



«Самұрық-Энерго» АҚ
Директорлар кеңесінің 2021 жылғы
23 қыркүйектегі №10/21 хаттама
шешімімен бекітілді

«Самұрық-Энерго» АҚ-ның мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл жоспары

Нұр-Сұлтан 2021

Мазмұны

1.	Анықтамалар мен қысқартулар	3
2.	Мақсаты мен қолданылу аясы	4
3.	Жалпы ақпарат	4
4.	Мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл қағидаттары	5
5.	Мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл жасауға қойылатын талаптар	5
6.	Мүдделі тараптарды сәйкестендіру және талдау	7
7.	Шағымдар мен ұсыныстарды беру тетігі және қарау тәртібі	7
8.	Мониторинг және есептілік	8
9.	Нормативтік сілтемелер	9
	Қосымша.....	10

1. Анықтамалар мен қысқартулар

1. Осы «Самұрық-Энерго» АҚ-ның мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл жоспарында (бұдан әрі – Жоспар) мынадай анықтамалар мен қысқартулар қолданылады:

мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл	- мүдделі тараптардың тыңдалу, олардың алдында есеп беру құқығын қамтамасыз ететін тетіктер мен рәсімдердің жиынтығы;
ЕТҰ	- еншілес және тәуелді ұйымдар;
мүдделі тарап/стейкхолдер	- заңнама нормаларына, жасалған шарттарға (келісімшарттарға) байланысты ұйым қызметінің, олардың өнімдерінің немесе көрсетілетін қызметтерінің және байланысты іс-әрекеттерінің әсерін тікелей немесе жанама әсер ететін немесе сезінуі мүмкін жеке тұлғалар, заңды тұлғалар, жеке немесе заңды тұлғалар топтары;
мүдделі тараптардың /стейкхолдерлердің картасы	- Қоғамның мүдделі тараптарының жағдайын нақтылау мақсатында бейнелеу немесе мүдделі тараптар топтарын графикалық түрде ұсыну;
Қоғам	- «Самұрық-Энерго» АҚ;
БҰҰ	- Біріккен Ұлттар Ұйымы;
Жеткізуші	- тауарларды/көрсетілетін қызметтерді жеткізуді жүзеге асыратын жеке тұлғалар, заңды тұлғалар, жеке немесе заңды тұлғалар топтары (оның ішінде мердігерлік ұйымдар);
БАҚ	- бұқаралық ақпарат құралдары;
AA1000 стандарттары	- есептілік, стейкхолдерлермен өзара іс-қимыл және тексеру саласындағы халықаралық стандарттар сериясы;
орнықты даму	- табиғи ресурстарды пайдалану, инвестициялар бағыты, ғылыми-техникалық даму бағдары және әлеуметтік жауапкершілік бір-бірімен келісілген және адамның қажеттіліктері мен ұмтылыстарын қанағаттандыру үшін қазіргі және болашақ әлеуетті нығайтатын қызмет аспектілерінің жиынтығы мен тепе-теңдігі.

2. Мақсаты және қолданылу аясы

2. Осы Жоспар мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл жасау, сәйкестендіру және талдау жөніндегі қағидаттарды, талаптар мен ұстанымдарды, шағымдарды беру және қарау тетігін, сондай-ақ Жоспарды мониторингілеу және ол бойынша есептілікті дайындау процесін сипаттайды. Жоспар Қоғам мен оның мүдделі тараптары арасында тиімді коммуникациялар мен диалог құруға бағытталған.

3. Жоспарды Қоғам және ірі инвестициялық жобаны іске асыратын әрбір ЕТҰ әзірлейді.

4. Жоспар тұрақты негізде қайта қаралады, бірақ жылына кемінде 1 рет және қажет болған жағдайда жаңартылады.

3. Жалпы ақпарат

5. Қоғам 2007 жылғы 18 сәуірде құрылтайшылардың жалпы жиналысының шешіміне сәйкес қолданыстағы генерациялайтын қуаттарды жаңғырту және жаңаларын енгізу жөніндегі ұзақ мерзімді мемлекеттік саясатты әзірлеу және іске асыру мақсатында құрылды. «Самұрық» мемлекеттік активтерді басқару жөніндегі қазақстан холдингі» және «ҚазТрансГаз» АҚ Қоғамның құрылған сәтіндегі құрылтайшылары болып табылды.

Қоғам 2007 жылғы 10 мамырда тіркелді. 2021 жылғы 1 маусымдағы жағдай бойынша Қоғамның жалғыз акционері «Самұрық-Қазына» АҚ (бұдан әрі – Қор) болып табылады.

«Самұрық-Энерго» АҚ – құрамына ірі өндіруші компаниялар, оның ішінде «Екібастұз ГРЭС-1» ЖШС және «Екібастұз ГРЭС-2 станциясы» АҚ сияқты ұлттық маңызы бар станциялар, елдің оңтүстік өңірлерінің су электр станциялары – «Шардара СЭС» АҚ және «О.Д.Қантаев атындағы Мойнақ СЭС» АҚ, Қазақстан Республикасындағы ең ірі көмір өндіруші кәсіпорын – «Богатырь Көмір» ЖШС, баламалы энергия өндіретін ЖЭК объектілері – жел және күн электр станциялары, сондай-ақ өңірлік тарату желісі және өткізу компаниясы кіретін көп бейінді энергетикалық холдинг.

Қоғамның компаниялар тобы қызметінің негізгі түрлері көмір, көмірсутектер және су ресурстары негізінде электр энергиясын, жылу энергиясын және ыстық суды өндіру мен халыққа және өнеркәсіп кәсіпорындарына өткізу, электр энергиясын тасымалдау және желіде электр энергиясын бөлу, су электр станциялары мен жылу электр станцияларын, жаңартылатын электр энергия көздерін салу және пайдалану, көмір өндіру, сондай-ақ су электр станцияларының мүліктік кешендерін жалға беру болып табылады.

2020 жылы Қоғамның электр станцияларының белгіленген қуаты 6 200 МВт-ны құрады, бұл Қазақстан Республикасы Бірыңғай электр энергетикасы жүйесінің белгіленген жиынтық қуатының 26% - ын құрайды.

Қоғамның 2020 жылғы негізгі көрсеткіштері:

1) электр энергиясын өндіру көлемі - 31,4 млрд.кВт.с.

- 2) Қазақстан Республикасы бойынша Қоғамның компаниялар тобының электр энергиясын өндіру үлесі – 29%.
- 3) көмір өндіру көлемі – 43,3 млн.тонна.
- 4) Қазақстан Республикасы бойынша жалпы көмір өндірудегі Қоғам компаниялары тобының көмір өндіру үлесі – 39,7%.
- 5) Таза табыс - 8 008 млн.теңге.
- 6) EBITDA margin – 35%.
- 7) қарыз / EBITDA (арақатынасы) – 2,67.
- 8) ROACE – 3,60%.
- 9) LTIFR – 0,27.

4. Мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл қағидаттары

6. Қызмет барысында Қоғам іс-әрекеттері мен шешімдері бизнестің табысты болуына айтарлықтай әсер ететін көптеген мүдделі тараптарға әсер етеді және өзі де олардың әсерін сезінеді. Мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл Қоғамның қызметі үшін маңызды мәнге ие және орнықты даму мақсаттарына қол жеткізуге және барлық мүдделі тараптардың мүдделерін үйлестіруге бағытталған.

7. Қоғамның мүдделі тараптармен өзара іс-қимылы мынадай қағидаттар негізінде жүзеге асырылады:

- 1) мүдделі тараптардың мүдделерін, пікірлері мен артықшылықтарын құрметтеу және ескеру;
- 2) мүдделі тараптарды уақтылы және тұрақты хабардар ету;
- 3) қабылданған міндеттемелердің жауаптылықпен орындалуы.

8. Жоспардың осы бөлімінің 7-тармағында көрсетілген қағидаттар Қоғамның орнықты дамуы саласындағы нұсқаулықта айқындалды және Қоғамның стейкхолдерлермен кез келген өзара іс-қимылы осы қағидаттарға сүйенеді.

5. Мүдделі тараптармен өзара іс-қимылға қойылатын талаптар

9. Қоғамның инвестициялық жобаны іске асыру шеңберінде мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл жасау жөніндегі қызметі Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына, оның ішінде ақпаратқа қол жеткізу, шешімдер қабылдау процесіне жұртшылықтың қатысуы және қоршаған ортаға қатысты мәселелер бойынша сот әділдігіне қол жеткізу туралы БҰҰ Еуропалық экономикалық комиссиясының Конвенциясына, сондай-ақ ақпаратты ашуға және мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл жасауға қатысты Еуропа Қайта Құру және Даму Банкі (TP10 «Ақпаратты ашу және мүдделі тараптарды тарту») мен Азия Даму Банкі (Қорғау шаралары жөніндегі саясат туралы ереже) саясатының талаптарына сәйкес келуі тиіс.

10. Еуропа Қайта Құру және Даму Банкінің талаптарына сәйкес мүдделі және қозғалған тараптармен өзара іс-қимыл жобаны әзірлеудің алғашқы кезеңдерінде басталуы және оны іске асырудың бүкіл мерзімі ішінде жалғасуы тиіс.

11. Мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл бойынша жүргізілген негізгі іс-шаралар:

1) Мүдделі тараптарды сәйкестендіру және талдау. Мүдделі тараптармен ойдағыдай қарым-қатынас құру мақсатында жобаның бастамашысы жобаны іске асыруға тікелей немесе жанама әсер ететін немесе әсер ететін немесе жобаға мүдделі болуы мүмкін барлық тараптарды сәйкестендіруі тиіс;

2) Мүдделі тараптармен өзара іс-қимылды жоспарлау. Жобаның бастамашысы жобаны дайындау және іске асыру кезеңдерінде сәйкестендірілген мүдделі тараптармен өзара қарым-қатынас рәсімін айқындайтын жоспар әзірлейді;

3) Ақпаратты ашу. Ақпаратты ашу тәжірибесі мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл процесінің ажырамас бөлігі болып табылады, өйткені ол мүдделі тараптарға жобаның тәуекелдерін, салдары мен артықшылықтарын қабылдауға көмектеседі;

4) Консультациялар және өзара іс-қимыл;

5) Шағымдарды беру және қарау тетігі;

6) мониторинг және есептілікті ұсыну болып табылады.

12. Мүдделі тараптармен өзара іс-қимылдың сипаты мен жүйелілігі жобаның сипаты мен ауқымына, оларға зардап шеккен қоғамдастықтарға, қоршаған ортаның осал объектілеріне көрсетілетін тәуекелдер мен ықтимал теріс салдарларға және жұртшылық тарапынан туатын қызығушылық дәрежесіне байланысты өзгеріп отырады.

13. Шағымдарды беру мен қараудың толық функционалды тетігін әзірлеу және қолдану жанжалдардың алдын алуға және/немесе уақтылы шешуге ықпал ететін міндетті талап болып табылады. Барлық мүдделі тараптар үшін тетікке еркін қол жеткізуді іске асыру келіп түсетін шағымдар мен өтініштерге уақтылы және ашық ден қоюды қамтамасыз етеді. Жобаның бастамашысы қоршаған ортаны басқару жөніндегі іс-шараларды іске асыруда қол жеткізілген прогресті сипаттай отырып, мерзімді негізде мониторинг жүргізуге және барлық мүдделі тараптар үшін есептілік беруге тиіс.

14. Азия Даму Банкінің талаптарына сәйкес жобаны әзірлеу және іске асыру үшін тиісті экологиялық ақпаратты уақтылы және қолжетімді таратудың маңызы зор. Жобаның ықпал ету аймағында қалған халық пен өзге де мүдделі тұлғалар жобаны әзірлеуге және іске асыруға олардың қатысуын қамтамасыз ету мақсатында барлық мүдделі тараптар үшін оңай қол жетімді терминология мен тілді пайдалана отырып, жобаның ықтимал оң немесе теріс әсері туралы ақпаратқа қол жеткізуі тиіс.

15. Жобаны іске асыру шеңберінде өзіне жоба әсерін сезінетін адамдармен, сондай-ақ барлық өзге де мүдделі тараптармен, оның ішінде азаматтық қоғаммен тиісті консультациялар қамтамасыз етілуге тиіс. Тиісті консультация беру дегеніміз - жобаның дайындық кезеңінде басталған және бүкіл жоба циклі бойында жалғасатын процесс.

16. Қазақстан Республикасының Экологиялық кодексіне сәйкес экологиялық проблемаларға жұртшылықтың назарын аудару мақсатында экология мәселелеріне қатысты шешімдер қабылдауға жұртшылықтың қатысуын және пікірін ескеруді қамтамасыз ету, өткізілетін қоғамдық экологиялық бақылауға және экологиялық сараптамаға, сондай-ақ қоршаған ортаға әсерді бағалау түрінде экологиялық бағалау

жүргізу процесіне мүдделі жұртшылықтың қатысуын қамтамасыз ету қажет.

17. Орхус конвенциясына сәйкес, жұртшылықтың қоршаған ортаға қатысты ақпаратқа қол жеткізу құқығы, қоршаған ортаға әсер ететін жобаларға қатысты қоғамдық консультацияларға қатысу құқығы және, егер жұртшылықтың пікірі бойынша қоршаған ортаны қорғау мәселелеріне жеткілікті көңіл бөлінбесе, шағымдар беру құқығы бар.

6. Мүдделі тараптарды сәйкестендіру және талдау

18. Қоғам мүдделі тараптармен тиімді өзара іс-қимылды қамтамасыз ету, әрбір стейкхолдермен өзара іс-қимыл жасау әдістерін тұжырымдау, олардың өзара іс-қимылға қатысты қажеттіліктері мен үміттерін айқындау мақсатында Қоғамға Қоғамның ортасы туралы ақпаратты жүйелендіруге және визуалдандыруға мүмкіндік беретін осындай тараптарды сәйкестендіруді және талдауды жүзеге асырады.

19. Мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл жасау үшін Қоғам мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл саласындағы үздік тәжірибелерге (AA1000, GRI сериялы стандарттар) сәйкес «қосылу» қағидатын қолданады. Осы қағидат Қоғам қызметін басқару процесінің барлық сатыларында барлық мүдделі тараптардың мүдделерін назарға алады және ескереді.

20. Қоғам өз қызметі процесінде өзара іс-қимылды жүзеге асыратын әлеуетті стейкхолдерлердің толық тізбесін айқындайды.

21. Белгілі бір мүдделі тараптардың әрқайсысының маңыздылығын бағалау мақсатында стейкхолдерлерді Митчел, Агла және Вуд моделі бойынша ішкі және сыртқы деп бөле отырып, бастапқы саралау жүзеге асырылады.

22. Қоғам сәйкестендіру және талдау нәтижелерінің негізінде стейкхолдерлер картасын қалыптастырады, оған Қоғам үшін маңызы бар мүдделі тараптар енгізіледі.

23. Осы Жоспарға қосымшада Қоғамның мүдделі тараптары, Қоғам өткізуі тиіс оларды хабардар ету жөніндегі іс-шаралар тізбесі, ақпаратты ашу кезеңділігі және Қоғамның хабардар ету жөніндегі іс-шараларды іске асыруға жауапты құрылымдық бөлімшелері ұсынылған.

7. Шағымдар мен ұсыныстарды беру тетігі және қарау тәртібі

24. Қоғам үшін сыртқы стейкхолдерлердің де, сондай-ақ ішкі стейкхолдерлердің бәрі тыңдалуы маңызды. Жеке және ұжымдық өтініштер мен шағымдарды жедел және тиімді шешу үшін Қоғамда стейкхолдерлер үшін кері байланыстың мынадай құралдары қолданылады, олар хабарлама қалдыратын кез келген адамды жауапты шаралар мен қудалаудан қорғауға кепілдік береді:

1) 24/7 жедел желісі

Барлық мүдделі тараптар орын алған немесе болуы мүмкін кез келген ұрлау, алаяқтық, сыбайлас жемқорлық, жалпы бизнесті жүргізудің базалық қағидаттарын, Мінез-құлық кодексін немесе Қазақстан Республикасының заңнама нормаларын бұзу

фактілері жайлы ақпаратты Қоғамның сайтында (<https://www.samruk-energy.kz/ru/navigation-and-support/hotline>) орналастырылған жедел желіге хабарлай алады.

Барлық хабарламаларды тәуелсіз компания қабылдайды және өңдейді.

Жедел желіге келіп түскен хабарламалар қоғамның «Комплаенс» қызметіне берілетін болады, олар кәсіби және құпия қарауды қамтамасыз етеді. Хабарламаны неғұрлым тиімді өңдеу мақсатында байланыс ақпаратын қалдыру ұсынылады, алайда осы тетікке сәйкес шағымдар құпия немесе көбінесе иесі көрсетілмей берілуі мүмкін.

2) «Кері байланыс» нысаны

Қоғам мен оның ЕТҰ қызметі туралы өз алаңдаушылығын білдіргісі немесе пікір қалдырғысы келетін барлық мүдделі тараптар үшін Қоғамның сайтында (<https://www.samruk-energy.kz/ru/feedback-all>) кері байланыс нысаны енгізілген. Уақытша қызметкерлер не Қоғам тобымен еңбек қатынастарында тұрмайтын адамдар, сондай-ақ Қоғам іске асыратын жобалар бойынша өзге де мүдделі тұлғалар да өз пікірін арнайы құрылған мына кері байланыс нысанында білдіре алады: <https://www.samruk-energy.kz/ru/obrat>).

3) Акционерлер мен инвесторлар үшін кері байланыс

Сайттың жұмысын жақсарту бойынша пікір қалдырғысы келетін әлеуетті инвесторлар үшін инвестор сауалнамасы дайындалды (<https://www.samruk-energy.kz/ru/shareholders-and-investors/feedback-for-shareholders-and-investors#anketa-investora>).

4) Омбудсмен

Қоғам қызметкерлері Қоғамның лауазымды тұлғаларының және басқа да қызметкерлерінің құқыққа қарсы іс-әрекеттері фактілері бойынша жазбаша өтініштерді қабылдау үшін Омбудсменнің сенім телефоны (7172) 55-30-15 бойынша; немесе akylov@samruk-energy.kz электрондық поштасы арқылы хабарласа алады.

25. Қоғам басшылығының шешімдеріне сәйкес өтініштер мен шағымдарды берудің басқа тәсілдерін ұйымдастыруға болады. Қоғам үшін бұл процестің кез келген мүдделі тарап үшін оңай қол жетімді болуы маңызды.

26. Қоғам жыл сайын Қоғамға барлық мүдделі тараптардың алаңдаушылық орын алған тұстарын зерттеуге, жүйелі проблемалық мәселелерді анықтауға, мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл жасау жөніндегі қолданыстағы тетіктердің тиімділігін анықтауға мүмкіндік беретін келіп түскен өтініштер мен шағымдарға мониторинг жүргізеді.

8. Мониторинг және есептілік

27. Қоғам қызметтің ашықтығы қағидатын сақтауға тиіс, бұл Қоғамның оң имиджіне қол жеткізудің тиімді құралы болып табылады.

28. Қоғам мүдделі тараптарға Жоспардың орындалу барысы туралы, сондай-ақ кері байланыстың ресми құралдары арқылы анықталған проблемаларға қатысты мерзімді есептер ұсынатын болады.

29. Осы мақсаттарда және мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл процесінің

нәтижелілігін арттыру үшін Қоғам Жоспарда көзделген іс-шаралардың тиімділігіне тұрақты мониторинг жүргізіп, талдау жасайтын болады.

30. Осы іс-шаралар қолданылатын өзара іс-қимыл әдістерінің барабарлығы мен анықтығын, сондай-ақ олардың заңнамалық талаптарға және/немесе халықаралық стандарттарға және/немесе Қоғамның ішкі нормативтік актілеріне сәйкестігін бағалауға мүмкіндік береді.

31. Мониторинг тұрақты негізде, бірақ әрбір ЕТҰ-да жылына кемінде 1 рет жүргізілетін болады және есепті жылдан кейінгі 2 айдан кешіктірмей белгіленген тәртіппен бекітілетін болады.

32. Бұдан басқа, Қоғам өзінің мүдделі тараптары үшін экологиялық және әлеуметтік көрсеткіштер саласындағы жыл сайынғы есепті өзінің жылдық есебінің немесе жеке жарияланым түріндегі өзге де жария құжаттың құрамында қамтамасыз етеді.

9. Нормативтік сілтемелер

33. Осы Жоспар мына құжаттардың талаптарын ескер отырып әзірленді:

- 1) Қоғамның Жарғысы;
- 2) Қоғамның Корпоративтік басқару кодексі;
- 3) Қоғамның Орнықты даму саласындағы нұсқаулығы;
- 4) Қоғамның Мінез-құлық кодексі;
- 5) Қоғамның Бастамашылықпен ақпараттандыру саясаты;
- 6) Қоғамның Экологиялық саясаты;
- 7) Қоғамның Ішкі және нормативтік құжаттамасын басқару қағидалары;
- 8) Қоғамның Қызметтік және коммерциялық ақпараттың бүтіндігін қамтамасыз ету жөніндегі нұсқаулығы;
- 9) «Қоғамдағы орнықты дамуды басқару» процесінің картасы;
- 10) Қоғамның Стейкхолдерлер картасы;
- 11) AA1000: SES, AS, APS халықаралық стандарттары;
- 12) Орнықты даму бойынша есептілік стандарттары (GRI Standards: 101, 102, 103, 200, 300, 400 және т.б.).

**«Самұрық-Энерго» АҚ-ның
мүдделі тараптармен өзара
іс-қимыл жоспарына
қосымша**

Қоғамның стейкхолдерлерінің картасында Қоғам өз қызметі процесінде стейкхолдерлердің үлесі мен олардың мүдделерін сипаттай отырып, өзара іс-қимылды жүзеге асыратын әлеуетті стейкхолдерлердің толық тізбесі айқындалған.

Бүгінгі таңда қоғамның мүдделі тараптары мыналар:

Мүдделі тараптар	Мүдделі тараптардың қосқан үлесі	Мүдделі тараптардың мүдделері
<i>Акционерлер</i>	- Қаржы қаражатын бөлу, жарғылық капиталды толықтыру	- Пайданың өсуі, дивидендтердің уақтылы төленуі, Қордың құнының өсуі; - Әлеуметтік және экологиялық жауапкершілік, орнықты даму қағидаттарын сақтау, экологиялық заңнаманы бұзғаны үшін шағымдар мен айыппұлдардың болмауы;
<i>Мемлекеттік органдар</i>	- Мемлекеттік реттеу	- Салық түсімдері, экономикалық өсу, әлеуметтік міндеттерді шешу, сақтау - Халықтың денсаулығын қамтамасыз ету және биоәртүрлілікті сақтау үшін қоршаған табиғи ортаны қорғау
<i>Еніілес және тәуелді ұйымдар</i>	- Акционерлердің мүдделерін қорғау	- Мемлекеттік органдармен жұмыс кезінде жәрдемдесу, коммерциялық мүдделер
<i>Қызметкерлер</i>	- Адам ресурстары - Адалдық	- Тұрақтылық, жоғары жалақы, лайықты еңбек жағдайлары, кәсіби даму, мансаптық өсу
<i>Кәсіптік одақ</i>	- Әлеуметтік тұрақтылықты қамтамасыз етуге жәрдемдесу, еңбек қатынастарын реттеу және қақтығыстарды шешу	- Қызметкерлердің құқықтарын сақтау және қорғау
<i>Серіктестер</i>	- Жобаларды бірлесіп іске асыру - Технологиялар, құзыреттер және инновациялар трансферті	- Коммерциялық мүдделер

Тұтынушылар	- Қоғамның адалдығы; - Тауарлар мен қызметтерді сатып алу арқылы қаржылық ресурстар;	- Өнімнің/қызметтің сапасы, коммерциялық мүдделер
Қаржы институттары	- Халықаралық гранттар• Жобаларды жеңілдікпен қаржыландыру * Кредиттік желілер *Ақша қаражатын орналастыру;	- Негізгі қарыз бен сыйақыны уақтылы төлеу, салынған инвестициялардың рентабельділігі. Депозиттік шоттарда бос ақша қаражатын орналастыру, арнайы шоттарға қызмет көрсету, Қоғам бағдарламаларын іске асыруға қатысу, экологиялық және әлеуметтік жауапкершілік
Жеткізушілер	- Жеткізу желісі мен құн тізбегінің тиімділігі;	- Коммерциялық мүдделер
Халық	- Қызметті жүзеге асыру орындарында қолдау көрсету;	- Жұмысқа орналасу мүмкіндігі, әлеуметтік мәселелерді шешу, Қоғам қызметінің ашықтығы, қоршаған табиғи ортаны сақтау
БАҚ	- Сындарлы ынтымақтастық - Дұрыс қоғамдық пікір	- Жарияланымдар және Қоғам қызметі туралы ақпарат, коммерциялық мүдделер

Қоғамның мүдделі тараптарымен өзара іс-қимыл жасау және тиімді коммуникациялар құру тиімділігін арттыру мақсатында олардың стейкхолдерлерінің әрбір тобы үшін өзара іс-қимыл жөніндегі іс-шаралар тізбесі айқындалды.

№	Мүдделі тараптарды ақпараттандыру жөніндегі іс-шаралар	Мүдделі тарап	Жауапты құрылымдық бөлімше	Іске асыру мерзімі/мерзімділік
1	2	3	4	5
1	Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына, Жалғыз акционердің ішкі нормативтік актілеріне не тиісті сұрау салуларға сәйкес есептілікті (қаржылық, қаржылық емес) ұсыну	Акционер, мемлекеттік органдар, қаржы институттары	Құзыреті бойынша құрылымдық бөлімшелер	Тұрақты негізде
2	Қолданыстағы кредиттік келісімдердің талаптарына сәйкес Қоғам туралы есептер / ақпараттар ұсыну	Қаржы институттары	ҚжКҚД	Тұрақты негізде
3	Мүдделі тараптармен кездесулер өткізу, іскерлік хат алмасу	Акционер, серіктестер, тұтынушылар, мемлекеттік органдар, жеткізушілер	Құзыреті бойынша құрылымдық бөлімшелер	Тұрақты негізде

4	Қоғамның Медиа жоспарын қалыптастыру	Акционер, ЕТҰ, қызметкерлер, кәсіподақ, серіктестер, тұтынушылар, мемлекеттік органдар, қаржы институттары, жеткізушілер, халық, БАҚ	Баспасөз хатшысы	Тоқсан сайын
5	БАҚ-та Қоғам қызметі туралы ақпаратты жариялау	Акционер, ЕТҰ, қызметкерлер, кәсіподақ, серіктестер, тұтынушылар, мемлекеттік органдар, қаржы институттары, жеткізушілер, халық	Баспасөз хатшысы	Тұрақты негізде
6	Қоғамның корпоративтік сайтында / әлеуметтік желілерде Қоғамның қызметі туралы өзекті жария ақпаратты орналастыру (оның пайда болуына қарай)	Акционер, ЕТҰ, қызметкерлер, кәсіподақ, серіктестер, тұтынушылар, мемлекеттік органдар, қаржы институттары, жеткізушілер, халық, БАҚ	Баспасөз хатшысы	Тұрақты негізде
7	Қоғам басшылығының спикерлер/ пікірсайысшылар ретінде конференцияларға, форумдарға және т. б. қатысуы арқылы мүдделі тараптарды хабардар ету.	Акционер, ЕТҰ, қызметкерлер, кәсіподақ, серіктестер, тұтынушылар, мемлекеттік органдар, қаржы институттары, жеткізушілер, халық, БАҚ	НДД, Баспасөз хатшысы, БТА	Тұрақты негізде
8	Қоғамның жылдық есебінде маңызды тақырыптар мен аспектілерді анықтау және оларды ашу үшін мүдделі тараптарға сауалнама жүргізу	Акционер, ЕТҰ, қызметкерлер, кәсіподақ, серіктестер, тұтынушылар, мемлекеттік органдар, қаржы институттары, жеткізушілер, халық, БАҚ	КБжОДД	Жыл сайын
9	Қоғамның біріктірілген жылдық есебін дайындау және жариялау	Акционер, ЕТҰ, қызметкерлер, кәсіподақ, серіктестер, тұтынушылар, мемлекеттік органдар, қаржы институттары, жеткізушілер	КБжОДД, құзыреті бойынша құрылымдық бөлімшелер	Жыл сайын
10	Баспасөз конференцияларын өткізу, баспасөз хабарламаларын ұсыну	БАҚ	Баспасөз хатшысы	Қажеттілігіне қарай
11	ДК-де Даму стратегиясының, Бизнес-жоспардың, Цифрлық трансформация бағдарламасының, Инвестициялық жобаларды іске асыру жоспарының және т. б. орындалу барысы туралы	Акционер	СЖжЭТД, ЦТО, ЖПБО	Тоқсан сайын

	мәселелерді талқылау.			
12	Есепті кезеңдегі Қоғам қызметінің нәтижелері туралы «Самұрық-Қазына» АҚ өткізетін тыңдалымдарға қатысу	Акционер	СЖЖЭТД, кұзыреті бойынша құрылымдық бөлімшелер	Қажеттілігіне қарай
13	Қоғамның ішкі корпоративтік порталына өзекті ақпаратты орналастыру	Қызметкерлер, ЕТҰ	ЦТО	Тұрақты негізде
14	Ұжыммен, ЕТҰ өкілдерімен, кәсіптік одақпен жиналыстар, оның ішінде жыл қорытындысы бойынша жиналыстар өткізу	Қызметкерлер, ЕТҰ, кәсіподақ	АРБД	Қажеттілігіне қарай
15	Қызметкерлер үшін мәдени корпоративтік іс-шараларды қалыптастыру	Қызметкерлер, ЕТҰ	АРБД, ӘД	Жыл сайын
16	Қызметкерлерді электрондық пошта, корпоративішілік портал арқылы бос лауазымдар, корпоративішілік конкурстар туралы хабардар ету	Қызметкерлер	АРБД	Тұрақты негізде
17	Қызметкерлерді тарту көрсеткішін жыл сайын өлшеу шеңберінде қызметкерлерге сауалнама жүргізу	Қызметкерлер	АРБД	Жыл сайын
18	Қоғам басшылығының ЕТҰ-ның өндірістік алаңдарына баруы	ЕТҰ	ГжОД, ЖЭКжТД	Қажеттілігіне қарай
19	ЕТҰ қызметінің нәтижелері туралы тыңдаулар өткізу	Қызметкерлер, ЕТҰ	ГжОД, ЖЭКжТД, КБжОДД, СЖЖЭТД	Жыл сайын
20	Электрондық пошта, телефон, кеңсе арқылы ЕТҰ-ның назарына қызметтің мақсатты көрсеткіштерін, НҚК-ні әзірлеуге қойылатын талаптарды және басқа да ақпаратты тұрақты негізде жеткізу	ЕТҰ	ГжОД, ЖЭКжТД	Тұрақты негізде

21	ЕТҰ ДК/БК-да Бизнес-жоспардың орындалу барысы, инвестициялық жобаларды іске асыру, қызметтің негізгі көрсеткіштеріне қол жеткізу және басқа да өзекті мәселелер туралы мәселелерді талқылау	ЕТҰ	ГжОД, ЖЭКжТД	Тұрақты негізде
22	Үздіксіз жұмыс істеу мен шағымдарды беру және қарау тетігіне («Жедел желі») және Қоғамның басқа да кері байланыс арналарына қолжетімділікті қамтамасыз ету	ЕТҰ, қызметкерлер, кәсіподақ, серіктестер, тұтынушылар, қаржы институттары, жеткізушілер, халық, БАҚ	КҚ, КБжОДД, БТА	Тұрақты негізде
23	Барлық кері байланыс арналарына келіп түсетін өтініштер мен шағымдарға кері байланыс ұсыну	ЕТҰ, қызметкерлер, кәсіподақ, серіктестер, тұтынушылар, қаржы институттары, жеткізушілер, халық, БАҚ	КҚ, Омбудсмен, КБжОДД, БТА	Тұрақты негізде
24	Еріктілік және қайырымдылық акцияларын ұйымдастырып, өткізу	Халық	Жастар кеңесі, АРБД, Баспасөз хатшысы	Жыл сайын
25	Қазақстан Республикасының қолданыстағы экологиялық заңнамасына сәйкес инвестициялық жобаларды іске асыру шеңберінде қоғамдық тыңдауларға қатысу	ЕТҰ, халық	ЕТҰ, ЖПБО, ЕжҚОҚД	Қажеттілігіне қарай

Құрылымдық бөлімшелердің атауларында пайдаланылған қысқартулар:

БТА – Басқарма Төрағасының Аппараты

ЖЭКжТД – «ЖЭК және Тарату» департаменті

ГжТД – «Генерация және Отын» департаменті

ҚжКҚД – «Қазынашылық және Корпоративтік қаржы» департаменті

КБжОДД – «Корпоративтік басқару және Орнықты даму» департаменті

ЕжҚОҚД – «Еңбекті және қоршаған ортаны қорғау» департаменті

СЖжЭТД - «Стратегиялық жоспарлау және Экономикалық талдау» департаменті

АРБД – «Адам ресурстарын басқару» департаменті

ЖПБО – «Жобалар Портфелін Басқару» офисі

ЦТО – «Цифрлық трансформация» офисі

ТД – Сауда үйі