

**Приложение
к решению Совета директоров
АО «Казактелеком»
от «___» _____ 2017 года № ___**



**Отчет
АО «Казактелеком»
в области корпоративной социальной ответственности
за 2016 год**

**Алматы
2017**

СОДЕРЖАНИЕ

Обращение Председателя Правления Общества

Развитие бизнеса Компании в 2016 году

Понимание корпоративной социальной ответственности

Принципы корпоративной социальной ответственности

Реализация государственных программ

Основные бренды и услуги Компании

Спонсорство и благотворительность

Социальная поддержка работников и пенсионеров

Охрана здоровья работников, профессиональное обучение, вопросы безопасности труда и защиты окружающей среды

Взаимодействие с заинтересованными сторонами (стейкхолдерами)

Взаимодействие с акционерами и кредиторами

Взаимодействие с государственными органами

Взаимодействие с клиентами

Взаимодействие с поставщиками

Взаимодействие с конкурентами

Взаимодействие с работниками

Взаимодействие с профессиональными союзами

Взаимодействие со СМИ

Показатели корпоративной социальной ответственности:

Экономическая результативность

Экологическая результативность

Социальная результативность

Приложение

Указатель показателей

Глоссарий

Справочная информация для заинтересованных сторон (стейкхолдеров)

Обращение Председателя Правления Общества

УВАЖАЕМЫЕ КОЛЛЕГИ, КЛИЕНТЫ И ПАРТНЕРЫ!

Для меня большая честь представить вашему вниманию ежегодный отчет по корпоративной социальной ответственности, который охватывает широкий перечень направлений и результатов деятельности АО «Казахтелеком» в 2016 году - о проектах компании, социальной политике, инвестициях, сотрудничестве с партнерами и предстоящих планах и **подготовлен с учетом требований международного стандарта GRI.**

Корпоративная социальная ответственность является приоритетным направлением «Казахтелекома», и это не только благотворительность в том виде, в каком общество привычно воспринимает помощь и поддержку – это, в первую очередь, выполнение обязательств перед клиентами, партнерами и работниками. Мы строим сильную корпоративную культуру, создаем всесторонние меры поддержки сотрудников, обеспечивая социальные гарантии вне зависимости от характера занятости, с учетом возрастных категорий, стажа и т.д. К слову, в компании сильны традиции преемственности и уважения к старшему поколению - ежегодно мы оказываем социальную поддержку пенсионерам и ветеранам связи. Особо отмечу, что ранее в Коллективный договор были внесены изменения о пенсионном обеспечении и сотрудники компании при желании могут досрочно выйти на пенсию с обеспечением соответствующих выплат с соблюдением комфортных условий.

Наши сотрудники – главный капитал компании, поэтому мы постоянно совершенствуем меры по поддержке персонала. В целях создания условий для личностного и профессионального развития работников, компания предоставляет социальный пакет, создает полноценные условия для работы и отдыха, развивает внутренние коммуникации, укрепляет доверие сотрудников к решениям, принимаемым руководством компании, к слову, ключевые решения в прошлом году были разъяснены мною лично и доведены до сведения коллективов областных филиалов компании.

Особое значение имеет постоянное обучение и профессиональное развитие специалистов, с этой целью совершенствуется система обучения и развития персонала. Для новичков мы разработали программу адаптации, внедрили новый проект «Welcome тренинг», чтобы облегчить новому сотруднику вливание в коллектив, сохранили традиции наставничества. Наряду с этим, в «Казахтелекоме» действует программа «Школа лидерства», предоставляющая перспективным сотрудникам с активной жизненной позицией возможность профессионального роста внутри компании.

Мы постоянно работаем над улучшением социального обеспечения и лучшим примером эффективной работы является повышение рейтинга социальной стабильности. Так, в прошлом году в рамках замеров в компании было опрошено

свыше 3 тысяч человек из числа работников производственного персонала и проведено компетентное исследование, по результатам которого, рейтинг социальной стабильности АО «Казахтелеком» в 2016 году составил 73%. К слову, в 2013 году этот показатель составлял всего 58%. Устойчивая позитивная динамика значений рейтинга является для нас положительным показателем, за которым скрыта постоянная работа, конкретные меры по поддержке персонала, степень удовлетворенности коллектива уровнем социально-трудовых отношений.

Особо хочу отметить, что мы постоянно изучаем международный опыт передовых компаний, следим за актуальными тенденциями в области социальной ответственности, и как лидер телекоммуникационной сферы страны стремимся продемонстрировать лучший казахстанский опыт в данном направлении.

На постоянной основе проводятся встречи с мотивационными спикерами, конференции, форумы активистов молодежной организации «Жастелеком». Приведу только один яркий пример, характеризующий заинтересованность компании в привлечении к обмену опытом лучших спикеров. В прошлом году в целях поддержания мотивации и корпоративного духа мы организовали встречу всемирно известного бизнесмена, основателя китайской компании «AlibabaGroup» Джека Ма с лучшими сотрудниками «Казахтелекома». В ходе встречи наши коллеги смогли узнать правила жизни успешного и эффективного бизнесмена из первых уст, получили возможность задать вопросы человеку, добившемуся ошеломляющего успеха. Судя по отзывам, данная встреча произвела неизгладимое впечатление на сотрудников и стала очередным стимулом для трансформации мировоззрения, генерации новых идей и развития способности принимать нестандартные решения.

Я горд тем, что работаю в «Казахтелекоме», где каждый работник - это профессионал своего дела, который своим ежедневным трудом вносит вклад в общий успех компании. Искренне признателен всему коллективу «Казахтелекома» за тот вклад, который каждый из них вносит в наше общее дело, уверен, что в данном отчете вы откроете для себя полезную и необходимую информацию, а также ознакомитесь с проектами компании. Мы открыты к сотрудничеству и готовы вместе воплощать новые идеи!

**Председатель Правления
АО «Казахтелеком»**

Есекеев К.Б.

Развитие бизнеса Компании в 2016 году

В 2016 г. АО «Казахтелеком» продолжило реализацию ряда важных инфраструктурных и инновационных проектов, направленных на дальнейшее усиление инфокоммуникационной инфраструктуры страны.

АО «Казахтелеком» произвело расширение национальной информационной супермагистрали. Произведено расширение стыка с компанией «China Telecom» с резервом в районе Достык - Алашанькоу. Совместно с «China Telecom» подписан договор об аренде китайским оператором транзитного канала по маршруту Rapid Europe-Asia Link (REAL) от Гонконга до Франкфурта-на-Майне. Расширено участие АО «Казахтелеком» в проекте DREAM (совместно с операторами «Мегафон» и «China Mobile»).

В 2016 г. завершена сделка между АО «Казахтелеком» и Tele2 AB по созданию совместного предприятия в мобильном сегменте. Данная сделка позволит обеспечить значительное присутствие партнеров на конкурентном мобильном рынке.

Кроме того, был продолжен ряд инициатив по созданию стратегических партнерств, направленных на повышение качества сервисов, снижение эксплуатационных затрат. Так, сотрудничество с компаниями Google, Vk.com, Akamai позволило снизить объемы внешнего трафика Интернет и повысить доступность Интернет-сервисов (общий объем кэшируемого трафика превысил 480 Гбит/с). Общий объем внешнего трафика Интернет, генерируемый извне и серверами кэширования, превысил по итогам 2016 года 980 Гбит/с.

В рамках реализации проекта «Внедрение и развитие услуги IPTV в РК» обеспечена возможность предоставления экстренных видеосообщений по ЧС для своевременного перехвата телевещания iDTV и доведения уполномоченным органом достоверной информации до населения г. Алматы. Расширены производственные мощности для приёма дополнительных телеканалов со спутников. Расширена техническая возможность подключения 84 тыс. абонентов к услугам IPTV. Модернизированы головные узлы сети IPTV в гг. Алматы и Астана, а также ряд региональных узлов. Обеспечен вынос серверов вещания на узле в г. Алматы для обеспечения доступа большего количества пользователей сети Интернет к услуге iDTV Online. Расширена библиотека для видеоконтента для услуг Video-On-Demand (в рамках iDTV и iDTV Online).

В 2016 г. внедрены услуги «Безопасный интернет» на сегменте юридических лиц, Megaline Minimum Plus – для физических лиц, проживающих в сельской местности. Запущены новые тарифные планы – iD Net 300 Мбит/с, iD Net 500

Мбит/с, iD Net 1 Гбит/с, благодаря которым компания совершила качественный рывок в развитии рынка широкополосного доступа в стране, увеличивая скорость подключения абонентов в 10 раз по сравнению с конкурентами. Запущенные новые пакеты услуг широкополосного доступа к сети Интернет по технологии LTE для физических лиц, проживающих в сельской местности, призваны компенсировать отсутствие оптической инфраструктуры для данных клиентов.

Таким образом, услуги медиаконтента, фиксированно-мобильной конвергенции и информационной безопасности явились главными драйверами роста доходов компании в 2016 году. Доходы от услуг платного телевидения и контента составили 11,9 млрд. тг., количество абонентов платного ТВ – более 650 тыс. абонентов, рыночная доля – более 34%. Доходы компании от предоставления конвергентных услуг составили 2,75 млрд. тг., абонентская база – 160 тыс. абонентов. Результаты работы компании по услугам безопасности составили 465млн. тг. доходов, подключено порядка 210 тыс. пользователей к услугам информационной безопасности, объем защищаемого трафика составил порядка 40 Гбит/с.

На рынке фиксированной телефонии запущены пакеты «Безлимитная Россия» на сегментах физических, а также юридических лиц.

АО «Казахтелеком» совместно с Партнером «RS Solution» презентовало запуск Национального электронного портала Mail.kz.

АО «Казахтелеком» презентовало новый канал продаж, реализуемый в пилотном режиме, через приложение WhatsApp в 6 регионах республики.

Международное рейтинговое агентство FitchRatings повысило кредитный рейтинг АО «Казахтелеком» с «BB» прогноз «Позитивный» до уровня «BB+» прогноз «Стабильный».

Компанией подписан ряд меморандумов о сотрудничестве и других документов по развитию отрасли инфокоммуникаций и смежных отраслей с такими компаниями как Alibaba Inc., ГКЭ «Туркментелеком» и компанией «Aryacell Telecommunication Development (JSC) Co», «TEM invest», KTCorporation рядом международных операторов.

Понимание корпоративной социальной ответственности

Принципы корпоративной социальной ответственности

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

1) добровольно принятых (сверх установленных законодательством РК требований);

2) реализуемых публично и во взаимодействии с заинтересованными сторонами;

3) ориентированных на обеспечение успешного и устойчивого развития, а также реалистичность Стратегии АО «Казахтелеком» в области корпоративной социальной ответственности.

В целях присоединения 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 годы. **Ежегодные Отчеты Компании в области КСО описывают соответствующую деятельность за год и предназначены для широкого круга заинтересованных сторон. Показатели экологической и социальной эффективности раскрываются в соответствии с Руководством по отчетности в области устойчивого развития (далее – Руководство GRI).**

При реализации Стратегии КСО Общество руководствуется следующими принципами:

1) установление целей и показателей в области управления внешним и внутренним воздействием Общества;

2) принятие на себя обязательств и планов по управлению внешним и внутренним воздействием, в том числе описание результатов их исполнения в ежегодных социальных отчетах Общества;

3) проведение диалогов с заинтересованными сторонами для повышения эффективности управления по вопросам корпоративной социальной ответственности.

Реализация государственных программ

В Послании народу Республики Казахстан на 2017 год Главой государства поставлена задача обеспечить реализацию Третьей модернизации Казахстана и создать новую модель экономического роста, которая обеспечит глобальную конкурентоспособность страны.

Глава государства в Послании отметил пять основных приоритетов модернизации Казахстана, призванных обеспечить темпы роста экономики выше среднемировых и устойчивое продвижение в число 30 передовых стран.

Первый приоритет – это ускоренная технологическая модернизация экономики. Правительству Республики Казахстан поручено разработать и принять отдельную программу «Цифровой Казахстан» в целях обеспечения развития коммуникаций, повсеместного доступа к оптоволоконной инфраструктуре. Развитие цифровой индустрии обеспечит импульс всем другим отраслям.

Для решения данной задачи АО «Казахтелеком» активно продвигает реализацию проекта «Строительство Волоконно-оптических линий связи в сельских населенных пунктах» (далее- СНП).

Целью проекта является повышение уровня проникновения в СНП современных услуг связи на базе широкополосного доступа в Интернет. В рамках проекта планируется подключение к данным услугам порядка 3 тыс. местных отделений государственных органов и бюджетных учреждений.

«Строительство инфраструктуры планируется осуществить в два этапа: первый – 2017-2019 гг., второй 2020-2025 гг.

В первом этапе будут подключены все районные центры и опорные СНП, а также другие СНП на небольшом удалении от районных центров (до 30-40 км). Во втором этапе будет увеличено проникновение инфраструктуры на базе технологии ВОЛС, LTE-450 и спутниковой технологией в Ка-диапазоне в СНП на большом удалении от районных центров.

В результате реализации проекта (2017-2025 гг.) будут иметь возможность подключения к услугам ШПД 6721 СНП, 4379 школ и 1683 больниц, проникновение ШПД в СНП составит 100%, 7,6 млн. человек будут иметь техническую возможность подключения к ШПД в СНП.

Большое внимание было также уделено М2М-решениям, направленным на автоматизацию и информатизацию бизнеса – начиная от услуг видеонаблюдения и систем безопасности до создания «умных» производств. Одним из первых проектов в данном направлении стал проект, обеспечивающий передачу фискальных данных с контрольно-кассовых машин Налоговому комитету в режиме реального времени. Так, с момента запуска проекта в июле 2015 года общее количество чеков превысило 200 млн. единиц. Таким образом, внедрение проекта позволило осуществить модернизацию существующей системы применения контрольно-кассовых машин, улучшить мониторинг и анализ налично-денежных операций и обеспечивать максимальную прозрачность данных процессов.

Ключевым достижением стало завершение долгосрочных работ по достижению 100% уровня цифровизации. Произведена замена аналоговых станций на цифровое коммутационное оборудование, обеспечено переключение абонентов из числа жителей городской и сельской местности на новое оборудование.

Отдельное внимание уделяется развитию транзитного потенциала республики и увеличению транзитных телекоммуникационных потоков через Казахстан за счет модернизации магистральной сети компании с использованием технологии DWDM, а также кооперации с международными операторами – партнерами по организации и продвижению маршрута Европа – Юго-Восточная Азия через сеть АО «Казахтелеком». Так, запущен проект REAL, имеющий наилучшие показатели по задержке сигнала. Благодаря реализованному проекту DREAM и проведенной работе, объём транзитных потоков, организованных через сеть Казахтелекома, увеличился на 30% по сравнению с предыдущим годом.

ЭКСПО-2017

В результате совместной работы 30 мая 2016 года подписан Меморандум о сотрудничестве между ЭКСПО и АО «Казахтелеком». С 1 сентября 2016 года Контакт-центр запущен и работает в предвыставочном режиме.

Проектной командой АО «Казахтелеком» была отработана техническая спецификация на предоставление услуг Контакт-центра Выставки.

Основной задачей Контакт центра является прием голосовых обращений и e-mail. Обращения принимаются на 4-х языках (казахский, русский, английский, французский).

С 10 марта 2017 года Контакт-центр работает в полнофункциональном режиме с приемом обращений по всем требуемым каналам обращений (голос, e-mail, портал ЭКСПО, мобильное приложение ЭКСПО, SMS, социальные сети, мессенджер), включая исходящие обзвон и уведомления.

Новая экономическая политика Нұрлы жол

Одно из основных направлений программы «Нұрлы жол» - развитие индустриальной инфраструктуры: строительство индустриальных зон, нацеленных на развитие производств МСБ и привлечению дополнительных инвестиций.

В рамках программы партия решает проблемы аварийности школ, нехватки мест в государственных детских садах.

АО «Казахтелеком» построен детский сад на 240 мест в пос. Уркер г. Астана

«Создание крупных коммерческих дата-центров»

На сегодняшний день в Республике Казахстан функционирует 15 дата-центров АО «Казахтелеком» общей площадью 11 310 м².

Задачами 2017 года по развитию ИКТ услуг являются: предоставление облачных и базовых услуг, ввод ИКТ пакетов, развитие направление Digital (проекты E-Health/он-лайн регистратура, он-лайн образование и другие)

С целью реализации идеи Главы Государства Назарбаева Н.А. о «Триединстве языков» в Обществе продолжается реализация Программы внедрения и развития государственного языка в АО «Казахтелеком» на 2014-2016 годы (II-ой этап).

Организовано обучение 2923 работников Общества на курсах по изучению казахского языка.

По дистанционной форме на обучение зарегистрировано 3068 работников, из них 1836 работников – сертифицированы. Разработаны и запущены курсы дистанционного обучения по языковым уровням А2 (базовый) и В1 (средний).

Популяризация казахского языка как средства межнационального общения

25 ноября 2016 года по инициативе АО «НК «Қазақстан темір жолы» проведен конкурс на тему «Ана тілім - ардағым» между 11 командами Группы компаний АО «Самрук-Казына» и Дочерние организации АО «ҚТЖ».

По итогам конкурса команда АО «Казахтелеком», наполовину состоящая из представителей некоренной национальности, завоевала Гран-при и стала обладателем Диплома высшей степени.

Основные бренды и услуги Компании

Услуги АО «Казахтелеком» представлены как на розничном, так и на оптовом рынке услуг связи на всех региональных рынках РК, в крупных областных центрах, в малых городах и на селе.

На оптовом рынке услуг связи АО «Казахтелеком» предоставляет услуги на сегменте **B2O**, строго придерживаясь норм действующего законодательства и принципов взаимовыгодного партнерства.

Основные категории услуг в данном сегменте:

- организации доступа к сети Интернет-провайдерам РК на скоростях до 10 Гбит/с;
- предоставление потребителям в аренду междугородных и международных цифровых каналов связи на скоростях от 64 Кбит/с до 100 Гбит/с.

На протяжении последних лет группа компаний АО «Казахтелеком» постоянно предпринимает шаги по обеспечению конкурентоспособности услуг доступа к сети Интернет для ISP-провайдеров РК и аренды магистральных каналов связи, с каждым годом производя снижение тарифов и совершенствуя надежность и качество, расширяя географию предоставления транзитных услуг в направлениях Европа, Россия, Средняя Азия и КНР.

На розничном рынке услуг связи АО «Казахтелеком» предоставляет телекоммуникационные услуги для конечных потребителей на сегменте **B2C** и **B2B**.

На сегменте В2С телекоммуникационные услуги представлены в следующих направлениях:

1) услуги фиксированной связи включают традиционные услуги телефонии и широкополосного доступа к сети Интернет по передовым технологиям. В данном направлении на массовый рынок В2С выведены бренды как:

iD Phone - услуга виртуальной телефонии. Услуга запущена с 2009 года и в настоящее время к услуге подключены более 120 тыс. абонентов во всех регионах.

Megaline – услуга широкополосного доступа к сети Интернет предоставляется во всех областных и крупных городах РК с 2005 года. Линейка тарифных планов данной услуги на сегодняшний день содержит Услуга на рынке позиционируется как доступный Интернет для всей семьи с тарифной линейкой от низкодоходных до высокодоходных тарифов в зависимости от параметров услуги. По данным 2016 года к услуге подключены более 800 тыс. домохозяйств.

ID Net - услуга доступа к Интернет по новой высокоскоростной технологии FTТх со скоростью доступа до 1 Гбит/с, что значительно превосходит возможности конкурентов.

В конкурентной среде, где происходит миграция абонентов в мобильную сеть, в соответствии с тенденциями мирового рынка телекоммуникаций, клиентская база услуг широкополосного доступа к сети Интернет АО «Казахтелеком» в 2016 году достигла 1 600 тысяч абонентов.

2) услуги платного телевидения Общество продолжает развивать и продвигать услуги цифрового телевидения iD TV, включая видео по запросу и по подписке, караоке, пакет HD – телеканалов и Онлайн-доступа (iD TV Online). Клиентская база в 2016 году составила более 670 тыс. абонентов, из которых 491 тыс. являются абонентами цифрового телевидения по технологии IPTV.

3) конвергированные услуги представлены продуктами FMS. Услуги «Универсальный номер» и FMS являются яркими представителями сближения фиксированных сервисов с мобильными и стирают границы представления абонентов о традиционной связи. Количество абонентов, подключенных к услуге «Универсальный номер» в 2016 году составило свыше 35 тыс., к услуге FMS – свыше 20 тыс.

4) пакетные решения. В соответствии с тенденциями развития рынка телекоммуникаций и изменениями в предпочтениях пользователей услуг связи АО «Казахтелеком» делает акцент на развитии пакетных предложений.

АО «Казахтелеком» продолжает активно продвигать пакеты по концепции Double и Triple Play. Пакетные предложения Double Play включают в себя услуги ШПД и телефонии или ШПД и платного ТВ. На рынке пакеты представлены под

брендами Megaline и iD Net. Пакетные предложения Triple Play включают в себя услуги на базе ШПД, платного ТВ и телефонии.

По итогам 2016 года клиентская база абонентов, подключенных к пакетам услуг составила порядка 1 343,7 тыс.ед, в том числе на базе ШПД, ТВ и традиционной телефонии.

На сегменте В2В АО «Казахтелеком» предоставляет фиксированные, конвергированные и инфокоммуникационные, в том числе облачные услуги.

Фиксированные услуги связи данному сегменту включают услуги традиционной телефонии и широкополосного доступа к сети Интернет под брендами Megaline Business и ID Net Business.

По итогам 2016 года более 20 тысяч точек соединены в корпоративные сети по РК и за ее пределами посредством услуг виртуальных частных сетей VPN от АО «Казахтелеком».

Интеллектуальные услуги АО «Казахтелеком» являются универсальным решением для сегмента В2В, который позволяет организовать оперативный сбор или предоставление любой информации по телефону в автоматическом или полуавтоматическом режиме, а также обеспечить своих клиентов другими дополнительными сервисами: бесплатный вызов, платная информационная услуга, телеголосование.

Для государственных органов услуги доступа к сети Интернет обеспечивает централизованный выход через единый шлюз.

Результатом дальнейшего развития конвергированных продуктов является запуск FMC решений на сегменте В2В и М2М проектов. Количество абонентов, подключенных к конвергированным услугам достигало порядка 105 тыс. абонентов. В данном направлении разработаны и внедрены услуги как Мобильный офис, КKM (ОФД).

С 2015 года компания подключает контрольно-кассовые машины (КKM) к среде передачи данных. В рамках данного проекта, «Казахтелеком» обеспечивает прием и обработку данных с КKM, поступающих в режиме онлайн по каналам связи в специализированный data-центр. В 2016 году подключено 65 тыс.точек КKM.

С 2015 года Обществом запущена услуга «Мобильный офис». Данная услуга обеспечивает защищенный беспроводной доступ в точках присутствия клиента к информационным ресурсам его корпоративной сети. В 2016 году количество точек подключения достигло 400.

На сегменте В2В АО «Казахтелеком» активно развивает услуги Информационной безопасности и расширяет спектр и функционал услуг. Список внедренных новых инфокоммуникационных услуг в 2016 году дополнили такие

услуги как Безопасный интернет, Защита от DDos-атак, Виртуальный Firewall. Эти услуги являются основой создания высокозащищенных, отказоустойчивых сетей, позволяющих бизнес-клиентам «Казахтелеком» противостоять киберпреступности.

АО «Казахтелеком» активно развивает «облачные» сервисы и работает над повышением проникновения «облачных» технологий, развитием IT-инфраструктуры и сети дата-центров.

На сегодняшний день собственная сеть состоит из 15 дата-центров общей площадью 11 310 м², позволяющих разместить 22 732 единицы оборудования.

На базе дата-центров Общества предоставляются услуги виртуального хостинга, Система хранения данных, Система защиты ЦОД, «Облачный» вебинар, Dynamic Cloud Server, VPS, Dedicated, «облачные» решения Microsoft Hosted Exchange и Microsoft Hosted SharePoint.

В 2016 году услугами дата-центров АО «Казахтелеком» воспользовалось свыше 11 тысяч компаний.

Спонсорство и благотворительность

Принципы и основные направления оказания спонсорской деятельности сформулированы в Политике оказания спонсорской и/или благотворительной помощи АО «Казахтелеком», утвержденной решением Совета директоров от 10.06.2011, № 6. В соответствии с принципами данной Политики, Компания ежегодно выделяет 1% от консолидированной чистой прибыли Общества на оказание спонсорской и благотворительной помощи.

Основными направлениями оказания спонсорской помощи является поддержка государственных мероприятий социальных проектов, отдельных видов спорта, международных конференций, форумов, для участия в соревнованиях, конкурсах, выставках, смотрах и развития творческой, научной, научно-технической, изобретательской деятельности, повышения уровня образования и спортивного мастерства, некоммерческим организациям для реализации их уставных целей.

Основными направлениями оказания благотворительной помощи является поддержка уставной деятельности некоммерческих организаций, осуществляющих деятельность в социальной сфере, оказание социальной поддержки ветеранов, инвалидов, детских домов и центров, пенсионеров, состоящих на учете в Обществе, и других лиц в соответствии с заключенным коллективным договором.

Спонсорская и/или благотворительная помощь в пределах средств годового плана расходов оказывается Обществом на основании решений Совета директоров АО «Казахтелеком».

Социальная поддержка работников и пенсионеров

АО «Казахтелеком» ответственно подходит к вопросам социальной защищенности своих работников, поддержания у работника уверенности в завтрашнем дне. Общество взаимодействует с представителями работников на принципах социальной ответственности перед заинтересованной стороной в лице работников и исполнения принятых обязательств по Коллективному договору, направленных на поддержание достойного уровня жизни. Коллективный договор представляет собой соглашение, заключаемое между работниками в лице их представителей и работодателем, регулирующим социально-трудовые отношения в организации, направленным на обеспечение социальных гарантий работников, а также пенсионеров, и повышение заинтересованности каждого работника в долгосрочных трудовых отношениях с Компанией.

Впервые Коллективный договор был заключен в 1998 году, в период, когда многие хозяйствующие субъекты вообще не имели такого документа. Закрепленные в Коллективном договоре гарантии и льготы направлены на формирование привлекательного социального пакета для работников, их закреплению и удержанию в компании, а также созданию оптимальных условий и приданию уверенности в завтрашнем дне, особенно для работников массовых профессий, имеющих продолжительный стаж работы в компании.

В целях укрепления социального партнерства, соблюдения ответственности, обеспечения гарантированных льгот и выплат работникам 27 октября 2016 года заключен новый Коллективный договор, который представляет собой соглашение, заключенное между работниками в лице их представителей – профсоюзными организациями и работодателем. На сегодняшний день интересы более 20 тысяч сотрудников «Казахтелеком» представляют Общественное объединение «Казахстанский отраслевой профессиональный союз работников информации, связи и телекоммуникаций» и Общественное объединение «Отраслевой профессиональный союз работников информатизации и связи».

Актуализация Коллективного договора проведена в соответствии с изменениями в Трудовом Кодексе РК и Законе «О профессиональных союзах». Подписанию документа предшествовала тщательная совместная работа по синхронизации документа с законодательством и отражению всех пожеланий и интересов работников компании. Основные изменения коснулись таких направлений как: положения договора по вопросам регулирования социально-

трудовых отношений посредством создания согласительных комиссий; вопросы охраны труда и создания производственных советов; нормирование труда и предоставление трудового отпуска; отношения с работниками предпенсионного возраста и предоставление льгот данной категории сотрудников, ряд выплат в зависимости от жизненных ситуаций, вопросы взаимодействия с профсоюзами и ряд других вопросов.

Особое внимание уделено повышению профессионального уровня, получению высшего образования работниками технических специальностей. В текущем году значительно расширен перечень вузов и колледжей по профильным специальностям отрасли телекоммуникаций, для обучения в которых работникам предоставляется оплачиваемый учебный отпуск.

Отдельное внимание в компании уделяется вопросам укрепления здоровья сотрудников и их детей, созданию условий для полноценного отдыха лечения. Реализуемая в компании социальная политика позволяет сотрудникам, вне зависимости от стажа работы, приобрести санаторно-курортные путевки, а также путевки в детские оздоровительные лагеря для своих детей.

Представление интересов работников отраслевыми профсоюзами является общемировой практикой. Коллективный договор влияет на заинтересованность работников в долгосрочных трудовых отношениях с компанией и неукоснительное соблюдение трудового законодательства.

Коллективный договор заключен **на 5 лет до 2021 года**, что особенно актуально в непростых экономических условиях, когда многие казахстанские компании сокращают социальные гарантии. Данная инициатива подчеркивает социальную ориентированность компании и стремление поддержать своих работников.

На сегодняшний день Общество оказывает социальную поддержку более 9 тысячам пенсионеров. Ежегодно предусмотрено оказание им адресной благотворительной помощи, проведение встреч к профессиональному празднику связистов и ко Дню пожилого человека. Кроме того, ежегодно ко Дню Победы выделяются средства для поощрения ветеранов Великой Отечественной войны и тружеников тыла, состоящих на учете в Компании (более 600 человек). Общество поздравляет пенсионеров-ветеранов связи с юбилейными датами.

Охрана здоровья работников, профессиональное обучение, вопросы безопасности труда и защиты окружающей среды

Важная часть корпоративной социальной программы Компании - охрана здоровья и безопасные условия труда. В связи с чем, с целью реализации положений Коллективного договора в деле сохранения здоровья работников, Обществом осуществляется добровольное медицинское страхование работников

В Обществе на постоянной основе проводятся мероприятия по охране здоровья и безопасности труда работников. В числе таких мероприятий: обеспечение работников спецодеждой, спецобувью и средствами индивидуальной защиты, ежегодное обучение правилам безопасности и охраны труда работников рабочих профессий, плановая замена морально и физически устаревшего оборудования на современное безопасное. Кроме того, в целях улучшения условий труда, а также активизации и широкого привлечения работников и общественных инспекторов по охране труда к устранению причин производственного травматизма, аварий и профессиональных заболеваний, ежегодно проводится смотр охраны труда и производственно-бытовых условий среди филиалов АО «Казахтелеком» и их структурных единиц.

Природоохранная деятельность, сохранение благоприятной окружающей среды и ресурсосбережение также являются приоритетными для Компании. Внедряя новые технологии взамен устаревших, Общество отдает предпочтение ресурсосберегающим и экологичным технологиям.

В Компании реализуется Программа энергосбережения, предусматривающая проведение организационных, научных, производственных мер, направленных на эффективное использование энергетических ресурсов и вовлечение в хозяйственный оборот возобновляемых источников энергии.

Ежегодно по плану охраны окружающей среды проводятся мероприятия по снижению расхода водопотребления и ее рациональному использованию. Наиболее эффективными вариантами экономии воды, применяемыми в Компании являются:

1. Рациональное потребление и расход воды;
2. Замена обычного аэратора на экономичный;
3. Установка современного бесконтактного автоматического смесителя, дающего экономию воды до 30%;
4. Установка счетчиков учета потребляемой воды.

Филиалы Компании проводят мероприятия, которые направлены на обеспечение рационального использования, экономного расходования воды питьевого качества, устранение непроизводительных утечек на сетях водоснабжения путем замены ветхих участков водопроводов, ремонта сооружений на сетях водоснабжения.

Взаимодействие с заинтересованными сторонами (стейкхолдерами)

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

Взаимодействие с акционерами и кредиторами

Открытое и эффективное взаимодействие с акционерами, инвесторами и другими заинтересованными представителями инвестиционного сообщества является одним из важных направлений деятельности АО «Казахтелеком». Компания постоянно повышает уровень раскрытия информации для всех заинтересованных сторон, через публикации в СМИ и на интернет-ресурсах АО «Казахстанская фондовая биржа», Депозитария финансовой отчетности. Также, ведется постоянная работа по обновлению информации на корпоративном сайте Компании.

Взаимодействие с акционерами также осуществляется на уровне Совета директоров Общества, что позволяет обсуждать наиболее важные вопросы деятельности и принимать по ним эффективные решения. Соблюдение прав акционеров является ключевым обязательством Общества. В Обществе строго соблюдаются права акционеров, которые закреплены в законодательстве и внутренних документах.

Компания выполняет все требования, установленные условиями кредитных соглашений и проспектами выпуска облигаций.

Взаимодействие с государственными органами

АО «Казахтелеком» состоит в республиканском разделе Государственного регистра субъектов естественных монополий, в 2016 году состояло в Государственном реестре субъектов рынка, занимающих доминирующее или монопольное положение на регулируемых рынках, а также является оператором «универсальных услуг» и его деятельность подлежит государственному регулированию.

В 2016 году произошли изменения в законодательной среде как по вопросам, связанным с предоставлением услуг в области связи, так и имеющим регуляторное значение. Наиболее значимыми являются следующие законодательные акты:

В связи с внесением изменений и дополнений в Закон РК «О связи» в 2016 году были приняты следующие нормативные правовые акты:

- Приказ и.о. Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 26 января 2016 года № 65 «Об утверждении Правил присоединения сетей операторов междугородной и международной связи к точке обмена интернет-трафиком»;
- Приказ и.о. Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 26 января 2016 года № 67 «Об утверждении Правил оказания услуг доступа к Интернету в пунктах общественного доступа к Интернету»;
- Приказ и.о. Министра по инвестициям и развитию РК от 28 января 2016 года № 120 «Об утверждении Правил предоставления в пользование кабельной канализации»;
- Приказ и.о. Министра по инвестициям и развитию РК от 28 января 2016 года № 119 «Об утверждении Правил присоединения и взаимодействия сетей телекоммуникаций» и другие.

Деятельность АО «Казахтелеком» в 2016 году в части тарифообразования подлежала государственному регулированию по четырем направлениям:

1. Услуги сферы естественной монополии.
2. Услуги, включенные в Государственный реестр субъектов рынка, занимающих доминирующее или монопольное положение.
3. Универсальные услуги телекоммуникаций.
4. Услуги, оказываемые силовым структурам, а также оператору информационно-коммуникационной инфраструктуры «электронного правительства».

Вместе с тем, при проведении работ в рамках внедрения новых услуг, дальнейшей модернизации сети телекоммуникаций Обществу требуется согласование с государственными органами вопросов, связанных с разрешениями на использование радиочастотного спектра, ресурса нумерации.

Взаимодействие с клиентами

В рамках повышения доступности услуг Общество проводит гибкую тарифную политику и осуществляет развитие продуктовых предложений в двух направлениях: посредством формирования пакетов услуг по тарифам выгодным для абонента и максимальное удовлетворение потребностей абонентов в услугах телекоммуникаций.

В 2016 году компания полностью обновила продуктовую линейку для частных пользователей. Новый тарифный портфель, состоит из пакетов с максимальным набором услуг. Новая линейка поделена на группы «Базовый», «Стандартный» и «VIP», включающие весь спектр услуг и способные удовлетворить спрос разных пользователей. В состав каждого предложения включен безлимитный интернет с повышенной скоростью доступа и безлимитные звонки по Казахстану на фиксированные номера.

То есть, новая линейка пакетов – это продукты с повышенной потребительской ценностью.

Также в 2016 году был запущен совместный продукт АО «Казахтелеком» и ПАО «Ростелеком» - Тариф Безлимитная Россия», который позволяет абонентам из числа физических лиц за фиксированную плату совершать безлимитные звонки на любых фиксированных операторов связи России, Крыма и Севастополя.

Дополнительно в рамках совместных проектов с оператором сотовой связи АО «Алтел» Обществом запущены конвергентные решения по услугам, а именно пакеты «Семейное решение» (пакет услуг фиксированной и мобильной связи). К основным преимуществам услуги относится: неотключаемая связь, не нужно постоянно пополнять баланс, контроль доступа детей в интернет, контроль расходов на связь семьи, высокоскоростной 4G интернет, безлимитные звонки с городского на мобильные номера, безлимитные звонки с мобильного на городские номера.

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 (физических лиц - инвалидов, осуществляющих предпринимательскую

деятельность), состоящих в Реестре организаций инвалидов (физических лиц - инвалидов, осуществляющих предпринимательскую деятельность) Холдинга; добросовестной конкуренции среди потенциальных поставщиков; содействия закупкам между организациями, входящими в Холдинг, с целью развития внутрихолдинговой кооперации; контроля и ответственности за принимаемые решения; минимизации участия посредников в процессе закупок; эффективной реализации инвестиционных стратегических проектов.

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

Утвержденные План закупок товаров, работ и услуг на 2016 год и План долгосрочных закупок на 2013-2018 годы охватывают все основные стратегические направления инвестиционной политики АО «Казахтелеком», направленной на предоставление на рынок Казахстана новых передовых технологий и модернизацию уже существующих сетей телекоммуникаций.

Взаимодействие с конкурентами

Владея обширной инфраструктурой, АО «Казахтелеком» предоставляет услуги на сегменте В2О, обеспечивая подключение операторов, действующих в республике Казахстан, к собственной сети и сетям сторонних операторов связи. В данное время к сети Общества подключено 104 оператора телефонной связи, с взаимодействием на различных уровнях подключения. АО «Казахтелеком» предоставляет также услуги доступа к Интернету 16 ISP операторам. Также, Общество предлагает услуги аренды транспортной сети всем операторам сотовой связи РК. Общество открыто для взаимодействия со сторонними операторами.

Учитывая либерализацию отрасли за последние несколько лет усилилась конкуренция со стороны альтернативных операторов связи, которые значительно расширили географию своего присутствия и также предлагают аналогичные услуги. При этом, как правило, данные операторы предлагают тарифы ниже тарифов Общества на 30-40%. В связи с этим, для успешного конкурирования, Общество осуществляет индивидуальный подход к своим клиентам, разрабатывает различные скидки на услуги, заключает долгосрочные контракты и т.д..

Взаимодействие с работниками

HR-менеджмент

Формирование эффективной системы управления персоналом является одной из приоритетных задач в рамках реализации программы модернизации «Орлеу». Фокус сделан на внедрении и использовании более активной политики в сфере HR, которая способна обеспечить достижение поставленных амбициозных целей по трансформации бизнеса всей Компании.

Для реализации этих задач в Обществе разработана и принята HR-стратегия, включающая три основных компонента:

1. Организационное развитие
2. Повышение эффективности
3. Изменение корпоративной культуры



В рамках организационного развития реализуются такие инициативы, как централизация административных и поддерживающих функций, оптимизация уровней управления, изменение региональной модели управления, обновление организационной структуры. В 2016 году завершено внедрение модели Общего центра обслуживания по функции управления персоналом (HR-ОЦО), который обуживает все филиалы Компании В HR-ОЦО унифицированы 46 бизнес-процессов, все операции переведены в режим онлайн. Вместе с тем продолжая реализацию стратегической инициативы программы Орлеу по централизации поддерживающих функций, Компания в истекшем году реализовала пилотный

проект по созданию Общего центра обслуживания по функции расчета заработной платы, в который были вовлечены Центральный аппарат и пять функциональных филиалов, расположенных в городе Алматы. В планах Компании развитие модели общего центра обслуживания по финансовой и юридической функции.

Одним из основных элементов системы повышения эффективности персонала является так называемая система управления производительностью. Её суть заключается в постановке перед работником чётких, измеримых целей и задач на соответствующий период в виде ключевых показателей деятельности (KPI), от выполнения которых зависит вознаграждение работника.

В 2016 году разработан и утвержден обновленный перечень KPI топ-менеджмента Компании в соответствии со стратегическими инициативами и сегментацией рынка B2C, B2B, B2O, B2G. Проведенная работа позволила разработать и распределить KPI на всех уровнях управления согласно функциональной ответственности за реализацию целей и задач Долгосрочной стратегии Компании. Также внедрена система индивидуального плана развития (ИПР), которая позволит каждому сотруднику сконцентрироваться на развитии своих знаний и навыков, повысить личную эффективность и результативность.

В отчетном году Обществом проводилась работа по оценке должностей по методологии компании Хэй Групп, ведущего международного консультанта по управлению персоналом. Оценка должностей или «грейдинг» – ранжирование должностей по таким критериям, как уровень квалификации, сложность выполняемой работы, степень ответственности должности, самостоятельности в принятии решений, влияния на стратегические цели и бизнес-результаты компании и т.п. Использование системы грейдов при оплате труда позволит достичь ряда преимуществ, в числе которых: достижение внутренней справедливости и повышение результативности персонала за счёт стимулирования.

С целью укрепления своего лидирующего положения и обеспечения роста на телекоммуникационном рынке республики Казахтелеком придает важное значение **обучению и развитию персонала**. В Компании организована система обучения, основными компонентами которой являются внутрикорпоративное обучение на базе Дирекции «Академия инфокоммуникационных технологий» и корпоративная система дистанционного обучения.

В Компании развита система карьерного планирования. В Обществе реализуется **проект «Управление талантами»**, целью которого является формирование и подготовка кадрового пула как основного внутреннего источника замещения ключевых должностей Общества. Данный проект является инструментом повышения мотивации и эффективности персонала, удержания талантливых работников с высоким лидерским потенциалом и профессиональным уровнем.

В 2016 году был сформирован кадровый пул Общества-2016 в количестве 100 работников, подготовлена матрица замещения, запущена **Школа лидерства** для

системной подготовки кадрового пула с учетом потребностей и ожиданий бизнеса Компании.

Проект по изменению корпоративной культуры АО «Казахтелеком» является одной из ключевых инициатив HR-стратегии, принятой в нашей Компании.

В течение 2016 года был завершен масштабный этап проекта, позволивший провести диагностику текущего состояния корпоративной культуры. Успешно проведен социальный опрос, в котором приняло участие свыше 16 000 сотрудников Компании по всему Казахстану. На основе полученной информации подготовлен аналитический отчет о текущем состоянии корпоративной культуры АО «Казахтелеком».

В 2017 году планируется активная работа по разработке образа целевой корпоративной культуры и ценностей для сотрудников, составление плана внедрения и начало его реализации.

Инструменты обратной связи

В целях повышения эффективности деятельности работников, налаживания действенных каналов коммуникаций, а также развития корпоративной культуры в АО «Казахтелеком» осуществляется комплекс мероприятий по обеспечению своевременной и конструктивной обратной связи с персоналом.

Так, на внутрикорпоративном портале созданы блоги Генеральных директоров филиалов. Кроме этого, в ЦА и филиалах Общества ежегодно проводятся отчетные собрания руководства перед трудовыми коллективами. В формате собраний обязательным мероприятием является предоставление обратной связи, в рамках которой руководители отвечают на вопросы работников по различным аспектам деятельности Компании, предварительно собранным на внутрикорпоративном портале my.telecom.kz.

В рамках программы трансформации «Орлеу» в 2016г. были проведены интерактивная онлайн-конференция Председателя Правления с участием всех желающих работников Общества, онлайн-конференции генеральных директоров филиалов, вебинары с посещением отдельных филиалов с участием Председателя Правления и генеральных директоров всех филиалов, с презентацией обновленной Долгосрочной Стратегии Общества и стратегических целей филиалов.

Также был проведен социологический опрос среди работников Общества о знании, понимании и поддержке программы трансформации «Орлеу».

Молодежная политика

Вопросы планирования преемственности и своевременная подготовка кадров имеют для АО «Казакхтелеком» важное стратегическое значение. В компании пятый год действует молодежная организация «Жастелеком», избран Совет молодежи из числа перспективных молодых работников, демонстрирующих не только хорошие производственные достижения в трудовой деятельности, но и проявляющие активную жизненную позицию, лидерские качества и лояльность к своей компании, наиболее перспективные члены Жастелекома включены в программу для подготовки кадрового резерва на замещение ключевых должностей.

В сентябре 2016 года прошел IV Форум молодых работников АО «Казакхтелеком» - площадка для общения молодежи Общества, обсуждения и поиска решения проблемных вопросов и перспектив развития, формирования планов работ, мероприятий по вовлечению молодежи компании в развитие бизнеса Общества, в реализацию Стратегии компании. На Форуме были пересмотрены миссия и ценности МО «Жастелеком», поставлены новые задачи, обновлены критерии отбора членов организации.

С целью организации диалога, и обсуждения действительно актуальных вопросов современности, обмена мнениями, в рамках Форума был проведен Круглый стол с участием топ - менеджеров АО «Казакхтелеком».

Взаимодействие с профессиональными союзами

Возросшая роль профсоюзного движения и вопросы социального партнерства всегда находятся в центре внимания Компании и являются неременной составляющей социальной политики АО «Казакхтелеком».

Компания на постоянной основе взаимодействует с представителями работников/профсоюзами для решения возникающих социальных проблем, снижения напряженности в трудовых коллективах при проведении мероприятий по оптимизации деятельности Компании, налаживания конструктивного диалога в целях защиты интересов и прав работников, повышения доверия и лояльности к Обществу.

В Компании практикуется привлечение профсоюзов к участию в работе совещаний Общества, касающихся итогов и перспектив развития. В отчетном году представители профсоюзных организаций приглашались на конференции для агентов изменений в рамках реализуемой Обществом программы трансформации «Өрлеу».

В целом взаимодействие с профсоюзами, регулирование социально-трудовых отношений в Компании направлено на создание благоприятных социальных условий не только для работников, но и членов их семей, на улучшение условий и охраны труда, качества трудовой жизни работников – это важная составляющая корпоративной социальной ответственности бизнеса.

Взаимодействие со СМИ

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:

- установление и поддержание внешних общественных отношений и коммуникаций (установление и поддержание отношений с партнерами, инвесторами; работа с институтами власти;
- поддержка и сохранение репутации компании.
- 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.
- 4) продвижение АО «Казахтелеком» в социальных медиа.

Продвижение Компании в социальных медиа является одним из основных направлений PR-деятельности АО «Казахтелеком». Политика продвижения Компании в социальных медиа основана на принципах прозрачности и объективности раскрытия информации, закрепленных в Кодексе корпоративного управления.

С помощью присутствия в популярных социальных сетях, форумах и блогах (vk.com, twitter.com, facebook.com, my.mail.ru, instagram.com), решаются следующие задачи: формирование позитивного информационного поля, коммуникации с абонентами, повышение осведомленности об услугах АО «Казахтелеком», информирование о новостях компании, создание полезного для аудитории образовательного контента (разрушение мифов, преодоление барьеров,

обзоры рынка, разъяснение нюансов рынка и нюансов услуг), создание уникального развлекательного контента, формирование обратной связи.

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.

Экономическая результативность

Показатель ЕС1

Созданная и распределенная прямая экономическая стоимость, включая доходы, операционные затраты, выплаты работникам, благотворительную/спонсорскую помощь и другие инвестиции в сообщества, нераспределенную прибыль, выплаты поставщикам капитала и государства

АО «Казахтелеком», являясь одним из крупнейших телекоммуникационных операторов РК, оказывает существенное влияние на состояние социально значимой отрасли инфокоммуникаций РК и несет корпоративную социальную ответственность (КСО) перед обществом. Для реализации стратегического направления по модернизации и диверсификации экономики РК, Общество содействует развитию местного содержания. Государством на Общество возложены 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, в том числе за счет увеличения объемов казахстанского контента.

АО «Казахтелеком» вкладывает в развитие Государства и способствует его процветанию путем выплаты налогов и обязательных платежей, обеспечения рабочих мест, приобретения материалов, оборудования, услуг у местных производителей тем самым содействуя развитию местного содержания.

По итогам 2016 года Доходы от реализации услуг по ГК АО «Казахтелеком» составили 205 820 млн. тенге, Консолидированная чистая прибыль – 55 832 млн. тенге (в т.ч. прибыль от прекращенной деятельности 40 960 млн. тенге).

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. При этом особое внимание уделяется 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 его непрерывный стаж 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 АО «Казахтелеком» через АО «ФНБ «Самрук-Казына», в собственности которого находится контрольный пакет акций Компании в размере 51% от общего количества размещенных простых акций.

Во исполнение постановления Правительства Республик Казахстан от 31 марта 2009 года № 451»Об утверждении перечня универсальных услуг телекоммуникаций и Правил субсидирования стоимости универсальных услуг телекоммуникаций» Обществом был заключен договор с «Комитетом связи, информатизации и информации» Министерства по инвестициям и развитию РК, в соответствии с которым Общество получило государственные дотации, направленные для компенсации убытков, понесенных операторами при оказании услуг связи в социально-значимых районах (договор №1 от 08.04.2016).

Все задачи в отношении указанных дотаций, согласно условиям заключенного договора, поставленные перед АО «Казахтелеком» по телефонизации и предоставлению доступа к сети интернет сельских населенных пунктов выполнены.

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:

1) 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;

2) 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;

3) МРЗП работника или размер месячной тарифной ставки работника первого разряда, предусмотренный условиями трудового, коллективного договоров и (или) актами работодателя, не может быть ниже МРЗП, установленного законом Республики Казахстан о республиканском бюджете на соответствующий финансовый год (с 1 января 2016 года МРЗП составил 22 859 тенге). Диапазон соотношений представлен в приложении.

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 Общество содействует развитию местного содержания.

Расчет местного содержания в закупках Общества осуществляется в соответствии с Единой методикой расчета организациями местного содержания при закупке товаров, работ и услуг, утвержденной Приказом Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 30 января 2015 года №87.

Согласно пункту 17 Правил закупок, способ закупок выбирается Заказчиком самостоятельно на основании Правил. При определении способа закупок Заказчик должен руководствоваться необходимостью предоставления приоритета приобретения товаров, работ, услуг, у организаций инвалидов (физических лиц - инвалидов, осуществляющих предпринимательскую деятельность), состоящих в Реестре организаций инвалидов (физических лиц - инвалидов, осуществляющих предпринимательскую деятельность) Холдинга, организаций, входящих в Холдинг, товаропроизводителей закупаемого товара, состоящих в Реестре товаропроизводителей Холдинга.

Показатель ЕС7

Процедуры найма местного населения и доля высших руководителей, нанятых из числа 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 представителей высшего руководства Компании (исполнительный орган), являющихся гражданами и резидентами Республики Казахстан, составила 100%.

Доля представителей высшего руководства филиалов, представленных 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 непрямых 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.

На 1 января 2017 года телефонизированы все сельские населенные пункты (СНП), обеспеченные электроэнергией, из них 99% СНП имеют доступ к сети Интернет, в том числе 81% СНП по технологии ШПД (со скоростью доступа от 256 кбит/с).

Из 7138 общеобразовательных школ республики обществом телефонизировано 7135 школ, из них в сельской местности 5456. К сети Интернет подключено 6898 (96,6 %) общеобразовательных школ, без учета других провайдеров, из них в сельской местности - 5262 от общего числа школ расположенных в сельских населенных пунктах (СНП). В том числе с использованием технологии широкополосного доступа (ШПД) - 6231 (87 %), из них в СНП - 4605 (84 %).

Показатель ЕС13

Описание косвенных экономических воздействий организации. Важнейшие дополнительные факторы, связанные с продуктами или услугами организации

Косвенные экономические воздействия организации:

- 1) создание рабочих мест, как в городах, так и в сельских населенных пунктах;
- 2) информационные и коммуникационные технологии способствуют развитию малого и среднего бизнеса;
- 3) информационные и коммуникационные технологии способствуют развитию крупного корпоративного бизнеса;
- 4) информационные и коммуникационные технологии способствуют развитию системы образования в Казахстане;
- 5) информационные и коммуникационные технологии способствуют развитию разной индустрии;

В соответствии с тенденциями развития рынка услуг телекоммуникаций и изменениями в предпочтениях пользователей услугами связи АО «Казахтелеком» делает акцент на развитие пакетных решений. С этой целью Общество выводит на рынок пакетные решения и предлагает абонентам фиксированной и мобильной связи конвергированные пакеты услуг.

Конвергированные пакеты АО «Казахтелеком» на казахстанском рынке не имеют аналогов и включают в себя полный спектр телекоммуникационных услуг – мобильную и фиксированную телефонию, широкополосный доступ к сети Интернет (далее – ШПД) под брендами «Megaline»/»iD Net» и «ALTEL 4G».

Показатель Ю7

Политики и практики, применяемые в отношении установки мачт и передающих станций, включая получение консультаций от всех заинтересованных кругов, совместное владение станциями и инициативы по сокращению визуального воздействия. Подход, используемый для оценки полученных консультаций, и расчеты (при возможности)

Организация работ по установке мачт и передающих станций предусматривает осуществление проектных работ в соответствии с заданием на проектирование, существующими нормами и правилами, Государственную экспертизу проекта, расчет и согласование в уполномоченном органе санитарно-эпидемиологического заключения (санитарного паспорта) на РЭС, устанавливаемое на АМС, согласование прочими заинтересованными организациями, строительные работы под надзором проектной организации.

АМС радиорелейных линий высотой более 35 м должны быть оборудованы системой сигнального освещения мачты (СОМ), обеспечивающей безопасность полетов летательных аппаратов в темное время суток и плохой видимости (туман, дождь, снегопад, дымка и др), дневной маркировкой и светозащитным ограждением для своевременного информирования пилотов летательных аппаратов об имеющемся препятствии и исключения возможного столкновения. Колеровка конструкции, состав системы светозащитного ограждения определяются проектом. Дневная маркировка должна отчетливо выделяться на фоне местности, быть видна со всех направлений и иметь два резко отличающихся друг от друга маркировочных цвета: красный (оранжевый) и белый.

В 2016 году на сети Общества не установлено ни одной мачты и передающего устройства. На оборудование АМС радиорелейных линий, установленное в предшествующие сроки, имеются санитарные паспорта. Оборудование было принято в эксплуатацию в соответствии с существующими нормами и правилами, установлено в соответствии с проектами, прошедшими государственную экспертизу.

Показатель Ю8

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

Все антенно-мачтовые сооружений (АМС), численностью в 899 ед., являются отдельно стоящими. Количество АМС, разделяемых с другим организациями составляет 598 ед. или 67%.

Количество АМС на действующих объектах Общества составляет 830 ед. или 92 %. На 69 АМС оборудование Общества выведено из эксплуатации, АМС переданы в аренду сторонним организациям.

Экологическая результативность

Показатель EN 3

(прямое использование энергии)

АО «Казахтелеком» использует прямые не возобновляемые 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.

Показатели фактического и прогнозного прямого потребления энергии с разбивкой по первичному не возобновляемому источнику приведены в таблице.

Индекс	Наименование показателя	Раскрытие	2014 год	2015 год	2016 год	Прогноз на 2017 год
Экологическая результативность						
EN3	Прямое использование энергии с указанием первичных источников	Вид топлива	Количество выделения, в ГДж			
		Бензин, тонн	311 449	277 984	483 068	326 492
		Диз. топл., тонн	254 303	204 734	388 953	365 338
		Уголь, тонн	96 720	65 520	15 106	82 004
		Газ, тыс. куб. м	71 583	96 549	14 524	5 305
		Итого:	734 055	644 787	901 651	779 139

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 косвенное потребление Обществом энергии косвенными не возобновляемыми источниками в единицах промежуточной энергии в 2016 г. уменьшилось по сравнению с 2015 г. и составило 656 016 ГДж. Уменьшение потребления обусловлено оптимизацией структуры производственных подразделений (вывод ряда объектов из эксплуатации).

Вид промежуточной энергии	Количество выделения в ГДж			
	2014 г.	2015 г.	2016 г.	прогноз на 2017 г.
Электрическая энергия	674 149	670 029	656 016	636 938

Показатель EN5

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

Общество продолжает реализацию мероприятий по повышению энергоэффективности собственного производства. При этом в 2016 г. количество сэкономленной энергии по сравнению с 2015 г. уменьшилось, поскольку

уменьшилось общее потребление. С учётом текущей динамики энергопотребления объём сэкономленной энергии в 2017 году планируется увеличить на 5%.

Вид сэкономленной энергии	Количество выделения в ГДж			
	2014 г.	2015 г.	2016	прогноз на 2017 г.
Электрическая энергия	1 526	1517	1 443	1 375

Показатель EN6

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

С целью снижения энергопотребления Обществом применяются следующие инициативы по предоставлению энергоэффективных или основанных на использовании возобновляемой энергии продуктов и услуг:

- 1) Сокращается количество активных узлов на магистральных и региональных сетях передачи данных, требующих электропитание и охлаждение.
- 2) Заменяется оборудование на магистральных и региональных сетях передачи данных на энергоэффективное оборудование и с меньшим тепловыделением.
- 3) Сети доступа строятся по технологии GPON. Пассивные оптические сети доступа по технологии GPON позволяют значительно сократить количество активных элементов сети на уровне доступа, требующих электропитание и охлаждение.
- 4) За счет обновления оборудования на транспортных сетях DWDM и сетях передачи данных повышается эффективность потребления электроэнергии и тепловыделения на единицу полосы пропускания.

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 охраной Министерства охраны окружающей среды Республики Казахстан.

Исходные источники, входящие в Рамсарский список (Рамсарская конвенция вступила в силу в Казахстане 2 мая 2007 года), находятся в:

- 1) Костанайской области (низовье реки Тургай, Наурзумская система озер);
- 2) Мангистауской и Атырауской областях (прилегающее побережье Каспийского моря, дельта реки Урал);
- 3) Алматинской области (дельта реки Или и южная часть озера Балхаш);
- 4) Кызылординской области (дельта реки Сырдарья, объявленная водно-болотистыми угодьями международного значения).

В некоторых районах, в которых дислоцируется подразделение Объединения «Дальняя связь», забор воды производится насосами из реки Сырдарья без привлечения сетей водоснабжающих организаций.

В целом водозабор подразделений компании в 2016 году составил - 420 330 м³ в год, в 2015 году составил - 410 549 м³ в год, что на 2,3% выше предыдущего показателя. Водозабор организации составляет менее 5% среднегодового объема всех водных объектов, поэтому не оказывает существенного влияния на источники воды. Плановые / прогнозные значения на 2017г. составляют 405 504 м³. Подразделения компании ежегодно проводят мероприятия, которые направлены на обеспечение рационального использования водных ресурсов, экономного расходования воды питьевого качества, устранение непроизводительных утечек на сетях водоснабжения путем замены ветхих участков водопроводов, ремонта сооружений на сетях водоснабжения. Также на показатели водозабора повлияли мероприятия по выбытию объектов недвижимости в рамках реализации проекта «Оптимизация управления недвижимостью». Цели на будущее - ежегодно проводить мероприятия по снижению расхода водопотребления и ее рациональному использованию. На всех объектах установить счетчики учета воды, что позволит использовать водные ресурсы целесообразно. Вести постоянный контроль - мониторинг по водопользованию

Индекс	Наименование показателя	Раскрытие	2014 год	2015 год	2016 год	Прогноз на 2017 год
Экологическая результативность						
EN9	Источники воды, на которые оказывает существенное влияние водозабор организации	Годовой водозабор	Количество потребленной воды, в м³			
			464 680	410 549	420 330	405 504

Показатель EN10

Доля и общий объем многократно и повторно используемой воды

Повторное применение воды в производственном процессе по предоставлению услуг телекоммуникаций подразделениями компании не используется. Компания использует воду только для санитарно-бытовых и хозяйственных нужд. Установленные приборы учета потребляемой воды содержатся в технически исправленном 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 2 га, используемые Обществом под размещение технических зданий, контейнеров и антенно-мачтовых сооружений, а также земельные участки, занимаемые подземными линейными сооружениями (кабельной канализацией), общей протяженностью 708 км, прилегают к охраняемым природным территориям:

- государственным природным паркам на территории Акмолинской, Алматинской, Павлодарской областей,
- водоохраным зонам г.Алматы,
- резерватам на территории Восточно-Казахстанской области.

Данные объекты используются для предоставления услуг связи.

В 2017 году Обществом планируется дальнейшее использование указанных земельных участков.

Сравнительная таблица по годам

№№	Год	Земельные участки под размещение технических зданий, контейнеров и антенно-мачтовых сооружений, га	Земельные участки, занимаемые подземными линейными сооружениями, км
1	2014	2	853
2	2015	2	708
3	2016	2	708
4	Прогноз 2017	2	708

Показатель EN12

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

В 2016 году Обществом не проводились работы по строительству объектов телекоммуникаций на охраняемых природных территориях и территориях с высокой ценностью биоразнообразия вне их границ.

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 «Казакхтелеком» осуществляет свою основную деятельность, планомерно следуя принципам наименьшего неблагоприятного экологического воздействия. В связи с отсутствием существенных воздействий от производственной деятельности Общества на биоразнообразие, специальных программ и планов по управлению воздействием на биоразнообразие нет. При организации строительных работ, в процессе установки оборудования и его эксплуатации соблюдаются нормативы и требования по безопасности окружающей среды.

АО «Казакхтелеком» 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. Применяются следующие инициативы по повышению энергоэффективности и уменьшению воздействия на биоразнообразие:

1) Сокращается количество активных узлов на магистральных и региональных сетях передачи данных, требующих электропитание и охлаждение.

2) Заменяется оборудование на магистральных и региональных сетях передачи данных на энергоэффективное оборудование и с меньшим тепловыделением.

3) Сети доступа строятся по технологии GPON. Пассивные оптические сети доступа по технологии GPON позволяют значительно сократить количество активных элементов сети на уровне доступа, требующих электропитание и охлаждение.

4) За счет обновления оборудования на транспортных сетях DWDM и сетях передачи данных повышается эффективность потребления электроэнергии и тепловыделения на единицу полосы пропускания.

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 15 особо охраняемых мест, на территории которых распространено порядка 80 видов охраняемых объектов флоры и 136 видов фауны занесенных в красный список МСОП и национальный список охраняемых видов.

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

Показатель EN30

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

При строительстве линейных сооружений связи АО «Казахтелеком» использует передовые решения в области строительства телекоммуникаций и уделяет особое внимание охране окружающей среды, применяя технологии, которые не нарушают экологического баланса.

Оказываемое в период строительства влияние на окружающую среду, сведено к минимуму путем обеспечения соответствия строительных работ требованиям экологического законодательства РК и другим требованиям в области охраны окружающей среды и экологической безопасности. В состав проектов Общества в обязательном порядке включаются мероприятия по ликвидации причиненного экологического ущерба, такие как рекультивация земельных участков и оценка воздействия на окружающую среду (ОВОС).

Во время эксплуатации линейные сооружения связи не загрязняют окружающую среду, так как не выделяют вредных веществ и не дают промышленных отходов.

В 2016 году на мероприятия по охране окружающей среды было направлено порядка 960 тысяч тенге. В сравнении с четырёхлетним предыдущим периодом инвестиции на охрану окружающей среды в 2016 году значительно снизились по причине отсутствия строительства линейных сооружений объектов зонавых и сельских сетей и значительного уменьшения протяженности магистральной ВОЛС, построенной в 2016 году. В таблице 1 приведены сравнительные данные по объему инвестиций в разрезе типов затрат.

EN 30: Общие расходы и инвестиции на охрану окружающей среды, с разбивкой по типам, тенге, без НДС	2016	2015	2014	2013	2012
	959 023	28 385 017	33 101 262	77 231 317	153 082 820
Затраты на разработку ОВОС и экологическую экспертизу по объектам магистральной сети	800 000	270 000	750 266	12 929 798	13 075 690
Затраты на рекультивацию по объектам магистральной сети	159 023	132 658	10 978 676	870 964	24 096 010
Затраты на разработку ОВОС и экологическую экспертизу по объектам местной сети	0	27 982 359	21 372 320	63 430 555	115 911 120

Показатель IO5

Соответствие стандартам Руководства ICNIRP (Международной комиссии по защите от неионизирующих излучений) по воздействию радиочастотных (РЧ) излучений базовых станций

Параметры оборудования в соответствии со Стандартами руководства ICNIRP по воздействию радиочастотных (РЧ) излучений базовых станций настраиваются во время инсталляции оборудования и соответствуют «Санитарно-эпидемиологическим требованиям к радиотехническим объектам», утвержденным Приказом Министра национальной экономики Республики Казахстан от 28 февраля 2015 года № 173.

В соответствии с этим документом уполномоченным органом оформляется санитарно-эпидемиологическое заключение/санитарный паспорт на РЭС. Все

оборудование РЭС, принятое в эксплуатацию на сети Общества сертифицировано и имеет санитарные паспорта.

Социальная результативность

Показатель LA1

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

В 2016 году фактическая численность персонала Группы компаний АО «Казахтелеком» составила 25,1 тыс. человек (с учетом ДЗО) (Приложение).

Прогнозируемое снижение численности связано с мероприятиями по оптимизации численности в рамках Программы модернизации «Өрлеу», направленной на повышение эффективности бизнеса Компании.

Распределение персонала Общества по основным категориям характеризуется следующим образом: доля руководителей – 7%, специалистов – 55%, рабочих – 38%.

Показатель LA2

Общее количество работников и текучесть кадров в разбивке по возрастным группам, полу и регионам

Текучесть кадров в 2016 году составила 7,1%, что меньше на 0,3 процентных пункта по сравнению с прошлым годом (Приложение).

Соотношение мужчин и женщин – 63% и 37%.

Состав персонала по возрастным категориям представлен следующим образом:

- до 24 лет – 10,3%;
- от 25 до 29 лет – 16,8%;
- от 30 до 45 лет – 37,4%;
- 46 и более лет – 35,5%.

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.

Показатель LA4

Доля работников, охваченных коллективными договорами

Положения Коллективного договора распространяются на работников Компании, от имен которых он заключен, и присоединившихся к нему работников. Доля работников, охваченных Коллективным договором, составила около 95 % 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 предусматривает более длительный период согласно Коллективному договору Общества и 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 2016 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, ведущий активную работу по физическому и нравственному совершенствованию молодежи посредством проведения различных спортивных и иных мероприятий. Организацию мероприятий по пропаганде, в том числе на внутрикорпоративном портале, здорового образа жизни, здоровой семьи осуществляют члены молодежной организации «Жастелеком».

Для обеспечения контроля за условиями в области охраны и безопасности труда в Компании действуют технические инспекторы по охране труда, кандидатуры соответствующим профсоюзным органом. В филиалах созданы и действуют Производственные советы по безопасности и охране труда.

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 2016 год составляет 0,04% на 100 работников, в том числе по:

- Атырауской ОДТ – 0,14;
- Кызылординской ОДТ – 0,17;
- Костанайской ОДТ – 0,08;
- ВК ОДТ – 0,11;
- РДТ Астанателеком – 0,05;
- ЮК ОДТ – 0,07;
- Жамбылское ОДТ – 0,11.

В 2016 году зафиксировано 8 случая производственного травматизма:
Таблица 1:

№ пп	Филиал	Причина несчастного случая	Тяжесть травмы	Принятые меры.
1.	Атырауское ОДТ	Уронил на правую ногу аккумулятор а/м Грубая неосторожность пострадавшего	Тяжелый	Проведён внеплановый инструктаж работников.
2.	Кызылординская ОДТ	Превышение скорости водителем а/м. 1. Грубая неосторожность пострадавшего 2. Нарушение ПДД	Смертельный	Проведен внеплановый инструктаж работников. Виновные руководители филиала наказаны в административном порядке.
3.	Костанайская ОДТ	Падение на скользкой поверхности. 1.Грубая неосторожность пострадавшего 2.Неудовлетворительная организация работ	Тяжелый	Проведен внеплановый инструктаж работников. Виновные руководители филиала наказаны в административном порядке.
4.	ВК ОДТ г.Семей	Падение оператора на лестничном марше 1.Грубая неосторожность пострадавшего	Лёгкая	Проведен внеплановый инструктаж работников. Виновные руководители филиала наказаны в административном порядке.
5.	ВК ОДТ	Преступные действия постороннего лица	Средней	Проводится уголовное расследование
6.	РД Астанателеком	Не соблюдение ТБ при прокладке кабеля механизированным способом 1.Грубая неосторожность пострадавшего 2.Неудовлетворительная организация работ	Средней	Проведен внеплановый инструктаж работников. Виновные руководители филиала наказаны в административном порядке.
7.	ЮК ОДТ	ДТП совершённое водителем частной а/м, который уснул и ударил сзади а/м ЮК ОДТ	Лёгкая	Проведен внеплановый инструктаж работников.
8.	Жамбылская ОДТ	Падение пострадавшего с лестницы . 1.Грубая неосторожность пострадавшего 2.Неудовлетворительная организация работ	Средняя	Проведен внеплановый инструктаж работников. Виновные руководители

				филиала наказаны в административном порядке.
--	--	--	--	--

Профессиональные заболевания отсутствуют.

Коэффициент потерянных дней на всех сотрудников по причине производственного травматизма по Обществу составляет 2. В том числе по филиалам:

- Атырауская ОДТ – 17;
- Кызылординская ОДТ – 0;
- Костанайская ОДТ – 5;
- Восточно-Казахстанская ОДТ – 3;
- РДТ «Астанателеком» – 3;
- Южно-Казахстанская ОДТ – 4;
- Жамбылская ОДТ – 8.

Коэффициент отсутствия на рабочем месте вследствие нетрудоспособности любого характера в целом по Обществу, составляет 7044 дней на всех сотрудников.

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.

Показатель LA8

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

В 2016 году в соответствии с Единым планом повышения квалификации работников Общества Дирекцией «Академия инфокоммуникационных технологий» – филиала Общества (далее – ДАИКТ) в г. Алматы проведены:

1) Семинар для работников служб БиОТ филиалов с привлечением стороннего тренера и специалистов ТОО «Республиканский учебно-методический центр Гражданской защиты». Обучено 18 работников.

2) Семинар-совещание с Начальниками Служб и Отделов по защите государственных секретов и специальных работ, работниками по мобилизационной подготовке, гражданской обороне и чрезвычайным ситуациям филиалов АО «Казахтелеком». Обучено 22 работника.

На базе региональных центров развития персонала проведено 8 курсов по направлению Охрана труда и техника безопасности для 94 работника.

В системе дистанционного обучения ДАИКТ размещены курсы «Охрана труда и техника безопасности на предприятиях телекоммуникаций» (в 2016 году 12 обученных) и «Разработка и внедрение системы управления охраной труда согласно ГОСТ 12.0.230-2007» (в 2016 году 3 обученных).

Также в системе дистанционного обучения 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.

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.

В целях социальной защищенности работников и членов их семей им за счет средств Компании ежегодно предоставляются услуги добровольного медицинского страхования.

Ежегодно выделяются средства для приобретения путевок на санаторно-курортное лечение, участия в спортивно-оздоровительных мероприятиях,

обеспечения аптечками с набором медикаментов первой необходимости (по цехам, участкам и администрациям филиалов).

В области безопасности и охраны труда проводятся 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. К вновь принятым работникам, согласно Программе адаптации новых работников АО «Казакхтелеком», прикрепляются наставники, обеспечивающие 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 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 17,56 часа, в том числе административного персонала – 2,35, производственного персонала – 18,73 часа.

В расчете данного показателя учтено обучение, проведенное ДАИКТ в г.Алматы, и в регионах, техническими и коммерческими менторами, специалистами гос. языка, на базе курсов повышения квалификации филиалов, а также в сторонних организациях.

Прогноз	2013	2014	2015	2016	2017
Среднее количество часов обучения на одного работника в год, часов	17,9	16,6	18,17	17,56	18
АУП	1,85	1,98	2,43	2,35	2,5
ПП	19,5	17,8	19,38	18,73	18,7

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.

АО «Казахтелеком» имеет учебный центр - Дирекцию «Академия инфокоммуникационных технологий» (ДАИКТ), который располагает 18 учебными помещениями общей площадью 958,3 кв.м. в том числе четырьмя компьютерными классами общей площадью 210,2 кв.м. предназначенными для проведения практических занятий, занятий по гос. языку и проведения тестирования.

14 филиалов располагают действующими полигонами, оснащенными современными приборами, классами для обучения по теоретической части и классами с действующим оборудованием для получения практических навыков (стоимость 96,2 млн.тенге).

Среди наиболее популярных курсов можно отметить следующие: «ICND 1. Введение в IP сети», «ICND 2. Построение сетей на базе оборудования Cisco», Курс пользователя БД NRI «Cramer» (для сетевых технологий SDH, PDH, PSTN и сетевых технологий IP, MPLS, Ethernet, xDSL), «Модули SAP», «Ведение деловых переговоров и Тайм-менеджмент», «Эффективные коммуникации в процессе прямых продаж», «Қазақ тілі. А1-элементарный уровень» и «Қазақ тілі. А2-базовый уровень».

С января 2014 года в АО «Казахтелеком» внедрен в коммерческую эксплуатацию Программно-технический комплекс «Автоматизация учебного процесса» (ПТК) компании Mirapolis. ПТК включает систему дистанционного обучения, обеспечивает процессы планирования и управления учебными мероприятиями, организацию тестирования, выдачу, печать и учет сертификатов, обеспечивает организацию и проведение вебинаров.

Вебинар как один из видов обучения остается одним из наиболее популярных. За 2016 год проведено 98 вебинаров. Записи вебинаров размещаются в медиатеке ПТК, где они доступны всем работникам Общества. В медиатеке размещены записи вебинаров топ-менеджеров Компании, ведущих экспертов, а также преподавателей ДАИКТ.

В системе ДО зарегистрированы все работники АО «Казахтелеком», размещено 123 курса по 10 направлениям. В 2015 году открыты новые разделы ДО – «Услуги АО «Казахтелеком» и «Қазақ тіліндегі қашықтан оқыту курстары».

С 2016 года открыт раздел «Адаптационные курсы». Размещены 3 новых курса по услугам, курсы «Работа с оттоками», «Қазақ тілі. В1-средний уровень», «Английский язык. А1-elementary» и другие.

Разрабатываются обучающие видеоматериалы. В системе ДО размещены видеолекции ТОП-менеджеров Общества. За 2016 год 29 работников Общества прошли дистанционное обучение по курсу «Программа содействия по трудоустройству высвобождаемых работников, повышение правовой грамотности».

Наряду с краткосрочным, в Обществе практикуется долгосрочное обучение. С 1997 года Общество, следуя принципу непрерывности образования, ежегодно выделяет средства своим работникам, выпускникам школ и ТиПО на получение высшего образования в профильных высших учебных заведениях. Это социальный проект, способствующий формированию грамотных и преданных Обществу молодых специалистов. В 2016 году по этому проекту было выпущено 42 специалиста, продолжают обучение за счет средств Общества 38 человек.

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

В Обществе действуют и другие формы дополнительного и непрерывного образования:

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

Общество ведет большую работу по дуальному обучению. В настоящее время Договора о социальном партнерстве заключены с 9 колледжами в 8 регионах РК. Подписаны Меморандумы о сотрудничестве в сфере профессионального образования и подготовки кадров с 3 Региональными Палатами Предпринимателей.

АО «Казахтелеком» взаимодействует и с другими учебными заведениями ТиПО предоставляя им базу практики на основании «Правил прохождения профессиональной практики учащимися технического и профессионального, послесреднего, высшего и послевузовского образования в АО «Казахтелеком»». Организовано практическое обучение на производстве для 475 студентов колледжей. Предоставлена база практики 75 студентам вузов.

Показатель LA12

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

В компании внедрена новая методология ежегодной оценки деятельности работников Общества, основанная на двух компонентах: оценка результативности работников и оценка уровня развития компетенций. Оценка персонала посредством КРІ (ключевых показателей эффективности) является основным элементом системы управления результативностью работников. Основным акцентом мы сделали на предоставлении обратной связи, конструктивном разговоре руководителя с сотрудником о том, что ему надо развивать в своих исполнительских навыках, компетенциях, как повысить свою результативность. Предоставление обратной связи проводится на регулярной ежеквартальной основе.

При этом внедрены единые регламенты:
по оценке результативности;
размерам и периодичности премирования по итогам года;
составлению Планов развития работников.

Процесс оценки осуществляется на базе информационной системы «Система сбалансированных показателей» (ИС ССП). Система реализована в 2016 году в Центральном аппарате Общества. Были поставлены следующие цели:

- довести до сведения работников информацию о целях компании, подразделения и о требуемых критериях исполнения;
- проинформировать работников о предъявляемых к ним требованиях;
- дать возможность работникам провести самооценку и получить оценку исполнения от руководителя;
- выявить сильные и слабые стороны каждого работника и определить дальнейшие шаги по повышению его эффективности;
- получить от работников обратную связь по проблемам, касающимся его деятельности;
- повысить результативность деятельности и степень реализации потенциала работников.

Оценкой охвачены все работники, за исключением должностей, оговоренных Правилами:
в ЦА - члены Правления, Корпоративный секретарь, работники Службы внутреннего аудита и Секретариата:
в филиалах Общества - все работники, кроме рабочего персонала (за исключением работников коммерческого блока).

Показатель LA13

Состав руководящих органов и персонала организации с разбивкой по половому признаку и возрастным группам с указанием представительства меньшинств, а также других показателей разнообразия

Совет директоров Общества представлен 9-ю членами, которые на сегодняшний день являются мужчинами. 88,9% членов Совета директоров находятся в возрастной категории от 39 до 50 лет, 11,1% – старше 50 лет.

В Правление Общества входят 7 человек, доля мужчин – 100%, в возрастной категории от 30 до 50 лет представлено 86%, старше 50 лет – 14%.

По отчетным данным 2016 года, в Обществе из общего числа работников доля мужчин составляет 63%, женщин – 37%.

Национальный состав работников представлен следующим образом:

казахи – 68%;

русские – 22%;

другие национальности – 10%

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 в реализации своих прав и свобод в сфере труда.

В структуре численности работников АО «Казахтелеком» доля мужчин составляет 66%. Отношение среднемесячной заработной платы мужчин и женщин за 2016 г. составило 0,82 (по данным 2015 г. – 0,90; по данным 2014 г. – 0,92; 2013 г. – 0,97). Размер должностного оклада зависит от выполнения трудовых обязанностей с учетом квалификации работника, сложности, объема, качества и условий выполняемой работы.

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 АО «Казахтелеком» являются договоры на закупку товаров, работ и услуг, заключенные в целях реализации стратегического инвестиционного проекта.

Проведение закупок товаров, работ и услуг регламентируется Правилами закупок, в которых предусматривается отношение заказчика к ненадежным потенциальным поставщикам. В соответствии с утвержденными АО «Самрук-Казына» Правилами формирования, ведения и утверждения Перечня ненадежных потенциальных поставщиков (далее – Перечень), Фондом сформирован и ведется Перечень. Общество при осуществлении закупок товаров, работ и услуг, в соответствии с Правилами, не заключает договоры (соглашения) с поставщиками (исполнителями), включенными в Перечень.

За отчетный период рисков и споров по инвестиционным соглашениям, включающим положения по нарушениям прав человека (работников) Обществом и его поставщиками не выявлено. Аналогичная ситуация наблюдалась в 2014 и 2015 годах.

Показатель HR2

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

Существенными поставщиками АО «Казахтелеком» являются основные поставщики определенного типа продукции и услуг, в совокупности охватывающие большую часть закупок организации.

В 2016 г. были заключены договоры на закупку товаров, работ и услуг с 7 существенными поставщиками. Данные о крупных поставщиках также размещены на официальном сайте Компании.

За отчетный период, как и в 2014 и 2015 годах, споров по нарушениям прав человека (работников) 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, в 2016 г. составила 3730 часов, обучено 1109 сотрудников.

В том числе ДАИКТ – 618 часов (307 работников), коммерческие и технические менторы – 2282 часа (670 работников), в сторонних учебных центрах – 816 часов (34 работника), Центральный аппарат – 14 часов (98 работников).

Учтено не только обучение по специфическим курсам, таким, как «Программа содействия по трудоустройству высвобождаемых работников, повышение правовой грамотности» но и обучение по направлению «Техника безопасности и охрана труда», где в ходе обучения разъясняются принципы контроля соблюдения трудового законодательства, даются понятия о трудовых отношениях, об особенности регулирования труда отдельных категорий работников, расследовании и учете несчастных случаев на производстве и т.д., а также обучение на семинарах и курсах «Личная эффективность оператора. Стресс в работе операторов АО «Казахтелеком». Его профилактика и преодоление», «Лидерство и эффективное взаимодействие руководителя и его команды» и др. где аспекты соблюдения прав человека являются неотъемлемой составляющей процессов взаимодействия людей в процессе выполнения должностных обязанностей.

Показатель HR4

Общее число случаев дискриминации и предпринятые действия

Конституция Республики Казахстан, а также иные законодательные акты страны запрещают дискриминацию по любым мотивам.

В соответствии с данными требованиями законодательства АО «Казахтелеком» случаев дискриминации в своей деятельности не допускает. За истекший 2016 год ни одного подобного случая зафиксировано не было. Также таких случаев не было и в предыдущие годы.

Общество и впредь всячески будет стремиться соблюдать указанное требование законодательства в своей деятельности.

Показатель 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

Компания соблюдает принципы в области свободы ассоциации и ведения коллективных переговоров. Все работники при заключении трудовых договоров проходят ознакомление с условиями труда, гарантиями, льготами, компенсационными выплатами, правами и обязанностями работника и работодателя.

Имея равные возможности в реализации своих прав и свобод на выбор профсоюзов, работники АО «Казахтелеком» выбрали для представления и защиты своих интересов Общественное объединение «Казахстанский отраслевой профессиональный союз работников информации, связи и телекоммуникаций» и Общественное объединение «Отраслевой профессиональный союз работников информатизации и связи». Численность работников-членов профсоюзов в 2016 году составила около 28060 человек.

Показатель HR6

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

Компания строго следует нормам Трудового кодекса РК, заключение трудовых договоров допускается только с лицами, достигшими совершеннолетнего возраста.

Случаев использования детского труда за 2016 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 с требованиями Трудового кодекса 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 2016 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 2016 году работники Службы безопасности не обучались по программам, включающим политики и процедуры в отношении аспектов прав человека.

Показатель HR9

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

Случаев нарушений, а также исков, касающихся случаев нарушений, затрагивающих права коренных и малочисленных народов в отчетном периоде не зарегистрировано.

Показатель IO1

Капиталовложения в инфраструктуру телекоммуникационной сети с разбивкой по странам/регионам

В 2016 году капитальные вложения по АО «Казахтелеком», без учета ДЗК, составили 14,8 млрд. тенге, с учетом консолидируемых дочерних компаний – 15,01 млрд. тенге.

Показатель Ю2

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 составляют 1 847,98 тенге на 1 линию в месяц.

Показатель Ю3

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.

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 при работах на АМС для защиты от поражения электрическим током;
- 3) разметка опасной зоны;
- 4) надзор.

Показатель SO1

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 SO2

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

В 2016 году осуществлены проверки финансово-хозяйственной деятельности в ТОО «Востоктелеком», Южно-Казахстанской ОДТ, Жамбылской ОДТ, Атырауской ОДТ, Павлодарской ОДТ, Северо-Казахстанской ОДТ, Костанайской ОДТ, Объединение «Дальняя связь». Все материалы проверок направляются на рассмотрение Управляющего комитета по финансово-хозяйственной дисциплине АО «Казахтелеком».

Показатель SO3

Доля работников, прошедших обучение антикоррупционным политикам и процедурам организации

В 2016 году обучение в on-line режиме по курсу «Противодействие коррупции и мошенничеству в АО «Казахтелеком» прошли 17 человек. Контент курса актуализируется по мере изменений в законодательстве РК и во внутренних документах Общества.

Показатель SO4

Действия, предпринятые в ответ на случаи коррупции

В Обществе введен в действие План реализации мер по противодействию коррупции и мошенничеству, в соответствии с которым осуществляются утвержденные мероприятия.

В 2016 году, как и в предыдущие годы, случаев судебных разбирательств по фактам коррупционных нарушений и предпринятых действий в ответ на случаи коррупции в отношении работников Общества не имелось.

Показатель SO5

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

Компания, выступая как основной партнер государства в развитии информационного общества, осуществляет техническую поддержку мероприятий государственного и международного масштабов, таких как проведение Дня индустриализации, национальных телемостов с регионами и предприятиями в регионах и населением, избирательной кампании, ЭКСПО 2017.

АО «Казахтелеком» уверен в значимости взаимодействия с государственными органами, поддерживает политику исполнительной и законодательной ветвей власти.

Выстроены отношения с партией «НұрОтан». Проведено заседание Республиканского общественного совета по поддержке предпринимательства при НДП «Нұр Отан» на тему «Создание единой цифровой платформы для малого и среднего бизнеса».

Общество принимает участие в работе межведомственных рабочих групп в Министерстве информации и коммуникаций РК, по проекту Закона Республики Казахстан «О внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты Республики Казахстан по вопросам информации и коммуникаций», по разработке программы «Цифровой Казахстан», Министерстве национальной экономики РК - по внедрению проектов в рамках Государственно-частного партнерства, по унификации законодательства стран Единого евразийского союза, по проекту Закона РК «О естественных монополиях».

АО «Казахтелеком», осознавая свою роль ведущего оператора, строго следит за соблюдением законодательства во всех аспектах деятельности. В рамках своей компетенции Общество оказывает государству экспертную поддержку в выработке оптимальных механизмов регулирования и развития отрасли телекоммуникаций.

Предлагаемая АО «Казахтелеком» платформа Интернет вещей позволит сформировать в Казахстане экосистему технологических решений, приложений и партнеров, а так же обеспечить решения для таких проектов, как «умный город» и ЖКХ по оснащению датчиками Smart metering для контроля энергозатрат, видеонаблюдения, решения для «умных» домов, интеллектуальной транспортной среды, сенсоры для контроля добычи и транспортировки энергоресурсов, мониторинга производственных процессов на промышленных предприятиях, удаленного контроля состояния здоровья пациента, датчики контроля почвы и погоды для сельского хозяйства и т.д.

Другими потенциальными областями применения Big Data платформы в Казахстане, предлагаемого АО «Казахтелеком» могут быть анализ социальных сетей для выявления социального настроения населения, прогнозирования событий и инцидентов касательно общественной и кибербезопасности, в промышленности для анализа эффективности производственных процессов, анализа и прогнозирования состояния оборудования и рынков спроса на продукцию, цены и т.д.

В рамках проекта «Создание онлайн платформы для повышения цифровой грамотности населения и предпринимателей, подготовки, тестирования и сертификации специалистов секторов экономики» планируется предоставления онлайн инструмента в виде платформы для населения и бизнеса с необходимым цифровым контентом для обучения, прохождения тестов и сертификации. Данный проект станет одним из ключевых инструментов цифровой трансформации Казахстана наряду с проектом ВОЛС в СНП даст толчок развитию дистанционного образования. Предлагаемая АО «Казахтелеком» платформа позволит подготовить массово специалистов по критическим для страны специальностям и новым технологиям, проходить онлайн курсы для повышения цифровой грамотности для специалистов смежных отраслей. Платформа может быть применена для второй пятилетки индустриализации, в рамках которой планируется подготовка специалистов новой формации.

Показатель SO6

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

В 2016 году АО «Казахтелеком» не оказывал спонсорскую и/или благотворительную помощь политическим партиям, так как согласно п.4 Политики оказания спонсорской и /или благотворительной помощи АО «Казахтелеком» (утв. Решением Совета директоров от 10.06.2011 №6): «Спонсорская и /или благотворительная помощь не оказывается религиозным

организациям, политическим партиям, коммерческим организациям, учреждениям (Включая военные учреждения и организации, воинские части) и потребительским кооперативам»

Показатель SO7

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

В 2016 году Общество по данному показателю к административной ответственности не привлекалось.

За последние 4 года АО «Казахтелеком» по данному показателю было привлечено к административной ответственности лишь один раз, в 2015 году. Данный случай оказался горьким опытом, позиция Общества была пересмотрена, что принесло свои плоды, и по данному показателю у уполномоченного органа в 2016 году к Обществу вопросов не возникало.

Показатель SO8

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

В 2016 году на АО «Казахтелеком» было наложено 3 существенных штрафа в размере 6 484 800 тенге.

В 2016 году в филиалах Общества государственными органами было проведено 22 проверки, при этом общее количество нефинансовых санкций, наложенных за несоблюдение законодательства и нормативных требований составило 4 предписания об устранении выявленных нарушений».

Сравнивая динамику привлечения Общества к административной ответственности за 2012, 2013, 2014, 2015 и 2016 годы в первую очередь можно отметить, что показатель улучшился. Так на Общество наложено 3 существенных штрафа, такое же количество, что и в 2015 году, однако существенно снизилась сумма штрафа, составившая в 2016 году 6 484 800 тенге, в то время как в 2015 году она составляла 15 360 263 тенге. В 2012, 2013 годах, на Общество подобные штрафы не налагались, а в 2014 году был наложен один существенный штраф. Таким образом, Общество устраняет имеющиеся недочеты в работе и старается не

допускать нарушения в своей деятельности, в результате чего сумма наложенных штрафов в 2016 году сократилась практически наполовину.

Относительно общего количества нефинансовых санкций, наложенных за несоблюдение законодательства и нормативных требований - в 2012 году в отношении Общества было проведено 87 проверок и вынесено 42 предписания об устранении нарушений, в 2013 году было проведено 162 проверки и вынесено 62 предписания об устранении нарушений, в 2014 году проведено 67 проверок и вынесено 16 предписаний, в 2015 году было проведено 18 проверок и вынесено 8 предписаний, в 2016 году проведено 22 проверки и вынесено лишь 4 предписания об устранении нарушений. Таким образом, динамика проведения проверок нестабильна, наибольшее количество проведенных государственными органами проверок зафиксировано в 2013 году, меньше всего проверок осуществлено в 2015 году: всего – 18 проверок, при этом предписания вынесены только по 8 из них, результаты же проверок в 2016 году превзошли 2015 год – 22 проверки и лишь 4 предписания об устранении нарушений, которые были затем филиалами устранены.

Показатель PR1

Описание политики по охране здоровья и обеспечению безопасности потребителя в процессе использования продукции и услуг; указание фактов, свидетельствующих о точной формулировке и применении данной политики, а также описание процедур и программ в данной области, включая системы мониторинга и результаты мониторинга. Обоснование для любых случаев использования нескольких стандартов при маркетинге и продаже продукции

Политики, применяемые Обществом, по охране здоровья и обеспечению безопасности потребителя в процессе использования продукции и услуг предусматривают различные мероприятия на всех этапах инициации, реализации и предоставления услуг потребителю:

соблюдение существующих норм и правил при строительстве линейных сооружений;

оборудование, устанавливаемое в помещении пользователя, закупается в соответствии с требованиями СЕ EMC по безопасности, не должно оказывать вредного воздействия на здоровье;

оптические терминалы оборудованы соответствующей предупредительной надписью о наличии лазерного излучения (наличие лазера класса 1) и необходимости избегать его воздействия.

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

В 2016 году, случаи несоответствия нормативным требованиям и добровольным кодексам, касающиеся воздействия продукции и услуг на здоровье и безопасность, не выявлены.

Показатель PR3

Описание политики, систем управления и процедур, а также механизмов их соблюдения, применяемых в области неприкосновенности частной жизни потребителя. Географические регионы, в которых применяется данная политика

Принципиальной позицией АО «Казахтелеком» является соблюдение законности в области обеспечения неприкосновенности частной жизни потребителей услуг.

В АО «Казахтелеком» разработаны и действуют соответствующие внутренние документы.

Общество руководствуется утвержденным Советом директоров Положением о коммерческой тайне, сведения об абонентах являются конфиденциальными.

Это в полной мере учтено в Правилах оказания услуг телефонной связи, Правилах оказания услуг передачи данных, Инструкции о порядке предоставления информации по запросам уполномоченных государственных органов. Указанные документы соответствуют требованиям законодательства в этой области и системы менеджмента качества.

В соответствии со статьями 15 и 36 Закона Республики Казахстан «О связи» служебная информация о пользователях услугами связи может представляться уполномоченным государственным органам в установленном законодательством порядке.

Наряду с этим, в действующем порядке оформления допуска персонала контрагентов и практикантов на объекты АО «Казахтелеком» реализованы требования Закона РК «О персональных данных и их защите».

Показатель PR4

Общее количество случаев несоответствия нормативным требованиям и добровольным кодексам, касающимся информации и маркировки о свойствах продукции и услуг, в разбивке по видам последствий

В 2016 году, не выявлено случаев нарушения требований законодательства и добровольных кодексов, касающихся информации и маркировки о свойствах продукции и услуг.

Показатель PR5

Практики, относящиеся к удовлетворению потребителя, включая результаты исследований по оценке степени удовлетворения потребителя

В Обществе на ежемесячной основе проводится измерение уровня лояльности клиентов по трем каналам обратной связи (посредством единого портала www.telecom.kz, посредством анкетирования при подключении услуг и системы клиентских оценок при посещении клиентами пунктов сети сервиса). В том числе на периодической основе проводится внутренний сервис-аудит, целью которого является оценка исполнения внутренних стандартов сервисного обслуживания. По результатам анализа данных показателей в сервисную систему вносятся соответствующие изменения для повышения лояльности клиентов.

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 PR7

Общее количество случаев несоответствия нормативным требованиям и добровольным кодексам, касающимся маркетинговых коммуникаций, включая рекламу, продвижение продукции и спонсорство, в разбивке по видам последствий

В 2016 году, не выявлено никаких случаев нарушения требований законодательства и добровольных кодексов, касающихся маркетинговых коммуникаций, включая рекламу, продвижение продукции и спонсорство.

Показатель PR8

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

Согласно законодательным актам РК АО «Казахтелеком» обеспечивает тайну телефонных переговоров, телеграфных и иных сообщений, передаваемых по сетям телекоммуникаций. Расшифровка по переговорам выдается абоненту номера телефона при предъявлении документа, удостоверяющего личность. В 2016 году, обращений, касающихся нарушений неприкосновенности частной жизни потребителя и утери данных о потребителях, в АО «Казахтелеком» не зарегистрировано.

Показатель PR9

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

В 2014 и 2015 годах Общество по данному показателю к административной ответственности не привлекалось. В 2016 году по данному показателю АО «Казахтелеком» было привлечено к административной ответственности 2 раза на сумму 5 000 100 тенге. АО «Казахтелеком» принимает необходимые меры в данном направлении по недопущению подобных ситуаций.

Показатель РА1

Политики и практики, используемые для развития инфраструктуры и расширения доступа к телекоммуникационным продуктам и услугам в отдаленных регионах и регионах с низкой плотностью населения

Развитие инфраструктуры и расширение доступа к телекоммуникационным услугам в отдаленных регионах обеспечивается АО «Казахтелеком» в рамках следующих проектов и мероприятий:

1) Реализация филиалами АО «Казахтелеком» (ОДТ) в рамках Бюджета капитальных вложений коммерческих проектов по развитию региональных транспортных сетей и сетей доступа в районных центрах и сельских населенных пунктах для оказания услуг телекоммуникации

2) Реализация проекта «Организация пунктов коллективного доступа к сети Интернет для сельских населенных пунктов с населением свыше 1000 человек» в рамках БКВ

3) Перераспределение портов ADSL в сельские населенные пункты за счет высвобождения данных портов в городах при переключении абонентов с сетей ADSL на сети FTTH

4) Проработка с государственными органами (МИНТ РК, МТК РК) модели участия государства в развитии транспортной инфраструктуры в сельских населенных пунктах и реализации совместных проектов по развитию телекоммуникационной инфраструктуры в СНП.

АО «Казахтелекома» разработало и запустило услугу iDNet Wireless. Продукт iDNet Wireless разработан для абонентов, которые хотели бы получить услугу iDNet, но не имеют технической возможности подключения к ней.

АО «Казахтелеком» использует технологию LTE, чтобы предоставить абоненту широкополосный доступ в сеть интернет с высокими качественными характеристиками. Это услуга, удовлетворяющая заявки абонента на подключение, пока до его домохозяйства еще не доведена инфраструктура FTTH «Казахтелеком».

Показатель РА2

Политики и практики, используемые для преодоления барьеров доступа и использования телекоммуникационных продуктов и услуг, включая язык, культуру, неграмотность, недостаток образования, уровень дохода, ограничение физических возможностей, возраст

АО «Казахтелеком» регулярно принимает участие в реализации государственных программ, направленных на создание условий, обеспечивающих переход к информационному обществу. Кроме того, Компания в своей деятельности осуществляет политики и практики, используемые для преодоления барьеров доступа и использования телекоммуникационных продуктов и услуг, связанных с языком и культурой, так, в рамках услуги IPTV:

- 1) проводится вещание 9 каналов (Discovery), в которых имеется возможность выбора языка звуковой дорожки (русский, английский);
- 2) прорабатывается вопрос вещания каналов на китайском языке.

Компания в своей деятельности размещает и предоставляет информацию об услугах телекоммуникаций для населения и пользователей на казахском и русском языках: на едином сайте компании, в пунктах сети сервиса, в буклетах, договорах и т.п.

Обществом используются также следующие политики и практики для преодоления барьеров доступа и использования телекоммуникационных продуктов и услуг, связанных с низким уровнем доходов:

- 1) предоставление услуг фиксированной телефонии в сельских населенных пунктах по тарифам ниже уровня в городе;
- 2) развитие сетей и услуг телекоммуникаций в сельских населенных пунктах в рамках проектов CDMA и филиальных проектов, а именно:

реализация филиалами АО «Казахтелеком» (ОДТ) в рамках Бюджета капитальных вложений коммерческих проектов по развитию региональных транспортных сетей и сетей доступа в районных центрах и сельских населенных пунктах для оказания услуг телекоммуникации;

реализация проекта «Модернизация и развитие сельской связи CDMA/EVDO 2012-2015» по развитию услуг фиксированной телефонии и ШПД в сельских населенных пунктах через сети CDMA/EVDO;

реализация проекта «Организация пунктов коллективного доступа к сети Интернет для сельских населенных пунктов с населением свыше 1000 человек» в рамках БКВ;

перераспределение портов ADSL в сельские населенные пункты за счет высвобождения данных портов в городах при переключении абонентов с сетей ADSL на сети FTTH;

проработка с государственными органами (МИНТ РК, МТК РК) модели участия государства в развитии транспортной инфраструктуры в сельских населенных пунктах и реализации совместных проектов по развитию телекоммуникационной инфраструктуры в СНП;

реализация проекта «Покрытие волоконно-оптическими линиями связи сельских населенных пунктов РК с населением от 250 человек» по развитию услуг фиксированной телефонии и ШПД в сельских населенных пунктах через строительство волоконно-оптических линий связи до сел с населением от 250 человек.

Для людей с ограниченными физическими возможностями подъезды к пунктам сети сервиса компании оснащаются пандусами для обеспечения беспрепятственного доступа и возможности использования телекоммуникационных продуктов и услуг.

В местах массовых скоплений людей для обеспечения доступа и использования телекоммуникационных продуктов и услуг устанавливаются универсальные таксофоны.

АО «Казахтелеком» запустило новую услугу, которая позволяет защитить детей от негативного воздействия Интернет-ресурсов!

Бурное развитие компьютерных и интернет-технологий открывает все больше возможностей для общения и саморазвития. В тоже время интернет – это информационный источник угроз для детей и подростков, которые могут быть выражены в агрессии, интернет-зависимости, психологическом давлении.

Сервис АО «Казахтелеком» «Родительский контроль» не требует от абонента установки и настройки программного обеспечения на личном компьютере, что является основным конкурентным преимуществом. Данная услуга предоставляет возможности выбора категорий блокировки контента, позволяет ограничить доступ к опасному контенту в зависимости от возраста ребенка: до 7 лет – высокий уровень блокировки, от 7 до 12 лет – средний уровень блокировки, старше 12 лет – низкий уровень блокировки. Пользователи услуги имеют возможность получать отчеты о заблокированных сайтах.

Услугой могут воспользоваться все абоненты Megaline и iDNet через личный кабинет <http://www.cabinet.idport.kz> с помощью подписки на услугу, либо в пакете с основными услугами связи.

Также на сегодня ведется работа по подключению школ и средних учебных заведений к услуге «Безопасный интернет», что позволит обезопасить учащихся и студентов от угроз интернета.

Показатель РАЗ

Политики и практики, используемые для обеспечения доступности и надежности телекоммуникационных продуктов и услуг. Время простоя за определенный период в определенном географическом регионе

Создание системы эффективного управления Компанией – одна из задач, стоящая перед современным динамичным менеджментом. В число наиболее передовых методов входит так называемый процессный подход к управлению.

Формализация и автоматизация технологических процессов, а также идентификация КРІ (ключевых показателей результативности) процессов позволяет повысить качество обслуживания клиентов Общества и качество работы сетей телекоммуникаций, создать систему эффективного управления деятельностью и определить ценность результатов деятельности работников технических блоков филиалов для клиентов и Общества в целом.

В Обществе внедрено несколько систем контроля качества: оценка ключевых показателей деятельности Компании (КПД), контролируемая АО «Самрук-Казына», система сбалансированных показателей (ССП, BSC), система стимулирования персонала Общества и статистический отчет – форма 15 Связь-Качество.

Указанные системы и отчетность включают такие показатели оценки качества услуг связи, как:

- 1) Доступность услуг сети абонентского доступа;
- 2) Доступность услуг Мегалайн и IdNET;
- 3) качество работы сети ПД по показателю потери пакетов для класса обслуживания BE;
- 4) процент установленных соединений по входящим в АМТС междугородным/ международным связям;
- 5) коэффициент эффективности сети NER по входящим в АМТС междугородным/ международным связям;
- 6) устранение аварий и повреждений в контрольный срок;
- 7) процент сбоев, отремонтированных в течение дня;
- 8) среднее время, уходящее на ремонт неисправности;

- 9) Процент повторных повреждений;
- 10) среднее время простоя сети;
- 11) MTTR – Среднее время восстановления сети.

Нормативные значения данных показателей утверждаются ежегодно и доводятся для исполнения руководителям и подразделениям ЦА и филиалов. При этом уровни нормативных значений показателей не зависят от региона, в котором он применяется.

Показатель РА4

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

Услуги АО «Казахтелеком» предоставляются населению, предприятиям, операторам связи. Услуги АО «Казахтелеком» представлены на всех региональных рынках РК, в крупных областных центрах, в малых городах и на селе. Компания на протяжении нескольких лет демонстрирует лидерство по известности: узнаваемость бренда среди взрослого городского населения уже 9 лет превышает 90%.

Лидером на рынке фиксированной телефонии по показателю наличия клиентской базы является АО «Казахтелеком», доля которого в 2016 году составила 93%.

Количество портов ШПД на конец 2016 года составило 1 592 146 портов. Доля АО «Казахтелеком» на рынке ШПД равна 69%.

Уровень проникновения телекоммуникационных услуг в домохозяйствах, предоставляемых АО «Казахтелеком» городской и сельской местности представлен в приложении.

Показатель РА5

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. Однако услуги Общества предоставляются по различным тарифным

планам, которые имеют различное позиционирование на рынке. К примеру, услуга доступа к Интернету под торговой маркой «Megaline» по технологии ADSL предоставляется не только в крупных городах, но и на селе, где население имеет ограниченные финансовые возможности, с определенным понижающим коэффициентом к ежемесячной и единовременной плате. Кроме того, предоставляется услуга ID TV по специальному тарифному плану для села.

Показатель РА6

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

В 2016 г. на объектах филиалов АО «Казахтелеком» зафиксировано 6 случаев чрезвычайных ситуаций техногенного и природного характера. В целях обеспечения технической поддержки телекоммуникационных продуктов и услуг, а так же ликвидации последствий аварий Обществом выделены средства в размере 55 503,49 тыс. тенге без НДС.

Показатель РА7

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 Республики Казахстан и действующих в соответствии с ней законодательных актах. Применительно к сфере телекоммуникаций такими актами являются Предпринимательский кодекс, Законы Республики Казахстан «О связи», «О защите прав потребителей», предусматривающие права потребителей услуг связи. В их реализацию приняты и 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, а также об их исполнителях и другие.

АО «Казахтелеком», как оператор связи, в целях реализации прав потребителей выполняет определённые обязанности, предусмотренные нормативными правовыми актами.

Общество, обслуживающее значительную часть населения, в своих внутренних документах, регулирующих порядок оказания услуг телекоммуникаций, также уделяет особое внимание правам потребителей на доступ к услугам связи и их получение на качественном уровне. Принимаемые им регламентирующие документы, направленные на максимальный уровень качества обслуживания потребителей, совершенствуются из года в год по мере внедрения новых услуг и развития технологий. Например, в 2016 году был разработан и утвержден новый Регламент проведения технологического контроля, который определяет порядок организации и проведения наблюдения за производственным поведением сервисного персонала структурных подразделений АО «Казахтелеком», аудиоконтроля соблюдения группой операторов Региональных Контакт – центров регламентирующих документов по процессу устранения повреждений, все это влечет за собой совершенствование определенных процессов предоставления услуг потребителям.

Непосредственные же политики и практики, принимаемые Обществом для управления вопросами защиты прав человека, имеющими отношение к доступу и использованию телекоммуникационных продуктов, должны быть раскрыты основным компетентным и ответственным структурным подразделением по данному показателю.

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 Приказом Министра национальной экономики Республики Казахстан от 28 февраля 2015 года № 173, 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» от 31.12.2009 года № 470 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

В процессе вывода новых продуктов на рынок АО «Казахтелеком» разрабатывает маркетинговую стратегию и продукт-каталог, в которых предоставляется полное описание услуг, преимущества, инструкции по их использованию. На основании утвержденной маркетинговой стратегии формируются планы мероприятий по продвижению и реализации услуг.

Общество информирует о способах подключения к своим услугам, их качественных характеристиках, тарифах, акциях, способах оплаты за предоставленные услуги посредством корпоративного сайта www.telecom.kz, социальных сетей www.facebook.com, www.twitter.com, что способствует ответственному, эффективному, экономичному и безопасному использованию данных услуг.

ЕС 5	Диапазон соотношений стандартной заработной платы начального уровня и установленной минимальной заработной платы в существенных регионах деятельности организации	Тарифная ставка 1-го разряда, тенге	27 560	30 316	30 316	33 300	33 300
		МРЗП, устанавливаемый ежегодно законом Республики Казахстан о республиканском бюджете, тенге	18 660	19 966	21 364	22 859	24 459
		Соотношение тарифной ставки 1-го разряда и МРЗП	1,48 : 1,0	1,52 : 1,0	1,42:1,0	1,46:1,0	1,36:1,0
ЕС 6	Политика, практические подходы к закупкам у отечественных товаропроизводителей и доля таких закупок в существенных регионах деятельности организации	Местное содержание в закупках товаров, %					
		План		26,0	27,0	- ***	21,0
		Факт		28,0	28,0	29,0	-
		Местное содержание в закупках работ и услуг, %					
		План		87,0	88,0	- ***	83,0
	Факт		88,0	88,0	83,0	-	
Экологическая результативность							
EN 3	Прямое использование энергии с указанием первичных источников	Вид топлива	Количество выделения, в ГДж				
		Бензин, тонн	319 334	311 449	277 984	483068	326 492
		Диз. топл., тонн	262 493	254 303	204 734	388953	365 338
		Уголь, тонн	100 664	96 720	65 520	15 106	82 004
		Газ, тыс. куб. м	65 888	71 583	96 549	14 524	5 305
	Итого:	748 379	734 055	644 787	901 651	779 139	
EN 4	Косвенное использование энергии с указанием первичных источников	Вид промежуточной энергии	Количество выделения, в ГДж				
		Электрическая энергия	618 577	674 149	670 029	656 016	636 938
EN 5	Энергия, сэкономленная в результате мероприятий по снижению энергопотребления и повышению энергоэффективности	Вид сэкономленной энергии	Количество выделения, в ГДж				
		Электрическая энергия	832	1 526	1517	1443	1375
EN 9	Источники воды, на которые оказывает существенное влияние водозабор организации	Годовой водозабор	Количество потребленной воды, в м³				
			447 315	464 680	410 549	420 330	405 504
Социальная результативность							
LA 1	Общая численность рабочей силы в	Фактическая численность, тыс. человек	-	29,0	28,3	25,1	24,5

	разбивке по типу занятости, договору о найме и региону						
LA 2	Общее количество работников и текучесть кадров в разбивке по возрастным группам, полу и регионам	Текучесть кадров, %	8,1	7,5	7,5	7,1	-
LA 3	Выплаты работникам, осуществляющим свою деятельность на условиях полной занятости, которые не предоставляются работающим на условиях временной или неполной занятости, в разбивке по основной деятельности	Выплаты работникам (социальная поддержка), тыс. тенге	5 118 025	4 892 850	5 014 967	5 408 504	
LA 10	Среднее количество часов обучения на одного работника в год, в разбивке по категориям работников	Среднее количество часов обучения на одного работника в год, часов	17,9	16,6	18,17	17,56	18
		в том числе:					
		АУП	1,85	1,98	2,43	2,35	2,5
		ПП	19,5	17,8	19,38	18,73	18,7
HR 3	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, часов	7 166	2 962	1687	3730	
		в том числе:					
		ДАИКТ	1 248	625	439	618	
		Курсы филиалов	1 626	153	-	-	
		Технические и коммерческие менторы	1646	1 040	576	2282	
		Сторонние УЦ	2 368	952	672	816	
		Центральный аппарат	280	192	122	14	
IO1	Капиталовложения (КВ) в инфраструктуру телекоммуникационной сети с разбивкой по	Инвестиционная программа АО «Казахтелеком», млн. тенге	50 291	44 053	27 298	14 811	32 221
		1. Сети	44 828	41 993	26 240	14 475	31 811

	странам/регионам	телекоммуникаций					
		в том числе по регионам:					
		Акмолинская	1 147	1 175	957	225	199
		Актюбинская	730	57	543	81	88
		Алматинская	1 860	940	326	20	0
		Атырауская	494	0	139	98	94
		В-Казахстанская	2 606	956	1928	462	180
		Жамбылская	953	403	486	52	0
		З-Казахстанская	1 052	40	283	70	51
		Карагандинская	2 469	560	1368	65	20
		Кызылординская	875	120	582	168	17
		Костанайская	1 327	559	90	5	32
		Мангистауская	353	155	261	197	113
		Павлодарская	1 501	0	892	110	68
		С-Казахстанская	1 062	396	646	193	4
		Ю-Казахстанская	1 745	202	871	37	97
		г. Алматы	131	63	375	943	1388
		г. Астана			1 707	1501	1858
		2. Информационные технологии	4 192	1 450	698	265	250
		3. Административно-хозяйственные КВ	1 271	610	360	71	395
Нурсат	169	97		-	-		
Алтел	8 423	10 189	11 272	-	-		
ТОО «Востоктелеком»	1 056	815	87	204	96		
Нурсат +	1 564	0	42	-	236		
Группа компаний АО «Казахтелеком»	61 503	55 154	38 699	15 014	32 553		
РА 4	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	Известность-узнавание АО «Казахтелеком», %	99	99	99	99	
		Доля рынка АО «Казахтелеком» по количеству абонентов фиксированной телефонии, в %	93,2%	92,2%	93,0%	93,4	93,5
		Количество портов ШПД АО «Казахтелеком»	1 467 270	1 543 138	1 502 632	1 592 146	1 663 763
		Уровень проникновения телекоммуникационных услуг в домохозяйствах городской и сельской местности:					
		Фиксированные линии, %	70%	68%	64,6%	74,9	74,0
		ШПД, %	30%	31%	28,3%	32,5	34,0
		ТВ, %			12,4%	13,7	15,0
	5%	11%					

* МСФО (IFRS) 5 «Долгосрочные активы, предназначенные для продажи, и прекращённая деятельность» 29 февраля 2016 года заключена сделка по формированию совместного предприятия в мобильном сегменте на базе бизнесов АО «АЛТЕЛ» и ТОО «Мобайл Телеком-Сервис» на основании Договора подписки компанией АО «Казахтелеком» на акции «Хан Тенгри Холдинг Б.В.». Соответственно, АО «АЛТЕЛ» было классифицировано как прекращённая деятельность.

** В рамках реализации программы трансформации по вопросам спонсорства и благотворительности в дочерних и зависимых организациях АО «Самрук-Казына» внедрена новая модель спонсорства, согласно которой всю спонсорскую и благотворительную деятельность группы компаний Фонда осуществляет единый Оператор - Фонд развития социальных проектов «Samruk-Kazyna Trust» (исх.№11-2-3-11/1048 от 29.03.2016г.).

***Примечание: В связи с вступлением Республики Казахстан в ВТО, на 2016 год требований АО «ФНБ «Самрук-Казына» об установлении плановых показателей по местному содержанию в закупках ТРУ не было. Плановые показатели по местному содержанию в закупках ТРУ на 2017 год установлены в соответствии с поручением АО «ФНБ «Самрук-Казына» №02-2-3/520 от 22.02.2017 года.

Указатель показателей

1. Экономическая результативность

- ЕС1** Созданная и распределенная прямая экономическая стоимость, включая доходы, операционные затраты, выплаты работникам, благотворительную/спонсорскую помощь и другие инвестиции в сообщества, нераспределенную прибыль, выплаты поставщикам капитала и государства
- ЕС3** Обеспечение обязательств организации, связанных с установленными льготами для пенсионеров Общества
- ЕС4** Значительная финансовая помощь, полученная от государственных органов
- ЕС5** Диапазон соотношений стандартной заработной платы начального уровня и установленной минимальной заработной платы в существенных регионах деятельности организации
- ЕС6** Политика, практические подходы к закупкам у отечественных товаропроизводителей и доля таких закупок в существенных регионах деятельности организации
- ЕС7** Процедуры найма местного населения и доля высших руководителей, нанятых из местного населения, в существенных регионах деятельности организации
- ЕС9** Понимание и описание существенных не прямых экономических воздействий, включая область влияния
- ЕС13** Описание косвенных экономических воздействий организации. Важнейшие дополнительные факторы, связанные с продуктами или услугами организации
- Ю7** Политики и практики, применяемые в отношении установки мачт и передающих станций, включая получение консультаций от всех заинтересованных кругов, совместное владение станциями и инициативы по сокращению визуального воздействия. Подход, используемый для оценки полученных консультаций, и расчеты
- Ю8** Количество и процентное соотношение отдельно стоящих станций, станций, разделяемых с другими организациями, и станций на действующих объектах

2. Экологическая результативность

- ЕН3** Прямое использование энергии с указанием первичных источников
- ЕН4** Косвенное использование энергии с указанием первичных источников
- ЕН5** Энергия, сэкономленная в результате мероприятий по снижению энергопотребления и повышению энергоэффективности
- ЕН6** Инициативы по представлению энергоэффективных или основанных на использовании возобновляемой энергии продуктов и услуг и

- снижение потребности в энергии в результате этих инициатив
- EN9** Источники воды, на которые оказывает существенное влияние водозабор организации
- EN10** Доля и общий объем многократно и повторно используемой воды
- 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
- EN12** Описание существенных воздействий деятельности, продукции и услуг на биоразнообразие на охраняемых природных территориях и территориях с высокой ценностью биоразнообразия вне их границ
- EN13** Сохраненные или восстановленные места обитания охраняемых видов
- EN14** Стратегии, осуществляемые действия и планы на будущее по управлению воздействиями на биоразнообразие
- 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
- EN30** Общие расходы и инвестиции на охрану окружающей среды, с разбивкой по типам
- IO5** Соответствие стандартам Руководства ICNIRP (Международной комиссии по защите от неионизирующих излучений) по воздействию радиочастотных (РЧ) излучений базовых станций

3. Социальная результативность

- LA1** Общая численность рабочей силы в разбивке по типу занятости, договору о найме и региону
- LA2** Общее количество работников и текучесть кадров в разбивке по возрастным группам, полу и регионам
- 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
- LA4** Доля работников, охваченных коллективными договорами
- LA5** Минимальный (-е) период (-ы) уведомления в отношении значительных изменений в деятельности организации, а также определен ли он в коллективном договоре
- 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

- 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
- LA8** Существующие программы образования, обучения, консультирования, предотвращения и контроля риска для помощи работникам, членам их семей и представителям населения в отношении тяжелых заболеваний
- LA9** Отражение вопросов здоровья и безопасности труда в официальных соглашениях с профессиональными союзами
- LA10** Среднее количество часов обучения на одного работника в год, в разбивке по категориям работников
- LA11** Программы развития навыков и образования на протяжении жизни, призванные поддерживать способность работников к занятости, а также оказать им поддержку при завершении карьеры
- LA12** Доля работников, для которых проводятся периодические оценки результативности и развития карьеры
- LA13** Состав руководящих органов и персонала организации с разбивкой по половому признаку и возрастным группам, с указанием представительства меньшинств, а также других показателей разнообразия
- LA14** Отношение базового оклада мужчин и женщин в разбивке по категориям работников
- HR1** Процент и общее число существенных инвестиционных соглашений, включающих положения об обеспечении прав человека или прошедших оценку с точки зрения прав человека
- HR2** Доля существенных поставщиков и подрядчиков, прошедших оценку с точки зрения прав человека, и предпринятые действия
- HR3** Общая совокупная продолжительность (в часах) обучения работников политикам и процедурам, связанным с аспектами прав человека, значимым для деятельности организации, включая долю обученных работников
- HR4** Общее число случаев дискриминации и предпринятые действия
- 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
- HR6** Деятельность, в рамках которой имеется значительный риск случаев использования детского труда, и действия, предпринятые для участия

- в мероприятиях по искоренению детского труда
- 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
- HR8** Доля работников службы безопасности, прошедших обучение политикам и процедурам в отношении аспектов прав человека, связанных с осуществляемой деятельностью
- HR9** Общее число случаев нарушения, затрагивающих права коренных и малочисленных народов, и предпринятые действия
- IO1** Капиталовложения в инфраструктуру телекоммуникационной сети с разбивкой по странам/регионам
- IO2** 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
- 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
- SO1** 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
- SO2** Доля и общее число бизнес-единиц, проанализированных в отношении рисков, связанных с коррупцией
- SO3** Доля работников, прошедших обучение антикоррупционным политикам и процедурам организации
- SO4** Действия, предпринятые в ответ на случаи коррупции
- SO5** Позиция в отношении государственной политики, участие в формировании государственной политики и лоббирование
- SO6** Общее денежное выражение финансовых и натуральных пожертвований политическим партиям, политикам, и связанным с ними организациям в разбивке по странам
- SO7** Общее число случаев правовых действий в отношении организации в связи с противодействием конкуренции, практические подходы по недопущению монополистической практики и их результаты
- SO8** Денежное выражение существенных штрафов и общее число нефинансовых санкций, наложенных за несоблюдение законодательства и нормативных требований

- PR1** Описание политики по охране здоровья и обеспечению безопасности потребителя в процессе использования продукции и услуг; указание фактов, свидетельствующих о точной формулировке и применении данной политики, а также описание процедур и программ в данной области, включая системы мониторинга и результаты мониторинга. Обоснование для любых случаев использования нескольких стандартов при маркетинге и продаже продукции
- PR2** Общее количество случаев несоответствия нормативным требованиям и добровольным кодексам, касающимся воздействия продукции и услуг на здоровье и безопасность, в разбивке по видам последствий
- PR3** Описание политики, систем управления и процедур, а также механизмов их соблюдения, применяемых в области неприкосновенности частной жизни потребителя. Географические регионы, в которых применяется данная политика
- PR4** Общее количество случаев несоответствия нормативным требованиям и добровольным кодексам, касающимся информации и маркировки о свойствах продукции и услуг, в разбивке по видам последствий
- PR5** Практики, относящиеся к удовлетворению потребителя, включая результаты исследований по оценке степени удовлетворения потребителя
- PR6** Программы по обеспечению соответствия законодательству, стандартам и добровольным кодексам в сфере маркетинговых коммуникаций, включая рекламу, продвижение продукции, спонсорскую и благотворительную помощь
- PR7** Общее количество случаев несоответствия нормативным требованиям и добровольным кодексам, касающимся маркетинговых коммуникаций, включая рекламу, продвижение продукции и спонсорство, в разбивке по видам последствий
- PR8** Общее количество обоснованных жалоб, касающихся нарушения неприкосновенности частной жизни потребителя и утери данных о потребителях
- PR9** Денежное выражение существенных штрафов, наложенных за несоблюдение законодательства и нормативных требований, касающихся предоставления и использования продукции и услуг
- PA1** Политики и практики, используемые для развития инфраструктуры и расширения доступа к телекоммуникационным продуктам и услугам в отдаленных регионах и регионах с низкой плотностью населения
- PA2** Политики и практики, используемые для преодоления барьеров доступа и использования телекоммуникационных продуктов и услуг, включая язык, культуру, неграмотность, недостаток образования, уровень дохода, ограничение физических возможностей, возраст
- PA3** Политики и практики, используемые для обеспечения доступности и

надежности телекоммуникационных продуктов и услуг. Время простоя за определенный период в определенном географическом регионе

- РА4** 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
- РА5** 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
- РА6** Программы по предоставлению и технической поддержке телекоммуникационных продуктов и услуг в чрезвычайных ситуациях и в целях смягчения последствий аварий
- РА7** Политики и практики, используемые для управления вопросами защиты прав человека, имеющими отношение к доступу и использованию телекоммуникационных продуктов и услуг
- РА8** Политики и практики, используемые в целях оповещения населения о вопросах, связанных с электродвижущей силой
- РА10** Инициативы, обеспечивающие прозрачность тарифов и стоимости продуктов и услуг
- 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

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 Компании 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, город Астана,
район Есиль, Сауран,12
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 72 02
тел.: +7 (727) 258 72 07
тел.: +7 (7172) 58 06 38
E-mail: csr@telecom.kz