

Ескертпе/ұсынысымды аты-жөнім мен мекен-жайымды көрсетпей жібере аламын ба?

ТШО жасырын сауалдарды қабылдайды, бірақ пошталық мекен-жайы немесе электрондық пошта, телефон нөмірі көрсетілмеген сауалдарға жауап бере алмайды. ТШО-ның кері байланыс үдерісі құпиялықты сақтайды, сондықтан сауал жолдағанда, кері жауапты тікелей өзіңізге жолдауымыз үшін байланысуға қажетті ақпаратты қалдыруыңызды сұраймыз.



ТШО-ның кері байланыс нысанын келесі мекен-жайлар бойынша орналасқан ескертпе мен ұсыныстар жәшіктері тұрған орындарда толтыра аласыз:

1. Ғ. Сланов атындағы Атырау облыстық ғылыми әмбебап кітапханасы, Атырау қаласы
2. ТШО вахталық кентінің асханасы, Теңіз қ/о
3. Жылыой ауданы әкімдігінің ғимараты, вахталық кент, Теңіз қ/о
4. «Шаңырақ» қонақүйі, Құлсары қаласы



СОНЫМЕН ҚАТАР ЕСКЕРТПЕЛЕРІҢІЗ БЕН ҰСЫНЫСТАРЫҢЫЗДЫ

электрондық пошта:
tcofp@tengizchevroil.com

тегін қоңырау шалу желісі:
8-800-080-84-88

пошталық мекен-жай:
Қазақстан, 060011, Атырау қаласы,
Сәтбаев көшесі, 3
«Теңізшевройл» ЖШС
Үкіметпен және жұртшылықпен
байланыс бөлімі

АРҚЫЛЫ ЖІБЕРЕ АЛАСЫЗДАР



«ТЕҢІЗШЕВРОЙЛ» ЖШС

КЕРІ
БАЙЛАНЫСТЫ
БАСҚАРУ
ҮДЕРІСІ



«Теңізшевройл» ЖШС (ТШО) 1993 жылы құрылғаннан бері мемлекеттік органдармен, кәсіпорын жабдықтаушыларымен және клиенттерімен, сондай-ақ, өндірістік және жобаларын жүзеге асыру аймақтарына жақын орналасқан елді мекендердің тұрғындарымен жемісті және өзара тиімді қарым-қатынас орнату дәстүріне берік жолдан айнамай келеді. ТШО мен мүдделі тараптар арасындағы ашық диалог - осындай қарым-қатынас құрудың негізгі принципі болып табылады. ТШО-ның кері байланыс үдерісі – алаңдатарлық мәселе жөнінде ой бөлісудің, ұсыныс айтып, ескертпе жасаудың, соған сай жауап алудың сенімді тәсілі. Үдеріс құпия түрде жүргізіледі; адамдардың аты-жөндері мен сауал мазмұны ТШО-дан тыс жерге шықпайды.



Құрметті ТШО-ның мүдделі тараптары,

ТШО Атырау облысында әлеуметтік бағдарламаларды жүзеге асыруда көшбасшы болуға ұмтылады. Аталған мақсатқа қол жеткізу үшін біз Жылыой ауданы қоғамдық-консультативтік кеңесінің отырыстарын жиі ұйымдастыру, нормативтік-құқықтық мәселелер бойынша қоғамдық тыңдауды, қоғамдық ұйымдармен байланыс орнатуға бағытталған іс-шараларды өткізу және әлеуметтік салаға қаржы құю, сонымен қатар кері байланыс процесін іске асыру арқылы жұртшылықпен тұрақты түрде диалог жүргізіп келеміз. Бұл үдеріс жұртшылық өкілдері мен мүдделі тараптарға ТШО-ға ресми түрде сұрақ қойып, кез келген мәселе жөнінде хабарласып, ескертпе жасауға және соған сай, уақтылы жауап алуға мүмкіндік береді. ТШО-ның кері байланыс үдерісі толықтай құпия болып табылады. ТШО барлық мүдделі тараптарды кері байланыс үдерісіне қатысуға шақырады. Аталған кітапша үдерістің жұмыс механизмін және ұсыныстар мен ескертпелер берудің түрлі жолдарын түсіндіреді. Сіздерді аталған үдеріске қатысады деп күтудеміз!

Құрметпен,

Нұрмұхамед Қартабаев

«Теңізшевройл» кәсіпорнының үкіметпен және жұртшылықпен байланыс бөлімінің бас менеджері

ТШО-НЫҢ КЕРІ БАЙЛАНЫСТЫ БАСҚАРУ ҮДЕРІСІ

СҰРАҚ-ЖАУАП

«Кері байланыс» дегеніміз не?

Кері байланыс дегеніміз – ТШО-ның өндірістік қызметі, жалпы қызметі немесе жобаларына қатысты сұрақтар қою, ұсыныс-пікірлер айтып, ескертпелер жасау.

«ТШО-ның кері байланыс үдерісі» дегеніміз не?

Кері байланыс үдерісі мүдделі тараптарға компанияның қызметі жөнінде сұрақтар қойып, ескертпелер жасауына және оған тез де оңай жолмен құпиялықты сақтай отырып, жауап алу үшін байланысуға мүмкіндік береді.

Бұл үдеріс қалай жүзеге асады?

Кез-келген адам ТШО-ға кері байланыс арқылы тікелей сұрақ қойып, ескертпе, ұсыныстарын бере алады. Адамдар байланысудың әр-түрлі жолдарын қалайды, сондықтан да ТШО кері байланысты барынша жеңілдету үшін хабарласудың бірнеше жолдарын ұсынады.

Өз ескертпе, ұсыныстарыңызды пошта, электрондық пошта, сондай-ақ, тегін қоңырау шалу желісі арқылы немесе кері байланыс сауалнамасын толтырып, Атырау облысы мен Теңіз кен орнындағы жәшіктерге салып кетуге болады.

Сіз ескертпе/ұсынысты жіберген соң, ТШО оны алғанын 5 жұмыс күні ішінде ресми түрде растайды. ТШО келіп түскен ескертпе/ұсынысқа жауапты 20 жұмыс күні ішінде беруді жоспарлап отыр.

Кері байланыс үдерісі құпиялықты сақтай ма?

Иә. ТШО келіп түскен ескертпе/ұсыныстарды қарастыру барысында оны компаниядан тыс жарияламайды. Өзіңізді мазалаған ескертпе/ұсыныстарды алу біздің жауап беруімізге мүмкіндік береді, бұл ТШО-ның жергілікті жұртшылықпен байланысын барынша ашық етеді.

Могу ли я оставить замечания/предложения без указания имени и адреса?

ТШО примет анонимный запрос, но не сможет предоставить ответ, если запрос был выслан без указания телефонного номера, почтового или электронного адреса. Процесс управления обратной связью ТШО является конфиденциальным, поэтому, при обращении к нам просим оставлять вашу контактную информацию, чтобы мы смогли предоставить вам ответ напрямую.



Вы можете заполнить формы обратной связи в местах, где расположены ящики для сбора замечаний и предложений по следующим адресам:

1. Атырауская областная универсальная научная библиотека им. Г. Сланова, г. Атырау
2. Столовая ПТШО, м/р Тенгиз
3. Здание администрации акимата Жылыойского района, вахтовый поселок, м/р Тенгиз
4. Гостиница «Шанырак», г. Кульсары



**ВЫ ТАКЖЕ МОЖЕТЕ
НАПРАВИТЬ СВОИ ЗАМЕЧАНИЯ
И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО**

электронной почте:
tcofp@tengizchevroil.com

бесплатной телефонной линии:
8-800-080-84-88

почтовому адресу:
Казахстан, 060011, г. Атырау, ул. Сатпаева, 3,
ТОО «Тенгизшевройл»
Отдел по связям с правительством и
общественностью



ТОО «ТЕНГИЗШЕВРОЙЛ»

**ПРОЦЕСС
УПРАВЛЕНИЯ
ОБРАТНОЙ
СВЯЗЬЮ**



С момента основания в 1993 г. ТОО «Тенгизшевройл» (ТШО) привержено идее построения продуктивных и взаимовыгодных отношений с государственными органами, поставщиками и клиентами компании, а также с населением, проживающим в непосредственной близости к производственной зоне и территории реализации проектов. Основопологающим принципом построения таких взаимоотношений является открытый диалог между ТШО и заинтересованными сторонами. Процесс обратной связи ТШО – это надёжный способ поделиться обеспокоенностью по тому или иному вопросу, внести предложение или замечание, и получить ответ. Процесс является конфиденциальным; имена и полученный отзыв не передаются за пределы ТШО.



Уважаемые заинтересованные стороны ТШО!

ТШО стремится быть лидером в реализации социальных программ в Атырауской области. Для достижения поставленной цели мы постоянно поддерживаем диалог с общественностью с помощью регулярных заседаний общественно-консультативного совета Жылыойского района, путём проведения общественных слушаний по нормативно-правовым вопросам, реализации мероприятий, направленных на взаимодействие с общественными организациями и инвестирование в социальную сферу, а также с помощью процесса обратной связи. Данный процесс дает возможность представителям общественности и другим заинтересованным сторонам в официальном порядке обратиться в компанию ТШО с вопросом, проблемой или замечанием и получить своевременный ответ. Процесс обратной связи ТШО полностью конфиденциален. Компания ТШО приглашает все заинтересованные стороны принять участие в процессе обратной связи. Данная брошюра объясняет механизм работы данного процесса и различные способы подачи предложений и замечаний. Мы ждём вашего участия!

С наилучшими пожеланиями,

Нурмухамед Картабаев

Генеральный менеджер отдела по связям с правительством и общественностью компании «Тенгизшевройл»

ПРОЦЕСС УПРАВЛЕНИЯ ОБРАТНОЙ СВЯЗЬЮ ТШО

ВОПРОСЫ И ОТВЕТЫ

Что такое «обратная связь»?

Обратная связь – это вопросы, предложения или замечания в отношении производственной деятельности и общей деловой активности ТШО, а также вопросы, связанные с реализацией проектов компании.

Что такое «Процесс обратной связи ТШО»?

Процесс обратной связи позволяет заинтересованным сторонам быстро, легко и в конфиденциальной форме связаться с ТШО по вопросам деятельности компании, внести замечания и получить своевременный ответ.

Как работает данный процесс?

Любой, у кого есть вопрос, замечание или предложение, может напрямую обратиться в ТШО. Люди предпочитают различные каналы связи, поэтому ТШО предлагает несколько способов

подачи замечаний и предложений, чтобы облегчить этот процесс.

Предоставить свои замечания и предложения можно по почте, электронной почте, бесплатной телефонной линии или, заполнив форму обратной связи в Атырауской области и на Тенгизе, где расположены специальные ящики для сбора замечаний и предложений.

После предоставления замечания/предложения в течение 5 рабочих дней вы получите официальное подтверждение от ТШО о получении вашего замечания/предложения. ТШО планирует предоставлять ответы на полученные замечания/предложения в течение 20 рабочих дней.

Является ли Процесс обратной связи конфиденциальным?

Да. ТШО не раскрывает информацию, полученную в процессе рассмотрения замечаний/предложений, за пределы компании. Ваши отзывы позволяют нам ответить на вопросы, вызывающие вашу озабоченность, и рассмотреть ваши предложения, что делает ТШО более открытым к взаимодействию с местной общественностью.

Can I provide feedback without giving my name or address?

TCO will accept anonymous feedback but, without a mailing address, phone number or e-mail, will not be able to respond to such feedback. TCO's Feedback Process is confidential so we urge people to provide us with your feedback, together with contact information that will allow us to respond directly to you.



Please fill out a TCO feedback form at drop box locations at the following addresses:

1. Atyrau Oblast G. Slanov Universal Research Library, Atyrau
2. TCOV Canteen, Tengiz
3. Building of Zhylyoi Region Akimat Administration, RV, Tengiz
4. Shanyrak Hotel, Kulsary



YOU CAN ALSO PROVIDE FEEDBACK BY:

email:
tcofp@tengizchevroil.com

toll-free telephone line:
8-800-080-84-88

post address:
Satpayev, 3, Atyrau, Kazakhstan 060011
Tengizchevroil LLP
Policy, Government and Public Affairs
Department



TENGIZCHEVROIL LLP

FEEDBACK MANAGEMENT PROCESS



Since it was founded in 1993, Tengizchevroil LLP (TCO) has been committed to building productive, collaborative and beneficial relationships with governments, our suppliers and customers, and the residents of the communities nearest our operations and projects. Fundamental to this commitment is open dialog between TCO and our stakeholders. TCO's Feedback Process provides a reliable way to present a concern, suggestion or grievance to the company and then receive a response. The Process is confidential; names and feedback received are not shared outside of TCO.



Dear TCO Stakeholder:

TCO is dedicated to being a leader in implementing social programs in Atyrau Oblast. To achieve this goal, we continuously maintain dialogue with the community through regular meetings of the Zhylyoi District Community Advisory Council, by holding public hearings on regulatory and legal matters, implementing initiatives aimed at engagement with public organizations and investing in the social sector, as well as through feedback mechanism. This process ensures that our communities and other stakeholders have a formal way to contact TCO with an issue, concern or grievance and receive a timely response. TCO's Feedback Process is completely confidential. TCO invites all of our stakeholders to participate in the Feedback Process. This brochure explains how it works, and the many ways you can submit feedback. We look forward to hearing from you!

Best regards,

Nurmukhamed Kartabayev
General Manager, Policy, Government & Public Affairs
Tengizchevroil

TCO FEEDBACK MANAGEMENT PROCESS

QUESTIONS AND ANSWERS

What is "feedback?"

Feedback is questions, suggestions or grievances about TCO operations, the company's general business or issues involving its projects.

What is the TCO Feedback Process?

The Feedback Process is a quick, easy and confidential process for stakeholders to communicate with TCO on company operations issues, grievances and receive a timely response.

How does the process work?

Anyone with an issue, grievance or suggestion can submit feedback directly to TCO. People prefer different channels for communicating, so TCO provides several options to make it easy for you to provide feedback.

Feedback can be submitted by mail, e-mail, toll-free telephone line and on a feedback form at drop box locations in Atyrau oblast and at Tengiz.

Once you have submitted feedback, TCO will formally acknowledge within 5 working days that we have received the feedback. TCO's objective is to respond to the feedback within 20 working days.

Is the Feedback Process confidential?

Yes. TCO does not share feedback outside of the company. Feedback lets us respond to concerns, grievances and consider suggestions that help TCO become more responsive to our local communities.