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. «Шаңырақ» вахталық кенті, 1-үй, Теңіз к/о
3. «Шаңырақ» вахталық кентінің вахта алмасу залы, Теңіз к/о
4. ТШО вахталық кентінің асханасы, Теңіз к/о
5. Жылыой ауданы әкімдігінің ғимараты, вахталық кент, Теңіз к/о
6. «Ізбасқан» дүкені, вахталық кент, Теңіз к/о
7. ««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
Үкімет 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 айнымай 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 жұртшылықпен жыл сайынғы консультативтік кездесулер, нормативтік-құқықтық мәселелер жөніндегі қоғамдық тыңдаулар, жұртшылықпен байланысқа бағытталған шараларды өткізу және әлеуметтік салаға қаржы құю, сонымен қатар кері байланыс үдерісі арқылы тұрақты пікір алмасуды қолдаймыз. 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,

Айбек Крамбаев
«Теңізшевройл» кәсіпорнының үкімет 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 Келешек кеңею жобасы–Ұңғы ернеуіндегі қысымды басқару жобасы (ККЖ-ҰЕҚБЖ) сияқты жобаларға 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 алғандығын 5 жұмыс күні ішінде растайды. ТШО келіп түскен ескертпе/ұсынысқа 20 жұмыс күні ішінде жауап береді.

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. Поселок «Шанырак», Дом 1, м/р Тенгиз
3. Поселок «Шанырак», зал перевахтовки, м/р Тенгиз
4. Столовая ПТШО, м/р Тенгиз
5. Здание администрации акимата Жылыойского района, вахтовый поселок, м/р Тенгиз
6. Магазин «Избаскан», вахтовый поселок, м/р Тенгиз
7. 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. Основополагающим 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 ежегодных консультативных встреч, 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,

Айбек Крамбаев
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, например, Проекта будущего расширения-Проекта управления устьевым давлением (ПБР-ПУУД).

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 позволят 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. Shanyrak Village, Dome 1, Tengiz
3. Shanyrak Village Crew Change Hall, Tengiz
4. TCOV Canteen, Tengiz
5. Building of Zhylyoi Region Akimat Administration, RV, Tengiz
6. Izbaskan shop, RV, Tengiz
7. 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 social responsibility in the Atyrau Oblast communities. To achieve this goal, we work to maintain a continuous dialogue with community members. We do this in several ways: through annual consultation meetings, regulatory public hearings, our community relations and social investment activities and our Feedback Process. 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,

Aibek Krambayev
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 such as the Future Growth Project-Wellhead Pressure Management Project (FGP-WPMP).

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.