. УСТЬ-КАМЕНОГОРСК

АО "УСТЬ-КАМЕНОГОРСКИЕ ТЕПЛОВЫЕ СЕТИ"

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

казахстан

ПРОЕКТ МОДЕРНИЗАЦИИ СИСТЕМЫ ЦЕНТРАЛИЗОВАННОГО ТЕПЛОСНАБЖЕНИЯ г. УСТЬ-КАМЕНОГОРСК

ТЕХНИКО-ЭКОНОМИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ

план взаимодействия с заинтересованными сторонами

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |

казахстан

ПРОЕКТ МОДЕРНИЗАЦИИ СИСТЕМЫ ЦЕНТРАЛИЗОВАННОГО ТЕПЛОСНАБЖЕНИЯ г. УСТЬ-КАМЕНОГОРСК

ТЕХНИКО-ЭКОНОМИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ

план взаимодействия с заинтересованными сторонами

ИЮЛЬ 2022

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |

содержание

[1 Введение – Резюме Проекта 4](#_Toc11777354)

[2 Предпосылки и описание Проекта 5](#_Toc11777355)

[2.1 Расположение и предпосылки Проекта 5](#_Toc11777356)

[2.2 Долгосрочная инвестиционная программа и программа приоритетных инвестиций 6](#_Toc11777357)

[3 Определение заинтересованных сторон и методов взаимодействия с ними 7](#_Toc11777358)

[4 Ранее выполненные мероприятия по взаимодействию с заинтересованными сторонами 10](#_Toc11777359)

[4.1 Акимат города Усть-Каменогорска 10](#_Toc11777360)

[4.2 Средства массовой информации 10](#_Toc11777361)

[4.3 Потребители 11](#_Toc11777362)

[5 Взаимодействие с заинтересованными сторонами в ходе реализации Проекта 12](#_Toc11777363)

[5.1 Жалобы от населения 13](#_Toc11777364)

[5.2 Внутренние жалобы от сотрудников Компании (механизм управления кадрами) 13](#_Toc11777365)

 приложения

[Приложение A. Акт об удовлетворенности потребителя результатами рассмотрения претензии](#_Toc342584197)

# Введение – Резюме Проекта

В настоящее время в секторе централизованного теплоснабжения в Казахстане идет процесс реформирования. В течение последних 15 лет сектор испытывал недостаток в инвестировании, что привело к ухудшению состояния значительной части сооружений инфраструктуры и, как следствие, снижению качества услуг централизованного теплоснабжения. Правительство Республики Казахстан заявило о своем намерении способствовать повышению энергоэффективности, а также повышать эффективность и стабильность коммунальных услуг, ключевым элементом которых является централизованное теплоснабжение.

Органы государственной власти обратились к Европейскому банку реконструкции и развития с просьбой о финансировании модернизации системы централизованного теплоснабжения г. Усть-Каменогорска («Проект»). Проект будет реализован АО «Усть-Каменогорские тепловые сети» («Компания» или АО «УКТС»), коммунальным предприятием. Единственным акционером АО «УК ТС» является акимат города Усть-Каменогорска.

Компания занимается производством, передачей, распределением и снабжением тепловой энергией. Протяженность тепловых сетей Компании составляет 444,6 км, на балансе общества находятся 11 центральных тепловых пунктов, 15 перекачивающих насосных станций и 7 действующих котельных с установленной мощностью 219,52 Гкал/час. Для жителей Усть-Каменогорска котельные АО "УК ТС" производят тепловую энергию в размере 308,08 тысяч Гкал в год, и еще 2062,97 тысяч Гкал в год приобретается у Усть-Каменогорской ТЭЦ и 113,44 тыс. Гкал – от ТОО «Согринская ТЭЦ».

Общий объем реализации тепла в 2021 г. составил 2 484,49 тыс. Гкал, при этом заявленные тепло-потери насчитывали 443,43 тыс. Гкал, т. е. 17,85 % от общего объема приобретенного и произведенного тепла.

Основной целью инвестиционной программы является улучшение теплоснабжения города, включая реконструкцию сетей теплоснабжения, реорганизацию источников теплоснабжения, в том числе закрытие двух малоэффективных котельных, некоторые усовершенствования инфраструктуры. ПВЗС был разработан в соответствии с требованиями ЕБРР и представляет информацию об основных заинтересованных сторонах и о том, как будет происходить взаимодействие с указанными заинтересованными сторонами в ходе подготовки и реализации Проекта, включая процедуру подачи и рассмотрения жалоб.

В Плане взаимодействия с заинтересованными сторонами («ПВЗС») указано, каким образом ГРП и АО «УКТС» планируют взаимодействовать с заинтересованными сторонами, которые могут иметь интерес в отношении Проекта, включая администрацию города Усть-Каменогорска (Акимат) и органы государственной власти. Настоящий отчет также описывает механизм подачи и рассмотрения жалоб для обеспечения возможности населения поднимать волнующие его вопросы.

# Предпосылки и описание Проекта

## Расположение и предпосылки Проекта

Город Усть-Каменогорск (на казахском – Өскемен) расположен в месте слияния рек Иртыш и Ульба в районе Калбинского горного хребта в Восточном Казахстане.

Производственные объекты АО «УКТС» располагаются на 16 площадках, включая 12 площадок в пределах города и две площадки в селе Меновое.

Объекты Компании располагаются в разных районах города и включают следующие сооружения:

* 7 действующих котельных для централизованного теплоснабжения, в том числе 6 угольных, 444,597 км. канала теплосетей (линейное расстояние), включая 105,724 км.канала магистральных трубопроводов централизованного теплоснабжения и 338,873 км.канала распределительных сетей.
* 4 центральных тепловых пункта, подключенных к Котельной № 3, включая 3 пункта в поселке Аблакетка и 1 пункт в микрорайоне «Промбаза».
* 15 насосных станций для обеспечения необходимого гидравлического режима в сетях централизованного теплоснабжения.
* Отстойник золы, расположенный в 3,4 км к юго-западу от Котельной № 2.

Поставка тепловой энергии производится от основного источника в городе от ТОО «Усть-Каменогорская ТЭЦ» (УК ТЭЦ), а также от ТОО «Согринская ТЭЦ».

Компания предоставляет услуги централизованного теплоснабжения 214,031 тыс. человек в г. Усть-Каменогорск (около 61,8% общей численности населения города). Общая отапливаемая площадь составляет 9,6 млн. м2, включая государственные учреждения и коммерческие предприятия. Общее число зданий, подключенных к системе централизованного теплоснабжения, составляет 6663 (по состоянию на июль 2022), в том числе:

› 1 733 многоквартирных жилых домов;

› 2 676 частных домов;

› 87 объектов здравоохранения;

› 132 объектов образования;

› 2 035 другие объекты.

В 2021 г. Компания произвела 308,08 тыс. Гкал тепловой энергии, при этом расход угля составил 90,508 тыс. тонн из угольного разреза «Каражыра» каменноугольного бассейна Семей. Это около 13,73 % всей передаваемой и распределяемой тепловой энергии. Закупленный объем тепловой энергии от ТОО «Усть-Каменогорская ТЭЦ» составил 2 062,97 тыс.Гкал, от ТОО «Согринская ТЭЦ» 113,44 тыс. Гкал.

## Долгосрочная инвестиционная программа и программа приоритетных инвестиций

Для повышения эксплуатационной эффективности и обеспечения соблюдения государственных и европейских стандартов была разработана Долгосрочная инвестиционная программа («ДИП»). В Программу входят проекты, запланированные Компанией, а также проекты, определенные по результатам ранее выполненного технико-экономического исследования («ТЭИ»).

С точки зрения долгосрочной перспективы, основными целями инвестиционных мероприятий являются: переход от системы теплоснабжения «открытого» типа к «закрытому», реконструкция теплосетей с заменой изношенных трубопроводов на новые предизолированные трубопроводы в ППУ изоляции, реконструкция котельных, расширение территории эксплуатации системы теплоснабжения, закрытие небольших котельных с переключением потребителей на теплоснабжение от УК ТЭЦ, модернизация систем электроснабжения и автоматизации насосных станций и тепловых пунктов, включая внедрение частотно-регулируемых приводов, и прочее.

Инвестиционная программа включает в себя следующие проекты: замену трубопроводов, закрытие двух котельных, переход системы централизованного теплоснабжения в одном микрорайоне на «закрытый» тип, модернизацию некоторых систем электроснабжения и автоматизации, закупку автомобильной и специальной техники.

Стратегическая долгосрочная цель заключается в модернизации системы централизованного теплоснабжения для обеспечения соответствия казахстанским и европейским стандартам. Основные долгосрочные инвестиционные мероприятия связаны с переходом системы теплоснабжения от «открытого» к «закрытому» типу. ДИП также предусматривает реконструкцию трубопроводов и закрытие небольших малоэффективных котельных. Программа приоритетных инвестиций («ППИ») включает в себя первые шаги данного процесса, а также реконструкцию сетей, модернизацию оборудования и закупку автотехники.

# Определение заинтересованных сторон и методов взаимодействия с ними

Выполненный анализ заинтересованных сторон выявил как внутренние заинтересованные стороны, например, временные сотрудники, так и внешние заинтересованные стороны, включая, население города и организации, которые могут быть заинтересованы или затронуты инвестиционными мероприятиями. По каждой группе заинтересованных сторон предложены методы взаимодействия, включая контактные данные (или адреса), а также определены средства их информирования, например, информации о проведении общественных обсуждений или о существенных изменениях в инвестиционной программе.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Заинтересованные стороны** | **Количество** | **Методы взаимодействия и информирования** | **Примечания и контакты**  |
| ***Внутренние заинтересованные стороны*** |
| Сотрудники АО «УКТС»  | 726 | Внутреннее информационное письмо, внутренняя система управления информацией, доска объявлений. Процедура подачи и рассмотрения жалоб. Обучение. Инструкции по безопасности труда. Процедуры МОС и СУОТ; процедуры системы управления ООС, ОТ и ТБ. | Офис, производственные сооружения, объекты и площадки УКТС |
| Временные рабочие-строители, субподрядчики  | 2 поставщика, 3 подрядные организации, 2 субподрядные  | Информация в тендерной документации и контракте (особые требования), еженедельные и ежемесячные отчеты и ответы на них, совещания ГРП, обучение. Процедура подачи и рассмотрения жалоб Подрядчика. Специальная информация по ограничениям скорости, времени движения, безопасному вождению и т. д. | Офис, производственные сооружения, объекты и площадки УКТС.Контакты поставщиков и подрядных организаций: АО «БИПЭК АВТО Казахстан», тел. 8 (7232) 560-260; ТОО «Спец-Авто», тел. 8 (7273) 17-97-82; ТОО "Центр-Котло-Сервис", тел. 8 (7212) 79-31-71; ТОО "ВОСТОК-КОТЛЫ", тел. 8 (7232) 78-46-74; ТОО «АЗИЯЭНЕРГОПРОЕКТМОНТАЖ», тел. 8 (7273) 86-29-92  |
| Лица, ответственные за реализацию проекта в АО «УКТС»  | Функции ГРП и Инженера  | Комплексные инспекции строительных площадок, анализ отчетов Подрядчиков, взаимодействие с надзорными органами и Подрядчиками, совещания, работа с информационными запросами, отчетность перед Банком. | Офис, производственные сооружения, объекты и площадки УКТС |
| Руководство АО «УКТС»  | Генеральный директор, главный инженер  | Периодические совещания с другими заинтересованными сторонами по широкому кругу вопросов. | Адрес: г. Усть-Каменогорск, ул. Горького, 61Тел.: 700-202 (горячая линия)8(7232)26-95-43 (приемная)Факс: 8 (7232) 26-93-43e-mail: info.ukts@ukteplo.kz<http://www.ukteplo.kz>  |
| ***Внешние заинтересованные стороны*** |
| Администрация города Усть-Каменогорска (Акимат) |  | Работа с жалобами и информационными запросами от общественности, объявления и предоставление общей информации по проекту общественности через СМИ, взаимодействие с заинтересованными сторонами на встречах; участие в оценке результатов деятельности; мониторинг производственных показателей предприятия, мониторинг проведения тендеров. | 070000, Казахстан, г. Усть-Каменогорск, ул. Горького, 40 **Телефон**+7 723 226 3972**Веб-сайт**<http://oskemen.vko.gov.kz>  |
| Широкая общественность (потребители) г. Усть-Каменогорска, включая уязвимые слои населения | 346 тыс. человек | Оповещение населения посредством СМИ, объединения домохозяйств, образовательные программы, опросы общественного мнения, статьи в средствах массовой информации («СМИ»). Возможность подачи жалоб или информационных запросов в администрацию города, Компанию, органам дорожного управления, полицию и т. д. | Контакты АО «УКТС» для населения:Тел.: 700-202 (горячая линия)8(7232)26-95-43 (приемная)Факс: 8 (7232) 26-93-43e-mail: info.ukts@ukteplo.kz <http://www.ukteplo.kz>  |
| Надзорные органы |  | Проектная документация (включая разделы и документацию по ООС, ОТ и ТБ) подлежит согласованию надзорных органов, процедуре государственной экспертизы (см. Соответствующее законодательство) на этапах проведения технико-экономического исследования и реализации. Доступ на строительные площадки, инспекции, приказы в адрес Компании и Подрядчиков. Выпуск отчетов, приказов. | Департамент по чрезвычайным ситуациям Восточно-Казахстанской области Тел.: 8 (7232) 257139Департамент энергетики и ЖКХТел.: 8 (7232) 70-12-33Департамент труда и социальной защиты Восточно-Казахстанской областиТел.: 8 (7232) 75-15-33Департамент защиты окружающей среды Восточно-Казахстанской областиТел.: 8 (7232) 767682Департамент по защите прав потребителей Восточно-Казахстанской областиТел.: 8 (7232) 767549 |
| Средства массовой информации |  | Интервью, пресс-конференции, информационные запросы, освещение волнующих общественность вопросов. | Газета «Рудный Алтай»e-mail: raltay@media-vko.kz Тел.: 8 (7232) 22-02-84;Газета «Дидар» e-mail: didar@media-vko.kz Тел.: 8 (7232) 75-19-03;Газета «Мой город» e-mail: GazetaMG@yandex.ru Тел.: 8 (7232) 70-40-12;Телеканал «1 канал Евразия» e-mail: ls@1tv.kz.Теле-радио компания «Атакемен» atamekentv@gmail.com Тел.: 8-777-350-61-15; |
| Неправительственные организации |  | Анализ/изучение вопросов, связанных с централизованным теплоснабжением, внесение предложений в государственные органы относительно тарифов, защиты прав потребителей, вопросов охраны окружающей среды, мониторинг производственных показателей сектора, повышение информированности населения и т. д. | КГУ «Молодежный центр» Акимата г. Усть-Каменогорска Тел. 8 (7232) 26 85 68;Казахское общество слепыхТел. 8 (7232) 26-47-84;Республиканское общественное объединение организаций ветеранов, Восточно-Казахстанский областной филиал Тел. 8 (7232) 26-35-81;ТОО «Институт анализа и прогнозирования Восточно-Казахстанской области»Тел. 8 (7232) 57-89-56. |

# Ранее выполненные мероприятия по взаимодействию с заинтересованными сторонами

## Акимат города Усть-Каменогорска

Проект получает активную поддержку от администрации города Усть-Каменогорска (Акимата). Для поддержания взаимопонимания, представителей выявленных заинтересованных сторон приглашали принять участие в презентациях о ходе проекта, организованных Компанией и независимым консультантом в г. Усть-Каменогорске на различных этапах разработки ТЭИ. Первое заседание было проведено в феврале 2017 во время Установочного этапа. Затем был проведен ряд встреч в ходе разработки и доработки ТЭИ, а именно, в марте 2017.

Кроме Акимата города Компания взаимодействует с различными государственными органами, как на региональном, так и на государственном уровнях: с Департаментом энергетики и жилищно-коммунального хозяйства, Департаментом труда и социальной защиты Восточно-Казахстанской области, Департаментом защиты окружающей среды Восточно-Казахстанской области, Департаментом по защите прав потребителей Восточно-Казахстанской области, Департаментом по чрезвычайным ситуациям Восточно-Казахстанской области. В ходе реализации Проекта предоставляются необходимые отчеты и проводятся совещания с выше указанными государственными органами.

## Средства массовой информации

Отношения Компании со СМИ хорошо налажены. Компания регулярно публикует в различных СМИ статьи о своей деятельности. На предприятии ежегодно проводятся отчетные встречи с участием местных и национальных телеканалов для освещения событий или деятельности Компании. В 2021 году в СМИ опубликовано пять пресс-релизов. Всего в 2021 г. средствах массовой информации было опубликовано 36 материала касательно деятельности АО «УКТС».

Компания организует публичные слушания по ежегодному отчету АО «УКТС» по предоставлению регулируемых услуг по производству, передаче, распределению и снабжению тепловой энергией. Публичные слушания по отчету за 2021 год проведены в апреле 2022 г.

В сентябре 2021 года проведен пресс-релиз об исполнении тарифных смет, инвестиционной программы на услуги горячего водоснабжения и отопления АО «Усть-Каменогорские тепловые сети»за 2020 год с выездом по объектам. В мероприятиях приняли участие представители ДКРЕМ.

В апреле 2021 года проведен пресс-релиз об отчете перед потребителями и иными заинтересованными лицами об исполнении тарифной сметы и инвестиционной программы за 2020 год.

Аналогичная деятельность проводилась и в предыдущие годы. Для координации этой работы назначено ответственное лицо – Бренд- менеджер по работе с потребителями. Также учитывается мнение пользователей о предпочтительном источнике информации о деятельности Компании – в раздаваемых пользователям опросных листах присутствует соответствующий вопрос.

## Потребители

Поскольку целью Компании является предоставление качественных услуг потребителям и стремление к постоянному улучшению этих услуг, Компания проводит постоянный мониторинг уровня удовлетворенности потребителей (в соответствии с Системой менеджмента качества, принятой в Компании, и требованиями «Процедуры работы с потребителями и раскрытия информации»). С этой целью Компания разработала специальные анкеты, которые распространяются среди потребителей. Каналами распространения анкет является сайт, личное посещение в офисе Компании и на объектах Компании, а также посещение контролёрами Компании потребителя по месту жительства.

Эта работа проводится с 2010 года и хорошо налажена, каждый год готовится отчет об уровне удовлетворенности потребителей с анализом причин неудовлетворенности, изменений в предпочтениях потребителей и проблем. Анкета включает 17 вопросов о качестве обслуживания, качестве предоставления услуг теплоснабжения, работе колл-центра, методах платежей, интернет-сайте АО «УКТС» и т.д.

Средний уровень удовлетворенности потребителей качеством обслуживания в 2021 г. составил 97%, удовлетворенности качеством теплоснабжения составил 96%.

Вопросы неудовлетворенности, выявляемые в ходе опросов, должным образом исследуются, и разрабатываются меры по их устранению. Потребители также представляют свои предложения по возможным улучшениям услуг Компании.

Помимо исследований удовлетворенности потребителей, Компания обеспечивает широкие возможности для встреч с руководящим персоналом на всех уровнях. В результате таких встреч принимаются меры по устранению проблем, разъясняются вопросы и подходы к их решению, предоставляется поддержка населению. Потребители также могут поднять интересующие их вопросы через колл-центр или на сайте Компании.

Согласно требованиям Системы менеджмента качества Компании, все обращения потребителей, полученные через колл-центр, веб-сайт, службами работы с потребителями, поднятые в ходе встреч потребителей регистрируются и ежеквартально анализируются для выработки корректирующих и предупреждающих действий.

В 2021 году УКТС получило более 500 000 обращений потребителей, включая 131 официальных жалоб и 27 выражений признательности.

Компания ведет веб-сайт, содержащий следующую информацию:

* Политика и история Компании;
* Информация для Потребителей, включая технические вопросы;
* Соответствующие нормы и стандарты;
* Контактные данные всех ответственных руководителей Компании;
* Возможность обратиться за дополнительными услугами и передать показания счетчиков;
* Текущие проекты, тендеры и их результаты, включая международное сотрудничество;
* Процедура подачи и рассмотрения жалоб, включая ответственные структурные подразделения, условия направления претензий, телефонные номера, адреса и часы работы;
* Раздел «Вопросы и ответы».

Перейти на веб-сайт можно по ссылке <http://www.ukteplo.kz>.

В рамках расширения сервиса в 2021 г. для потребителей были созданы следующие услуги:

* Для удобства потребителей и быстрого скачивания мобильного приложения был изготовлен и размещен QR- код мобильного приложения «УК ТС личный кабинет» на всех источниках информации и во всех отделах центра персонального обслуживания;
* Для удобства потребителей, проживающих в п. Новая Согра, п. Радужный и с. Солнечное, открыта точка обслуживания АО «УК ТС» в абонентском отделе КГКП на ПХВ «ТАЗА ӨСКЕМЕН», где потребители могут получить консультацию по вопросам теплоснабжения, заключить/перезаключить договор, передать показания по индивидуальным приборам горячей воды и т.д.;
* Реализована возможность передать показания и узнать сумму к оплате, скачать расчетный листок через чат-бот WhatsApp, Telegram (UKTSbot) и через мобильное приложение «УК ТС личный кабинет»;

В зале ожидания по ул. М. Горького, 61 установлен информационный киоск по приему показаний. Данный кисок позволяет без контакта с оператором передать показания и узнать сумму к оплате.

# Взаимодействие с заинтересованными сторонами в ходе реализации Проекта

На стадии реализации Проекта, включая период строительства, негативные воздействия программы ограничены по времени этапом строительства и проявляются в основном в пределах строительных площадок, которые обеспечиваются ограждением и охраняются.

Некоторые работы проводятся на улицах и причиняют неудобства местному населению. Поэтому очень важно придерживаться согласованного графика работ. Сроки начала и окончания работ и механизм подачи жалоб, а также номер Горячей телефонной линии указаны на щитах у входа на строительные площадки.

Компания поддерживает постоянную связь с природоохранными органами по всем видам воздействий, которые она оказывает на окружающую среду и население / сотрудников. Эта связь предполагает мониторинг, отчетность, экологические платежи и штрафы и т. д. Компания представляет информацию по этим вопросам в форме стандартизированных отчетов (формы предоставляются государственными органами), включая отчетность по образованию и утилизации отходов, выбросам в атмосферу, сбросам стоков в естественные и искусственные водоемы, условиям ОТ и ТБ, компенсациям и т. д.

Перед началом реализации Проекта Подрядные организации разработали и согласовали с Компанией Планы мероприятий по охране окружающей среды, согласно п. 1.24 Охрана окружающей среды Части 2 Раздела VI. Требования Контрактного соглашения.

Данные по экологическим и социальным воздействиям реализуемых мероприятий считаются «экологической информацией», которая предоставляется общественности.

Все законодательные требования в отношении оценки экологического и социального воздействия, государственная экспертиза и раскрытие информации выполняются Компанией во время реализации Проекта.

Информация о техническом обслуживании и плановых работах распространяется посредством объединений и средств массовой информации. Кроме того, в Компании функционирует колл-центр для приема жалоб и предложений от отдельных потребителей и ответов на них. Эта система уже налажена, и используется для распространения информации о связанных с Проектом работах (номера телефонов см. в Таблице выше).

Донесение информации до населения и других заинтересованных сторон будет проводиться на основе стандартных процедур, предписанных законодательством Казахстана. Процедуры, описанные в национальном законодательстве, обязательны к выполнению. Также будут применяться внутренние стандарты Компании по связям с общественностью.

Существует вероятность того, что неблагополучные и уязвимые слои населения (нетрудоспособные или безработные женщины, малоимущие семьи, ветераны войны и труда, маломобильные граждане и т. д.) будут исключены из коммуникации по Проекту и мероприятий по взаимодействию с заинтересованными сторонами.

Чтобы этого избежать, рекомендуется сделать дополнительные объявления через местный центр социального обслуживания, газеты и телевидение. Кроме того, в случае если предполагаются серьезные помехи, связанные с мероприятиями по Проекту, рекомендуется распространять информацию через местные неправительственные организации, такие как Казахское общество слепых, Республиканское общественное объединение организаций ветеранов, и предоставлять им копии уведомлений.

## Жалобы от населения

Согласно внутреннему регламенту любые комментарии или вызывающие беспокойство вопросы по Проекту можно довести до сведения Компании или администрации города в устном или письменном виде (по телефону, по почте, через веб-сайт или по электронной почте – см. таблицу Определение заинтересованных сторон выше) в свободной форме или путем заполнения формы, представленной на веб-сайте Компании. Компания рассматривает эти запросы на основе тех же процедур, которые применяются в повседневной деятельности и работе с потребителями.

Подробное описание процедуры регистрации претензий / запросов, условия рассмотрения и контроля за решением / выполнением приводится в регламенте. Требования регламента соответствуют законодательству Республики Казахстан в отношении претензий / запросов / жалоб населения и основаны на требованиях ISO 9000.

Претензии физических и юридических лиц принимаются по адресу:

г. Усть-Каменогорск, ул. Горького, 61

Телефоны:

* Приемная: 8(7232)26-95-43, по всем вопросам, с 8.00 до 17.00 по будням
* Круглосуточная центральная диспетчерская служба: 8 (7232) 70-19-47 (по вопросам, связанным с эксплуатацией и использованием систем теплоснабжения)
* call-центр: 560-566, по всем вопросам, с 8.00 до 18.00 по будням
* Форма обратной связи на сайта ukteplo.kz
* e-mail : info.ukts@ukteplo.kz

В зависимости от деталей запроса, Компания может привлечь другие заинтересованные стороны (например, администрацию города или подрядчика) к подготовке ответа и принятию корректирующих мер.

Все жалобы будут зарегистрированы с присвоением номера и рассмотрены в течение указанного срока.

Последним этапом работы с претензией является оформление акта об удовлетворенности потребителя полученным ответом за подписью заявителя претензии и Компании (см. Приложение А).

В случае выявления несоблюдения законодательства (например, шум от строительных работ после 21:00 и т. п.) жители имеют право направить свои жалобы в местное отделение полиции (по общему номеру 02 или по местным номерам в зависимости от расположения в городе).

## Внутренние жалобы от сотрудников Компании (механизм управления кадрами)

Для работников Компании есть отдельный механизм подачи жалоб. В случае возникновения каких-либо жалоб / запросов сотрудник Компании должен сначала обратиться к руководителю своего подразделения, который далее несет ответственность за решение вопроса или доведение данного вопроса до сведения руководящего лица для его решения. Сотрудник также может направить свою жалобу в Профсоюз. Индивидуальные трудовые споры рассматриваются согласительной комиссией. Порядок рассмотрения описаны в положении «О согласительной комиссии» в соответствии с действующим законодательством.

Приложение A. Акт об удовлетворенности потребителя результатами рассмотрения претензии

АКТ №\_\_\_

**г. Усть-Каменогорск \_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ г.**

 Настоящим актом подтверждаем\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Потребитель удовлетворен ответом и претензий к АО УКТС

не имеет.

**Подписи сторон:**

**Представители Потребитель:**

АО УКТС

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

 **подпись, ФИО, должность подпись, ФИО, адрес**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

 **подпись, ФИО, должность**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

 **подпись, ФИО, должность**