

ИЮЛЬ 2023  
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 2023

# СОДЕРЖАНИЕ

|     |   |    |
|-----|---|----|
| 1   | Введение – Резюме Проекта   | 4  |
| 2   | Предпосылки и описание Проекта  | 5  |
| 2.1 | Расположение и предпосылки Проекта  | 5  |
| 2.2 | Долгосрочная инвестиционная программа и программа приоритетных инвестиций     | 6  |
| 3   | Определение заинтересованных сторон и методов взаимодействия с ними           | 7  |
| 4   | Ранее выполненные мероприятия по взаимодействию с заинтересованными сторонами | 10 |
| 4.1 | Акимат города Усть-Каменогорска   | 10 |
| 4.2 | Средства массовой информации  | 10 |
| 4.3 | Потребители   | 10 |
| 5   | Взаимодействие с заинтересованными сторонами в ходе реализации Проекта        | 11 |
| 5.1 | Жалобы от населения   | 12 |
| 5.2 | Внутренние жалобы от сотрудников Компании (механизм управления кадрами)       | 13 |

# ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение А. Акт об удовлетворенности потребителя результатами рассмотрения претензии

# 1 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 «УКТС» является акимат города Усть-Каменогорска.

Компания занимается производством, передачей, распределением и снабжением тепловой энергией. Протяженность тепловых сетей Компании составляет 449,2 км, на балансе общества находятся 11 центральных тепловых пунктов, 15 перекачивающих насосных станций и 8 действующих котельных с установленной мощностью 224,52 Гкал/час. Для жителей Усть-Каменогорска котельные АО «УКТС» производят тепловую энергию в размере 323,3 тысяч Гкал в год, и еще 2028,9 тысяч Гкал в год приобретает у Усть-Каменогорской ТЭЦ и 106,4 тыс. Гкал – от ТОО «Согринская ТЭЦ».

Общий объем реализации тепла в 2022 г. составил 2 458,71 тыс. Гкал, при этом заявленные тепловые потери насчитывали 436,19 тыс. Гкал, т.е. 17,74 % 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.

## 2 Предпосылки и описание Проекта

### 2.1 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 17 площадках, включая 13 площадок в пределах города и две площадки в селе Меновое.

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

- › 8 действующих котельных для централизованного теплоснабжения, в том числе 7 угольных, 449,239 км. канала теплосетей (линейное расстояние), включая 108,524 км.канала магистральных трубопроводов централизованного теплоснабжения и 340,715 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 57,4% общей численности населения города). Общая отапливаемая площадь составляет 9,6 млн. м<sup>2</sup>, включая государственные учреждения и коммерческие предприятия. Общее число зданий, подключенных к системе централизованного теплоснабжения, составляет 6707 (по состоянию на июль 2023), в том числе:

- › 1 747 многоквартирных жилых домов;
- › 2 747 частных домов;
- › 80 объектов здравоохранения;
- › 129 объектов образования;
- › 2 004 другие объекты.

В 2022 г. Компания произвела 323,3 тыс. Гкал тепловой энергии, при этом расход угля составил 97,187 тыс. тонн из угольного разреза «Каражыра» каменноугольного бассейна Семей. Это около 13,15 % всей передаваемой и распределяемой тепловой энергии. Закупленный объем тепловой энергии от ТОО «Усть-Каменогорская ТЭЦ» составил 2 028,95 тыс.Гкал, от ТОО «Согринская ТЭЦ» 106,42 тыс. Гкал.

## 2.2 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.

### 3 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  |
|---|---|--|--|
| <b>Внутренние заинтересованные стороны</b>            |   |  |  |
| Сотрудники АО «УКТС»                                  | 716   | 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, Дни 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 «АЗИЯЭНЕРГОПРОЕКТМО НТАЖ», 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, технический директор            | Периодические совещания с другими заинтересованными сторонами по широкому кругу вопросов.  | Адрес: г. Усть-Каменогорск, ул. Горького, 61<br>Тел. 701-722 вн. 5300<br>e-mail: <a href="mailto:ukheatnets@ukteplo.kz">ukheatnets@ukteplo.kz</a><br><a href="http://www.ukteplo.kz">http://www.ukteplo.kz</a>   |
| <b>Внешние заинтересованные стороны</b>               |   |  |  |



|  |                  |  |   |
|--|------------------|--|---|
| Администрация города Усть-Каменогорска (Акимаг)  |                  | 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<br><b>Телефон</b><br>+7 723 226 3972<br><b>Веб-сайт</b><br><a href="http://oskemen.vko.gov.kz">http://oskemen.vko.gov.kz</a>   |
| Широкая общественность (потребители) г. Усть-Каменогорска, включая уязвимые слои населения | 373 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.: 618-652, 70-19-47, 40-17-50 (оперативно-диспетчерская служба 560-566 (call-центр, будни с 08:00 до 18:00) 8(7232) 26-95-43 (приёмная) Факс: 8 (7232) 26-93-43 e-mail: <a href="mailto:ukheatnets@ukteplo.kz">ukheatnets@ukteplo.kz</a><br><a href="http://www.ukteplo.kz">http://www.ukteplo.kz</a><br>Инстаграм @ukts_info   |
| 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.<br><br>Доступ на строительные площадки, инспекции, приказы в адрес Компании и Подрядчиков. Выпуск отчетов, приказов. | Департамент по чрезвычайным ситуациям Восточно-Казахстанской области<br>Тел.: 8 (7232) 257139<br><br>Департамент энергетики и ЖКХ<br>Тел.: 8 (7232) 70-12-33<br><br>Департамент труда и социальной защиты Восточно-Казахстанской области<br>Тел.: 8 (7232) 75-15-33<br><br>Департамент защиты окружающей среды Восточно-Казахстанской области<br>Тел.: 8 (7232) 767682<br><br>Департамент по защите прав потребителей Восточно-Казахстанской области<br>Тел.: 8 (7232) 767549 |
| Средства массовой информации   |                  | Интервью, пресс-конференции, информационные запросы, освещение волнующих общественность вопросов.  | Газета «Рудный Алтай»<br>e-mail: <a href="mailto:raltay@media-vko.kz">raltay@media-vko.kz</a><br>Тел.: 8 (7232) 22-02-84;   |

|                                 |  |  |  |
|---------------------------------|--|--|--|
|                                 |  |  | <p>Газета «Дидар»<br/>e-mail: <a href="mailto:didar@media-vko.kz">didar@media-vko.kz</a><br/>Тел.: 8 (7232) 75-19-03;</p> <p>Газета «Мой город»<br/>e-mail: <a href="mailto:GazetaMG@yandex.ru">GazetaMG@yandex.ru</a><br/>Тел.: 8 (7232) 70-40-12;</p> <p>Телеканал «1 канал Евразия»<br/>e-mail: <a href="mailto:ls@1tv.kz">ls@1tv.kz</a>.</p> <p>Теле-радио компания<br/>«Атакемен»<br/><a href="mailto:atamekentv@gmail.com">atamekentv@gmail.com</a><br/>Тел.: 8-777-350-61-15;</p> |
| 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. | <p>КГУ «Молодежный центр»<br/>Акимата г. Усть-Каменогорска<br/>Тел. 8 (7232) 26 85 68;</p> <p>Казахское общество слепых<br/>Тел. 8 (7232) 26-47-84;</p> <p>Республиканское общественное объединение организаций ветеранов, Восточно-Казахстанский областной филиал<br/>Тел. 8 (7232) 26-35-81;</p> <p>ТОО «Институт анализа и прогнозирования Восточно-Казахстанской области»<br/>Тел. 8 (7232) 57-89-56.</p>  |

## 4 Ранее выполненные мероприятия по взаимодействию с заинтересованными сторонами

### 4.1 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 Управлением строительства, энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Восточно-Казахстанской области, 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.

### 4.2 Средства массовой информации

Отношения Компании со СМИ хорошо налажены. Компания регулярно публикует в различных СМИ статьи о своей деятельности. На предприятии ежегодно проводятся отчётные встречи с участием местных и национальных телеканалов для освещения событий или деятельности Компании. В 2022 году в СМИ опубликовано пять пресс-релизов. Всего в 2022 г. средствах массовой информации было опубликовано 23 материала касательно деятельности АО «УКТС».

Компания организует публичные слушания по ежегодному отчёту АО «УКТС» по предоставлению регулируемых услуг по производству, передаче, распределению и снабжению тепловой энергией. Публичные слушания по отчёту за 2022 год проведены в апреле 2023 г.

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.

### 4.3 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 22 вопроса 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 2022 г. составил 98%, удовлетворенности качеством теплоснабжения составил 99%.

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 2022 году УКТС получило более 460 000 обращений потребителей, включая 123 официальных жалоб и 11 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:

- На сайте UKTEPLO.KZ в разделе меню Личный кабинет разработан функционал для физических лиц, где можно получить акт сверки, так же в Личном кабинете мобильного приложения.
- Для удобства потребителей, АО «УК ТС» в абонентском отделе КГП на ПХВ «ӨСКЕМЕН-ВОДОКАНАЛ», по адресу пр. Шәкәрім, 180 возобновил приём потребителей по вопросам теплоснабжения.

## 5 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 проводится на основе стандартных процедур, предписанных законодательством Казахстана. Процедуры, описанные в национальном законодательстве, обязательны к выполнению. Также применяются 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.) исключены из коммуникации по Проекту и мероприятий по взаимодействию с заинтересованными сторонами.

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

### 5.1 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:

- Приёмная: 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 сайте [ukteplo.kz](http://ukteplo.kz)
- e-mail : [ukheatnets@ukteplo.kz](mailto:ukheatnets@ukteplo.kz)
- директ и комментарий в инстаграме @ukts\_info

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).

## 5.2 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 А. 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**  
АО УКТС

**Потребитель:**

\_\_\_\_\_  
подпись, ФИО, должность

\_\_\_\_\_  
подпись, ФИО, адрес

\_\_\_\_\_  
подпись, ФИО, должность

\_\_\_\_\_  
подпись, ФИО, должность