

Социальная ответственность

АО «Казакхтелеком» ответственно подходит к вопросам социальной защищенности своих работников, ориентируется на их потребности и нужды, способствуя созданию благоприятных условий труда. Компания фокусируется на улучшении качества жизни населения в местах присутствия при помощи социальных и образовательных программ, прозрачности деятельности, снижения негативного воздействия на окружающую среду.

Управление персоналом

Подходы к управлению персоналом

Человеческий капитал — главный фактор повышения акционерной стоимости АО «Казакхтелеком» и главное конкурентное преимущество в условиях быстроменяющейся отрасли телекоммуникаций. Поэтому Компания уделяет большое внимание выстраиванию эффективной кадровой политики, способствующей достижению стратегических задач и целей Компании, а также ориентированной на создание комфортных условий труда для работников.

Компания строит взаимоотношения с работниками, строго соблюдая требования трудового законодательства РК и принципы социального партнерства, направленные на достижение согласованности интересов,

социальной стабильности и общего благосостояния. Компания стремится к долгосрочным взаимоотношениям с сотрудниками.

В АО «Казакхтелеком» применяются прозрачные и открытые процедуры управления персоналом, включая прием (назначение), продвижение (карьерный рост), развитие (обучение/повышение квалификации), оценку эффективности деятельности и стимулирование сотрудников.

Для Компании обучение персонала является актуальными инвестициями в развитие работников, окупаемость которых опосредованно способствует выполнению основных целей и задач, стоящих перед организацией.

Ключевые показатели эффективности Кадровой политики АО «Казакхтелеком»

ТЕКУЩЕСТЬ
КАДРОВ



КОЭФФИЦИЕНТ
СТАБИЛЬНОСТИ



СТЕПЕНЬ
УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ
ПЕРСОНАЛА

Стратегия Employee Experience

21 июля 2021 года Протоколом очного заседания Совета директоров утверждена Стратегия Employee Experience (далее — EX) АО «Казакхтелеком», которая описывает ключевые стратегические инициативы в области управления человеческими ресурсами в Компании.

Стратегия EX «Казакхтелеком» является верхнеуровневым документом, разработке которого предшествовала изменившаяся реальность и восприятие происходящего через призму COVID-19 в телекоммуникационных и технологических компаниях.

Каждая стратегическая инициатива наполнена конкретными проектами, которые должны стать основой в операционной деятельности структуры HR Компании.

Гибкая организационная структура, а также корпоративная культура, способность быстро менять приоритеты, пересматривать продукты, перенаправлять ресурсы на более перспективные направления — это результат реализации Стратегии EX АО «Казакхтелеком». Компания определяет подходы и стратегические инициативы в рамках EX направления, ставя в центр внимания персонал.

Направления развития Стратегии EX



Численность и структура персонала

В рамках стратегии одной из целей Компании по повышению операционной эффективности являлся переход к дивизиональной структуре управления в соответствии с лучшими мировыми практиками управления бизнесом. Переход к целевой структуре осуществлялся на протяжении 5-ти лет в два этапа:

- **1 этап** — укрупнение областных дирекций в региональные;
- **2 этап** — создание дивизионов по ключевым направлениям: корпоративный бизнес, розничный бизнес, сеть, IT и поддерживающие функции.

При этом предусмотрен переход к централизованному управлению дивизионами во всех регионах с сохранением географического расположения рабочих мест сотрудников.

Основными преимуществами дивизиональной структуры управления являются:

1. скорость принятия решений внутри отдельных бизнес-направлений за счет исключения лишних административных звеньев;
2. единая ответственность за результат: раньше ответственность распределялась между административным и функциональным руководителями, что порождало внутренние противоречия;
3. понятный и прозрачный результат для всех сотрудников дивизиона — от коммерции до бухгалтерии и административных работников;

4. возможность сформировать индивидуальную региональную структуру под каждое направление;

5. сокращение административного руководства на местах — в регионах остаются только функциональные руководители;

6. переход к современной модели управления, опирающейся на передовой международный опыт.

Таким образом, в Компании оптимизировано количество филиалов, на базе которых сформированы следующие дивизионы:

- 1 **ДИВИЗИОН ПО РОЗНИЧНОМУ БИЗНЕСУ**
- 2 **ДИВИЗИОН ПО КОРПОРАТИВНОМУ БИЗНЕСУ**
- 3 **ОБЪЕДИНЕНИЕ «ДИВИЗИОН «СЕТЬ»**
- 4 **ДИТ**



На конец 2021 года штатная численность работников АО «Казахтелеком» составила

20 934

чел.

в том числе 1 359 — административно-управленческий персонал

Штатная численность работников на 31.12.2021 г., чел.

Филиал/ЦА	Штатная численность работников	
	Всего	в том числе АУП
Центральный Аппарат	285	285
Дивизион по розничному бизнесу	2 845	102
Дивизион по корпоративному бизнесу	1 209	125
Объединение «Дивизион «Сеть»	13 335	183
Дивизион информационных технологий	610	139
Сервисная фабрика	2 260	485
Дирекция «ТелекомКомплект»	267	20
Дирекция «Академия инфокоммуникационных технологий»	79	7
Дирекция по строительству объектов телекоммуникаций и инфраструктуры	44	13
Итого	20 934	1 359

21 582

работника

списочная численность персонала АО «Казахтелеком» за 2021 год

10,4%

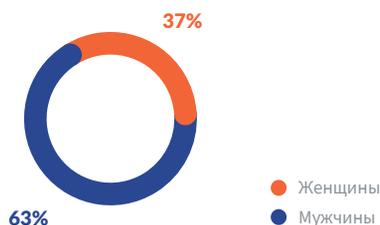
текучесть кадров в 2021 году

В течение года по собственному желанию Компанию покинуло 3 149 человек. Было нанято 1 962 человек, что составляет 9,8% от фактической численности персонала на конец года.

Структура персонала на конец 2021 года, чел.

Показатель	Всего	в том числе по гендерным группам		в том числе по возрастным группам		
		мужчин	женщин	до 30 лет	30-50 лет	старше 50 лет
Численность персонала, всего	21 582	13 605	7 977	5 758	11 933	3 891
Правление	9	9	0	0	7	2
Административно-управленческий персонал	1 429	461	968	209	909	311
На руководящих должностях	291	138	153	4	227	60
Специалисты	1 138	323	815	205	682	251
Производственный персонал	20 153	14 661	5 492	5 470	10 298	4 385
На руководящих должностях	1 043	804	239	27	605	411
Специалисты	11 583	6 975	4 608	3 443	6 579	1 561
Рабочие	7 527	6 882	645	2 000	3 114	2 413
Количество работников, покинувших Компанию в 2021 году	3 149	2 206	943	1 427	1 172	550
Количество работников, нанятых в 2021 году	1 962	1 245	717			

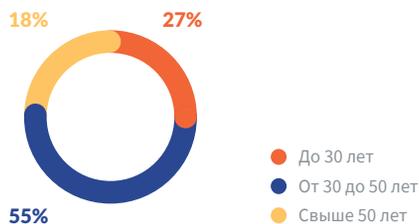
Гендерная структура персонала на конец 2021 года



Привлечение и адаптация персонала

В 2021 году подбор и адаптация персонала продолжались в дистанционном формате. В целом существенных изменений в процессе подбора и адаптации персонала не произошло. Три года назад функция рекрутинга была централизована и унифицирована для всех подразделений и филиалов Компании. Подбор специалистов на вакантные должности осуществляется из города Алматы для всех регионов.

Структура персонала по возрастным группам на конец 2021 года



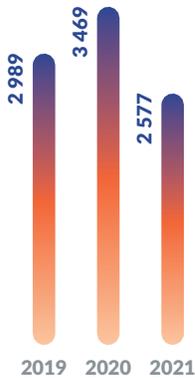
Рекрутеры и заказчики практикуют проведение аудио/ видеоподбор с кандидатами. Тестирование кандидатов также полностью осуществляется в онлайн-режиме. Весь процесс, начиная с приема заявки на подбор персонала и до выхода сотрудника на работу — автоматизирован. В 2021 году было завершено **2 577 конкурсов** на занятие вакантных должностей. Благодаря снижению текучести в первый год работы уменьшилось количество увольнений и вакансий.

Принципы процесса подбора персонала:

1. Планирование подбора персонала с учетом потребностей бизнеса;
2. Ясные и прозрачные критерии подбора, основанные на требованиях к должности и Модели компетенций;
3. Прозрачные конкурсные процедуры;

Количество
завершенных
конкурсов

шт.



Текущсть
в первый
год работы

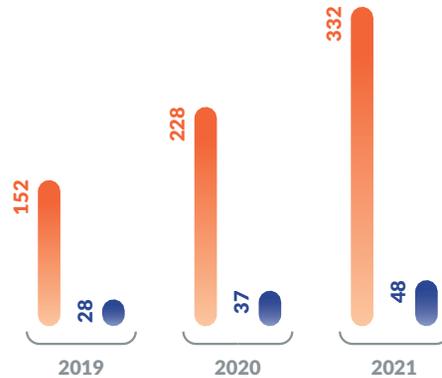
%



Итоги PROTelecom в динамике по годам

%

● Стажеры
● Трудоустроенные



4. Профессионализм, личные качества кандидата и его соответствие квалификационным требованиям и компетенциям, предъявляемым к должности;
5. Обоснованность принимаемых решений на основе принципа меритократии;
6. Использование методов оценки кандидатов, релевантных для каждой должности, позволяющих принимать объективные решения при найме персонала;
7. Отсутствие дискриминации, профессиональное, открытое и уважительное отношение ко всем кандидатам;
8. Соответствие законодательству РК;
9. Рациональность использования ресурсов на привлечение и подбор персонала.

В АО «Казакхтелеком» уже четвертый год реализуется программа стажировки для молодых специалистов **PROTelecom**. За это время стажировку в структурных подразделениях Компании прошли более **700 студентов**, более 120 из них приняты на работу и сегодня успешно продолжают карьеру в Группе компаний, внося свой вклад в развитие не только крупнейшего оператора связи, но и отечественного телекоммуникационного сектора в целом.

Вся информация о конкурсах и начале программы стажировок размещается на корпоративном сайте.

Вознаграждение и мотивация

Система мотивации, принятая в АО «Казакхтелеком», обеспечивает четкую взаимосвязь вознаграждения работников от результатов их работы, включая внедренную систему оценки деятельности персонала.

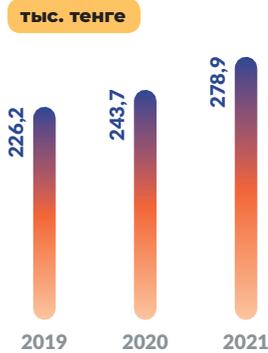
В АО «Казакхтелеком» действует система грейдов по методологии Hay Group. Унифицированы подходы по оплате труда, доплатам, надбавкам, текущим и разовым премиям, дифференциация разряда/категории должности с применением межразрядного коэффициента.

Создание экономически эффективной системы вознаграждения, необходимой для привлечения, удержания и мотивации работников, является приоритетной задачей Компании. Фокус делается на совокупный доход работников, который включает в себя, помимо оплаты труда и премирования, льготы и нематериальную мотивацию.

За отчетный период в Компании осуществлялись следующие подходы материального вознаграждения:

- единые мотивационные программы (ЕМП) в сегментах B2C и B2B;
- единые сдельные системы оплаты труда за установки услуг телекоммуникаций на сегменте B2B и B2C;

Динамика роста среднемесячной заработной платы сотрудников АО «Казакхтелеком»



- › единые правила компенсационных выплат, возмещения расходов при переезде и оплате аренды жилья АО «Казакхтелеком»;
- › единые правила единовременной поощрительной премии за реализацию «Ключевых проектов», с учетом полученного экономического эффекта;
- › единый подход к оплате труда на основе грейдов для работников Компании.

Компания следит за недопущением дискриминации по каким-либо признакам и обеспечением справедливого и равноправного подхода к вознаграждению. Средняя заработная плата женщин по отношению к средней заработной плате мужчин составило в 2021 году **107,5%**.

Система оценки персонала

Система управления производительностью заключается в постановке перед работником четких, измеримых целей и задач на соответствующий период в виде ключевых показателей деятельности (КПД), от выполнения которых зависит получаемое вознаграждение. Также внедрена система индивидуального плана развития (ИПР), благодаря которой каждый работник получает возможность сфокусироваться на развитии своих знаний и навыков, повысить личную эффективность и результативность.

Оценка эффективности деятельности работников позволяет определить требования к результатам работы, навыкам, знаниям и компетенциям работников для достижения стратегических целей Компании.

Система оценки персонала АО «Казакхтелеком» основывается на следующих принципах:

1. Взаимосвязь вознаграждения с выполнением задач, отвечающих интересам Компании;
2. Простота и прозрачность принципов определения размера вознаграждения;
3. Зависимость размера вознаграждения от результатов деятельности Компании и результативности работников.

Управление системой КПД направлено на достижение стратегических целей Компании, определенных в Стратегии, Бизнес-плане и других руководящих документах и охватывает долгосрочное, среднесрочное и операционное планирование.

Определяется ответственность работников за достижение результатов по основным направлениям деятельности и контроль исполнения ими стратегических целей, задач и инициатив. При этом Компания следит за соблюдением баланса финансовых и нефинансовых КПД. Соблюдается обязательность мониторинга и проведение оценки достижения запланированных КПД на регулярной основе (ежеквартальной/годовой), включая проведение факторного анализа и выработку рекомендаций.

Цикл планирования и оценки результативности деятельности направлен на непрерывное управление результативностью деятельности работников в течение текущего календарного года. Основным условием выплаты вознаграждений по итогам работы за отчетный период является наличие консолидированной итоговой прибыли за отчетный период, рассчитанной с учетом запланированной суммы для выплаты вознаграждений.

В 2021 году Компания внесла следующие изменения в оценку эффективности деятельности:

1. С 2021 года работники с грейдом 15 (ЦА) участвуют в оценке эффективности деятельности, т.е. Компания устанавливает индивидуальные КПД.
2. Изменился характер требований к КПД с обязательных на рекомендуемые. Также, изменены требования к установлению порогового значения.
3. Изменены удельные веса корпоративных и индивидуальных КПД в общей оценке, в связи с исключением из итоговой фактической результативности результативность по КПД непосредственного руководителя.
4. Разработана матрица функциональной ответственности, в которой ответственность по разработке, согласованию, вынесению и защите КПД закреплена за Управляющим директором по персоналу, технике безопасности и охране труда и ответственным структурным подразделением СВиОЭ. Были определены курирующие руководители и структурные подразделения, обеспечивающие соответствие КПД стратегии, ПР, БКВ, а также подтверждение фактического исполнения на базе управленческой и финансовой отчетности. Также управление системой КПД Дивизионов закреплено за Главными директорами соответствующих Дивизионов и HR Директорами Дивизионов.

Обучение и развитие персонала

Правила управления знаниями, утвержденные Приказом № 247 от 17.09.2020, являются ключевым документом Группы компаний АО «Казактелеком», которые регламентируют ее работу в сфере обучения и развития сотрудников.

Ключевым итогом работ структурного подразделения, отвечающего за обучения персонала в 2021 году, является обучение **более 7 000 слушателей** по следующим направлениям: Академия продаж, Финансовая академия, Техническая академия, Диджитал академия, Цифровая трансформация, Антикризисный менеджмент и обучение для работников, состоящих в кадровом резерве Компании.

Итоги работ в 2021 году, программы по обучению и развитию сотрудников Компании, а также их ключевые количественные и качественные результаты за 2021 год:

- » «Академия маркетинга». Обучено **50 работников**, в том числе ТОП-менеджеры, Руководители высшего и среднего звена, также специалисты. Сформирован единый понятийный аппарат в сфере цифрового маркетинга у слушателей программы через теорию и методологии. Через кейсы были продемонстрированы реальные практики в области цифрового маркетинга компаний, которые позволили участникам осуществить синтез теории и практики для приземления на деятельность АО «Казактелеком»;
- » «Школа Лидерства». Обучено **39 работников** филиалов, состоящих в кадровом резерве Компании. Основные задачи, решенные в ходе программы — рациональные и эмоциональные: анализ менеджерами собственных управленческих ограничений, и определение способов их преодоления, определение собственного управленческого стиля и приобретение новых, совершенствование навыков управления сотрудниками, путем использования принципов ситуационного лидерства, развитие лидерского потенциала, возможность посмотреть на свой управленческий труд со стороны, рост мотивации, формирование управленческой команды;
- » Mini MBA по теме «Стратегия и управление бизнесом». Обучено **38 работников** филиалов, состоящих в кадровом резерве Компании. В результате обучения, сотрудники обрели понимание основ устойчивого развития и корпоративной социальной ответственности бизнеса, умение использовать стратегический менеджмент и планирование в условиях трансформации, понимание что такое корпоративные финансы, стратегическое управление доходами Компании и управленческий учет, а также понимание стратегии управления изменениями и инновациями;
- » Интенсивная программа для руководителей и специалистов «mini MBA for Leaders». Обучено **40 работников** филиалов, состоящих в кадровом резерве Компании. В результате обучения, сотрудники обрели, владение основными понятиями и терминологией в области управления маркетинга, формирование экономического мышления для принятия управленческих решений, а также применение полученных навыков по управлению маркетингом в своей профессиональной деятельности.

Количество персонала прошедшего обучение по часам

Мужчины **11 657** **261** **11 828**

810 931,4 **76,6**
 часов всего часов в среднем

Женщины **5 835** **657** **6 492**

497 248,1 **68,6**
 часов всего часов в среднем

● ПП ● АУП

В рамках инициатив сотрудничества с учебными заведениями, в 2021 году были заключены Меморандумы о сотрудничестве с Казахстанско-Британским техническим университетом, Назарбаев Университетом и Университетом КИМЭП. Так в 2021 году на обучение по программе Executive MBA в Университет КИМЭП направились 20 работников, в Назарбаев Университет — 10 работников.

В АО «Казакхтелеком» проводится оценка эффективности процесса обучения по модели Д. Киркпатрика. Оценка по первому уровню проводится по опросу «Оценка эффективности обучения работника: реакция слушателей на программу обучения». Оценка по второму уровню «Анализ» проводится по итогам тестирования слушателей, прошедших обучение.

Управление талантами и кадровый резерв

В соответствии со Стратегией по управлению персоналом в АО «Казакхтелеком» реализуется проект «Управление талантами», целью которого является формирование и подготовка кадрового пула, как основного внутреннего источника замещения ключевых должностей.

Данный проект является инструментом выявления и удержания талантливых работников с высоким профессиональным уровнем. В рамках данного проекта существует «Школа лидерства» — программа, в которой резервисты проходят поэтапное обучение по развитию управленческих и лидерских компетенций. В рамках Школы лидерства разработана комплексная Программа обучения основам управленческого мастерства, включающая комплекс обучающих мероприятий для развития универсальных управленческих компетенций и лидерских качеств резервистов.

Проведен первый этап Школы лидерства, состоящий из четырех обучающих модулей. Также, для выпускников Школы лидерства 2019-2020 гг. была разработана и проведена программа обучения «Стратегия и управление бизнесом», которая состоит из пяти модулей: «Основы устойчивого развития и корпоративная социальная ответственность», «Стратегический менеджмент и планирование в условиях трансформации», «Корпоративные финансы, стратегическое управление доходами Компании и управленческий учет», «Предпринимательское мышление и Маркетинг инноваций» и «Стратегия управления изменениями и инновациями».

Для выпускников Школы лидерства разработана и реализована программа обучения Advanced Mini MBA, это интенсивная программа, рассчитанная на семь месяцев в целях развития у кадровых резервистов практических навыков, а также повышения квалификации в сфере операционного и стратегического менеджмента, корпоративных финансов и управления, маркетинга, статистики, бухгалтерского учета.

В 2021 году были обновлены Правила по формированию кадрового пула АО «Казакхтелеком», с критерием разделения работников на HiPo и HiPro.

51,43%

сотрудников из кадрового резерва было назначено на ключевые вакантные должности

Развитие корпоративной культуры

Проект по трансформации корпоративной культуры успешно внедряется в АО «Казакхтелеком» на протяжении нескольких лет. Проведена диагностика текущего состояния корпоративной культуры, сформирована модель ценностей и создана программа по внедрению целевого образа корпоративной культуры — культуры Успеха.

В течение 2021 года для развития корпоративной культуры Компании проведены следующие мероприятия:

- › в первом квартале 2021 года с МШУ «Сколково» была проведена сессия «Корпоративная культура» для топ менеджеров и руководителей АО «Казакхтелеком»;
- › решением Правления АО «Казакхтелеком» были утверждены Правила управления корпоративной культурой АО «Казакхтелеком» № 133 от 13.05.2021;
- › в четвертом квартале была проведена сессия на тему «Определение и (или) пересмотр целевой корпоративной культуры, модели лидерства и набора ценностей Компании»;
- › проведен гар-анализ;
- › назначены Амбассадоры корпоративных ценностей CREDO из числа членов Правления Компании;
- › реализация проекта «CREDO — путь к культуре успеха» в СРДТ;
- › реализация проекта «CREDO — путь к культуре успеха» в АРДТ.

Социальная политика

Социальная политика АО «Казакхтелеком», предполагает разработку и внедрение социальных программ, способствующих решению целого комплекса административно-управленческих задач, нацеленных на привлечение и удержание квалифицированных конкурентоспособных работников, а также социальную поддержку отдельных категорий работников.

В Компании реализуются следующие направления социальной политики:

- › политика доходов;
- › политика в отношении сотрудничества с профсоюзами;
- › политика социальной поддержки.
- › материальная помощь при регистрации брака;
- › материальная помощь в связи с рождением, усыновлением, удочерением новорожденного ребенка;
- › материальная помощь для оздоровления при предоставлении ежегодного трудового отпуска;
- › выплата социальных пособий по временной нетрудоспособности;
- › оплата дополнительного отпуска по уходу за ребенком до достижения им возраста полутора лет;
- › единовременное пособие при уходе на пенсию впервые;
- › единовременное пособие в случае, если работнику установлена инвалидность 1 или 2 группы;
- › материальная помощь для организации похорон в связи со смертью близкого родственника работника;
- › оказание медицинской помощи работникам в рамках добровольного медицинского страхования;
- › выплата единовременного пособия выходящему на пенсию работнику.

Социальная защищенность работников и пенсионеров Компании является неременной составляющей ее социальной политики.

Процент работников Компании, охваченных коллективным договором составляет 96%. Компания, в соответствии с Коллективным договором, вне зависимости от характера занятости работника (постоянная или временная), оказывает следующие виды социальной поддержки:

Количество сотрудников взявших и вернувшихся из отпуска по материнству/отцовству в разбивке по полу, чел.

Показатель	2019		2020		2021	
	М	Ж	М	Ж	М	Ж
Взявшие отпуск	23	739	19	803	22	878
Вернувшиеся на работу по окончании отпуска	5	489	18	428	9	437

Минимальный период уведомления в отношении существенных изменений в деятельности организации по Трудовому кодексу РК составляет 4 недели (30 календарных дней), по Коллективному договору составляет 45 календарных дней.

Ежегодно предусмотрено оказание адресной благотворительной помощи пенсионерам, проведение встреч к профессиональному празднику связистов и ко Дню пожилого человека.

На сегодняшний день
Компания оказывает
социальную поддержку
более

10 000

пенсионеров

Социальная стабильность

По вопросам социально-трудовых отношений, с целью проведения информационно-разъяснительной работы среди трудовых коллективов по вопросам трудового законодательства и оплаты труда в филиалах АО «Казакхтелеком» утверждены графики встреч руководителей с трудовыми коллективами, с участием профсоюзов и Омбудсмена. На регулярной основе Членами Правления проводятся онлайн конференции в целях обеспечения обратной связи по выявленным проблемным вопросам.

При возникновении социально-трудовых конфликтов, Компанией создаются специальные Комиссии для тщательного рассмотрения обращений/жалоб, руководство выезжает на места с привлечением локальных профсоюзов и Омбудсмена. По результатам работы комиссии и встреч руководства с трудовыми коллективами вырабатываются мероприятия для решения проблемных вопросов.

В Группе компаний АО «ФНБ «Самрук-Казына» проводится ежегодный мониторинг социальной ситуации в производственных коллективах. В целях своевременного выявления скрытой социальной напряженности и управления данным процессом в АО «Казакхтелеком», ЧУ «Центр социального взаимодействия и коммуникаций» проводится социологическое исследование «Samruk Research Services» (SRS). По результатам опроса в соответствии с рекомендациями социологов утверждается План мероприятий по работе над тревожными зонами, на ежегодной основе.

В 2021 году Центром социального взаимодействия и коммуникаций разработана новая методология с сохранением преемственности по основным индексам и самого процесса сбора и обработки социологической информации исходя из принципиально новых внешних условий, вызванных COVID-19.

↘ 4%

74%

общий показатель социальной стабильности в АО «Казакхтелеком» за 2021 год

94%

опрошенных считают, что работодатель создал все необходимые условия труда

Общий **показатель социальной стабильности** в АО «Казакхтелеком» за 2021 год составил 74%, что согласно ранговой шкале значений относит ее к категории стабильно развивающихся компаний.

Совокупное значение SRS интегрировано из трех индексов: Индекса вовлеченности, Индекса социального благополучия и Индекса социального спокойствия.

Индекс вовлеченности измеряет уровень удовлетворенности условиями и безопасностью труда, взаимоотношениями и коммуникациями в Компании, а также уровень лояльности сотрудников. В целом, за весь исследовательский период с 2013 года, уровень вовлеченности в Компании колеблется в пределах 37-83%, где показатели последних двух лет являются наивысшими. Так, Индекс вовлеченности в АО «Казакхтелеком» в 2021 году составил 81%, снизившись с прошлого года лишь на 2% и тем самым, сохранив свою позицию в благоприятной зоне ранговой шкалы.

По мнению 94% опрошенных, работодатель создал все необходимые условия труда как в течение 2021 года, так и во время ограничительных карантинных условий. Более того, по всем филиалам Компании количество респондентов, придерживающихся аналогичного мнения, превышает 90%.

Справедливость, доверие и лояльность Компании была также высоко оценена сотрудниками. По основным

↘ 2%

81%

Индекс вовлеченности в АО «Казакхтелеком» в 2021 году

↘ 4%

83%

Индекс социального спокойствия

показателям, связанным с пониманием поручений и взаимоотношениями между сотрудниками, проблемных аспектов не выявлено.

Индекс социального спокойствия отражает уровень напряженности отношений между руководством и подчиненными, а также уровень протестного потенциала (вероятность митингов и забастовок). В целом, за весь исследовательский период с 2013 года наблюдаются колебания показателей индекса социальной стабильности от минимального значения 57% в 2013 году до максимально благоприятного уровня показателя 87% в 2020 году. В 2021 году, не смотря на снижение индекса социальной стабильности на 4%, текущий показатель (83%) сохранил свою позицию в благоприятной зоне.

Респонденты отметили отсутствие напряженности в отношениях между коллегами и руководством (87%), а также низкую вероятность возникновения открытых протестов — митингов и забастовок (5%).

По итогу анализа результатов SRS за 2021 год, следует отметить, что Компанией проведена планомерная и успешная работа по обеспечению комфортных и безопасных условий труда, а также поддержанию здоровых и конструктивных отношений в коллективах. По результатам SRS с целью улучшения удовлетворенности работников уровнем условий работы Компанией утвержден План мероприятий по работе над тревожными зонами на 2022 год.

Социальная поддержка персонала

В рамках действующего социального пакета оказывается социальная поддержка работников Компании и пенсионеров в рамках Коллективного договора АО «Казахтелеком», заключенного в трехстороннем порядке с отраслевыми профсоюзами, в том числе:

- ▶ материальная помощь к трудовому отпуску;
- ▶ социальные пособия по временной нетрудоспособности;
- ▶ единовременное пособие при досрочном уходе на пенсию;
- ▶ выплаты в связи с рождением ребенка;
- ▶ выплаты для оказания помощи в различных жизненных ситуациях.

В 2021 году по социальной поддержке сотрудников Компания проводила следующие мероприятия:

- ▶ утверждена Программа социальной поддержки работников АО «Казахтелеком» (многодетные семьи, семьи с особенными детьми и семьи, усыновившие/удочерившие более 2-х детей);
- ▶ утверждено «Положение о нематериальной мотивации работников АО «Казахтелеком»;
- ▶ разработана и внедрена система мониторинга физического здоровья работников Компании;
- ▶ совместно с профсоюзами в соответствии с утвержденными графиками проводятся спортивные мероприятия по поддержке физического здоровья работников.

С началом пандемии коронавирусной инфекции COVID-19 в целях недопущения ее распространения среди работников АО «Казахтелеком» с марта 2020 года был организован дистанционный формат работы

для работников, за исключением работников, присутствие которых в силу выполняемых производственных функций обязательно на рабочих местах. При этом дистанционный формат работы сохранен для следующих категорий работников:

- ▶ пенсионного и предпенсионного возрастов (лиц старше 55 лет);
- ▶ с тяжелыми хроническими заболеваниями;
- ▶ беременным женщинам, многодетным матерям, одиноким матерям, воспитывающим ребенка в возрасте до четырнадцати лет (ребенка инвалида до восемнадцати лет), и иным лицам, воспитывающим указанную категорию детей без матери;
- ▶ женщинам, имеющим ребенка до трех лет и детей-учеников младших классов (до 4 класса).

Процент работников Компании, переведенных на дистанционный формат работы, составил — 50% (более 10 000 работников). С 1 мая 2021 года в Компании реализован дистанционный формат работы на постоянной основе. Число таких переведенных работников составило более 200 человек по Компании.

Приказом АО «Казахтелеком» «Об условиях работы персонала в связи с ограничительными карантинными мерами» отменено командирование работников за пределы РК и проведение массовых мероприятий (праздничных, концертных, культурных, спортивных мероприятий, конференций, форумов, выставок и др.).

Также, в рамках социальной поддержки работников, Компанией было принято решение о выплатах в случае временной нетрудоспособности в размере 100% от средней заработной платы в месяц (без учета стажа работы в Компании) работникам с диагнозом COVID-19 и вирусной пневмонией, которая была сохранена до 1 августа 2021 года.

88%

коллективный иммунитет к COVID-19

17 726

вакцинированных работников

Планы на 2022 год и среднесрочную перспективу

С началом массовой вакцинации по РК для достижения коллективного иммунитета Компанией обеспечено взаимодействие с местными органами здравоохранения с целью вакцинации работников и организации выездных прививочных пунктов в офисах Компании.

За каждый этап вакцинации работникам предоставлялся один день отдыха на основании письменного заявления работника, при наличии подтверждающих документов, с последующим оформлением соответствующего приказа.

До конца 2021 года Компанией был достигнут коллективный иммунитет к COVID-19 и составил 88% по Компании, что составляет 17 726 вакцинированных работников.

В целях поддержки и улучшения жилищных условий Компанией планируется в 2022 году рассмотреть возможность выдачи беспроцентных ссуд с учетом социального положения работника, с первоочередным предоставлением займов производственному персоналу, малообеспеченным, многодетным семьям. Также планируется организация обучения в ВУЗах детей работников из числа производственного персонала и организация в городах Нур-Султан и Алматы летнего досуга по IT навыкам для детей работников Компании.

Производственная безопасность и охрана труда

Подходы к управлению

АО «Казахтелеком» рассматривает человеческую жизнь и здоровье как высшую ценность и несет прямую ответственность за обеспечение безопасных условий труда. Создание для своих работников здоровых условий труда, а также минимизация рисков, связанных с производственной деятельностью, являются одними из ключевых направлений Стратегии Развития Компании.

Компания стремится соответствовать передовым мировым практикам, неукоснительно соблюдать национальные и международные требования и постоянно улучшать Систему управления охраной труда и промышленной безопасностью (БиОТ).

Приоритетными задачами в области БиОТ АО «Казахтелеком» являются:

- 1 соответствующие соблюдение и применение Трудового кодекса РК;
- 2 предоставление безопасных условий труда и рабочих мест;
- 3 использование современных технологий и практику передового опыта в области безопасности и охраны труда;
- 4 внедрение современных средств и методов предупреждения производственного травматизма и профессиональных заболеваний.

АО «Казакхтелеком» осознает важность заблаговременного предотвращения или смягчения неблагоприятных воздействий на здоровье и безопасность работников, подрядных организаций и населения. В Компании действует система управления безопасностью и охраной труда, обеспечивающая постоянное методическое руководство, анализ и контроль за состоянием безопасности и охраны труда.

Основополагающим документом в области БиОТ является Политика АО «Казакхтелеком» в области обеспечения безопасности и охраны труда. Политика включает двадцать основных принципов и распространяется на всех работников и подрядчиков Компании.

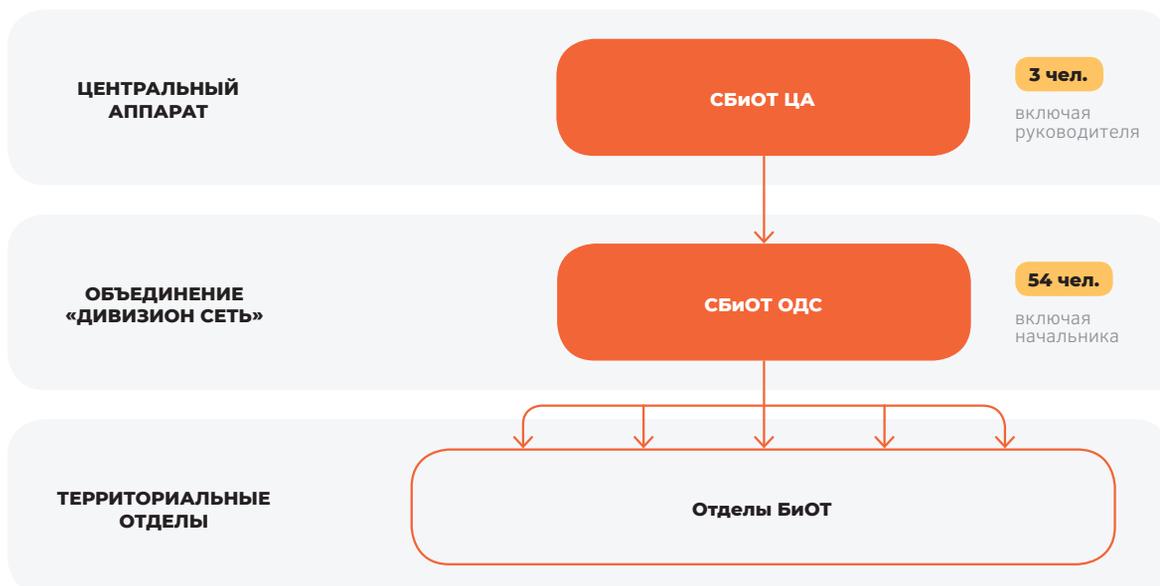
Внутренняя документированная информация в области профессионального здоровья, безопасности и охраны окружающей среды, промышленной безопасности, согласно которым действует система управления охраной труда и промышленной безопасностью АО «Казакхтелеком», состоит из:

- › Сборник инструкций по безопасности и охране труда по видам работ в ЦТО МС;
- › Сборник инструкций по безопасности и охране труда по профессиям Центра технического обслуживания местных сетей филиалов АО «Казакхтелеком»;
- › Стандарт «Технические требования и спецификация к специальной одежде и средствам индивидуальной защиты»;
- › Утвержденные формы статистической отчетности по БиОТ;
- › Правила проведения периодических обязательных медицинских осмотров;
- › Правила производства работ в условиях повышенной опасности по нарядам-допускам;
- › Стандарт «Правила пожарной безопасности в АО «Казакхтелеком»;
- › Правила безопасности и охраны труда при дистанционной форме работы.

Структура и инструменты управления

Специальное функциональное подразделение центрального аппарата Компании, Служба безопасности и охраны труда (СБиОТ), ответственна за координацию и повседневное руководство всей организационной работы по охране труда в АО «Казакхтелеком».

Организационная структура СБиОТ АО «Казакхтелеком»



В рамках Плана внутреннего контроля по безопасности и охраны труда Службы безопасности и охраны труда Центрального аппарата проводит встречи, обсуждения по безопасности и условиям труда. Основные функции Службы безопасности и охраны труда:

- организует обучение и проверку знаний работников;
- обеспечивает своевременное и объективное проведение расследования несчастных случаев и иных повреждений здоровья работников Компании, в порядке, установленном действующим трудовым законодательством РК;
- приостанавливает или ограничивает деятельность объектов, производство работ в том числе с повышенной опасностью, машин и механизмов при возникновении угрозы жизни и здоровью работникам;
- выдает руководителям структурных подразделений Компании и других региональных подразделений филиалов Компании указания о принятии мер по устранению выявленных нарушений по безопасности и охране труда, промышленной безопасности и пожарной безопасности;
- осуществляет координацию и взаимодействие в сфере обеспечения безопасности и охраны труда с государственными органами и с общественным объединением «Отраслевой профессиональный союз работников информации и связи»;

- проводит совместно со структурными подразделениями филиала Компании аттестацию производственных объектов по условиям труда в соответствии с порядком, установленным действующим законодательством РК;
- проводит вводные инструктажи с вновь поступающими в соответствии с утвержденной программой.

Сотрудники АО «Казахтелеком» принимают активное участие в разработке, внедрении и оценке системы управления охраной труда. Во всех филиалах и центральном аппарате созданы производственные советы по безопасности и охране труда, которые на постоянной основе организует совместные действия работодателя и работников по обеспечению требований охраны труда, предупреждению производственного травматизма и профессиональных заболеваний, а также организует проведение проверок условий и охраны труда на рабочих местах техническими инспекторами труда.

В 2021 году на рассмотрение Правления АО «Казахтелеком» внесены Концепция HSE и Дорожная карта «Қауіпсіз еңбек» на 2022-2026 годы для построения системы управления охраны труда в Компании, основанной на передовых международных стандартах и способствующих развитию культуры безопасного труда, снижению несчастных случаев, достижению нулевого травматизма и обучению руководителей всех уровней.

Соответствие системы менеджмента международным стандартам

В рамках Компании широко внедряются системы менеджмента охраны здоровья и безопасности труда, соответствующие международным стандартам. В АО «Казахтелеком» внедрена Интегрированная система менеджмента в соответствии с международными стандартами ISO 9001, ISO 14001 и OHSAS 18001.

Система управления охраной труда и промышленной безопасностью устанавливает единые требования к организации безопасности труда в соответствии с «Руководством по системам управления охраной труда MOT СУОТ 2001 ILO-OSH 2001» и международным стандартом OHSAS 18001.

Одним из основных принципов политики Компании в области ОТиБ является постоянное совершенствование системы промышленной безопасности и охраны труда в соответствии с требованиями международного стандарта ILO-OSH и их национального аналога СТ РК OHSAS 18001-2008 и повышение ее результативности.

В 2021 году проведен анализ документации на предмет ее соответствия требованиям стандартов ISO 45001:2018 и ISO 14001:2015 к документированной информации систем менеджмента профессионального здоровья, безопасности и охраны окружающей среды.

Оценка рисков

Процесс управления ключевыми рисками в области БиОТ является неотъемлемой частью как корпоративной системы управления рисками, так и системы управления вопросами охраны труда и безопасности Компании. Оценка недопустимых опасностей и рисков осуществляется в соответствии с утвержденной документированной процедурой «Идентификация опасностей, экологических аспектов и оценка рисков. Порядок определения мер управления».

В 2021 году в соответствии с требованиями «Идентификация опасностей, экологических аспектов и оценка рисков» утвержден Реестр значимых опасностей и недопустимых рисков. Проводится анализ и оценка вероятности и влияния рисков, пересмотр мероприятий по минимизации риска с учетом текущей ситуации.

Компанией выявляются и оцениваются проектные риски и неблагоприятные воздействия на здоровье и безопасность групп населения в местах присутствия, и разрабатываются защитные, профилактические меры и меры по смягчению рисков, соразмерные воздействиям и рискам. «Казакхтелеком» осуществляет сотрудничество с соответствующими органами власти и другими заинтересованными сторонами, по мере необходимости, в отношении мер и планов по смягчению воздействий.

Процедура идентификации опасностей и оценки рисков учитывает повседневную и деятельность всего

персонала, поведение человека и его способности, опасности, выявленные вблизи или вне зоны выполнения работ, инфраструктуру, оборудование и материалы, технологические процессы. Определены и проводятся мероприятия по управлению рисками.

Службой безопасности и охраны труда центрального аппарата, проведен анализ данных по выданным указаниям о принятии мер по устранению выявленных нарушений по безопасности и охране труда, промышленной безопасности и пожарной безопасности за 2020-2021 годы с описанием корректирующих мероприятий и направлен в филиалы.

Для выявления связанных с работой опасностей и оценки рисков, составлен план мероприятий по ключевому рисковому событию, предоставлен актуальный статус по ключевым индикаторам рисков для ключевых рисков событий, на основании информации по травматизму и авариям на производстве, внутреннего контроля по безопасности и охране труда.

В Регистре рисков Компании производственный травматизм определен как один из основных рисков. По данному риску в Компании сформирован перечень мероприятий, направленных на предотвращение реализации риска и на снижение последствий от его реализации.

Предотвращение производственного травматизма

В АО «Казакхтелеком» действует практика проведения регулярных совещаний по анализу причин произошедших несчастных случаев и выработке мероприятий по их предупреждению.

По результатам анализа производственного травматизма и ДТП осуществляются подготовка и рассылка информационных писем в филиалах с перечнем мероприятий по профилактике и предупреждению несчастных

случаев. Также проводится обсуждение обстоятельств и причин инцидентов с работниками во всех подразделениях наряду с проведением внепланового инструктажа по технике безопасности.

В целях обеспечения безопасности и охраны труда реализуется ежегодный План по обеспечению нулевого травматизма. Отчет по выполнению плана рассматривается Советом директоров ежеквартально.

Уровень производственного травматизма в АО «Казактелеком»

Для всех сотрудников	2019	2020	2021
Общее количество несчастных случаев со смертельным исходом	0	0	0
Коэффициент частоты несчастных случаев со смертельным исходом	0	0	0
Общее количество производственного травматизма с высокой степенью последствий (за исключением смертельных случаев)	0	0	0
Коэффициент частоты производственного травматизма с высокой степенью последствий (за исключением смертельных случаев)	0	0	0
Общее количество зафиксированных производственных травм	2	4	6
Коэффициент частоты производственного травматизма	0,1	0,2	0,3

В 2021 году в Компании произошло шесть несчастных случаев, из них пять — с тяжелой степенью производственной тяжести. В Компании случаи профессиональных заболеваний, а также инцидентов и происшествий в 2021 году не зафиксировано.

Основные причины травм:

› ненадлежащая организация безопасного труда ответственными руководителями;

- › ненадлежащий внутренний контроль по безопасности и охране труда;
- › нарушение пострадавшими Инструкции по безопасности и охране труда при производстве работ;
- › необеспечение достаточным количеством соответствующей средств коллективной и индивидуальной защиты.

Обучение и развитие безопасного ведения работ

Деятельность Компании ведется с соблюдением требований по охране труда и промышленной безопасности. На постоянной основе проводятся комплексные мероприятия по предотвращению аварий и несчастных случаев. В АО «Казактелеком» проводится системная работа по совершенствованию культуры безопасности до уровня передовых международных практик и повышению уровня осознанного соблюдения требований производственной безопасности работниками и руководителями всех уровней.

В АО «Казактелеком» ежегодно проводится обучение работников по безопасности и охране труда, промышленной безопасности, пожарно-техническому минимуму, технике безопасности при работе на электроустановках как в сторонних учебных организациях, так и на рабочих местах. За 2021 год прошли обучение 14 465 работников, что соответствует плановым показателям по количеству обученных.

14 465

работников

прошли обучение в 2021 году

ПРОВЕДЕНИЕ ОБУЧЕНИЯ ПО ВОПРОСАМ ОХРАНЫ ТРУДА И ПРОМЫШЛЕННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ, ПОЖАРНО-ТЕХНИЧЕСКОМУ МИНИМУМУ, ТЕХНИКЕ БЕЗОПАСНОСТИ В 2021 ГОДУ

9 629

работников

по безопасности и охране труда

1

работник

NEBOSH IGC (Международный сертификат по охране труда и технике безопасности на производстве)

1 601

работник

по требованиям промышленной безопасности

0

работников

IOSH Managing Safely (Международный сертификат безопасной организации работ)

855

работников

по пожарно-техническому минимуму

0

работников

Управление безопасностью движения, технический осмотр автомобилей

0

работников

по подготовке лиц без медицинского образования

398

работников

Правила техники безопасности на ОПО при работе на высоте и верхолазных работах

0

работников

на тему «Защищенное вождение»

2 380

работников

Правила дорожного движения РК. Основы безопасности дорожного движения

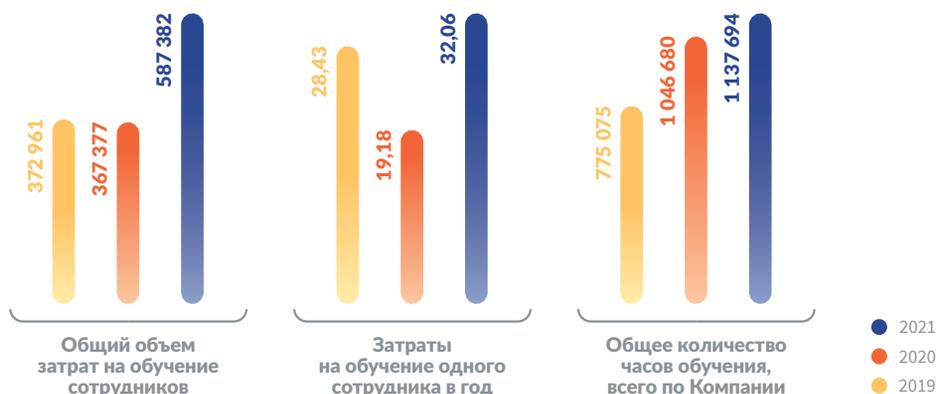
0

работников

на тему «Защищенное вождение в зимний период»

Затраты Группы компаний АО «Казакхтелеком» на обучение сотрудников

тыс. тенге



Количество часов, затраченных на обучение одного сотрудника АО «Казакхтелеком» в 2021 году

час



За отчетный период проведен мастер-класс по теме «Передовые международные практики управления охраной труда» с целью повышения квалификации работников служб безопасности и охраны труда филиалов Компании. В 2021 году в рамках реализации Проекта по повышению эффективности системы управления HSE руководитель Службы безопасности и охраны труда центрального аппарата прошел обучение по курсу NEBOSH IGC (Международный сертификат по охране труда и технике безопасности Великобритании). Для ключевых работников БиОТ проведено обучение по программе «Внутренний аудит интегрированных систем управления». В Компании создан обучающий видеоролик по безопасности и охране труда.

В рамках реализации стратегии АО «Казакхтелеком» по программе трансформации «SERPIN» в направлении цифровой трансформации введена в промышленную эксплуатацию программное обеспечение «HSE Telecom» в филиалах Компании.

В рамках внедрения программного обеспечения для цифровизации процессов в области безопасности и охраны труда были разработаны модули:

- › система выдачи электронных нарядов-допусков на работы повышенной опасности;
- › система выдачи электронных нарядов-допусков на работы в электроустановках;
- › система регистрации указаний по безопасности и охране труда с помощью мобильного телефона для фотофиксации нарушения и направления ответственного руководителю работ для устранения.

Инвестиции в промышленную безопасность и охрану труда

В 2021 году общий объем инвестиций в данную сферу составил

млн тенге

1 072

Объем инвестиций в промышленную безопасность и охрану труда, млн тенге

Наименование	2019	2020	2021	Изменение, %
Охрана труда и промышленная безопасность	463	463	480	4
Охрана здоровья	153	149	172	12
Средства индивидуальной защиты	84	96	113	18

Профилактика профзаболеваний и охрана здоровья

В «Казахтелеком» уделяется особое внимание здоровью сотрудников. Так, социальный пакет сотрудников включает в себя полное медицинское страхование, а также действуют программы оздоровления и санаторно-курортного лечения работников, условия которых предусмотрены коллективными договорами. Регулярно проводятся предварительные, периодические и внеочередные медицинские осмотры работников. По результатам медицинского осмотра, в случае необходимости, работники направляются на углубленный профилактический осмотр. Сотрудники, не прошедшие медицинский осмотр, не допускаются к проведению работ.

В соответствии с требованиями Трудового кодекса РК, работники подрядных организаций Группы, занятые на работах, связанных с повышенной опасностью, машинами и механизмами, также проходят обязательные пред- и послесменные медицинские осмотры.

Количество работников АО «Казахтелеком», прошедших обязательный периодический медицинский осмотр в 2021 году составило — 13 209 человек (согласно предоставленным заключительным актам), что составляет 100% от общего количества работников, подлежащих обязательному периодическому медицинскому осмотру.

13 209

работников

прошли обязательный периодический медицинский осмотр в 2021 году

Забота о персонале в условиях пандемии

С началом пандемии COVID-19 Компанией были приняты меры социальной поддержки работников, которые позволили защитить офисы и производственные объекты Компании от распространения вируса. В частности, в Компании была проведена активная работа по пропаганде вакцинации:

- 1 утвержден План мероприятий по организации и подготовке к проведению добровольной вакцинации работников Компании от коронавирусной инфекции COVID-19;
- 2 на внутренних каналах коммуникаций опубликованы информационные материалы по профилактике COVID-19 и пользе вакцинации;
- 3 проведено обучение по теме «Профилактика COVID-19»;
- 4 подготовка мероприятий по ревакцинации от COVID-19.

Среди прочих мероприятий в отчетном периоде:

- 1 организован входной контроль работников через платформу «Ashyq»;
- 2 ограничение проведения контактных мероприятий и участия в них сотрудников Компании;
- 3 обеспечение индивидуальной защиты персонала;
- 4 изменение режимов труда и отдыха работников;
- 5 ограничение допуска на объекты лиц, не являющихся работниками Компании.

До конца 2021 года Компанией был достигнут коллективный иммунитет к COVID-19 и составил 88% по Компании, что составляет 17 726 вакцинированных работников. АО «Казахтелеком» обеспечивает и несет ответственность за соблюдение конфиденциальности медицинских данных сотрудников в соответствии с внутренними правилами в области охраны здоровья и безопасности.

Организация работ с повышенной опасностью

Для обеспечения производственной и пожарной безопасности на объектах АО «Казахтелеком» в 2021 году проводилось обучение работников по безопасности и охране труда, промышленной безопасности, пожарно-техническому минимуму, технике безопасности при работе на электроустановках как в сторонних учебных организациях, так и на рабочих местах.

В целях обеспечения устранения опасностей при работе и минимизации рисков травматизма были проведены ряд корректирующих мер:

- внеплановый инструктаж с разбором причин и обстоятельств несчастного случая с работниками филиалов Компании;
- внеплановая проверка знаний у пострадавших на знание Инструкций по безопасности и охране труда для электромонтера и при выполнении работ на высоте;
- при работе на высоте свыше 1,8 метра, и при расстоянии менее 2-х метров от не огражденных перепадов по высоте использованы защитные приспособления и СИЗ;
- допуск к работам с повышенной опасностью осуществлялся после предоставления ответственным производителем работ подтверждения о готовности к безопасному производству работ (наличие специальной одежды, специальной обуви, защитной каски, страховочно-удерживающей привязи, страховочного каната, крепления и т.д.);
- в отношении руководителей и работников допускающих проведение работ без применения средств коллективной и индивидуальной защиты принимать меры дисциплинарного характера, вплоть до расторжения трудовых договоров.

В целях предотвращения падения работников в смотровые ямы, Сервисной фабрике надлежит:

- обеспечить все ремонтные боксы защитными щитами для перекрытия смотровых ям, толщиной не менее 4-х см;
- разработать инструкцию по безопасности и охране труда при выполнении работ в смотровой яме с последующим ознакомлением работников под роспись;
- обеспечить ремонтные боксы достаточным количеством переносного освещения напряжением 12 Вольт.

Также, 2021 году Компания реализовала широкий перечень мероприятий и инициатив в рамках управления вопросами промышленной безопасности и охраны труда:

- **10 130 сотрудников** обеспечены необходимой специальной одеждой, обувью и средствами индивидуальной защиты (СИЗ);
- контроль за соблюдением единых требований к изоляции источников опасной энергии при проведении технического обслуживания или ремонтных работ на оборудовании Компании;
- оценка рисков безопасности труда, профилактику и предупреждение случаев производственного травматизма;
- на ежеквартальном уровне проведены регулярные собрания с работниками по вопросам безопасности и охраны труда, а также охраны окружающей среды;

➤ обучение **14 465 работников** по вопросам безопасности и охраны труда, мерам пожарной безопасности в объеме пожарно-технического минимума и промышленной безопасности;

➤ **1 601 работник** Компании прошел подготовку, переподготовку по вопросу промышленной безопасности;

➤ проведено 84 пожарно-технических занятий, 16 пожарно-технических учения, проведено 56 пожарных инструктажа, пожарной безопасности в объеме пожарно-технического минимума обучено **855 работников**.

По итогам реализации программ по обеспечению производственной безопасности в 2021 году были награждены почетными грамотами и благодарственными письмами АО «Казхателеком» работники Служб безопасности и охраны труда филиалов Компании.

Управление производственной безопасностью и охраной труда в подрядных организациях

Соблюдение подрядными организациями, производящими работы на объектах Компании, требований в области охраны окружающей среды, стандартов и норм в области производственной безопасности является обязательным правилом. В части управления аспектами БиОТ к поставщикам товаров, работ и услуг, а также к подрядчикам предъявляются требования в соответствии с корпоративным стандартом в области

производственной безопасности. Контроль за соблюдением требований в области БиОТ осуществляется подрядными организациями самостоятельно.

В Компании внедрена система оценки подрядных организаций по вопросам производственной безопасности. Для сотрудников подрядчиков Компания организует обучение по аспектам БиОТ.

Планы на 2022 год и среднесрочную перспективу

1. Внесение в корпоративные КПД показателей по достижению нулевого травматизма.
2. Проведение анализа частоты и характера выявляемых опасных условий, опасных действий, потенциально опасных ситуаций Near-Miss и достаточности принимаемых корректирующих мер.
3. Повышение требований к подрядным организациям по вопросам производственной безопасности.