

# Орнықты дамуды басқару

## Басқару тәсілдері

«Қазақтелеком» АҚ-ның орнықты дамуды басқаруға деген көзқарасы Компанияның дамуы мен қызметінің стратегиялық басымдықтарының корпоративтік жауапкершілік пен орнықты даму, ұлттық және Өңірлік даму саласындағы негіз қалаушы қағидаттармен келісілуіне негізделген және мыналарға бағытталған:

- нормативтік және заңнамалық талаптарды сақтау;
- орнықты даму саласындағы тәуекелдерді тиімді басқару;
- өз қызметінде озық салалық практикалар мен орнықты даму саласындағы халықаралық стандарттардың ұсынымдарын дәйекті қолдану;
- орнықты даму саласындағы неғұрлым маңызды мәселелерді тиімді шешу үшін мүдделі тараптармен өзара іс-қимылды кеңейту.

«Қазақтелеком» АҚ-ның 2024 жылға дейін Стратегиясының негізгі бағыттарының бірі орнықты даму жүйесін жетілдіру болып табылады.

«Қазақтелеком» АҚ-ның орнықты даму саласындағы міндеті -экологиялық және әлеуметтік жауапкершілік қағидаттарын сақтай отырып, қазіргі заманның қажеттіліктеріне сәйкес болашақ ұрпақтың мүмкіндіктерін сақтау және көбейту үшін қатысатын өңірлердің әлеуметтік-экономикалық дамуына оң үлес қосу.

Компания үш негізгі қағиданы қамтитын тұрақты даму саласында белсенді қызмет атқарады:

- 1 **стратегиялық интеграция** — орнықты даму қағидаттары Стратегияға енгізілді (миссия, құндылықтар және стратегиялық мақсаттар);
- 2 **операциялық интеграция** — барлық корпоративтік шешімдерді Компания басшылығы тұрақты даму саласындағы қағидаттар мен мақсаттарға сәйкестік критерийлеріне сүйене отырып қабылдайды;
- 3 **мәдени интеграция** оқытуды жүргізу, мақалаларды Компанияның корпоративтік порталына орналастыру шеңберінде, сондай-ақ іскерлік этика Кодексі шеңберінде іске асырылады.

«Қазақтелеком» АҚ-ның орнықты даму саласындағы қызметтің басым бағыттарын айқындауға деген көзқарасы бизнес бетпе-бет келетін орнықты даму саласындағы негізгі тәуекелдерді талдауға және мүдделі тараптар мен Компанияның қызметі үшін шешуші маңызы бар экологиялық, әлеуметтік және басқарушылық мәселелерді (ESG) анықтау үшін ішкі және сыртқы мүдделі тараптармен өзара іс-қимылға негізделген. Бұл процесс Компанияға күш-жігерінің басымдылығын арттыруға және ең үлкен әсер етуі мүмкін салаларда прогреске ықпал етуге мүмкіндік береді.

«Қазақтелеком» АҚ орнықты дамудың әртүрлі аспектілерін реттейтін ішкі саясатты әзірлей және енгізе, сондай-ақ орнықты даму қағидаттарын өзінің корпоративтік басқару жүйесіне біріктіре отырып, орнықты дамуды басқарудың корпоративтік практикасын жетілдіруді жалғастыруда.

«Қазақтелеком» АҚ-ның Тұрақты даму саласындағы негізгі корпоративтік қағидаттары ESG саласындағы негізгі саясаттар мен құжаттарда көрсетілген:

- › Орнықты даму саясаты;
- › Экологиялық саясат;
- › Еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау саласындағы саясат;
- › Орнықты даму саласындағы басшылық;

- › Алаяқтыққа қарсы саясат;
- › Болжалды этикалық әдепсіз/заңсыз әрекеттер туралы хабарлау саясаты;
- › Кадр саясаты;
- › Іскерлік этика кодексі;
- › Корпоративтік басқару кодексі;
- › «Самұрық-Қазына «ҰӘҚ» АҚ портфельдік компаниялары үшін орнықты даму бойынша референс моделі;
- › «Самұрық-Қазына» ҰӘҚ» АҚ сатып алу қызметін басқару стандарты;
- › ISO 14001, ISO 26000, ISO 9001, ISO 45001 халықаралық стандарттары.

Орнықты даму саласындағы басшылық (бұдан әрі — Нұсқаулық) Компанияның осы бағыттағы қызметін жетілдіру үшін негіз қалаушы құжат болып табылады.

## Орнықты дамуды басқару құрылымы

2021 жылы «Қазақтелеком» АҚ орнықты дамуды басқаруға деген өзінің тәсілін жетілдіруді жалғастырды. Осы практиканы одан әрі дамыту мақсатында орнықты даму мәселелеріне жетекшілік ететін корпоративтік басқару қызметінің функциялары кеңейтілді, сондай-ақ Компанияның жоғары басшылығы қатарынан жетекшілік ететін тұлға тағайындалды.

Бөлінген бөлімше Компанияның қолданыстағы саясаттарына, рәсімдеріне және ішкі бақылауларына, сондай-ақ тұрақты даму саласындағы заңнамалық талаптарға толық ауқымды түгендеу жүргізеді. Арнайы бөлімше осы тәуекелдерді басқару жөніндегі шараларды одан әрі қабылдау үшін орнықты даму саласындағы тәуекелдерді айқындайды. Бөлімше сондай-ақ жобаларды іске асыру мәселелері бойынша жергілікті қоғамдастықтармен байланысты қамтамасыз етеді және өз құзыреті шеңберінде орнықты даму бойынша ақпаратты ашуға жауапты болады.

Нұсқаулыққа сәйкес Директорлар кеңесі мен Кадрлар, сыйақылар және әлеуметтік мәселелер жөніндегі комитет стратегиялық басшылықты және «Қазақтелеком» АҚ-да орнықты даму жүйесінің енгізілуін бақылауды жүзеге асырады.

Басқарма Төрағасы мен Компания филиалдарының бас директорлары Орнықты даму саласындағы бастамалар бағдарламасын бақылауға, уақтылы орындауға, орнықты даму саласындағы қағидаттарды енгізуге, сондай-ақ ақпаратты дұрыс ашуға жауапты болады.

Орнықты даму бағытына жетекшілік ететін «Қазақтелеком» АҚ басқарушы директоры орнықты даму саласындағы іс-шараларды үйлестіруді қамтамасыз етеді.

Комплаенс-бақылаушы/Комплаенс қызметінің басшысы этикалық қағидаттарға қатысты ішкі коммуникация процесіне жауапты болады. Коммуникациялар департаментінің басшысы сыртқы коммуникацияларды, оның ішінде жұртшылықпен байланысты қамтамасыз етеді.

Орнықты дамудың жекелеген мәселелерін басқаруды персоналмен жұмыс, еңбекті қорғау және өнеркәсіптік қауіпсіздік салаларына жетекшілік ететін бейінді бөлімшелер де жүзеге асырады. Бөлімшелердің жұмысы Компанияның орталық аппаратымен тікелей өзара іс-қимыл шеңберінде үйлестіріледі және келісіледі.

«Қазақтелеком» АҚ барлық бизнес-процестерге тұрақты даму қағидаттарын енгізу бойынша жұмыс істейді және барлық мүдделі тараптармен өзара тиімді қатынастар құруға ұмтылады. Компанияның стратегиясына интеграцияланған орнықты даму мәселелері оның ажырамас бөлігі және ұзақ мерзімді перспективада «Қазақтелеком» АҚ бизнесін құру платформасы болып табылады.

#### «Қазақтелеком» АҚ-ның орнықты даму саласындағы стратегиялық бағыттары:

- › инновациялық инфокоммуникациялық технологияларды енгізу және адамдардың өмірін жақсарту мақсатында көрсетілетін қызметтердің сапасын арттыру;
- › тұрақты экономикалық өсім;
- › қоршаған ортаға әсерді азайту;
- › тартымды жұмыс жағдайларын жасау және қызметкерлердің қауіпсіздігін қамтамасыз ету.

Орнықты даму стратегиясы «Қазақтелеком» АҚ қоршаған ортаны қорғау саласында Компания үлкен әсер ететін және әсер ету мүмкіндігі бар салаларға үлкен үлес қосуда.

#### ESG САЛАСЫНДАҒЫ БАСЫМ БАҒЫТТАР

##### Қоршаған орта (Environment)

- › табиғи ресурстарды тұтынуды төмендету
- › энергия тиімділігі



##### Қоғам (Society)

- › персоналды оқыту және дамыту
- › персоналды тарту деңгейінің өсуі
- › еңбек қауіпсіздігін және еңбекті қорғауды қамтамасыз ету
- › цифрлық теңсіздікті төмендету



##### Корпоративтік басқару (Governance)

- › акционерлердің құқықтары
- › корпоративтік басқарудың озық тәжірибелері
- › әділ сыйақы



2021 жылы «Қазақтелеком» АҚ 2022-2023 жылдарға арналған ESG рейтингін алу жөніндегі іс-шаралар жоспары әзірленді және бекітілді. **Жоспарға:**

- › орнықты даму саласындағы ақпаратты ашу тәртібін айқындайтын жетекші әлемдік GRI стандарттарына сәйкес климаттық ақпаратты ашу;
- › ESG рейтингін алуға дайындық;
- › ESG декарбонизация және жүйенің негізгі бағыттары бойынша компанияның жауапты тұлғаларының хабардар болуы жөніндегі іс-шаралар мен бастамалар кіреді.

## ESG саласындағы стратегиялық мақсаттар

### Экология

«Қазақтелеком» АҚ тұтынатын басты ресурстардың бірі электр энергиясы болып табылады. Дәл осы салада Компания климаттың өзгеруіне қарсы күреске үлкен үлес қосу мүмкіндігін көреді.

#### ПӘК:

«Энергетикалық және табиғи ресурстарды тұтынуды азайту»

#### 2030 ж. дейінгі мақсат:

Электр энергиясын тұтынуды жылына 1-3%-ға төмендету

#### 2021 жылы:

Электр энергиясын тұтыну 11%-ға ұлғайды\*

\* 2021 жылы ТЖОБ-2 жобасын іске асыру, объектілерді сұйық-отынмен жылытудан электрге көшіру, сондай-ақ ДӨӨ-ға клиенттік жүктемені ұлғайту нәтижесінде тұтынылатын электр энергиясының көлемі 2020 жылмен салыстырғанда 11%-ға ұлғайды.

### Қоғам

«Қазақтелеком» АҚ Қазақстандағы жетекші байланыс провайдері ғана емес, сонымен қатар бүкіл ел бойынша жұмыс орындарын құратын ірі жұмыс беруші болып табылады. Компания қызметкерлердің өмір сүру деңгейіне де, қатысатын аймақтардағы тұрғындарға да әсерін түсінеді.

Компания өз қызметкерлерінің әл-ауқатын жақсартуға ұмтылады. Тартылу деңгейін анықтау үшін жыл сайын әлеуметтік тұрақтылық рейтингін (индексін) зерттеу жүргізіледі және оны арттыру бойынша іс-шаралар іске асырылады. Сапалы дамуға ықпал етуге ұмтылып «Қазақтелеком» АҚ адамдардың өмір сүру сапасын жақсартуға және цифрлық теңсіздікті төмендетуге ықпал ететін жобаларды іске асырады.

#### ПӘК:

«Әлеуметтік тұрақтылық индексі»

«Жарақаттануды болдырмау»

#### 2030 ж. дейінгі мақсат:

64-79% деңгейінде ұстау

0% жазатайым оқиғалар

#### 2021 жылы:

78%

0,025

## Корпоративтік басқару

«Қазақтелеком» АҚ мүдделі тараптардың кең ауқымының мүдделерін ескеруге ұмтыла отырып, барлық талаптар мен халықаралық озық тәжірибелерге сәйкес корпоративтік басқарудың тиімді жүйесін құрады және қолдайды.

### ПӘК:

«Корпоративтік басқару рейтингі»

### 2030 ж. дейінгі мақсат:

АА деңгейінде ұстау

### 2021 жылы:

BBB

## Орнықты даму саласындағы тәуекелге бағдарланған тәсіл

«Қазақтелеком» АҚ-да орнықты дамудың құрамдас бөліктері бойынша негізгі мүмкіндіктер мен тәуекелдерге талдау жүргізіледі. 2021 жылы COVID-19 пандемиясы өзекті қауіптер тізімінде үлкен маңызға ие болды. ESG факторларының ішкі және сыртқы мүдделі тараптар үшін әсері кеңінен қарастырылды.

Қазақтелеком АҚ-ның Орнықты даму саласындағы негізгі әсерлері, тәуекелдері мен мүмкіндіктері (SWOT-талдау)



### Күшті жақтары

#### ЭКОНОМИКАЛЫҚ АСПЕКТ

- › Инновация және технологиялық ілгерілеу;
- › Жергілікті экономикалық өсу.

#### ӘЛЕУМЕТТІК АСПЕКТ

- › Компанияның серпінді дамуы;
- › Урбандалудың өсуі.

#### ЭКОЛОГИЯЛЫҚ АСПЕКТ

- › Қоршаған ортаның ластануы мен табиғи ресурстардың сарқылуы проблемаларының маңыздылығын арттыру.



## Әлсіз жақтары

### ЭКОНОМИКАЛЫҚ АСПЕКТ

- › Әлемдік экономиканың өсу қарқынының төмендеуі;
- › Саяси тұрақсыздық әлеуеті;
- › Пандемияға байланысты ықтимал экономикалық дағдарыс.

### ӘЛЕУМЕТТІК АСПЕКТ

- › АКТ-қызметтерін ұсынудың техникалық проблемаларына байланысты адамдардың наразылығының өсуі;
- › Бәсекелестіктің өсуін күшейту.

### ЭКОЛОГИЯЛЫҚ АСПЕКТ

- › Табиғи ресурстардың сарқылуы;
- › Климаттың өзгеруі;
- › Қоршаған ортаның ластануы;
- › Тұтынудың жаһандық өсуі.



## Мүмкіндіктер

### ЭКОНОМИКАЛЫҚ АСПЕКТ

- › Нарықтағы қамту пайызын арттыру;
- › Бизнес пен мемлекет үшін жаңа технологияларды дамыту;
- › Пандемияға байланысты АКТ-қызметтеріне сұраныстың өсуі.

### ӘЛЕУМЕТТІК АСПЕКТ

- › «Ақылды үйдің» технологиялық шешімдері;
- › Халыққа бұлтты сақтауды қолдандудың артықшылықтары;
- › АКТ-технологиясы арқылы білім беру мен медицина деңгейін арттыру.

### ЭКОЛОГИЯЛЫҚ АСПЕКТ

- › Орнықты даму қағидаттарын енгізу;
- › Салаларды экологияландыру.



## Тәуекелдер

### ЭКОНОМИКАЛЫҚ АСПЕКТ

- › Басқарудың саяси құрылымындағы өзгеріс;
- › Саяси шиеленіс, кибершабуылдар.

### ӘЛЕУМЕТТІК АСПЕКТ

- › Пандемиялар;
- › Ереуілдерге, митингтерге байланысты әлеуметтік осал мәселелер.









### ЭКОЛОГИЯЛЫҚ АСПЕКТ

- › Жергілікті экологиялық проблемалардың өсуі;
- › Табиғат қорғау заңнамасының талаптарын қатаңдату.

## Орнықты даму саласындағы бастамаларды іске асыру бағдарламасы

Тұрақты даму саласындағы бастамаларды айқындау кезінде назар аударуға тұрарлық тақырыптардың кең ауқымы, оның ішінде Компанияның даму стратегиясы мен бизнес-моделі, орнықты даму тұрғысынан Компания үшін ғана емес, мүдделі тараптар үшін де маңызды тақырыптар қаралды.

Компания орнықты даму саласындағы мынадай бастамаларды анықтады:

-  экономикалық нәтижелілікті және қаржылық тұрақтылықты қамтамасыз ету;
-  корпоративтік басқару жүйесінің тиімділігін арттыру;
-  Цифрлық трансформация бағдарламасы арқылы тиімділікті арттыру;
-  орнықты дамуға қосқан үлесі шеңберінде адами ресурстарды дамыту;
-  жоғары этикалық стандарттар және сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл;
-  әлеуметтік жауапты серіктестік;
-  жарақаттануды төмендету және қауіпсіз еңбек мәдениетінің деңгейін арттыру;
-  Компания қызметінің қоршаған ортаға әсерін төмендету.

2021 жылы Орнықты даму саласындағы 2021 жылға арналған бастамалар бағдарламасын іске асыру аяқталды.

ОД саласындағы бастамалар бағдарламасын іске асыру жөніндегі 2021 жылғы есеп

### ЭКОНОМИКА САЛАСЫ

#### ЭКОНОМИКАЛЫҚ НӘТИЖЕЛІЛІКТІ ЖӘНЕ ҚАРЖЫЛЫҚ ТҰРАҚТЫЛЫҚТЫ ҚАМТАМАСЫЗ ЕТУ

##### ІС-ШАРА

- › Түсімнің ұлғаюуы
- › Шығындарды азайту

##### ЕСЕП

2021 жылғы аудиттелген қаржылық есептілікке сәйкес «Қазақтелеком» АҚ бойынша қызметтерді іске асырудан түскен шоғырландырылған кірістер 594 193 млн.теңгені құрады. Өткен жылмен салыстырғанда кірістің өсуі 13%-ды құрады.

2021 жылғы аудиттелген қаржылық есептілікке сәйкес «Қазақтелеком» АҚ бойынша шоғырландырылған операциялық шығыстар 430 606 млн.теңгені құрады. Өткен жылмен салыстырғанда-түсімнің 11%-ға өсуі.

#### КОРПОРАТИВТІК БАСҚАРУ ЖҮЙЕСІНІҢ ТИІМДІЛІГІН АРТТЫРУ

##### ІС-ШАРА

- › Бағдарланған орнықты даму тәуекелін қамтамасыз ету
- › Ішкі бақылау жүйесінің тиімділігін бағалауды сақтау

##### ЕСЕП

2021 жылы PwC тәуелсіз аудиторлық компаниясы «Қазақтелеком» АҚ Корпоративтік басқару диагностикасын жүргізді. Жүргізілген іс-шаралардың нәтижелері бойынша «Тәуекелдерді басқару, ішкі бақылау және аудит» бөлімі бойынша жалпы рейтинг ВВ-дан ВВВ-ға дейін көтерілді.

## ЦИФРЛЫҚ ТРАНСФОРМАЦИЯ БАҒДАРЛАМАСЫ АРҚЫЛЫ ТИІМДІЛІКТІ АРТТЫРУ

### ІС-ШАРА

- › Өнім портфелін және цифрлық платформаларды дамыту

### ЕСЕП

2021 цифрлық трансформация шеңберіндегі өзектер:

- › Full digital қызметтерді қосу процесі іске асырылды;
- › мобильді қосымшаның MVP іске қосылды;
- › CRM 2.0 жүйесін енгізу кезеңі аяқталды;
- › ISMET.KZ және telecom.kz жеке кабинеттер жаңартылды.

### ІС-ШАРА

- › Клиенттердің өзара әрекеттесуінің тиімділігін қамтамасыз ету және клиенттердің тәжірибесін жақсарту

### ЕСЕП

Адалдық индексі (NPS) 2021 жылы 7%-ды құрады. 2021 жылы мессенджерлерге 929К өтініш келіп түсті, бұл қызмет көрсету пункттеріне (610К) қарағанда 52% — ға көп. 160 клиенттік орталыққа жүгінулер саны 27%-ға қысқарды және 3,3 млн қоңырау шалуды құрады.

2021 жылдың тамыз айынан бастап Бөлшек бизнес дирекциясында Front Line операторларының қызмет көрсету сапасын транзакциялық бағалау жүйесі енгізілді.

### ІС-ШАРА

- › Жылжыту, сату және клиенттерге қызмет көрсету арналарын цифрландыру

### ЕСЕП

2021 жылы «Клиенттік жолдарды цифрландыру» ПӘК орындау мақсатында мынадай іс-шаралар іске асырылды:

1. WhatsApp онлайн-арнасын дамыту;
2. Мобильді қосымшаны іске қосу;
3. Әлеуметтік желілердегі көшбасшылық;
4. Жеке кабинетте және Мобильдік қосымшада өтініштер функционалын енгізу;
5. КЦ 160 операторларының жұмысын бағалау үшін FCR (First call resolution) көрсеткішін енгізу;
6. 24 сағат ішінде цифрлық онбординг;
7. Цифрлық қызмет көрсету:
  - › WhatsApp онлайн арнасы арқылы;
  - › self-service арқылы мобильдік қосымшадағы және жеке кабинеттегі құралдар;
  - › жаңа ТВ + өнімі арқылы;
  - › Лидогенерация арнасы арқылы.

B2B сандық сатылымының 2021 жылғы үлесі — 13,2%.

Факторлық талдау деректері бойынша, SAC 2021 өсуі 2019 жылға қарағанда 23%-ды құрады — жаңа дербес шоттардың аз саны (14%-ға әсер ету) және цифрландыру және инсталляция бойынша дилерлер шығындарының өсуі (8%-ға әсер ету) есебінен.



ОД саласындағы бастамалар бағдарламасын іске асыру жөніндегі 2021 жылғы есеп (жалғасы)

### ӘЛЕУМЕТТІК САЛА

#### АДАМ РЕСУРСТАРЫН ОЛАРДЫҢ РБ-ҒА ҚОСҚАН ҮЛЕСІ ШЕҢБЕРІНДЕ ДАМУ

##### ІС-ШАРА

- › Бір қызметкерге оқу сағаттарының санын ұлғайту

##### ЕСЕП

«Қазақтелеком» АҚ компаниялар тобының бір қызметкерін оқытуға жұмсалған сағаттардың орташа саны:

- › 2019 жылы — 47,30 сағат;
- › 2020 жылы — 52,60 сағат;
- › 2021 жылы — 68,80 сағат.

##### ІС-ШАРА

- › Орташа жалақыны көбейту

##### ЕСЕП

EBITDA (Profit Sharing Plan) жоспарын асыра орындағаны үшін «Қазақтелеком» АҚ филиалдары қызметкерлеріне қосымша сыйақы беру туралы ереже әзірленді және бекітілді

##### ІС-ШАРА

- › ҚР заңнамасының ережелерін және Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл мәселелері бойынша қолданыстағы саясатты жария ете отырып, алдын алу іс-шараларын ұйымдастыру

##### ЕСЕП

2021 жылы Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл, мүдделер қақтығысы және Мінез-құлық кодексі бойынша Қоғамның регламенттерін білуге арналған 1200-ден астам жұмыскерді қамтитын 5 оқыту турнирі өткізілді. Қатысушылар ерікті негізде жарыс режимінде ішкі құжаттарды арнайы әзірленген онлайн-ойын (геймификация) түрінде зерттеп, жеңімпаздарды анықтап, тестілеуден өткізді.

Қоғам қызметкерлері 100% сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл саясатының талаптарымен танысты.

#### ӘЛЕУМЕТТІК ЖАУАПТЫ СЕРІКТЕСТІК

##### ІС-ШАРА

- › Штат/штат санын оңтайландыру кезінде жұмыстан босатылатын қызметкерлерді жұмыспен қамтуға жәрдемдесу

##### ЕСЕП

01.02.2022 жылғы № 12 бұйрықпен «Қазақтелеком» АҚ-да босатылатын қызметкерлерді жұмыспен қамтуға жәрдемдесудің 2022-2024 жылдарға арналған бағдарламасы бекітілді. Аталған бағдарлама шеңберінде босатылатын персоналмен тиісті жұмыс жүргізіледі. Жұмыстан босатылған қызметкерлер тарапынан шағымдар түскен жоқ.

##### ІС-ШАРА

- › Әлеуметтік тұрақтылық рейтингін өткен жылғы деңгейден төмен емес деңгейде ұстау. Даму салаларын анықтау, іс-қимыл жоспарын құру, іс-шараларды іске асыру. 2021 жылға арналған мазасыз аймақтармен жұмыс жөніндегі іс-шаралар жоспары бекітілді

##### ЕСЕП

2020 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 әдіснаманы әзірледі. 2021 жылы «Қазақтелеком» АҚ-дағы әлеуметтік тұрақтылықтың интегралдық көрсеткіші 74%-ды құрады, бұл мәндердің рангтық шәкіліне сәйкес оны тұрақты дамып келе жатқан компаниялар санатына жатқызады.

Әлеуметтік өзара іс-қимыл және коммуникация орталығының ұсынымдарын ескере отырып, Компания 2022 жылға арналған мазасыз аймақтармен жұмыс істеу жөніндегі іс-шаралар жоспарын бекітті (05.03.2022 ж. № 45 бұйрық). Тоқсан сайынғы негізде көрсетілген жоспардың орындалуы бойынша «Самұрық-Қазына» ҰӘҚ» АҚ-ға есеп ұсынылады.

## ЖАРАҚАТТАНУДЫ ТӨМЕНДЕТУ ЖӘНЕ ҚАУІПСІЗ ЕҢБЕК МӘДЕНИЕТІНІҢ ДЕҢГЕЙІН АРТТЫРУ

### ІС-ШАРА

- › Еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау жөніндегі процестерді цифрландыру үшін бағдарламалық қамтамасыз етуді енгізу

### ЕСЕП

Еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау жөніндегі процестерді цифрландыру үшін «HSE Telecom» бағдарламалық қамтымы әзірленді және енгізілді.

### ІС-ШАРА

- › Жарақаттануды болдырмауға қол жеткізу жөніндегі іс-шаралар жоспарын орындау

### ЕСЕП

Тоқсан сайынғы негізде «Қазақтелеком»АҚ Директорлар кеңесіне кейіннен ұсына отырып, жарақаттануды болдырмауға қол жеткізу жөніндегі іс-шаралар жоспарын іске асыру бойынша есептер қалыптастырылады. 2021 жылы 6 жазатайым оқиға орын алды, оның ішінде өндірістік ауырлық дәрежесі ауыр — 5.

### ІС-ШАРА

- › OHSAS 18001: 2007 халықаралық стандартынан ISO 45001:2018 стандартына көшу жөніндегі іс-шаралар жоспарын іске асыру

### ЕСЕП

ISO 45001:2018 стандартының талаптарына сәйкес бекітілген рәсімдерді енгізу. Жоспар 100% іске асырылды. Сертификаттау жөніндегі ұлттық орган Қоғамға ISO 45001:2018 талаптарына сәйкестік сертификатын берді.

### ІС-ШАРА

- › Еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау бойынша ішкі бақылау жүргізу жоспарын іске асыру

### ЕСЕП

Компания филиалдарының 19 өңірлік бөлімшелерінде еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау бойынша тексерулер жүргізу.

## ҚЫЗМЕТКЕРЛЕРДІҢ ӘЛ-АУҚАТЫ МЕН ДЕНСАУЛЫҒЫ

### ІС-ШАРА

- › Спорттық іс-шаралар арқылы дене саулығын қолдау бағдарламасы әзірленді. Салауатты өмір салтын насихаттау

### ЕСЕП

Әлеуметтік серіктестік шеңберінде кәсіподақтар Компаниямен бірлесіп спорттық-сауықтыру іс-шараларын өткізеді.

### ІС-ШАРА

- › Қызметкерлерді коронавирустық инфекцияға қарсы вакцинациялау ұйымдастырылды

### ЕСЕП

Компания 88% ұжымдық иммунитетке қол жеткізді.

ОД саласындағы бастамалар бағдарламасын іске асыру жөніндегі 2021 жылғы есеп (жалғасы)

### ЭКОЛОГИЯЛЫҚ САЛА

#### КОМПАНИЯНЫҢ ҚОРШАҒАН ОРТАҒА ӘСЕРІН АЗАЙТУ

##### ІС-ШАРА

- Автономды жылыту жүйелерін дизель отынынан газбен/орталықтан жылытуға ауыстыру

##### ЕСЕП

2021 жылы бір дизель қазандық станциясы орталықтан жылытуға көшті (Ақмола облысы), 2 қазандық станциясы — дизельден газға көшті (Қостанай облысы).

##### ІС-ШАРА

- «Самұрық-Қазына» ҰӘҚ» АҚ Басқарма Төрағасының тапсырмасына сәйкес стратегиялық жоспарлау шеңберінде энергияға көшу жоспары әзірленді

##### ЕСЕП

2021 жылғы 12 желтоқсанда Басқарманың № 57/348 шешімімен «Қазақтелеком» АҚ 2030 жылға дейін төмен көміртекті дамуға көшуі жөніндегі іс-шаралар жоспары бекітілді.

#### КОМПАНИЯНЫҢ ҚОРШАҒАН ОРТАҒА ӘСЕРІН АЗАЙТУ

##### ІС-ШАРА

- Есептен шығарылған телекоммуникация құралдары мен кабель сынықтарын кәдеге жаратуға беру

##### ЕСЕП

2021 жылы жеке тұлғаларға кәдеге жаратуға мыналар берілді:

1. 71,88 тонна құрамында мыс бар кабель сынықтары;
  2. күл-қож қалдықтары — 125 тонна;
  3. сатылған жабдық — 128 024 дана.
- Қалдықтарды көмуге 135 тонна жіберілді.

## БҰҰ тұрақты дамуының басым мақсаттары

### Бірінші таңдау бренді



ОДМ 15

Құрлық экосжүйелерін қорғау және қалпына келтіру және оларды ұтымды пайдалануға жәрдемдесу, орманды ұтымды пайдалану, шөлейттенуге қарсы күрес, жердің тозу процесін тоқтату және кері бұру және биоәртүрлілікті жоғалту процесін тоқтату



ОДМ 17

Орнықты даму мүддесінде Жаһандық серіктестік шеңберінде жүзеге асыру құралдарын нығайту және жұмысты жандандыру



ОДМ 11

Қалалар мен елді мекендердің ашықтығын, қауіпсіздігін, өмірге төзімділігін және экологиялық тұрақтылығын қамтамасыз ету

### Цифрлық платформа



ОДМ 16

Орнықты даму мүддесінде бейбітшілік сүйгіш және ашық қоғам құруға жәрдемдесу, барлығы үшін сот төрелігіне қол жеткізуді қамтамасыз ету және барлық деңгейлерде тиімді, есеп беретін және көпшіліктің қатысуына негізделген мекемелер құру



ОДМ 12

Тұтыну мен өндірудің ұтымды модельдеріне көшуді қамтамасыз ету



ОДМ 10

Елдер ішіндегі және олардың арасындағы теңсіздікті азайту

### Тиімді ұйымдастыру



ОДМ 8

Түсімді, жан-жақты және орнықты экономикалық өсуге, толық және өнімді жұмыспен қамтуға және барлығына лайықты жұмыс істеуге жәрдемдесу



ОДМ 4

Жан-жақты және әділ сапалы білім беруді қамтамасыз ету және барлық адамдар үшін өмір бойы білім алуды ынталандыру



ОДМ 9

Орнықты инфрақұрылым құру, барлығын қамтитын және тұрақты индустрияландыру мен инновацияларға жәрдемдесу

## БҰҰ Орнықты даму мақсаттарына қол жеткізуге қосқан үлесі



## ОДМ 4

Жан-жақты және әділ сапалы білім беруді қамтамасыз ету және барлық адамдар үшін өмір бойы білім алуды ынталандыру

## ОДМ ӨЗЕКТІ МІНДЕТТЕРІ

**4.4** 2030 жылға қарай жұмысқа орналасу, лайықты жұмыс алу және кәсіпкерлік қызметпен айналысу үшін қажетті дағдыларға, оның ішінде кәсіптік-техникалық дағдыларға ие жас және ересек адамдардың санын едәуір ұлғайту

## ОРЫНДАЙТЫН ЖОБАЛАРЫ, БАСТАМАЛАРЫ, ІС-ШАРАЛАРЫ

- Онлайн-білім беруге арналған CDN-білім беру трафигін оқшаулау үшін Блокчейн инфрақұрылымы негізінде өнім әзірленді.
- Пандемия кезінде ҚР бойынша онлайн-білім беру процесі ұйымдастырылды.
- Болашақ түлектерді тәжірибеден өткізу/ одан әрі жұмысқа орналастыру/бейімдеу және жас мамандарды дамыту бағдарламаларын іске асыру.
- Қызметкерлердің тұрақты кәсіби дамуын қамтамасыз ету.

## ОДМ ӨЗЕКТІ МІНДЕТТЕРІ

**4.7** 2030 жылға қарай барлық оқушылардың орнықты дамуға жәрдемдесу үшін, оның ішінде орнықты даму және орнықты өмір салты, адам құқықтары, гендерлік теңдік, бейбітшілік пен зорлық-зомбылықсыз мәдениетті насихаттау, бейбітшілік азаматтығы және мәдени әртүрліліктің құндылығын және мәдениеттің орнықты дамуға қосқан үлесін сезіну мәселелері бойынша оқыту арқылы қажетті білім мен дағдыға ие болуын қамтамасыз ету

## ОРЫНДАЙТЫН ЖОБАЛАРЫ, БАСТАМАЛАРЫ, ІС-ШАРАЛАРЫ

- Компанияның және еншілес ұйымдардың барлық қызметкерлері үшін орнықты даму бойынша вебинарлар өткізілді. Оқу материалдары жіберілді.
- «Орнықты даму және экологиялық сауаттылық» онлайн-курсы әзірленіп, қашықтықтан білім беру порталына орналастырылды.



## ОДМ 8

Түсімді, жан-жақты және орнықты экономикалық өсуге, толық және өнімді жұмыспен қамтуға және барлығына лайықты жұмыс істеуге жәрдемдесу

## ОДМ ӨЗЕКТІ МІНДЕТТЕРІ

**8.2** Әртараптандыру, техникалық жаңғырту және инновациялық қызмет арқылы, оның ішінде қосылған құны жоғары секторларға және еңбекті көп қажет ететін секторларға ерекше назар аудару арқылы экономикадағы өнімділікті арттыруға қол жеткізу

## ОРЫНДАЙТЫН ЖОБАЛАРЫ, БАСТАМАЛАРЫ, ІС-ШАРАЛАРЫ

- Желілік инфрақұрылымды үнемі жақсарту.
- Инновациялық қызметті және жаңа бизнесті дамыту: 5G, Iop, Smart city, тауарларды таңбалау және т. б.
- Желілерді техникалық дамыту және қолдау.

## ОДМ ӨЗЕКТІ МІНДЕТТЕРІ

**8.8** Еңбек құқықтарын қорғау және көшіп-қонушы еңбекшілерді, әсіресе көшіп-қонушы әйелдерді және тұрақты жұмыспен қамтылмаған адамдарды қоса алғанда, барлық еңбекшілер үшін сенімді және қауіпсіз жұмыс жағдайларын қамтамасыз етуге жәрдемдесу

## ОРЫНДАЙТЫН ЖОБАЛАРЫ, БАСТАМАЛАРЫ, ІС-ШАРАЛАРЫ

- Жарақаттануды болдырмауға ұмтылу бойынша іс-шаралар жоспарын орындау.
- OHSAS 18001 халықаралық стандарт талаптарына сәйкестігі тұрғысынан сыртқы аудиттен өту.
- Еңбекті қорғау және өнеркәсіптік қауіпсіздік бойынша ағымдағы іс-шараларды орындау.
- Инциденттерге жедел әрекет ету және төтенше жағдайлардың алдын алу, өндірістік қауіпсіздік саласындағы тәуекелдерді талдау, мониторинг және бақылау.
- Жұмыскерлердің әлеуметтік-тұрмыстық жағдайларын жақсарту бойынша бағдарламаларды іске асыру, жоғары нормаларға сәйкес келетін еңбек жағдайларын қамтамасыз ету, мерзімдік медициналық тексерулер жүргізу.
- Жұмыскерлерге, оның ішінде Ұжымдық шарт шеңберінде әлеуметтік қолдау көрсету.

**9** ИНДУСТРИАЛАНДЫРУ,  
ИННОВАЦИЯЛАР,  
ИНФРАҚҰРЫЛЫМ

**ОДМ 9**

Тұрақты инфрақұрылым құру, барлығын қамтитын және тұрақты индустрияландыру мен инновацияларға жәрдемдесу

**ОДМ ӨЗЕКТІ МІНДЕТТЕРІ**

**9.1** Экономикалық дамуды және адамдардың әл-ауқатын қолдау мақсатында, барлық адамдар үшін арзан әрі тең құқылы қолжетімділікті қамтамасыз етуге ерекше назар аудара отырып, өңірлік және трансшекаралық инфрақұрылымды қоса алғанда, сапалы, сенімді, орнықты және орнықты инфрақұрылымды дамыту

**9.2** Ақпараттық-коммуникациялық технологияларға қолжетімділікті едәуір кеңейту және неғұрлым төмен дамыған елдерде Интернетке жалпыға бірдей және арзан қолжетімділікті қамтамасыз етуге ұмтылу

**ОРЫНДАЙТЫН ЖОБАЛАРЫ, БАСТАМАЛАРЫ, ІС-ШАРАЛАРЫ**

- «Талшықты-оптикалық байланыс желілері технологиясы бойынша ҚР ауылдық елді мекендерін кеңжолақты қолжетімділікпен қамтамасыз ету» жобасы ауылдық елді мекендердегі мемлекеттік мекемелер мен бюджеттік ұйымдар үшін телекоммуникация желілеріне және ЮЖҚ қызметтеріне қолжетімділікті кеңейтуге бағытталған.
- Халық саны 250 адамнан асатын ауылдық елді мекендерді кең жолақты мобильді Интернетпен қамтамасыз ету бойынша «250+» жобасын іске асыруға қатысу.
- Ауылды интернеттендіруге арналған жобаның басталуы — «Ауылдағы цифрлық әріптес», оған кез келген қазақстандық кәсіпкер қатыса алады.
- «Қазақтелеком» АҚ Интернет желісі шалғай ауылдарда телемедицинаны дамытуда.
- «Қазақтелеком» АҚ Түркістан көшелерінде 5G-ге еркін кіру аймағын ашты.
- Түркістан облысының 300-ден астам мектебі ЖП ЖБО-да деректерді шығара отырып, бейнебақылау жүйесіне қосылған.
- «Қазақтелеком» АҚ Smart Turkistan жобасын іске асырудың белсенді кезеңіне өтіп, Түркістанның коммуналдық нысандарын өзінің IoT желісіне қоса бастады.
- Түркістан облысында eQoldau бірінші қоғамдық қол жеткізу пункті іске қосылды, соның арқасында тұрғындарда цифрлық қызметтер мен электрондық сервистер әлеміне қол жеткізудің тағы бір құралы пайда болды.

**10** ТЕНСІЗДІКТІ  
ҚЫСҚАРТУ

**ОДМ 10**

Елдер ішіндегі және олардың арасындағы теңсіздікті азайту

**ОДМ ӨЗЕКТІ МІНДЕТТЕРІ**

**10.3** Мүмкіндіктер теңдігін қамтамасыз ету және нәтижелер теңсіздігін, оның ішінде кемсітушілік заңдарды, саясат пен практиканы жою және осы бағытта тиісті заңнаманы, саясат пен шараларды қабылдауға жәрдемдесу арқылы азайту

**ОРЫНДАЙТЫН ЖОБАЛАРЫ, БАСТАМАЛАРЫ, ІС-ШАРАЛАРЫ**

Елдің барлық өңірлерінде Интернетке қол жеткізуді ұсыну арқылы цифрлық теңсіздікті қысқарту:

- «Талшықты-оптикалық байланыс желілері технологиясы бойынша ҚР ауылдық елді мекендерін кеңжолақты қолжетімділікпен қамтамасыз ету», 250+, «ауылдағы цифрлық серіктес», eQoldau, Smart Turkistan, телемедицина, ISMET.KZ, FWA жобалары.

БҰҰ Орнықты даму мақсаттарына қол жеткізуге қосқан үлесі (жалғасы)

11 ОРНЫҚТЫ ҚАЛАЛАР  
МЕН ЕЛДІ МЕКЕНДЕР



ОДМ 11

Қалалар мен елді мекендердің ашықтығын, қауіпсіздігін, өмірге төзімділігін және экологиялық орнықтылығын қамтамасыз ету

ОДМ ӨЗЕКТІ МІНДЕТТЕРІ

**11.3** 2030 жылға қарай елді мекендерді кешенді және орнықты жоспарлау және оларды барлық елдерге кеңінен қатысу негізінде басқару үшін баршаға ашық және экологиялық тұрақты урбандалу мен мүмкіндіктер ауқымын кеңейту

ОРЫНДАЙТЫН ЖОБАЛАРЫ, БАСТАМАЛАРЫ, ІС-ШАРАЛАРЫ

- › IoT жобалары мен жаңа өнімдерін (Заттар интернеті), Smart city, бейнеталдама, КЖҚ цифрлық картасы және т. б. іске асыру.

12 ЖАВАПТЫ  
ТҰТЫНУ  
ЖӘНЕ ӨНДІРІС



ОДМ 12

Тұтыну мен өндірістің ұтымды модельдеріне көшуді қамтамасыз ету

ОДМ ӨЗЕКТІ МІНДЕТТЕРІ

**12.2** 2030 жылға қарай табиғи ресурстарды ұтымды игеруге және тиімді пайдалануға қол жеткізу

ОРЫНДАЙТЫН ЖОБАЛАРЫ, БАСТАМАЛАРЫ, ІС-ШАРАЛАРЫ

- › «Қазақтелеком» АҚ телекоммуникация желілерінің электр қоректендіру жүйелері мен климаттехникасын дамыту және пайдалану тұжырымдамалары».
- › Экологиялық менеджмент саласындағы ұзақ мерзімді мақсаттарға қол жеткізу бойынша жоспарда электр энергиясын тұтынуды жыл сайын 1-3%-ға төмендету жоспарланған.
- › «Қазақтелеком» АҚ-ның 2030 жылға дейін төмен көмір-текті дамуға көшу жоспары.

ОДМ ӨЗЕКТІ МІНДЕТТЕРІ

**12.6** Компанияларға, әсіресе ірі және трансұлттық компанияларға өндірістің тұрақты әдістерін қолдануды және өз есептерінде ресурстарды ұтымды пайдалану туралы ақпаратты көрсетуді ұсыну

ОРЫНДАЙТЫН ЖОБАЛАРЫ, БАСТАМАЛАРЫ, ІС-ШАРАЛАРЫ

- › Орнықты даму қағидаттары мен құндылықтарын енгізу.
- › Орнықты даму саласындағы бастамалар бағдарламасын іске асыру.
- › GRI стандарттарының талаптарына сәйкес орнықты даму бойынша жыл сайынғы есепті шығару.
- › 2023 жылға дейін ESG рейтингін алу бойынша іс-шаралар жоспарын іске асыру.



## ОДМ 15

Құрлық экожүйелерін қорғау және қалпына келтіру және оларды ұтымды пайдалануға жәрдемдесу, орманды ұтымды пайдалану, шөлейттенуге қарсы күрес, жердің тозу процесін тоқтату және кері бұру және биоәртүрлілікті жоғалту процесін тоқтату

## ОДМ ӨЗЕКТІ МІНДЕТТЕРІ

**15.1** Халықаралық келісімдерден туындайтын міндеттемелерге сәйкес жер үсті және ішкі тұщы су экожүйелері мен олардың қызметтерін, оның ішінде ормандарды, сулы-батпақты алқаптарды, таулар мен қуаң жерлерді сақтауды, қалпына келтіруді және ұтымды пайдалануды қамтамасыз ету

## ОРЫНДАЙТЫН ЖОБАЛАРЫ, БАСТАМАЛАРЫ, ІС-ШАРАЛАРЫ

- Желілер салынғаннан кейін жерді қалпына келтіру жөніндегі іс-шараларды жүргізу.
- Қоршаған ортаға әсерді бағалау жобасын әзірлеу және санитариялық-эпидемиологиялық және экологиялық қорытындылар алу.



## ОДМ 16

Орнықты даму мүддесінде бейбітшілік сүйгіш және ашық қоғам құруға жәрдемдесу, барлығы үшін сот төрелігіне қол жеткізуді қамтамасыз ету және барлық деңгейлерде тиімді, есеп беретін және көпшіліктің қатысуына негізделген мекемелер құру

## ОДМ ӨЗЕКТІ МІНДЕТТЕРІ

**16.5** Сыбайлас жемқорлық пен парақорлықтың барлық түрлерін едәуір қысқарту

## ОРЫНДАЙТЫН ЖОБАЛАРЫ, БАСТАМАЛАРЫ, ІС-ШАРАЛАРЫ

- Әдеп кодексінің, «Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл саясаты», «Мүдделер қақтығысын реттеу саясаты», «Болжамды этикалық емес/заңсыз іс-әрекеттер туралы хабарлау саясаты» ережелерін мүлтіксіз сақтау.
- Комплаенс-мәдениетті қалыптастыру және сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл саласында білім деңгейін арттыру, оқыту, ойын турнирлерін, вебинарларды және т. б. өткізу арқылы этиканы сақтау.



## ОДМ 17

Орнықты даму мүддесінде Жаһандық әріптестік шеңберінде жүзеге асыру құралдарын нығайту және жұмысты жандандыру

## ОДМ ӨЗЕКТІ МІНДЕТТЕРІ

**17.16** Барлық елдерде, әсіресе дамушы елдерде орнықты даму мақсаттарына қол жеткізуді қолдау үшін білімді, тәжірибені, технологиялар мен қаржы ресурстарын жұмылдыратын және тарататын көптеген мүдделі тараптардың қатысуымен серіктестіктермен толықтырылатын орнықты даму мүддесіндегі жаһандық серіктестікті нығайту

**17.17** Серіктестердің ресурстарын пайдалану тәжірибесі мен стратегиясына сүйене отырып, мемлекеттік ұйымдар арасындағы, мемлекеттік және жеке секторлар арасындағы және азаматтық қоғам ұйымдары арасындағы тиімді әріптестікті ынталандыру және көтермелеу

## ОРЫНДАЙТЫН ЖОБАЛАРЫ, БАСТАМАЛАРЫ, ІС-ШАРАЛАРЫ

- Заң шығарушы және атқарушы билік органдарымен, азаматтық қоғам институттарымен, жергілікті қоғамдастықтармен және бизнес-қоғамдастықтармен өзара іс-қимыл жасау.
- Халықаралық және Ұлттық қауымдастықтарға қатысу.
- Жұмыс топтарына, мемлекеттік құрылымдардың бейінді комитеттеріне және қауымдастықтарға мүшелік, бұл Компанияға заңнамалық және өзге де коммерциялық бастамаларды қалыптастыруға қатысуға мүмкіндік береді.



## Мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл

Компанияның тұрақты және табысты дамуының негізгі факторларының бірі мүдделі тараптармен сапалы өзара іс-қимыл жасау болып табылады. Мүдделі тараптардың мүдделері мен талаптары Компанияның стратегиялық мақсаттарын қалыптастыруға және оларды іске асыруға үлкен әсер етеді. Мүдделі тараптармен ұзақ мерзімді қатынастарды құрудағы маңызды элемент мүдделі тараптардың мүдделерін, пікірлері мен қалауларын құрметтеу және ескеру, мүдделі тараптарды уақтылы және тұрақты хабардар ету, сондай-ақ қабылданған міндеттемелерді жауапты орындау қағидаттары болып табылады.

Мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл саласындағы үздік тәжірибелерге сәйкес (AA1000, GRI сериялы стандарттар) тиімді өзара іс-қимыл жасау мақсатында «қосылу» қағидаты қолданылады. Осы қағидат Компания қызметін басқару процесінің барлық сатыларында барлық мүдделі тараптардың мүдделерін назарға алады және ескереді. «Қосылу» қағидаты өзара әрекеттесудің үш негізгі қағидатына негізделген:

- **«маңыздылық»** (стейкхолдерлер мен ұйымдар үшін проблемалардың маңыздылығын дұрыс бағалау);
- **«толықтық»** (Компания қызметінің салдарының маңыздылығын түсіну);
- **«жауап беру»** (барабар жауапты көрсету).

Әрбір қағидатты ұстану мүдделі тараптармен жан-жақты, өзара тиімді және тиімді өзара іс-қимыл жасауға кепілдік береді.

Компанияның мүдделі тараптармен өзара іс-қимылының негізі мүдделі тараптардың топтарын мұқият талдау және анықтау болып табылады. Мүдделі тараптардың топтарын анықтау негізіне мыналар жатады:

1

**Бизнес-процестерді жүзеге асыру кезінде белгілі бір топпен тікелей өзара әрекеттесу.**

2

**Компания қызметінің негізгі мәселелерін шешуге ықпал ету дәрежесін анықтау.**

3

**Компанияның қызметіне топтың маңыздылық дәрежесін (үлесін) анықтау.**

Төменде мүдделі тараптардың негізгі топтары, олардың мүдделері мен үлестері келтірілген.



## Акционерлер

### МҮДДЕЛІ ТАРАПТАРДЫҢ МҮДДЕЛЕРІ

- › Компания құнын арттыру;
- › дивидендтер алу;
- › қызметтің тұрақтылығы және ауқымын кеңейту;
- › ашықтық;
- › тәуекелдерді тиімді басқару;
- › Компанияның құнын және дивиденд мөлшерін барынша арттыру.

### МҮДДЕЛІ ТАРАПТАРДЫҢ САЛЫМЫ

- › қаржы қаражатын бөлу;
- › жарғылық капиталды толықтыру.

### ӨЗАРА ӘРЕКЕТТЕСУ МЕХАНИЗМДЕРІ

- › дивидендтер төлеу;
- › жылдық қаржылық және қаржылық емес есептілікті бекіту;
- › SERPIN трансформациялау бағдарламасын іске асыру;
- › кеңестер, келіссөздер, кездесулер өткізу;
- › сауалнама, сауалнама, тестілеу жүргізу.



## Қызметкерлер

### МҮДДЕЛІ ТАРАПТАРДЫҢ МҮДДЕЛЕРІ

- › Компанияның нәтижелері мен жетістіктері;
- › Компанияның даму болашағы;
- › кадрлық және әлеуметтік саясат;
- › персоналды тарту және дамыту перспективалары;
- › материалдық және материалдық ынталандыру бойынша іс-шара, жастар саясаты;
- › Ұжымдық шарт.

### МҮДДЕЛІ ТАРАПТАРДЫҢ САЛЫМЫ

- › адами ресурстар;
- › ниеттестік.

### ӨЗАРА ӘРЕКЕТТЕСУ МЕХАНИЗМДЕРІ

- › нөлдік жарақаттануды қамтамасыз ету бойынша іс-шаралар өткізу;
- › басшылықпен тұрақты кездесулер, келіссөздер жүргізу;
- › корпоратившілік коммуникация арналарының жұмыс істеуі, «жедел» желі;
- › қауіпсіз және лайықты еңбек жағдайлары;
- › кәсіби өсуді, біліктілікті арттыруды қамтамасыз ету.



## Еншілес ұйымдар

### МҮДДЕЛІ ТАРАПТАРДЫҢ МҮДДЕЛЕРІ

- › мемлекеттік органдармен жұмыс істеу кезінде жәрдемдесу;
- › коммерциялық мүдделер.

### МҮДДЕЛІ ТАРАПТАРДЫҢ САЛЫМЫ

- › акционерлердің мүдделерін сақтау.

### ӨЗАРА ӘРЕКЕТТЕСУ МЕХАНИЗМДЕРІ

- › ЕҰ қызметінің нәтижелеріне тұрақты мониторинг жүргізу;
- › ЕҰ-мен бірлесіп мобильді бизнесті дамыту бойынша жұмысты жалғастыру;
- › ЕҰ-ның акционер ретінде компанияның стратегиялық шешімдерін қабылдауға қатысуы.



## Кәсіподақ

### МҮДДЕЛІ ТАРАПТАРДЫҢ МҮДДЕЛЕРІ

- › әлеуметтік жауапкершілік қызметкерлердің қорғалуы;
- › Ұжымдық шарт;
- › заңнама нормаларын сақтау.

### МҮДДЕЛІ ТАРАПТАРДЫҢ САЛЫМЫ

- › әлеуметтік тұрақтылықты қамтамасыз етуге жәрдемдесу;
- › еңбек қатынастарын реттеу және жанжалдарды шешу.

### ӨЗАРА ӘРЕКЕТТЕСУ МЕХАНИЗМДЕРІ

- › Ұжымдық шарттың барлық тармақтарын орындау;
- › Компания қызметкерлеріне пайызсыз қарыздар беру түрінде материалдық көмек көрсету;
- › қоғамдық тыңдаулар өткізу;
- › корпоратившілік коммуникация арналарының жұмыс істеуі, «жедел» желі.

Мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл (жалғасы)



## Серіктестер

### МҮДДЕЛІ ТАРАПТАРДЫҢ МҮДДЕЛЕРІ

- › коммерциялық мүдделер.

### МҮДДЕЛІ ТАРАПТАРДЫҢ САЛЫМЫ

- › жобаларды бірлесіп іске асыру;
- › технологиялар, құзыреттер және инновациялар трансфері.

### ӨЗАРА ӘРЕКЕТТЕСУ МЕХАНИЗМДЕРІ

- › серіктестердің акционер ретінде Компанияның стратегиялық шешімдерін қабылдауға қатысуы;
- › кеңестер, келіссөздер, іскерлік хат алмасу;
- › ағымдағы қызмет туралы есептер.



## Клиенттер

### МҮДДЕЛІ ТАРАПТАРДЫҢ МҮДДЕЛЕРІ

- › коммерциялық мүдделер;
- › қызметтердің сапалық сипаттамалары;
- › қызмет алудың үздіксіздігі;
- › қызметтерді білікті сервистік қолдау.

### МҮДДЕЛІ ТАРАПТАРДЫҢ САЛЫМЫ

- › Компанияның адалдығы;
- › тауарлар мен қызметтерді сатып алу арқылы қаржылық ресурстар.

### ӨЗАРА ӘРЕКЕТТЕСУ МЕХАНИЗМДЕРІ

- › онлайн-қызмет көрсету;
- › қолдау қызметтерінің арналарын көбейту және жетілдіру;
- › тұтынушылармен кері байланыс жүйесі.
- › тұтынушылардың қанағаттанушылығын талдау;
- › шарттар жасасу.



## Мемлекеттік органдар

### МҮДДЕЛІ ТАРАПТАРДЫҢ МҮДДЕЛЕРІ

- › заңнамалық және атқарушы функцияларды жүзеге асыру;
- › телекоммуникация саласындағы мемлекеттік саясатты іске асыру, жұмыс орындарын құру.

### МҮДДЕЛІ ТАРАПТАРДЫҢ САЛЫМЫ

- › мемлекеттік реттеу.

### ӨЗАРА ӘРЕКЕТТЕСУ МЕХАНИЗМДЕРІ

- › кеңестер, келіссөздер, іскерлік хат алмасу;
- › ағымдағы қызмет туралы есептер беру;
- › ҚР заңнамасының сақталуын тексеру.



## БАҚ

### МҮДДЕЛІ ТАРАПТАРДЫҢ МҮДДЕЛЕРІ

- › Компания қызметі туралы жұртшылықты хабардар ету.

### МҮДДЕЛІ ТАРАПТАРДЫҢ САЛЫМЫ

- › сындарлы ынтымақтастық;
- › адал қоғамдық пікір.

### ӨЗАРА ӘРЕКЕТТЕСУ МЕХАНИЗМДЕРІ

- › Компания туралы ақпаратты БАҚ-та жариялау;
- › әлеуметтік желілер, «жедел» желі.



## Халықаралық ұйымдар

### МҮДДЕЛІ ТАРАПТАРДЫҢ МҮДДЕЛЕРІ

- › ITU, ӨҮК мүше елдердің халықаралық ынтымақтастығын дамыту, тәжірибе алмасу, технологияларды пайдалануда жалпы стандарттарды қабылдау;
- › тұрақты даму саласындағы халықаралық стандарттар мен келісімдердің талаптарын, экологиялық нормаларды сақтаудағы және инфокоммуникациялық қызметтерді дамытудағы әділ және теңгерімді есуді қамтамасыз ету.

### МҮДДЕЛІ ТАРАПТАРДЫҢ САЛЫМЫ

- › халықаралық гранттар;
- › болашақ даму мүмкіндіктері.

### ӨЗАРА ӘРЕКЕТЕСУ МЕХАНИЗМДЕРІ

- › конференция, сессия, форум отырыстары;
- › ынтымақтастық туралы келісімдерге, шарттар мен меморандумдарға қол қою.



## Жергілікті қоғамдастықтар

### МҮДДЕЛІ ТАРАПТАРДЫҢ МҮДДЕЛЕРІ

- › жұмысқа орналасу мүмкіндігі;
- › қызмет сапасы;
- › Қызметтердегі тарифтердің тартымдылығы;
- › қайырымдылық көмек алу;
- › денсаулық қауіпсіздігі.

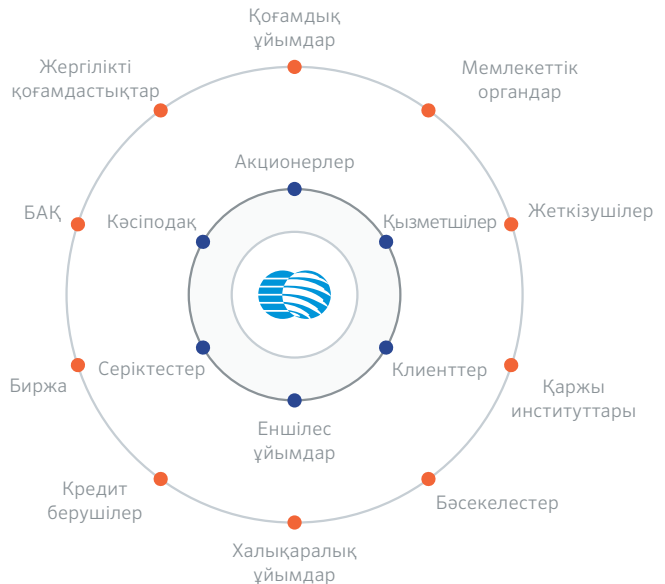
### МҮДДЕЛІ ТАРАПТАРДЫҢ САЛЫМЫ

- › қызметті жүзеге асыру орындарында қолдау көрсету.

### ӨЗАРА ӘРЕКЕТЕСУ МЕХАНИЗМДЕРІ

- › қатысу аймақтарын дамыту;
- › әлеуметтік желілер арқылы өзара, іс-қимыл жасау, «жедел» желі;
- › бедел аудиті;
- › қайырымдылық қызметі.

### Мүдделі тараптардың картасы



- Мүдделі тараптардың алыс шеңбері
- Мүдделі тараптардың жақын шеңбері

Компанияның Директорлар кеңесі жыл сайын бекітетін мүдделі тараптардың картасы мүдделі тараптардың әрбір тобымен өзара іс-қимыл жасау әдістерін әзірлеу мақсатында Компанияның айналасы туралы ақпаратты жүйелендіруге және визуализациялауға арналған. Компания мүдделі тараптарды екі топқа бөліп көрсетеді:

- › **жақын шеңбер** (жақын ықпал ету саласы) Компания қабылдайтын шешімдерге елеулі ықпалы бар немесе осы шешімдердің ықпалында болатын мүдделі тараптар топтарын қамтиды;
- › **алыс шеңберге** (жанама әсер ету аймағы) Компания қабылдаған шешімдерге айтарлықтай аз әсер ететін мүдделі тараптардың топтары кіреді.

## Маңыздылықты талдау

Мүдделі тараптарды талдау шеңберінде маңызды (Компания үшін де, мүдделі тараптар үшін де) тақырыптар мен мәселелерді анықтау және саралау жүзеге асырылады.

Маңызды тақырыптар мен мәселелерді анықтау олардың басымдықтарын нақты түсіну негізінде мүдделі тараптармен өзара іс-қимылды сындарлы түрде қалыптастыруға мүмкіндік береді. Компания басшылығы мен мүдделі тараптар өкілдерінің бірлескен жұмысының нәтижесі ретінде компания мен мүдделі тараптар үшін елеулі тұрақты даму тақырыптары туралы көрнекі

көрініс беретін және GRI стандарттарының ұсынымдарын ескере отырып, сондай-ақ мүдделі тараптардың сауалнамасын пайдалана отырып қалыптастырылған «маңыздылық матрицасы» қалыптастырылады. Компанияның маңыздылық матрицасына Компания мен мүдделі тараптар үшін маңыздылық бағасын төрт баллдан жоғары алған тақырыптар кіреді. Қажет болған жағдайда сарапшылармен және Компания басшылығымен бірлескен консультациялардың қорытындылары бойынша шекті балл ақпаратты неғұрлым толық ашу мақсатында қайта қаралуы мүмкін.

Маңыздылық матрицасы



**ӘЛЕУМЕТТІК АСПЕКТІЛЕРІ**

1. Адам құқықтары.
2. Қауымдастықтар мен ұжымдық келіссөздер бостандығы.
3. Дайындық және білім беру.
4. Жұмыс орнындағы денсаулық және қауіпсіздік.
5. Әртүрлі және тең мүмкіндіктер.
6. Қызметкерлер мен басшылықтың өзара қарым-қатынасы.
7. Ұйымдарды/мемлекеттік органдарды қолдау.
8. Кемсітушілікке жол бермеу.

**ЭКОЛОГИЯЛЫҚ АСПЕКТІЛЕРІ**

1. Экологиялық сәйкестік.
2. Қалдықтарды басқару.
3. Биоәртүрлілікті сақтау.
4. Энергия.

**ЭКОНОМИКАЛЫҚ АСПЕКТІЛЕРІ**

1. Нарықтарда болу.
2. Экономикалық нәтижелілік.
3. Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл.

**КОМПАНИЯ МЕН ТЕЛЕКОММУНИКАЦИЯ САЛАСЫНА ҚАТЫСТЫ ТАҚЫРЫПТАР**

1. Қызмет сапасы.
2. Инновациялар және жаңа технологиялар.

## 2022 жылға және орта мерзімді перспективаға арналған жоспарлар

1. Технологиялық процестерді цифрландыруды қамтамасыз ету (энергия жабдықтарын есепке алу және мониторинг жүйесін енгізу);
2. 2030 жылға дейін төмен көміртекті дамуға көшу жөніндегі іс-шаралар жоспарын орындау;
3. Цифрлық трансформация жөніндегі бағдарламаның тиімділігін арттыру;
4. Әлеуметтік және қайырымдылық бағдарламалар арқылы өңірлердің әлеуметтік дамуына қатысу.