

ТҰТЫНУШЫЛАРМЕН ЖҰМЫС

GRI 2-6, SASB IF-EU-000.A

КЕЛЕСІ ЗАҢДЫ ТҰЛҒАЛАР «KEGOC» АҚ ҚЫЗМЕТТЕРІНІҢ ТҰТЫНУШЫЛАРЫ БОЛЫП ТАБЫЛАДЫ: ЭНЕРГИЯ ӨНДІРУШІ, ЭНЕРГИЯ ЖЕТКІЗУШІ, ЭНЕРГИЯМЕН ЖАБДЫҚТАУШЫ ҰЙЫМДАР, ӨНЕРКӘСІПТІК КӘСІПОРЫНДАР.

Жүйелік қызметтердің көлемін жоспарлаған кезде келесі факторлар есепке алынады:

- ◆ елдегі ағымдағы экономикалық жағдай;
- ◆ тұтынуды арттыру/азайту бойынша жүйелік қызметтер тұтынушыларының өңірлік өндіруі мен жоспарларын дамыту;
- ◆ жөндеу жұмыстарын оңтайландыруға қатысты шектес елдерге электр энергиясының экспорты мен транзитіне жәрдемдесетін схемалық-режимдік сипаттағы мүмкіншіліктер.

Осы іс-шаралардың барлығы жүйелік қызметтердің көлемінің жоспарланғаннан төмендеу тәуекелін азайтуға жәрдемдеседі. 2024 жылы көтерме нарық субъектілеріне жүйелік қызметтер жасалған шарттарға және тұтынушылардың өтінімдеріне сәйкес толық көлемде көрсетілді. **Есепті жылы шарттар жасалған тұтынушылардың жалпы саны — 1 628, оның ішінде:**

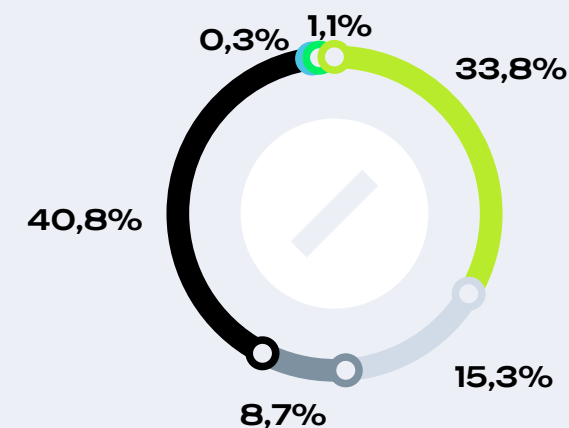
1. Коммерциялық ұйымдар — 421;
2. Өнеркәсіптік кәсіпорындар — 284.

2023 жылдан ауысқан және 2024 жылы жасалған қызмет көрсету, электр энергиясын сатып алу-сату жөніндегі шарттар мен келісімдердің жалпы саны

56	621	196	729	2	1	6
ҰЭТ арқылы электр энергиясын жеткізуге	ҰЭТ-ті пайдалануға	Электр энергиясын желіге беру және тұтынуды техникалық диспетчерлендіруге	Электр энергиясын өндіру-тұтыну теңгерімін ұйымдастыруға	Шығындарды өтеу және шаруашылық мұқтаж-дықтарға электр энергиясын сатып алуға	Теңгерімдеуші электр энергиясы мен теріс теңгерімдерді сатып алу-сатуға	Қуатты реттеу қызметтерін сатып алуға
1	1	1	1	1	1	1
Ресей Федерациясынан сағаттық нақты халықаралық сальдо-ағындарының жоспардан ауытқуын өтеу үшін электр энергиясын сатып алуға	Ресей Федерациясына сағаттық нақты халықаралық сальдо-ағындарының жоспардан ауытқуын өтеу үшін электр энергиясын сатуға	«Узэнергосотиш» АҚ үшін қуатты (жиілікті) реттеу қызметтерін көрсетуге	«НЭС Кыргызстана» ААҚ үшін электр қуатын (жиілігін) реттеу бойынша қызметтер көрсету	«НЭС Кыргызстана» ААҚ-дан электр қуатты реттеу жөніндегі қызметтерді сатып алуға	«Электр станциялары» ААҚ үшін электр энергиясын жеткізу (транзит) қызметтерін көрсетуге	Қырғызстанның «ҰЭТ» ААҚ үшін электр энергиясын жеткізу (транзит) қызметтерін көрсетуге
1	1	1	1	1	1	1
«СОЛАРКОИН» ЖШС үшін электр энергиясын жеткізу (транзит) қызметтерін көрсетуге	«НЭС Узбекистана» АҚ үшін электр қуатын (жиілігін) реттеу бойынша қызметтер көрсету	«Узэнергосотиш» АҚ үшін қуатты (жиілікті) реттеу қызметтерін көрсетуге	«НЭС Кыргызстана» ААҚ үшін электр қуатын (жиілігін) реттеу бойынша қызметтер көрсету	«НЭС Кыргызстана» ААҚ-дан электр қуатты реттеу жөніндегі қызметтерді сатып алуға	жоспардан тыс ағындарды реттеу үшін электр энергиясын сатып алуға («НЭС Узбекистана» АҚ-дан)	жоспардан тыс ағындарды реттеу үшін электр энергиясын сатуға («НЭС Узбекистана» АҚ үшін)
1	1	2	1	1 629		
«Узэнергосотиш» АҚ-нан жоспардан тыс ағындарды реттеу үшін электр энергиясын сатып алуға	«Узэнергосотиш» АҚ үшін жоспардан тыс ағындарды реттеу үшін электр энергиясын сатуға	жоспардан тыс ағындарды реттеу үшін электр энергиясын сатып алуға («НЭС Кыргызстана» ААҚ-дан)	жоспардан тыс ағындарды реттеу үшін электр энергиясын сатуға («НЭС Кыргызстана» ААҚ үшін)	БАРЛЫҒЫ		

Шарттарды критерийлер бойынша бөлу, %

GRI 2-6, EU3



- Энергиямен жабдықтаушы ұйымдар
- Энергия өндіруші ұйымдар
- Энергия өндіруші ұйымдар
- Тікелей тұтынушылар
- Басқалар
- Шетелдік контрагенттер

4,77
балл

2024 жылғы тұтынушылар қанағаттануының орташа бағасы

95%

2024 жылы тұтынушылардың (клиенттердің) қанағаттану үлесі

GRI 2-24, 2-26

Көрсетілетін қызметтерінің сапасын жақсарту үшін, «KEGOC» АҚ, «Жүйелік қызметтерді көрсетуді және тұтынушылардан түскен кінәрат-талаптарды басқару» ішкі стандартын әзірледі. Осы стандартқа сай, жүйелік қызметтердің барлық тұтынушыларына, кем дегенде, жарты жылда бір рет сауалнама жіберіледі. Сауалнамаларға Компания персоналының жұмыс деңгейін, ұсынылатын іскери және техникалық ақпараттың дұрыстығын, тұтынушылардың өтініштері бойынша жұмыстың жеделдігін, жүйелік қызметтердің сапасын, жедел-диспетчерлік басқару бөлігінде ӨДО жұмысының сапасын бағалау және «KEGOC» АҚ көрсететін қызметтерінің сапасы бойынша ұсыныстар беру туралы өтініш кіреді. Келіп түсетін жауаптар көрсетілетін қызметтердің сапасын арттыру мақсатында талданады.

GRI 2-25

2024 жылы тұтынушылардың қанағаттанушылық дәрежесінің жылдық орташа бағасы бес балдық шка-ла бойынша 4,77 баллды құрады (сауалнамаға тұтынушылардың 100%-ы қамтылды). Тұтынушылардың (клиенттердің) қанағаттану үлесі — 95%. Жақсартуды талап ететін критерийлер бойынша тиісті шаралар қолданылады.

GRI 2-27

Компанияға қызметтерді ұсынуға қатысты заңнама мен нормативтік талаптардың сақталмағаны үшін салынған айыӨПұлдар 2024 жылы орын алмаған.



ТҰТЫНУШЫЛАРДЫҢ ҚҰПИЯ ДЕРЕКТЕРІН ҚОРҒАУ

GRI 418-1

«KEGOC» АҚ-тың желілік өзара іс-қимылы мен жаһандық корпоративтік қызметінің ауқымы Компаниядан тұтынушылардың ақпаратын сенімді қорғауды қамтамасыз етуге айрықша назар аударуды талап етеді. Осыған байланысты туындайтын тәуекелдерді азайту мақсатында Компанияда Қазақстан Республикасының заңнамасы талаптарына сәйкес тұтынушылардың (клиенттердің) жеке деректерін өңдеудің ашықтығын қамтамасыз етуге бағытталған Құпиялылық саясаты қолданылады.

«KEGOC» АҚ тұтынушыларының жеке ақпаратын жинау мен өңдеу тізбесіне Құпиялылық саясатына сәйкес мыналар кіреді:

- ◆ атауы және байланыс деректері;
- ◆ нақты тұтыну/өндіру көлемдері туралы ақпарат;
- ◆ қосылу нүктесіне қатысты мәліметтер;
- ◆ қаржылық ақпарат;
- ◆ сәйкестендіру деректері (шарт нөмірі, жеке шот нөмірі).

Жиналған ақпарат жүйелік және қосалқы қызметтер көрсету, сондай-ақ нормативтік, шарттық және заңнамалық міндеттемелерді орындау мақсатында пайдаланылады.

«KEGOC» АҚ тұтынушыларға (клиенттерге) өздерінің жеке деректерін басқару бойынша келесі мүмкіндіктерді ұсынады:

- ◆ деректерді жинау және өңдеуге келісім беру (opt-in);
- ◆ кейбір өңдеу түрлерінен бас тарту құқығы (opt-out);
- ◆ өз деректеріне қол жеткізуге сұрау жолдау;
- ◆ деректерді түзету немесе жою туралы өтініш беру;
- ◆ деректерді басқа қызмет көрсетушілерге беру мүмкіндігі.

Компания тұтынушыларының (клиенттерінің) жеке деректері оларды жинау мақсаттарына қол жеткізу үшін қажетті мерзімге және тұтынушымен қатынастар аяқталғаннан кейін 5 жыл бойы (егер Қазақстан Республикасының заңнамасында өзгеше көзделмесе) сақталады.

Жеке деректердің қауіпсіздігін қамтамасыз ету үшін келесі шаралар қолданылады:

- ◆ деректерді шифрлау;
- ◆ бағдарламалық қамтамасыз ету мен ақпараттық қауіпсіздік жүйелерін тұрақты жаңарту;
- ◆ көпдеңгейлі қолжетімділік бақылауы және қорғалған құпиясөздерді пайдалану;
- ◆ киберқауіпсіздік пен деректерді қорғау саласындағы мерзімді аудиттер жүргізу.

«KEGOC» АҚ ТҰТЫНУШЫЛАРДЫҢ ЖЕКЕ ДЕРЕКТЕРІН ҮШІНШІ ТҰЛҒАЛАРҒА АШПАЙДЫ, БҰЛ ТЕК ЗАҢНАМАНЫ САҚТАУ МАҚСАТЫНДА НЕМЕСЕ ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНЫҢ УӘКІЛЕТТІ ҚҰҚЫҚ ҚОРҒАУ ОРГАНДАРЫНЫҢ ТАЛАБЫ БОЙЫНША ҚАЖЕТ БОЛҒАН ЖАҒДАЙЛАРДЫ ҚОСПАҒАНДА ЖҮЗЕГЕ АСАДЫ. ТҰТЫНУШЫЛАРДЫҢ ЖЕКЕ ДЕРЕКТЕРІН АШУ ТЕК ҚҰПИЯЛЫЛЫҚ САЯСАТЫНА ЖӘНЕ ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНЫҢ ЗАҢНАМАСЫ ТАЛАПТАРЫНА ҚАТАҢ СӘЙКЕСТІКТЕ ЖҮЗЕГЕ АСЫРЫЛАДЫ.

GRI 2-27

2024 ЖЫЛЫ ТҰТЫНУШЫЛАРДЫҢ ЖЕКЕ ДЕРЕКТЕРІНІҢ ҚҰПИЯЛЫЛЫҒЫН БҰЗУҒА БАЙЛАНЫСТЫ ШАҒЫМДАР, ӨТІНІШТЕР, СОТ ІСТЕРІ НЕМЕСЕ АЙЫӨПҰЛДАР ТІРКЕЛГЕН ЖОҚ.

«KEGOC» АҚ ТҰТЫНУШЫЛАРДЫҢ ЖЕКЕ ДЕРЕКТЕРІН ЕКІНШІ МАҚСАТТАРДА ПАЙДАЛАНБАЙДЫ ЖӘНЕ МҰНДАЙ ЖАҒДАЙЛАРДЫҢ ҮЛЕСІН БАҚЫЛАМАЙДЫ, СЕБЕБІ МҰНДАЙ ТӘЖІРИБЕЛЕР ҚОЛДАНЫЛМАЙДЫ.

