

**ОТЧЕТ АО «КАЗАХТЕЛЕКОМ»
В ОБЛАСТИ КОРПОРАТИВНОЙ
СОЦИАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ
ЗА 2012 ГОД**



ҚАЗАҚТЕЛЕКОМ

АЛМАТЫ 2013 г.

СОДЕРЖАНИЕ

О Компании	4
Сведения о Компании	4
Уставный капитал и ценные бумаги	6
Структура акционеров	6
Миссия, видение, стратегические задачи Компании	7
Обращение Председателя Правления Общества	11
Развитие бизнеса Компании в 2012 году	12
Понимание корпоративной социальной ответственности	14
Взаимодействие с заинтересованными сторонами (стейкхолдерами)	17
Взаимодействие с акционерами	18
Взаимодействие с кредиторами и инвесторами	19
Взаимодействие с государственными органами	20
Взаимодействие с клиентами	21
Взаимодействие с поставщиками	22
Взаимодействие с конкурентами	23
Взаимодействие с работниками	23
Взаимодействие с профессиональными союзами	26
Взаимодействие со СМИ	27
Показатели корпоративной социальной ответственности за 2012 год	28
Экономические показатели	29
Экологические показатели	32
Социальные показатели	35
Глоссарий	54

О Компании

Сведения о Компании

Официальное полное наименование:

Акционерное общество «Казахтелеком».

Юридический адрес:

Республика Казахстан, 010000, город Астана, район Сарыарка, проспект Абая, 31.

Дата государственной регистрации и регистрационный номер:

Национальная акционерная компания «Казахтелеком» была образована в соответствии с постановлением Кабинета Министров Республики Казахстан от 17 июня 1994 года № 666 «О создании национальной акционерной компании «Казахтелеком» путем передачи имущества государственных предприятий, акционерных обществ и организаций телекоммуникаций в уставный фонд создаваемого акционерного общества национального масштаба, предоставляющего широкий диапазон услуг связи на всей территории республики. В марте 1996 года была зарегистрирована первичная эмиссия акций на величину уставного фонда, размер которого составил 12,1 млрд. тенге.

В соответствии с Законом Республики Казахстан от 13 мая 2003 года «Об акционерных обществах» была произведена перерегистрация в Акционерное общество «Казахтелеком» (АО «Казахтелеком»).

Общая информация

Акционерное общество «Казахтелеком» (далее – Общество, Компания) – крупнейший оператор связи Республики Казахстан, предоставляющий широкий спектр инфокоммуникационных услуг. Компания действует на основании Генеральной лицензии № 11000766 от 06.05.2011, выданной Комитетом связи и информатизации Министерства связи и информации Республики Казахстан. В соответствии с учредительными документами (Устав АО «Казахтелеком», утвержден ВОСА 18.01.13) Общество осуществляет деятельность в качестве оператора связи Республики Казахстан для создания, монтажа, эксплуатации и технического обслуживания сети телекоммуникаций общего пользования и частных систем телекоммуникаций, выполняет функции оператора сети телекоммуникаций общего пользования и, в том числе, оператора междугородной и международной связи с правом производства расчетов с администрациями связи других государств, компаниями, пользователями, международными организациями в соответствии с Регламентом Международного союза электросвязи и законодательством Республики Казахстан. АО «Казахтелеком» – юридическое лицо с централизованным управлением, имеющее в своем составе 23 филиала, а также представительства в Российской Федерации и Китайской Народной Республике. Центральный офис Компании расположен в столице Казахстана – городе Астана. АО «Казахтелеком» имеет региональные подразделения в каждой области страны и обеспечивает предоставление услуг связи по всей территории страны.

ПО ИТОГАМ 2012 ГОДА, КОМПАНИЯ ОБСЛУЖИВАЕТ БОЛЕЕ 4,047 МЛН. АБОНЕНТОВ ФИКСИРОВАННОЙ СВЯЗИ.

КОЛИЧЕСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ УСЛУГИ ДОСТУПА В ИНТЕРНЕТ АО «КАЗАХТЕЛЕКОМ» НА КОНЕЦ 2012 ГОДА ПРЕВЫСИЛО 3,2 МЛН. ЧЕЛОВЕК, В ТОМ ЧИСЛЕ КОЛИЧЕСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ШИРОКОПОЛОСНОГО ИНТЕРНЕТА СОСТАВИЛО 3 МЛН. ЧЕЛОВЕК.

К СЕТИ ТЕЛЕКОММУНИКАЦИЙ КОМПАНИИ ОСУЩЕСТВЛЕНО ПРИСОЕДИНЕНИЕ СЕТЕЙ БОЛЕЕ 120 ОПЕРАТОРОВ СВЯЗИ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН. КРОМЕ ТОГО, АО «КАЗАХТЕЛЕКОМ» ТЕСНО СОТРУДНИЧАЕТ И ВЗАИМОДЕЙСТВУЕТ С БОЛЕЕ ЧЕМ 40 ОПЕРАТОРАМИ ДАЛЬНЕГО И БЛИЖНЕГО ЗАРУБЕЖЬЯ.

Организационная структура АО «Казакхтелеком»

ОБЩЕЕ СОБРАНИЕ АКЦИОНЕРОВ	
СОВЕТ ДИРЕКТОРОВ	
ПРАВЛЕНИЕ	
ЦЕНТРАЛЬНЫЙ АППАРАТ	
ФИЛИАЛЫ	
ГЦТ «Астанателеком»	ОБЪЕДИНЕНИЕ «Дальняя связь»
ГЦТ «Алматытелеком»	ДИРЕКЦИЯ ПО СТРОИТЕЛЬСТВУ ОБЪЕКТОВ ТЕЛЕКОММУНИКАЦИЙ И ИНФРАСТРУКТУРЫ
ДИРЕКЦИЯ КОРПОРАТИВНЫХ ПРОДАЖ	ДИРЕКЦИЯ «Академия инфокоммуникационных технологий»
ДИРЕКЦИЯ ИНФОРМАЦИОННЫХ СИСТЕМ	ГЛАВНЫЙ ЦЕНТР УПРАВЛЕНИЯ СЕТЯМИ ТЕЛЕКОММУНИКАЦИЙ
ДИРЕКЦИЯ «Телеком Комплект»	
ОБЛАСТНЫЕ ДИРЕКЦИИ ТЕЛЕКОММУНИКАЦИЙ	
АКМОЛИНСКАЯ ОБЛАСТНАЯ ДИРЕКЦИЯ ТЕЛЕКОММУНИКАЦИЙ	КАРАГАНДИНСКАЯ ОБЛАСТНАЯ ДИРЕКЦИЯ ТЕЛЕКОММУНИКАЦИЙ
АЛМАТИНСКАЯ ОБЛАСТНАЯ ДИРЕКЦИЯ ТЕЛЕКОММУНИКАЦИЙ	КОСТАНАЙСКАЯ ОБЛАСТНАЯ ДИРЕКЦИЯ ТЕЛЕКОММУНИКАЦИЙ
АКТЮБИНСКАЯ ОБЛАСТНАЯ ДИРЕКЦИЯ ТЕЛЕКОММУНИКАЦИЙ	КЫЗЫЛОРДИНСКАЯ ОБЛАСТНАЯ ДИРЕКЦИЯ ТЕЛЕКОММУНИКАЦИЙ
АТЫРАУСКАЯ ОБЛАСТНАЯ ДИРЕКЦИЯ ТЕЛЕКОММУНИКАЦИЙ	МАНГИСТАУСКАЯ ОБЛАСТНАЯ ДИРЕКЦИЯ ТЕЛЕКОММУНИКАЦИЙ
ВОСТОЧНО-КАЗАХСТАНСКАЯ ОБЛАСТНАЯ ДИРЕКЦИЯ ТЕЛЕКОММУНИКАЦИЙ	ПАВЛОДАРСКАЯ ОБЛАСТНАЯ ДИРЕКЦИЯ ТЕЛЕКОММУНИКАЦИЙ
ЗАПАДНО-КАЗАХСТАНСКАЯ ОБЛАСТНАЯ ДИРЕКЦИЯ ТЕЛЕКОММУНИКАЦИЙ	СЕВЕРО-КАЗАХСТАНСКАЯ ОБЛАСТНАЯ ДИРЕКЦИЯ ТЕЛЕКОММУНИКАЦИЙ
ЖАМБЫЛСКАЯ ОБЛАСТНАЯ ДИРЕКЦИЯ ТЕЛЕКОММУНИКАЦИЙ	ЮЖНО-КАЗАХСТАНСКАЯ ОБЛАСТНАЯ ДИРЕКЦИЯ ТЕЛЕКОММУНИКАЦИЙ
ПРЕДСТАВИТЕЛЬСТВО АО «Казакхтелеком» В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ (Г. МОСКВА)	
ПРЕДСТАВИТЕЛЬСТВО АО «Казакхтелеком» В КИТАЙСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКЕ	
ДОЧЕРНИЕ И ЗАВИСИМЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ АО «АЛТЕЛ», АО «НУРСАТ», ТОО «ВОСТОКТЕЛЕКОМ», ТОО «KT Cloud Lab», ТОО «Radio Tell», ООО «Сигнум», ОсОО «Online kg»	

Уставный капитал и ценные бумаги

Уставный капитал Общества составляет 12 136 529 тыс. тенге и состоит из 10 922 876 простых акций и 1 213 653 привилегированных акций. Номинальная стоимость одной акции – 1 000 тенге. Доля привилегированных акций АО «Казахтелеком» от общего числа эмитированных акций составляет 10%.

Простые и привилегированные акции АО «Казахтелеком» были включены в официальный список АО «Казахстанская фондовая биржа» (далее – биржа) категории «А» с 16 октября 1997 года, с 1 сентября 2008 года переведены в первую категорию официального списка биржи. С 30 октября 2009 года облигации АО «Казахтелеком» включены в официальный список биржи по категории «Долговые ценные бумаги с рейтинговой оценкой».

28 апреля 2006 года государственный пакет акций АО «Казахтелеком» передан АО «Казахстанский холдинг по управлению государственными активами «Самрук», созданному в соответствии с Постановлением Правительства РК от 23 февраля 2006 года № 117 для эффективного управления государственными долями ряда крупнейших компаний Казахстана. Постановлением Правительства Республики Казахстан от 17 октября 2008 года № 962 «О мерах по реализации Указа Президента Республики Казахстан от 13 октября 2008 года № 669» создано АО «Фонд национального благосостояния «Самрук-Казына» (далее – АО «ФНБ «Самрук-Казына», Фонд) путем слияния акционерных



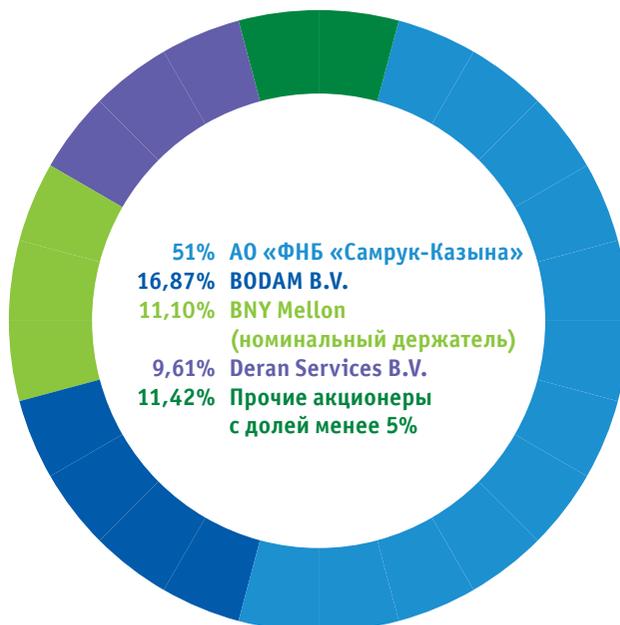
Объявленный уставный капитал АО «Казахтелеком», тыс. тенге

обществ «Фонд устойчивого развития «Казына» и «Казахстанский холдинг по управлению государственными активами «Самрук». На сегодняшний день Фонд является самым крупным акционером Общества.

Структура акционеров

По состоянию на 31 декабря 2012 года, АО «ФНБ «Самрук-Казына» принадлежал 51,0% от общего числа простых акций. 16,87% акций принадлежали компании BODAM B.V., 9,61% акций – компании DeranServices B.V., в номинальном держании BNY Mellon – 11,10% акций, 11,42% – доля прочих голосующих акционеров.

Структура акционеров АО «Казахтелеком» на 31.12.2012 г.



Миссия, видение, стратегические задачи Компании

Сектор телекоммуникаций является растущим и связующим сегментом казахстанской экономики. Масштабное внедрение инфокоммуникационных технологий является обязательным условием увеличения производительности труда и создания условий для прогрессивного развития отечественных предприятий и их интеграции в мировую экономику. Деятельность АО «Казахтелеком» направлена на создание эффективной и качественной системы телекоммуникаций, обеспечивающей доступность базовых услуг и инфокоммуникационного содействия диверсификации и модернизации национальной экономики.

Миссия Группы компаний АО «Казахтелеком» (Группа):

**СТАТЬ НЕЗАМЕНИМОЙ И
ПРИВЫЧНОЙ ЧАСТЬЮ ЖИЗНИ
КАЖДОГО, МЕНЯЯСЬ, УДИВЛЯЯ И
ПРЕВОСХОДЯ ОЖИДАНИЯ!**

Ключевые понятия миссии:

СТАТЬ	заложить основу трансформации Группы в соответствии с ее стратегией;
НЕЗАМЕНИМОЙ	конкурировать путем предоставления уникального предложения на рынке за счет лидерства в инновациях, цене, географии и комплексе услуг;
ПРИВЫЧНОЙ	удобство, доступность, стабильность;
ЧАСТЬЮ ЖИЗНИ	создание среды общения, получение и обмен информацией, управление знаниями, развлекательность и социальная направленность;
КАЖДОГО	все сегменты, дифференцированный подход;
МЕНЯЯСЬ	структура и процессы Компании, ориентированные на своевременное и гибкое реагирование на изменения технологий, рынка, спроса и конкурентной ситуации;
УДИВЛЯЯ	достижение уникального клиентского опыта;
ПРЕВОСХОДЯ ОЖИДАНИЯ	формирование и удовлетворение потребностей, лидерство в инновациях.

Видение Группы компаний АО «Казахтелеком»

Группа компаний АО «Казахтелеком» – крупный региональный интегрированный оператор на рынке инфокоммуникаций, создающий стоимость для своих акционеров на рынке Казахстана и за рубежом путем:

- укрепления и формирования ведущих позиций на всех ключевых сегментах рынка инфокоммуникаций РК;
- расширения набора продуктов;
- расширения географии бизнеса и занятия лидирующих позиций на телекоммуникационных рынках стран присутствия;
- внедрения новейших мировых технологий в области инфокоммуникаций и бизнес-процессов как залога непрерывного роста и лидерства;
- занятия и удержания лидерских позиций на телекоммуникационном рынке РК благодаря предложению полного инфокоммуникационного решения, удовлетворяющего все потребности клиентских групп Компании в услугах связи;
- использования дополнительной стоимости, создаваемой Группой для своих дочерних компаний, особенно в области повышения эффективности деятельности и совершенствования корпоративного управления;
- превращения в незаменимую и привычную часть жизни каждого, меняясь, удивляя и превосходя ожидания.

Стратегические задачи и направления развития

ОСНОВНОЙ ЦЕЛЬЮ СТРАТЕГИИ ГРУППЫ ЯВЛЯЕТСЯ ДОЛГОСРОЧНОЕ ПОВЫШЕНИЕ СТОИМОСТИ ГРУППЫ.

Значительный вклад в достижение основной цели Группы внесут стратегические направления развития укрепления и формирования ведущих позиций на ключевых рынках инфокоммуникаций РК, подкрепленные и согласованные между собой реализацией потенциала синергии этих рынков:

- 1) развитие на рынке фиксированной связи;
- 2) укрепление на рынке мобильной связи;
- 3) укрепление на оптовом телекоммуникационном рынке;
- 4) завоевание лидерства на рынке предоставления контента и приложений;
- 5) развитие на рынке корпоративных инфокоммуникационных услуг.

Стратегическое развитие





Обращение Председателя Правления Общества

Уважаемые читатели!

Вы держите в руках второй Отчет АО «Казахтелеком» в области корпоративной социальной ответственности. Для всех работников нашей компании, вовлеченных в данное направление деятельности, 2012 год был плодотворным периодом – обозначу наиболее важные. Утверждены новая кадровая политика, разработанная на основе процессного подхода, и Стратегия АО «Казахтелеком» в области корпоративной социальной ответственности на 2012–2020 гг. Совместно с Центром социального партнерства при АО «ФНБ «Самрук-Казына» началась работа по подготовке работников по медиации и переговорам, с целью рассмотрения возникающих индивидуальных трудовых споров создана Согласительная комиссия Центрального аппарата. С целью выполнения поручения Главы государства по формированию инновационной экономики страны проведена большая работа в области планирования трудовых ресурсов и развития системы дуального обучения. Одни из первых мы подписали трехсторонний Договор о социальном партнерстве в рамках пилотного проекта по внедрению дуальной системы обучения рабочих кадров в Группе компаний АО «ФНБ «Самрук-Казына». В рамках VII Международной конференции «Управление человеческими ресурсами» АО «Казахтелеком» презентовало свой корпоративный университет – Дирекцию «Академия инфокоммуникационных технологий».

Понимая, что молодежь является стратегическим и уникальным активом АО «Казахтелеком», основой его будущего, Общество на протяжении всего года проводило целенаправленную работу по формированию молодежной политики Компании. Считаю, что сделано немало: создана молодежная организация «Жастелеком», избран Совет молодежи АО «Казахтелеком», принят ряд концептуальных решений. Первый Молодежный форум собрал представителей молодежи из всех филиалов и Центрального аппарата, демонстрирующих не только хорошие производственные достижения, но и проявляющих активную жизненную позицию и лидерские качества. Наиболее перспективные члены Совета молодежи включены в программу «ТОП-50» для подготовки кадрового резерва на замещение ключевых должностей.

Отмечу, что молодые работники являются наиболее активными посетителями нашего внутрикорпоративного портала my.telecom.kz. На сегодняшний день на нем уже зарегистрировано более 13 тысяч работников. В 2012 году на my.telecom.kz был создан Центр знаний – один из инструментов развития инновационного мышления и повышения степени вовлеченности работников. Это плод совместных усилий топ-менеджмента, ветеранов труда, ведущих экспертов стран СНГ в области телекоммуникаций. Центр знаний предоставляет единую интегрированную площадку доступа к корпоративной информации, корпоративным приложениям и другим источникам информации по обучению и развитию, является действенным инструментом управления знаниями и формирования единой информационно-образовательной среды.

Уверен, что у нашей Компании есть будущее, потому как мы заботимся не только о своих клиентах, мы заботимся о каждом нашем работнике – и это одно из отличительных качеств сплоченного коллектива АО «Казахтелеком». Мы стремимся к новым знаниям не только в целях личного роста, но и для развития всей нашей Компании!

Не сомневаюсь, что 2013 год ознаменует собой еще один конструктивный период в деятельности АО «Казахтелеком»!

Председатель Правления АО «Казахтелеком»

К. Есекеев

Развитие бизнеса Компании в 2012 году

Для АО «Казакхтелеком» 2012 год был ознаменован реализацией ряда важных инфраструктурных и инновационных проектов, направленных на дальнейшее усиление инфокоммуникационной инфраструктуры страны. Прошедший год запомнился значительными достижениями и показателями, упрочившими позиции АО «Казакхтелеком» в качестве ведущего инфокоммуникационного оператора Республики Казахстан.

Одним из главных событий года стал запуск крупнейшего в СНГ Центра обработки данных в г. Павлодар. Инновационный проект, отвечающий уровню надежности класса TIER III, был разработан АО «Казакхтелеком» совместно с подразделением Hewlett-Packard. Также в 2012 году введены в коммерческую эксплуатацию дата-центры в городах Астана и Алматы. На сегодняшний день сеть дата-центров АО «Казакхтелеком» охватывает всю республику и насчитывает 14 объектов.

По данным на 31 декабря 2012 года, общий объем размещенного в дата-центрах АО «Казакхтелеком» оборудования составил 1755 Units. В дата-центрах Компании, помимо таких традиционных услуг, как виртуальный хостинг, VPS, Colocation, Dedicated, предоставляется ряд инновационных сервисов: система видеоконференцсвязи, Microsoft Hosted Exchange и Microsoft Hosted SharePoint. Клиентами дата-центров АО «Казакхтелеком» являются более 8 тысяч юридических и физических лиц.

К важным событиям 2012 года относится запуск в коммерческую эксплуатацию LTE (англ. Long Term Evolution) в городах Астана и Алматы. Появление в Казахстане сети четвертого поколения станет импульсом для развития интерактивных сервисов и внедрения новых технологий во всех отраслях экономики за счет появления возможности передавать данные в мобильных сетях на высоких скоростях.

В 2012 году, в рамках заключенной с европейским телекоммуникационным холдингом TeliaSonera A.B. сделки, АО «Казакхтелеком» реализовало 49% доли участия в ТОО «GSM Казахстан ОАО «Казакхтелеком». Выступая единым системным интегратором Фонда национального благосостояния «Самрук-Казына», АО «Казакхтелеком» внедрил информационную систему электронных закупок с единым порталом для Группы компаний Фонда, внедрены и сопровождаются SAP-системы, осуществляется техническая поддержка корпоративной информационной системы в ДЗО АО «ФНБ «Самрук-Казына».

В 2012 ГОДУ АО «КАЗАХТЕЛЕКОМ» ПРОИЗВЕДЕНО МИЛЛИОННОЕ ПОДКЛЮЧЕНИЕ К УСЛУГЕ ШИРОКОПОЛОСНОГО ДОСТУПА К СЕТИ ИНТЕРНЕТ ПОД ТОРГОВОЙ МАРКОЙ «MEGALINE». ВПЕРВЫЕ О НОВОЙ УСЛУГЕ АО «КАЗАХТЕЛЕКОМ» БЫЛО ЗАЯВЛЕНО В МАЕ 2005 ГОДА.



В 2012 году АО «Казакхтелеком» продолжило реализацию крупного стратегического проекта по строительству универсальной волоконно-оптической сети доступа FTTH (Fiber to the Home), что позволило развернуть сеть во всех областных центрах Казахстана, городах Астана, Алматы и охватить 36 % домов многоквартирного сектора.

ЗА ПРОШЕДШИЙ ГОД РЕАЛИЗАЦИЯ ПРОЕКТА ПО СТРОИТЕЛЬСТВУ СЕТИ WLL CDMA В СЕЛЬСКИХ НАСЕЛЕННЫХ ПУНКТАХ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН ПОЗВОЛИЛА РАСШИРИТЬ СЕТЬ ДО 627 БАЗОВЫХ СТАНЦИЙ. КРОМЕ ТОГО, 2012 ГОД ЗНАМЕНАТЕЛЕН ТЕМ, ЧТО ЖИТЕЛИ СЕЛЬСКИХ РАЙОНОВ РК ПОЛУЧИЛИ ВОЗМОЖНОСТЬ ВЫХОДА В ИНТЕРНЕТ ЗА СЧЕТ МОДЕРНИЗАЦИИ СЕТИ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ТЕХНОЛОГИИ EVDO.

АО «Казакхтелеком» в 2012 году значительно расширило возможности магистральной сети: завершено строительство магистральных ВОЛС «Костанай – Есиль – Аркалык – Улытау – Жезказган – Жарык» и «Есиль – Астана» общей протяженностью более 1800 км. Организованы новые стыки: «Жаназень – Туркмения», «Абай – стык с Узбектелеком» и «Переметное – Озинки» с РФ. В результате модернизации магистральной сети DWDM расширена ее пропускная способность на 45 лямбд, увеличена суммарная мощность внешних стыков со 176 Гбит/с до 383 Гбит/с, а емкость транзитных каналов – с 12,7 Гбит/с до 21,8 Гбит/с.

По сравнению с аналогичным показателем 2011 года объем продаж услуг транзита по итогам 2012 года увеличился более чем в 1,7 раза. В 2012 году осуществлено расширение подключений к внешним портам Интернет, в 2,55 раза превышающим уровень подключений конца 2011 года, что, в свою очередь, позволило АО «Казакхтелеком» увеличить скорость доступа к сети Интернет.

За отчетный период к сети телекоммуникаций АО «Казакхтелеком» осуществлено присоединение сетей 13 операторов связи в 39 точках присоединения (в том числе присоединено 3 новых оператора). Для расширения ранее подключенных сетей операторов связи в 2012 году было выделено дополнительно 54 порта E1.

Снижение тарифов на пропуск международного трафика, а также комплексный и индивидуальный подход к клиентам позволили в 2012 году в 1,5 раза увеличить транзит международного трафика от сетей операторов связи.

Несмотря на усиление конкуренции и строительство сторонними операторами связи собственных ВОЛС, общая пропускная способность транспортной сети, предоставляемой в аренду операторам связи и ведомственным арендаторам, в 2012 году была увеличена в 3 раза до 21,2 Гбит/с.

Общая пропускная способность интернет-каналов, предоставляемых ISP-провайдерам, за год была увеличена в 2 раза и сейчас составляет 26,6 Гбит/с.

В истекшем году АО «Казакхтелеком» признано лучшим партнером компании Parallels на территории России, Средней и Восточной Европы, Африки. Третья ежегодная церемония награждения партнеров Parallels состоялась в ходе Саммита Parallels, проходившего с 14 по 16 февраля 2012 года в г. Орlando, штат Флорида.

Кроме того, в 2012 году АО «Казакхтелеком» в шестой раз награждено, по итогам 2011 года, дипломом Казахстанской фондовой биржи «За стремление к прозрачности». Согласно правилам поощрения листинговых компаний, награды KASE удостоиваются компании, демонстрирующие наилучшие примеры делового поведения на рынке ценных бумаг и наиболее полно раскрывающие информацию о своей деятельности.

Также в рамках III Казахстанского форума корпоративных секретарей при подведении итогов конкурса звание «Корпоративный секретарь Казахстана 2011–2012 годов» получил Корпоративный секретарь АО «Казакхтелеком» Булат Абдыкалыков, признанный лучшим среди своих коллег в Группе компаний «Самрук-Казына».

По результатам проведенного Ассоциацией HR-менеджеров и Корпоративным университетом «Самрук-Казына» ежегодного конкурса «Сенім-2012», АО «Казакхтелеком» одержало победу в двух престижных номинациях «Лучшая национальная компания-работодатель» и «Лучший HR-проект». Итоги были озвучены на международной конференции «Управление человеческими ресурсами: HR-тренды III тысячелетия», проведенной под эгидой АО «Самрук-Казына».



Понимание корпоративной социальной ответственности

*«Бизнес сводится, в конечном итоге, к трем понятиям:
Люди, Продукты, Прибыль. На первом месте стоят Люди.
И если у вас нет надежной команды, то из остальных факторов
мало что удастся сделать».*

*Ли Якокка, автор нескольких
автобиографических бестселлеров,
в прошлом – Президент компании
Ford и Председатель Правления
корпорации Chrysler*

Принципы корпоративной социальной ответственности

АО «Казахтелеком» понимает социальную ответственность бизнеса как совокупность обязательств Компании перед заинтересованными сторонами (в том числе в сфере управления воздействием на окружающую среду, общество и экономику):

- добровольно принятых (сверх установленных законодательством РК требований);
- реализуемых публично и во взаимодействии с заинтересованными сторонами;
- ориентированных на обеспечение успешного и устойчивого развития, а также реалистичность Стратегии Общества в области корпоративной социальной ответственности.

В целях присоединения Общества к глобальному движению за социально ответственный бизнес, внедрения его принципов в деловую практику и укрепления конкурентоспособности в 2012 году АО «Казахтелеком» утвердило Стратегию в области корпоративной социальной ответственности на 2012–2020 гг., а также выпустило первый Отчет в области корпоративной социальной ответственности за 2011 год. При подготовке Отчета Общество придерживалось рекомендаций Руководства по отчетности в области устойчивого развития Глобальной инициативы по отчетности.

При реализации Стратегии в области корпоративной социальной ответственности на 2012–2020 гг. Общество руководствуется следующими принципами:

- установление целей и показателей в области управления внешним и внутренним воздействием Общества;
- принятие на себя обязательств и планов по управлению внешним и внутренним воздействием, в том числе описание результатов их исполнения в ежегодных социальных отчетах Общества;
- проведение диалогов с заинтересованными сторонами для повышения эффективности управления по вопросам корпоративной социальной ответственности.

Социальные, экономические и экологические аспекты, вклад в устойчивое развитие Общества

В 2012 году АО «Казахтелеком» подготовило первый Отчет в области корпоративной социальной ответственности за 2011 год согласно рекомендациям Руководства по отчетности в области устойчивого развития Глобальной инициативы по отчетности (далее – Руководство GRI). Представленный отчет описывает соответствующую деятельность Общества за 2011 год и предназначен для широкого круга заинтересованных сторон. При подготовке Отчета Компания ориентировалась на уровень применения Руководства GRI «С» и намерена представлять отчеты ежегодно.

Для АО «Казахтелеком» устойчивое развитие предполагает такое ведение бизнеса, когда любые бизнес-решения будут приниматься с учетом трех критериев успеха:

1. экономического;
2. экологического (охрана окружающей среды);
3. социального.

Стратегией АО «Казахтелеком» в области корпоративной социальной ответственности на 2012–2020 годы утверждены 77 показателей, предусмотренных Руководством GRI с учетом телекоммуникационного приложения и наиболее специфичных и применимых к деятельности Общества.

Раскрытие информации по показателям корпоративной социальной ответственности предполагается в три основных этапа:

1. по итогам 2011 года – 23 показателя;
2. по итогам 2012 года – 65 показателей;
3. по итогам 2013 года – 77 показателей.

Применение принципов отчетности

Принципы для определения содержания отчета

Существенность	В Отчет включена вся важная информация, отражающая воздействие Общества на экономику, окружающую среду и общество или способная повлиять на оценку и решения заинтересованных сторон (стейкхолдеров)
Охват заинтересованных сторон	АО «Казахтелеком» приложило усилия для раскрытия в Отчете информации, представляющей интерес для всех заинтересованных сторон (стейкхолдеров)
Контекст устойчивого развития	Отчет раскрывает информацию о деятельности Компании, включая регионы своего присутствия
Полнота	Отчет содержит информацию о деятельности всех филиалов Общества и по всем существенным внешним и внутренним воздействиям на экономику, окружающую среду и общество

Принципы для обеспечения качества отчета

Сбалансированность	В Отчете отражена не только позитивная информация о деятельности Компании, но и освещены проблемные вопросы и пути их решения
Сопоставимость	Отчет подготовлен на основе рекомендаций Руководства GRI (версия 3.0), что позволяет заинтересованным сторонам сравнить результаты деятельности Общества с результатами других компаний, при представлении последующих отчетов Компания приложит усилия для представления информации в динамике
Точность	При подготовке Отчета использованы данные аудированных финансовых отчетов по МСФО
Своевременность	Подготовка Отчета будет носить плановый характер, начиная с представленного, Отчеты за 2012 и за последующие годы будут публиковаться во втором–третьем кварталах года, следующего за отчетным
Ясность	АО «Казахтелеком» стремится к тому, чтобы Отчет был понятен широкому кругу заинтересованных сторон (стейкхолдеров)
Надежность	При подготовке Отчета использованы отчеты и данные по различным направлениям деятельности Компании в рамках поставленных задач для полного раскрытия информации, представляемой акционерам и государственным органам

Взаимодействие с заинтересованными сторонами (стейкхолдерами)

В соответствии с нормами, принятыми в нашей Компании, мы привлекаем различные заинтересованные стороны, включая государство, работников и гражданское общество, для проведения совместных обсуждений. Налаживание и поддержание эффективного диалога с заинтересованными сторонами является залогом долгосрочного успеха Общества.

Взаимодействие с акционерами

СИСТЕМА КОРПОРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ АО «КАЗАХТЕЛЕКОМ» НАПРАВЛЕНА НА СОЗДАНИЕ И СОХРАНЕНИЕ НАДЕЖНЫХ И ДОВЕРИТЕЛЬНЫХ ОТНОШЕНИЙ С СООБЩЕСТВОМ ИНВЕСТОРОВ И АКЦИОНЕРОВ, ЧТО СПОСОБСТВУЕТ ДАЛЬНЕЙШЕМУ УВЕЛИЧЕНИЮ ИНВЕСТИЦИОННОЙ ПРИВЛЕКАТЕЛЬНОСТИ КОМПАНИИ.

Корпоративное управление строится на основах справедливости, честности, ответственности, прозрачности, профессионализма и компетентности. В своей деятельности Общество руководствуется основополагающими принципами, заложенными в Кодексе корпоративного управления АО «Казакхтелеком»:

- принцип защиты прав и интересов акционеров;
- принцип эффективного управления Обществом Советом директоров и Правлением;
- принцип самостоятельной деятельности Общества;
- принцип прозрачности и объективности раскрытия информации о деятельности Общества;
- принципы законности и этики;
- принцип эффективной дивидендной политики;
- принцип эффективной кадровой политики;
- принцип охраны окружающей среды;
- политика регулирования корпоративных конфликтов и конфликта интересов;
- принцип ответственности.

ДИВИДЕНДНАЯ ПОЛИТИКА ОБЩЕСТВА НАПРАВЛЕНА НА ПОВЫШЕНИЕ БЛАГОСОСТОЯНИЯ АКЦИОНЕРОВ, А ТАКЖЕ ПОВЫШЕНИЕ ИНВЕСТИЦИОННОЙ ПРИВЛЕКАТЕЛЬНОСТИ ОБЩЕСТВА. ОСНОВА ДИВИДЕНДНОЙ ПОЛИТИКИ ОБЩЕСТВА – УВАЖЕНИЕ И СТРОГОЕ СОБЛЮДЕНИЕ ПРАВ АКЦИОНЕРОВ.

Взаимодействие с кредиторами и инвесторами

АО «Казакхтелеком» для финансирования инвестиционной программы привлекает заемные средства как в банках второго уровня Республики Казахстан, так и в зарубежных/международных финансовых институтах. АО «Казакхтелеком» выполняет все требования, установленные условиями кредитных соглашений и проспектом выпуска облигаций.

ВЫХОД АО «КАЗАХТЕЛЕКОМ» НА ФИНАНСОВЫЕ РЫНКИ, В ЧАСТНОСТИ, ПУБЛИЧНОЕ РАЗМЕЩЕНИЕ АКЦИЙ И ДЕПОЗИТАРНЫХ РАСПИСОК, ПРИВЛЕЧЕНИЕ ДОЛГОВЫХ РЕСУРСОВ НА ВНУТРЕННЕМ И ВНЕШНЕМ РЫНКАХ КАПИТАЛА СПОСОБСТВУЮТ ПОВЫШЕНИЮ ИНТЕРЕСА КАЗАХСТАНСКОГО И ЗАРУБЕЖНОГО ИНВЕСТИЦИОННЫХ СООБЩЕСТВ К ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБЩЕСТВА.

Возрастающие требования к уровню раскрытия информации с целью обеспечения максимальной прозрачности деятельности ведут к необходимости выстраивания взаимных доверительных коммуникаций с инвесторами и обеспечивают постоянное развитие бизнес-процессов Общества в области взаимодействия с инвесторами (IR).

В рамках взаимодействия с инвесторами Обществом в 2012 году:

- 1. организованы встречи с инвесторами и аналитиками**, в числе которых – встреча с представителями деловых СМИ и аналитиками касательно реакции рынка на новость о выплате Обществом экстра-дивидендов, вебкаст/конференцзвонок с инвесторами и аналитиками по итогам 9 месяцев 2012 года. Подготовлены и размещены на корпоративном портале Общества презентации для инвесторов;
- 2. усовершенствован раздел «Инвесторам и акционерам»** корпоративного портала (добавлены и регулярно обновляются подразделы «Календарь инвестора», «Аналитики», «Презентация для инвестора»).

УВЕЛИЧИЛОСЬ КОЛИЧЕСТВО ИНВЕСТИЦИОННЫХ БАНКОВ, КОТОРЫЕ АНАЛИЗИРУЮТ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ОБЩЕСТВА И ВЫПУСКАЮТ ОБЗОРЫ ДЛЯ ИНВЕСТИЦИОННОГО СООБЩЕСТВА, В ЧИСЛЕ КОТОРЫХ – АО «ВИЗОР КАПИТАЛ», АО «ХАЛЫК ФИНАНС», АО «АСЫЛ ИНВЕСТ», АО «СЕНТРАС СЕКЬЮРИТИЗ», АО «PRIME FINANCIAL SOLUTIONS», АО «BCC INVEST», АО «ИФГ КОНТИНЕНТ», RENAISSANCE CAPITAL, ООО «АТОН».

Взаимодействие с государственными органами

Государство определяет нормативное регулирование телекоммуникационной отрасли, формирует ее экономический климат и задает стратегические цели ее развития.

Мы осознаем значение взаимодействия с государственными органами и поддерживаем контакты с исполнительной и законодательной ветвями властей и принимаем участие в работе межведомственных рабочих групп, реализации государственных программ, касающихся развития отрасли, а также в мероприятиях республиканского значения.

КОМПАНИЯ ВНОСИТ ДОМИНИРУЮЩИЙ ВКЛАД В РАЗВИТИЕ ОТРАСЛИ ТЕЛЕКОММУНИКАЦИЙ, ИСХОДЯ ИЗ ТОГО, ЧТО ЭТО РАЗВИТИЕ ДОЛЖНО ОТВЕЧАТЬ ИНТЕРЕСАМ ВСЕХ УЧАСТНИКОВ ПРОЦЕССА, В ТОМ ЧИСЛЕ ОПЕРАТОРОВ СВЯЗИ, ГОСУДАРСТВА, КЛИЕНТОВ И ОБЩЕСТВА В ЦЕЛОМ. РЕАЛИЗУЯ ПРОЕКТЫ НАЦИОНАЛЬНОГО МАСШТАБА, МЫ СПОСОБСТВУЕМ МОДЕРНИЗАЦИИ ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ СТРАНЫ И ФОРМИРОВАНИЮ ЕДИНОГО ИНФОРМАЦИОННОГО ПРОСТРАНСТВА КАЗАХСТАНА.

АО «Казакхтелеком» принимает участие в реализации следующих государственных программ:

- Государственная программа по форсированному индустриально-инновационному развитию Республики Казахстан на 2010–2014 годы, утвержденная Указом Президента № 958 от 19 марта 2010 года;
- Государственная программа «Информационный Казахстан-2020» на 2013–2017 годы, утвержденная Постановлением Правительства Республики Казахстан № 101 от 7 февраля 2013 года.

Социальная направленность Компании носит общенациональный характер. В ближайшей перспективе построенная по технологии CDMAEV-DO сеть позволит ускорить процесс подключения услуг к сети Интернет в сельской местности, в том числе улучшить социально-экономическую обстановку за счет обеспечения услугами доступа к сети Интернет субъектов малого и среднего бизнеса и образовательных учреждений,

что окажет положительное влияние на выполнение целевых показателей Государственной программы по форсированному индустриально-инновационному развитию Республики Казахстан на 2010–2014 годы и Стратегического плана развития Республики Казахстан до 2020 года.

Второй год активно реализуется прорывной проект строительства универсальной волоконно-оптической сети доступа FTTH (Fiber-to-the-Home), вошедший в Государственную программу форсированного индустриально-инновационного развития Республики Казахстан. Реализация проекта направлена на удовлетворение растущего спроса на услуги высокоскоростного ШПД и расширение телекоммуникационных сервисов, предоставляемых Обществом.

26 марта 2012 года подписан Меморандум о взаимопонимании между МОН РК и АО «Казакхтелеком» в отношении сотрудничества по развитию телекоммуникационной инфраструктуры организаций образований в целях реализации проекта «Система электронного обучения «e-learning» в рамках Государственной программы развития образования РК на 2011–2020 годы и проекта по обеспечению общеобразовательных школ ШПД к сети Интернет.

Для страны, которая поставила себе цель войти в тридцатку наиболее развитых и процветающих держав, главной целью является кардинальное повышение качества и уровня жизни казахстанцев. Для этого важна инфокоммуникационная составляющая, которая вносит значительный вклад в ВВП страны и международные рейтинги, и АО «Казакхтелеком» как системообразующая компания вносит свою лепту в повышение конкурентоспособности страны.

Взаимодействие с клиентами

В целях повышения уровня доступности телекоммуникационных услуг АО «Казахтелеком» предоставляет богатый спектр качественных услуг по приемлемым ценам, которые постоянно снижаются. В отчетный период реализация мероприятий по тарифной политике была ориентирована с учетом позиции, проводимой Компанией в сфере социальной ответственности.



С 1 января 2012 года:

1. **Снижены единицы тарификации при взаиморасчетах между операторами связи при пропуске всех видов входящего, исходящего и транзитного трафика на сети телекоммуникаций общего пользования:**
 - местного, внутризонавого, междугородного телефонного трафика, телефонного трафика операторов сотовой связи и операторов IP-телефонии: с 10 сек. до 1 сек.;
 - международного телефонного трафика: с 30 сек. до 10 сек.
2. **Проведен ряд мероприятий по повышению доступности услуг широкополосного доступа:**
 - снижена единовременная плата за подключение к порту при предоставлении услуги «Megaline» на 6%;
 - снижена ежемесячная плата по тарифным планам «Megaline Hit/Light/Box» и «iD Net Hit/Light» на 10%, «Megaline/iD Net Drive» – на 12,5%;
 - увеличена скорость по тарифным планам «Megaline 2000/4000» на внешние ресурсы с 256 Кбит/с до 512 Кбит/с без изменения уровня ежемесячной платы;
 - увеличен порог трафика по тарифному плану «Megaline Start», а также увеличена скорость доступа к внешним ресурсам после достижения порога трафика.

С 1 марта 2012 года:

1. Увеличен объем трафика на внешние ресурсы в счет ежемесячной платы по тарифным планам «Megaline/iD Net Turbo/Turbo Plus/Turbo Light/Drive» в 2 раза без изменения уровня ежемесячной платы; снижена плата за предоставление сервиса «Турбо-режим» на 85%; снижена ежемесячная плата на 200 тенге по тарифным планам «Megaline/iD Net Drive».

2. Снижена плата за пользование портом E1 (за каждый порт): с организацией «последней мили» – с 767 000 тенге до 63 970 тенге, без организации «последней мили» – с 728 650 тенге до 51 219,23 тенге, без НДС.

С 1 апреля 2012 года:

Снижена одноразовая плата за переход с одного тарифного плана на другой в рамках услуги «Megaline/iD Net» с понижением пропускной способности канала.

С 1 августа 2012 года:

1. **Изменены характеристики тарифных планов «iD Net Hit/Light» без изменения уровня ежемесячной платы:**
 - отменены ограничения по порогу трафика на внешние ресурсы в счет ежемесячной платы;
 - увеличена скорость доступа к внешним ресурсам в 10 раз (с 2 Мбит/с до 20 Мбит/с), к внутренним ресурсам – в 5 раз (с 10 Мбит/с до 50 Мбит/с).
2. **Изменены характеристики тарифных планов «iD Net Turbo/Turbo Light» без изменения уровня ежемесячной платы:**
 - отменены ограничения по порогу трафика на внешние ресурсы в счет ежемесячной платы;
 - увеличена скорость доступа к внешним ресурсам в 3,75 раза, к внутренним ресурсам – в 3,3 раза (с 30 Мбит/с до 100 Мбит/с).

С 1 октября 2012 года:

Произведен переход на 2-зонавую тарификацию услуг пропускания трафика: внутризонавые и междугородные телефонные соединения.

С 1 декабря 2012 года:

1. Проведен ряд мероприятий по доступности услуг широкополосного доступа: снижена единовременная плата за подключение услуг широкополосного доступа к сети Интернет по оптической линии связи «iD Net» на 6%.
2. Снижена единовременная плата за подключение к порту по всем технологиям доступа для категории пользователей «юридические лица» на 10%.
3. Осуществлено двукратное увеличение скорости доступа к внешним ресурсам сети Интернет по тарифным планам «Unlimited» без изменения размера ежемесячной платы для категории пользователей «юридические лица».
4. Снижена плата за подключение к телефонной сети с присвоением номера абонентского терминала на 5% (с 19 756,8 тенге, с НДС, до 18 769 тенге, с НДС).
5. Снижена единовременная плата с учетом снижения на 5% на услуги присоединения к сети телекоммуникаций общего пользования АО «Казахтелеком» сетей телекоммуникаций операторов фиксированной телефонной связи на местном уровне с 284 128,85 тенге до 269 922,41 тенге, без НДС.

В рамках повышения доступности услуг широкополосного доступа к сети Интернет Общество постоянно разрабатывает новые тарифные планы, которые были бы доступны различным категориям населения, улучшают текущие характеристики тарифных планов по новым видам услуг.

Взаимодействие с поставщиками

Взаимодействие с поставщиками в АО «Казахтелеком» регламентировано Правилами закупок товаров, работ и услуг акционерным обществом «Фонд национального благосостояния «Самрук-Казына» и организациями, пятьдесят и более процентов голосующих акций (долей участия) которых прямо или косвенно принадлежат АО «Самрук-Казына» на праве собственности или доверительного управления (далее – Правила закупок), утвержденными решением Совета директоров Фонда.

В соответствии с данными Правилами в АО «Казахтелеком» закупки товаров, работ и услуг основываются на принципах:

- гласности и прозрачности процесса закупок;
- оптимального и эффективного расходования денег, используемых для закупок;
- приобретения качественных товаров, работ, услуг;
- предоставление всем потенциальным поставщикам равных возможностей для участия в процессе закупок при условии поддержки организаций инвалидов, отечественных товаропроизводителей и отечественных предпринимателей;
- увеличения доли местного содержания в товарах, работах, услугах, закупаемых Холдингом;
- добросовестной конкуренции среди потенциальных поставщиков;
- содействия закупкам между организациями, входящими в Холдинг, с целью развития внутривхолдинговой кооперации;
- контроля и ответственности за принимаемые решения;
- минимизации участия посредников в процессе закупок;
- эффективной реализации инвестиционных стратегических проектов.

Данные принципы также определяют взаимоотношение с поставщиками, в том числе с отечественными производителями. Деятельность Общества по вопросам местного содержания осуществляется в рамках «Долгосрочной стратегии развития Группы компаний АО «Казахтелеком» до 2020 года», утвержденной Советом директоров от 10.02.2012, где перед Обществом стоит задача обеспечить следующую динамику увеличения местного содержания в закупках:

- в 2012 году – 56,7%;
- в 2013 году – 57,8%;
- в 2014 году – 58,9%;
- в 2015 году – 60,0%, (в т.ч. по товарам – 30%, по работам и услугам – 90%);
- в 2020 году – 70,0%, (в т.ч. по товарам – 40%, по работам и услугам – 90%).

В ОБЩЕСТВЕ НА ПОСТОЯННОЙ ОСНОВЕ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ МОНИТОРИНГ ПОКАЗАТЕЛЕЙ МЕСТНОГО СОДЕРЖАНИЯ В ЗАКУПКАХ, ОСУЩЕСТВЛЯЕМЫХ С ЗАКЛЮЧЕНИЕМ ДОГОВОРОВ, В СООТВЕТСТВИИ С ИНСТРУКЦИЕЙ О ПОРЯДКЕ СОСТАВЛЕНИЯ И ПРЕДСТАВЛЕНИЯ ОТЧЁТНОСТИ ПО ВОПРОСАМ ЗАКУПОК.

Динамика местного содержания в закупках АО «Казахтелеком»



Утвержденный План закупок товаров, работ и услуг на 2012 год охватывает все основные стратегические направления инвестиционной политики АО «Казахтелеком», направленной на предоставление на рынок Казахстана новых передовых технологий и модернизацию уже существующих сетей телекоммуникаций.

В целях обеспечения потенциальных поставщиков информацией о планируемых закупках товаров, работ и услуг на корпоративном портале АО «Казахтелеком» регулярно размещаются планы закупок на предстоящий период, а также информация сообщения о проводимых тендерах и их итогах.

Обществом проводится работа по заключению меморандумов о сотрудничестве, по заключению долгосрочных договоров на поставку продукции отечественных товаропроизводителей.

Целью заключения меморандумов и долгосрочных договоров является развитие взаимоотношений с отечественными производителями в части закупок товаров, произведенных в Казахстане. Заключение меморандумов и долгосрочных договоров предполагает оказание содействия отечественным производителям/поставщикам в освоении новых импортозамещающих товаров, работ и услуг, востребованных для нужд Общества-оператора связи. Со своей стороны, производитель предлагает и осуществляет поставку качественного товара, соответствующего техническим требованиям, предъявляемым АО «Казахтелеком».

Взаимодействие с конкурентами

В рамках создания условий гибкого тарифообразования и повышения доступности услуг абонентам альтернативных операторов в 2012 году были проведены работы по снижению тарифов на услуги операторам связи:

1. с 1 января 2012 года снижена стоимость 1 Мбит/с в среднем на 33%, по тарифному плану «Без учета трафика (unlimited) для операторов связи», внесены изменения в тарифную сетку, позволившие исключить жесткую привязку к пропускной способности;
2. с 1 января 2012 года снижена плата за 1 Гбайт до 35% по тарифному плану «С учетом трафика для операторов связи»;
3. с 1 мая 2012 года снижены тарифы на услуги пропуска трафика для операторов IP-телефонии (интернет-телефонии) на 76%;
4. с 1 июня 2012 года снижены тарифы на пропуск международного трафика от сетей операторов сотовой связи;
5. с 1 октября осуществлен переход на 2-зоновую тарификацию услуг пропуска внутризонального и междугородного телефонного трафика для операторов сетей местной телефонной связи со снижением средневзвешенного тарифа на 10%;
6. с 1 ноября 2012 года снижена единовременная плата на услуги присоединения сетей операторов фиксированной телефонной связи на местном уровне на 5%; стоимость доступа к сети Интернет для операторов связи в 2012 году была снижена в среднем на 34,7%;
7. с 1 декабря 2012 года снижена единовременная плата за подключение услуг широкополосного доступа к сети Интернет на 10%;
8. с 1 декабря 2012 года снижена предельная стоимость 1 Мбит/с по ТП «Без учета трафика для операторов связи» в среднем на 11%.

Взаимодействие с работниками

HR-менеджмент

Взаимодействие с работниками строится на основе Кадровой политики Общества, разработанной с учетом лучших мировых практик на основе процессного подхода, которая была утверждена в отчетном году решением Совета директоров Общества.

В прошедшем году в Обществе продолжена работа по внедрению крупных проектов, направленных на укрепление и развитие человеческих активов и интеллектуального потенциала персонала. Развитие и мотивация работников, повышение кадрового потенциала Компании находятся в числе основных направлений стратегического развития АО «Казахтелеком».

В рамках реализации проекта «Кадровый резерв» проведены калибровочные сессии с участием руководителей Общества и Генеральных директоров филиалов. По ее результатам сформированы и утверждены:

1. единый кадровый пул 2012 года;
2. список работников «Топ-50»;
3. план обучения работников по Программе «Топ-50» на 2012–2013 гг.;
4. индивидуальные планы развития кандидатов, включенных в Единый кадровый пул АО «Казахтелеком».

Большое внимание Общество уделяет деятельности по регулированию социально-трудовых отношений, раскрывающей основные направления механизмов кадровой и социальной политики и поддержки персонала.

В целях системной реализации Обществом мероприятий по регулированию социально-трудовых отношений и в рамках поручений АО «Самрук-Казына» в сентябре прошедшего года проведен семинар-совещание с руководителями отделов по управлению персоналом филиалов Общества. Проводится работа по подготовке работников Общества по медиации и переговорам в рамках соответствующего проекта АО «Самрук-Казына» совместно с КФ «Центр социального партнерства».

С целью рассмотрения возникающих индивидуальных трудовых споров, в рамках регулирования социально-трудовых отношений приказом Общества создана Согласительная комиссия Центрального аппарата Общества.

В целях укрепления лидирующего положения на казахстанском телекоммуникационном рынке Компания ставит перед собой долгосрочную цель по обеспечению высокого уровня кадрового потенциала. С целью поддержки стремления работников Компании повышать свой общеобразовательный и профессиональный уровень им предоставляются оплачиваемые учебные отпуска.

Компания ежегодно выделяет образовательную квоту на получение высшего образования (бакалавриат) в профильных высших учебных заведениях телекоммуникаций и информационных технологий. Такая возможность предоставляется в приоритетном порядке работникам и детям работников Общества, успешно прошедшим все этапы отбора, включая результаты единого национального тестирования.

Так, в 1997 году было принято решение о подготовке из числа сельских жителей специалистов для работы в сельской местности, а с 2004 года – бакалавров в профильных вузах РК и странах СНГ. Обучение осуществляется за счет собственных средств Общества по установленной для филиалов квоте, привязанной к наиболее низкому проценту обеспеченности специалистами с высшим образованием, особенно в сельских регионах.

Студентам, обучающимся по квоте Общества, предоставляется гарантия трудоустройства и выплачивается стипендия на период обучения при отличной и хорошей успеваемости. Именно образовательная квота позволила Обществу решить вопросы обеспечения кадрами в острый период «кадрового голода». Количество студентов, обучающихся по квоте АО «Казакхтелеком» в 2011–2012 учебном году, составило 253 человека, в том числе 121 человек, или 47,8% являются жителями малых городов и сельской местности, а за период с 2000 по 2012 годы составило 1301 человек.

В рамках обеспечения филиалов Общества специалистами, освоившими профессиональные учебные программы послевузовского образования, а также целевого использования денежных средств на подготовку кадров, в 2011 году была впервые запущена корпоративная Магистерская программа АО «Казакхтелеком». Контингент обучающихся по данной программе составляют работники Общества, при этом приоритет отдается студентам, обучившимся по квоте Общества и показавшим высокие баллы успеваемости (GPA). Профильные дисциплины читаются преподавателями корпоративного учебного центра – ДАИКТ, соруководство магистерскими диссертациями осуществляют сотрудники Общества. В 2012 году произведен второй набор, выделена квота 12 магистрантам. В феврале текущего года ожидается первый выпуск магистров.

Наряду с разработкой программ высшего образования (долгосрочное обучение) в Обществе используется корпоративное обучение согласно программам переподготовки и повышения квалификации (краткосрочное обучение), по внедрению которых Компания является одним из лидеров. Краткосрочное обучение реализуется в соответствии с Единым планом повышения квалификации в следующих формах:

1. обучение на базе Дирекции «Академия инфокоммуникационных технологий» в г. Алматы;
2. обучение в региональных центрах развития персонала (РЦРП);
3. обучение в фирмах-поставщиках оборудования и в сторонних учебных центрах РК и ближнего зарубежья;
4. обучение коммерческими/техническими менторами;
5. дистанционное обучение (ДО);
6. вебинары.

Среди перечисленных форм обучения особое внимание заслуживает дистанционное обучение. На сегодняшний день в ДАИКТ в системе ДО размещено 56 курсов по пяти направлениям (производственное – техническое и по технологии продаж, финансово-экономическое, общий менеджмент, изучение языков). Всего в системе ДО зарегистрировано более 8 000 слушателей.

Также одним из важных направлений в системе управления знаниями является подготовка корпоративных вебинаров (электронные семинары, тренинги, презентации). В качестве признания инновационности данного обучающего ресурса в 2012 году записаны первые вебинары топ-менеджеров компании, ведущих экспертов, а также преподавателей ДАИКТ. Вебинары размещены в Центре знаний на внутрикорпоративном портале my.telecom.kz с предоставлением доступа для всех пользователей портала.

На базе ДАИКТ и региональных центров развития персонала в 2012 году обучены 4265 слушателей на очных курсах и 1394 слушателя на дистанционных курсах, обучен на курсах в филиалах (КПКФ) 5571 слушатель, в других учебных центрах РК, ближнего и дальнего зарубежья – 2838 слушателей. Кроме того, 12086 слушателей были обучены коммерческими и техническими менторами, специалистами по госязыку.

Общество в отчетном году проводило большую работу по планированию трудовых ресурсов и развитию системы дуального обучения. Представители Компании входят в состав специально созданной рабочей группы АО «Фонд «Самрук-Казына» по системе планирования трудовых ресурсов и дуальной системе обучения.

За отчетный год Рабочей группой Общества разработано 13 проектов профессиональных рабочих стандартов, которые проходят согласование внутри Общества.

Компания в числе четырех ведущих компаний подписала 3-сторонний Договор о социальном партнерстве в рамках пилотного проекта по внедрению дуальной системы обучения рабочих кадров в Группе компаний Фонда.

Результатом и показателем работы Компании в области HR-менеджмента стала победа в престижной номинации «Лучший HR-проект» по результатам проведенного Ассоциацией HR-менеджеров и Корпоративным университетом «Самрук-Казына» ежегодного конкурса «Сенім-2012», итоги которого были озвучены на международной конференции «Управление человеческими ресурсами: HR-тренды III тысячелетия», проведенной под эгидой АО «Самрук-Казына».

Инструменты обратной связи

В рамках развития корпоративной культуры, эффективного решения коммуникационных и HR-задач в Обществе Компания продолжает активно работать над продвижением внутрикorporативного портала (интранет-сайта) my.telecom.kz. В отчетном периоде численность пользователей портала составила около 14 тысяч работников, сложились свои первые традиции. Так, в отчетном году на портале проведены ставшие уже традиционными конкурсы:

1. «Колесо обозрения» среди филиалов Общества. Тема конкурса отчетного года – «Колесо обозрения: команда – мы, и мы сильны!» Девиз: «К одной мечте идти одною волей!» Победители (1-е место, два вторых, два третьих места) приняли участие в корпоративном мероприятии Центрального аппарата, посвященном празднованию Нового года. Только в рамках конкурса «Колесо обозрения» филиалами Общества проведено 43 конкурса.

2. Широкий резонанс получил конкурс красоты «Казактелеком аруы». Два тура прошли в онлайн-режиме на портале, третий тур – «вживую», с приглашением участниц на корпоративное мероприятие Центрального аппарата, посвященное празднованию Наурыз-мейрамы.



3. Не менее интересно и зажигательно прошел конкурс «Мистер Телеком». Победители (1-е, 2-е, 3 места) были приглашены на корпоративное мероприятие Центрального аппарата, посвященное празднованию Нового года.
4. Финал конкурса детского рисунка «Казактелеком – со мной вся планета!», проведенный на портале для разных возрастных категорий, позволил всем работникам Общества участвовать в оценке детских работ и объективно определить победителей конкурса.



На портале активно работают инструменты диагностики обратной связи (форум, голосование, комментирование и т.д.). В отчетный период на портале проведены онлайн-общения со всеми Генеральными директорами филиалов Общества.

Корпоративный портал помог выявить наиболее активных, ярких, креативных, неравнодушных, талантливых работников Общества, проявивших лидерские качества и управленческие навыки. Именно эти работники Общества составили костяк участников Первого молодежного форума АО «Казактелеком».

В целях мотивации работников Компания награждает и поощряет лучших работников, показавших высокие результаты деятельности и внесших большой личный вклад в развитие отрасли инфокоммуникаций и развитие Компании.

Так, в 2012 году 6 работников Компании награждены государственными наградами, в числе которых – 2 ордена «Құрмет».

Почетное отраслевое звание «Құрметті байланысшы» (Почетный связист) присваивается Приказом Министра транспорта и коммуникаций РК за конкретный личный вклад в развитие и совершенствование отрасли телекоммуникаций при стаже работы в отрасли связи не менее 15-и лет. За отчетный период отраслевые награды присвоены 67 работникам (в честь национального и профессионального праздников).

Компания имеет свой корпоративный «Оскар» – уникальную статуэтку «Виват», впервые представленную широкой публике в 2004 году на праздновании 10-летия создания Компании. Награда включает присвоение звания «Лучший работник года» и «Лучший филиал года» и, исходя из номинаций, вручается лучшим из лучших. Кроме того, Компания поощряет наиболее отличившихся работников Почетными грамотами Общества. Всего в 2012 году корпоративные награды вручены 272 работникам.

Молодежная политика

АО «Казактелеком», признавая, что молодежь является стратегическим и уникальным активом АО «Казактелеком», основой его будущего, проводит целенаправленную работу по формированию, разработке и развитию молодежной политики Компании.

В отчетном году в г. Алматы проведено важное мероприятие – Первый молодежный форум АО «Казактелеком» с участием лучших представителей молодежи из всех филиалов и Центрального аппарата Общества, демонстрирующих не только хорошие производственные достижения, но и проявляющих активную жизненную позицию, лидерские качества и лояльность к своей Компании.

По итогам Форума создана молодежная организация АО «Казактелеком» – «Жастелеком», избран Совет молодежи АО «Казактелеком», принят ряд концептуальных решений по формированию и развитию молодежной политики Общества.

Во исполнение принятых на Форуме задач Решением Правления АО «Казактелеком» № 9/229 от 19.11.2012 г. утверждена Молодежная политика АО «Казактелеком». Приказом Председателя Правления Общества № 457 от 13.12.2012 г. утверждены документы, регламентирующие деятельность созданной молодежной организации «Жастелеком»: Положение о молодежной организации «Жастелеком», Положение о Совете молодежи и Региональной группе «Жастелеком», План работы МО на 2012 год.

Огромный резонанс в коллективах Общества имело создание Совета молодежи и включение отдельных молодежных лидеров в программу «ТОП-50» для подготовки кадрового резерва на замещение ключевых должностей.



В целях эффективной координации и реализации молодежной политики, повышения творческой активности молодых работников Общества в Компании создан Совет по делам молодежи под председательством Главного директора по стратегическому управлению. В состав Совета входят топ-менеджеры Компании, руководители структурных подразделений.

Взаимодействие с профессиональными союзами

СОЦИАЛЬНАЯ ЗАЩИЩЕННОСТЬ РАБОТНИКОВ И ПЕНСИОНЕРОВ АО «КАЗАХТЕЛЕКОМ» В СООТВЕТСТВИИ С КОЛЛЕКТИВНЫМ ДОГОВОРОМ ЯВЛЯЕТСЯ НЕПРЕРЫВНОЙ СОСТАВЛЯЮЩЕЙ СОЦИАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ И ДАВНЕЙ ТРАДИЦИЕЙ АО «КАЗАХТЕЛЕКОМ».

Общество взаимодействует с двумя профсоюзами, представляющими интересы работников:

1. Республиканское общественное объединение «Профсоюз работников связи Казахстана»;
2. Объединение юридических лиц «Ассоциация профсоюзов работников информатизации и связи».

С данными профсоюзами Обществом заключается трехстороннее Отраслевое соглашение, а также Коллективные договоры.

АО «Казакхтелеком» в соответствии с Коллективным договором вне зависимости от характера занятости работника (постоянная или временная) оказывает следующие виды социальной поддержки:

1. материальная помощь при регистрации брака;
2. материальная помощь в связи с рождением/усыновлением/удочерением новорожденного ребенка;
3. материальная помощь для оздоровления при предоставлении ежегодного трудового отпуска;
4. выплата социальных пособий по временной нетрудоспособности сверх установленного нормативными правовыми актами предела;
5. оплата дополнительного отпуска по уходу за ребенком до достижения им возраста полутора лет;
6. поощрение работников ценным подарком к юбилейным датам;
7. единовременное пособие при уходе на пенсию впервые;
8. единовременное пособие в случае, если работнику установлена инвалидность 1 или 2 группы;
9. материальная помощь для организации похорон в связи со смертью работника либо его близкого родственника.

Одним из направлений внутрикорпоративной социальной ответственности Общества является улучшение жилищно-бытовых условий работников посредством развития социальной политики АО «Казакхтелеком» в области предоставления целевых займов работникам Общества. Работа над реализацией жилищной политики ведется на постоянной плановой основе и в соответствии с решениями заседаний Социальных комиссий в Обществе.

На сегодняшний день Общество по Коллективному договору оказывает социальную поддержку около 8 800 пенсионерам. Ежегодно предусмотрено оказание им адресной благотворительной помощи, проведение обедов-встреч к профессиональному празднику связистов и ко Дню пожилого человека. Ежегодно ко Дню Победы выделяются средства для поощрения ветеранов Великой Отечественной войны и тружеников тыла, состоящих на учете в Компании. Общество проводит поздравление пенсионеров-ветеранов связи, состоящих на учете Общества, с юбилейными датами.



В ЦЕЛЯХ ОХРАНЫ ЗДОРОВЬЯ И ПОДДЕРЖАНИЯ ЗДОРОВОГО ОБРАЗА ЖИЗНИ РАБОТНИКОВ АО «КАЗАХТЕЛЕКОМ» ОБЕСПЕЧИВАЕТ ДОБРОВОЛЬНОЕ МЕДИЦИНСКОЕ СТРАХОВАНИЕ РАБОТНИКОВ И ЧЛЕНОВ ИХ СЕМЕЙ (НА СЕГОДНЯШНИЙ ДЕНЬ В ПОЛНОМ ОБЪЕМЕ ОХВАЧЕНЫ РАБОТНИКИ ЦЕНТРАЛЬНОГО АППАРАТА И РЯД РАБОТНИКОВ ФИЛИАЛОВ. ОБЩЕСТВО НАМЕРЕНО И ДАЛЕЕ СТРЕМИТЬСЯ К СТРАХОВАНИЮ ВСЕХ СВОИХ РАБОТНИКОВ, ДЛЯ ЧЕГО УЖЕ ПРЕДПРИНЯТЫ ПЕРВЫЕ ШАГИ, А ИМЕННО: ВНЕСЕНЫ СООТВЕТСТВУЮЩИЕ ДОПОЛНЕНИЯ В КОЛЛЕКТИВНЫЙ ДОГОВОР; КРОМЕ ТОГО, ПРОВОДИТСЯ РАБОТА ПО ИЗЫСКАНИЮ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ).

Взаимодействие со СМИ

Для проведения культурно-массовых, спортивных, оздоровительных и других мероприятий Компанией ежемесячно перечисляются профсоюзным организациям денежные средства.

Компания в централизованном порядке перечисляет профсоюзам средства для приобретения работниками Общества путевок на санаторно-курортное лечение. Ежегодно выделяются средства с целью приобретения для детей работников Общества путевок в оздоровительные лагеря в летний период.

В целях обеспечения здорового образа жизни своих работников Компанией создаются условия для оздоровления работников путем посещения занятий ЛФК, тренажерных залов, спортивных секций и др. Проведены плановые спартакиады среди работников Общества по зимним и летним видам спорта, организуются различные тематические спортивные соревнования.



Общество на постоянной основе взаимодействует с представителями работников и, при наличии финансовой возможности, периодически обновляет пакет социальных льгот для работников Общества.

В связи с изменениями в Трудовом кодексе Республики Казахстан и Законе Республики Казахстан «Об обязательном социальном страховании» Общество вступило в переговоры с представителями работников на предмет внесения соответствующих дополнений в Коллективный договор относительно частичной оплаты за счет средств работодателя отпуска по беременности и родам, что позволит значительно улучшить материальное положение женщин, находящихся в дородовом и послеродовом отпуске, а также в отпуске по уходу за ребенком.

Взаимодействие со средствами массовой информации является одним из основных направлений PR-деятельности АО «Казахтелеком». Главная цель такого взаимодействия – коммуникация с целевыми группами. Взаимодействие со СМИ основано на общих принципах связей с общественностью и направлено на решение следующих задач:

1. Установление и поддержание внешних общественных отношений и коммуникаций (установление и поддержание отношений с партнерами, инвесторами; работа с институтами власти).
2. Поддержка и сохранение репутации компании.
3. Увеличение спроса на услуги за счет возрастания степени осведомленности.

В целях улучшения и закрепления имиджа АО «Казахтелеком», создания положительной репутации Компании на постоянной основе обеспечивается проведение следующих мероприятий:

1. разработка ежеквартальных медиа-планов;
2. проведение необходимых PR-мероприятий в соответствии с утвержденным медиа-планом, а также, в случае возникновения необходимости, организация информационного освещения сверх утвержденного медиа-плана;
3. проведение работы по обновлению корпоративного веб-портала www.telecom.kz.

Одним из основных документов, определяющих главные принципы и общие требования к раскрытию информации о деятельности АО «Казахтелеком» акционерам, государственным органам Республики Казахстан, заинтересованным в деятельности Компании лицам, инвесторам и др., является информационная политика Компании.

Информационная политика АО «Казахтелеком» основана на принципах прозрачности и объективности раскрытия информации, закрепленных в Кодексе корпоративного управления Общества. Она направлена на повышение уровня информированности общественности о деятельности Компании как внутри Казахстана, так и за его пределами, что способствует формированию благоприятного имиджа и укреплению доверия со стороны инвесторов и общественности.

АО «Казахтелеком» обеспечивает своевременное раскрытие достоверной информации о Компании, в том числе ее финансовом положении, экономических показателях, результатах деятельности, структуре собственности и управления. При раскрытии и (или) опубликовании какой-либо информации учитываются положения законодательства РК о коммерческой и иной охраняемой законодательством тайне, а также требования внутренних документов Общества.

Показатели корпоративной социальной ответственности за 2012 год

Стратегией АО «Казахтелеком» в области корпоративной социальной ответственности на 2012–2020 годы утверждено 77 показателей, предусмотренных Руководством GRI с учетом телекоммуникационного приложения и наиболее специфичных и применимых к деятельности Общества. Раскрытие информации по показателям корпоративной социальной ответственности предполагается в три основных этапа: по итогам 2011, 2012 и 2013 годов. В настоящем Отчете изложена информация по 65 показателям, из которых 31 являются основными в соответствии с Руководством GRI.

Экономические показатели

Показатель ЕС1

Созданная и распределенная прямая экономическая стоимость, включая доходы, операционные затраты, выплаты работникам, благотворительная/спонсорская помощь и другие инвестиции в сообщества, нераспределенная прибыль, выплаты поставщикам капитала и государства.

АО «Казахтелеком», являясь крупнейшим телекоммуникационным оператором РК, оказывает существенное влияние на состояние социально значимой отрасли инфокоммуникаций РК и несет корпоративную социальную ответственность (КСО) перед обществом.

По итогам 2012 года, доходы от реализации услуг по Группе компаний АО «Казахтелеком» составили 175 669 млн. тенге. Чистая прибыль – 222 130 млн. тенге (включает доход от продажи доли участия в ТОО «GSM Казахстан»). Консолидированная чистая

прибыль без учета продажи доли участия в ТОО «GSM Казахстан» АО «Казахтелеком» составила 20 133 млн. тенге, или 117% к 2011 году.

Выполнение социально и государственно значимых задач способствует эффективному сотрудничеству АО «Казахтелеком» с государственными органами РК, что в итоге обеспечивает вклад в укрепление и формирование ведущих позиций Компании на ключевых рынках.

Государством на Общество наложены социальные обязательства по оказанию услуг связи в социально значимых районах, телефонизации сельских населенных пунктов и интернетизации школ. Также уделяется внимание снижению себестоимости интернет-трафика и контента, потребляемых пользователями. За счет увеличения объемов производства казахстанского контента и приложений оказано содействие отечественным производителям.

Созданная и распределенная экономическая стоимость по Группе компаний АО «Казахтелеком»

	тыс.тенге
	2012
Созданная прямая экономическая стоимость	
Доходы, в т.ч.	384 153 203
Доходы от оказания услуг	170 360 333
Субсидии по компенсации убытков от предоставления услуг сельской связи	5 308 628
Доходы от финансирования	3 729 107
Доходы от неосновной деятельности	2 758 807
Прибыль от прекращенной деятельности	201 996 328
Распределенная экономическая стоимость	353 854 410
Операционные расходы, кроме амортизации, заработной платы и других выплат и льгот работникам, выплат по процентам, выплат государству налогов и сборов	63 614 928
Заработная плата и другие выплаты и льготы работникам	52 529 355
Расходы на выплату процентов	5 757 963
Расходы по спонсорской и благотворительной помощи	156 288
Расходы по начислению налогов и сборов и по налогу на прибыль	6 763 380
Дивидендные выплаты акционерам	225 032 496

Показатель ЕС3

Обеспечение обязательств организации, связанных с установленными льготами для пенсионеров Общества

Компания выплачивает социальный налог, а также производит пенсионные отчисления в накопительные пенсионные фонды в размере 10% от заработной платы работников в соответствии с законодательством РК.

АО «Казахтелеком» особое внимание уделяет поддержке работников, уходящих на пенсию, а также пенсионеров – бывших работников Компании.

В соответствии с Коллективным договором Компания:

1) при уходе работника на пенсию впервые выплачивает единовременное пособие;

2) оказывает два раза в год (к профессиональному празднику связистов и ко Дню пожилого человека), благотворительную помощь пенсионерам, состоящим на учете в Обществе;

3) организовывает по представлению профкомов поздравления с юбилеями пенсионеров-ветеранов связи, состоящих на учете в Компании;

4) обеспечивает возможность досрочного ухода работника (если непрерывный стаж работника в Обществе составляет не менее 10 лет) на пенсию (не ранее, чем за 3 года до наступления предусмотренного законодательными актами срока выхода на пенсию по возрасту) с выплатой единовременного пособия.

Показатель ЕС4

Значительная финансовая помощь, полученная от государственных органов

Правительство Республики Казахстан осуществляет контроль за деятельностью Компании через АО «Фонд национального благосостояния «Самрук-Казына», в собственности которого находится контрольный пакет акций Компании в размере 51%.

В соответствии с постановлением Правительства Республики Казахстан № 451 от 31 марта 2009 года «Об утверждении Перечня универсальных услуг телекоммуникаций и Правил субсидирования стоимости универсальных услуг телекоммуникаций» начиная с 4-го

квартала 2004 года, Общество получало субсидии, предназначенные для компенсации убытков, понесенных операторами при оказании услуг связи в социально значимых районах.

Условия и условные обязательства в отношении указанных субсидий, а также все задачи, поставленные перед Обществом по телефонизации сельских населенных пунктов и интернетизации школ, выполнены.

	2012 год	2011 год
Размер субсидий, предназначенных для компенсации убытков, понесенных при оказании услуг связи в социально значимых районах, тыс.тенге	5 308 628	5 574 617

Показатель ЕС5

Диапазон соотношений стандартной заработной платы начального уровня и установленной минимальной заработной платы в существенных регионах деятельности организации

В соответствии с нормами Трудового кодекса Республики Казахстан установлены следующие требования к организации оплаты труда:

- минимальный размер месячной заработной платы (далее – МРЗП) – это гарантированный минимум денежных выплат в месяц работнику простого неквалифицированного (наименее сложного) труда при выполнении им норм труда (трудовых обязанностей) в нормальных условиях и при нормальной продолжительности рабочего времени;
- МРЗП, устанавливаемый ежегодно законом Республики Казахстан о республиканском бюджете на соответствующий финансовый год, не должен быть ниже прожиточного минимума и не включает в себя доплат и надбавок, компенсационных и социальных выплат, премий и других стимулирующих выплат и выплачивается пропорционально отработанному времени;
- размер месячной заработной платы работника, отработавшего полностью определенную на этот период

норму рабочего времени и выполнившего нормы труда (трудовые обязанности), не может быть ниже установленного законом Республики Казахстан МРЗП (с 1 января 2012 года МРЗП составил 17 439 тенге).



	2012 г.	2011 г.
Тарифная ставка 1-го разряда, тенге	18 000	16 700
МРЗП, устанавливаемый ежегодно законом Республики Казахстан о республиканском бюджете, тенге	17 439	15 999
Соотношение тарифной ставки 1-го разряда и МРЗП	1,03 : 1,0	1,04 : 1,0

Показатель ЕС6

Политика, практические подходы к закупкам у отечественных товаропроизводителей и доля таких закупок в существенных регионах деятельности организации

Для реализации стратегического направления по модернизации и диверсификации экономики РК, определенного в Государственной программе по форсированному индустриально-инновационному развитию РК на 2010-2014 годы, Общество содействует развитию местного содержания.

Расчет местного содержания в закупках Общества рассчитывается в соответствии с Единой методикой расчета организациями местного содержания при закупке

товаров, работ и услуг, утвержденной Постановлением Правительства Республики Казахстан № 964 от 20 сентября 2010 года.

Планом развития АО «Казахтелеком» на 2011–2015 гг. утверждены показатели доли местного содержания в закупках товаров работ и услуг на 2011–2015 годы.

Доля местного содержания в закупках в отчетном периоде составила 58,3%, в 2011 году она составляла 55,6%.

АО «Казахтелеком» осуществляет закупки согласно Правилам закупок товаров, работ и услуг акционерным обществом «Фонд национального благосостояния «Самрук-Казына» и организациями, пятьдесят и более процентов голосующих акций (долей участия) которых

прямо или косвенно принадлежат АО «Самрук-Казына» на праве собственности или доверительного управления, утвержденным решением Совета директоров Фонда (протокол № 80 от 26 мая 2012 года) (далее – Правила закупок).

Согласно пункту 17 Правил закупок, в случае наличия на рынке товаров отечественного производства (выявленного на основании мониторинга рынка отечественных товаров), соответствующих требованиям Заказчика, Заказчик обязан первоначально осуществить закупку у отечественных товаропроизводителей закупаемого товара.

В целях поддержки отечественных товаропроизводителей Правилами закупок предусмотрено применение условного понижения цены. Наличие местного содержания в товаре потенциального поставщика, являющегося предметом проводимых закупок, предполагает условное снижение цены на 0,15% за каждый 1% местного содержания, которое определяется на основании оригинала или нотариально заверенной копии сертификата происхождения товара (формы СТ KZ) либо копии, заверенной государственным уполномоченным органом, выдавшим сертификат.

Обществом разработана Программа по увеличению доли местного содержания в закупках товаров, работ и услуг Общества до 2015 года.

При организации закупок товаров, работ и услуг приоритет отдается организациям инвалидов, состоящим в Реестре организаций инвалидов, а также добросовестным поставщикам, входящим в реестр «Добросовестных поставщиков», который формируется АО «Самрук-Казына».

Показатель ЕС7

Процедуры найма местного населения и доля высших руководителей, нанятых из местного населения, в существенных регионах деятельности организации

Процедура найма работников включает в себя этапы отбора (поиск и подбор кандидата, проведение профессионального и психологического тестирования, а также собеседования в подразделении по управлению и развитию персонала и с руководителем подразделения) и осуществляется в соответствии с нормами Трудового кодекса Республики Казахстан. При этом все кандидаты на равных условиях осуществляют свое конституционное право на свободу труда, проходят установленные в Обществе процедуры приема на работу.

Доля высшего руководства Компании (исполнительный орган), являющегося гражданами и резидентами Республики Казахстан, составила 100%.

Доля высшего руководства филиалов, представленного гражданами и резидентами Республики Казахстан, также составила 100%. Указанные должности (95%) были укомплектованы из числа руководителей, проживающих на территории соответствующих областей.

Показатель ЕС9

Понимание и описание существенных непрямым экономических воздействий, включая область влияния

Компания принимает активное участие в реализации социально значимых задач развития сельской связи, системы образования, ликвидации «цифрового неравенства», а также улучшения качества жизни населения через повышение доступности телекоммуникационных услуг.

Так, на 1 января 2013 года из 7 407 общеобразовательных школ республики Обществом телефонизировано 7 393 школ (99,8%), из них в сельской местности – 5 784 (99,77%).

К сети Интернет подключено 7 183 общеобразовательные школы (97%), без учета других провайдеров, из них в сельской местности – 5 617 (96,9%) от общего числа школ расположенных в СНП (без учета других провайдеров).

Показатель IO8

Количество и процентное соотношение отдельно стоящих станций, станций, разделяемых с другими организациями, и станций на действующих объектах

Все антенно-мачтовые сооружения (АМС), численность которых составляет 705 ед., являются отдельно стоящими.

Количество АМС, разделяемых с другими организациями, составляет 620 ед., или 88 %.

На действующих объектах Общества количество АМС составляет 631 ед., или 89,5 %. На 74 АМС оборудование Общества выведено из эксплуатации, и АМС переданы в аренду сторонним организациям.

Экологические показатели

Показатель EN3

Прямое использование энергии с указанием первичных источников

АО «Казахтелеком» использует прямые невозобновляемые источники энергии для собственного потребления, а именно: бензин, дизельное топливо, уголь, природный газ. Производство и продажа прямых источников энергии в Обществе отсутствует. Прямые возобновляемые источники энергии Обществом не используются.

В 2012 году потребление прямых невозобновляемых источников энергии составило 701 969 ГДж, в том числе по первичным источникам энергии:

- 1) бензин – 290 883 ГДж;
- 2) дизельное топливо – 248 968 ГДж;
- 3) уголь – 106 493 ГДж;
- 4) природный газ – 55 625 ГДж.

	2012	2011
Потребление прямых невозобновляемых источников энергии, ГДж	701 969	825 100

Показатель EN4

Косвенное использование энергии с указанием первичных источников

Промежуточной энергией, приобретенной и потребленной из источников, внешних по отношению к АО «Казахтелеком», является электрическая энергия. Общее потребление энергии косвенных невозобновляемых источников в единицах промежуточной энергии в 2012 году составило 555 372 ГДж.

Показатель EN5

Энергия, сэкономленная в результате мероприятий по снижению энергопотребления и повышению энергоэффективности

Обществом на постоянной основе реализуются мероприятия по повышению энергоэффективности собственного производства, что выражается в определенном количестве сэкономленной энергии. В результате проводимых мероприятий в 2012 году Компанией сэкономлено 555 ГДж энергии.

Показатель EN6

Инициативы по предоставлению энергоэффективных или основанных на использовании возобновляемой энергии продуктов и услуг и снижение потребности в энергии в результате этих инициатив

В рамках модернизации сети производится замена оборудования, в результате чего энергопотребление сокращается. Так, например, вывод из эксплуатации аналоговых магистральных систем передачи и перевод

линий связи на оптическое волокно позволяет экономить на организации электропитания на регенерационных участках.

При построении центров обработки данных одним из критериев выбора технического решения является их энергоэффективность. В 2012 году Обществом запущен Центр обработки данных в городе Павлодар с показателем коэффициента энергоэффективности = 1,4.

Показатель EN9

Источники воды, на которые оказывает существенное влияние водозабор организации

Для водоснабжения подразделений Компании в основном используется вода из сетей водоснабжающих организаций.

Водозабор производится из двух исходных источников – подземные воды (скважины) и поверхностные воды (реки, озера, море), которые находятся под защитой Министерства охраны окружающей среды Республики Казахстан.

Исходные источники, входящие в Рамсарский список (Рамсарская конвенция вступила в силу в Казахстане 2 мая 2007 года), объявлены водно-болотистыми угодьями международного значения и находятся в следующих регионах Казахстана:

1. Костанайская область (низовье реки Тургай, Наурзумская система озер);
2. Мангистауская и Атырауская области (прилегающее побережье Каспийского моря, дельта реки Урал);
3. Алматинская область (дельта реки Или и южная часть озера Балхаш);
4. Кызылординская область (дельта реки Сырдарья).

В некоторых районах, в которых дислоцируются подразделения Общества, забор воды производится насосами из р. Сырдарья без привлечения сетей водоснабжающих организаций.

В целом водозабор подразделений Компании в 2012 году составил 457 417 м³ в год, что составляет менее 5% среднегодового объема всех водных объектов, в силу чего это не оказывает существенного влияния на источники воды.

Показатель EN10

Доля и общий объем многократно и повторно используемой воды

Структурными подразделениями Компании повторное использование воды не производится. В производственном процессе по предоставлению услуг телекоммуникаций водные ресурсы не используются. Компания использует воду только для санитарно-бытовых и хозяйственных нужд. Установленные приборы учета потребляемой воды содержатся в технически исправном состоянии.

Показатель EN11

Местоположение и площадь земель, находящихся в собственности, аренде, под управлением организации и расположенных на охраняемых природных территориях с высокой ценностью биоразнообразия вне их границ, или примыкающих к таким территориям

Земельные участки общей площадью 10 га, используемые Обществом под размещение технических зданий, контейнеров и антенно-мачтовых сооружений, а также земельные участки, занимаемые подземными линейными сооружениями, прилегают к следующим охраняемым природным территориям:

1. государственные природные заповедники Акмолинской, Восточно-Казахстанской, Мангистауской областей;
2. государственные природные парки на территории Акмолинской, Павлодарской областей;
3. государственные природные заказники на территории Алматинской области;
4. резерват на территории Восточно-Казахстанской области.

Имущественные права на указанные земельные участки оформлены в соответствии с законодательством РК. Данные объекты используются для предоставления услуг связи.

Показатель EN12

Описание существенных воздействий деятельности, продукции и услуг на биоразнообразие охраняемых природных территориях и территориях с высокой ценностью биоразнообразия вне их границ

В 2012 году произведена установка спутниковой станции «ДАМА» на территории КПП Государственного национального природного парка «Кольсайские озёра» (Алматинская область, Райымбекский и Талгарский районы).

При этом существенных воздействий на биоразнообразие в данных районах не происходит.

Показатель EN13

Сохраненные или восстановленные места обитания охраняемых видов

Для уменьшения и устранения влияния на экологию и окружающую среду в период строительства объектов телекоммуникаций проводится рекультивация и восстановление плодородного слоя почвы.

В местах прокладки кабеля кабелеукладчиком рекультивация не предусматривается. При прокладке п/э трубы кабелеукладчиком траншея не разрабатывается, грунт раздвигается и уплотняется специальным ножом, установленным на кабелеукладчике, и в образовавшуюся щель прокладывается кабелепровод. При этом нарушения структуры почвы не происходит и она не утрачивает свою хозяйственную первоначальную ценность.

Показатель EN14

Стратегии, осуществляемые действия и планы на будущее по управлению воздействиями на биоразнообразие

АО «Казахтелеком» осуществляет свою основную деятельность, планомерно следуя принципам наименьшего неблагоприятного экологического воздействия. Все оборудование, применяемое на сети телекоммуникаций, проходит сертификацию в уполномоченных органах и имеет сертификаты безопасности, подтверждающие отсутствие вредного влияния на окружающую среду.

При строительстве линий и объектов связи рабочие проекты представляются в Управление природных ресурсов и регулирования природопользования для получения согласования государственной экологической экспертизы. Определенное влияние на природную среду может оказываться только в период строительства волоконно-оптических линий связи (далее – ВОЛС). Для уменьшения негативного воздействия строительства на окружающую среду выполняется следующий комплекс мероприятий:

1. **максимальная прокладка кабеля (трубы) кабелеукладчиком**, исключающим возможность пылевыведения;
2. **прокладка кабеля (трубы) через автомобильные и железные дороги, овраги, реки и каналы** методом прокола и методом ГНБ, снижающим уровень выделения пыли и обеспечивающим сохранность почв;
3. **закрепление нарушенных поверхностей для минимизации** смыва твердых частиц со строительных площадок в водные объекты;
4. **уплотнение и трамбовка грунта на нарушенных берегах водных объектов** для предотвращения эрозии, проведение берегоукрепительных работ;

5. сокращение сроков строительства и проведение строительных работ в осенне-зимний период в районах особо охраняемых территорий и местах распространения растений, занесенных в Красную книгу;
6. обращение в отдел памятников истории и культуры при акиматах области при обнаружении исторических находок;
7. проведение работ на участках повышенного и высокого техногенного риска в присутствии представителей соответствующих органов;
8. прокладка кабеля (трубы) кабелеукладчиком на переходах через мелкие реки и ручьи, при этом замуления водоема не происходит.

АО «Казахтелеком» подтверждает свои намерения планомерно следовать вышеуказанным мероприятиям для уменьшения неблагоприятного воздействия на окружающую среду.

Показатель EN30

Общие расходы и инвестиции на охрану окружающей среды с разбивкой по типам

Большое значение Компания уделяет природоохранной деятельности, сохранению благоприятной окружающей среды и ресурсосбережению. Ликвидация экологического ущерба окружающей среды в процессе строительства линейных сооружений является одной из составляющих частей проектов Общества. С этой целью Общество ежегодно инвестирует 150 млн. тенге на исследование и разработку вопросов охраны окружающей среды и ее восстановления.

При выборе типа телекоммуникационного оборудования, поставляемого в процессе реализации проектов, АО «Казахтелеком» предъявляет к поставщикам требования на соответствие характеристик оборудования государственным и международным стандартам в области экологического менеджмента.

В 2012 году общие расходы и инвестиции на охрану окружающей среды, связанные со строительством инфраструктуры, составили 170 049,82 тыс. тенге, в том числе по категориям:

		тыс.тенге
Затраты, направленные на ликвидацию экологического ущерба	Затраты на рекультивацию по объектам магистральной сети (в местах без использования кабелеукладчика)	24 096,01
Затраты, связанные с предотвращением воздействия на окружающую среду	Затраты на разработку ОВОС и экологическую экспертизу по объектам магистральной сети	13 075,69
	Затраты на разработку ОВОС и экологическую экспертизу по объектам местной сети	115 911,12
Плата за эмиссию в окружающую среду		16 967,00

Показатель EN15

Число видов, занесенных в Красный список МСОП и Национальный список охраняемых видов, места обитания которых находятся на территории, затрагиваемой деятельностью организации, с разбивкой по степени угрозы существованию видов

Объекты инфраструктуры Общества затрагивают 13 особо охраняемых мест, на территории которых распространены 80 видов охраняемых объектов флоры и 136 видов фауны, занесенных в Красный список МСОП и Национальный список охраняемых видов.

Деятельность предприятия не создаёт угрозу существованию охраняемых объектов флоры и фауны.

Число видов с разбивкой по регионам указано в приложении 1 к настоящему Отчету (Показатель EN15).

Социальные показатели

Показатель LA1

Общая численность рабочей силы в разбивке по типу занятости, договору о найме и региону

В 2012 году фактическая численность персонала Группы компаний АО «Казахтелеком» составила 29,2 тыс. человек (в 2011 году – 29,5 тыс. человек).

Распределение персонала по основным категориям характеризуется следующим образом: доля руководителей – 8,8%, специалистов – 43,2%, рабочих – 47,9%.

Показатель LA2

Общее количество работников и текучесть кадров в разбивке по возрастной группе, полу и региону

Текучесть кадров в 2012 году составила 8,6%, что на 0,8 процентных пункта больше, чем в 2011 году (7,8%).

Соотношение мужчин и женщин составило 61% и 39%.

Состав персонала по возрастной категории представлен следующим образом:

- до 24 лет – 11,2%;
- от 25 до 29 лет – 15,3%;
- от 30 до 45 лет – 37,7%;
- 46 и более лет – 35,8%.



Показатель LA3

Выплаты работникам, осуществляющим свою деятельность на условиях полной занятости, которые не предоставляются работающим на условиях временной или неполной занятости, в разбивке по основной деятельности

АО «Казахтелеком» в соответствии с Коллективным договором вне зависимости от характера занятости работника (постоянная или временная, полное или неполное рабочее время) оказывает следующие виды социальной поддержки:

1. материальная помощь при регистрации брака;
2. материальная помощь в связи с рождением/усыновлением/удочерением новорожденного ребенка;
3. материальная помощь для оздоровления при предоставлении ежегодного трудового отпуска;
4. выплата социальных пособий по временной нетрудоспособности;

5. оплата дополнительного отпуска по уходу за ребенком до достижения им возраста полутора лет;
6. поощрение работников ценными подарками к юбилейным датам;
7. единовременное пособие при уходе на пенсию впервые;
8. единовременное пособие в случае, если работнику установлена инвалидность 1 или 2 группы;
9. материальная помощь для организации похорон в связи со смертью близкого родственника работника.

Также Общество, в силу требований статьи 80 Трудового кодекса РК, обеспечивает предоставление оплачиваемого ежегодного трудового отпуска работникам, работающим в условиях неполного рабочего времени, той же продолжительности, что и работникам, работающим в условиях нормальной продолжительности рабочего времени.

	тыс.тенге	
	2012	2011
Выплаты работникам (социальная поддержка)	4 295 393	4 024 860

Показатель LA4

Доля работников, охваченных коллективными договорами

Положения Коллективного договора распространяются на всех работников Компании. Доля работников, охваченных коллективными договорами, составляет 100 % от общей численности работников Общества.

Показатель LA5

Минимальный (-е) период (-ы) уведомления о значительных изменениях в деятельности организации, а также факт определения его в Коллективном договоре

Срок уведомления о значительных изменениях в деятельности организации в соответствии с Трудовым кодексом Республики Казахстан составляет 30 календарных дней.

Общий срок уведомления в соответствии с правом работодателя в интересах работников предусматривать более длительный период уведомлений согласно Коллективному договору Общества определен в количестве 45 календарных дней.

Коллективным договором Общества также предусмотрено обязательство Общества обеспечить письменное уведомление профсоюзов не менее чем за два месяца для возможности последующего проведения с ними переговоров в целях соблюдения прав и интересов работников в связи с ликвидацией филиалов Общества, полной или частичной приостановкой производства, влекущих за собой сокращение рабочих мест или ухудшение условий труда.

По итогам 2012 года не поступало и не зарегистрировано ни одного обращения по вопросу несоблюдения Компанией указанных сроков уведомлений.

Показатель LA6

Доля всего персонала, представленного в официальных совместных комитетах по здоровью и безопасности, с участием представителей руководства и работников, участвующих в мониторинге и формулирующих рекомендации в отношении программ по здоровью и безопасности на рабочем месте

В целях пропаганды здорового образа жизни в Обществе создан и функционирует Комитет по здоровью.

Для обеспечения контроля условий в области охраны и безопасности труда в Компании работают общественные инспекторы по охране труда, избранные профсоюзным комитетом.

Показатель LA7

Уровень производственного травматизма, уровень профессиональных заболеваний, коэффициент отсутствия на рабочем месте, а также общее количество смертельных исходов, связанных с работой, в разбивке по регионам

Коэффициент производственного травматизма за 2012 год составляет 0,02% на 100 работников, в том числе по Южно-Казахстанской ОДТ – 0,07%, Карагандинской ОДТ – 0,06%, Жамбылской ОДТ – 0,1%, Восточно-Казахстанской ОДТ – 0,04%, Актюбинской ОДТ – 0,1%.

В 2012 году зафиксировано три случая со смертельным исходом:

- 1) Карагандинская ОДТ - ДТП по вине стороннего лица;
- 2) Жамбылская ОДТ - поражение электрическим током;
- 3) Южно-Казахстанская ОДТ - падение с опоры.

По всем случаям проведено расследование государственной комиссией во главе с Государственным инспектором. Виновные лица наказаны: уволен Директор и инженер по ТБ РУТ Южно-Казахстанской ОДТ, объявлен выговор Директору РУТ Жамбылской ОДТ, дело передано в суд по происшествию в Карагандинской ОДТ.

В Обществе действует система управления безопасностью и охраной труда, обеспечивающая постоянное методическое руководство, анализ и контроль за состоянием безопасности и охраны труда.

Охрана здоровья и безопасные условия труда – часть корпоративной социальной программы Компании.

Проводятся мероприятия согласно требованиям Трудового кодекса Республики Казахстан, а также других нормативных правовых актов, в том числе:

- 1) обучение руководителей и специалистов, ответственных за безопасность и охрану труда;
- 2) проведение аттестации рабочих мест;
- 3) прохождение работниками медицинских осмотров;
- 4) обеспечение работников спецодеждой, спецобувью и средствами индивидуальной защиты.

Проведен смотр по охране труда и производственно-бытовым условиям. Победители награждены Почетными грамотами и денежными премиями.

Показатель LA8

Существующие программы образования, обучения, консультирования, предотвращения и контроля риска для помощи работникам, членам их семей и представителям населения в отношении тяжелых заболеваний

АО «Казахтелеком» руководствуется в своей деятельности нормами, максимально приближенными к образу жизни работников и их отношению к своему здоровью. Общество осуществляет мероприятия по поддержанию здоровья работников и членов их семей, а также обеспечению безопасности рабочих мест.

В системе дистанционного обучения Дирекции «Академия инфокоммуникационных технологий» – филиала Общества (далее – ДАИКТ) функционирует информационный раздел, посвященный вопросам здорового образа жизни. В рамках данного раздела молодежная организация «Жастелеком» ведет форум, где представлены ссылки на популярные в Интернете материалы по вопросам профилактики тяжелых заболеваний.

В целях улучшения условий безопасности труда в АО «Казахтелеком» проводится поэтапная аттестация рабочих мест.

В 2012 году в пилотном режиме осуществлен комплекс мероприятий по обследованию действующей системы управления одного из филиалов АО «Казахтелеком» – ГЦТ «Алматытелеком» с проведением анализа на соответствие требованиям стандарта системы менеджмента здоровья и безопасности на производстве OHSAS 18001:2007 (СТ РК 18001-2008). Кроме того, было организовано обучение работников, ответственных за охрану труда и обеспечение безопасности жизнедеятельности персонала, по содержанию данного стандарта.

Показатель LA9

Отражение вопросов здоровья и безопасности труда в официальных соглашениях с профессиональными союзами

Условия охраны и безопасности труда работников Общества предусмотрены Отраслевым соглашением и Коллективным договором Общества.

В целях социальной защищенности работников и членов их семей им за счет средств Компании ежегодно предоставляются услуги добровольного медицинского страхования. В исключительных случаях по решению Правления Общества производится оплата медицинского лечения/операции работника в соответствии с «Перечнем видов заболеваний, при которых может устанавливаться срок временной нетрудоспособности более двух месяцев», если затраты на лечение/операцию превышают лимит, установленный программой медицинского страхования Общества, на основании поданного им или членом его семьи заявления.

Ежегодно выделяются средства для приобретения путевок на санаторно-курортное лечение работников, участия в спортивно-оздоровительных мероприятиях, обеспечения аптечками с набором медикаментов первой необходимости (по цехам, участкам и администрациям филиалов).

В области безопасности и охраны труда в Обществе с участием представителей работников проводится периодическая аттестация производственных объектов по состоянию условий труда, обязательная аттестация после реконструкции, модернизации, установления новой техники или технологии в соответствии с правилами, утвержденными уполномоченным органом по труду. Обеспечивается проведение инструктажа работников по охране труда, производственной санитарии, противопожарной безопасности. Работники своевременно обеспечиваются бесплатной спецодеждой, обувью и другими средствами индивидуальной защиты, а также лечебно-профилактическим питанием или другими равноценными пищевыми продуктами.

Показатель LA10

Среднее количество часов обучения на одного работника в год, в разбивке по категориям работников

Среднее количество часов обучения на одного работника в год составило 9,6 часов, в том числе административного персонала – 1,66, производственного персонала – 10,4 часов.

В расчете данного показателя учтено обучение, проведенное в ДАИКТ, а также на базе региональных и областных центров развития персонала Общества.

Показатель LA11

Программы развития навыков и образования на протяжении жизни, призванные поддерживать способность работников к занятости, а также оказать им поддержку при завершении карьеры

В целях укрепления лидирующего положения на казахстанском телекоммуникационном рынке АО «Казахтелеком» ставит перед собой долгосрочную цель по обеспечению высокого интеллектуального и профессионального уровня кадрового потенциала и следует принципу непрерывного образования.

Наряду с разработкой программ высшего образования (долгосрочное обучение) в Обществе используется корпоративное обучение согласно программам переподготовки и повышения квалификации (краткосрочное обучение), по внедрению которых Компания является одним из лидеров. Краткосрочное обучение реализуется в соответствии с Единым планом повышения квалификации в следующих формах:

- 1) обучение на базе ДАИКТ в г. Алматы;
- 2) обучение в региональных центрах развития персонала (РЦРП);
- 3) обучение коммерческими/техническими менторами;
- 4) дистанционное обучение (ДО);
- 5) вебинары.

Среди перечисленных форм обучения особого внимания заслуживает дистанционное обучение, которое дает возможность обучаться без затрат времени и средств на транспортные и иные расходы, повысить квалификацию и получить сертификат без отрыва от производства. Дистанционное обучение действует в Обществе с 2003 года на базе программного обеспечения IBM Learning Space.

Из наиболее популярных курсов ДО можно отметить «Налоговое законодательство в РК», «Услуги сетей телекоммуникаций», «Принципы организации продаж услуг связи, политика продаж, работа с клиентами», «АСР БиТТЛ, модуль «Абонентский отдел», «Делопроизводство на государственном языке (начинающий, продолжающий и усовершенствованный уровни), «Профессиональное общение по телефону».

Также одним из важных направлений в системе управления знаниями является подготовка корпоративных вебинаров (электронные семинары, тренинги, презентации). Вебинар как один из видов обучения становится все более популярным. С учетом инновационности данного обучающего ресурса в 2012 году записаны первые вебинары топ-менеджеров компании, ведущих экспертов, а также преподавателей ДАИКТ. Вебинары размещены в Центре знаний на внутрикорпоративном портале my.telecom.kz с предоставлением доступа всем пользователям портала.

В структуре ДАИКТ функционируют факультет повышения квалификации с дислокацией в г. Алматы и 4 региональных центра развития персонала (РЦРП), обучение на базе которых позволяет увеличить возможность доступа работников отдаленных регионов к повышению их профессионального уровня в соответствии с потребностями филиалов и умень-

шает финансовые затраты на повышение квалификации. Среди наиболее популярных курсов ДАИКТ можно отметить «Построение сетей по технологии GPON», «Интерактивный курс углубленного изучения протоколов NGN», «Управленческий учёт-1», «Организация IP TV-вещания по широкополосным сетям», «IP-технология в телекоммуникациях», «Теоретические основы технологии построения систем подвижной связи CDMA», «Основы технологий и организаций продаж новых видов услуг в области телекоммуникаций», «Внутренний брендинг», «Ведение деловых переговоров и тайм-менеджмент».



Поддерживая стремление работников повышать свой общеобразовательный и профессиональный уровень, Компания предоставляет им оплачиваемые учебные отпуска.

Общество, следуя принципу непрерывности образования, ежегодно выделяет образовательную квоту на получение высшего образования (бакалавриат) в профильных высших учебных заведениях. Такая возможность предоставляется в приоритетном порядке работникам и детям работников Общества, успешно прошедшим все этапы отбора, включая результаты Единого национального тестирования. Это социальный проект, способствующий формированию грамотных и преданных Обществу молодых специалистов.

Так, в 1997 году было принято решение о подготовке специалистов для работы на селе из числа сельских жителей, а с 2004 года – бакалавров в профильных вузах РК и стран СНГ. Обучение осуществляется за счет собственных средств Общества по установленной для филиалов квоте, привязанной к наиболее низкому проценту обеспеченности специалистами с высшим образованием, особенно в сельских регионах.

С 2013 года Общество планирует внедрить систему «двойного диплома» в тесном сотрудничестве с ведущими учебными заведениями, отличающимися лучшими образовательными программами и лучшей практической подготовкой. Сертификаты данных учебных заведений признаны во всем мире, они отражают достижения студентов, имеющих углубленные знания английского языка, и предоставляют им возможность быть востребованными специалистами в любой стране.

Студентам, обучающимся по квоте Общества, гарантируется трудоустройство, на период обучения выплачивается стипендия (при отличной и хорошей успеваемости). Именно образовательная квота позволила Обществу решить вопросы обеспечения кадрами в острый период «кадрового голода».

В рамках обеспечения филиалов Общества специалистами, освоившими профессиональные учебные программы послевузовского образования, а также целевого использования денежных средств на подготовку кадров в 2011 году впервые была запущена корпоративная Магистерская программа АО «Казахтелеком». Контингент обучающихся по данной программе составляют работники Общества, при этом приоритет отдается студентам, обучившимся по квоте Общества и показавшим высокий уровень успеваемости (GPA). Профильные дисциплины читаются преподавателями корпоративного учебного центра – ДАИКТ, руководству магистерскими диссертациями осуществляют работники Общества. В 2012 году произведен второй набор, выделена квота 12 магистрантам. В феврале текущего года ожидается первый выпуск магистров.

Кроме того, в Обществе действуют и другие формы дополнительного и непрерывного образования:

- обучение компьютерной грамотности;
- курсы казахского и английского языков;
- курсы общего развития.

В рамках социальной защиты работников Общества при уходе на пенсию им выплачивается единовременное пособие с учетом стажа работы в соответствии с Коллективным договором.

Показатель LA12

Доля работников, для которых проводятся периодические оценки результативности и развития карьеры

В Обществе внедряется система оценки эффективности/результативности деятельности работника, на основе которой формируются планы его развития. Данная система прошла апробацию в пилотной зоне Акмолинской ОДТ, результаты позволяют делать выводы о необходимости ее тиражирования в масштабе всего Общества. В настоящее время осуществляется разработка программного обеспечения для внедрения системы оценки с охватом всех работников Компании. Кроме того, осуществляется работа по планированию преемственности и подготовке кадрового резерва, предусматривающая в том числе карьерное продвижение и развитие ключевых работников.

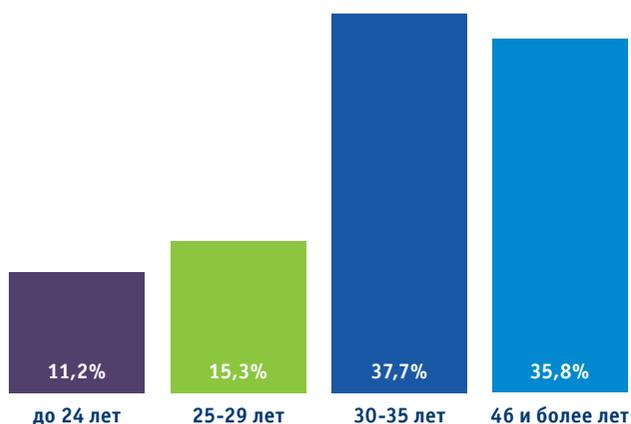


Показатель LA13

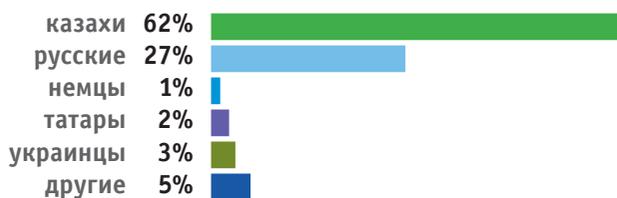
Состав руководящих органов и персонала организации с разбивкой по полу и возрастной группе с указанием представительства меньшинств, а также других показателей разнообразия

По отчетным данным 2012 года, в Обществе из общего числа работников доля мужчин составляет 61,4%, женщин – 38,6%.

Состав работников по возрастным категориям представлен следующим образом



Национальный состав работников:



Совет директоров Общества представлен 9-ю членами, в том числе доля мужчин – 78%, женщин – 22%. 78% членов Совета директоров находятся в возрастной категории от 30 до 50 лет, 22% – старше 50 лет.

В Правление Общества входят 7 человек, доля мужчин – 100%, в возрастной категории от 30 до 50 лет представлено 85%, старше 50 лет – 15%.

Показатель LA14

Отношение базового оклада мужчин и женщин в разбивке по категориям работников

В соответствии с положениями Трудового кодекса РК никто не может при реализации трудовых прав подвергаться какой-либо дискриминации по гендерному различию. Лица мужского и женского пола имеют равные возможности и свободу в сфере труда.

В структуре численности работников АО «Казахтелеком» доля мужчин составляет 63,1%. Отношение среднемесячной заработной платы мужчин и женщин за 2012 год составило 0,91 (по данным 2011 года – 0,98). Размер должностного оклада зависит от выполнения трудовых обязанностей с учетом квалификации работника, сложности, объема, качества и условий выполняемой работы.

Показатель IO3

Практики, используемые в целях обеспечения безопасности и охраны здоровья рабочих, задействованных в установке, обеспечении функционирования и техническом обеспечении мачт, базовых станций, прокладки кабеля и другого телекоммуникационного оборудования наружной установки

В Компании в целях обеспечения безопасности и охраны здоровья рабочих (электромеханики антенно-мачтовых сооружений), выполняются следующие мероприятия:

- 1) ежегодная переаттестация работников, выполняющих технические работы на АМС;
- 2) общий медосмотр;
- 3) оснащение работников средствами индивидуальной защиты (СИЗ).

В соответствии с Перечнем работ с повышенной опасностью все лица, которые производят данные работы, должны быть объединены в группы не менее двух человек (монтеры, электромеханики, кабельщики-спайщики).

Кроме того, в Обществе проводятся следующие организационные мероприятия:

- 1) инструктаж на рабочем месте;
- 2) отключение и сигнальное освещение мачты (СОМ) при работах на АМС для защиты от поражения электрическим током;
- 3) разметка опасной зоны;
- 4) надзор.

Показатель HR1

Процент и общее число существенных инвестиционных соглашений, включающих положения об обеспечении прав человека или прошедших оценку с точки зрения прав человека

Существенными инвестиционными договорами Общества являются договоры на закупку товаров, работ и услуг, заключенные в целях реализации стратегического инвестиционного проекта. В 2012 году заключено 4 таких договора на закупку товаров, работ и услуг.

Проведение закупок товаров, работ и услуг в Обществе регламентируется Правилами закупок товаров, работ и услуг акционерным обществом «Фонд национального благосостояния «Самрук-Казына» и организациями, пятьдесят и более процентов голосующих акций (долей участия) которых прямо или косвенно принадлежат АО «Самрук-Казына» на праве собственности или доверительного управления (Правила), утвержденными решением Совета директоров АО «Самрук-Казына», которыми предусматриваются отношения заказчика с ненадежным потенциальным поставщиком (поставщиком). В соответствии с утвержденными Фондом Правилами формирования, ведения и утверждения Перечня ненадежных потенциальных поставщиков (поставщиков) сформирован и ведется Перечень ненадежных потенциальных поставщиков (поставщиков) (далее – Перечень), которым Общество руководствуется при осуществлении закупок товаров, работ и услуг, отказывая в заключении договоров (соглашений) поставщикам (исполнителям), включенным в Перечень.

Кроме того, в тексты договоров на закупку товаров, работ и услуг включены обязательства поставщика и заказчика по соблюдению норм в области прав человека.

За отчетный период рисков и споров по вопросам нарушений прав человека (сотрудников) Обществом и его поставщиками не выявлено.

Показатель HR2

Доля существенных поставщиков и подрядчиков, прошедших оценку с точки зрения прав человека, и принятые действия

Существенными поставщиками Общества являются основные поставщики определенного типа продукции и услуг в совокупности охватывающие большую часть закупок организации.

В 2012 г. Обществом заключены договоры на закупку товаров, работ и услуг с 8 существенными поставщиками.

За отчетный период споров по нарушениям прав человека (сотрудников) Обществом и его поставщиками не выявлено.

Показатель HR3

Общая совокупная продолжительность (в часах) обучения работников политикам и процедурам, связанным с аспектами прав человека, значимым для деятельности организации, включая долю обученных работников

Общая совокупная продолжительность обучения работников политикам и процедурам, связанным с аспектами прав человека, составила 6 416 часов, в том числе ДАИКТ – 1 480 часов (160 работников), курсы филиалов – 2 248 часов (114 работников), в сторонних учебных центрах – 2 368 часов (56 работников),

Центральный аппарат – 320 часов (11 работников).

В Корпоративном центре Общества – Дирекции «Академия инфокоммуникационных технологий» – в отчетном году был проведен ряд очных и заочных курсов на правовые темы.

Показатель HR4

Общее число случаев дискриминации и принятые действия

Трудовая деятельность в Обществе осуществляется в соответствии с Конституцией, Трудовым кодексом, другими нормативными правовыми актами, Коллективным договором и внутренними документами. Применительно к трудовым отношениям Общество прежде всего руководствуется следующими принципами:

1. недопустимость ограничения прав человека и гражданина в сфере труда;
2. запрещение дискриминации, принудительного труда и наихудших форм детского труда; (думается, детский труд в принципе неприемлем, а не только его наихудшие формы)
3. равенство прав и возможностей работников.

АО «Казахтелеком», придерживаясь требований законодательства РК, не допускает в своей деятельности случаев дискриминации. Кодекс деловой этики Компании предусматривает обязательство Общества по исключению любых форм дискриминации или притеснений на рабочем месте.

Официальных обращений по случаям дискриминации за 2012 год не зарегистрировано.

Общество и впредь будет стремиться к сохранению в своей деятельности прав человека и гражданина в сфере труда.

Показатель HR5

Деятельность, в рамках которой право на использование свободы ассоциации и ведение коллективных переговоров может быть подвергнуто существенным рискам, и действия, принятые для поддержки этих прав

Имея равные возможности в реализации своих прав и свобод на выбор профсоюзов, работники АО «Казахтелеком» выбрали два профсоюзных общества:

- 1) Республиканское общественное объединение «Профсоюз работников связи Казахстана»;
- 2) Объединение юридических лиц «Ассоциация профсоюзов работников информатизации и связи».

Данными профсоюзами заключены трехстороннее Отраслевое соглашение и Коллективные договоры со сроком действия до 31.12.2013, которые в дальнейшем будут перезаключаться на новые сроки.

Показатель HR6

Деятельность, в рамках которой имеется значительный риск случаев использования детского труда, и действия, предпринятые для участия в мероприятиях по искоренению детского труда

В Компании заключение трудовых договоров допускается только с лицами, достигшими совершеннолетнего возраста.

Случаев использования детского труда за 2012 год не зарегистрировано.

Показатель HR7

Деятельность, в рамках которой имеется значительный риск случаев использования принудительного или обязательного труда, и действия, предпринятые для участия в мероприятиях по искоренению принудительного или обязательного труда

Трудовые отношения в Обществе регулируются в строгом соответствии требованиям трудового законодательства Республики Казахстан. Работники Общества выполняют работу (трудовую функцию) согласно занимаемой должности, в соответствии с условиями Коллективного и Трудового договоров, Должностной инструкцией, Правилами трудового распорядка.

В деятельности Компании за 2012 год каких-либо случаев принудительного или обязательного труда, приведших к значительному риску не зафиксировано.

Показатель HR8

Доля работников службы безопасности, прошедших обучение политикам и процедурам в отношении аспектов прав человека, связанных с осуществляемой деятельностью

В 2012 году обучение работников службы безопасности по тематикам, связанным с политиками и процедурами в отношении аспектов прав человека, не проводилось.

Показатель HR9

Общее число случаев нарушения, затрагивающих права коренных и малочисленных народов, и предпринятые действия

АО «Казакхтелеком», являясь многонациональной компанией, обеспечивает соблюдение принципа равноправия среди представителей разных национальностей и народностей. В Компании осуществляют трудовую деятельность казахи (62%), русские (27%), украинцы (3%), татары (2%), немцы (1%), представители других национальностей (5%).

В деятельности Компании принцип национального баланса является одним из приоритетных в решении таких вопросов, как прием и назначение на должность, выдвижение кандидатур на награждение, ротация персонала.

Официальных случаев, затрагивающих права коренных и малочисленных народов, за 2012 год не зарегистрировано.

Показатель IO1

Капиталовложения в инфраструктуру телекоммуникационной сети с разбивкой по странам/регионам

В 2012 году капитальные вложения составили более 54 млрд. тенге, с учетом дочерних компаний – более 63 млрд. тенге.

Инвестиционная программа	2012 год, млн. тенге
АО «КАЗАХТЕЛЕКОМ»	54 498
1. Сети телекоммуникаций	48 132
в том числе по регионам:	
Акмолинская	602
Актюбинская	605
Алматинская	656
В-Казахстанская	726
Жамбылская	241
З-Казахстанская	212
Карагандинская	661
Кызылординская	338
Костанайская	553
Мангистауская	54
Павлодарская	425
С-Казахстанская	524
Ю-Казахстанская	446
ГЦТ Алматытелеком	330
2. Информационные технологии	4 924
3. Административно-хозяйственные КВ	1 442
АО «НУРСАТ»	239
АО «АЛТЕЛ»	4 928
ТОО «ВОСТОКТЕЛЕКОМ»	2 971
Прочие ДЗК	634
Группа компаний АО «Казакхтелеком»	63 270

Показатель I02

Себестоимость услуг для провайдеров при предоставлении услуг в определенных географических регионах и группам потребителей с низким доходом, которые являются убыточными для Компании, в соответствии с обязательством о предоставлении универсальных услуг

Затраты на предоставление услуг местной телефонной связи в сельской местности (абонентский доступ) по данным раздельного учета за 2012 год составляют 1 741,37 тенге на 1 линию в месяц.

Ежемесячная абонентская плата за один основной телефонный аппарат, не переведенный на повременную систему оплаты услуг телефонных соединений, в сельской местности составляет 596,59 тенге в месяц, без НДС.

Показатель S01

Характер, сфера охвата и результативность любых программ и практических подходов, оценивающих воздействие деятельности организации на сообщества и управляющих этим воздействием, включая начало деятельности, ее осуществление и завершение

АО «Казахтелеком» в процессе своей деятельности не имеет программ и не проводит мероприятий, связанных с оказанием вредного воздействия на здоровье и безопасность общества, недобровольным переселением, а также отрицательным воздействием на местную культуру.

Показатель S02

Доля и общее число бизнес-единиц, проанализированных в отношении рисков, связанных с коррупцией

В целях укрепления имиджа Общества, создания среди его работников атмосферы приверженности принципам справедливости, ответственности и равенства перед законом, честности и неподкупности в повседневной деятельности, а также содействия формированию общекорпоративной культуры, отвергающей коррупцию, в Обществе издан распорядительный документ, направленный на борьбу с проявлениями коррупции, в соответствии с которым руководящему звену даны конкретные поручения, в том числе профилактического характера. На сегодняшний день Обществом предпринимаются все необходимые меры по недопущению проявлений коррупции. Одним из методов анализа рисков, наряду с введением прозрачной системы государственных закупок, является проведе-

ние ежегодных проверок финансово-хозяйственной деятельности и финансовой дисциплины в структурных единицах Компании.

В 2012 году были проведены проверки 16 структурных подразделений - филиалов Общества. По результатам проверок случаев коррупционного характера не выявлено.

Показатель S03

Доля работников, прошедших обучение антикоррупционным политикам и процедурам организации

В 2012 году обучение работников по тематикам, связанным с антикоррупционными политиками и процедурами, не проводилось.

Показатель S04

Действия, предпринятые в ответ на случаи коррупции

Коррупция является одной из проблем современного Казахстана и порождает серьезные угрозы политической стабильности и безопасности общества, его демократических институтов и ценностей, наносит ущерб устойчивому развитию национальной экономики государства и укреплению правопорядка, в связи с чем борьба с коррупцией объявлена Президентом страны одним из приоритетов внутренней политики Республики Казахстан.

АО «Казахтелеком» всегда осуществляет свою деятельность на принципах законности, честности, прозрачности, здоровой конкуренции, постоянно выступает против коррупционных проявлений. Деятельность должностных лиц Общества основана на законности и ответственности. Общество соблюдает законодательство РК в сфере борьбы с коррупцией и общепризнанные стандарты честного ведения бизнеса, вследствие чего уровень качества обслуживания абонентов растет высокими темпами.

В 2012 году случаев судебных разбирательств по фактам коррупционных нарушений в отношении работников Общества не имелось.

Показатель S05

Позиция в отношении государственной политики, участие в формировании государственной политики и лоббирование

АО «Казакхтелеком» как системообразующий телекоммуникационный оператор понимает значимость взаимодействия с государственными органами, поддерживает контакты с исполнительной и законодательной ветвями властей и принимает участие в работе межведомственных рабочих групп, в реализации государственных программ, касающихся развития отрасли, а также в мероприятиях республиканского значения.

Компания вносит доминирующий вклад в развитие отрасли телекоммуникаций. При этом она исходит из того, что это развитие должно отвечать интересам всех участников процесса, в том числе операторов связи, государства, клиентов и общества в целом. Реализуя проекты национального масштаба, Общество способствует модернизации телекоммуникационной инфраструктуры страны и формированию единого информационного пространства Казахстана.

АО «Казакхтелеком» участвует в реализации следующих государственных программ:

Государственная программа по форсированному индустриально-инновационному развитию Республики Казахстан на 2010–2014 годы (ГПФИИР), утвержденная Указом Президента № 958 от 19 марта 2010 года;

Государственная программа «Информационный Казахстан-2020» на 2013–2017 годы, утвержденная Постановлением Правительства Республики Казахстан № 101 от 7 февраля 2013 года.

Деятельность Компании является социально-ориентированной и носит общенациональный характер. В ближайшей перспективе построенная по технологии CDMAEV-DO сеть позволит ускорить процесс подключения к сети Интернет в сельской местности, в том числе улучшить социально-экономическую обстановку за счет обеспечения услугами доступа к сети Интернет субъектов малого и среднего бизнеса и образовательных учреждений.

Реализация проекта FTTH (Fiber-to-the-Home), вошедшего в ГПФИИР, направлена на удовлетворение растущего спроса на услуги высокоскоростного ШПД и расширение телекоммуникационных сервисов, предоставляемых Обществом.

АО «Казакхтелеком» участвует в реализации проекта «Система электронного обучения «e-learning» в рамках Государственной программы развития образования РК на 2011–2020 годы и проекта по обеспечению общеобразовательных школ ШПД к сети Интернет.

Осознавая масштаб и значимость своей деятельности

для государства, Общество строго следит за соблюдением законодательства во всех аспектах деятельности. В рамках своей компетенции Общество старается оказывать государству экспертную поддержку в выработке оптимальных механизмов регулирования отрасли телекоммуникаций и доносить точку зрения операторов рынка на проблемы, находящиеся в фокусе внимания всех участников процесса оказания услуг связи.

Наиболее актуальные вопросы развития отрасли связи, в обсуждении которых принимало участие АО «Казакхтелеком» на протяжении 2012 года:

Концепция тарифной политики;

Исключение из сферы естественной монополии услуг по присоединению и пропуску междугородного, международного телефонного трафика;

Сокращение перечня услуг субъекта естественной монополии;

Утверждение методики расчета тарифов по кабельной канализации;

Субсидирование убытков от предоставления универсальной услуги местной телефонной связи;

Ребалансирование тарифов на услуги местной телефонной связи;

Перенос срока ввода посекундной тарификации для операторов связи.

Показатель S06

Общее денежное выражение финансовых и натуральных пожертвований политическим партиям, политикам и связанным с ними организациям в разбивке по странам

Принципы и основные направления спонсорской деятельности сформулированы в Политике оказания спонсорской и/или благотворительной помощи АО «Казакхтелеком», утвержденной решением Совета директоров № 6 от 10.06.2011 (Политика). В соответствии с принципами данной Политики

АО «Казакхтелеком» ежегодно выделяет 1% от консолидированной чистой прибыли Общества на оказание спонсорской и благотворительной помощи.

Компания уделяет большое внимание развитию и поддержке спортивных, культурных, образовательных мероприятий, мероприятий в области здравоохранения, защиты окружающей среды.

В связи с введением АО «Самрук-Казына» моратория на использование средств Общества, предусмотренных на оказание спонсорской и благотворительной помощи, в 2012 году спонсорская и благотворительная помощь в денежном выражении Обществом не оказывалась.

В то же время в 2012 году на основании отдельного

решения, принятого Советом директоров АО «Казахтелеком», Обществом оказана благотворительная помощь Объединению юридических лиц «Союз кризисных центров в Казахстане» в натуральной форме в виде оказания услуг по пропуску трафика на сокращенный номер «150» на безвозмездной основе.

Политическим партиям и связанным с ними организациям в 2012 году помощь не оказывалась.

Показатель S07

Общее число случаев правовых действий в отношении организации в связи с противодействием конкуренции, практические подходы по недопущению монополистической практики и их результаты

В 2012 году отмечен 1 случай правовых действий в отношении организации в связи с противодействием конкуренции. В отношении Общества ГУ «Анти-монополярная инспекция по г. Астана» был составлен протокол об административном правонарушении на основании ч. 1 ст. 147 КоАП РК (заключение анти-конкурентных соглашений по ЖК «Ишим»). 30 ноября 2012 года Специализированным межрайонным административным судом г. Астана вынесено определение о прекращении производства по делу.

Таким образом, в целом в течение последних лет АО «Казахтелеком» ни разу не привлекалось к ответственности за нарушение антимонопольного законодательства. Это свидетельствует об ответственном подходе Общества к вопросам недопущения противодействия конкуренции.

В процессе осуществления своей деятельности Общество предпринимает все необходимые действия по недопущению нарушения законодательства РК, в связи с чем предварительное рассмотрение на соответствие законодательству в области конкуренции и в целом отсутствие стремления противодействовать конкуренции позволяет Обществу не допускать монополистическую практику.

Показатель S08

Денежное выражение существенных штрафов и общее число нефинансовых санкций, наложенных за несоблюдение законодательства и нормативных требований

В отчетном периоде, как и в 2011 году, существенных штрафов за несоблюдение законодательства РК и нормативных требований в отчетном периоде не было.

В 2012 году число нефинансовых санкций, наложенных за несоблюдение законодательства РК и нормативных требований, составило 42 предписания об устранении выявленных нарушений.

Показатель PR2

Общее количество случаев несоответствия нормативным требованиям и добровольным кодексам, касающимся воздействия продукции и услуг на здоровье и безопасность, в разбивке по видам последствий

Компанией ежемесячно осуществляется анализ поступающих обращений. Информация по жалобам пользователей услуг телекоммуникаций, отражаемая филиалами Общества в форме отчета Ф.16 «Обращения», ежемесячно анализируется. По результатам проверок принимаются соответствующие меры.

Для удобства абонентов на общедоступном сайте www.megaline.kz создана форма «обратная связь», по горячей линии поступают обращения о неэтичных или неправомерных действиях в отношении заинтересованных лиц. На сайте www.telecom.kz размещен график приема граждан по личным вопросам руководителями филиалов Общества. По обращениям абонентов проводятся служебные проверки, и в установленные сроки заявителям предоставляются ответы о принятых мерах.

За отчетный период не было выявлено ни одного случая несоответствия в разбивке по видам последствий продукции и услуг нормативным требованиям и добровольным кодексам, а также случаев воздействия продукции и услуг на здоровье и безопасность людей.

Показатель PR6

Программы по обеспечению соответствия законодательству, стандартам и добровольным кодексам в сфере маркетинговых коммуникаций, включая рекламу, продвижение продукции, спонсорскую и благотворительную помощь

Компанией проводится разработка маркетинговых стратегий по выводу новых продуктов на рынок. Разработка маркетинговых стратегий осуществляется в соответствии с утвержденными продукт-каталогами, дизайн-документами по новым видам услуг, которые, в свою очередь, проходят в Обществе правовую экспертизу на соответствие требованиям законодательства РК, а также стандартам и требованиям в сфере телекоммуникаций.

Показатель PR8

Общее количество обоснованных жалоб, касающихся нарушения неприкосновенности частной жизни потребителя и утери данных о потребителях

В 2012 году в Компанию не поступали обращения, касающиеся нарушений неприкосновенности частной жизни потребителя и утери данных о потребителях.

Показатель PR9

Денежное выражение существенных штрафов, наложенных за несоблюдение законодательства и нормативных требований, касающихся предоставления и использования продукции и услуг

В 2012 году существенных штрафов за несоблюдение законодательства РК и нормативных требований, касающихся предоставления и использования продукции и услуг, не было.

Показатель PA4

Уровень доступности телекоммуникационных продуктов и услуг в той географической местности, в которой организация осуществляет свою деятельность. Количество клиентов/рыночная доля, целевой рынок, процент населения, охваченного услугами, процент территории, охваченной услугами

АО «Казахтелеком» предоставляет услуги населению, предприятиям, операторам связи на всех региональных рынках РК, в крупных областных центрах, в малых городах и на селе.

Компания на протяжении нескольких лет является лидером по популярности: узнаваемость бренда Компании среди взрослого городского населения уже в течение 6 лет превышает 90% и в 2012 году составила 98,1%.

Доля рынка АО «Казахтелеком» по сегментам услуг по абонентам составляет: традиционная телефония – 93%, ШПД – 85%, «Платное ТВ» – 10%, сотовая связь – 5%.

Уровень проникновения по услугам телефонии – 74,7 телефонных линий на 100 домохозяйств. Уровень интернетизации домохозяйств достиг 48%. Степень интенсивности использования Интернета значительно выросла и в 2012 году и составила 26,6 портов на 100 домохозяйств в целом по стране и 43,7 портов на 100 городских домохозяйств. Среднее число членов семьи, пользующихся Интернетом, составило 3 человека. Количество подключений к услугам «Платного ТВ» составило 30,9 на 100 домохозяйств в целом по стране и 49,7 подключений в городских домохозяйствах.

Показатель PA5

Количество и типы телекоммуникационных продуктов и услуг, предоставляемых населению и используемых населением с низким доходом или без дохода, их описание. Подходы, применяемые в отношении ценообразования, с иллюстрацией примеров

Услуги АО «Казахтелеком» не дифференцируются по уровню жизни населения ввиду законодательно установленных требований о предоставлении услуг связи на равных условиях всем категориям пользователей. Однако услуги Общества предоставляются по различным тарифным планам, которые имеют различное позиционирование на рынке. Так, например, услуга «Доступ к Интернет» под торговой маркой «Megaline» по технологии ADSL предоставляется не только в крупных городах, но и в сельской местности с определенным понижающим коэффициентом к ежемесячной и единовременной плате, где население имеет ограниченные финансовые возможности. Также предоставляется услуга «ID TV» по специальному тарифному плану для сельского населения.

Показатель PA6

Программы по предоставлению и технической поддержке телекоммуникационных продуктов и услуг в чрезвычайных ситуациях и в целях смягчения последствий аварий

В 2012 году на объектах АО «Казахтелеком» зафиксировано 9 случаев чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера. В целях обеспечения технической поддержки телекоммуникационных продуктов и услуг, а также ликвидации последствий аварий Обществом выделены средства в размере 76 442 867 тенге.

Показатель PA7

Политики и практики, используемые для управления вопросами защиты прав человека, имеющими отношение к доступу и использованию телекоммуникационных продуктов и услуг

Права человека зафиксированы в Основном законе страны – Конституции и действующих в соответствии с ней законодательных актах. Применительно к сфере телекоммуникаций такими актами являются законы «О связи», «О конкуренции», «О защите прав потребителей», предусматривающие права потребителей услуг связи. При их реализации действуют подзаконные акты, которые также регламентируют правовые отношения между потребителем и оператором связи.

Потребители услуг связи имеют право на:

- свободный выбор услуги;
- свободное заключение договоров на услуги связи;
- получение услуг связи надлежащего качества;
- получение информации о таких услугах и об их исполнителях и др.

В целях реализации прав потребителей АО «Казахтелеком» как оператор связи несет ряд обязанностей, предусмотренных нормативными правовыми актами. Общество, обслуживающее значительную часть населения, в своих внутренних документах, регулирующих порядок предоставления услуг связи, также уделяет особое внимание правам потребителей на доступ к услугам связи и их получение на качественном уровне. Правила, инструкции, стандарты и другие регламентирующие документы, направленные на максимальный уровень качества обслуживания потребителей, совершенствуются из года в год по мере внедрения новых услуг и развития технологий.

Показатель РА8

Политики и практики, используемые в целях оповещения населения о вопросах, связанных с электродвижущей силой

В соответствии с санитарными правилами «Санитарно-эпидемиологические требования к радиотехническим объектам», утвержденными Постановлением Правительства Республики Казахстан № 1341 от 15 ноября 2011 года (Санитарные правила), к эксплуатации допускаются радиоэлектронные средства (РЭС), для которых уровни электромагнитного поля (ЭМП) на прилегающей территории жилой застройки соответствуют требованиям Санитарных правил.

Согласно Приказу АО «Казахтелеком» № 470 от 31.12.2009, не допускается ввод в эксплуатацию РЭС без наличия санитарно-эпидемиологического заключения и разрешения на эксплуатацию РЭС.

Таким образом, телекоммуникационные объекты, посредством которых предоставляются услуги Общества, соответствуют требованиям законодательства Республики Казахстан в области санитарно-эпидемиологического благополучия населения.

Показатель РА10

Инициативы, обеспечивающие прозрачность тарифов и стоимости продуктов и услуг

Все тарифы на услуги связи, предоставляемые Компанией, публикуются на официальном сайте www.telecom.kz и доступны любому пользователю. Для клиентов существуют возможности, с помощью которых можно получить расшифровки по начислениям за услуги телекоммуникаций или иную информацию по

тарифам и услугам, предоставляемым Компанией.

Ежемесячно по желанию клиента производится рассылка счетов на оплату и их расшифровка на электронную почту, имеется доступ к Личному кабинету, где абонент может просмотреть информацию по начислениям за последний год. Кроме того, абонент может получить всю интересующую его информацию в инфокиосках.

Таким образом, Компания ведет прозрачную тарифную политику, при которой любой пользователь имеет доступ ко всем тарифам на услуги телекоммуникаций, которые предоставляет Компания своим пользователям/абонентам.

Показатель РА11

Инициативы, целью которых является информирование клиентов обо всех свойствах и способах применения продукта, что способствует ответственному, эффективному, экономичному и безопасному с экологической точки зрения использованию этого продукта

Деятельность АО «Казахтелеком» направлена на развитие телекоммуникационных услуг, повышение уровня телефонизации и интернетизации физических и юридических лиц.

Общество информирует обо всех свойствах и способах применения услуг Компании, что способствует ответственному, эффективному, экономичному и безопасному использованию этих услуг.

Приложение 1

К показателю EN 15: Число видов, занесенных в Красный список МСОП и Национальных список охраняемых видов, местообитания которых находятся на территории, затрагиваемой деятельностью организации, с разбивкой по степени угрозы существованию вида

№	Местоположение затрагиваемой территории (наименование области, РУТ, название охраняемой природной территории)	Число видов, занесенных в Красный список МСОП и Национальных список охраняемых видов*				Вызывающие наименьшие опасения
		Находящиеся в критическом состоянии	Находящиеся в опасном состоянии	Уязвимые	Находящиеся в состоянии, близком к угрожаемому	
Алматинская ОДТ						
1	Иле-Алатайский государственный национальный природный парк (Алматинская область, Карасайский, Талгарский и Енбекшиказахский районы)		7 видов: Фауна: бурый тянь-шаньский медведь, каменная куница, снежный барс, манул, среднеазиатская речная выдра, туркестанская рысь и индийский дикобраз			
2	Чарынский государственный национальный природный парк (Алматинская область, Енбекшиказахский, Райымбекский и Уйгурский районы)		19 видов: Фауна: джейран, каменная куница, перевязка, манул и среднеазиатская речная выдра, черный аист, филин, беркут, кумай, бородач, змеяяд, стервятник, балобан, шахин, могильник и орел-карлик, пестрая круглоголовка, данатинская жаба, сибирская лягушка			
3	Государственный национальный парк «Алтын-Эмель» (Алматинская область, Кербулакский и Панфиловский районы)		14 видов: Флора: каменное дерево или каркас кавказский, барбарис илийский, тюльпан Альберта. Фауна: каменная куница, перевязка, речная выдра, манул, кулан, джейран, бухарский олень, центральноазиатская рысь, сибирский козерог (таутеке) архары, бурый тянь-шаньский медведь			
4	Государственный памятник природы «Чарынская ясеневая лесная дача» (Алматинская область, Уйгурский район)		1 вид: Флора: ясень согдианский			

№	Местоположение затрагиваемой территории (наименование области, РУТ, название охраняемой природной территории)	Число видов, занесенных в Красный список МСОП и Национальных список охраняемых видов*				Вызывающие наименьшие опасения
		Находящиеся в критическом состоянии	Находящиеся в опасном состоянии	Уязвимые	Находящиеся в состоянии, близком к угрожаемому	
Алматинская ОДТ						
5	Жонгар-Алатауский государственный национальный природный парк (Алматинская область, Аксуский, Алакольский и Саркандский районы)		13 видов: Флора: яблоня Сиверса, рябчик бледноцветковый, горечавка джунгарская. Фауна: данатинская жаба, черный аист, беркут, бородач, балобан, филин, тьянь-шаньский бурый медведь, каменная куница, туркестанская рысь, снежный барс			
6	Государственный национальный природный парк «Кольсайские озёра» (Алматинская область, Райымбекский и Талгарский районы)		11 видов: Флора: ковыль кунгейский, адонис золотой, адонис тьянь-шанский, арча казачья, эдельвейс. Фауна: горный архар, горный козел (таутеке), тьянь-шанский или белокоготный медведь, снежный барс, туркестанская рысь, среднеазиатская выдра			
Восточно-Казахстанская ОДТ						
7	Бескарагайский, Бородулихинский, Жарминский, Урджарский, Абайский, Аягозский, Тарбагатайский районы и земли города Семей – Государственный лесной природный резерват «Семей орманы»				2 вида: Архар Черный аист	
8	Курчумский район – Маркакольский государственный природный заповедник	5 видов: Розовый пеликан, орлан-долгохвост, сапсан, балобан, снежный барс	5 видов: Сухонас, колпица, краснозобая казарка, лебедь-кликун, стрепет, алтайский улар	8 видов: Белоглазая чернеть, горбоносый турпан, орел-карлик, могильник, беркут, стервятник, филин, каменная куница	5 видов: Малый лебедь, степной орел, бородач, саджа, скопа	5 видов: Орлан-белохвост, серый журавль, журавль-красавка, черный аист, черноголовый хохотун

№	Местоположение затрагиваемой территории (наименование области, РУТ, название охраняемой природной территории)	Число видов, занесенных в Красный список МСОП и Национальных список охраняемых видов*				Вызывающие наименьшие опасения
		Находящиеся в критическом состоянии	Находящиеся в опасном состоянии	Уязвимые	Находящиеся в состоянии, близком к угрожаемому	

Костанайская ОДТ

9	Костанайская обл., Наурзумский РУТ, Наурзумский государственный природный заповедник		<p>Флора – 13 видов, фауна – 40 видов: Растения: береза киргизская, птицемлечник Фишеревского, наголоватка мугджарская, тонконог жес-тколистый, прострел проникающий, прострел желтоватый, тюльпан Биберштейна, тюльпан двухцветковый, тюльпан поникающий, тюльпан Шренка, ковыль перистый, ковыль жестколистый. Млекопитающие: лесная куница. Птицы: розовый пеликан, кудрявый пеликан, желтая цапля, малая белая цапля, каравайка, колпица, фламинго, малый лебедь, лебедь-кликун, пискулька, краснозобая казарка, белоглазая чернеть, черный турпан, савка, орлан долгохвост, орлан белохвост, черный гриф, змеяед, большой подорлик, степной орел, беркут, степной лунь, орел-могильник скопа, степная пустельга, сапсан, балобан, коростель, серый журавль, стерх, журавль-красавка, стрепет, дрофа, кречетка, тонкоклювный кроншнеп, черноголовый хохотун, чернорюхий рябок, саджа, филин, паукообразные – 20 видов, насекомые – 20 видов</p>		
---	--	--	---	--	--

Мангистауская ОДТ

10	Устьюртский государственный природный заповедник (Мангистауская область, Каракиянский район)		<p>В Красную книгу занесены: Птицы – 11 видов: фламинго, балобан, сапсан, стервятник, степной орёл, беркут, филин, джек, змеяед, чернорюхий рябок, каравайка. Млекопитающие – 9 видов: устьюртский муфлон, джейран, каракал, манул, перевязка, барханный кот, медоед, белобрюхий стрелоух, гепард. Флора – 5 краснокнижных видов: мягкоплодник критмолистный, катран беззубый, марена меловая, молочай твёрдобокальчатый и солянка хивинская</p>		
----	--	--	--	--	--

Павлодарская ОДТ

11	Баянаульский район с. Баянаул Зона отдыха озера Жасыбай Баянаульский государственный национальный природный парк		<p>50 видов реликтовых растений, включая баянаульскую сосну и чёрную ольху</p>		
----	--	--	---	--	--

Объединение «Дальняя связь»

12	Государственный лесной природный резерват «Семей орманы», ВКО		<p>12 видов: чёрный аист, лебедь-кликун, скопа, беркут, орлан-белохвост, балобан, журавль-красавка, сапсан, змеяед, краснозобая казарка, колпица, архар</p>		
----	---	--	---	--	--

Указатель показателей

1. Экономические показатели

ЕС1 - Созданная и распределенная прямая экономическая стоимость, включая доходы, операционные затраты, выплаты работникам, благотворительная/спонсорская помощь и другие инвестиции в сообщества, нераспределенная прибыль, выплаты поставщикам капитала и государства - 29

ЕС3 - Обеспечение обязательств организации, связанных с установленными льготами для пенсионеров Общества - 29

ЕС4 - Значительная финансовая помощь, полученная от государственных органов - 30

ЕС5 - Диапазон соотношений стандартной заработной платы начального уровня и установленной минимальной заработной платы в существенных регионах деятельности организации - 30

ЕС6 - Политика, практические подходы к закупкам у отечественных товаропроизводителей и доля таких закупок в существенных регионах деятельности организации - 30

ЕС7 - Процедуры найма местного населения и доля высших руководителей, нанятых из местного населения, в существенных регионах деятельности организации - 31

ЕС9 - Понимание и описание существенных непрямых экономических воздействий, включая область влияния - 31

IO8 - Количество и процентное соотношение отдельно стоящих станций, станций, разделяемых с другими организациями, и станций на действующих объектах - 31

2. Экологические показатели

EN3 - Прямое использование энергии с указанием первичных источников - 32

EN4 - Косвенное использование энергии с указанием первичных источников - 32

EN5 - Энергия, сэкономленная в результате мероприятий по снижению энергопотребления и повышению энергоэффективности - 32

EN6 - Инициативы по представлению энергоэффективных или основанных на использовании возобновляемой энергии продуктов и услуг и снижение потребности в энергии в результате этих инициатив - 32

EN9 - Источники воды, на которые оказывает существенное влияние водозабор организации - 32

EN10 - Доля и общий объем многократно и повторно используемой воды - 32

EN11 - Местоположение и площадь земель, находящихся в собственности, аренде, под управлением организации и расположенных на охраняемых природных территориях с высокой ценностью биоразнообразия вне их границ, или примыкающих к таким территориям - 33

EN12 - Описание существенных воздействий деятельности, продукции и услуг на биоразнообразии на охраняемых природных территориях и территориях с высокой ценностью биоразнообразия вне их границ - 33

EN13 - Сохраненные или восстановленные места обитания охраняемых видов - 33

EN14 - Стратегии, осуществляемые действия и планы на будущее по управлению воздействиями на биоразнообразии - 33

EN15 - Число видов, занесенных в Красный список МСОП и Национальный список охраняемых видов, места обитания которых находятся на территории, затрагиваемой деятельностью организации, с разбивкой по степени угрозы существованию видов - 34

EN30 - Общие расходы и инвестиции на охрану окружающей среды, с разбивкой по типам - 34

3. Социальные показатели

LA1 - Общая численность рабочей силы в разбивке по типу занятости, договору о найме и региону - 35

LA2 - Общее количество работников и текущее количество кадров в разбивке по возрастной группе, полу и региону - 35

LA3 - Выплаты работникам, осуществляющим свою деятельность на условиях полной занятости, которые не предоставляются работающим на условиях временной или неполной занятости, в разбивке по основной деятельности - 35

LA4 - Доля работников, охваченных коллективными договорами - 35

LA5 - Минимальный (-е) период (-ы) уведомления в отношении значительных изменений в деятельности организации, а также определен ли он в коллективном договоре - 35

LA6 - Доля всего персонала, представленного в официальных совместных комитетах по здоровью и безопасности, с участием представителей руководства и работников, участвующих в мониторинге и формулирующих рекомендации в отношении программ по здоровью и безопасности на рабочем месте - 36

LA7 - Уровень производственного травматизма, уровень профессиональных заболеваний, коэффициент отсутствия на рабочем месте, а также общее количество смертельных исходов, связанных с работой, в разбивке по регионам - 36

LA8 - Существующие программы образования, обучения, консультирования, предотвращения и контроля риска для помощи работникам, членам их семей и представителям населения в отношении тяжелых заболеваний - 36

LA9 - Отражение вопросов здоровья и безопасности труда в официальных соглашениях с профессиональными союзами - 37

LA10 - Среднее количество часов обучения на одного работника в год, в разбивке по категориям работников - 37

LA11 - Программы развития навыков и образования на протяжении жизни, призванные поддерживать способность работников к занятости, а также оказать им поддержку при завершении карьеры - 37

LA12 - Доля работников, для которых проводятся периодические оценки результативности и развития карьеры - 38

LA13 - Состав руководящих органов и персонала организации с разбивкой по полу и возрастной группе, с указанием представительств меньшинств, а также других показателей разнообразия - 39

LA14 - Отношение базового оклада мужчин и женщин в разбивке по категориям работников - 39

IO3 - Практики, используемые в целях обеспечения безопасности и охраны здоровья рабочих, задействованных в установке, обеспечении функционирования и техническом обеспечении мачт, базовых станций, прокладки кабеля и другого телекоммуникационного оборудования наружной установки - 39

HR1 - Процент и общее число существенных инвестиционных соглашений, включающих положения об обеспечении прав человека или прошедших оценку с точки зрения прав человека - 39

HR2 - Доля существенных поставщиков и подрядчиков, прошедших оценку с точки зрения прав человека, и предпринятые действия - 40

HR3 - Общая совокупная продолжительность (в часах) обучения работников политикам и процедурам, связанным с аспектами прав человека, значимым для деятельности организации, включая долю обученных работников - 40

HR4 - Общее число случаев дискриминации и предпринятые действия - 40

HR5 - Деятельность, в рамках которой право на использование свободы ассоциации и ведение коллективных переговоров может быть подвержено существенным рискам, и действия, предпринятые для поддержки этих прав - 40

HR6 - Деятельность, в рамках которой имеется значительный риск случаев использования детского труда, и действия, предпринятые для участия в мероприятиях по искоренению детского труда - 41

HR7 - Деятельность, в рамках которой имеется значительный риск случаев использования принудительного или обязательного труда, и действия, предпринятые для участия в мероприятиях по искоренению принудительного или обязательного труда - 41

HR8 - Доля работников службы безопасности, прошедших обучение политикам и процедурам в отношении аспектов прав человека, связанных с осуществляемой деятельностью - 41

HR9 - Общее число случаев нарушения, затрагивающих права коренных и малочисленных народов, и предпринятые действия - 41

I01 - Капиталовложения в инфраструктуру телекоммуникационной сети с разбивкой по странам/регионам - 41

I02 - Себестоимость услуг для провайдеров при предоставлении услуг в определенных географических регионах и группам потребителей с низким доходом, которые являются убыточными для компании, в соответствии с обязательством о предоставлении универсальных услуг - 42

S01 - Характер, сфера охвата и результативность любых программ и практических подходов, оценивающих воздействия деятельности организации на сообщества и управляющих этим воздействием, включая начало деятельности, ее осуществление и завершение - 42

S02 - Доля и общее число бизнес-единиц, проанализированных в отношении рисков, связанных с коррупцией - 42

S03 - Доля работников, прошедших обучение антикоррупционным политикам и процедурам организации - 42

S04 - Действия, предпринятые в ответ на случаи коррупции - 42

S05 - Позиция в отношении государственной политики, участие в формировании государственной политики и лоббирование - 43

S06 - Общее денежное выражение финансовых и натуральных пожертвований политическим партиям, политикам, и связанным с ними организациям в разбивке по странам - 43

S07 - Общее число случаев правовых действий в отношении организации в связи с противодействием конкуренции, практические подходы по недопущению монополистической практики и их результаты - 44

S08 - Денежное выражение существенных штрафов и общее число нефинансовых санкций, наложенных за несоблюдение законодательства и нормативных требований - 44

PR2 - Общее количество случаев несоответствия нормативным требованиям и добровольным кодексам, касающимся воздействия продукции и услуг на здоровье и безопасность, в разбивке по видам последствий - 44

PR6 - Программы по обеспечению соответствия законодательству, стандартам и добровольным кодексам в сфере маркетинговых коммуникаций, включая рекламу, продвижение продукции, спонсорскую и благотворительную помощь - 44

PR8 - Общее количество обоснованных жалоб, касающихся нарушения неприкосновенности частной жизни потребителя и утери данных о потребителях - 45

PR9 - Денежное выражение существенных штрафов, наложенных за несоблюдение законодательства и нормативных требований, касающихся предоставления и использования продукции и услуг - 45

PA4 - Уровень доступности телекоммуникационных продуктов и услуг в той географической местности, в которой организация осуществляет свою деятельность. Количество клиентов/рыночная доля, целевой рынок, процент населения, охваченного услугами, процент территории, охваченной услугами - 45

PA5 - Количество и типы телекоммуникационных продуктов и услуг, предоставляемых населению и используемых населением с низким доходом или без дохода, их описание. Подходы, применяемые в отношении ценообразования, с иллюстрацией примеров - 45

PA6 - Программы по предоставлению и технической поддержке телекоммуникационных продуктов и услуг в чрезвычайных ситуациях и в целях смягчения последствий аварий - 45

PA7 - Политики и практики, используемые для управления вопросами защиты прав человека, имеющими отношение к доступу и использованию телекоммуникационных продуктов и услуг - 45

PA8 - Политики и практики, используемые в целях оповещения населения о вопросах, связанных с электродвижущей силой - 46

PA10 - Инициативы, обеспечивающие прозрачность тарифов и стоимости продуктов и услуг - 46

PA11 - Инициативы, целью которых является информирование клиентов обо всех свойствах и способах применения продукта, что способствует ответственному, эффективному, экономичному и безопасному с экологической точки зрения использованию этого продукта - 46

Глоссарий

Взаимодействие с заинтересованными сторонами (стейкхолдерами) –

процесс, который помогает Обществу понять интересы, ожидания и опасения стейкхолдеров, подключить их к своей деятельности и процессу принятия решений, учитывая волнующие их проблемы.

Диалог с заинтересованными сторонами (стейкхолдерами) –

организованное интерактивное взаимодействие Общества и его стейкхолдеров, осуществляемое на добровольной основе, в рамках которого уточняются интересы и мотивация Общества и его ключевых стейкхолдеров, осуществляются учет и координация различных сценариев развития событий, предпочтительных для ключевых стейкхолдеров, согласуется видение будущего.

Заинтересованная сторона (стейкхолдер) –

группа физических или юридических лиц, способная оказывать влияние на деятельность Общества или зависящая от деятельности Общества.

Корпоративная социальная ответственность (КСО) –

отвечающая специфике и уровню развития Общества, регулярно пересматриваемая совокупность обязательств Общества, добровольно и согласованно вырабатываемых с участием ключевых заинтересованных сторон, выполняемых в основном за счет средств Общества и нацеленных на реализацию внутренних и внешних социальных программ, результаты которых содействуют развитию Общества, улучшению его репутации и имиджа, становлению корпоративной идентичности, а также расширению конструктивного взаимодействия с заинтересованными сторонами.

Руководство в области устойчивого развития (Руководство GRI) –

стандарт нефинансовой отчетности, который позволяет организациям по всему миру оценивать достижение стандартов устойчивого развития с помощью групп индикаторов и публиковать результаты по аналогии с финансовыми отчетами.

Социальная или нефинансовая отчетность –

определение, оценка, контроль и публикация информации о реальном вкладе Общества в развитие Общества, региона, страны.

Устойчивое развитие –

развитие, соответствующее потребностям современности, не лишая будущие поколения возможности удовлетворять свои потребности.

Справочная информация для заинтересованных сторон (стейкхолдеров)

Полное наименование: Акционерное общество «Казахтелеком»

Почтовый адрес: Республика Казахстан,
010000, г. Астана,
район Сарыарка, проспект Абая, 31
тел.: +7 (7172) 587 718
факс: +7 (7172) 587 724
E-mail: telecom@telecom.kz
<http://www.telecom.kz>

Контактные телефоны:

Департамент управления и развития персонала
тел.: +7 (727) 258 74 73
тел.: +7 (727) 258 71 16
тел.: +7 (7172) 59 17 77
E-mail: csr@telecom.kz

