

# Әлеуметтік жауапкершілік

«Қазақтелеком» АҚ өз қызметкерлерін әлеуметтік қорғау мәселелеріне жауапкершілікпен қарайды, қолайлы еңбек жағдайларын жасауға ықпал ете отырып, олардың қажеттіліктері мен қажеттіліктеріне бағдарланады. Компания әлеуметтік және білім беру бағдарламаларының көмегімен қатысатын жерлерде халықтың өмір сүру сапасын жақсартуға, қызметтің ашықтығына, қоршаған ортаға теріс әсерді азайтуға бағытталған.

## Персоналды басқару

### Персоналды басқару тәсілдері

**Адами капитал** — «Қазақтелеком» АҚ-ның акционерлік құнын арттырудың басты факторы және телекоммуникацияның жылдам өзгеретін саласы жағдайындағы басты бәсекелестік артықшылық. Сондықтан Компанияның стратегиялық міндеттері мен мақсаттарына қол жеткізуге ықпал ететін, сондай-ақ қызметкерлер үшін қолайлы еңбек жағдайларын жасауға бағдарланған тиімді кадр саясатын құруға көп көңіл бөледі.

Компания ҚР еңбек заңнамасының талаптарын және мүдделердің келісушілігіне, әлеуметтік тұрақтылыққа және жалпы әл-ауқатқа қол жеткізуге бағытталған әлеуметтік әріптестік қағидаттарын қатаң сақтай отырып, қызметкерлермен өзара қарым-қатынас орнатады.

Компания қызметкерлермен ұзақ мерзімді қарым-қатынасқа ұмтылады.

«Қазақтелеком» АҚ-да қабылдау (тағайындау), жоғарылату (мансаптық өсу), дамыту (оқыту/біліктілікті арттыру), қызмет тиімділігін бағалау және қызметкерлерді ынталандыруды қоса алғанда, персоналды басқарудың ашық және ашық рәсімдері қолданылады.

Компания үшін қызметкерлерді оқыту-бұл қызметкерлердің дамуына нақты инвестициялар, олардың өтелімділігі ұйымның алдында тұрған негізгі мақсаттар мен міндеттерді орындауға жанама түрде ықпал етеді.

«Қазақтелеком» АҚ Кадр саясаты тиімділігінің негізгі көрсеткіштері

КАДРЛАРДЫҢ  
ТҰРАҚТАМАУЫ



ТҰРАҚТЫЛЫҚ  
КОЭФИЦИЕНТІ



ҚЫЗМЕТКЕРЛЕРДІҢ  
ҚАНАҒАТТАНУ  
ДӘРЕЖЕСІ

## Employee Experience стратегиясы

2021 жылғы 21 шілдеде Директорлар кеңесінің бетпе-бет отырысының хаттамасымен «Қазақтелеком» АҚ-ның Employee Experience (бұдан әрі — EX) стратегиясы бекітілді, онда Компаниядағы адами ресурстарды басқару саласындағы негізгі стратегиялық бастамалар сипатталған.

«Қазақтелеком» EX стратегиясы жоғары деңгейлі құжат болып табылады, оны әзірлеу алдында телекоммуникациялық және технологиялық компанияларда COVID-19 призмасы арқылы болып жатқан жағдайды өзгерген шындық пен қабылдау болды.

Әрбір стратегиялық бастама Компанияның HR құрылымының операциялық қызметінде негіз болуы тиіс нақты жобалармен толтырылған.

Икемді Ұйымдық құрылым, сондай-ақ корпоративтік мәдениет, басымдықтарды жылдам өзгерту, өнімдерді қайта қарау, ресурстарды неғұрлым перспективалы бағыттарға қайта бағыттау қабілеті — бұл «Қазақтелеком» АҚ EX стратегиясын іске асыру нәтижесі. Компания қызметкерлерді назарға ала отырып, EX бағыт шеңберінде тәсілдер мен стратегиялық бастамаларды анықтайды.

EX стратегиясы дамудың 4 бағытына ие



## Персоналдың саны және құрылымы

Стратегия аясында Компанияның операциялық тиімділікті арттыру мақсаттарының бірі бизнесті басқарудың ең жақсы әлемдік тәжірибелеріне сәйкес басқарудың бөлу құрылымына көшу болды. Нысаналы құрылымға көшу 5 жыл бойы екі кезеңде жүзеге асырылды:

- **1-кезең** — облыстық дирекцияларды өңірлік дирекцияларға ірілендіру;
- **2-кезең** — корпоративтік бизнес, бөлшек бизнес, желі, IT және қолдау функциялары сияқты негізгі бағыттар бойынша дивизиондар құру.

Бұл ретте қызметкерлердің жұмыс орындарының географиялық орналасуын сақтай отырып, барлық өңірлерде дивизиондарды орталықтандырылған басқаруға көшу көзделген.

Бөрудің басқару құрылымының негізгі артықшылықтары мыналар болып табылады:

1. артық әкімшілік буындарды алып тастау есебінен жекелеген бизнес-бағыттар ішінде шешімдер қабылдау жылдамдығы;
2. нәтиже үшін бірыңғай жауапкершілік: бұрын жауапкершілік әкімшілік және функционалды менеджерлер арасында бөлінді, бұл ішкі қайшылықтарды тудырды;
3. барлық бөлім қызметкерлері үшін түсінікті және айқын нәтиже — коммерциядан бастап бухгалтерияға дейін және әкімшілік қызметкерлерге дейін;

4. әрбір бағыт бойынша жеке өңірлік құрылымды қалыптастыру мүмкіндігі;
5. жергілікті жерлерде әкімшілік басқаруды қысқарту — өңірлерде тек функционалдық басшылар ғана қалады;
6. алдыңғы қатарлы халықаралық тәжірибеге негізделген басқарудың заманауи моделіне көшу.

Осылайша, Компанияда филиалдардың саны оңтандырылды, олардың негізінде келесі дивизиондар құрылды:

1 **БӨЛШЕК САУДА БИЗНЕСІ БӨЛІМІ**

2 **КОРПОРАТИВТІК БИЗНЕС ЖӨНІНДЕГІ ДИВИЗИОН**

3 **«ЖЕЛІ» ДИВИЗИОНЫ» БІРЛЕСТІГІ**

4 **АТД**



2021 жылдың соңында «Қазақтелеком» АҚ  
қызметкерлерінің штат саны

# 20 934

адам

оның ішінде 1359 әкімшілік-басқару персоналы

Қызметкерлердің штат саны 31.12.2021 ж., адам

Филиал/ОА	Қызметкерлердің штат саны	
	Барлығы	оның ішінде ӘБП
Орталық аппарат	285	285
Бөлшек бизнес бөлімі	2 845	102
Корпоративтік бизнес дивизионы	1 209	125
«Желі» дивизион бірлестігі	13 335	183
Ақпараттық технологиялар бөлімі	610	139
Сервистік фабрикасы	2 260	485
«Телеком-Комплект» дирекциясы	267	20
«Ақпараттық технологиялар академиясы» дирекциясы	79	7
Телекоммуникация және инфрақұрылым объектілерін салу дирекциясы	44	13
<b>Жиыны</b>	<b>20 934</b>	<b>1 359</b>

# 21 582

қызметкер

2021 жылы «Қазақтелеком» АҚ  
қызметкерлерінің тізімдік саны

# 10,4%

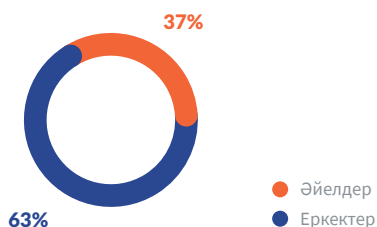
2021 жылы кадрлардың тұрақтамауы

Жыл ішінде Компаниядан өз еркімен 3 149 адам кетті. 1 962 адам жалданды, бұл жыл соңындағы нақты қызметкерлердің 9,8%-ын құрайды.

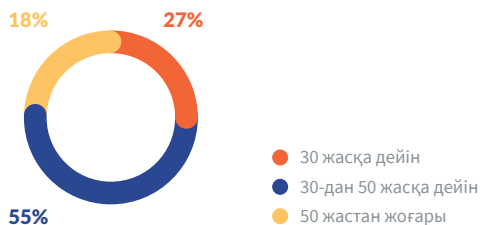
## 2021 жылдың соңындағы персонал құрылымы, адам

Керсеткіш	Барлығы	оның ішінде гендерлік топтар бойынша		оның ішінде жас топтары бойынша		
		еркек	әйел	30 жасқа дейін	30-50 жас	50 жастан жоғары
Персонал саны, барлығы	21 582	13 605	7 977	5 758	11 933	3 891
Басқарма	9	9	0	0	7	2
Әкімшілік-басқару персоналы	1 429	461	968	209	909	311
Басшылық лауазымдарда	291	138	153	4	227	60
Мамандар	1 138	323	815	205	682	251
Өндірістік персонал	20 153	14 661	5 492	5 470	10 298	4 385
Басшылық лауазымдарда	1 043	804	239	27	605	411
Мамандар	11 583	6 975	4 608	3 443	6 579	1 561
Жұмысшылар	7 527	6 882	645	2 000	3 114	2 413
2021 жылы Компаниядан кеткен қызметкерлер саны	3 149	2 206	943	1 427	1 172	550
2021 жылы жалдап алынған қызметкерлер саны	1 962	1 245	717			

## 2021 жылдың соңындағы персоналдың гендерлік құрылымы



## 2021 жылдың соңындағы жас топтары бойынша персоналдың құрылымы



## Қызметкерлерді тарту және бейімдеу

2021 жылы персоналды іріктеу және бейімдеу қашықтықтан форматында жалғасты. Тұтас алғанда, персоналды іріктеу және бейімдеу процесінде айтарлықтай өзгерістер болған жоқ. Үш жыл бұрын жалдау функциясы компанияның барлық бөлімшелері мен филиалдары үшін орталықтандырылып, біріктірілді. Бос лауазымдарға мамандарды іріктеу барлық өңірлер үшін Алматы қаласынан жүзеге асырылады.

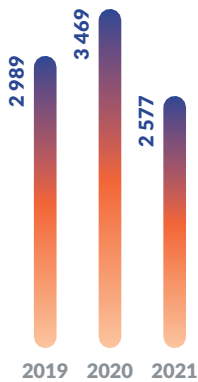
Рекрутерлер мен тапсырыс берушілер кандидаттармен аудио/бейне сұхбат жүргізеді. Үміткерлерді тестілеу толығымен онлайн-режимде жүзеге асырылады. Персоналды іріктеуге өтінімді қабылдаудан бастап, қызметкер жұмысқа шыққанға дейінгі бүкіл процесс — автоматтандырылған. 2021 жылы бос лауазымдарға орналасуға **2 577 конкурс** аяқталды. Өтімділіктің төмендеуіне байланысты жұмыстың бірінші жылында жұмыстан босату мен бос жұмыс орындарының саны азайды.

## Персоналды іріктеу процесінің қағидаттары:

1. Бизнес қажеттіліктерін ескере отырып, кадрларды іріктеуді жоспарлау;
2. Лауазымға қойылатын талаптарға және құзыреттер моделіне негізделген іріктеудің айқын және айқын өлшемшарттары;
3. Ашық конкурстық рәсімдер;

## Аяқталған конкурстар саны

дана



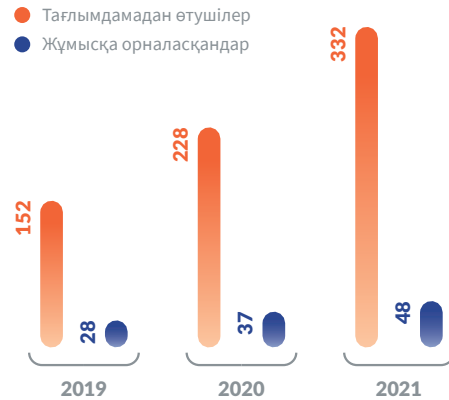
## Жұмыстың бірінші жылындағы тұрақтамау

%



## Жылдар бойынша серпінде PROTelecom қорытындылары

%



- Кандидаттың кәсібилігі, жеке қасиеттері және оның лауазымға қойылатын біліктілік талаптары мен құзыреттеріне сәйкестігі;
- Меритократия қағидаты негізінде қабылданатын шешімдердің негізділігі;
- Персоналды жалдау кезінде объективті шешімдер қабылдауға мүмкіндік беретін әрбір лауазымға сәйкес келетін кандидаттарды бағалау әдістерін пайдалану;
- Кемсітушіліктің болмауы, барлық кандидаттарға кәсіби, ашық және құрметпен қарау;
- ҚР заңнамасына сәйкестігі;
- Персоналды тартуға және іріктеуге ресурстарды пайдаланудың ұтымдылығы.

«Қазақтелеком» АҚ-да төртінші жыл **PROTelecom** жас мамандарына арналған тағылымдама бағдарламасы іске асырылуда. Осы уақыт ішінде Компанияның құрылымдық бөлімшелерінде **700-ден астам студент** тағылымдамадан өтті, олардың 120-дан астамы жұмысқа қабылданды және бүгінде ірі байланыс операторын ғана емес, жалпы отандық телекоммуникациялық секторды дамытуға өз үлесін қоса отырып, компаниялар тобында мансабын табысты жалғастыруда.

Конкурстар мен тағылымдамалар бағдарламасының басталуы туралы барлық ақпарат корпоративтік сайтта орналастырылады.

## Сыйақы және уәждеме

«Қазақтелеком» АҚ-да қабылданған ынталандыру жүйесі қызметкерлердің жұмысын бағалаудың енгізілген жүйесін қоса алғанда, олардың жұмыс нәтижелерінен қызметкерлерге сыйақы берудің нақты өзара байланысын қамтамасыз етеді.

«Қазақтелеком» АҚ-да Hay Group әдіснамасы бойынша грейдтер жүйесі жұмыс істейді. Еңбекақы төлеу, қосымша ақылар, үстемеақылар, ағымдағы және біржолғы сыйлықақылар, разрядты/лауазым санатын дәрежеаралық коэффициентті қолдана отырып саралау бойынша тәсілдер біріздендірілген.

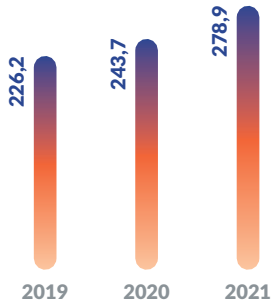
Қызметкерлерді тарту, ұстап қалу және ынталандыру үшін қажетті экономикалық тиімді сыйақы жүйесін құру компанияның басты міндеті болып табылады. Қызметкерлердің жиынтық табысына назар аударылады, оған жалақы мен бонустардан басқа жеңілдіктер мен материалдық емес ынталандыру кіреді.

Есепті кезеңде Компанияда материалдық сыйақының мынадай тәсілдері жүзеге асырылды:

- В2С және В2В сегменттеріндегі бірыңғай уәждемелік бағдарламалар (БУБ);
- В2В және В2С сегментінде телекоммуникация қызметтерін инсталляциялау үшін еңбекақы төлеудің бірыңғай кесімді жүйелері;

«Қазақтелеком» АҚ қызметкерлерінің орташа айлық жалақысының өсу серпіні

мың теңге



- » өтемақы төлемдерінің, «Қазақтелеком» АҚ-ның көшуі және тұрғын үйді жалға алу төлемі кезіндегі шығыстарды өтеудің бірыңғай қағидалары;
- » алынған экономикалық әсерді ескере отырып, «негізгі жобаларды» іске асырғаны үшін біржолғы ынталандыру сыйлықақысының бірыңғай қағидаларыбі;
- » Компания қызметкерлері үшін грейдтер негізінде еңбекақы төлеудің бірыңғай тәсілі.

Компания қандай да бір белгілер бойынша кемсітушілікке жол бермеуді және сыйақыға әділ және тең құқықты тәсілді қамтамасыз етуді қадағалайды. Ерлердің орташа жалақысына қатысты әйелдердің орташа жалақысы 2021 жылы **107,5%-ды** құрады.

## Персоналды бағалау жүйесі

Өнімділікті басқару жүйесі қызметкердің алдында алынатын сыйақы орындалуына байланысты болатын қызметтің негізгі көрсеткіштері (ҚНҚ) түрінде тиісті кезеңге нақты, өлшенетін мақсаттар мен міндеттерді қою болып табылады. Сондай-ақ жеке даму жоспарының (ЖДЖ) жүйесі енгізілді, оның арқасында әрбір қызметкер өзінің білімі мен дағдыларын дамытуға назар аударуға, жеке тиімділігі мен нәтижелілігін арттыруға мүмкіндік алады.

Қызметкерлер қызметінің тиімділігін бағалау Компанияның стратегиялық мақсаттарына қол жеткізу үшін қызметкерлердің жұмыс нәтижелеріне, дағдыларына, білімі мен құзыреттеріне қойылатын талаптарды айқындауға мүмкіндік береді.

### «Қазақтелеком» АҚ персоналын бағалау жүйесі мынадай қағидаларға негізделеді:

1. Сыйақының компания мүддесіне сай келетін міндеттерді орындаумен өзара байланысы;
2. Сыйақы мөлшерін анықтау қағидаларының қарапайымдылығы мен ашықтығы;
3. Сыйақы мөлшерінің Компания қызметінің нәтижелеріне және қызметкерлердің нәтижелілігіне тәуелділігі.

ҚНҚ жүйесін басқару Стратегияда, Бизнес-жоспарда және басқа да басқару құжаттарында айқындалған Компанияның стратегиялық мақсаттарына қол жеткізуге бағытталған және ұзақ мерзімді, орта мерзімді және операциялық жоспарлауды қамтиды.

Қызметкерлердің қызметтің негізгі бағыттары бойынша нәтижелерге қол жеткізгені үшін жауапкершілігі және олардың стратегиялық мақсаттарды, міндеттер мен бастамаларды орындауын бақылау айқындалады. Бұл ретте Компания қаржылық және қаржылық емес ҚНҚ теңгерімінің сақталуын қадағалайды. Факторлық талдау жүргізуді және ұсынымдар әзірлеуді қоса алғанда, тұрақты негізде (тоқсан сайын/жылдық) жоспарланған ҚНҚ-ға қол жеткізуді мониторингтеу және бағалау міндеттілігі сақталады.

Қызметтің нәтижелілігін жоспарлау және бағалау циклі ағымдағы күнтізбелік жыл ішінде қызметкерлер қызметінің нәтижелілігін үздіксіз басқаруға бағытталған. Есепті кезеңдегі жұмыс қорытындылары бойынша сыйақылар төлеудің негізгі шарты сыйақы төлеу үшін жоспарланған соманы ескере отырып есептелген есепті кезеңдегі шоғырландырылған қорытынды пайданың болуы болып табылады.

### 2021 жылы Компания қызмет тиімділігін бағалауға мынадай өзгерістер енгізді:

1. 2021 жылдан бастап 15 (ОА) грейдпен жұмыс істейтіндер қызметтің тиімділігін бағалауға қатысады, яғни Компания жеке ҚНҚ белгілейді.
2. Тиімділікке қойылатын талаптардың сипаты міндетті талаптардан ұсынылғанға өзгерді. Сондай-ақ, шекті мәнді белгілеуге қойылатын талаптар өзгертілді.
3. Жалпы бағалаудағы корпоративтік және жеке ҚНҚ үлес салмағы, қорытынды нақты нәтижеліліктен тікелей басшының ҚНҚ бойынша нәтижелілігін алып тастауға байланысты өзгертілді.
4. Функционалдық жауапкершілік матрицасы әзірленді, онда ҚНҚ әзірлеу, келісу, шығару және қорғау жөніндегі жауапкершілік персонал, техника қауіпсіздігі және еңбекті қорғау жөніндегі басқарушы директорға және СЖОТҚ жауапты құрылымдық бөлімшесіне бекітілген. Стратегияның ҚНҚ, ПР, БКВ сәйкестігін, сондай-ақ басқарушылық және қаржылық есептілік негізінде нақты орындалуын растауды қамтамасыз ететін жетекшілік ететін басшылар мен құрылымдық бөлімшелер айқындалды. Сондай-ақ, дивизиондардың ҚНҚ жүйесін басқару тиісті дивизиондардың бас директорларына және Дивизиондардың HR директорларына бекітілген.

## Персоналды оқыту және дамыту

2020ж.17.09 № 247 бұйрығымен бекітілген Білімді басқару қағидалары «Қазақтелеком» АҚ компаниялар тобының негізгі құжаты болып табылады, олар қызметкерлерді оқыту және дамыту саласындағы жұмысын реттейді.

2021 жылы персоналды оқытуға жауап беретін құрылымдық бөлімше жұмысының негізгі қорытындысы мына бағыттар бойынша **7 000-нан астам тыңдаушыны** оқыту болып табылады: Сату академиясы, Қаржы академиясы, Техникалық академия, Диджитал академия, Цифрлық трансформациялау, Дағдарысқа қарсы менеджмент және Компанияның кадрлық резервінде тұрған қызметкерлерге арналған оқыту.

2021 жылғы жұмыс қорытындылары, компания қызметкерлерін оқыту және дамыту жөніндегі бағдарламалар, сондай-ақ олардың 2021 жылғы негізгі сандық және сапалық нәтижелері:

- › «Маркетинг академиясы». **50 қызметкер** оқытылды, оның ішінде ТОП-менеджерлер, жоғары және орта буын басшылары, сондай-ақ мамандар. Теория мен әдістеме арқылы бағдарлама тыңдаушылары арасында цифрлық маркетинг саласында бірыңғай ұғымдық аппарат қалыптасты. Кейстер арқылы компаниялардың цифрлық маркетингі саласындағы нақты практикалар көрсетілді, олар қатысушыларға «Қазақтелеком» АҚ қызметіне қону үшін теория мен практиканы синтездеуді жүзеге асыруға мүмкіндік берді;
- › «Көшбасшылық мектебі». Компанияның кадрлық резервінде тұрған филиалдардың **39 қызметкері** оқытылды. Бағдарлама барысында шешілетін ұтымды және эмоционалды негізгі міндеттер: менеджерлердің жеке басқарушылық шектеулерін талдау және оларды жеңудің жолдарын анықтау, жеке басқару стилін анықтау және жаңаларын алу, ситуациялық көшбасшылық қағидаларын қолдана отырып, қызметкерлерді басқару дағдыларын жетілдіру, көшбасшылық әлеуетті дамыту, өзіңіздің басқарушылық жұмысыңызға сыртқы жағынан қарау мүмкіндігі, уәждемені өсуі, басқару командасын қалыптастыру;
- › «Стратегия және бизнесті басқару» тақырыбындағы Mini MBA. Компанияның кадрлық резервінде тұрған филиалдардың **38 қызметкері** оқытылды. Оқыту нәтижесінде қызметкерлер тұрақты даму негіздері мен бизнестің корпоративтік әлеуметтік жауапкершілігі, трансформация жағдайында стратегиялық менеджмент пен жоспарлауды пайдалана білу, корпоративтік қаржы деген не екенін түсіну, компанияның кірісін стратегиялық басқару және басқарушылық есеп, сондай-ақ өзгерістер мен инновацияларды басқару стратегиясын түсіну дағдыларына ие болды;
- › Басшылар мен мамандарға арналған «mini MBA for Leaders» қарқынды бағдарламасы. Компанияның кадрлық резервінде тұрған филиалдардың **40 қызметкері** оқытылды. Оқыту нәтижесінде қызметкерлер маркетингті басқару саласындағы негізгі ұғымдар мен терминологияны меңгеріп, басқарушылық шешімдер қабылдау үшін экономикалық ойлауды қалыптастырып, сонымен қатар алынған маркетингті басқару дағдылары өздерінің кәсіби қызметінде қолдана алды.



Сағат бойынша оқудан өткен персонал саны

Еркектер 11 657 261  
11 828

**810 931,4** **76,6**

сағат, барлығы

сағат, орта есеппен

Әйелдер 5 835 657  
6 492

**497 248,1** **68,6**

сағат, барлығы

сағат, орта есеппен

● өп ● әбп

Оқу орындарымен ынтымақтастық бастамалары шеңберінде 2021 жылы Қазақстан-Британ техникалық университетімен, Назарбаев Университетімен және ҚМЭБИ университетімен ынтымақтастық туралы меморандумдар жасалды. Осылайша, 2021 жылы Executive MBA бағдарламасы бойынша ҚМЭБИ университетіне 20 қызметкер, Назарбаев Университетіне — 10 қызметкер оқуға жіберілді.

«Қазақтелеком» АҚ-да Д. Киркпатрик моделі бойынша оқыту процесінің тиімділігін бағалау жүргізілуде. Бірінші деңгей бойынша бағалау «Қызметкерді оқыту тиімділігін бағалау: тыңдаушылардың оқу бағдарламасына реакциясы» сауалнамасы бойынша жүргізіледі. «Талдау» екінші деңгей бойынша бағалау оқудан өткен тыңдаушыларды тестілеу қорытындысы бойынша жүргізіледі.

## Таланттарды басқару және кадрлар резерві

Персоналды басқару стратегиясына сәйкес «Қазақтелеком» АҚ-да «Таланттарды басқару» жобасы іске асырылуда, оның мақсаты негізгі лауазымдарды алмастырудың негізгі ішкі көзі ретінде кадрлық пулды қалыптастыру және дайындау болып табылады.

Бұл жоба жоғары кәсіби деңгейдегі дарынды қызметкерлерді анықтау және ұстап қалу құралы болып табылады. Бұл жоба жоғары кәсіби деңгейдегі дарынды қызметкерлерді анықтау және ұстап қалу құралы болып табылады. Осы жоба шеңберінде «Көшбасшылық мектеп» — резервшілер басқарушылық және көшбасшылық құзыреттерді дамыту бойынша кезең-кезеңімен оқытудан өтетін бағдарлама бар. Көшбасшылық мектебінің шеңберінде резервшілердің әмбебап басқарушылық құзыреттілігі мен көшбасшылық қасиеттерін дамыту үшін оқыту іс-шараларының кешенін қамтитын басқарушылық шеберлік негіздерін оқытудың кешенді бағдарламасы әзірленді.

Төрт оқыту модулінен тұратын көшбасшылық мектебінің бірінші кезеңі өткізілді. Сондай-ақ, 2019-2020 жж. көшбасшылық мектебінің түлектері үшін «Стратегия және бизнесті басқару» оқыту бағдарламасы әзірленді және өткізілді, ол бес модульден тұрады: «Тұрақты даму негіздері және корпоративтік әлеуметтік жауапкершілік», «Трансформация жағдайындағы стратегиялық менеджмент және жоспарлау», «Корпоративтік қаржы, компанияның кірісін стратегиялық басқару және басқарушылық есеп». «Кәсіпкерлік ойлау және инновация маркетингі» және «Өзгерістер мен инновацияларды басқару стратегиясы».

Көшбасшылық мектебінің түлектері үшін Advanced Mini MBA оқу бағдарламасы әзірленіп, іске асырылды, бұл кадрлық резервтегілердің практикалық дағдыларын дамыту, сондай-ақ операциялық және стратегиялық менеджмент, корпоративтік қаржы және басқару, маркетинг, статистика, бухгалтерлік есеп саласында біліктілікті арттыру мақсатында жеті айға есептелген қарқынды бағдарлама.

2021 жылы қызметкерлерді HiPo және HiPro деп бөлу өлшемшартымен «Қазақтелеком» АҚ кадрлық пулын қалыптастыру жөніндегі қағидалар жаңартылды.

**51,43%**

есепті кезеңде негізгі бос лауазымдарға кадр резервінен қызметкерлердің тағайындалды

## Корпоративтік мәдениетті дамыту

Корпоративтік мәдениетті трансформациялау жобасы «Қазақтелеком» АҚ-да бірнеше жыл бойы табысты енгізілуде. Корпоративтік мәдениеттің ағымдағы жай-күйіне диагностика жүргізілді, құндылықтар моделі қалыптастырылды және корпоративтік мәдениеттің нысаналы бейнесі — табыс мәдениетін енгізу бойынша бағдарлама жасалды.

2021 жыл ішінде Компанияның корпоративтік мәдениетін дамыту үшін келесі іс-шаралар өткізілді:

- › «Қазақтелеком» АҚ 2021 жылдың бірінші тоқсанында «Сколково» ЖММ-мен топ менеджерлер мен басшылар үшін «корпоративтік мәдениет» сессиясы өткізілді;
- › «Қазақтелеком» АҚ Басқармасының шешімімен 13.05.2021 жылғы № 133 «Қазақтелеком» АҚ корпоративтік мәдениетін басқару қағидалары бекітілді;
- › төртінші тоқсанда «Компанияның нысаналы корпоративтік мәдениетін, көшбасшылық моделін және құндылықтар жиынтығын анықтау және (немесе) қайта қарау» тақырыбында сессия өткізілді;
- › гар-талдау жүргізілді;
- › Компанияның басқарма мүшелерінен Credo корпоративтік құндылықтарының амбассадорлары тағайындалды;
- › СӨТД-да «CREDO — табыс мәдениетіне жол» жобасын іске асыру;
- › АӨТД-да «Credo-табыс мәдениетіне жол» жобасын іске асыру.

## Әлеуметтік саясат

«Қазақтелеком» АҚ әлеуметтік саясаты білікті бәсекеге қабілетті қызметкерлерді тартуға және ұстап қалуға, сондай-ақ қызметкерлердің жекелеген санаттарын әлеуметтік қолдауға бағытталған әкімшілік-басқарушылық міндеттердің тұтас кешенін шешуге ықпал ететін әлеуметтік бағдарламаларды әзірлеуді және енгізуді көздейді.

Компанияда әлеуметтік саясаттың келесі бағыттары іске асырылуда:

- › кірістер саясаты;
- › кәсіподақтармен ынтымақтастыққа қатысты саясат;
- › әлеуметтік қолдау саясаты.
- › жаңа туған баланы тууға, асырап алуға байланысты материалдық көмек;
- › жыл сайынғы еңбек демалысын беру кезінде сауықтыруға арналған материалдық көмек;
- › еңбекке уақытша жарамсыздық бойынша әлеуметтік жәрдемақы төлеу;
- › бала бір жарым жасқа толғанға дейін оның күтімі бойынша қосымша демалыс ақысын төлеу;
- › бірінші рет зейнетке шығу кезіндегі біржолғы жәрдемақы;
- › қызметкерге 1 немесе 2-топтағы мүгедектік белгіленген жағдайда біржолғы жәрдемақы;
- › қызметкердің жақын туысының қайтыс болуына байланысты жерлеуді ұйымдастыру үшін материалдық көмек;
- › жұмыскерлерге ерікті медициналық сақтандыру шеңберінде медициналық көмек көрсету;
- › зейнеткерлікке шыққан қызметкерге біржолғы жәрдемақы төлеу.

Компания қызметкерлері мен зейнеткерлерінің әлеуметтік қорғалуы оның әлеуметтік саясатының ажырамас бөлігі болып табылады.

Ұжымдық шартпен қамтылған компания қызметкерлерінің пайызы 96%-ды құрайды. Компания ұжымдық шартқа сәйкес қызметкердің жұмыспен қамтылу сипатына қарамастан (тұрақты немесе уақытша) әлеуметтік қолдаудың келесі түрлерін көрсетеді:

- › некені тіркеу кезіндегі материалдық көмек;

Ана/әке болу бойынша демалыстан жынысы бойынша бөліністе алынған және қайтып келген қызметкерлердің саны, адам

Көрсеткіш	2019		2020		2021	
	Е	Ә	Е	Ә	Е	Ә
Демалыс алғандар	23	739	19	803	22	878
Демалыс аяқталғаннан кейін жұмысқа оралғандар	5	489	18	428	9	437

ҚР Еңбек кодексі бойынша ұйым қызметіндегі елеулі өзгерістерге қатысты хабарламаның ең аз кезеңі 4 аптаны (30 күнтізбелік күнді), Ұжымдық шарт бойынша 45 күнтізбелік күнді құрайды.

Бүгінгі таңда Компания 10 мыңнан астам зейнеткерге әлеуметтік қолдау көрсетуде. Жыл сайын оларға атаулы қайырымдылық көмек көрсету, байланысшылардың кәсіби мерекесіне және Қарттар күніне кездесулер өткізу қарастырылған.

Бүгінгі таңда Компания зейнеткерге әлеуметтік қолдау көрсетуде

# 10 000

зейнеткерлер

## Әлеуметтік тұрақтылық

Филиалдардағы еңбек заңнамасы және еңбекке ақы төлеу мәселелері бойынша еңбек ұжымдары арасында ақпараттық-түсіндіру жұмыстарын жүргізу мақсатында әлеуметтік-еңбек қатынастары мәселелері бойынша «Қазақтелеком» АҚ басшылардың кәсіподақтар мен Омбудсменнің қатысуымен еңбек ұжымдарымен кездесулер кестесін бекітті. Басқарма мүшелері анықталған проблемалық мәселелер бойынша кері байланысты қамтамасыз ету мақсатында тұрақты негізде онлайн конференциялар өткізеді.

Әлеуметтік-еңбек жанжалдары туындаған кезде Компания өтініштерді/шағымдарды мұқият қарау үшін арнайы комиссиялар құрады, басшылық жергілікті кәсіподақтар мен омбудсменді тарта отырып, жергілікті жерлерге шығады. Комиссия жұмысының және басшылықтың еңбек ұжымдарымен кездесулерінің нәтижелері бойынша проблемалық мәселелерді шешу үшін іс-шаралар әзірленеді.

«Самұрық-Қазына» ҰӘҚ» АҚ компаниялар тобында өндірістік ұжымдардағы әлеуметтік ахуалдың жыл сайынғы мониторингі жүргізіледі. Жасырын әлеуметтік шиеленісті уақтылы анықтау және осы процесті басқару мақсатында «Қазақтелеком» АҚ, «Әлеуметтік өзара іс-қимыл және коммуникациялар орталығы» ЖМ «Samruk Research Services» (SRS) әлеуметтік зерттеу жүргізілуде. Сауалнама нәтижелері бойынша әлеуметтанушылардың ұсынымдарына сәйкес жыл сайынғы негізде дабыл ай-мақтарымен жұмыс істеу жөніндегі іс-шаралар жоспары бекітіледі.

2021 жылы әлеуметтік өзара іс-қимыл және коммуникациялар орталығы COVID-19 туындаған түбегейлі жаңа сыртқы жағдайларға сүйене отырып, негізгі индекстер бойынша сабақтастықты және әлеуметтік ақпаратты жинау және өңдеу процесін сақтай отырып, жаңа әдіс-наман әзірледі.

↘ 4%

74%

2021 жылы «Қазақтелеком» АҚ-дағы әлеуметтік тұрақтылықтың жалпы көрсеткіші

94%

сауал қойылғандар жұмыс беруші барлық қажетті еңбек жағдайларын жасады деп санайды

2021 жылы «Қазақтелеком» АҚ-дағы **әлеуметтік тұрақтылықтың жалпы көрсеткіші** 74%-ды құрады, бұл мәндердің рангтық шәкіліне сәйкес оны тұрақты дамып келе жатқан компаниялар санатына жатқызады.

SRS жиынтық мәні үш индекстен тұрады: Тартылу индексі, Әлеуметтік әл-ауқат индексі және Әлеуметтік тыныштық индексі.

**Қатысу индексі** еңбек жағдайлары мен қауіпсіздігіне, Компаниядағы қарым-қатынас пен қарым-қатынасқа қанағаттану деңгейін, сондай-ақ қызметкерлердің адалдық деңгейін өлшейді. Тұтастай алғанда, 2013 жылдан бастап бүкіл зерттеу кезеңінде компанияға тартылу деңгейі 37-83% шегінде ауытқиды, мұнда соңғы екі жылдың көрсеткіштері ең жоғары болып табылады. Мәселен, «Қазақтелеком» АҚ-ға тартылу индексі 2021 жылы 81%-ды құрады, өткен жылдан бастап тек 2%-ға төмендеп, сол арқылы ранг шкаласының қолайлы аймағында өз позициясын сақтап қалды.

Респонденттердің 94%-ының пікірінше, жұмыс беруші 2021 жылы да, шектеулі карантиндік жағдайлар кезінде де барлық қажетті еңбек жағдайларын жасады. Сонымен қатар, компанияның барлық филиалдары бойынша ұқсас пікірді ұстанатын респонденттердің саны 90%-дан асады.

Компанияның әділдігі, сенімі мен адалдығын қызметкерлер де жоғары бағалады. Тапсырмаларды түсінумен және қызметкерлер арасындағы өзара қарым-қатынастармен байланысты негізгі көрсеткіштер бойынша проблемалық аспектілер анықталған жоқ.

↘ 2%

81%

2021 жылы «Қазақтелеком» АҚ-дағы Қатысу индексі

↘ 4%

83%

Әлеуметтік тыныштық индексі

**Әлеуметтік тыныштық индексі** басшылық пен бағыныштылар арасындағы қатынастардың шиеленіс деңгейін, сондай-ақ наразылық әлеуетінің деңгейін (митингілер мен ереуілдер ықтималдығы) көрсетеді. Тұтастай алғанда, 2013 жылдан бастап бүкіл зерттеу кезеңінде әлеуметтік тұрақтылық индексі көрсеткіштерінің 2013 жылғы ең төменгі мәннен 2020 жылғы 87% көрсеткіштің ең қолайлы деңгейіне дейін ауытқуы байқалады. 2021 жылы әлеуметтік тұрақтылық индексінің 4%-ға төмендеуіне қарамастан, ағымдағы көрсеткіш (83%) қолайлы аймақта өз позициясын сақтап қалды.

Респонденттер әріптестер мен басшылық арасындағы қарым-қатынастарда шиеленістің жоқтығын (87%), сондай-ақ ашық наразылықтар-митингілер мен ереуілдердің туындау ықтималдығының төмендігін (5%) атап өтті.

2021 жылғы SRS нәтижелерін талдау қорытындысы бойынша компания еңбектің қолайлы және қауіпсіз жағдайларын қамтамасыз ету, сондай-ақ ұжымдарда салауатты және сындарлы қарым-қатынастарды қолдау бойынша жоспарлы және табысты жұмыс жүргізгенін атап өткен жөн. SRS нәтижелері бойынша қызметкерлердің жұмыс жағдайларының деңгейіне қанағаттануын жақсарту мақсатында компания 2022 жылға арналған дабыл аймақтарымен жұмыс істеу жөніндегі іс-шаралар жоспарын бекітті.

## Персоналды әлеуметтік қолдау

Қолданыстағы әлеуметтік пакет шеңберінде салалық кәсіподақтармен үш жақты тәртіпте жасалған «Қазақтелеком» АҚ Ұжымдық шарты шеңберінде компания қызметкерлері мен зейнеткерлерге әлеуметтік қолдау көрсетіледі, оның ішінде:

- › еңбек демалысына материалдық көмек;
- › еңбекке уақытша жарамсыздық бойынша әлеуметтік жәрдемақылар;
- › зейнеткерлікке мерзімінен бұрын шығу кезіндегі біржолғы жәрдемақы;
- › бала тууына байланысты төлемдер;
- › түрлі өмірлік жағдайларда көмек көрсету үшін төлемдер.

2021 жылы Компания қызметкерлерді әлеуметтік қолдау бойынша келесі іс-шараларды өткізді:

- › «Қазақтелеком» АҚ қызметкерлерін әлеуметтік қолдау бағдарламасы бекітілді (көп балалы отбасылар, ерекше балалары бар отбасылар және 2-ден астам бала асырап алған отбасылар);
- › «Қазақтелеком» АҚ қызметкерлерін материалдық емес ынталандыру туралы ереже» бекітілді;
- › Компания қызметкерлерінің физикалық денсаулығының мониторингі жүйесі әзірленді және енгізілді;
- › кәсіподақтармен бірлесіп бекітілген кестеге сәйкес қызметкерлердің физикалық денсаулығын қолдау бойынша спорттық іс-шаралар өткізіледі.

COVID-19 коронавирустық инфекциясы пандемиясының басталуымен «Қазақтелеком» АҚ қызметкерлері арасында оның таралуына жол бермеу мақсатында 2020 жылғы наурыздан бастап, өндірістік функцияларына байланысты жұмыс орындарында болуы міндетті қызметкерлерді қоспағанда,

қызметкерлер үшін қашықтықтан жұмыс форматы ұйымдастырылды. Бұл ретте қашықтықтан жұмыс істеу форматы қызметкерлердің келесі санаттары үшін сақталған:

- › зейнеткерлік және зейнеткерлік алдындағы жастағы (55 жастан асқан адамдар);
- › ауыр созылмалы аурулармен;
- › жүкті әйелдерге, көп балалы аналарға, он төрт жасқа дейінгі баланы (он сегіз жасқа дейінгі мүгедек баланы) тәрбиелеп отырған жалғызілікті аналарға және аталған балалар санатын анасыз тәрбиелеп отырған өзге де адамдарға;
- › үш жасқа дейінгі баласы және төменгі сынып оқушылары (4-сыныпқа дейін) бар әйелдерге.

Қашықтан жұмыс істеу форматына ауыстырылған компания қызметкерлерінің пайызы — 50% (10 000-нан астам қызметкер) құрады.

2021 жылғы 1 мамырдан бастап Компанияда тұрақты негізде қашықтықтан жұмыс істеу форматы іске асырылды. Мұндай ауыстырылған қызметкерлердің саны Компания бойынша 200-ден астам адамды құрады.

«Қазақтелеком» АҚ-ның «Шектеу карантиндік шараларына байланысты персоналдың жұмыс жағдайлары туралы» бұйрығымен қызметкерлерді Қазақстан Республикасынан тыс жерлерге іссапарға жіберу және бұқаралық іс-шаралар (мерекелік, концерттік, мәдени, спорттық іс-шаралар, конференциялар, форумдар, көрмелер және т.б.) өткізу тоқтатылды.

Сондай-ақ, қызметкерлерді әлеуметтік қолдау шеңберінде компания COVID-19 және вирустық пневмония диагнозы қойылған қызметкерлерге айына орташа жалақысының 100% мөлшерінде (Компаниядағы жұмыс өтілін есепке алмағанда) уақытша еңбекке жарамсыздық жағдайында төлемдер туралы шешім қабылдады, ол 2021 жылғы 1 тамызға дейін сақталды.

# 88%

COVID-19-ға ұжымдық иммунитет

# 17 726

вакциналанған қызметкер

## 2022 жылға және орта мерзімді перспективаға арналған жоспарлар

Қазақстан Республикасы бойынша жаппай вакцинациялаудың басталуымен ұжымдық иммунитетке қол жеткізу үшін компания жұмыскерлерді вакцинациялау және компанияның кеңселерінде көшпелі егу пункттерін ұйымдастыру мақсатында жергілікті денсаулық сақтау органдарымен өзара іс-қимылды қамтамасыз етті.

Вакцинациялаудың әрбір кезеңі үшін растайтын құжаттар болған кезде кейіннен тиісті бұйрықты ресімдей отырып, қызметкердің жазбаша өтініші негізінде қызметкерлерге бір демалыс күні берілді.

2021 жылдың соңына дейін Компания COVID-19-ға ұжымдық иммунитетке қол жеткізді және Компания бойынша 88%-ды құрады, бұл вакцинацияланған 17 726 қызметкерді құрайды.

Тұрғын үй жағдайын қолдау және жақсарту мақсатында Компания 2022 жылы өндірістік персоналға, аз қамтылған, көп балалы отбасыларға бірінші кезекте қарыз бере отырып, персоналдың әлеуметтік жағдайын ескере отырып, пайызсыз несиелер беру мүмкіндігін қарастыруды жоспарлап отыр. Сондай-ақ, жоғары оқу орындарында өндірістік персонал қатарындағы қызметкерлердің балаларын оқытуды ұйымдастыру және Нұр-Сұлтан және Алматы қалаларында Компания қызметкерлерінің балалары үшін IT дағдылары бойынша жазғы демалысты ұйымдастыру жоспарлануда.

## Өндірістік қауіпсіздік және еңбекті қорғау

### Басқару тәсілдері

«Қазақтелеком» АҚ адам өмірі мен денсаулығын жоғары құндылық ретінде қарастырады және қауіпсіз еңбек жағдайларын қамтамасыз етуге тікелей жауапты. Өз қызметкерлері үшін салауатты еңбек жағдайларын жасау, сондай-ақ өндірістік қызметпен байланысты тәуекелдерді азайту компанияның Даму стратегиясының негізгі бағыттарының бірі болып табылады.

Компания озық әлемдік практикаларға сәйкес келуге, ұлттық және халықаралық талаптарды мүлтіксіз сақтауға және еңбекті қорғау мен өнеркәсіптік қауіпсіздікті басқару жүйесін (ҚЖЕҚ) ұдайы жақсартуға ұмтылады.

### «Қазақтелеком» АҚ ҚЖЕҚ саласындағы басым міндеттері:

- 1 ҚР Еңбек кодексін сақтау және қолдану;
- 2 қауіпсіз еңбек жағдайлары мен жұмыс орындарын ұсыну;
- 3 қазіргі заманғы технологияларды пайдалану және еңбек қауіпсіздігі мен еңбекті қорғау саласындағы озық тәжірибе практикасы;
- 4 өндірістік жарақаттану мен кәсіптік аурулардың алдын алудың заманауи құралдары мен әдістерін енгізу.

«Қазақтелеком» АҚ қызметкерлердің, мердігерлік ұйымдардың және халықтың денсаулығы мен қауіпсіздігіне қолайсыз әсерлерді күні бұрын болдырмаудың немесе жеңілдетудің маңыздылығын түсінеді. Компанияда еңбекті қорғау және еңбек қауіпсіздігі жағдайына тұрақты әдістемелік басшылықты, талдауды және бақылауды қамтамасыз ететін еңбекті қорғау және қауіпсіздік басқару жүйесі жұмыс істейді.

ҚжЕҚ саласындағы негізгі құжат «Қазақтелеком» АҚ-ның еңбек қауіпсіздігі мен еңбекті қорғауды қамтамасыз ету саласындағы саясаты болып табылады. Саясат жиырма негізгі қағидатты қамтиды және Компанияның барлық қызметкерлері мен мердігерлеріне қолданылады.

«Қазақтелеком» АҚ еңбекті қорғау және өнеркәсіптік қауіпсіздікті басқару жүйесі қолданылатын кәсіптік денсаулық, қауіпсіздік және қоршаған ортаны қорғау, өнеркәсіптік қауіпсіздік саласындағы ішкі құжатталған ақпарат мыналардан тұрады:

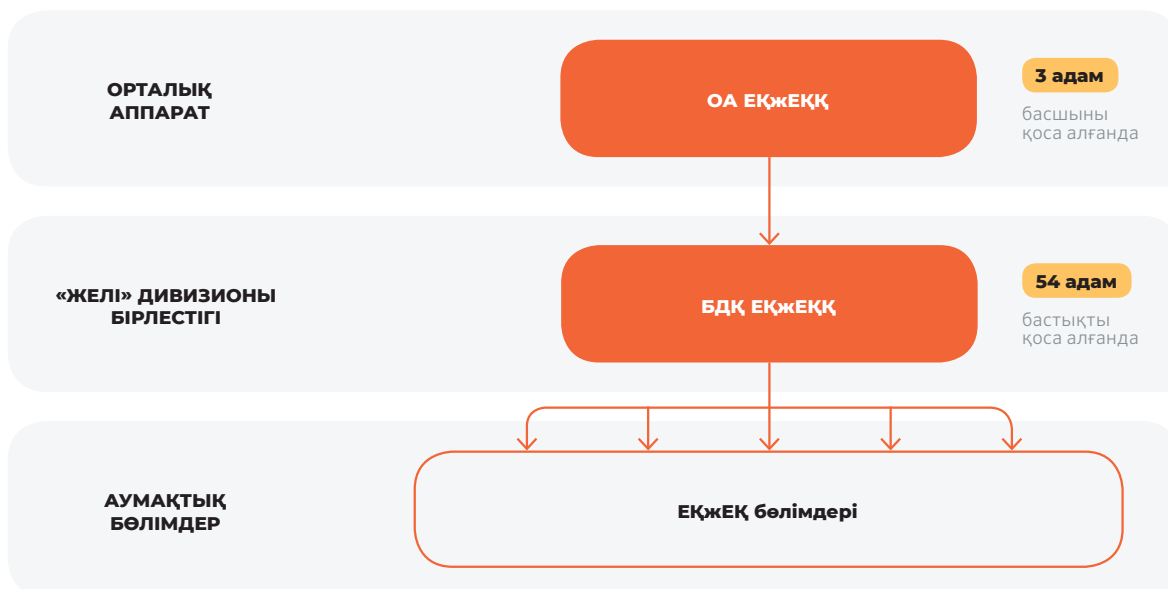
- МС ТҚО-дағы жұмыс түрлері бойынша еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау жөніндегі нұсқаулықтар жинағы;

- «Қазақтелеком» АҚ филиалдарының жергілікті желілеріне техникалық қызмет көрсету орталығының мамандықтары бойынша еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау жөніндегі нұсқаулықтар жинағы;
- «Арнайы киім мен жеке қорғану құралдарына қойылатын техникалық талаптар мен ерекшеліктер» стандарты;
- ҚжЕҚ бойынша статистикалық есептіліктің бекітілген нысандары;
- Мерзімді міндетті медициналық тексерулерді жүргізу қағидалары;
- Наряд-рұқсатнама бойынша қауіптілігі жоғары жағдайларда жұмыс жүргізу қағидалары;
- «Қазақтелеком» АҚ өрт қауіпсіздігі қағидалары» стандарты;
- Қашықтықтан жұмыс істеу кезінде еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау қағидалары.

## Басқару құрылымы мен құралдары

Компанияның орталық аппаратының арнайы функционалдық бөлімшесі, еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау қызметі (ЕҚжЕҚК) «Қазақтелеком» АҚ-дағы еңбекті қорғау жөніндегі барлық ұйымдастыру жұмыстарын үйлестіруге және күнделікті басқаруға жауапты.

### «Қазақтелеком» АҚ ЕҚжЕҚ ұйымдық құрылымы



Еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау жөніндегі ішкі бақылау жоспары шеңберінде орталық аппараттың еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау қызметтері еңбек қауіпсіздігі және еңбек жағдайлары бойынша кездесулер, талқылаулар өткізеді. Еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау қызметінің негізгі функциялары:

- жұмыскерлерді оқытуды және олардың білімін тексеруді ұйымдастырады;
- ҚР қолданыстағы еңбек заңнамасымен белгіленген тәртіпте компания қызметкерлері денсаулығының жазатайым оқиғалары мен басқа да зақымдануларына тергеудің уақтылы және объективті жүргізілуін қамтамасыз етеді;
- қызметкерлердің өмірі мен денсаулығына қауіп төнген жағдайда объектілердің қызметін, оның ішінде қауіптілігі жоғары жұмыстар жүргізуді, машиналар мен механизмдерді тоқтата тұрады немесе шектейді;
- Компанияның құрылымдық бөлімшелерінің және Компания филиалдарының басқа да өңірлік бөлімшелерінің басшыларына еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау, өнеркәсіптік қауіпсіздік және өрт қауіпсіздігі бойынша анықталған бұзушылықтарды жою жөнінде шаралар қабылдау туралы нұсқаулар береді;
- мемлекеттік органдармен және «Ақпарат және байланыс қызметкерлерінің салалық кәсіптік одағы» қоғамдық бірлестігімен еңбек қауіпсіздігі және еңбек-

ті қорғауды қамтамасыз ету саласындағы үйлестіруді және өзара іс-қимылды жүзеге асырады;

- Компания филиалының құрылымдық бөлімшелерімен бірлесіп, ҚР қолданыстағы заңнамасымен белгіленген тәртіпке сәйкес өндірістік объектілерді еңбек жағдайлары бойынша аттестаттауды жүргізеді;
- бекітілген бағдарламаға сәйкес жаңадан түсушілермен кіріспе нұсқамалар өткізеді.

«Қазақтелеком» АҚ қызметкерлері еңбекті қорғауды басқару жүйесін әзірлеуге, енгізуге және бағалауға белсенді қатысады. Барлық филиалдар мен орталық аппаратта еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау жөніндегі өндірістік кеңестер құрылды, олар тұрақты негізде жұмыс беруші мен жұмыскерлердің еңбекті қорғау талаптарын қамтамасыз ету, өндірістік жарақаттану мен кәсіптік аурулардың алдын алу жөніндегі бірлескен іс-қимылдарын ұйымдастырады, сондай-ақ техникалық еңбек инспекторларының жұмыс орындарындағы еңбек жағдайлары мен еңбекті қорғауға тексерулер жүргізуін ұйымдастырады.

2021 жылы «Қазақтелеком» АҚ Басқармасының қаруына алдыңғы қатарлы халықаралық стандарттарға негізделген және қауіпсіз еңбек мәдениетін дамытуға, жазатайым оқиғаларды азайтуға, нөлдік жарақаттануға қол жеткізуге және барлық деңгейдегі басшылардың оқуына ықпал ететін Компанияда еңбекті қорғауды басқару жүйесін құру үшін HSE тұжырымдамасы мен 2022-2026 жылдарға арналған «Қауіпсіз еңбек» жол картасы енгізілді.

## Менеджмент жүйесінің халықаралық стандарттарға сәйкестігі

Компания шеңберінде халықаралық стандарттарға сәйкес келетін денсаулық сақтау және еңбек қауіпсіздігі менеджменті жүйелері кеңінен енгізілуде. «Қазақтелеком» АҚ-да ISO 9001, ISO 14001 және OHSAS 18001 халықаралық стандарттарына сәйкес біріктірілген менеджмент жүйесі енгізілген.

Еңбекті қорғау және өнеркәсіптік қауіпсіздікті басқару жүйесі «2001 ILO-OSH 2001 XEY еңбекті қорғауды басқару жүйелері жөніндегі нұсқаулыққа» және OHSAS 18001 халықаралық стандартына сәйкес еңбек қауіпсіздігін ұйымдастыруға бірыңғай талаптарды белгілейді.

Компанияның ОТиБ саласындағы саясатының негізгі қағидаттарының бірі ILO-OSH халықаралық стандартының және олардың ҚР СТ OHSAS 18001-2008 ұлттық аналогының талаптарына сәйкес өнеркәсіптік қауіпсіздік және еңбекті қорғау жүйесін тұрақты жетілдіру және оның нәтижелілігін арттыру болып табылады.

2021 жылы құжаттаманың кәсіби Денсаулық, қауіпсіздік және қоршаған ортаны қорғау менеджменті жүйелерінің құжатталған ақпаратына ISO 45001:2018 және ISO 14001:2015 стандарттарының талаптарына сәйкестігіне талдау жүргізілді.



## Тәуекелдерді бағалау

ЕҚЖЕҚ саласындағы негізгі тәуекелдерді басқару процесі тәуекелдерді басқарудың корпоративтік жүйесінің де, сондай-ақ компанияның еңбекті қорғау және қауіпсіздік мәселелерін басқару жүйесінің де ажырамас бөлігі болып табылады. Жол берілмейтін қауіптер мен тәуекелдерді бағалау «Қауіптерді, экологиялық аспектілерді сәйкестендіру және тәуекелдерді бағалау. Басқару шараларын айқындау тәртібі» деген бекітілген құжатталған рәсімге сәйкес жүзеге асырылады.

2021 жылы «Қауіптерді, экологиялық аспектілерді сәйкестендіру және тәуекелдерді бағалау» талаптарына сәйкес елеулі қауіптер мен жол берілмейтін тәуекелдер тізілімі бекітілді. Тәуекелдердің ықтималдығы мен әсерін талдау және бағалау, ағымдағы жағдайды ескере отырып, тәуекелді азайту жөніндегі іс-шараларды қайта қарау жүргізіледі.

Компания жобалық тәуекелдерді және олар болатын жерлердегі халық топтарының денсаулығы мен қауіпсіздігіне қолайсыз әсерлерді анықтайды және бағалайды, қорғау, алдын алу шараларын және әсерлер мен тәуекелдерге мөлшерлес тәуекелдерді жұмсарту жөніндегі шараларды әзірлейді. «Қазақтелеком» ықпал етуді жеңілдету жөніндегі шаралар мен жоспарларға қатысты қажеттілігіне қарай тиісті билік органдарымен және басқа да мүдделі тараптармен ынтымақтастықты жүзеге асырады.

Қауіптерді сәйкестендіру және қауіптерді бағалау рәсімі барлық персоналдың күнделікті және қызметін, адам-

ның мінез-құлқы мен оның қабілеттерін, жұмыстарды орындау аймағына жақын немесе одан тыс анықталған қауіптерді, инфрақұрылымды, жабдықтар мен материалдарды, технологиялық процестерді ескереді. Тәуекелдерді басқару бойынша іс-шаралар анықталып, жүргізілуде.

Орталық аппараттың еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау қызметі 2020-2021 жылдары еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау, өнеркәсіптік қауіпсіздік және өрт қауіпсіздігі бойынша анықталған бұзушылықтарды жою жөнінде шаралар қабылдау туралы берілген нұсқаулар бойынша түзету іс-шараларын сипаттай отырып, деректерге талдау жүргізді және филиалдарға жіберілді.

Жұмыспен байланысты қауіптерді анықтау және қауіптерді бағалау үшін негізгі қауіп-қатер оқиғасы бойынша іс-шаралар жоспары жасалды, өндірістегі жарақаттану және авариялар, еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау бойынша ішкі бақылау жөніндегі ақпарат негізінде негізгі тәуекел оқиғалары үшін негізгі қауіп-қатер индикаторлары бойынша өзекті мәртебе берілді.

Компанияның тәуекелдер тіркелімінде өндірістік жарақаттанушылық негізгі тәуекелдердің бірі ретінде анықталған. Осы тәуекел бойынша компанияда тәуекелді іске асыруды болдырмауға және оны іске асырудың салдарын азайтуға бағытталған іс-шаралар тізбесі қалыптастырылған.

## Өндірістік жарақаттанудың алдын алу

«Қазақтелеком» АҚ-да орын алған жазатайым оқиғалардың себептерін талдау және олардың алдын алу бойынша іс-шараларды әзірлеу бойынша тұрақты кеңестер өткізу практикасы қолданылады.

Өндірістік жарақаттану мен ЖКО талдау нәтижелері бойынша филиалдарда жазатайым оқиғалардың алдын алу және ескерту бойынша іс-шаралар тізбесі бар ақпараттық хаттарды дайындау және тарату жүзеге асырылады. Сондай-ақ, қауіпсіздік техникасы

бойынша жоспардан тыс нұсқама жүргізумен қатар, барлық бөлімшелердегі қызметкерлермен болған инциденттердің мән-жайлары мен себептерін талқылау жүргізіледі.

Еңбек қауіпсіздігі мен еңбекті қорғауды қамтамасыз ету мақсатында нөлдік жарақаттануды қамтамасыз ету бойынша жыл сайынғы жоспар іске асырылуда. Жоспардың орындалуы жөніндегі есепті Директорлар кеңесі тоқсан сайын қарайды.

## «Қазақтелеком» АҚ-дағы өндірістік жарақаттану деңгейі

Барлық қызметкерлер үшін	2019	2020	2021
Өліммен аяқталған жазатайым оқиғалардың жалпы саны	0	0	0
Өліммен аяқталған жазатайым оқиғалардың жиілік коэффициенті	0	0	0
Салдары жоғары дәрежедегі өндірістік жарақаттанудың жалпы саны (өлім жағдайларын қоспағанда)	0	0	0
Салдары жоғары дәрежедегі өндірістік жарақаттану жиілігі коэффициенті (өлім жағдайларын қоспағанда)	0	0	0
Тіркелген өндірістік жарақаттардың жалпы саны	2	4	6
Өндірістік жарақаттану жиілігінің коэффициенті	0,1	0,2	0,3

2021 жылы Компанияда алты жазатайым оқиға орын алды, оның бесеуі — өндірістік ауырлықтың ауыр дәрежесімен. Компанияда кәсіби аурулар жағдайлары, сондай-ақ 2021 жылы оқыс оқиғалар мен оқиғалар тіркелген жоқ.

**Жарақаттың негізгі себептері:**

- жауапты басшылардың қауіпсіз еңбекті дұрыс ұйымдастырмауы;
- еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау бойынша тиісті емес ішкі бақылау;
- зардап шеккендердің жұмыстарды жүргізу кезінде еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау жөніндегі нұсқаулықты бұзуы;
- ұжымдық және жеке қорғану құралдарының жеткілікті санымен қамтамасыз етпеу.

## Жұмыстарды қауіпсіз жүргізуді оқыту және дамыту

Компанияның қызметі еңбекті қорғау және өнеркәсіптік қауіпсіздік жөніндегі талаптарды сақтай отырып жүргізіледі. Тұрақты негізде авариялар мен жазатайым оқиғалардың алдын алу бойынша кешенді іс-шаралар жүргізіледі. «Қазақтелеком» АҚ қауіпсіздік мәдениетін алдыңғы қатарлы халықаралық практика деңгейіне дейін жетілдіру және барлық деңгейдегі қызметкерлер мен басшылардың өндірістік қауіпсіздік талаптарын саналы түрде сақтау деңгейін арттыру бойынша жүйелі жұмыс жүргізуде.

«Қазақтелеком» АҚ-да жыл сайын жұмыскерлерді еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау, өнеркәсіптік қауіпсіздік, өрт-техникалық минимум, электр қондырғыларында жұмыс істеу кезінде қауіпсіздік техникасы бойынша бөгде оқу ұйымдарында да, жұмыс орындарында да оқыту жүргізіледі. 2021 жылы 14 465 қызметкер оқытылды, бұл оқытылғандар саны бойынша жоспарлы көрсеткіштерге сәйкес келеді.

# 14 465

қызметкер

2021 жылы оқытылды

**2021 ЖЫЛЫ ЕҢБЕКТІ ҚОРҒАУ ЖӘНЕ ӨНЕРКӘСІПТІК ҚАУІПСІЗДІК, ӨРТ-ТЕХНИКАЛЫҚ МИНИМУМ, ҚАУІПСІЗДІК ТЕХНИКАСЫ МӘСЕЛелері бойынша оқыту жүргізу**

# 9 629

Қызметкер

еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау бойынша

# 1

Қызметкер

NEBOSH IGC (Өндірістегі еңбекті қорғау және қауіпсіздік техникасы жөніндегі халықаралық сертификат)

# 1 601

Қызметкер

өнеркәсіптік қауіпсіздік талаптары бойынша

# 0

Қызметкер

IOSH Managing Safely (жұмысты қауіпсіз ұйымдастырудың халықаралық сертификаты)

# 855

Қызметкер

өрт-техникалық минимум бойынша

# 0

Қызметкер

Қозғалыс қауіпсіздігін басқару, Автомобильдерді техникалық тексеру

# 0

Қызметкер

медициналық білімі жоқ адамдарды даярлау бойынша

# 398

Қызметкер

Биікте жұмыс істеу және жоғары өрмелеу жұмыстары кезіндегі ҚҚБ-дағы қауіпсіздік техникасы қағидалары

# 0

Қызметкер

«Қорғалған жүргізу» тақырыбына

# 2 380

Қызметкер

ҚР Жол қозғалысы ережелері. Жол қозғалысы қауіпсіздігінің негіздері

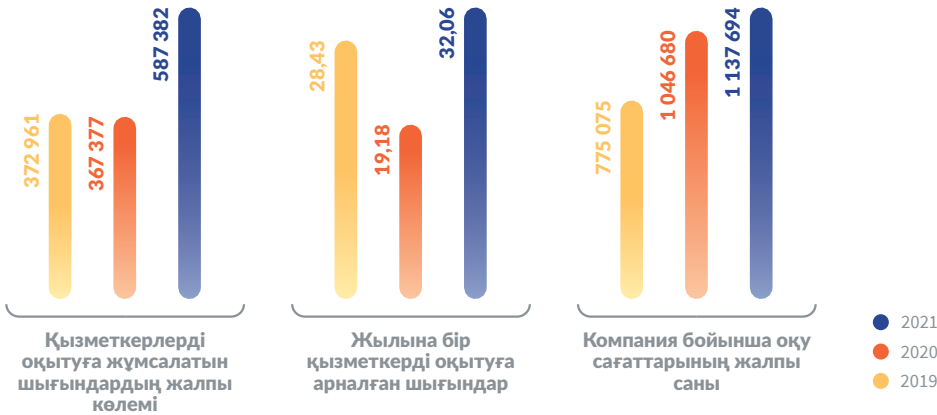
# 0

Қызметкер

«Қысқы кезеңде қорғалған жүргізу» тақырыбына

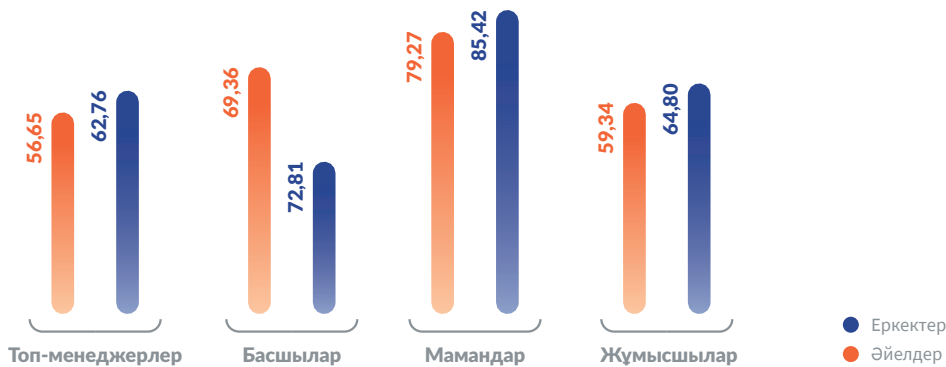
## «Қазақтелеком» АҚ компаниялар тобының қызметкерлерді оқытуға жұмсаған шығындары

мың теңге



## 2021 жылы «Қазақтелеком» АҚ бір қызметкерін оқытуға жұмсалған сағат саны

сағат



Есептік кезеңде Компания филиалдарының еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау қызметтері қызметкерлерінің біліктілігін арттыру мақсатында «Еңбекті қорғауды басқарудың озық халықаралық практикасы» тақырыбы бойынша мастер-класс өткізілді. 2021 жылы HSE басқару жүйесінің тиімділігін арттыру бойынша жобаны іске асыру шеңберінде орталық аппараттың еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау қызметінің басшысы NEBOSH IGC (Еңбекті қорғау және қауіпсіздік техникасы бойынша халықаралық сертификат) курсы бойынша оқудан өтті. ЕҚЖЕҚ негізгі қызметкерлері үшін «Біріктірілген басқару жүйелерінің ішкі аудиті» бағдарламасы бойынша оқыту жүргізілді. Компанияда еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау бойынша оқыту бейнеролигі жасалды.

«Қазақтелеком» АҚ-ның «SERPIN» трансформациялау бағдарламасы бойынша цифрлық трансформация бағытында стратегиясын іске асыру шеңберінде компания филиалдарында «HSE Telecom» бағдарламалық қамтылымы өнеркәсіптік пайдалануға енгізілді.

Еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау саласындағы процестерді цифрландыру үшін бағдарламалық қамтамасыз етуді енгізу шеңберінде модульдер әзірленді:

- ▶ қауіптілігі жоғары жұмыстарға электрондық наряд-рұқсаттарды беру жүйесі;
- ▶ электр қондырғыларындағы жұмыстарға электрондық наряд-рұқсаттарды беру жүйесі;
- ▶ бұзушылықты фотофиксациялау және жою үшін жұмыстардың жауапты басшысына жіберу үшін ұялы телефон арқылы еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау жөніндегі нұсқауларды тіркеу жүйесі.

## Өнеркәсіптік қауіпсіздік пен еңбекті қорғауға инвестициялар

2021 жылы осы салаға салынған инвестициялардың жалпы көлемі

млн теңге

# 1 072

Өнеркәсіптік қауіпсіздік пен еңбекті қорғауға инвестициялар көлемі, млн теңге

Атауы	2019	2020	2021	Өзгеріс, %
Еңбекті қорғау және өнеркәсіптік қауіпсіздік	463	463	480	4
Денсаулықты қорғау	153	149	172	12
Жеке қорғану құралдары	84	96	113	18

## Кәсіптік аурулардың алдын алу және денсаулықты қорғау

«Қазақтелекомда» қызметкерлердің денсаулығына ерекше көңіл бөлінеді. Осылайша, қызметкерлердің әлеуметтік пакеті толық медициналық сақтандыруды қамтиды, сондай-ақ ұжымдық шарттарда көзделген қызметкерлерді сауықтыру және санаториялық-курорттық емдеу бағдарламалары жұмыс істейді. Қызметкерлерді алдын ала, мерзімдік және кезектен тыс медициналық тексеру тұрақты түрде жүргізіледі. Медициналық қарап-тексеру нәтижелері бойынша, қажет болған жағдайда, қызметкерлер тереңдетілген профилактикалық қарап-тексеруге жіберіледі. Медициналық тексеруден өтпеген қызметкерлер жұмыс жүргізуге жіберілмейді.

ҚР Еңбек кодексінің талаптарына сәйкес Топтың қауіптілігі жоғары жұмыстарда, машиналармен және механизмдермен байланысты жұмыстарда істейтін мердігерлік ұйымдарының қызметкерлері міндетті түрде ауысым алдындағы және ауысымнан кейінгі медициналық тексеруден өтеді.

2021 жылы міндетті мерзімдік медициналық тексеруден өткен «Қазақтелеком» АҚ қызметкерлерінің саны — 13 209 адамды құрады (ұсынылған қорытынды актілерге сәйкес), бұл міндетті мерзімдік медициналық тексеруге жататын қызметкерлердің жалпы санының 100%-ын құрайды.

# 13 209

қызметкер

2021 жылы міндетті мерзімдік медициналық тексеруден өткен

## Пандемия жағдайында қызметкерлерге қамқорлық жасау

COVID-19 пандемиясының басталуымен компания қызметкерлерді әлеуметтік қолдау шараларын қабылдады, бұл компанияның кеңселері мен өндірістік нысандарын вирустың таралуынан қорғауға мүмкіндік берді. Атап айтқанда, компанияда вакцинацияны насихаттау бойынша белсенді жұмыс жүргізілді:

- 1 Компания қызметкерлерін COVID-19 коронавирустық инфекциясынан ерікті вакцинациялауды ұйымдастыру және жүргізуге дайындық жөніндегі іс-шаралар жоспары бекітілді;
- 2 ішкі байланыс арналарында COVID-19 алдын алу және вакцинацияның пайдасы туралы ақпараттық материалдар жарияланды;
- 3 «COVID-19 алдын алу» тақырыбы бойынша оқыту жүргізілді;
- 4 COVID-19-дан ревакцинация бойынша іс-шараларды дайындау.

### Есепті кезеңдегі өзге де іс-шаралар арасында:

- 1 қызметкерлерге «Ashuq» платформасы арқылы кіруге бақылау ұйымдастырылды;
- 2 байланыс іс-шараларын өткізуді және оған Компания қызметкерлерінің қатысуын шектеу;
- 3 персоналды жеке қорғауды қамтамасыз ету;
- 4 жұмыскерлердің еңбек және демалыс режимдерін өзгерту;
- 5 Компанияның қызметкерлері болып табылмайтын тұлғаларды объектілерге жіберуді шектеу.

2021 жылдың соңына дейін Компания COVID-19-ға ұжымдық иммунитетке қол жеткізді және Компания бойынша 88%-ды құрады, бұл вакцинацияланған 17 726 қызметкерді құрайды. «Қазақтелеком» АҚ Денсаулық сақтау және қауіпсіздік саласындағы ішкі қағидаларға сәйкес қызметкерлердің медициналық деректерінің құпиялылығын сақтауды қамтамасыз етеді және оған жауапты болады.

## Қауіптілігі жоғары жұмыстарды ұйымдастыру

«Қазақтелеком» АҚ объектілерінде өндірістік және өрт қауіпсіздігін қамтамасыз ету үшін 2021 жылы бөгде оқу ұйымдарында да, жұмыс орындарында да электр қондырғыларында жұмыс істеу кезінде еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау, өнеркәсіптік қауіпсіздік, өрт-техникалық минимум, қауіпсіздік техникасы бойынша жұмыскерлерді оқыту жүргізілді.

### Жұмыс кезінде қауіпті жоюды қамтамасыз ету және жарақат алу қаупін азайту мақсатында бірқатар түзету шаралары жүргізілді:

- Компания филиалдарының қызметкерлерімен жаза-тайым оқиғаның себептері мен жағдайларын талдай отырып, жоспардан тыс нұсқаулық;
- Зардап шеккендердің электр монтері үшін және биіктікте жұмыс істеу кезінде еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау жөніндегі нұсқаулықтарын білуін жоспардан тыс тексеру;
- 1,8 метрден жоғары биіктікте және биіктігі бойынша қоршалмаған ауытқулардан 2 метрден кем қашықтықта жұмыс істеу кезінде қорғаныс құралдары мен ЖҚҚ пайдаланылды;
- қауіптілігі жоғары жұмыстарға рұқсат беру жұмыстардың жауапты өндірушісі жұмыстарды қауіпсіз жүргізуге әзірлігі туралы растауды ұсынғаннан кейін жүзеге асырылды (арнайы киімнің, арнайы аяқ киімнің, қорғаныш каскасының, сақтандыру — ұстап тұратын байламның, сақтандыру арқанының, бекітудің және т.б. болуы);
- ұжымдық және жеке қорғану құралдарын пайдаланбай жұмыс жүргізуге жол беретін басшылар мен қызметкерлерге қатысты еңбек шарттарын бұзуға дейінгі тәртіптік сипаттағы шараларды қолдану.

### Тексеру шұңқырларына жұмысшылардың құлауын болдырмау үшін қызмет көрсету фабрикасы:

- барлық жөндеу бокстарын қалыңдығы 4 см кем емес қарау шұңқырларын жабу үшін қорғаныс қалқандарымен қамтамасыз ету;
- қарау шұңқырында жұмыстарды орындау кезінде қызметкерлерді кейіннен қол қойғызып таныстыра отырып, еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау жөніндегі нұсқаулықты әзірлеу;
- жөндеу бокстарын кернеуі 12 Вольт тасымалды жарақтандырудың жеткілікті санымен қамтамасыз ету.

### Сондай-ақ, 2021 жылы компания өнеркәсіптік қауіпсіздік және еңбекті қорғау мәселелерін басқару шеңберінде іс-шаралар мен бастамалардың кең тізбесін іске асырды:

- **10 130 қызметкер** қажетті арнайы киіммен, аяқ киіммен және жеке қорғану құралдарымен (ЖҚҚ) қамтамасыз етілген;
- Компания жабдығында техникалық қызмет көрсету немесе жөндеу жұмыстарын жүргізу кезінде қауіпті энергия көздерін оқшаулауға қойылатын бірыңғай талаптардың сақталуын бақылау;
- еңбек қауіпсіздігі тәуекелдерін бағалау, өндірістік жарақаттану жағдайларының алдын алу және ескерту;
- еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау, сондай-ақ қоршаған ортаны қорғау мәселелері бойынша қызметкерлермен тоқсан сайынғы негізде тұрақты жиналыстар өткізілді;

- **14 465 жұмыскерді** еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау мәселелері, өрт-техникалық минимум және өнеркәсіптік қауіпсіздік көлемінде өрт қауіпсіздігі шаралары бойынша оқыту;
- Компанияның **1 601 қызметкері** өнеркәсіптік қауіпсіздік мәселесі бойынша дайындықтан, қайта даярлаудан өтті;
- 84 өрт-техникалық сабақтар, 16 өрт-техникалық оқу-жаттығулар өткізілді, 56 өрт нұсқаулары, өрт қауіпсіздігі жүргізілді, өрт-техникалық минимум көлемінде **855 қызметкер** оқытылды.

2021 жылы өндірістік қауіпсіздікті қамтамасыз ету бойынша бағдарламаларды іске асыру қорытындысы бойынша компания филиалдарының еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау қызметтерінің қызметкерлері «Қазақтелеком» АҚ құрмет грамоталарымен және алғыс хаттарымен марапатталды.

## Мердігерлік ұйымдардағы өндірістік қауіпсіздік пен еңбекті қорғауды басқару

Компания объектілерінде жұмыс жүргізетін мердігер ұйымдардың қоршаған ортаны қорғау саласындағы талаптарды, өндірістік қауіпсіздік саласындағы стандарттар мен нормаларды сақтауы міндетті қағида болып табылады. ЕҚЖЕҚ аспектілерін басқару бөлігінде тауарларды, жұмыстар мен қызметтерді жеткізушілерге, сондай-ақ мердігерлерге өндірістік қауіпсіздік саласындағы корпоративтік стандартқа

сәйкес талаптар қойылады. ЕҚЖЕҚ саласындағы талаптардың сақталуын бақылауды мердігер ұйымдар дербес жүзеге асырады.

Компанияда өндірістік қауіпсіздік мәселелері бойынша мердігерлік ұйымдарды бағалау жүйесі енгізілген. Мердігер қызметкерлер үшін Компания биотехнология аспектілері бойынша оқытуды ұйымдастырады.

## 2022 жылға және орта мерзімді перспективаға арналған жоспарлар

1. Корпоративтік ҚНҚ-ге нөлдік жарақаттануға қол жеткізу бойынша көрсеткіштерді енгізу.
2. Анықталатын қауіпті жағдайлардың, қауіпті әрекеттердің, Near-Miss ықтимал қауіпті жағдайлардың жиілігі мен сипатына және қабылданатын түзету шараларының жеткіліктілігіне талдау жүргізу.
3. Өндірістік қауіпсіздік мәселелері бойынша мердігер ұйымдарға қойылатын талаптарды арттыру.