

**Приложение
к решению Совета Директоров
АО "Казактелеком"
от "5" августа 2015 года №7**



КАЗАКТЕЛЕКОМ

**Отчет
АО «Казактелеком»
в области корпоративной социальной ответственности
за 2014 год**

**Алматы
2015**

СОДЕРЖАНИЕ

Обращение Председателя Правления Общества

Развитие бизнеса Компании в 2014 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

Глоссарий

Справочная информация для заинтересованных сторон (стейкхолдеров)

Обращение Председателя Правления Общества

Уважаемые читатели!

Вы держите в руках четвертый отчет АО «Казахтелеком» в области корпоративной социальной ответственности. 2014 год для компании - юбилейный и он запомнился яркими событиями.

Одно из них – празднование 20-летия присутствия и лидерства на телекоммуникационном рынке республики. Юбилейная программа, получившая название «Вместе в новый день», включала крупномасштабную интеллектуальную акцию «Мировая бизнес-элита – «Казахтелекому» с участием гуру менеджмента. Для наших работников этот проект стал уникальным мастер-классом с основоположниками управленческих школ, авторами книг, переведенных на множество языков, чьи экономические теории стали международными трендами.

Я горд тем, что мы смогли пригласить яркого представителя европейского бизнес-школы Йонаса Риддерстрале и мирового эксперта в области управления и повышения эффективности Ицхака Адизеса, которые познакомили наших работников с лучшими практиками. Уверен, что эти встречи сыграют важную роль в повышении корпоративной культуры.

В юбилейном году заложены основы корпоративной библиотеки: под девизом «Учимся вместе с АО «Казахтелеком» изданы книги, помогающие формировать новую философию бизнеса в компании.

В 2014 году дан старт Программе модернизации «Өрлеу» (Программа), которая нацелена на повышение эффективности Компании в целом, и личностный рост каждого работника. «Өрлеу» означает не только «развитие», оно имеет более глубокий смысл – «движение вверх». В основе Программы, разработанной по поручению АО ФНБ «Самрук-Казына» совместно со специалистами компании McKinsey, лежат три основных принципа – клиентоориентированность, эффективность, скорость внедрения инноваций. Программа содержит 4 стратегические инициативы, затрагивающие основные перспективные сферы деятельности АО «Казахтелеком».

Свои новаторские способности наши работники смогли продемонстрировать в рамках первого корпоративного конкурса «Мы – лучшие!», организованного с целью вовлечения активных и талантливых работников в процессы по улучшению деятельности Компании. Победителями стали более двадцати работников, а обладатель главного приза получил возможность пройти стажировку в Кремниевой долине США. В целом Инновационным комитетом АО «Казахтелеком» было одобрено к реализации 38 предложений.

Возможность самореализации появилась у наших работников и в другом важном направлении. Так, в 2014 году по инициативе коллектива в АО

«Казахтелеком» зародилось волонтерское движение «Аяулы алақан», члены которого принимают активное участие в социальной адаптации воспитанников детских домов, оказывают помощь пенсионерам, пожилым людям и работникам Компании, нуждающимся в поддержке. Участие в различных благотворительных мероприятиях развивает и формирует новые навыки и компетенции, социальную активность и инициативу работников, развивает и укрепляет корпоративные ценности и культуру, реализует принципы социальной ответственности бизнеса.

Замечательным завершением отчетного года стало известие о том, что Институт сертифицированных финансовых менеджеров Великобритании присвоил АО «Казахтелеком» звание «Лучший работодатель - 2014». Следует отметить, что в Компании каждый год знаменуется разными событиями, но одно остается неизменным – наше отношение к своим работникам. Мы ценим людей, чей профессионализм является основой достижений и успеха ведущего инфокоммуникационного оператора страны. И я искренне признателен всем членам коллектива за тот вклад, который каждый из них вносит в наше общее дело!

(подпись)

**Председатель Правления
АО «Казахтелеком»**

Куанышбек Есекеев

Развитие бизнеса Компании в 2014 году

В 2014 году АО «Казахтелеком» продолжило реализацию ряда важных инфраструктурных и инновационных проектов, направленных на дальнейшее развитие и модернизацию инфокоммуникационной инфраструктуры страны.

Так, были проведены работы по расширению стыков с международными операторами связи – China Telecom и China Mobile (China Tietong). Кроме того, через стык с ГКЭ «Туркментелеком» организована услуга «Интернет-транзит для ГКЭ «Туркментелеком» и НК «Афгантелеком». На границе Казахстана с Российской Федерацией организованы стыки с альтернативными российскими операторами. В рамках международного проекта по организации скоростной передачи данных DREAM, запущенного совместно с ОАО «МегаФон» в 2013 году, организованы высокоскоростные каналы связи между Европой и Юго-Восточной Азией.

Во исполнение общенационального плана мероприятий по реализации послания Главы государства народу Казахстана от 14 декабря 2012 года «Стратегия «Казахстан - 2050» – новый политический курс состоявшегося государства» в 2014 году продолжилось расширение Национальной информационной супермагистрали на основе технологии спектрального уплотнения DWDM.

Кроме того, в 2014 году запущена сеть DWDM нового поколения на базе когерентных технологий, которая используется для организации транзитных каналов в направлении Россия – Центральная Азия, Западная Европа – Китай.

В отчетном году завершен проект «Строительство сетей FTTH АО «Казахтелеком». Сеть волоконно-оптического доступа построена в городах Астана, Алматы, во всех областных центрах и городах областного значения Жанаозень, Семей, Екибастуз, Аксу, Темиртау, Жезказган, Степногорск, Учарал, Капшагай, Талгар, пригородах Алматы.

Для обеспечения сельского населения широким спектром высококачественных услуг связи АО «Казахтелеком» совместно с ТОО «Востоктелеком» завершен проект по строительству сети беспроводной связи на базе стандарта CDMA-450 на всей территории Республики Казахстан.

В 2014 году АО «Казахтелеком» проведена значительная работа по внедрению инновационных решений.

Так, с начала года АО «Казахтелеком» совместно с ТОО «ALACAST» запустило новый пакет телеканалов высокого (FullHD) разрешения с эксклюзивными премьерными – ViasatPremium HD.

В феврале Компания запустила сервис по аренде программного обеспечения на платформе Рентсофт, интегрированной в Личный кабинет абонентов АО «Казахтелеком», где производится подключение и активация, а также оформляется ежемесячная подписка на выбранный софт.

С 24 февраля «Казахтелеком» запустил новый сервис на основе технологии Wi-Fi, доступный для всех категорий пользователей в таких общественных местах, как интернет-кафе, аэропорты, парки, торгово-развлекательные центры, гостиницы и т.д. Кроме областных центров, точки доступа Wi-Fi организованы в Аркалыке, Боровом, Зыряновске, Риддере, Рудном, Сарани, Семее, Степногорске и Щучинске.

В конце февраля Компания объявила о вводе новых услуг контакт-центра на базе дочерней компании ТОО «KTCL» с региональными площадками в городах Астана, Алматы и Караганда.

В 2014 году Компания завершила 100-процентную цифровизацию Акмолинской, Костанайской, Павлодарской и Южно-Казахстанской областей. ДИС АО «Казахтелеком» ввел в коммерческую эксплуатацию новые сервисы для корпоративных клиентов, пользующихся виртуальной сетью – «Система хранения данных» и «Виртуальный дата-центр».

С 1 апреля Компания совместно с ТОО «ALACAST» запустила новую услугу «iDTV Online», являющуюся сервисом на базе технологии OTT (Over-The-Top), которая предполагает доставку видеосигнала по сети Интернет). Новый сервис позволяет пользователям просматривать телевизионные каналы и видеоконтент на различных мобильных и мультимедийных устройствах.

В это же время АО «Казахтелеком» запустило новые высокопроизводительные серверы SpeedTest в городах Астана и Алматы. Совместно с АО «АЛТЕЛ» компания запустила LTE/GSM/UMTS-сети. Первая в Казахстане конвергентная сеть с одновременной поддержкой технологий 4G/3G/2G развернута во всех областных центрах республики.

С 1 ноября запущен сервис, позволяющий увеличить скорость доступа к сети Интернет на внешние и внутренние ресурсы до 100 Мбит/с для физических лиц и индивидуальных предпринимателей – абонентов iD Net. Кроме этого, запущены новые услуги на базе SDP-платформы (Service Delivery Platform), предоставляющей возможность быстрой разработки и развертывания новых конвергентных мультимедийных услуг. Услуга «Виртуальный номер» с городской нумерацией позволяет принимать звонки на стационарном и мобильном телефонах, физические лица могут объединить все имеющиеся контактные телефоны под единым номером, а юридические лица имеют возможность объединить свои филиалы или структурные подразделения под единым номером. Услуга «Звонок с сайта» (Click To Call) предназначена для корпоративных абонентов Компании, продающих свои услуги и товары по всему Казахстану, а также для государственных учреждений, представителей среднего и малого бизнеса.

В рамках года качества в компании была проведена первая клиентская конференция, позволившая получить непосредственно от клиентов достоверную и актуальную информацию о процессах Компании, которые нуждаются в улучшении. Принято решение реализовать отдельные предложения клиентов.

В 2014 году по версии исследовательского агентства Рейтинг.kz, АО «Казахтелеком» заняло третье место в рейтинге национальных компаний Казахстана по итогам деятельности. Основными критериями при составлении рейтинга стали успехи Компании в реализации программ развития и отдельных отраслевых проектов, а также качество работы с конечными потребителями услуг.

В исследовательском агентстве отметили, что вхождение АО «Казахтелеком» в число лидеров связано с дальнейшими планами Компании, которые носят масштабный характер. В частности, речь идет о программе модернизации «Өрлеу», направленной на обеспечение долгосрочного успеха и укрепления лидерства на рынке.

Понимание корпоративной социальной ответственности

«Эффективная организация – это искусство достижения необыкновенных результатов с помощью обыкновенных людей»

Йонас Риддерстрале

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. При подготовке ежегодных Отчетов в области КСО Компания придерживается рекомендаций руководства по отчетности в области устойчивого развития глобальной инициативы по отчетности (далее – Руководство GRI), уровня применения «С». Ежегодные Отчеты Компании описывают соответствующую деятельность за год и предназначены для широкого круга заинтересованных сторон.

Для АО «Казахтелеком» устойчивое развитие означает такое ведение бизнеса, когда любые бизнес-решения будут приниматься с учетом трех критериев успеха: экономического, экологического и социального.

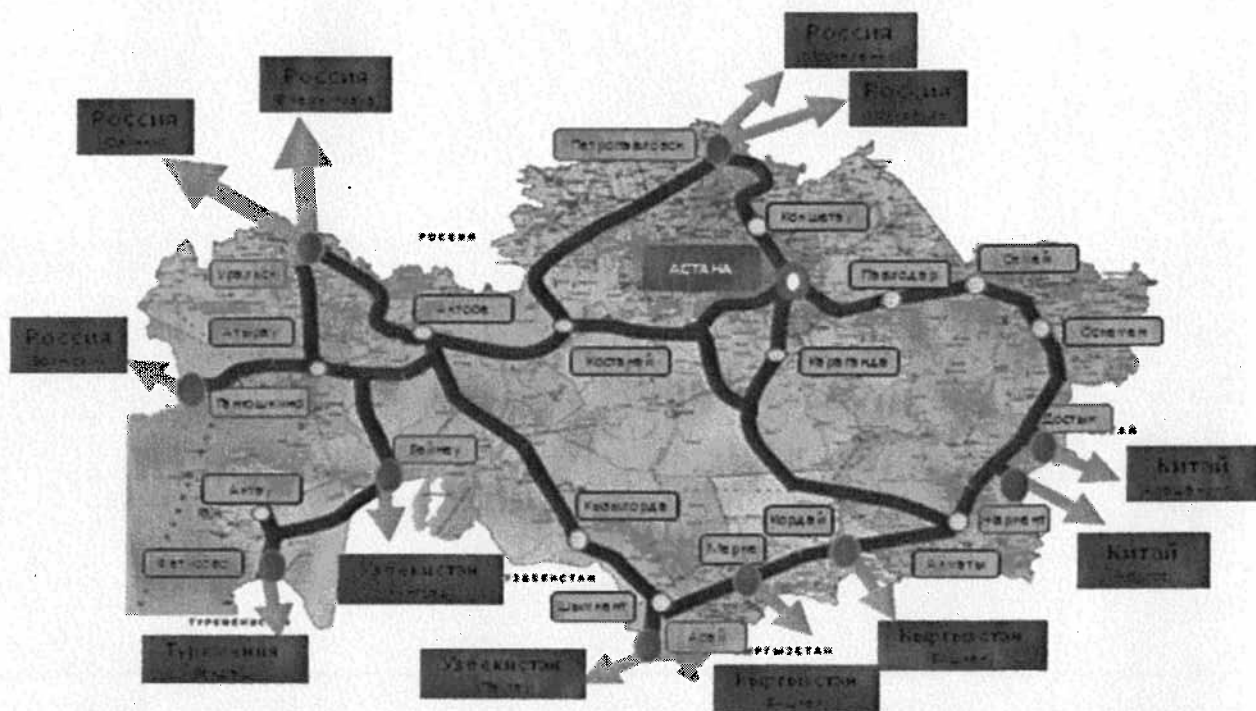
Стратегией АО «Казахтелеком» в области корпоративной социальной ответственности на 2012–2020 годы утверждены 77 показателей, предусмотренных Руководством GRI.

Реализация государственных программ

В новой Стратегии экономического развития страны «Нұрлы жол», озвученной Главой Государства в его ежегодном Послании, особый акцент сделан на развитие инфраструктуры.

Сегодня, благодаря масштабным инвестициям в модернизацию и развитие магистральной сети, Компания владеет высокотехнологичной развитой инфраструктурой связи национального масштаба.

Национальная информационная супермагистраль (НИСМ)



В целях реализации положений Закона РК «О языках в Республике Казахстан», в Компании планомерно осуществляется процесс внедрения и развития государственного языка. АО «Казахтелеком» активно участвует в государственном проекте по систематизации и развитию терминологической базы на казахском языке в различных отраслях экономики.

В юбилейном 2014 году были организованы и проведены конкурсы казахских песен «Телеком жұлдыздары». В рамках празднования Дня языков народа Казахстана сотрудники АО «Казахтелеком» победили в конкурсе «Ұлт болашағы – біздің қолымызда» среди команд дочерних компаний АО ФНБ «Самрук-Казына».

Основные бренды и услуги Компании

Компания развивает и внедряет новые виды сервисов для различных сегментов рынка, что позволяет расширить спектр предоставляемых услуг, повысить ценность предлагаемых пакетных решений и минимизировать риск потери доходов от традиционных фиксированных услуг телефонии и

широкополосного доступа к сети Интернет (далее - ШПД), которые находятся на стадии «зрелости» и «насыщения».

Услуги доступа к сети Интернет и передачи данных

Для крупных корпоративных клиентов Компания предоставляет полный пакет услуг связи, включая передачу цифрового и голосового трафика, мультимедиа (видеотрансляции и видеоконференции), а также поддержку всех применяемых сетевых протоколов передачи данных.

По итогам 2014 года более 20 тысяч точек соединены в корпоративные сети по республике и за ее пределами посредством услуги IP VPN от АО «Казахтелеком».

В настоящее время Компания предоставляет услугу «TelePresence» – видеоконференция высокого качества для организации двух- и трехсторонней видеосвязи между офисами компании в Российской Федерации и в Республике Казахстан. Данный сервис позволяет клиентам существенно экономить на командировочных расходах и решать производственные вопросы в режиме on-line.

АО «Казахтелеком» делает акцент на развитии пакетных решений и с этой целью выводит на рынок пакетные решения фиксированного и мобильного Интернета:

- 1) iD Net/Megaline + LTE – конвергентное решение с единым счетом для абонента;
- 2) iD Net Wireless – использование технологии LTE в районах с отказами ТВ по фиксированному ШПД.

Компания продолжает также 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 под брендом «iD Home». По итогам 2014 года клиентская база, подключивших пакеты услуг, выросла в 1,3 раза и составила 616 336 абонентов.

Традиционные услуги

Услуги голосовой фиксированной связи являются традиционными для АО «Казахтелеком» и Компания в отчетном году успешно сохранила позиции безусловного лидера в данной области.

Местная телефонная связь. В 2009 году Компания вывела на рынок услугу виртуальной офисной телефонии под брендом «iD Phone». В сельской местности Компания предоставляет услуги телефонии на базе технологии CDMA.

Междугородная и международная телефонная связь. АО «Казахтелеком» предоставляет абонентам услуги междугородной и международной телефонии. Каждый абонент может воспользоваться данным видом связи по различным направлениям, как в Казахстане, так и за его пределами.

Интеллектуальные услуги от АО «Казахтелеком» – универсальное решение для юридических лиц, которое позволяет организовать оперативный сбор или предоставление любой информации по телефону в автоматическом или полуавтоматическом режиме, а также обеспечить клиентов другими дополнительными сервисами: «бесплатный вызов», «платная информационная услуга», «телеголосование».

Операторский сегмент. При предоставлении услуг Компания стремится к сохранению и развитию факторов конкурентного преимущества – наличие необходимого количества сетевых ресурсов для присоединения сетей операторов и пропуск всех видов трафика, разветвленной сети телекоммуникаций, построенной на новейшем цифровом оборудовании с большой пропускной способностью, обеспечивающей качественный и надежный сервис операторам и их абонентам.

Услуги операторам связи Республики Казахстан.

Основные категории услуг в данном сегменте:

- 1) организации доступа к сети Интернет ISP-провайдерам РК;
- 2) предоставление потребителям в аренду междугородных и международных цифровых каналов связи.

Международное сотрудничество с операторами. Основным направлением международной деятельности АО «Казахтелеком» является предоставление услуг международной телефонной связи, прямого некоммутируемого транзита цифровых потоков по территории Республики Казахстан, а также Интернет-транзит.

Сегодня АО «Казахтелеком» имеет прямые стыки с сетями операторов всех приграничных государств.

Развитие мобильного сегмента

Развитие мобильного сегмента осуществляется на базе дочерней компании АО «АЛТЕЛ».

В настоящее время АО «Казахтелеком» совместно с АО «АЛТЕЛ» продолжает осуществлять проект по обеспечению покрытия территории Республики Казахстан сетью мобильной связи четвертого поколения стандарта LTE (Long Term Evolution).

В 2014 году реализованы новые предложения – абонентам были предложены уникальные конвергированные пакеты услуг мобильной и фиксированной связи.

Спонсорство и благотворительность

Принципы и основные направления спонсорской деятельности сформулированы в Политике оказания спонсорской и/или благотворительной помощи АО «Казахтелеком», утвержденной решением Совета директоров.

Ежегодно Компания направляет 1% от консолидированной чистой прибыли на оказание спонсорской и благотворительной помощи.

АО «Казахтелеком» поддерживает мероприятия в области спорта, культуры, образования, здравоохранения, защиты окружающей среды. Так, 2014 году Компанией была оказана следующая спонсорская помощь следующим организациям:

1. КФ «Нұрлы Астана» для реализации проекта «Строительство детского сада на 240 мест в г. Астана»;
2. ОФ «Евро-Азиатское Респираторное общество» на проведение Всемирного конгресса «Врачи мира за предотвращение ядерной войны»;
3. КФ «Фонд развития ИКТ» на проведение форума Global e-Government Forum – 2014.

Социальная поддержка работников и пенсионеров

Социальная защищенность работников и пенсионеров Компании в соответствии с Коллективным договором является важной составляющей социальной политики АО «Казахтелеком».

Компания сотрудничает с двумя профсоюзами, с которыми заключает Коллективный договор - ОО «Отраслевой профессиональный союз работников связи и телекоммуникаций» и ОО «Отраслевой профессиональный союз работников информатизации и связи».

В соответствии с Коллективным договором АО «Казахтелеком» оказывает социальную поддержку работникам вне зависимости от характера их занятости (постоянная или временная).

Компания чтит традиции и уделяет большое внимание старшему поколению - социальная поддержка оказывается более 9 000 пенсионеров. Ежегодно в канун профессионального праздника и других значимых дат, руководство АО «Казахтелеком» встречается с пенсионерами-ветеранами связи. Также ежегодно ко Дню Победы выделяются средства для чествования ветеранов Великой Отечественной войны и тружеников тыла, состоящих на учете в Компании (более 600 человек). Компания организует поздравления с юбилейными датами пенсионеров-ветеранов связи, состоящих на учете в АО «Казахтелеком».

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 Обществе действует система управления

безопасностью и охраной труда, обеспечивающая анализ и контроль за состоянием охраны труда, техники безопасности.

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.

Взаимодействие с заинтересованными сторонами (стейкхолдерами)

Залогом долгосрочного успеха Компании является налаживание и поддержание эффективного диалога с заинтересованными сторонами. В этой связи Компания привлекает различные заинтересованные стороны, включая государство, работников и гражданское общество, для проведения совместного обсуждения разнообразных вопросов.

Взаимодействие с акционерами и кредиторами

Выход АО «Казахтелеком» на финансовые рынки способствует повышению интереса казахстанского и зарубежного инвестиционных сообществ к деятельности Компании.

В рамках взаимодействия с акционерами и инвесторами в 2014 году регулярно проводились встречи представителей руководства Компании с потенциальными инвесторами и акционерами по стратегии и деятельности, с аналитиками, выпускающими обзоры по деятельности АО «Казахтелеком».

Также постоянно обновлялись подразделы корпоративного сайта и презентации для инвесторов.

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

Взаимодействие с государственными органами

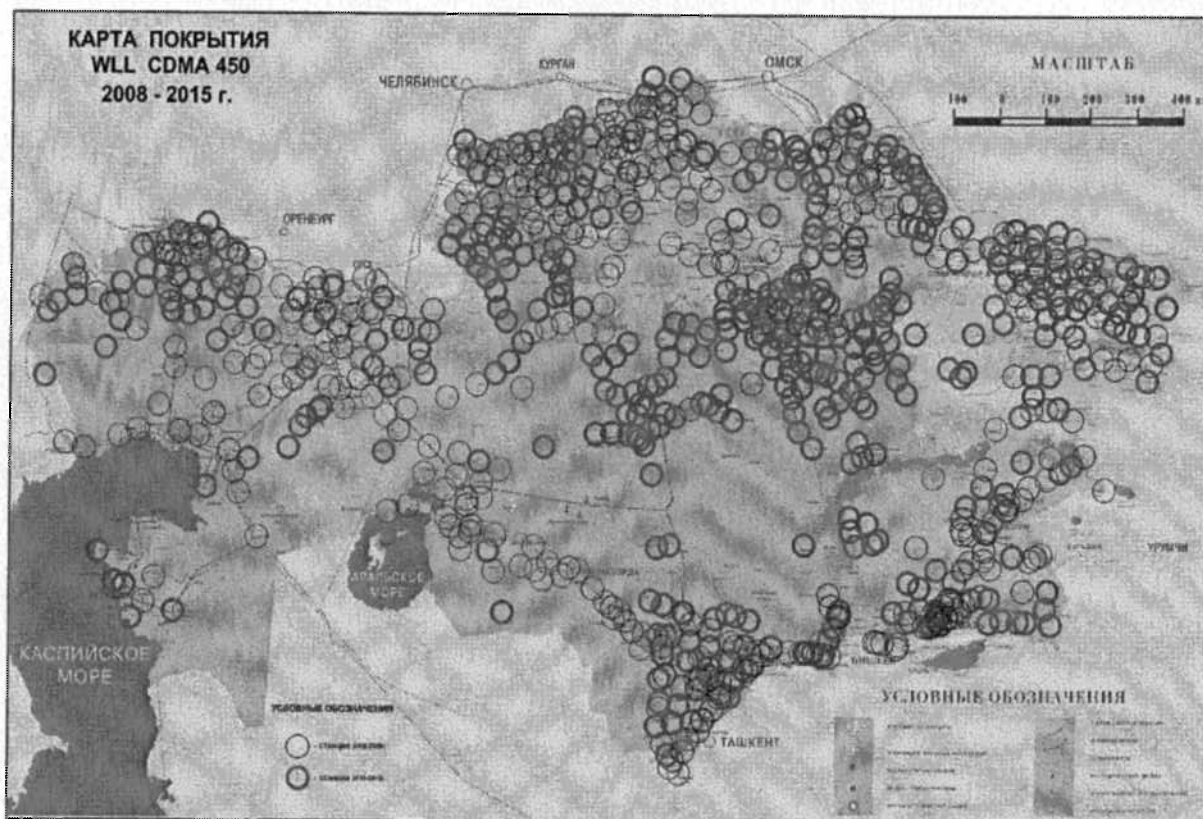
Мониторинг проводимой государством политики в сфере деятельности Компании является отправным пунктом во всех видах ее деятельности. Регуляторная поддержка является одной из шести направлений Долгосрочной стратегии Компании и охватывает следующие направления:

- 1) взаимодействие со стейкхолдерами;
- 2) работа в рамках Национальной палаты предпринимателей;
- 3) взаимодействие с регулятором по некоторым НПА, касающимся деятельности Компании;
- 4) регуляторная поддержка в рамках развития мобильного сегмента;
- 5) правовое и регуляторное направления.

АО «Казахтелеком» реализует проекты Государственной программы индустриально-инновационного развития, одна из которых – модернизация и развитие сетей телекоммуникаций сельской связи с использованием технологии

CDMA. За период реализации проекта в 2007–2014 годах сеть развернута на всей территории Республики Казахстан.

CDMA



АО «Казакхтелеком» в рамках исполнения Государственной программы «Информационный Казахстан – 2020» реализует следующие проекты:

- 1) развитие широкополосного доступа по технологии FTTH;
- 2) введение в эксплуатацию сетей 4 G;
- 3) создание коммерческих дата-центров.

С июня 2014 года Компания принимала активное участие в работе Национальной палаты предпринимателей по разработке Комплексного плана по развитию конкуренции, демонаполизации и устранению барьеров в основных отраслях экономики на 2015–2016 гг.

Также Компания внесла предложения в проект Концепции и проекты Законов РК по внесению изменений и дополнений в законы «О естественных монополиях и регулируемых рынках», «О конкуренции», «О телерадиовещании». В частности, в Комплексный план включены предложения Компании по вопросу предоставления равного доступа операторам связи на прокладку собственных коммуникаций в жилых домах. С учетом внесенных предложений были приняты

изменения в Закон РК «О телерадиовещании», в результате чего из под государственного регулирования исключены услуги платного телевидения.

Взаимодействие с клиентами

Широкий спектр услуг по приемлемым ценам - главное условие для повышения уровня доступности телекоммуникационных услуг. В 2014 году внедрено пакетное предоставление услуг телекоммуникаций, при котором услуги обходятся абоненту дешевле, чем при пользовании ими на внепакетной основе. Сформирована линейка из более чем 60 пакетов, которая позволяет удовлетворять потребности клиентов по адекватной цене. Кроме того, в 2014 году принят ряд мер по снижению базовых тарифов, а также улучшению потребительских характеристик услуг телекоммуникаций:

1. Для категории пользователей **«Юридические лица»** с 01 декабря 2014 года увеличена скорость доступа к сети Интернет без изменения ежемесячной платы.

2. Для категории пользователей **«Физические лица»:**

1) с 1 июня 2014 года сняты ограничения по объему внешнего трафика, включенного в счет ежемесячной платы, по тарифному плану «Megaline Hit»;

2) с 1 июля 2014 года в 2 раза увеличена скорость «Megaline Hit Optima» на внутренние ресурсы для физических лиц без увеличения абонентской платы;

3) с 1 октября 2014 года в 4 раза увеличена скорость «Megaline Start» на внешние ресурсы для физических лиц без увеличения абонентской платы;

4) с 1 октября 2014 года увеличено пороговое значение объема входящего трафика по тарифному плану «Megaline Start» без изменения уровня ежемесячной платы;

3. Для категории пользователей **«Операторы связи»:**

1) с 1 ноября 2014 года снижена стоимость 1 Мбит/с по тарифному плану «Без учета трафика для операторов связи» на 10%;

2) с 1 ноября 2014 года снижена стоимость 1 Мбайт по тарифному плану «С учетом трафика для операторов связи» на 10%;

3) с 1 ноября 2014 года снижен тариф на присоединение к сети телекоммуникаций АО «Казахтелеком» сетей телекоммуникаций операторов фиксированной телефонной связи на местном уровне за 1 монтированную точку присоединения (порт E1) на 5 %.

Таким образом, реализуя принципы социальной ответственности, Компания продолжает осуществлять ценовую стратегию повышения доступности услуг телекоммуникаций.

Взаимодействие с поставщиками

Взаимодействие с поставщиками в АО «Казахтелеком» регламентировано Правилами закупок товаров, работ и услуг АО «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.

Закупки товаров, работ и услуг способами открытого тендера и запроса ценовых предложений проводятся в Информационной системе электронных закупок Фонда. Данный метод обеспечивает прозрачность процесса, что является одним из принципов закупок.

В Компании на постоянной основе осуществляется мониторинг показателей местного содержания в закупках, осуществляемых с заключением договоров, в соответствии с Инструкцией о порядке составления и представления отчетности по вопросам закупок.

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 планы закупок на предстоящий период, а также информация о проводимых тендерах и их итогах.

Взаимодействие с конкурентами

Владея обширной инфраструктурой, АО «Казахтелеком» предоставляет услуги в операторском сегменте, обеспечивая подключение операторов, действующих в Республике Казахстан, к собственной сети и к сетям других операторов связи. В данное время к сети Компании подключено 108 операторов местной сети. Также Компания предоставляет услуги доступа к Интернету 30 ISP операторам второго уровня.

Наряду с этим, в последние годы развиваются альтернативные операторы, которые значительно расширили географию своего присутствия и предлагают аналогичные услуги. В связи с чем, в рамках создания условий гибкого тарифообразования и повышения доступности услуг, с 1 ноября 2014 года снижены тарифы на предоставление услуг широкополосного доступа к сети Интернет для операторов связи в среднем на 10 %.

Взаимодействие с работниками

HR-менеджмент

Главная ценность и один из основных факторов в реализации Программы трансформации АО «Казахтелеком» – это, безусловно, человеческие ресурсы.

В рамках Программы «Өрлеу», в целях улучшения организационной эффективности заложены основы внедрения и реализации HR-проекта «Повышение уровня эффективности персонала», включающего мероприятия по совершенствованию системы мотивации и улучшению системы оценки эффективности деятельности работников.

Кроме этого, начаты работы по разработке системы грейдинга, в частности, проведена оценка должностей и разработаны грейды Центрального аппарата АО «Казахтелеком». По результатам оценки деятельности работников сформированы индивидуальные рейтинги, на основе которых осуществлялись вознаграждение и мотивация работников.

В Компании сформирован Единый кадровый пул Группы компаний АО «Казахтелеком» на 2014–2015 годы, в структуре которого выделены группы «Топ-50», менеджеров, экспертов, молодежный пул.

В год празднования 20-летия Компании по инициативе Председателя Правления Есекеева К.Б. для управленцев высшего звена, кадрового резерва, членов молодежной организации «Жастелеком» проведена широкомасштабная интеллектуальная акция «Мировая бизнес-элита – «Казахтелекому». Гуру менеджмента мирового уровня Ицхак Калдерон Адизес, Йонас Риддертстрале провели мастер-классы для топ-менеджмента Компании. Кроме того, изданы книги: «Бизнес в стиле «фанк» навсегда», «Капитализм в удовольствие», «Идеальный руководитель: почему им нельзя стать и что из этого следует», «Стратегия голубого океана» с юбилейной символикой Компании в целях обучения лучшим мировым практикам корпоративного управления и создания корпоративной библиотеки.

В АО «Казахтелеком» существует многолетняя традиция социальной защиты прав и интересов работников, поэтому, в связи с изменениями в законодательстве «О пенсионном обеспечении», внесены изменения и дополнения в Коллективный договор АО «Казахтелеком». В частности, был скорректирован перечень профессий работников, в пользу которых Компанией за счет собственных средств осуществляются добровольные пенсионные взносы.

В целях урегулирования конфликта интересов внедрен институт медиаторства, подготовлена команда медиаторов и переговорщиков из числа работников Центрального аппарата и филиалов. В целом процесс регулирования социально-трудовых отношений в Компании как важная составляющая корпоративной социальной ответственности бизнеса направлен на улучшение условий и охраны труда, повышение качества производственной деятельности,

создание благоприятных социальных условий не только для работников, но и членов их семей.

Два года подряд совместно с Центром социального партнерства АО «Самрук-Казына» с привлечением независимого социологического агентства проводится исследование рейтинга социальной стабильности. На основании рекомендаций Центра был разработан План мероприятий по повышению уровня социальной стабильности, который успешно реализован в течение 2014 года. По предварительным данным, рейтинг социальной стабильности в 2014 году составил 71%.

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 рамках очередного отчетного собрания руководства перед трудовым коллективом на Интранет-портале был организован сбор вопросов по различным аспектам деятельности Компании.

В отчетном году численность пользователей портала my.telecom.kz превысила 16 тысяч человек, проведены работы по редизайну Центра знаний, который визуально облегчил сайт и сделал поиск информации интуитивно понятным для пользователей. Для более удобного и легкого ориентира в Центре знаний имеется видеогид. Ежемесячно размещается каталог обучающих курсов, проводимых на базе факультета повышения квалификации и региональных Центров повышения квалификации, а также рейтинг по проведенным курсам.

На портале осуществляется блиц-опрос работников на знание Кодекса деловой этики, традиционно проводятся конкурсы, тематические недели к праздничным датам, видеопоздравления, онлайн-общение с руководителями Компании.

Молодежная политика

Становление молодежного крыла Компании – это, по сути, становление нового поколения связистов. Работа в данном направлении подразумевает создание благоприятных условий для всестороннего развития молодого работника, защиты его прав и обеспечение наиболее полной самореализации в интересах Компании. Именно это направление становится первоочередной задачей и рассматривается как главный вектор стратегического курса АО «Казахтелеком».

В Компании четвертый год действует молодежная организация «Жастелеком», в каждом филиале создана региональная группа, общая численность жастелекомовцев превысила 1600 человек. Ежегодно молодые работники из всех регионов собираются на Молодежный форум для обсуждения и

решения вопросов молодежной политики, формирования планов работ, мероприятий по вовлечению молодежи Компании в развитие бизнеса.

За отчетный период силами «Жастелекома» проведено 268 мероприятий, направленных на развитие корпоративной культуры и здорового образа жизни, повышение лояльности сотрудников к Компании, сплочение коллектива и продвижение внутреннего брендинга. Отдельные мероприятия и акции были организованы для детей работников Компании.

За время своей деятельности жастелекомовцы приняли участие и организовали различные имиджевые акции. Так, по результатам 65 акций, в которых приняли участие более 17 тысяч казахстанцев, абонентами Компании стали 5340 человек, что только в единовременных доходах составило 15 млн. 750 тысяч тенге.

Жастелекомовцы уделяют особое внимание реализации благотворительной программы «Аяулы алақан» - проведено 107 акций, в которых приняли участие 346 молодых работников-волонтеров.

В конце 2014 года проведена Рабочая встреча Председателя Правления АО «Казахтелеком» с членами Совета молодежи «Жастелеком», по результатам которой был принят ряд решений, касающихся основной деятельности молодежной организации, ее участия в Программе модернизации Общества и таких ключевых мероприятий АО «Казахтелеком», как итоговые совещания Общества, круглые столы, мастер-классы для руководства Компании.

Взаимодействие с профессиональными союзами

Возросшая роль профсоюзного движения и вопросы конструктивного взаимодействия профсоюзов с работодателем в процессе трудовой деятельности находятся в центре внимания Компании и являются непременной составляющей социальной политики АО «Казахтелеком».

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 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», которое направлено на установление и поддержание внешних общественных отношений и коммуникаций с партнерами, инвесторами, институтами власти, общественностью, поддержку и сохранение репутации АО «Казахтелеком», увеличение спроса на услуги Компании за счет увеличения степени осведомленности о ней.

Продвижение Компании в социальных медиа также является одним из основных направлений PR-деятельности АО «Казахтелеком», основанных на принципах прозрачности и объективности раскрытия информации, закрепленных в Кодексе корпоративного управления. Весь контент дублируется на казахский язык.

Посредством присутствия в популярных социальных сетях, форумах и блогах решаются задачи формирования позитивного информационного поля, коммуникации с абонентами, создания полезного образовательного и уникального развлекательного контента для аудитории.

В 2014 году была создана официальная страница Компании в социальной сети Instagram и на блог-платформе Horde.me. К концу отчетного периода количество подписчиков и читателей официальных аккаунтов АО «Казахтелеком» в соцсетях составило 150 000 человек. В течение 2014 года Компания 21 раз занимала ведущие места в ТОП-10 международного аналитического агентства по социальным медиа «SocialBakers».

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 какого-либо сообщения учитываются положения законодательства РК о коммерческой и иной охраняемой законодательством тайне, а также требования внутренних документов.

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» оказывает существенное влияние на состояние социально значимой отрасли инфокоммуникаций РК и несет корпоративную социальную ответственность перед обществом. Компания способствует процветанию государства путем выплаты налогов и сборов в казну, обеспечения рабочих мест, приобретения материалов, оборудования, услуг и т.д. у казахстанских производителей, регулярно оказывая благотворительную и спонсорскую помощь.

По итогам 2014 года, доходы от реализации услуг по Группе компаний АО «Казахтелеком» составили 208 223 млн. тенге, консолидированная чистая прибыль – 7 484 млн. тенге.

Показатель ЕС3

Обеспечение обязательств организации, связанных с установленными льготами для пенсионеров АО «Казахтелеком»

Компания выплачивает социальный налог, а также производит пенсионные отчисления в Единый накопительный пенсионный фонд в размере 10% от заработной платы работников в соответствии с законодательством РК. 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 «Казахтелком» через АО «ФНБ «Самрук-Казына», в собственности которого находится контрольный пакет акций Компании в размере 51%.

В соответствии с постановлением Правительства Республики Казахстан от 31 марта 2009 года № 451, АО «Казахтелеком» получает правительственные дотации, предназначенные для компенсации убытков, понесенных операторами при оказании универсальных услуг телекоммуникаций в социально значимых районах, сельских населенных пунктах.

Условия и условные обязательства в отношении указанных дотаций, все задачи, поставленные перед АО «Казахтелеком» по телефонизации сельских населенных пунктов и интернетизации школ, 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 2014 года МРЗП составил 19 966 тенге).

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 Постановлением Правительства Республики Казахстан № 964 от 20 сентября 2010 года.

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

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

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

Показатель ЕС7
Процедуры найма местного населения и доля высших руководителей,
нанятых из 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 не прямых экономических воздействий, включая область влияния

Компания принимает активное участие в реализации социально значимых задач. Так, на 1 января 2015 года телефонизированы все сельские населенные пункты (СНП), из них 98% имеют доступ к сети Интернет, в том числе 66% – по технологии ШПД. Для обеспечения сельского населения широким спектром высококачественных услуг связи реализован проект по строительству национальной сети беспроводной связи на базе стандарта CDMA-450. Данным проектом осуществлена модернизация сельских телефонных сетей в 14 областях для удовлетворения существующего спроса на услуги телекоммуникаций.

Из 7243 общеобразовательных школ республики телефонизировано 7234 школы (99,9%), из них в сельской местности – 5604 (99,84 %).

К сети Интернет подключено 7009 (96,8 %) общеобразовательных школ, без учета других провайдеров, из них в сельской местности – 5407 (96,7 %) от общего числа школ, расположенных в сельских населенных пунктах, в том числе с использованием технологии ШПД – 5762 (79,55 %), из них в СНП – 4170 (74,29 %).

В 2014 году в рамках реализации 4 этапа проекта Министерства образования и науки РК «Система электронного обучения «e-learning» АО «Казахтелеком» организован доступ к сети Интернет со скоростью от 4 до 10 Мбит/с для 1800 учреждений образования во всех регионах республики. Всего в период с 2011 по 2014 год в рамках данного проекта подключено 2959 учреждений образования.

Показатель ЕС13

Описание косвенных экономических воздействий организации.

Важнейшие дополнительные факторы, связанные с продуктами или услугами организации

АО «Казакхтелеком» модернизировало магистральную сеть DWDM и передачи данных IP MPLS на технологию 100G между основными городами Казахстана.

Применение современных технологий обработки трафика на магистральных сетях DWDM и IP MPLS позволяет улучшить качественные параметры передачи трафика на большие расстояния. В частности, это позволяет уменьшить сетевые задержки при передаче трафика, оптимизировать количество промежуточных узлов, а также передавать большие объемы трафика.

Данная сеть будет обслуживать трафик абонентов АО «Казакхтелеком», повышая качество и доступность интернет-ресурсов как по территории страны, так и в направлении зарубежных стран.

На 1 января 2015 года плотность телефонов на 100 жителей по сети АО «Казакхтелеком» составила 23,4 номеров, в т.ч. на ГТС – 30,3 номеров, на СТС – 14,8 номеров.

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 с прочими заинтересованными организациями, строительные работы под надзором проектной организации.

Антенно-мачтовые сооружения (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 другое), 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, должна быть видна со всех направлений и иметь два резко отличающихся друг от друга маркировочных цвета: красный (оранжевый) и белый.

Показатель IO8

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

Все АМС в количестве 684 ед. являются отдельно стоящими. Количество АМС, разделяемых с другими организациями, составляет 620 ед., или 90%.

Количество АМС на действующих объектах Общества составляет 669 ед., или 97 %. На 74 АМС оборудование Общества выведено из эксплуатации, АМС переданы в аренду сторонним организациям.

Экологическая результативность

Показатель EN3

Прямое использование энергии с указанием первичных источников

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

Показатели фактического и прогнозного прямого потребления энергии с разбивкой по первичному невозобновляемому источнику приведены в таблице (Приложение).

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 энергии невозобновляемых источников в единицах промежуточной энергии в 2014 году возросло по сравнению с 2013 годом и составило 674 149 ГДж. Увеличение потребления обусловлено плановым технологическим развитием сети и началом введения в эксплуатацию центров обработки данных (ЦОД). С дальнейшим развитием ЦОД потребление электрической энергии Обществом будет возрастать.

Показатель EN5

Энергия, сэкономленная в результате мероприятий

по снижению энергопотребления и повышению энергоэффективности

Общество продолжает реализацию мероприятий по повышению энергоэффективности собственного производства, что позволило в 2014 году увеличить количество сэкономленной энергии по сравнению с 2013 годом. Так, в результате проводимых мероприятий в 2014 году Обществом сэкономлено 1 526 ГДж энергии. В 2015 году количество сэкономленной энергии планируется увеличить на 23%.

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 продуктов и услуг:

1. Сокращение количества активных узлов передачи данных, требующих электропитания и охлаждения.

2. Замена оборудования передачи данных на оборудование с большим КПД и с меньшим тепловыделением.

В ЦОД города Павлодар с коэффициентом энергоэффективности PUE = 1.3 энергопотребление в расчете на 1 кВт нагрузки оборудования ИТ меньше на 20%, чем потребление в других ЦОД АО «Казахтелеком».

3. Строительство оптических сетей доступа по технологии GPON с использованием пассивного (неэлектропотребляющего) оборудования, что позволяет значительно сократить количество активных элементов сети на уровне доступа, требующих электропитания и охлаждения.

4. Обновление оборудования на транспортных сетях DWDM и сетях передачи данных, что позволяет снизить потребление электроэнергии и тепловыделение на единицу полосы пропускания.

Расчет показателя «Затраты на энергоносители/Доходы от основной деятельности» АО «Казахтелеком» равен 2,34 % процента, что соответствует среднеотраслевому показателю энергоэффективности.

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 2013 году составлял 447 315м³ в год, в 2014 году – 464 680м³, что на 3,89% выше предыдущего показателя. Водозабор организации составляет менее 5% среднегодового объема всех водных объектов, поэтому не оказывает существенного влияния на состояние источников воды.

Плановые/прогнозные значения на 2015 год составляют 466 405м³. Увеличение потребления воды связано с появлением в Обществе в 2014 году новых объектов, обнаружением новых источников воды. Общество планирует ежегодно проводить мероприятия по снижению расхода водопотребления и рациональному использованию воды; на всех объектах установить счетчики учета воды, что позволит целесообразно использовать водные ресурсы; вести постоянный контроль и мониторинг водопользования.

Повторное применение воды в производственном процессе по предоставлению услуг телекоммуникаций подразделениями Компании не используется, вода расходуется только на санитарно-бытовые и хозяйственные нужды. Установленные приборы учета потребляемой воды содержатся в технически исправном состоянии.

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, вода употребляется только для санитарно-бытовых и хозяйственных нужд. Установленные приборы учета потребляемой воды содержатся в технически исправном состоянии.

Показатель EN11

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

Земельные участки общей площадью 2 га, используемые под размещение технических зданий, контейнеров и антенно-мачтовых сооружений, а также земельные участки, занимаемые подземными линейными сооружениями (кабельной канализацией), общей протяженностью 853 км, прилегают к охраняемым природным территориям:

1. государственным природным заповедникам Акмолинской, Костанайской областей;
2. государственным природным паркам на территории Акмолинской, Алматинской областей;
3. государственным природным заказникам на территории Алматинской области;
4. водоохраным зонам г.Алматы;
5. резерватам на территории Восточно-Казахстанской области.

Данные объекты используются для предоставления услуг связи.

Показатель EN12

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

В 2014 году проводились работы по строительству ВОЛС на территории Восточно-Казахстанской ОДТ (г.Семей, государственный лесной природный резерват «Семей орманы»). При строительстве объектов проведены все мероприятия по восстановлению первоначального состояния грунта, при этом существенных воздействий на биоразнообразие в данных районах не происходит. Окружающая среда находится в исходном состоянии.

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 восстановление первоначального состояния почвы.

В местах прокладки полиэтиленовой трубы кабелеукладчиком траншея не разрабатывается, грунт раздвигается и уплотняется специальным ножом, установленным на кабелеукладчике, и в образовавшуюся щель (5–7 см) прокладывается кабель – таким образом восстановление целостности грунта происходит естественным путем. При этом нарушения структуры почвы не происходит, и она не утрачивает своего первоначального состояния.

Показатель EN14

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

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

Применяются следующие инициативы по повышению энергоэффективности и уменьшению воздействия на биоразнообразие:

1. Сокращается количество активных узлов на магистральных и региональных сетях передачи данных, требующих электропитания и охлаждения.
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 электропитания и охлаждения.
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 80 видов охраняемых объектов флоры и 136 видов фауны, занесенных в Красный список МСОП и Национальный список охраняемых видов.

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

Показатель EN30

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

Сооружения связи признаны одним из наиболее экологически чистых видов сооружений, так как во время эксплуатации не выделяют вредных веществ, не дают промышленных отходов. Влияние на окружающую среду оказывается лишь в период строительства. Минимизация и ликвидация причиненного экологического ущерба в процессе строительства линейных сооружений являются одной из составляющих частей проектов Общества. К основному виду работ по охране окружающей среды относится рекультивация земельных участков при строительстве линейных сооружений связи.

В 2014 году на мероприятия по охране окружающей среды было направлено более 33 млн. тенге, что в 2 раза меньше, чем в 2013 году, и почти в 4,6 раза меньше, чем в 2012 году. Данное снижение инвестиций связано с тем, что в 2014 году работы по рекультивации земельных участков необходимо было провести на объектах строительства и демонтажа линий связи, протяженность которых более чем на 800 км меньше, чем в 2013 году, и более чем на 2 000 км меньше в сравнении с 2012 годом.

Показатель IO5

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

Параметры оборудования АО «Казахтелеком» настраиваются в соответствии со стандартами руководства ICNIRP по воздействию радиочастотных (РЧ) излучений базовых станций во время инсталляции оборудования и соответствуют «Санитарно-эпидемиологическим требованиям к радиотехническим объектам», утвержденным Постановлением Правительства Республики Казахстан от 15 ноября 2011 года № 1341. 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 2014 году фактическая численность персонала Группы компаний АО «Казахтелеком» составила 29,0 тыс. человек (Приложение).

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

Распределение персонала по основным категориям характеризуется следующим образом: доля руководителей – 9,1%, специалистов – 46,5%, рабочих – 44,4%.

Показатель LA2

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

Текучесть кадров в 2014 году составила 7,5%, что на 0,6 процентных пункта меньше, чем в 2013 году (Приложение).

Соотношение мужчин и женщин – 64% и 36%.

Состав персонала по возрастным категориям представлен следующим образом: до 24 лет – 13%, от 25 до 29 лет – 17%, от 30 до 45 лет – 36%, 46 и более лет – 34%.

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.

Кроме того, Общество, следуя статье 80 Трудового кодекса РК, обеспечивает предоставление оплачиваемого ежегодного трудового отпуска работникам, работающим в условиях неполного рабочего времени, той же продолжительности, что и работникам, работающим в условиях нормальной продолжительности рабочего времени.

Показатель LA4

Доля работников, охваченных коллективными договорами

Положения Коллективного договора распространяются на всех работников Компании. Доля работников, охваченных Коллективным договором, так же, как и в 2012 и 2013 годах, составила 100 % от общей численности работников Общества.

Показатель LA5

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

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

Общий срок уведомления в соответствии с правом работодателя в интересах работников 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 2014 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. Организацией 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 общественные инспекторы по охране труда, избранные профсоюзным комитетом.

Показатель LA7

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

Коэффициент производственного травматизма за 2014 год составил 0,01% на 100 работников, в том числе по Жамбылской ОДТ – 0,1%, Западно-Казахстанской ОДТ – 0,12%, Карагандинской ОДТ – 0,06%, Кызылординской ОДТ – 0,15%, Южно-Казахстанской ОДТ – 0,07, Алматинской ОДТ – 0,05.

В 2014 году зафиксировано 6 случаев производственного травматизма, в том числе 3 случая с тяжелой степенью травматизма:

- 1) Южно-Казахстанская ОДТ – падение с опоры;
- 2) Карагандинская ОДТ – падение с опоры;
- 3) Алматинская ОДТ – травма позвоночника при разгрузке опор.

По всем случаям проведено расследование, в том числе Государственной комиссией во главе с Государственным инспектором (по случаям тяжелого травматизма), проведен внеплановый инструктаж работников, виновные лица наказаны.

Профессиональные заболевания отсутствуют.

Коэффициент потерянных дней на всех работников по причине производственного травматизма по Обществу составляет 1.

Коэффициент отсутствия на рабочем месте вследствие нетрудоспособности любого характера в целом по Обществу составляет 3667 дней на всех работников.

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

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

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

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

Показатель LA8

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

АО «Казахтелеком» осуществляет мероприятия по поддержанию здоровья работников и членов их семей, а также обеспечению безопасности рабочих мест.

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

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

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. Обеспечивается проведение инструктажа работников по охране труда, производственной санитарии, противопожарной безопасности. Работники своевременно обеспечиваются бесплатной спецодеждой, обувью и другими средствами индивидуальной защиты, а также лечебно-профилактическим питанием или 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 16,6 часов, в том числе административного персонала – 1,98, производственного персонала – 17,8 часов (Приложение).

В расчете данного показателя учтено обучение, проведенное в ДАИКТ, на базе региональных и областных Центров развития персонала АО «Казахтелеком», техническими и коммерческими менторами, а также в сторонних организациях.

Показатель LA11

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

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

Наряду с долгосрочным, в Компании практикуется краткосрочное обучение, составной частью которого является дистанционное образование, заслуживающее особого внимания как дающее возможность повысить квалификацию и получить сертификат без отрыва от производства, а также исключить командировочные расходы.

С января 2014 года в АО «Казахтелеком» внедрен в коммерческую эксплуатацию программно-технический комплекс «Автоматизация учебного процесса», включающий, помимо СДО (88 курсов), процессы планирования и управления учебными мероприятиями, организацию тестирования, выдачу, печать и учет сертификатов. Данный Комплекс обеспечивает организацию и проведение вебинаров, которые становятся все более популярным форматом обучения. За 2014 год проведено 44 вебинара, с участием топ-менеджеров Компании, ведущих экспертов, а также преподавателей ДАИКТ. Запись вебинаров размещена в Центре знаний на внутрикорпоративном портале my.telecom.kz с предоставлением доступа всем пользователям портала. Кроме этого, в учебный процесс внедрен семинар «Школа линейного руководителя».

В структуре ДАИКТ функционируют факультет повышения квалификации с дислокацией в г.Алматы и 4 региональных Центра развития персонала. Поддерживая стремление работников повышать свой общеобразовательный и профессиональный уровень, Компания предоставляет им оплачиваемые учебные отпуска.

АО «Казахтелеком», следуя принципу непрерывности образования, ежегодно выделяет образовательную квоту на получение высшего образования (бакалавриат) в профильных высших учебных заведениях, в т.ч. по системе «двойного диплома». Такая возможность предоставляется в приоритетном порядке работникам и их детям.

В рамках обеспечения филиалов специалистами, освоившими профессиональные учебные программы послевузовского образования, а также целевого использования денежных средств на подготовку кадров, с 2011 г. запущена корпоративная магистерская программа АО «Казахтелеком». За 3 года действия программы выпущен 31 магистрант.

В Компании действуют и другие формы дополнительного и непрерывного образования: обучение компьютерной грамотности, курсы казахского и английского языков, курсы общего развития.

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

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

Периодической оценкой результативности в Компании охвачены в основном все работники. В отчетном году в Центральном аппарате активно проводилась оценка эффективности деятельности работников, основанная на двух компонентах: управление по целям, модель компетенции. Сформированы индивидуальные рейтинги, система квартального премирования осуществляется по итогам оценки, в зависимости от результативности их деятельности.

Осуществляется работа по планированию преемственности и подготовке кадрового резерва, предусматривающая, в том числе, карьерное продвижение и развитие ключевых работников. В отчетном году на основе конкурсных процедур осуществлено обновление состава молодежного кадрового резерва Компании.

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, в том числе доля мужчин – 78%, женщин – 22%. 78% членов Совета директоров находятся в возрастной категории от 30 до 50 лет, 22% – старше 50 лет.

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

По отчетным данным 2014 года, в Обществе из общего числа работников доля мужчин составляет 64%, женщин – 36%.

Национальный состав работников представлен следующим образом:



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

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

В структуре численности работников АО «Казахтелеком» доля мужчин составляет 64%. Отношение среднемесячной заработной платы мужчин и женщин за 2014 г. составило 0,92 (по данным 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 2013 и 2012 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 2014 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 2013 и 2012 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 2014 г. составила 2 962 часа, обучено 737 сотрудников, сравнительные данные представлены в Приложении.

В корпоративном Центре Общества – Дирекции «Академия инфокоммуникационных технологий» в отчетном году был проведен ряд очных курсов и семинар на правовые темы.

Показатель HR4

Общее число случаев дискриминации и предпринятые действия

Трудовая деятельность в Обществе осуществляется в соответствии с Конституцией, Трудовым кодексом РК, другими нормативными правовыми актами, Коллективным договором и внутренними документами.

В области трудовых отношений Общество, прежде всего, руководствуется следующими принципами:

- 1) недопустимость ограничения прав человека и гражданина в сфере труда;
- 2) запрещение дискриминации, принудительного труда и наихудших форм детского труда;
- 3) равенство прав и возможностей работников.

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

Официальных обращений по случаям дискриминации за 2014 год, как и в 2013 и 2012 годах не зарегистрировано.

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 договоров. 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 «Отраслевой профессиональный союз работников связи и телекоммуникаций» и Общественное объединение «Отраслевой профессиональный союз работников информатизации и связи». Численность работников-членов профсоюзов в 2014 году составила около 27 тысяч 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 2014 год, как в 2013 и 2012 годах, 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 2014 год, так же, как и в 2013 и 2012 годах, 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 2014 году обучение работников службы безопасности по тематикам, связанным с политиками и процедурами в отношении аспектов прав человека, не проводилось.

Показатель HR9

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

Случаев нарушений, а также исков, касающихся прав коренных и малочисленных народов, в отчетном периоде, как и в 2013 и 2012 годах, не зарегистрировано.

Показатель IO1

Капиталовложения в инфраструктуру телекоммуникационной сети с разбивкой по странам/регионам

В 2014 году капитальные вложения составили 44 053 млн. тенге, с учетом дочерних компаний – 55 154 млн. тенге (Приложение).

Показатель 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

Затраты на предоставление услуг местной телефонной связи в сельской местности (абонентский доступ) по данным раздельного учета составляют 1 819 тенге на 1 линию в месяц.

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

Показатель ЮЗ

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 целях укрепления имиджа Общества, создания среди его работников атмосферы приверженности принципам справедливости, ответственности и равенства перед законом, честности и неподкупности в повседневной деятельности, а также содействия формированию общекорпоративной культуры, отвергающей коррупцию, в Обществе издан Приказ «О некоторых мерах по борьбе с проявлениями коррупции в АО «Казахтелеком», направленный на борьбу с проявлениями коррупции, в соответствии с которым руководящему звену даны конкретные поручения, в том числе профилактического характера.

На сегодняшний день Обществом предпринимаются все необходимые меры по недопущению проявлений коррупции.

Одним из методов анализа рисков является проведение регулярных проверок финансово-хозяйственной деятельности и финансовой дисциплины в структурных единицах Компании.

В 2014 году были проведены проверки 9 структурных подразделений – филиалов Общества. Все материалы проверок рассмотрены на заседании Управляющего комитета по финансово-хозяйственной дисциплине АО «Казахтелеком».

Показатель SO3

Доля работников, прошедших обучение антикоррупционным политикам и процедурам организации

В 2014 году обучение работников по тематикам, связанным с антикоррупционными политиками и процедурами, не проводилось.

Показатель SO4

Действия, предпринятые в ответ на случаи коррупции

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

В соответствии с Планом мероприятий по совершенствованию системы корпоративного управления в АО «Казахтелеком» на 2014 год, утвержденным Советом директоров АО «Казахтелеком», в 2014 году была разработана и утверждена Решением Правления АО «Казахтелеком» Политика противодействия коррупции в АО «Казахтелеком».

Основной целью и задачей настоящей Политики является формирование культуры работников Компании, отвергающей условия возникновения коррупционных правонарушений и обеспечивающей принципы противодействия коррупции, честности и прозрачности при исполнении должностных обязанностей, направленной на предупреждение коррупционных правонарушений, соблюдение норм законодательства РК, а также внутренних документов, регламентирующих деятельность Компании, недопущение наличия коррупциогенных факторов во внутренних документах Компании.

В 2014 году, также, как и в 2013 и 2012 годах, 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

АО «Казахтелеком», как ведущий телекоммуникационный оператор, понимает значимость взаимодействия с государственными органами, поддерживает контакты с исполнительной и законодательной ветвями властей и принимает участие в работе межведомственных рабочих групп в Министерстве по инвестициям и развитию РК, Министерстве национальной экономики РК в реализации государственных программ, программы «Информационный Казахстан - 2020», второй фазы Государственной программы индустриально-инновационного развития, касающихся развития отрасли, а также в мероприятиях республиканского значения.

Реализуя проекты национального масштаба, Общество способствует модернизации телекоммуникационной инфраструктуры страны и формированию единого информационного пространства Казахстана.

Осознавая масштаб и значимость своей деятельности для государства, АО «Казахтелеком» строго следит за соблюдением законодательства во всех аспектах деятельности. В рамках своей компетенции Общество оказывает государству экспертную поддержку в выработке оптимальных механизмов регулирования отрасли телекоммуникаций. АО «Казахтелеком» принимает активное участие в работе Национальной палаты предпринимателей по разработке Комплексного плана по развитию конкуренции, демонополизации и устранению барьеров в основных отраслях экономики на 2015–2016 годы.

Обществом внесены предложения к проекту Концепции и проектам законов РК по внесению изменений и дополнений в законы «О естественных монополиях и регулируемых рынках», «О конкуренции», «О телерадиовещании». Общество участвует в обсуждении законопроектов в рамках рабочих групп внутри НПП. АО «Казахтелеком» в составе Рабочей группы в Мажилисе Парламента РК участвует в подготовке Закона «О государственно-частном партнерстве», который является важным для реализации проекта строительства ВОЛС в сельской местности. Государственные организации на селе получают доступ к инфокоммуникационной инфраструктуре, электронным услугам, благодаря чему повысится качество жизни сельских жителей.

Показатель SO6

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

Принципы и основные направления оказания спонсорской и/или благотворительной помощи приведены в Политике оказания спонсорской и/или благотворительной помощи АО «Казахтелеком», утвержденной решением Совета директоров (далее – Политика).

В соответствии с положениями Политики спонсорская и/или благотворительная помощь не оказывается религиозным организациям, политическим партиям, коммерческим организациям, учреждениям (включая военные учреждения и организации, воинские части) и потребительским кооперативам.

В 2014 году, как и в 2013 и 2012 годах, спонсорская и/или благотворительная помощь политическим партиям, политикам и связанным с ними организациям не оказывалась.

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 течение последних лет АО «Казахтелеком» ни разу не привлекалось к ответственности за нарушение антимонопольного законодательства. Это свидетельствует об ответственном подходе Общества к вопросам недопущения противодействия конкуренции. В процессе осуществления своей деятельности Общество предпринимает все необходимые действия по недопущению нарушения законодательства, в связи с чем, предварительное рассмотрение материалов на

соответствие законодательству в области конкуренции и в целом отсутствие стремления противодействовать конкуренции позволяет Обществу не допускать монополистическую практику.

Показатель SO8
Денежное выражение существенных штрафов
и общее число нефинансовых санкций, наложенных
за несоблюдение законодательства и нормативных требований

В 2014 году на АО «Казахтелеком» был наложен 1 существенный штраф в размере 17 808 571 тенге.

В 2014 году в филиалах Общества государственными органами было проведено 67 проверок, при этом общее количество нефинансовых санкций, наложенных за несоблюдение законодательства и нормативных требований, составило 16 предписаний об устранении выявленных нарушений.

При сравнении динамики привлечения Общества к административной ответственности за 2012, 2013 и 2014 годы может сложиться впечатление об ухудшении показателя, так как на Общество наложен 1 существенный штраф в размере 17 808 571 тенге по результатам комплексной налоговой проверки за период с 2009 по 2013 годы. В 2012, 2013 годах такого рода проверка не проводилась. Практика же комплексных проверок налоговыми органами национальных компаний и в целом субъектов крупного предпринимательства показывает, что ни одна подобная проверка не обходится без доначислений сумм налогов и, соответственно, привлечения к административной ответственности с наложением существенных сумм штрафов.

Общее количество нефинансовых санкций, наложенных за несоблюдение законодательства и нормативных требований в динамике соответствующих периодов:

- 1) в 2012 году в отношении Общества было проведено 87 проверок и вынесено 42 предписания об устранении нарушений;
- 2) в 2013 году было проведено 162 проверки и вынесено 62 предписания об устранении нарушений;
- 3) в 2014 году проведено 67 проверок и вынесено 16 предписаний.

Таким образом, динамика проведения проверок нестабильна, наибольшее количество проведенных государственными органами проверок зафиксировано в 2013 году, но при этом необходимо отметить, что в 2014 году, по сравнению с предыдущими годами, при количестве 67 проверок было вынесено наименьшее количество нефинансовых санкций, то есть предписаний, а именно: всего 16. В целом количество вынесенных предписаний на одну проверку ежегодно сокращается.

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

Общество информирует обо всех свойствах и способах применения услуг Компании, что способствует ответственному, экономическому и безопасному использованию услуг телекоммуникаций АО «Казахтелеком».

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:

- 1) соблюдение существующих норм и правил при строительстве линейных сооружений;
- 2) оборудование, устанавливаемое в помещении пользователя, закупается в соответствии с требованиями СЕ EMC по безопасности и не должно оказывать вредного воздействия на здоровье;
- 3) 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 2014 году, как и в 2013 и 2012 годах, не выявлено никаких случаев нарушения требований законодательства и добровольных кодексов, касающихся воздействия продукции и услуг на здоровье и безопасность.

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

Одним из важнейших принципов деятельности Компании является обеспечение неприкосновенности частной жизни потребителей услуг.

Общество руководствуется утвержденным Советом директоров Положением о коммерческой тайне», согласно которому 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» информация об абонентах может предоставляться уполномоченным государственным органам в установленном законодательством порядке. Также, руководствуясь статьей 36 данного закона, Общество обеспечивает тайну, телефонных переговоров, телеграфных и иных сообщений, передаваемых по сетям телекоммуникаций.

С учетом требований Закона РК «О персональных данных и их защите» Приказом АО «Казахтелеком» утверждены Правила оформления допуска персонала контрагентов и практикантов в некатегорированные помещения (объекты) АО «Казахтелеком», которые размещены на веб-сайте Общества.

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 2014 году, так же, как и в 2013 году, не выявлено случаев нарушения требований законодательства и добровольных кодексов, касающихся воздействия продукции и услуг на здоровье и безопасность.

Показатель PR5

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

В Обществе, в рамках реализации проекта системы сервис-менеджмента, на периодической основе проводится внутренний сервис-аудит, целью которого является оценка исполнения стандартов сервисного обслуживания, а также ежегодные исследования уровня удовлетворенности клиентов посредством метода «тайного покупателя». По результатам данных исследований 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, которая 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 2014 году, как и в 2013 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 2014 году, как в 2013 и 2012 годах, 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

Под существенным штрафом для настоящего Отчета, исходя из положений Кодекса об административных правонарушениях РК, принята сумма в размере 1 000 000 тенге (по всем филиалам за отчетный период).

В 2014 году АО «Казахтелеком» к административной ответственности за несоблюдение законодательства и нормативных требований, касающихся предоставления и использования продукции и услуг, не привлекалось.

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 принятых в Обществе программных документов. С 2013 года осуществляется реализация следующих проектов и мероприятий, имеющих долгосрочный и продолжительный характер:

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

2. Реализация проекта «Модернизация и развитие сельской связи CDMA/EV-DO 2012–2015» по развитию услуг фиксированной телефонии и ШПД в сельских населенных пунктах через сети CDMA/ EV-DO.

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

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

5. 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.

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. К примеру, участие в «Программе снижения информационного неравенства 2007–2009 гг.» предусматривало достижение 20-процентного уровня компьютерной грамотности населения и пользователей сети Интернет в Казахстане.

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.

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.

Показатель РА3

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) процент установленных соединений по входящим в АМТС междугородным/ международным связям;
- 2) коэффициент эффективности сети NER по входящим в АМТС междугородным/ международным связям;
- 3) коэффициент готовности услуги «Мегалайн»;
- 4) коэффициент готовности сети по VIP-абонентам (в том числе клиенты ДКП);
- 5) коэффициент готовности сети абонентского доступа (без услуги «Мегалайн»);
- 6) качество работы сети ПД по показателю задержки пакетов для класса обслуживания VE;
- 7) качество работы сети ПД по показателю потери пакетов для класса обслуживания VE;
- 8) процент сбоев, отремонтированных в течение дня;
- 9) среднее время, уходящее на ремонт неисправности;
- 10) количество неисправностей на линию – фиксированная связь;
- 11) процент сети с возможностью широкополосного доступа;
- 12) среднее время простоя сети;
- 13) доля своевременно устраненных сбоев в сети Интернет.

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» представлены на всех региональных рынках РК, в крупных областных центрах, малых городах и сельской местности. Компания на протяжении нескольких лет демонстрирует лидерство по известности:

узнаваемость бренда среди взрослого городского населения уже 7 лет превышает 90% и в 2014 году составила 99% (Приложение).

Лидером на рынке фиксированной телефонии по показателю наличия клиентской базы является АО «Казахтелеком», доля которого в 2014 году составила 92,2%.

Количество портов ШПД на конец 2014 г. составило 1 543 138 шт., прирост абонентской базы по отношению к 2013 году –75 868 абонентов. Доля АО «Казахтелеком» на рынке ШПД составляет 82,3%.

Уровень проникновения телекоммуникационных услуг в домохозяйствах городской и сельской местности указан также 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», исходя из норм действующего законодательства, 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.

Показатель РА6

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

В 2014 году на объектах филиалов АО «Казахтелеком» зафиксировано 12 случаев чрезвычайных ситуаций техногенного и природного характера. В целях обеспечения технической поддержки телекоммуникационных продуктов и услуг, а также ликвидации последствий аварий, Обществом выделены средства в размере 223 659,16 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 РК и действующих в соответствии с ним законодательных актах. Применительно к сфере телекоммуникаций такими актами являются законы РК «О связи», «О конкуренции», «О защите прав потребителей», предусматривающие права потребителей услуг связи. Кроме того, действуют подзаконные акты, которые также регламентируют правовые отношения между потребителем и оператором связи.

Потребители услуг связи имеют право на свободный выбор услуги, свободное заключение договоров на услуги связи, получение услуг связи надлежащего качества, получение информации о таких услугах и об их исполнителях и другие.

В целях реализации прав потребителей АО «Казахтелеком» как оператор связи несет целый ряд обязанностей, предусмотренных нормативными правовыми актами.

Общество, обслуживающее значительную часть населения, в своих внутренних документах, регулирующих порядок предоставления услуг связи, также уделяет особое внимание правам потребителей на доступ к услугам связи и их получение на качественном уровне. Принимаемые Компанией правила, инструкции, стандарты и другие регламентирующие документы, направленные на максимальный уровень качества обслуживания потребителей, совершенствуются из года в год по мере внедрения новых услуг и развития технологий.

Общество руководствуется законодательными актами Республики Казахстан, которые регламентируют правовые отношения между потребителем и оператором связи. Потребители услуг связи имеют право на:

- 1) свободный выбор услуг;
- 2) свободное заключение договоров на услуги связи;
- 3) получение услуг связи надлежащего качества;
- 4) получение информации об услугах, тарифах и пр.

Общество в своих внутренних документах, регламентирующих порядок предоставления услуг связи, также уделяет внимание правам потребителей на доступ к услугам связи и их получение на качественном уровне. Правила, инструкции, стандарты и другие регламентирующие документы, направленные на максимальный уровень качества обслуживания потребителей, совершенствуются из года в год по мере внедрения новых услуг и развития технологий.

Показатель РА8
Политики и практики, используемые в целях оповещения населения о вопросах, связанных с электродвижущей силой

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

Согласно Приказу АО «Казахтелеком», не допускается ввод в эксплуатацию РЭС без наличия санитарно-эпидемиологического заключения и разрешения на их эксплуатацию.

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 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

АО «Казакхтелеком» в процессе вывода новых продуктов на рынок разрабатывает маркетинговую стратегию и продукт-каталог, где описываются все свойства и способы их применения. На основании маркетинговой стратегии формируются планы мероприятий по продвижению и реализации услуг.

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

Приложение

Индекс	Наименование показателя	Раскрытие	2012 год	2013 год	2014 год	Прогноз на 2015 год
Экономическая результативность						
ЕС1	Созданная и распределенная прямая экономическая стоимость, включая доходы, операционные затраты, выплаты работникам, благотворительную/спонсорскую помощь и другие инвестиции в сообщество, нераспределенную прибыль, выплаты поставщикам капитала и государства	Созданная и распределенная экономическая стоимость по Группе компаний АО «Казахтелеком», тыс. тенге				
		Созданная прямая экономическая стоимость				
		Доходы, в т.ч.	384 153 203	198 233 169	214 522 378	-
		Доходы от оказания услуг	170 360 333	185 838 836	201 946 431	-
		Субсидии по компенсации убытков от предоставления услуг сельской связи	5 308 628	5 028 584	6 276 853	-
		Доходы от финансирования	3 729 107	4 214 185	2 598 605	-
		Доходы от неосновной деятельности	2 758 807	3 151 564	3 700 489	-
		Прибыль от прекращенной деятельности	201 996 328	0	0	-
		Распределенная экономическая стоимость	353 854 410	142 640 452	187 814 557	-
		Операционные расходы, кроме амортизации, заработной платы и других выплат и льгот работникам, выплат по процентам, выплат государству налогов и сборов	64 203 163	69 953 562	83 892 664	-
		Заработная плата и другие выплаты и льготы работникам	51 997 134	56 868 627	61 821 290	-
		Расходы на выплату процентов	5 757 963	7 081 563	3 508 314	-
		Расходы по спонсорской и благотворительной помощи	100 274	79 886	754 298	-
		Расходы по начислению налогов и сборов и по налогу на прибыль	6 763 380	6 728 439	9 608 362	-
		Дивидендные выплаты акционерам	225 032 496	1 928 375	28 229 629	-
ЕС4	Значительная финансовая помощь, полученная от государственных органов	Компенсация за оказание универсальных услуг в сельских районах, тыс. тенге	5 308 628	5 028 584	6 276 853	-

ЕС5	Диапазон соотношений стандартной заработной платы начального уровня и установленной минимальной заработной платы в существенных регионах деятельности организации	Тарифная ставка 1-го разряда, тенге	18 000	27 560	30 316	-
		МРЗП, устанавливаемый ежегодно законом Республики Казахстан о республиканском бюджете, тенге	17 439	18 660	19 966	-
		Соотношение тарифной ставки 1-го разряда и МРЗП	1,03 : 1,0	1,48 : 1,0	1,52 : 1,0	-
ЕС6	Политика, практические подходы к закупкам у отечественных товаропроизводителей и доля таких закупок в существенных регионах деятельности организации	Местное содержание в закупках ТРУ, %				
		План	56,7	57,8	56,4	57,0
		Факт	58,0	60,0	59,0	-
Экологическая результативность						
EN3	Прямое использование энергии с указанием первичных источников	Вид топлива	Количество выделения, в ГДж			
		Бензин, тонн	290 883	319 334	311 449	300 160
		Диз. топл., тонн	248 968	262 493	254 303	247 414
		Уголь, тонн	106 493	100 664	96 720	84 656
		Газ, тыс. куб. м	55 625	65 888	71 583	76 069
	Итого:	701 969	748 379	734 055	708 299	
EN4	Косвенное использование энергии с указанием первичных источников	Вид промежуточной энергии	Количество выделения, в ГДж			
		Электрическая энергия	-	618 577	674 149	728 081
EN5	Энергия, сэкономленная в результате мероприятий по снижению энергопотребления и повышению энергоэффективности	Вид сэкономленной энергии	Количество выделения, в ГДж			
		Электрическая энергия	-	832	1 526	1 876
EN9	Источники воды, на которые оказывает существенное влияние водозабор организации	Годовой водозабор	Количество потребленной воды, в м³			
			457 417	447 315	464 680	466 405
Социальная результативность						
LA1	Общая численность рабочей силы в разбивке по типу занятости, договору о найме и региону	Фактическая численность, тыс. человек	-	-	29,0	27,6
LA2	Общее количество работников и текучесть кадров в разбивке по возрастным группам, полу и регионам	Текучесть кадров, %	8,6	8,1	7,5	-
LA3	Выплаты работникам, осуществляющим свою деятельность на условиях полной занятости, которые не предостав-	Выплаты работникам (социальная поддержка), тыс. тенге	4 295 393	5 118 025	4 892 850	5 100 000

	ляются работающим на условиях временной или неполной занятости, в разбивке по основной деятельности					
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	9,6	17,9	16,6	15,4
		в том числе:				
		АУП	1,66	1,85	1,98	2,12
		ПП	10,4	19,5	17,8	16,25
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, часов	6 416	7 166	2 962	-
		в том числе:				
		ДАИКТ	1 480	1 248	625	-
		Курсы филиалов	2 248	1 626	153	-
		Технические менторы	-	1 284	1 040	-
		Коммерческие менторы	-	362	-	-
		Сторонние УЦ	2 368	2 368	952	-
		Центральный аппарат	320	280	192	-
Ю1	Капиталовложения (КВ) в инфраструктуру телекоммуникационной сети с разбивкой по странам/регионам	Инвестиционная программа АО «Казахтелеком», млн. тенге	54 498	50 291	44 053	-
		1. Сети телекоммуникаций	48 132	44 828	41 993	-
		в том числе по регионам:				
		Акмолинская	602	1 147	1 175	-
		Актюбинская	605	730	57	-
		Алматинская	656	1 860	940	-
		Атырауская	0	494	0	-
		В-Казахстанская	726	2 606	956	-
		Жамбылская	241	953	403	-
		З-Казахстанская	212	1 052	40	-
		Карагандинская	661	2 469	560	-
		Кызылординская	338	875	120	-
		Костанайская	553	1 327	559	-
		Мангистауская	54	353	155	-
		Павлодарская	425	1 501	0	-
		С-Казахстанская	524	1 062	396	-
		Ю-Казахстанская	446	1 745	202	-
		г. Алматы	330	131	63	-
		2. Информационные технологии	4 924	4 192	1 450	-
		3. Административно-хозяйственные КВ	1 442	1 271	610	-
		Нурсат	239	169	97	-
		Алтел	4 928	8 423	10 189	-
		ТОО «Востоктелеком»	2 971	1 056	815	-
		Прочие ДЗК	634	1 564	0	-
		Группа компаний АО «Казахтелеком»	63 270	61 503	55 154	-

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	Известность-узнавание АО «Казакхтелеком», %	98	99	99	-
		Доля рынка АО «Казакхтелеком» по количеству абонентов фиксированной телефонии, в %	93	93,2	92,2	93
		Количество портов ШПД АО «Казакхтелеком»	1 203 897	1 467 270	1 543 138	1 664 059
		Уровень проникновения телекоммуникационных услуг в домохозяйствах городской и сельской местности:				
		Фиксированные линии, %	-	70	68	81
		ШПД, %	-	30	31	34
		ТВ, %	-	5	11	13

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