



УТВЕРЖДАЮ:
и.о. Директора ГКП «КТЭК»
Бекпаганбетов А.У.
« 23.05. 2016 г.

План взаимодействия с заинтересованными сторонами для проектов ППИ Европейского банка реконструкции и развития (ЕБРР) в соответствии ТР10 ЕБРР, включая мероприятия по проведению консультаций с общественностью и механизм подачи и рассмотрения жалоб/обращений населения.

Мероприятия и инструменты распространения информации	Стороны получения информации	Тип информации	Место взаимодействия по раскрытию информации	Ответственный за выполнение	Контакты по дополнительным вопросам
1. Проведение мероприятий по информированию заинтересованных сторон					
1.1. Размещение информации о проекте в СМИ(газета «Костанайские новости», «Наш Костанай»)	Общественность — население г. Костанай и другие потребители услуг ГКП «КТЭК»	Предоставление актуальной информации по проектам ЕБРР	газеты «Костанайские новости», «Наш Костанай»	СЭП и С (служба экономического планирования и сбыта)	Тел. ГКП КТЭК: 57-70-24, 57-70-01, 999-120 e-mail: gkpktek@gmail.com
1.2. По необходимости подготовка репортажей на ТВ каналы («Алау», «Казахстан-Костанай»)			Телеканалы «Алау», «Казахстан-Костанай»		
1.3. Проведение сходов с населением потребителями (жильцами домов), в случае если затрагиваются их интересы			По месту жительства		
1.4. Размещение информации на рекламных счетах подъездов жилых домов			Подъезды жилых домов		
1.5. Взаимосвязь с потребителями через обслуживающие жилые дома организации ПКСК (потребительский кооператив собственников квартир), КСП (кооператив собственников помещений), КСК (кооператив собственников квартир) и пр.			ПКСК, КСП, КСК		
1.6. Размещение информации на интернет сайте ГКП «КТЭК»			www.ktek.kz		

2. Проведение консультаций с общественностью					
2.1. Организации сходов с потребителями	Общественность — население г. Костанай и другие потребители услуг ГКП «КТЭК»	Предоставление актуальной информации по проектам ЕБРР	Дворы домов, помещения школ, актовЫй зал в здании управления ГКП «КТЭК»	СЭП и С (служба экономического планирования и сбыта)	Тел. ГКП КТЭК: 57-70-24, 57-70-01, 999-120 e-mail: gkpktek@gmail.com
2.2. Доведение информации до потребителей путем информирования через установку информационных билбордов на строительных объектах			По месту строительных объектов	Строительная организация	
2.3. Прием потребителей услуг директором ГКП «КТЭК» ежедневно в рабочее время, также после 17-00 каждую среду, по предварительной записи.			здание управления ГКП «КТЭК»	СЭП и С (служба экономического планирования и сбыта)	
2.4. Предоставление консультаций потребителям сотрудниками и специалистами «Службы экономического планирования и сбыта» в рабочее время.			здание управления ГКП «КТЭК»		
2.5. Консультация потребителей через «горячую» телефонную линию диспетчерской службы, (круглосуточно)			«горячая» телефонная линия тел.: 999-120	Диспетчерская служба	
2.6. Консультации и оказание помощи в оформлении жилищных пособий для соответствующих слоев населения			здание управления ГКП «КТЭК»	СЭП и С (служба экономического планирования и сбыта)	
2.7. Участие в семинарах, конференциях, пресс-турах, круглых столах при Акимате, партии Нур Отан и др. организаций, при проведении данных мероприятий			Акимат г.Костанай, здания организаций проводящих мероприятия	СЭП и С (служба экономического планирования и сбыта)	

3. Механизм подачи и рассмотрения жалоб/обращений населения					
<p>3.1. На предприятии внедрена программа «1С Документооборот» в которой решаются задачи учета входящих, исходящих документов, хранение, рассмотрение, исполнение, согласование, утверждение, регистрация, ознакомление жалоб/обращений. Так же эта программа позволяет их сортировать, делать выборку по нужным параметрам и категориям, включая характер обращения жалоб</p>	<p>Общественность — население г. Костанай и другие потребители услуг ГКП «КТЭК»</p>	<p>Предоставление актуальной информации по проектам ЕБРР</p>	<p>Административное здания ГКП «КТЭК»</p>	<p>Канцелярия</p>	<p>Тел. ГКП КТЭК: 57-70-24, 57-70-01, 999-120 e-mail: gkpktek@gmail.com</p>
<p>3.2. Входящие жалобы и обращения регистрируются по средством электронной программы «1С Документооборот» с присвоением входящего номера. Период рассмотрения жалоб и обращений населения производится в течении 14 календарных или 10 рабочих дней. На рассмотренное обращение ответ предоставляется по электронной почте, факсу или на бумажном носителе через контролеров/инспекторов, работников юридического отдела нашего предприятия. В случае если обратившийся проживает или находится за пределами г. Костанай, то ответ предоставляется услугой почтового отправления АО «Казпочты»</p>					


