

июль 2026
РЕСПУБЛИКА КАЗАХСТАН
ВОСТОЧНО-КАЗАХСТАНСКАЯ ОБЛАСТЬ, Г. УСТЬ-КАМЕНОГОРСК
АО "ШЫҒЫС ЖЫЛУ"

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 2025

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	11
5	Взаимодействие с заинтересованными сторонами в ходе реализации Проекта	12
5.1	Жалобы от населения	13
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 реализуется АО «Шығыс Жылу» («Компания» или ранее - АО «Усть-Каменогорские тепловые сети»), коммунальным предприятием. Единственным акционером АО «Шығыс Жылу» является Восточно-Казахстанский областной акимат.

Согласно постановления Восточно-Казахстанского областного акимата №197 от 07.08.2024 г. акционерное общество «Усть-Каменогорские тепловые сети» было переименовано в акционерное общество «Шығыс Жылу».

Компания занимается производством, передачей, распределением и снабжением тепловой энергией. Протяженность тепловых сетей Компании в г. Усть-Каменогорск составляет 461,9 км, в с. Катон-Карагай – 5,2 км, в с. Таврическое – 2,7 км, на балансе общества в г. Усть-Каменогорск находятся 11 центральных тепловых пунктов, 17 перекачивающих насосных станций и 8 действующих котельных с установленной мощностью 224,52 Гкал/час, с. Катон-Карагай – 2 котельные, в с. Таврическое – 1 котельная. Для потребителей котельные АО «Шығыс Жылу» производят тепловую энергию в размере 352,0 тысяч Гкал в год, и еще 2003,4 тысяч Гкал в год приобретает у Усть-Каменогорской ТЭЦ и 113,1 тыс. Гкал – от ТОО «Согринская ТЭЦ». Отпуск тепловой энергии от собственных котельных в с. Катон-Карагай составляет 4 тысячи Гкал, в с. Таврическое – 0,8 тысячи Гкал.

Общий объем реализации тепла в 2025 г. составил 2 468,58 тыс. Гкал, при этом теплопотери составили 419,5 тыс. Гкал, т. е. 16,99 % от общего объема приобретенного и произведенного тепла.

Основной целью инвестиционной программы является улучшение теплоснабжения потребителей, 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 происходит взаимодействие с указанными заинтересованными сторонами в ходе реализации Проекта, включая процедуру подачи и рассмотрения жалоб.

В Плате взаимодействия с заинтересованными сторонами («ПВЗС») указано, каким образом ГРП и АО «Шығыс Жылу» взаимодействуют 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 «Шығыс Жылу» располагаются на 18 площадках, включая 13 площадок в пределах города, две площадки в селе Меновое и одна площадка в с.Ново-Ахмирово.

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

- › 8 действующих котельных для централизованного теплоснабжения, в том числе 7 угольных, 460,7 км. канала теплосетей (линейное расстояние), включая 108,6 км.канала магистральных трубопроводов централизованного теплоснабжения и 352,1 км.канала распределительных сетей.
- › 4 центральных тепловых пункта, подключенных к Котельной № 3, включая 3 пункта в поселке Аблакетка и 1 пункт в микрорайоне «Промбаза».
- › 17 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 213,908 тыс. человек в г. Усть-Каменогорск (около 56,98 % общей численности населения города). Общая отапливаемая площадь составляет 10,0 млн. м², включая государственные учреждения и коммерческие предприятия. Общее число зданий, подключенных к системе централизованного теплоснабжения, составляет 7 333 (по состоянию на июль 2025), в том числе:

- › 1 789 многоквартирных жилых домов;
- › 2 873 частных домов;
- › 78 объектов здравоохранения;
- › 135 объектов образования;
- › 2 458 другие объекты.

В 2024 г. Компания произвела 339,5 тыс. Гкал тепловой энергии, при этом расход угля составил 115,0 тыс. тонн из угольного разреза «Каражыра» каменноугольного бассейна Семей. Это около 13,8 % всей передаваемой и распределяемой тепловой энергии. Закупленный объем тепловой энергии от ТОО «Усть-Каменогорская ТЭЦ» составил 2006,12 тыс.Гкал, от ТОО «Согринская ТЭЦ» 106,93 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
Внутренние заинтересованные стороны			
Сотрудники АО «Шығыс Жылу»	727	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 Компании
Временные рабочие-строители, субподрядчики	4 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, ТОО «China Machinery», тел. 8 776 796 8888; ТОО «ANKAI-VOSTOK», тел. 8 705 860 52 88
Лица, ответственные за реализацию проекта в АО «Шығыс Жылу»	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 Компании
Руководство АО «Шығыс Жылу»	Генеральный директор, технический директор	Периодические совещания с другими заинтересованными сторонами по широкому кругу вопросов.	Адрес: г. Усть-Каменогорск, ул. Горького, 61 Тел. 701-722 вн. 5300 e-mail: ukheatnets@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,	070000, Казахстан, г. Усть-Каменогорск, ул. Горького, 40 Телефон +7 723 226 3972

		взаимодействие с заинтересованными сторонами на встречах; участие в оценке результатов деятельности; мониторинг производственных показателей предприятия, мониторинг проведения тендеров.	Веб-сайт http://oskemen.vko.gov.kz
Широкая общественность (потребители) г. Усть-Каменогорска, включая уязвимые слои населения	375 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 «Шығыс Жылу» 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: ukheatnets@ukteplo.kz http://www.ukteplo.kz 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. Доступ на строительные площадки, инспекции, приказы в адрес Компании и Подрядчиков. Выпуск отчетов, приказов.	Департамент по чрезвычайным ситуациям Восточно-Казахстанской области Тел.: 8 (7232) 257139 Управление энергетики и ЖКХ Тел.: 8 (7232) 70-12-33 Департамент труда и социальной защиты Восточно-Казахстанской области Тел.: 8 (7232) 75-15-33 Департамент защиты окружающей среды Восточно-Казахстанской области Тел.: 8 (7232) 767682 Департамент по защите прав потребителей Восточно-Казахстанской области Тел.: 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; Газета «Устинка Плюс» Мызы, 16 кор. 1 +7 (7232) 52-57-86 +7 (7232) 20-89-31 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» Акмата г. Усть-Каменогорска Тел. 8 (7232) 26 85 68; Казахское общество слепых Тел. 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.
---------------------------------	--	--	--

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 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. За 2025 год в СМИ опубликовано десять пресс-релизов. Всего 2025 г. средствах массовой информации было опубликовано 51 материалов касательно деятельности АО «Шығыс Жылу».

Компания организует публичные слушания по ежегодному отчёту АО «Шығыс Жылу» по предоставлению регулируемых услуг по производству, передаче, распределению и снабжению тепловой энергией. За 2025 года были проведены 2 публичных слушаний и 1 отчет перед потребителями. 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 18 вопросов о качестве обслуживания, качестве предоставления услуг теплоснабжения, работе колл-центра, цифровых сервисах и т.д.

Средний уровень удовлетворенности потребителей качеством обслуживания в 2025 г. составил 94,5 %.

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 2025 году АО «Шығыс Жылу» получило более 108 116 обращений потребителей, включая 123 официальных жалоб и 10 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 2025 г. для потребителей были созданы следующие услуги:

- В 2025 г. в мобильном приложении «Шығыс Жылу» добавлена функция для возможности получения единого платежного документа.
- В течение 2025 года расширен сервис на портале Центра коммунальных услуг, предоставляющий возможность получения услуг коммунальных предприятий города (заключение договора, получения акта сверки и т.д.) в дистанционном формате при наличии ЭЦП. Добавлены услуги: заключение договора с юридическими лицами; получение акта сверки для физических и юридических лиц; заявка на рассрочку долга; заявка на подключение систем теплоснабжения; получение единого платежного документа.

5 Взаимодействие с заинтересованными сторонами в ходе реализации Проекта

На стадии реализации Проекта, включая период строительства, негативные воздействия программы были ограничены по времени этапом строительства и проявлялись в основном в пределах строительных площадок, которые были обеспечены ограждением и охраной.

Некоторые работы проводились на улицах и причиняли неудобства местному населению. Поэтому особое внимание уделялось соблюдению утвержденных графиков работ. Сроки начала и окончания работ и механизм подачи жалоб, а также номер Горячей телефонной линии были 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 выполнялись Компанией во время реализации Проекта.

Информация о техническом обслуживании и плановых работах распространялась 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 использовалась для распространения информации о связанных с Проектом работах (номера телефонов см. в Таблице выше).

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

Существовала 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, публиковались дополнительные объявления через местный центр социального обслуживания, газеты и телевидение. Кроме того, в случае если предполагались серьезные помехи, связанные с мероприятиями по Проекту, информация распространялась через местные неправительственные организации, такие как Казахское общество слепых, Республиканское общественное объединение организаций ветеранов, им предоставлялись 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

Контакты:

- 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
- e-mail : ukheatnets@ukteplo.kz
- директ и комментарий в инстаграме [@ukts_info](https://www.instagram.com/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 «Шығыс жылу»

Потребитель:

подпись, ФИО, должность

подпись, ФИО, адрес

подпись, ФИО, должность

подпись, ФИО, должность