

# Управление устойчивым развитием

## Подход к управлению

Подход АО «Казакхтелеком» к управлению устойчивым развитием основан на согласованности стратегических приоритетов развития и деятельности Компании с основополагающими принципами в области корпоративной ответственности и устойчивого развития, национального и регионального развития и направлен на:

- соблюдение нормативных и законодательных требований;
- эффективное управление рисками в области устойчивого развития;
- последовательное применение в своей деятельности передовых отраслевых практик и рекомендаций международных стандартов в области устойчивого развития;
- расширение взаимодействия с заинтересованными сторонами для эффективного решения наиболее существенных вопросов в области устойчивого развития.

Одним из основополагающих направлений Стратегии АО «Казакхтелеком» до 2024 года является совершенствование системы устойчивого развития.

Миссия АО «Казакхтелеком» в области устойчивого развития — вносить позитивный вклад в социально-экономическое развитие регионов присутствия, следуя принципам экологической и социальной ответственности, чтобы, соответствуя потребностям настоящего времени, сохранять и приумножать возможности будущих поколений.

Компания ведет активную деятельность в области устойчивого развития, которая охватывает три основных принципа:

1

**стратегическая интеграция** — принципы устойчивого развития внедрены в Стратегию (миссию, ценности и стратегические цели);

2

**операционная интеграция** — все корпоративные решения принимаются руководством Компании исходя из критериев соответствия принципам и целям в области устойчивого развития;

3

**культурная интеграция** реализуется в рамках проведения обучения, размещения статей на корпоративном портале Компании, а также в рамках Кодекса деловой этики.

Подход АО «Казакхтелеком» к определению приоритетных направлений деятельности в области устойчивого развития основан на анализе ключевых рисков в области устойчивого развития, с которыми сталкивается бизнес, и на взаимодействии с внутренними и внешними заинтересованными сторонами для выявления экологических, социальных и управленческих вопросов (ESG), которые имеют решающее значение для заинтересованных сторон и деятельности Компании. Данный процесс позволяет Компании приоритизировать свои усилия и способствовать прогрессу в тех областях, где он может оказать наибольшее влияние.

АО «Казакхтелеком» продолжает совершенствовать корпоративную практику управления устойчивым развитием, разрабатывая и внедряя внутренние политики, регулирующие различные аспекты устойчивого развития, а также интегрируя принципы устойчивого развития в свою систему корпоративного управления.

Основные корпоративные принципы АО «Казакхтелеком» в области устойчивого развития отражены в основных политиках и документах в области ESG:

- › Политика устойчивого развития;
- › Экологическая политика;
- › Политика в области обеспечения безопасности и охраны труда;
- › Руководство в области устойчивого развития;

- › Политика противодействия мошенничеству;
- › Политика уведомления о предполагаемых неэтичных/неправомерных действиях;
- › Кадровая политика;
- › Кодекс деловой этики;
- › Кодекс корпоративного управления;
- › Референсная модель по устойчивому развитию для портфельных компаний АО «ФНБ «Самрук-Казына»;
- › Стандарт управления закупочной деятельностью АО «ФНБ «Самрук-Казына»;
- › Международные стандарты ISO 14001, ISO 26000, ISO 9001, ISO 45001.

Руководство в области устойчивого развития (далее — Руководство) является основополагающим документом для совершенствования деятельности Компании в данном направлении.

## Структура управления устойчивым развитием

В 2021 году АО «Казакхтелеком» продолжило совершенствовать свой подход к управлению устойчивым развитием. В целях дальнейшего развития данной практики были расширены функции Службы корпоративного управления, курирующей вопросы устойчивого развития, а также назначено курирующее лицо из числа высшего руководства Компании.

Выделенное подразделение проводит полномасштабную инвентаризацию существующих политик, процедур и внутренних контролей Компании, а также законодательных требований в области устойчивого развития. Специальное подразделение определяет риски в области устойчивого развития для дальнейшего принятия мер по управлению данными рисками. Подразделение также обеспечивает связь с местными сообществами по вопросам реализации проектов и в рамках своих компетенций несет ответственность за раскрытие информации по устойчивому развитию.

В соответствии с Руководством Совет директоров и Комитет по кадрам, вознаграждениям и социальным вопросам осуществляют стратегическое руководство и контроль за внедрением системы устойчивого развития в АО «Казакхтелеком».

Председатель Правления и Генеральные директора филиалов Компании несут ответственность за контроль, своевременное исполнение Программы инициатив в области устойчивого развития, внедрение принципов в области устойчивого развития, а также достоверное раскрытие информации.

Управляющий директор АО «Казакхтелеком», курирующий направление устойчивого развития, обеспечивает координацию мероприятий в области устойчивого развития.

Комплаенс-контролер/Руководитель Службы комплаенс несет ответственность за процесс внутренней коммуникации в отношении этических принципов. Руководитель Департамента коммуникаций обеспечивает внешние коммуникации, в том числе связь с общественностью.

Управление отдельными вопросами устойчивого развития также осуществляется профильными подразделениями, курирующие сферы по работе с персоналом, охране труда и промышленной безопасности. Работа подразделений координируется и согласуется в рамках прямого взаимодействия с Центральным аппаратом Компании.

АО «Казакхтелеком» работает над внедрением принципов устойчивого развития во все бизнес-процессы и стремится к построению взаимовыгодных отношений со всеми заинтересованными сторонами. Вопросы устойчивого развития, интегрированные в Стратегию Компании, являются ее неотъемлемой частью и платформой построения бизнеса АО «Казакхтелеком» в долгосрочной перспективе.

### Стратегические направления АО «Казакхтелеком» в области устойчивого развития:

- › внедрение инновационных инфокоммуникационных технологий и повышение качества предоставляемых услуг в целях улучшения жизни людей;
- › стабильный экономический рост;
- › сокращение воздействия на окружающую среду;
- › создание привлекательных условий работы и обеспечение безопасности сотрудников.

Стратегия устойчивого развития отражает намерение АО «Казакхтелеком» вносить наибольший вклад в тех сферах охраны окружающей среды, в которых Компания имеет большее влияние и возможность воздействия.

### ПРИОРИТЕТНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ В ОБЛАСТИ ESG

#### Окружающая среда (Environment)

- › снижение потребления природных ресурсов
- › энергоэффективность



#### Общество (Society)

- › обучение и развитие персонала
- › рост уровня вовлеченности персонала
- › обеспечение безопасности и охраны труда
- › снижение цифрового неравенства



#### Корпоративное управление (Governance)

- › права акционеров
- › лучшие практики корпоративного управления
- › справедливое вознаграждение



В 2021 году был разработан и утвержден План мероприятий АО «Казакхтелеком» по получению ESG рейтинга на 2022-2023 годы. **План включает в себя следующие мероприятия и инициативы по:**

- › раскрытию климатической информации в соответствии с ведущими мировыми Стандартами GRI, определяющими порядок раскрытия информации в области устойчивого развития;
- › подготовке получения рейтинга ESG;
- › осведомленности ответственных лиц Компании основным направлениям декарбонизации и системы ESG.

## Стратегические цели в области ESG

### Экология

Одним из главных ресурсов, который потребляет АО «Казакхтелеком», является электроэнергия. И именно в этой сфере Компания видит возможность внести наибольший вклад в борьбу с изменением климата.

#### КПД:

«Снижение потребления энергетических и природных ресурсов»

#### Цель до 2030 г.:

Снижение потребления электроэнергии на 1-3% в год

#### В 2021 году:

Потребление электроэнергии увеличилось на 11%\*

\* В 2021 году увеличился объем потребляемой электроэнергии на 11% по сравнению с 2020 годом в результате реализации проекта ЦУСТ-2, перехода объектов с жидко-топливного отопления на электрическое, а также увеличения клиентской нагрузки на ЦОД.

### Общество

АО «Казакхтелеком» является не только лидирующим провайдером связи в Казахстане, но и крупным работодателем, создающим рабочие места по всей стране. Компания осознает свое влияние как на уровень жизни работников, так и на жителей в регионах присутствия.

Компания стремится повышать благополучие своих работников. Для определения уровня вовлеченности ежегодно проводится исследование рейтинга (индекса) социальной стабильности и реализуются мероприятия по его повышению. Стремясь способствовать качественному развитию, АО «Казакхтелеком» реализует проекты, способствующие улучшению качества жизни людей и снижению цифрового неравенства.

#### КПД:

«Индекс социальной стабильности»

«Нулевой травматизм»

#### Цель до 2030 г.:

Поддержание на уровне 64-79%

0% несчастных случаев

#### В 2021 году:

78%

0,025

## Корпоративное управление

АО «Казхателеком» выстраивает и поддерживает эффективную систему корпоративного управления в соответствии со всеми требованиями и международными передовыми практиками, стремясь учитывать интересы широкого круга заинтересованных сторон.

### КПД:

«Рейтинг корпоративного управления»

### Цель до 2030 г.:

Поддержания на уровне AA

### В 2021 году:

BBB

## Риск-ориентированный подход в области устойчивого развития

В АО «Казхателеком» проводится анализ ключевых возможностей и рисков в разрезе составляющих устойчивого развития. В 2021 году в списке актуальных угроз большое значение имела пандемия COVID-19. Расширенно рассматривалось влияние ESG-факторов как для внутренних, так и для внешних заинтересованных сторон.

Ключевые воздействия, риски и возможности (SWOT-анализ)  
АО «Казхателеком» в области устойчивого развития



### Сильные стороны

#### ЭКОНОМИЧЕСКИЙ АСПЕКТ

- › Инновации и технологический прогресс;
- › Локальный экономический рост.

#### СОЦИАЛЬНЫЙ АСПЕКТ

- › Динамичное развитие Компании;
- › Рост урбанизации.

#### ЭКОЛОГИЧЕСКИЙ АСПЕКТ

- › Повышение значимости проблем загрязнения окружающей среды и истощения природных ресурсов.



## Слабые стороны

### ЭКОНОМИЧЕСКИЙ АСПЕКТ

- › Снижение темпов роста мировой экономики;
- › Потенциал политической нестабильности;
- › Возможный экономический кризис в связи с пандемией.

### СОЦИАЛЬНЫЙ АСПЕКТ

- › Рост недовольства людей из-за технических проблем предоставления ИКТ-услуг;
- › Усиление роста конкуренции.

### ЭКОЛОГИЧЕСКИЙ АСПЕКТ

- › Истощение природных ресурсов;
- › Изменение климата;
- › Загрязнение окружающей среды;
- › Глобальный рост потребления.



## Возможности

### ЭКОНОМИЧЕСКИЙ АСПЕКТ

- › Увеличение процента охвата на рынке;
- › Развитие новых технологий для бизнеса и государства;
- › Рост спроса на ИКТ-услуги в связи с пандемией.

### СОЦИАЛЬНЫЙ АСПЕКТ

- › Технологические решения «Умного дома»;
- › Преимущества использования облачного хранения для населения;
- › Повышение уровня образования и медицины через ИКТ-технологии.

### ЭКОЛОГИЧЕСКИЙ АСПЕКТ

- › Внедрение принципов устойчивого развития;
- › Экологизация отраслей.



## Риски

### ЭКОНОМИЧЕСКИЙ АСПЕКТ

- › Изменение в политической структуре управления;
- › Политическая напряженность, кибератаки.

### СОЦИАЛЬНЫЙ АСПЕКТ

- › Пандемии;
- › Социально уязвимые проблемы, связанные с забастовками, митингами.

### ЭКОЛОГИЧЕСКИЙ АСПЕКТ

- › Рост локальных экологических проблем;
- › Ужесточение требований природоохранного законодательства.

## Программа реализации инициатив в области устойчивого развития

При определении инициатив в области устойчивого развития был рассмотрен широкий круг тем, заслуживающих внимания, в том числе стратегия развития и бизнес-модель Компании, значимые темы с точки зрения устойчивого развития не только для Компании, но и для заинтересованных сторон.

Компанией были определены следующие инициативы в области устойчивого развития:

-  обеспечение экономической результативности и финансовой стабильности;
-  повышение эффективности корпоративной системы управления;
-  повышение эффективности через программу Цифровой трансформации;
-  развитие человеческих ресурсов в рамках их вклада в устойчивое развитие;
-  высокие этические стандарты и противодействие коррупции;
-  социально ответственное партнерство;
-  снижение травматизма и повышение уровня культуры безопасного труда;
-  снижение воздействия деятельности Компании на окружающую среду.

В 2021 году завершена реализация Программы инициатив в области устойчивого развития на 2021 год.

Отчет по реализации Программы инициатив в области УР за 2021 год

### ЭКОНОМИЧЕСКАЯ СФЕРА

#### ОБЕСПЕЧЕНИЕ ЭКОНОМИЧЕСКОЙ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ И ФИНАНСОВОЙ СТАБИЛЬНОСТИ

##### МЕРОПРИЯТИЕ

- Увеличение выручки
- Снижение затрат

##### ОТЧЕТ

Согласно аудированной финансовой отчетности за 2021 год консолидированные доходы от реализации услуг по АО «Казакхтелеком» составили 594 193 млн тенге. По сравнению с прошлым годом увеличение выручки составило 13%.

Согласно аудированной финансовой отчетности за 2021 год консолидированные операционные расходы по АО «Казакхтелеком» составили 430 606 млн тенге. По сравнению с прошлым годом — увеличение выручки на 11%.

#### ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ КОРПОРАТИВНОЙ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ

##### МЕРОПРИЯТИЕ

- Обеспечение риск ориентированного устойчивого развития
- Удержание оценки эффективности системы внутренних контролей

##### ОТЧЕТ

В 2021 году независимой аудиторской компанией PwC проведена диагностика корпоративного управления АО «Казакхтелеком». По результатам проведенных мероприятий общий рейтинг по разделу «Управление рисками, внутренний контроль и аудит» повышен с ВВ до ВВВ.

## ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ ЧЕРЕЗ ПРОГРАММУ ЦИФРОВОЙ ТРАНСФОРМАЦИИ

### МЕРОПРИЯТИЕ

- › Развитие продуктового портфеля и цифровых платформ

### ОТЧЕТ

В 2021 году в рамках Цифровой трансформации:

- › реализован Full digital процесс подключения услуг;
- › запущен MVP мобильного приложения;
- › завершен этап внедрения системы CRM 2.0;
- › модернизированы личные кабинеты ISMET.KZ и telecom.kz.

### МЕРОПРИЯТИЕ

- › Обеспечение эффективности взаимодействия с клиентами и улучшение клиентского опыта

### ОТЧЕТ

Индекс лояльности (NPS) за 2021 год составил 7%.

В 2021 году в мессенджеры поступило 929К обращений, что на 52% больше, чем в пункты сети сервиса (610К).

Количество обращений в клиентский центр 160 сократилось на 27% и составило 3,3 млн звонков.

С августа 2021 года в Дирекции розничного бизнеса внедрена система транзакционной оценки качества обслуживания операторами Front Line.

### МЕРОПРИЯТИЕ

- › Цифровизация каналов продвижения, продаж и обслуживания клиентов

### ОТЧЕТ

В целях выполнения КПД «Цифровизация клиентских путей» в 2021 году реализованы следующие мероприятия:

1. Развитие онлайн-канала WhatsApp;
2. Запуск мобильного приложения;
3. Лидогенерация в социальных сетях;
4. Внедрение функционала подачи обращений в Личном кабинете и Мобильном приложении;
5. Внедрение показателя FCR (First call resolution) для оценки работы операторов КЦ 160;
6. Цифровой онбординг за 24 часа;
7. Цифровое обслуживание:
  - › через онлайн-канал WhatsApp;
  - › через self-service инструменты в Мобильном приложении и Личном кабинете;
  - › через новый продукт ТВ+;
  - › через канал Лидогенерация.

Доля цифровых продаж B2B за 2021 год — 13,2%.

По данным факторного анализа, рост SAC в 2021 году составил 23% относительно 2019 года — за счет меньшего количества новых лицевых счетов (влияние на 14%) и роста затрат по цифровизации и дилеров по инсталляции (влияние на 8%).

Отчет по реализации Программы инициатив в области УР за 2021 год (продолжение)

## СОЦИАЛЬНАЯ СФЕРА

РАЗВИТИЕ ЧЕЛОВЕЧЕСКИХ РЕСУРСОВ  
В РАМКАХ ИХ ВКЛАДА В УР

## МЕРОПРИЯТИЕ

- › Увеличение количества часов обучения на одного сотрудника

## ОТЧЕТ

Среднее количество часов, затраченных на обучение одного сотрудника Группы компаний АО «Казакхтелеком»:

- › в 2019 году — 47,30 часов;
- › в 2020 году — 52,60 часов;
- › в 2021 году — 68,80 часов.

## МЕРОПРИЯТИЕ

- › Увеличение средней заработной платы

## ОТЧЕТ

Разработано и утверждено Положение о дополнительном вознаграждении работников филиалов АО «Казакхтелеком» за перевыполнение плана EBITDA (Profit Sharing Plan).

## МЕРОПРИЯТИЕ

- › Организация профилактических мероприятий с освещением положений законодательства РК и действующих Политик по вопросам противодействия коррупции

## ОТЧЕТ

В 2021 году проведено 5 обучающих турниров с охватом более 1200 работников, на знание регламентов Общества по противодействию коррупции, конфликту интересов и Кодексу поведения. Участники на добровольной основе в режиме состязательности изучали внутренние документы в виде специально разработанной онлайн-игры (геймификация) с последующим тестированием и определением победителей.

100% работников Общества под подпись ознакомлены с требованиями Политики противодействия коррупции.

СОЦИАЛЬНО ОТВЕТСТВЕННОЕ  
ПАРТНЕРСТВО

## МЕРОПРИЯТИЕ

- › Содействие занятости высвобождаемых работников при оптимизации штата/штатной численности

## ОТЧЕТ

Приказом от 01.02.2022. № 12 утверждена Программа содействия занятости высвобождаемых работников в АО «Казакхтелеком» на 2022-2024 годы. В рамках указанной программы проводится соответствующая работа с высвобождаемым персоналом. Жалобы со стороны высвобождаемых работников не поступали.

## МЕРОПРИЯТИЕ

- › Поддержание рейтинга социальной стабильности не ниже уровня прошлого года. Выявление областей для развития, создание плана действий, реализация активностей. Утвержден план мероприятий по работе над тревожными зонами на 2021 год

## ОТЧЕТ

В 2020 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. Интегральный показатель социальной стабильности в АО «Казакхтелеком» за 2021 год составил 74%, что согласно ранговой шкале значений относит ее к категории стабильно развивающихся компаний.

С учетом рекомендаций Центра социального взаимодействия и коммуникаций Компанией утверждены План мероприятий по работе над тревожными зонами на 2022 год (Приказ от 05.03.2022. № 45). На ежеквартальной основе предоставляется отчет в АО «ФНБ «Самрук-Казына» по исполнению указанного плана.

## СНИЖЕНИЕ ТРАВМАТИЗМА И ПОВЫШЕНИЕ УРОВНЯ КУЛЬТУРЫ БЕЗОПАСНОГО ТРУДА

### МЕРОПРИЯТИЕ

- › Внедрение программного обеспечения для цифровизации процессов по безопасности и охране труда

### ОТЧЕТ

Разработано и внедрено программное обеспечение «HSE Telecom» для цифровизации процессов по безопасности и охране труда.

### МЕРОПРИЯТИЕ

- › Исполнение Плана мероприятий по достижению нулевого травматизма

### ОТЧЕТ

На ежеквартальной основе формируются отчеты по реализации Плана мероприятий по достижению нулевого травматизма с дальнейшим представлением на Совет директоров АО «Казахтелеком». В 2021 году произошло 6 несчастных случаев, из них с тяжелой степенью производственной тяжести — 5.

### МЕРОПРИЯТИЕ

- › Реализация Плана мероприятий по переходу с международного стандарта OHSAS 18001:2007 на стандарт ISO 45001:2018

### ОТЧЕТ

Внедрение утвержденных процедур в соответствии с требованиями стандарта ISO 45001:2018. План реализован на 100%. Национальным органом по сертификации Обществу выдан сертификат соответствия требованиям ISO 45001:2018.

### МЕРОПРИЯТИЕ

- › Реализация Плана проведения внутреннего контроля по безопасности и охране труда

### ОТЧЕТ

Проведение проверок по безопасности и охране труда в 19 региональных подразделениях филиалах Компании.

## БЛАГОПОЛУЧИЕ И ЗДОРОВЬЕ СОТРУДНИКОВ

### МЕРОПРИЯТИЕ

- › Разработана программа по поддержке физического здоровья через спортивные мероприятия. Пропаганда здорового образа жизни

### ОТЧЕТ

В рамках социального партнерства профсоюзными совместно с Компанией проводятся спортивно-оздоровительные мероприятия.

### МЕРОПРИЯТИЕ

- › Организована вакцинация работников против коронавирусной инфекции

### ОТЧЕТ

Компанией достигнут коллективный иммунитет — 88%.

Отчет по реализации Программы инициатив в области УР за 2021 год (продолжение)

### ЭКОЛОГИЧЕСКАЯ СФЕРА

#### СНИЖЕНИЕ ВОЗДЕЙСТВИЯ КОМПАНИИ НА ОКРУЖАЮЩУЮ СРЕДУ

##### МЕРОПРИЯТИЕ

- Перевод автономных систем отопления с дизельного топлива на газовое/центральное отопление

##### ОТЧЕТ

В 2021 году одна дизельная котельная станция перешла на центральное отопление (Акмолинская область), 2 котельные станции — с дизельного на газ (Костанайская область).

##### МЕРОПРИЯТИЕ

- Разработан План энергоперехода в рамках стратегического планирования в соответствии с поручением Председателя Правления АО «ФНБ «Самрук-Казына»

##### ОТЧЕТ

12 декабря 2021 года Решением Правления № 57/348 утвержден «План мероприятий по переходу АО «Казахтелеком» к низкоуглеродному развитию до 2030 года.

#### СНИЖЕНИЕ ВОЗДЕЙСТВИЯ КОМПАНИИ НА ОКРУЖАЮЩУЮ СРЕДУ

##### МЕРОПРИЯТИЕ

- Передача на утилизацию списанных средств телекоммуникаций и кабельного лома

##### ОТЧЕТ

В 2021 году передано на утилизацию физическим лицам:

1. ломо-медосодержащего кабеля в количестве 71,88 тонн;
  2. золошлаковые отходы — 125 тонн;
  3. реализованное оборудование — 128 024 штук.
- Передано на захоронение отходов — 135 тонн.

## Приоритетные Цели устойчивого развития ООН

### Бренд первого выбора



ЦУР 15

Защита и восстановление экосистем суши и содействие их рациональному использованию, рациональное лесопользование, борьба с опустыниванием, прекращение и обращение вспять процесса деградации земель и прекращение процесса утраты биоразнообразия



ЦУР 17

Укрепление средств осуществления и активизация работы в рамках Глобального партнерства в интересах устойчивого развития



ЦУР 11

Обеспечение открытости, безопасности, жизнестойкости и экологической устойчивости городов и населенных пунктов

### Цифровая платформа



ЦУР 16

Содействие построению миролюбивого и открытого общества в интересах устойчивого развития, обеспечение доступа к правосудию для всех и создание эффективных, подотчетных и основанных на широком участии учреждений на всех уровнях



ЦУР 12

Обеспечение перехода к рациональным моделям потребления и производства



ЦУР 10

Сокращение неравенства внутри стран и между ними

### Эффективная организация



ЦУР 8

Содействие поступательному, всеохватному и устойчивому экономическому росту, полной и производительной занятости и достойной работе для всех



ЦУР 4

Обеспечение всеохватного и справедливого качественного образования и поощрение возможности обучения на протяжении всей жизни для всех



ЦУР 9

Создание стойкой инфраструктуры, содействие всеохватной и устойчивой индустриализации и инновациям

## Вклад в достижение целей устойчивого развития ООН



**4** КАЧЕСТВЕННОЕ  
ОБРАЗОВАНИЕ

**ЦУР 4**

Обеспечение всеохватного и справедливого качественного образования и поощрение возможности обучения на протяжении всей жизни для всех

**РЕЛЕВАНТНЫЕ ЗАДАЧИ ЦУР**

**4.4** К 2030 году существенно увеличить число молодых и взрослых людей, обладающих востребованными навыками, в том числе профессионально-техническими навыками, для трудоустройства, получения достойной работы и занятий предпринимательской деятельностью

**ПРОЕКТЫ, ИНИЦИАТИВЫ, ВЫПОЛНЯЕМЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ**

- CDN для онлайн-образования — разработан продукт на базе инфраструктуры Блокчейн для локализации образовательного трафика.
- Организован процесс онлайн-образования по РК во время пандемии.
- Реализация программ прохождения практики/ дальнейшего трудоустройства/адаптации перспективных выпускников и развития молодых специалистов.
- Обеспечение постоянного профессионального развития работников.

**РЕЛЕВАНТНЫЕ ЗАДАЧИ ЦУР**

**4.7** К 2030 году обеспечить, чтобы все учащиеся приобрели знания и навыки, необходимые для содействия устойчивому развитию, в том числе посредством обучения по вопросам устойчивого развития и устойчивого образа жизни, прав человека, гендерного равенства, пропаганды культуры мира и ненасилия, гражданства мира и осознания ценности культурного разнообразия и вклада культуры в устойчивое развитие

**ПРОЕКТЫ, ИНИЦИАТИВЫ, ВЫПОЛНЯЕМЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ**

- Проведены вебинары по устойчивому развитию для всех работников Компании и дочерних организаций. Разосланы учебные материалы.
- Разработан и размещен на портале дистанционного образования онлайн-курс «Устойчивое развитие и экологическая грамотность».



**8** ДОСТОЙНАЯ РАБОТА  
И ЭКОНОМИЧЕСКИЙ  
РОСТ

**ЦУР 8**

Содействие поступательному, всеохватному и устойчивому экономическому росту, полной и производительной занятости и достойной работе для всех

**РЕЛЕВАНТНЫЕ ЗАДАЧИ ЦУР**

**8.2** Добиться повышения производительности в экономике посредством диверсификации, технической модернизации и инновационной деятельности, в том числе путем уделения особого внимания секторам с высокой добавленной стоимостью и трудоемким секторам

**ПРОЕКТЫ, ИНИЦИАТИВЫ, ВЫПОЛНЯЕМЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ**

- Постоянное улучшение сетевой инфраструктуры.
- Развитие инновационной деятельности и новых бизнесов: 5G, IoT, Smart city, маркировка товаров и т. д.
- Техническое развитие и поддержка сетей.

**РЕЛЕВАНТНЫЕ ЗАДАЧИ ЦУР**

**8.8** Защищать трудовые права и содействовать обеспечению надежных и безопасных условий работы для всех трудящихся, включая трудящихся-мигрантов, особенно женщин-мигрантов, и лиц, не имеющих стабильной занятости

**ПРОЕКТЫ, ИНИЦИАТИВЫ, ВЫПОЛНЯЕМЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ**

- Выполнение Плана мероприятий по стремлению к нулевому травматизму.
- Прохождение внешнего аудита на соответствие требованиям международного стандарта OHSAS 18001.
- Выполнение текущих мероприятий по охране труда и промышленной безопасности.
- Оперативное реагирование на инциденты и предотвращение чрезвычайных ситуаций, анализ, мониторинг и контроль рисков в области производственной безопасности.
- Реализация программ по улучшению социально-бытовых условий работников, обеспечение соответствующих высоким нормам условий труда, проведение периодических медосмотров.
- Оказание социальной поддержки работникам, в том числе в рамках Коллективного договора.

## 9 ИНДУСТРИАЛИЗАЦИЯ, ИННОВАЦИИ И ИНФРАСТРУКТУРА



### ЦУР 9

Создание стойкой инфраструктуры, содействие всеохватной и устойчивой индустриализации и инновациям

#### РЕЛЕВАНТНЫЕ ЗАДАЧИ ЦУР

**9.1** Развивать качественную, надежную, устойчивую и стойкую инфраструктуру, включая региональную и трансграничную инфраструктуру, в целях поддержки экономического развития и благополучия людей, уделяя особое внимание обеспечению недорогого и равноправного доступа для всех

**9.2** Существенно расширить доступ к информационно-коммуникационным технологиям и стремиться к обеспечению всеобщего и недорогого доступа к Интернету в наименее развитых странах

#### ПРОЕКТЫ, ИНИЦИАТИВЫ, ВЫПОЛНЯЕМЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ

- Проект «Обеспечение широкополосным доступом сельских населенных пунктов РК по технологии волоконно-оптических линий связи» направлен на расширение доступа к сетям телекоммуникаций и услугам ШПД для государственных учреждений и бюджетных организаций в сельских населенных пунктах.
- Участие в реализации проекта «250+» по обеспечению сельских населенных пунктов с численностью населения от 250 человек широкополосным мобильным Интернетом.
- Старт проекта для Интернетизации села — «Цифровой партнер в селе», в котором может принять участие любой казахстанский предприниматель.
- Интернет от АО «Казахтелеком» развивает телемедицину в отдаленных селах.
- АО «Казахтелеком» развернул зону свободного доступа к 5G на улицах Туркестана.
- Подключено более 300 школ Туркестанской области к системе видеонаблюдения с выводом данных в ЦОУ ДП.
- АО «Казахтелеком» перешло в активную фазу реализации проекта Smart Turkistan и начал подключать коммунальные объекты Туркестана к своей сети IoT.
- Запуск первого пункта общественного доступа eQoldau в Туркестанской области, благодаря которому у жителей появился еще один инструмент доступа в мир цифровых услуг и электронных сервисов.

## 10 УМЕНЬШЕНИЕ НЕРАВЕНСТВА



### ЦУР 10

Сокращение неравенства внутри стран и между ними

#### РЕЛЕВАНТНЫЕ ЗАДАЧИ ЦУР

**10.3** Обеспечить равенство возможностей и уменьшить неравенство результатов, в том числе путем отмены дискриминационных законов, политики и практики и содействия принятию соответствующего законодательства, политики и мер в этом направлении

#### ПРОЕКТЫ, ИНИЦИАТИВЫ, ВЫПОЛНЯЕМЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ

Сокращение цифрового неравенства путем предоставления доступа к Интернету во всех регионах страны:

- Проекты «Обеспечение широкополосным доступом сельских населенных пунктов РК по технологии волоконно-оптических линий связи», 250+, «Цифровой партнер в селе», eQoldau, Smart Turkistan, телемедицина, ISMET.KZ, FWA.

## Вклад в достижение целей устойчивого развития ООН (продолжение)



**11** УСТОЙЧИВЫЕ ГОРОДА И НАСЕЛЕННЫЕ ПУНКТЫ

**ЦУР 11**

Обеспечение открытости, безопасности, жизнестойкости и экологической устойчивости городов и населенных пунктов

**РЕЛЕВАНТНЫЕ ЗАДАЧИ ЦУР**

**11.3** К 2030 году расширить масштабы открытой для всех и экологически устойчивой урбанизации и возможности для комплексного и устойчивого планирования населенных пунктов и управления ими на основе широкого участия во всех странах

**ПРОЕКТЫ, ИНИЦИАТИВЫ, ВЫПОЛНЯЕМЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ**

- › Реализация проектов и новых продуктов IoT (Интернет вещей), Smart city, видеоаналитика, цифровая карта ШПД и т. д.



**12** ОТВЕТСТВЕННОЕ ПОТРЕБЛЕНИЕ И ПРОИЗВОДСТВО

**ЦУР 12**

Обеспечение перехода к рациональным моделям потребления и производства

**РЕЛЕВАНТНЫЕ ЗАДАЧИ ЦУР**

**12.2** К 2030 году добиться рационального освоения и эффективного использования природных ресурсов

**ПРОЕКТЫ, ИНИЦИАТИВЫ, ВЫПОЛНЯЕМЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ**

- › «Концепции развития и эксплуатации систем электропитания и климатехники сетей телекоммуникаций АО «Казхателеком».
- › Планом по достижению долгосрочных целей в области экологического менеджмента запланировано ежегодное снижение потребления электроэнергии на 1-3%.
- › План перехода АО «Казхателеком» к низкоуглеродному развитию до 2030 года.

**РЕЛЕВАНТНЫЕ ЗАДАЧИ ЦУР**

**12.6** Рекомендовать компаниям, особенно крупным и транснациональным компаниям, применять устойчивые методы производства и отражать информацию о рациональном использовании ресурсов в своих отчетах

**ПРОЕКТЫ, ИНИЦИАТИВЫ, ВЫПОЛНЯЕМЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ**

- › Внедрение принципов и ценностей устойчивого развития.
- › Реализация Программы инициатив в области устойчивого развития.
- › Выпуск ежегодного отчета по устойчивому развитию в соответствии с требованиями стандартов GRI.
- › Реализация Плана мероприятий по получению рейтинга ESG до 2023 года.



**15** СОХРАНЕНИЕ  
ЭКОСИСТЕМ СУШИ

#### ЦУР 15

Защита и восстановление экосистем суши и содействие их рациональному использованию, рациональное лесопользование, борьба с опустыниванием, прекращение и обращение вспять процесса деградации земель и прекращение процесса утраты биоразнообразия

#### РЕЛЕВАНТНЫЕ ЗАДАЧИ ЦУР

**15.1** Обеспечивать сохранение, восстановление и рациональное использование наземных и внутренних пресноводных экосистем и их услуг, в том числе лесов, водно-болотных угодий, гор и засушливых земель, в соответствии с обязательствами, вытекающими из международных соглашений

#### ПРОЕКТЫ, ИНИЦИАТИВЫ, ВЫПОЛНЯЕМЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ

- Проведение мероприятий по рекультивации земель после строительства сетей.
- Разработка проекта оценки воздействия на окружающую среду и получение санитарно-эпидемиологического и экологического заключений.



**16** МИР, ПРАВОСУДИЕ  
И ЭФФЕКТИВНЫЕ  
ИНСТИТУТЫ

#### ЦУР 16

Содействие построению миролюбивого и открытого общества в интересах устойчивого развития, обеспечение доступа к правосудию для всех и создание эффективных, подотчетных и основанных на широком участии учреждений на всех уровнях

#### РЕЛЕВАНТНЫЕ ЗАДАЧИ ЦУР

**16.5** Значительно сократить масштабы коррупции и взяточничества во всех их формах

#### ПРОЕКТЫ, ИНИЦИАТИВЫ, ВЫПОЛНЯЕМЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ

- Неукоснительное соблюдение положений Кодекса этики, «Политики по противодействию коррупции», «Политики по урегулированию конфликта интересов», «Политики по уведомлению о предполагаемых неэтичных/неправомерных действиях».
- Формирование комплаенс-культуры и повышения уровня знаний в области противодействия коррупции, соблюдения этики путем проведения обучения, игровых турниров, вебинаров и т.д.



**17** ПАРТНЕРСТВО  
В ИНТЕРЕСАХ  
УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ

#### ЦУР 17

Укрепление средств осуществления и активизация работы в рамках Глобального партнерства в интересах устойчивого развития

#### РЕЛЕВАНТНЫЕ ЗАДАЧИ ЦУР

**17.16** Укреплять Глобальное партнерство в интересах устойчивого развития, дополняемое партнерствами с участием многих заинтересованных сторон, которые мобилизуют и распространяют знания, опыт, технологии и финансовые ресурсы, с тем чтобы поддерживать достижение целей в области устойчивого развития во всех странах, особенно в развивающихся странах

**17.17** Стимулировать и поощрять эффективное партнерство между государственными организациями, между государственным и частным секторами и между организациями гражданского общества, опираясь на опыт и стратегии использования ресурсов партнеров

#### ПРОЕКТЫ, ИНИЦИАТИВЫ, ВЫПОЛНЯЕМЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ

- Взаимодействие с органами законодательной и исполнительной власти, институтами гражданского общества, местными сообществами и бизнес-сообществами.
- Участие в международных и национальных ассоциациях.
- Членство в рабочих группах, профильных комитетах государственных структур и в ассоциациях, что дает возможность Компании участвовать в формировании законодательных и иных коммерческих инициатив.

## Взаимодействие с заинтересованными сторонами

Одним из основных факторов стабильного и успешного развития Компании является качественное взаимодействие с заинтересованными сторонами. Интересы и требования заинтересованных сторон оказывают большое влияние на формирование стратегических целей Компании и их реализацию. Важным элементом в выстраивании долгосрочных отношений с заинтересованными сторонами являются принципы уважения и учета интересов, мнений и предпочтений заинтересованных сторон, своевременное и регулярное информирование заинтересованных сторон, а также ответственное выполнение принятых обязательств.

В соответствии с лучшими практиками в области взаимодействия с заинтересованными сторонами (стандарты серии AA1000, GRI) в целях выстраивания эффективного взаимодействия применяется принцип «включенности». Данный принцип принимает во внимание и учитывает интересы всех заинтересованных сторон на всех стадиях процесса управления деятельностью Компании. В основе принципа «включенности» лежат три основных принципа взаимодействия:

- › **«существенность»** (правильная оценка значимости проблем для стейкхолдеров и организаций);
- › **«полнота»** (понимание существенности последствий деятельности Компании);
- › **«реагирование»** (демонстрация адекватного ответа).

Следование каждому принципу гарантирует всестороннее, взаимовыгодное и эффективное взаимодействие с заинтересованными сторонами.

В основе взаимодействия Компании с заинтересованными сторонами лежит тщательный анализ и выявление групп заинтересованных сторон. В основе выявления групп заинтересованных сторон лежит:

- 1 **Непосредственное взаимодействие во время реализации бизнес-процессов с той или иной группой.**
- 2 **Определение степени влияния на решения ключевых вопросов деятельности Компании.**
- 3 **Определение степени важности (вклада) группы в деятельность Компании.**

Далее представлены ключевые группы заинтересованных сторон, их интересы и вклад.



## Акционеры

### ИНТЕРЕСЫ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН

- › повышение стоимости Компании;
- › получение дивидендов;
- › стабильность и расширение масштабов деятельности;
- › прозрачность;
- › эффективное управление рисками;
- › максимизация стоимости Компании и размера дивиденда.

### ВКЛАД ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН

- › выделение финансовых средств;
- › пополнение уставного капитала.

### МЕХАНИЗМЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

- › выплата дивидендов;
- › утверждение годовой финансовой и нефинансовой отчетности;
- › реализация программы трансформации SERPIN;
- › проведение совещаний, переговоров, встреч;
- › проведение опросов, анкетирования, тестирования.



## Работники

### ИНТЕРЕСЫ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН

- › результаты и достижения Компании;
- › перспективы развития Компании;
- › кадровая и социальная политика;
- › вовлеченность и перспективы развития персонала;
- › мероприятия по материальной и нематериальной мотивации, молодежная политика;
- › Коллективный договор.

### ВКЛАД ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН

- › человеческие ресурсы;
- › лояльность.

### МЕХАНИЗМЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

- › проведение мероприятий по обеспечению нулевого травматизма;
- › регулярные встречи с руководством, проведение переговоров;
- › функционирование каналов внутрикорпоративной коммуникации, «горячая» линия;
- › безопасные и достойные условия труда;
- › обеспечение профессионального роста, повышения квалификации.



## Дочерние организации

### ИНТЕРЕСЫ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН

- › содействие при работе с государственными органами;
- › коммерческие интересы.

### ВКЛАД ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН

- › соблюдение интересов акционеров.

### МЕХАНИЗМЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

- › проведение регулярного мониторинга результатов деятельности ДО;
- › продолжение работы по развитию мобильного бизнеса совместно с ДО;
- › участие ДО в принятии стратегических решений Компании как акционера.



## Профсоюз

### ИНТЕРЕСЫ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН

- › социальная ответственность защищенность работников;
- › Коллективный договор;
- › соблюдение норм законодательства.

### ВКЛАД ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН

- › содействие обеспечению социальной стабильности;
- › регулирование трудовых отношений и разрешение конфликтов.

### МЕХАНИЗМЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

- › выполнение всех пунктов Коллективного договора;
- › оказание материальной помощи сотрудникам Компании в виде предоставления беспроцентных займов;
- › проведение общественных слушаний;
- › функционирование каналов внутрикорпоративной коммуникации, «горячая» линия.

Взаимодействие с заинтересованными сторонами (продолжение)



## Партнеры

### ИНТЕРЕСЫ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН

- › коммерческие интересы.

### ВКЛАД ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН

- › совместная реализация проектов;
- › трансфер технологий, компетенций и инноваций.

### МЕХАНИЗМЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

- › участие партнеров в принятии стратегических решений Компании как акционера;
- › совещания, переговоры, деловая переписка;
- › отчеты о текущей деятельности.



## Клиенты

### ИНТЕРЕСЫ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН

- › коммерческие интересы;
- › качественные характеристики услуг;
- › непрерывность получения услуг;
- › квалифицированная сервисная поддержка услуг.

### ВКЛАД ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН

- › лояльность Компании;
- › финансовые ресурсы путем приобретения товаров и услуг.

### МЕХАНИЗМЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

- › онлайн-обслуживания;
- › увеличение и совершенствование каналов служб поддержки;
- › система обратной связи с потребителями.
- › анализ удовлетворенности потребителей;
- › заключение договоров.



## Государственные органы

### ИНТЕРЕСЫ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН

- › осуществление законодательных и исполнительных функций;
- › реализация государственной политики в сфере телекоммуникаций, создание рабочих мест.

### ВКЛАД ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН

- › государственное регулирование.

### МЕХАНИЗМЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

- › совещания, переговоры, деловая переписка;
- › предоставление отчетов о текущей деятельности;
- › проверка соблюдения законодательства РК.



## СМИ

### ИНТЕРЕСЫ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН

- › информирование общественности о деятельности Компании.

### ВКЛАД ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН

- › конструктивное сотрудничество;
- › благосклонное общественное мнение.

### МЕХАНИЗМЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

- › публикация информации о Компании в СМИ;
- › социальные сети, «горячая» линия.



## Международные организации

### ИНТЕРЕСЫ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН

- › развитие международного сотрудничества стран-членов ITU, PCC, обмен опытом, принятие общих стандартов в использовании технологий;
- › обеспечение требований международных стандартов и соглашений в области устойчивого развития, справедливого и сбалансированного роста в соблюдении экологических норм и в развитии инфокоммуникационных услуг.

### ВКЛАД ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН

- › международные гранты;
- › возможности для будущего развития.

### МЕХАНИЗМЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

- › конференции, сессии, заседания форумы;
- › подписание соглашений, договоров и меморандумов, соглашений о сотрудничестве.



## Местные сообщества

### ИНТЕРЕСЫ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН

- › возможность трудоустройства;
- › качество услуг;
- › привлекательность тарифов на услуги;
- › получение благотворительной помощи;
- › безопасность здоровья.

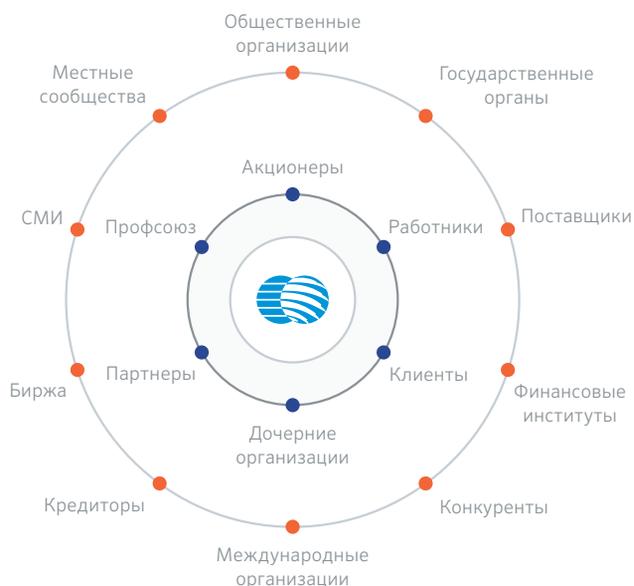
### ВКЛАД ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН

- › поддержка в местах осуществления деятельности.

### МЕХАНИЗМЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

- › развитие регионов присутствия;
- › взаимодействие посредством социальных сетей, «горячая» линия;
- › репутационный аудит;
- › благотворительная деятельность.

### Карта заинтересованных сторон



- Дальний круг заинтересованных сторон
- Близкий круг заинтересованных сторон

Карта заинтересованных сторон, которая ежегодно утверждается Советом директоров Компании, предназначена для систематизации и визуализации информации об окружении Компании с целью выработки методов взаимодействия с каждой группой заинтересованных сторон. Компания различает две группы заинтересованных сторон:

- › **близкий круг** (область ближнего влияния) включает группы заинтересованных сторон, которые имеют существенное влияние на принимаемые Компанией решения или находятся под воздействием этих решений;
- › **дальний круг** (область опосредованного влияния) включает группы заинтересованных сторон, которые имеют менее существенное влияние на принимаемые Компанией решения.

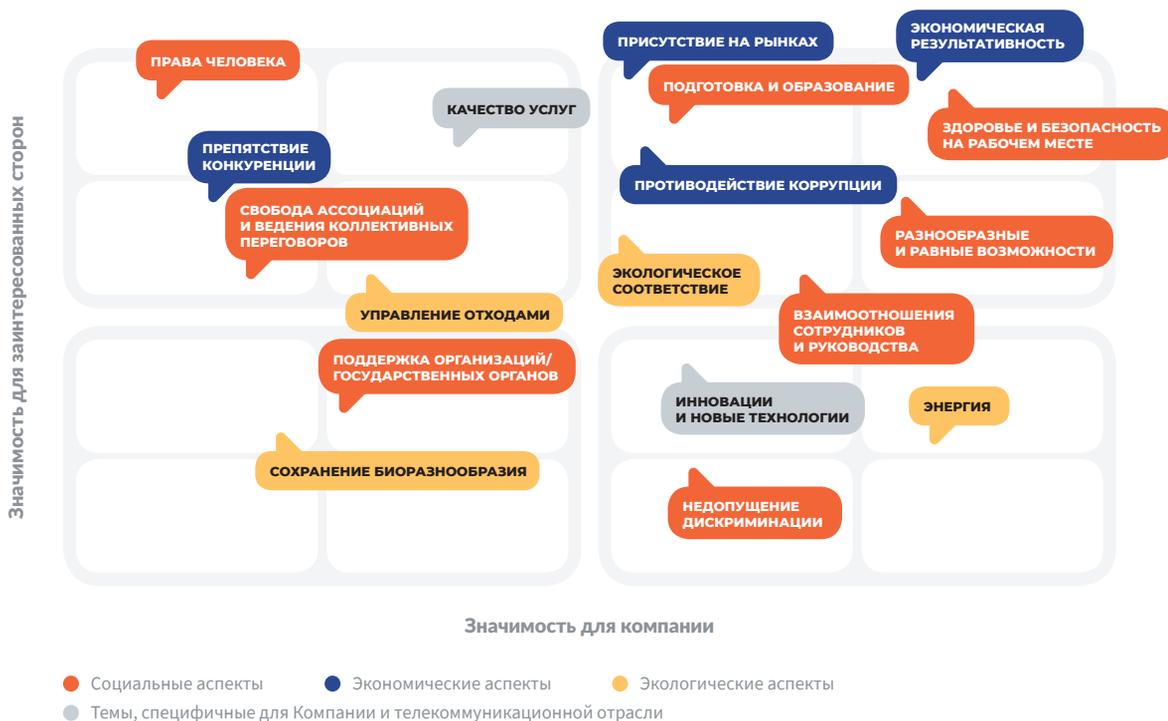
## Анализ существенности

В рамках анализа заинтересованных сторон осуществляется выявление и ранжирование значимых (как для Компании, так и для заинтересованных сторон) тем и вопросов.

Определение существенных тем и вопросов позволяет конструктивно сформировать взаимодействие с заинтересованными сторонами на основе четкого понимания их приоритетов. Как результат совместной работы руководства Компании и представителей заинтересованных сторон формируется «матрица существенности», которая

дает наглядное представление о темах устойчивого развития, существенных для Компании и заинтересованных сторон, и сформированная с учетом рекомендаций стандартов GRI, а также с использованием анкеты заинтересованных сторон. В матрицу существенности Компании включаются темы, получившие оценку значимости выше четырех баллов для Компании и заинтересованных сторон. При необходимости по итогам совместных консультаций с экспертами и руководством Компании пороговый балл может быть пересмотрен в целях более полного раскрытия информации.

Матрица существенности



**СОЦИАЛЬНЫЕ АСПЕКТЫ**

1. Права человека.
2. Свобода ассоциаций и ведения коллективных переговоров.
3. Подготовка и образование.
4. Здоровье и безопасность на рабочем месте.
5. Разнообразные и равные возможности.
6. Взаимоотношения сотрудников и руководства.
7. Поддержка организаций/государственных органов.
8. Недопущение дискриминации.

**ЭКОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ**

1. Экологическое соответствие.
2. Управление отходами.
3. Сохранение биоразнообразия.
4. Энергия.

**ЭКОНОМИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ**

1. Присутствие на рынках.
2. Экономическая результативность.
3. Противодействие коррупции.

**ТЕМЫ, СПЕЦИФИЧНЫЕ ДЛЯ КОМПАНИИ И ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ ОТРАСЛИ**

1. Качество услуг.
2. Инновации и новые технологии.

## Планы на 2022 год и среднесрочную перспективу

1. Обеспечение цифровизации технологических процессов (внедрение систем учета и мониторинга энергооборудования);
2. Выполнение плана мероприятий по переходу на низкоуглеродное развитие до 2030 года;
3. Повышение эффективности программы по Цифровой трансформации;
4. Участие в социальном развитии регионов посредством социальных и благотворительных программ.