

Приложение
к решению Правления АО "Казактелеком"
от " ____ " _____ 2016 года № ____



**Отчет
АО «Казактелеком»
в области корпоративной социальной ответственности
за 2015 год**

**Алматы
2016**

СОДЕРЖАНИЕ

Обращение Председателя Правления Общества

Развитие бизнеса Компании в 2015 году

Понимание корпоративной социальной ответственности

Принципы корпоративной социальной ответственности

Реализация государственных программ

Основные бренды и услуги Компании

Спонсорство и благотворительность

Социальная поддержка работников и пенсионеров

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

Взаимодействие с заинтересованными сторонами (стейкхолдерами)

Взаимодействие с акционерами и кредиторами

Взаимодействие с государственными органами

Взаимодействие с клиентами

Взаимодействие с поставщиками

Взаимодействие с конкурентами

Взаимодействие с работниками

Взаимодействие с профессиональными союзами

Взаимодействие со СМИ

Показатели корпоративной социальной ответственности:

Экономическая результативность

Экологическая результативность

Социальная результативность

Приложение

Указатель показателей

Глоссарий

Справочная информация для заинтересованных сторон (стейкхолдеров)

Обращение Председателя Правления Общества

Уважаемые коллеги, партнеры!

Представляю вашему вниманию пятый отчет АО «Казахтелеком» в области корпоративной социальной ответственности, который отражает основные события в области корпоративного управления и результаты работы в данном направлении за 2015 год.

Прошедший период был плодотворным для всей группы компаний, что отразилось на ряде показателей компании и подтверждается заключением международной консалтинговой компании - по результатам диагностики, проведенной в прошедшем году ТОО «PricewaterhouseCoopers» уровень корпоративного управления АО «Казахтелеком» составил 85%. Во многом достигнутые результаты связаны с утверждением нового Кодекса корпоративного управления АО «Казахтелеком», который разработан с учетом требований и рекомендаций, заимствованных из общемировой практики корпоративного управления. Также во внимание были приняты локальные кейсы социального управления и реализуемая программа трансформации «Өрлеу», поскольку ряд изменений и улучшений в компании предусмотрены в рамках этой программы. Так, основная задача трансформации - обновление модели ведения бизнеса, которая позволит Группе компаний «Казахтелеком» получить конкурентное преимущество на рынке, сохранить лидирующие позиции в фиксированном бизнесе, увеличить эффективность процессов, повысить скорость внедрения инноваций и максимально удовлетворять нужды и потребности клиентов. За прошедший год достигнут ряд «быстрых побед», пересмотрены бизнес-процессы, произведены изменения организационной структуры и политики управления персоналом. В результате внедрения инициатив программы трансформации эффект на свободный денежный поток к концу 2015 года достиг 16 млрд. тенге. В настоящее время в рамках «Өрлеу» реализуется комплекс взаимосвязанных изменений и нововведений, состоящий из четырех блоков инициатив, включающих 63 проекта. В рамках программы трансформации, в целях совершенствования стратегии, структуры и бизнес-процессов «Казахтелекома», были обновлены ключевые показатели результативности топ-менеджмента, разработаны меры по сокращению оттока абонентов, принята новая система мотивации работников Центров активных продаж филиалов, что дало до 50% прироста продаж в отдельных пилотных регионах. Начато создание региональных дирекций телекоммуникаций на основе областных дирекций и городских центров телекоммуникаций в Алматы и Алматинской области, Астане и Акмолинской

области. Эти и другие изменения призваны повысить эффективность инвестиционной и операционной деятельности компании.

Нам удалось настроить взаимодействие экономических и административных ресурсов и наладить внутренние процессы, что, в свою очередь, повлияло на улучшение взаимодействия на всех уровнях. Деятельность компании на сегодняшний день осуществляется на принципах прозрачности, открытости и экологичности - «Казахтелеком» нацелен на планомерное достижение целей и создание основы для расширения бизнеса и освоения новых рынков. На сегодняшний день, с заботой о клиентах и в рамках повышения доступности услуг компания проводит гибкую тарифную политику и осуществляет пакетное предоставление услуг телекоммуникаций, в том числе симбиоз услуг фиксированной и мобильной связи, новые тарифы, что влияет на экономию средств абонентов - физических и юридических лиц.

Важная часть корпоративной социальной программы «Казахтелекома» - это охрана здоровья и безопасные условия труда работников, производится улучшение условий, работа по предотвращению случаев производственного травматизма, аварий и снижение риска профессиональных заболеваний. Мероприятия в рамках данного процесса предусматривают обеспечение работников спецодеждой, специальной обувью и средствами индивидуальной защиты, ежегодное обучение правилам безопасности и охраны труда работников рабочих профессий, плановая замена морально и физически устаревшего оборудования на современное и более безопасное.

Помимо условий труда, которые обязан обеспечить каждый работодатель, мы понимаем важность комфортных условий для развития новаторских идей и инновационной деятельности. В компании действует краудсорсинговый проект «Фонд идей», в рамках которого зарегистрировано свыше 14 тысяч пользователей в системе, получено 540 предложений, многие из которых были реализованы.

Несмотря на высокий уровень конкуренции и насыщенности рынка, компания достигла намеченных планов по всем направлениям деятельности, значительно укрепив позиции в качестве ведущего телекоммуникационного оператора страны и, будучи крупным работодателем, сохраняет интерес у соискателей, сохраняет уровень лояльности работников. Так, на протяжении трех лет совместно с Центром социального партнерства АО «Самрук-Қазына» проводится исследование Рейтинга социальной стабильности. На основании полученных данных разработан План мероприятий по повышению уровня социальной стабильности, реализация которого проводилась в 2015 году. Социальная поддержка работников и пенсионеров проводится при сотрудничестве с профсоюзами работников.

Понимая социальную роль в регионах, на постоянной основе компания оказывает поддержку более чем 9 тысячам пенсионеров, которая включает оказание адресной благотворительной помощи, проведение мероприятий, приуроченных ко Дню Победы, профессиональному празднику связистов и ко Дню пожилого человека. На учете компании состоит 600 ветеранов Великой Отечественной войны и тружеников тыла, которым мы также стремимся уделить внимание и заботу. Кроме того, в компании активно развивается волонтерское движение «Аяулы алақан», члены которого принимают активное участие в социальной адаптации воспитанников детских домов, помощь пожилым людям.

Программа корпоративного волонтерства реализует принципы социальной ответственности бизнеса, развивает и укрепляет корпоративные ценности и культуру, социальную активность и инициативы работников по оказанию помощи согражданам.

Важной составляющей работы с персоналом является поддержка молодежных инициатив. В компании действует Совет молодежи «Жастелеком» и представительства организации молодых связистов в каждом филиале. Проводится работа по укреплению преемственности и традиций в коллективе.

Что касается внешних социальных проектов, то обществом оказывается спонсорская и благотворительная помощь крупных мероприятий, поддержка инициатив некоммерческих организаций, осуществляющих деятельность в социальной сфере в пределах средств годового плана расходов.

Вместе с тем, одними из важных аспектов также являются сохранение окружающей среды и ресурсосбережение. В компании действует программа энергосбережения, предусматривающая ряд организационных, производственных мер, направленных на эффективное использование энергетических ресурсов, внедрение новых экологичных энергосберегающих технологий.

В 2015 году «Казахтелекому» удалось добиться значительного прогресса в непростых рыночных условиях. Реализация стратегии, направленной на повышение эффективности, удовлетворенности потребителей, позволила компании получить высокую операционную рентабельность, снизить операционные затраты.

Уверен, что в 2016 году АО «Казахтелеком» также успешно справится со всеми поставленными задачами, направляя знания, компетенции и энергию на реализацию Стратегии компании и обеспечивая эффективную работу в долгосрочной перспективе.

Председатель Правления
АО «Казахтелеком»
(подпись)

Куанышбек Есекеев

Развитие бизнеса Компании в 2015 году

В 2015г. АО «Казахтелеком» продолжило реализацию ряда важных инфраструктурных и инновационных проектов, направленных на дальнейшее усиление инфокоммуникационной инфраструктуры страны.

В 2015г, в ходе совместного заседания Совета по экономической политике при Фракции партии «НурОтан» в Мажилисе Парламента Республики Казахстан АО «Казахтелеком» представило депутатам планы и промежуточные результаты деятельности, направленной на оказание качественных услуг связи в регионах Казахстана, устранение цифрового неравенства, а также основные результаты деятельности АО «Казахтелеком», в рамках реализации Послания Президента РК народу Казахстана.

В рамках исполнения «Плана мероприятий по мерам поддержки промышленных предприятий на 2015», утвержденного Правительством РК в январе 2015 года, а также исполнения поручения Главы государства, АО «Казахтелеком» были подписаны Меморандумы по развитию местного содержания с акиматами 10 областей и акиматом города Астана.

В 2015 году Постановлением Правительства Республики Казахстан АО «Казахтелеком» определено юридическим лицом, обеспечивающим передачу сведений о денежных расчетах, в оперативном режиме, в органы налоговой службы по сетям телекоммуникаций общего пользования.

В отчетном году АО «Казахтелеком» успешно завершил реализацию масштабного проекта по цифровизации сети телекоммуникаций в республике. Согласно стратегическому плану развития Республики Казахстан до 2020 года, утвержденному Постановлением Правительства РК, одной из целей в сфере инфокоммуникаций было определено достижение к концу 2015 года 100% уровня цифровизации местной телефонной связи. На сегодняшний день АО «Казахтелеком» обеспечил реализацию данной цели, проведя соответствующие долгосрочные работы для достижения 100% уровня цифровизации.

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» АО «Казахтелеком» осуществляет развитие транзитного потенциала магистральной сети. В рамках проектов по расширению пропускной способности существующей Национальной информационной супермагистрали (НИСМ) завершено строительство новой магистральной сети DWDM суммарной емкостью 2,97 Тбит/с с возможностью ее расширения до 4,8 Тбит/с. В 2015 году была расширена пропускная способность магистральной сети DWDM для внутренних потребностей АО «Казахтелеком» на 20 лямбд по 100 (10*10) Гбит/с и 4 лямбд по

10 Гбит/с, увеличена суммарная мощность внешних каналов Интернет с 490 Гбит/с до 670 Гбит/с. Кроме того, со стороны АО «Казахтелеком» расширены пограничные переходы на уровне DWDM с емкостью каналов 100 Гбит/с по схеме 1+1 с Узбектелеком на участках Абай-Пахта и Бейнеу-Каракалпакия.

В соответствии с Посланием Главы государства «Стратегия «Казахстан – 2050» о развитии транзитного потенциала Республики, в 2015 году компания уделяла особое внимание увеличению транзитных телекоммуникационных потоков через Казахстан за счет модернизации магистральной сети АО «Казахтелеком», построенной с использованием технологии DWDM, а также кооперации с международными операторами - партнерами компании по организации и продвижению маршрута Европа - ЮВА через сеть АО "Казахтелеком". Так, в 2015г. был реализован проект REAL с одним из российских операторов, имеющий наилучшие показатели по задержке. Благодаря проведенной работе, объём транзитных потоков, организованных через сеть АО "Казахтелеком", увеличился на 30% относительно объемов на конец 2014г.

В 2015 году АО «Казахтелеком» и Tele2 Group договорились об объединении дочерних мобильных операторов АО «АЛТЕЛ» (бренд ALTEL 4G) и ТОО «Мобайл Телеком-Сервис» (бренд Tele2). Объединенный оператор усилит позиции обеих компаний на рынке мобильной связи Казахстана и предоставит новые возможности потребителям мобильных услуг. «Казахтелеком» намерен и в дальнейшем сохранить лидирующие позиции на телекоммуникационном рынке, увеличив текущие масштабы и конкурентные позиции мобильного бизнеса, что соответствует долгосрочной стратегии развития компании.

В прошедшем году было продолжено строительство сети связи стандарта 4G LTE - сети мобильного широкополосного доступа с высокими качественными показателями. Данный инновационный проект по строительству сети 4G LTE АО «Казахтелеком» реализует совместно с АО «Алтел» с целью обеспечения населения РК современными услугами передачи данных. На 01.01.2015 сеть LTE запущена в коммерческую эксплуатацию в 212 населенных пунктах, включая города Астана и Алматы, все областные центры, города областного значения – Кентау, Туркестан, Балхаш, Сатпаев, Жезказган, Темиртау, Жанаозень, Риддер, Екисбастуз, Семей. В 2015 году продолжалось дальнейшее расширение сети в областных центрах, в городах Астана, Алматы и их пригородах, а также населенных пунктах свыше 50 тысяч человек и районных центрах. В настоящее время конвергентной сетью с одновременной поддержкой технологий 4G/3G/2G охвачено более 550 населенных пунктов РК. Всего на сети установлено 3 119 базовых станций, из них подключено по ВОЛС 1 474 базовых станций. В 2015 году завершено строительство ВОЛС для 311 базовых станций. На 01.01.2016

года активная абонентская база GSM/UMTS – 2 010 436 абонентов, LTE – 577 422 абонента.

Также, в 2015 году компанией реализованы инновационные решения, направленные на рационализацию и развитие магистральных сетей для удовлетворения потребностей абонентов в трафике Интернет. В частности, реализованы проекты по переходу на когерентные технологии DWDM с применением 100-гигабитных каналов, а также интеграция магистральной сети передачи данных IP/MPLS с первичной сетью DWDM, построенная на принципах GMPLS и на базе технологии IPoDWDM/IPTN.

Кроме того, был реализован ряд инициатив по созданию стратегических партнерств, направленных на повышение качества сервисов, снижение эксплуатационных затрат. Так, сотрудничество с компаниями Google, Vk.com, Akamai позволило снизить объемы внешнего трафика Интернет и повысить доступность Интернет-сервисов (общий объём кэшируемого трафика превысил 220 Гбит/с). Сотрудничество с компаниями Megogo, Wargaming и Rentsoft позволило обеспечить локализацию контента и программного обеспечения для абонентов Казахтелеком, повысив их лояльность и расширив продуктовую линейку компании.

В 2015 году были запущены новые продукты, такие как Безопасный интернет (Родительский контроль), Защита от DDos-атак, Виртуальный Firewall, Отложенный платеж, ККМ, Пакеты FMS, пакеты iD TV Online с библиотекой фильмов Megogo. С целью повышения лояльности существующих и новых потребителей компанией проведены мероприятия по улучшению доступности и повышению ценности оказываемых услуг телекоммуникаций. В качестве альтернативы пользования услугами телекоммуникаций введены в действие новые уровни тарифов на пакетное предоставление услуг, предусматривающие значительное улучшение потребительских характеристик услуг, предоставляемых в пакетах. При этом, приобретая услуги в пакете абоненты платят меньше, чем при покупке этих же услуг по отдельности.

В рамках реализации проекта "Внедрение и развитие услуги IPTV в РК" сеть IPTV развернута в городах Астана, Алматы и во всех областных центрах Республики Казахстан. В 2015 году были расширены региональные узлы IPTV в городах: Алматы, Шымкент, Караганда, Актау, Павлодар, Усть-Каменогорск. Сеть расширена на 68 313 точек подключения. В результате чего обеспечена возможность подключения более 400 тысяч точек IPTV.

В 2015 году компания завершила актуализацию инициатив программы трансформации «Орлеу», обновлены паспорта проектов и дорожная карта трансформации. АО «Казахтелеком» объявило о начале реализации пилотного проекта по укрупнению региональных филиалов: ГЦТ «Алматытелеком»

объединен с Алматинской областной Дирекцией телекоммуникаций (ОДТ), ГЦТ «Астанателеком» - с Акмолинской ОДТ. Данные изменения отвечают целям компании по повышению операционной эффективности управления, а также проводятся для повышения уровня обслуживания клиентов в указанных регионах.

Запущен пилотный проект по созданию Общего центра обслуживания по функции кадрового администрирования (ОЦО) с целью апробировать бизнес-процессы взаимодействия ОЦО с филиалами и подготовить их к дальнейшему тиражированию во все филиалы Общества.

АО «Казахтелеком» уделяет достаточное внимание качественному составу персонала на всех уровнях, укреплению лояльности. Для этого в компании действует программа «Кадровый резерв». В 2015г. АО «Казахтелеком» и Алматинский университет энергетики и связи подписали Меморандум о сотрудничестве.

Успешно развивалось в 2015 году и международное сотрудничество, так, в ходе визита иранской делегации в 2015г, состоящей из первых руководителей дочерних компаний национального оператора TCI, были проведены переговоры с участием руководства АО «Казахтелеком», на которых стороны обсудили важные стратегические аспекты по дальнейшему взаимному сотрудничеству компаний.

В рамках учредительного заседания Казахстанско-Британского Делового Совета было подписано Соглашение о коммерческом запуске роуминга между АО «АЛТЕЛ» и компанией «Vodafone». На 3-ем Заседании Казахстанско-Китайского Делового Совета подписаны - Меморандум о взаимопонимании по стратегическому партнерству между ChinaTelecomGlobalLimited и АО «Казахтелеком» и Соглашение о сотрудничестве АО «Казахтелеком» с HuaweiTechnologies CO., LTD.

В 2015г сразу два ведущих международных рейтинговых агентства FitchRatings и Standard&Poor's подтвердили прогноз по долгосрочному рейтингу дефолта эмитента АО «Казахтелеком» - «Позитивный» и подтвердили рейтинг на уровне «ВВ». Международные аналитики отметили сильные позиции «Казахтелекома», как традиционного оператора связи и дали позитивный прогноз по сектору широкополосной связи, подчеркнув абсолютное лидерство оператора в данном сегменте с долей рынка более 70%.

По результатам диагностики в 2015 году ТОО "PricewaterhouseCoopers" присвоило рейтинг корпоративного управления АО "Казахтелеком" на уровне 85%.

Заслуги компании были удостоены высоких оценок на национальном уровне, так деятельность АО «Казахтелеком» была отмечена наградой Совета Международного объединения профсоюзов работников связи. Кроме того, филиал АО «Казахтелеком» Дирекция информационных систем АО

«Казахтелеком» вошла в ТОП-3 лучших предприятий Национального бизнес – рейтинга РК в категории «Субъект крупного предпринимательства». Дочерняя компания АО «Казахтелеком» «КТ CloudLab» названа лучшим инновационным предприятием года, а дочерняя компания АО «Казахтелеком» АО «ALTEL» стала победителем конкурса «Выбор года» в номинации «Телекоммуникационный прорыв №1 – 2015 года в Казахстане».

Понимание корпоративной социальной ответственности

Принципы корпоративной социальной ответственности

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

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

2) реализуемых публично и во взаимодействии с заинтересованными сторонами;

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

В целях присоединения к глобальному движению за социально ответственный бизнес, внедрения его принципов в деловую практику и укрепления конкурентоспособности, в 2012 году АО «Казахтелеком» утвердило Стратегию в области корпоративной социальной ответственности на 2012–2020 годы. 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

Реализация АО «Казахтелеком» Плана мероприятий на 2013-2017 годы по реализации Государственной программы «Информационный Казахстан – 2020»

Являясь крупнейшим инфокоммуникационным оператором республики, благодаря наличию современной транспортной инфраструктуры АО «Казахтелеком» осуществляет свою деятельность как в секторе В2С, так и В2В, одновременно реализуя следующие стратегически важные проекты:

«Создание крупных коммерческих дата-центров»

На сегодняшний день в Республике Казахстан функционирует 16 дата-центров АО «Казахтелеком» общей площадью 11 310 м², позволяющие разместить 22 732 единиц оборудования (unit).

Дата-центры расположены в следующих городах: Алматы (2), Астана (2), Павлодар (2), Акколь, Петропавловск, Усть-Каменогорск, Караганда, Мангистау, Атырау, Кызылорда, Шымкент, Тараз, ПИТ «Алатау»). Монтированная емкость крупных ЦОД в городах Павлодар, Акколь, Алматы и ПИТ «Алатау» составляет 765 стоек.

«Модернизация и развитие сетей телекоммуникаций сельской связи с использованием технологии CDMA»

За период реализации проекта с 2007 по 2014 годы сеть развернута на всей территории Республики Казахстан и обеспечила охват услугами телекоммуникаций порядка 6 100 СНП, в том числе более 3 600 СНП услугами широкополосного доступа к сети Интернет по технологии EVDO.

В 2015 году продолжается установка дополнительных базовых станций CDMA/EVDO-450 и организация транспортной среды до базовых станций CDMA/EVDO-450, что позволит охватить дополнительные сельские населенные пункты услугами телефонии и ШПД к сети Интернет. К 2016 году более 6 250 СНП будут охвачены услугами телекоммуникаций посредством сети беспроводного доступа CDMA/EVDO-450.

«Развитие широкополосного доступа по технологии FTTH: 2013 г. – 290 000 абонентов; 2014 г. – 417 000 абонентов; 2015 г. – 452 000 абонентов».

С целью удовлетворения растущего спроса на услуги высокоскоростного ШПД и расширения спектра предоставляемых услуг в 2011 году Обществом

началось строительство универсальной волоконно-оптической сети доступа FTTH (FibertotheHome).

Проект предусматривал строительство сетей волоконно-оптического доступа в городах Астана, Алматы, областных центрах и городах областного значения, а также подключение к сети FTTH корпоративных клиентов, включая общеобразовательные учреждения, акиматы, министерства и ведомства, объекты здравоохранения, операторов мобильной связи республики.

В 2015 году АО «Казахтелеком» продолжает расширение сети волоконно-оптического доступа FTTH во всех регионах Казахстана суммарной емкостью более 85 000 портов. В результате более 700 000 пользователей будут иметь возможность в получении услуг широкополосного доступа по технологии FTTH.

К концу 2015 года количество пользователей услуги IdNet составило 522 595.

« Введение в эксплуатацию сетей 4 G».

С целью внедрения услуг мобильного широкополосного доступа с высокими качественными показателями АО «Казахтелеком» в 2012 году приступил к реализации проекта «Внедрение и построение сети связи стандарта 4G LTE».

За период реализации проекта с 2012 по 2014 годы сети развернуты в 212 населенных пунктах, включая города Астана, Алматы, все областные центры, города областного значения, районные центры и пригороды Алматы, Астаны.

В 2014 году запущена в коммерческую эксплуатацию сеть GSM\UMTS в городах Астана, Алматы и во всех областных центрах.

В 2015 году ведется дальнейшее расширение сети в областных центрах, в городах Астана, Алматы и их пригородах, а также населенных пунктах свыше 50 тысяч человек и районных центрах.

Зарегистрированное количество абонентов GSM\UMTS составляет 2 070 748 абонентов, активная абонентская база – 1 500 761 абонентов.

В целях обеспечения доступа учреждений образования к лучшим образовательным ресурсам и технологиям, в рамках реализации Государственной программы развития образования Республики Казахстан на 2011 - 2020 годы Обществом проводятся мероприятия по подключению образовательных учреждений к сети Интернет с использованием технологии широкополосного доступа (ШПД). Так на 01.01.2016 года подключено по ШПД (скорость доступа от 256 Кбит/с) 6 164 государственных школ или 85,36%, из них 4 538 сельских школ или 81,77%.

В рамках проекта Министерства образования и науки РК "Система электронного обучения "e-learning" (СЭО), Обществом организован доступ к сети

Интернет со скоростью от 4 до 10 Мбит/с для **2959** организаций образования во всех регионах республики.

С целью реализации идеи Главы Государства Назарбаева Н.А. о "Триединстве языков" и обеспечения применения государственного и английского языков во фронт-офисах Общества в процессе работы с абонентами, клиентами, контрагентами и другими конечными пользователями услуг АО "Казахтелеком", а также развития языковых навыков работников, обеспечивающих взаимодействие с пользователями услуг телекоммуникаций организован Республиканский конкурс на звание "Лучший руководитель фронт-офиса АО "Казахтелеком", владеющий государственным, русским и английским языками – 2015» среди руководителей фронт-офисов филиалов Общества.

Кроме того, проведены региональные семинары по развитию государственного языка для работников филиалов в формате вебинар, на которых приняли участие 503 работника Общества;

- корпоративное мероприятие, посвященное 550-летию Казахского ханства и 20-летию Ассамблеи народа Казахстана.

Организовано участие Преподавателя казахского языка Назарымбетовой У. в городском Конкурсе "Тіл мерейі", проведенного Акиматом г.Алматы, с демонстрацией инновационных достижений в процессе обучения в формате вебинар, где работник Общества заняла 1-ое место и была направлена для участия в Республиканском конкурсе "Тіл мерейі". По итогам Республиканского конкурса Назарымбетова У. заняла призовое 3-место.

Основные бренды и услуги Компании

Компания реализовывает программу развития новых услуг и пакетов в соответствии со своими стратегическими задачами и вызовами, стоящими перед оператором и индустрией телекоммуникаций.

Дополнительные сервисы (Value-added Services, VAS), конвергенция фиксированных и мобильных услуг, расширение предложений по контенту, развитие личного кабинета пользователя и портала telecom.kz являются основными направлениями внедрения инноваций в компании.

В 2015 году реализованы такие услуги как:

- «Отложенный платеж» для абонентов Megaline/iDNet
- «Родительский контроль» для абонентов Megaline/iDNet

- Интеграция популярных поставщиков контента “Megogo”, “Amediateka” в продукт «iDTV Online» в формате SVoD (доступ к библиотеке видеоконтента по подписке)
- Конвергентное «Семейное решение» для абонентов фиксированной и мобильной связи с предоставлением безлимитных тарифных планов для мобильной телефонии и мобильного ШПД.

Кроме того, в 2015 году реализована идеология пакетного предоставления фиксированных услуг на сегменте физических лиц с использованием бренда «iDHome VIP».

Таким образом, продуктивное предложение АО «Казахтелеком» состоит в основном из следующих направлений:

- сегмент физических лиц и МСБ:
 - Megaline, iDNet, iDNet Wireless – широкополосный доступ в сеть Интернет с использованием технологий ADSL, FTTH, LTE
 - Традиционная телефония и iDPhone (с использованием SIP)
 - iDTV (на базе технологии IPTV), iDTV Online (на базе технологий Over-the-Top) и аналоговое телевидение
 - Пакеты услуг (телефония, ШПД, телевидение, дополнительные сервисы и дополнительное обслуживание)
 - «Семейное решение» и «Универсальный номер» на базе технологий фиксированно-мобильной конвергенции (FMC)
- сегмент юридических лиц и государственных органов (бренд «online.kz»):
 - услуги доступа в сеть Интернет
 - IP VPN и Мобильный офис (с использованием технологии LTE)
 - бизнес-телефония и iDPhone
- сегмент операторов связи:
 - Интернет-транзит по территории Казахстана и за её пределы
 - Прозрачный транзит на скоростях подключения до 100 Гбит/с
- ИКТ-услуги на базе бренда iDHost:
 - хостинг, виртуальный хостинг с гибкими возможностями и динамическим выделением ресурсов
 - co-location в крупнейших и самых надежных ЦОД
 - аренда физических серверов, систем хранения данных

Общество оказывает широкий спектр услуг на базе передовых технологий и является лидером телекоммуникационной отрасли Казахстана с сильным, хорошо узнаваемым брендом и продуктовой линейкой, удовлетворяющей потребности различных категорий пользователей.

Спонсорство и благотворительность

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

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

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

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

В 2015 году была оказана благотворительная помощь:

- Некоммерческому АО «Алматинский университет энергетики и связи» путем передачи устаревшего оборудования ИКМ-30 в количестве 2-х штук, по остаточной стоимости 42 505,45 (сорок две тысячи пятьсот пять) тенге, для обучения студентов;

- Коммунальному государственному казенному предприятию (КГКП) «Колледж радиотехники и связи» Управления образования Восточно-Казахстанского областного акимата (г.Семей) путем передачи выведенной из эксплуатации координатной станции АТСК на 50 номеров в качестве экспоната в технический музей Колледжа радиотехники и связи;

Спонсорская помощь была оказана Общественному Фонду «Общественно-инновационный фонд «Астана» в размере 5 млн. тенге (пять миллионов тенге) для проведения VI Международного Инвестиционного Форума «Astana Invest 2015».

Социальная поддержка работников и пенсионеров

Социальная защищенность работников и пенсионеров Компании в соответствии с Коллективным договором является важной составляющей социальной политики АО «Казахтелеком». Общество в соответствии с Коллективным договором оказывает социальную поддержку работникам вне зависимости от характера их занятости (постоянная или временная), в том числе материальная помощь при регистрации брака; материальная помощь в связи с рождением/усыновлением/удочерением новорожденного ребенка; выплата социальных пособий по временной нетрудоспособности; оплата дополнительного отпуска по уходу за ребенком до достижения им возраста полутора лет и др.

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.

Кроме того, ежегодно ко Дню Победы выделяются средства для чествования ветеранов Великой Отечественной войны и тружеников тыла, состоящих на учете в Компании (более 600 человек). Также 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 связи с чем, с целью реализации положений Коллективного договора в деле сохранения здоровья работников, Обществом осуществляется добровольное медицинское страхование работников

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

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

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

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

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

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

Взаимодействие с заинтересованными сторонами (стейкхолдерами)

В соответствии с нормами, принятыми в Компании, мы привлекаем различные заинтересованные стороны, включая государство, работников и

гражданское общество, для проведения совместного обсуждения разнообразных вопросов. Налаживание и поддержание эффективного диалога с заинтересованными сторонами является залогом долгосрочного успеха Общества.

Взаимодействие с акционерами и кредиторами

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

Для финансирования проекта "Внедрение сетей LTE/GSM/UMTS на территории РК" в 2015 году Группа АО "Казахтелеком" привлекла заемные средства в АО "Банк развития Казахстана" в тенге на привлекательных условиях.

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

Взаимодействие с государственными органами

Деятельность АО «Казахтелеком» регулируется государством в качестве субъекта естественной монополии, регулируемого рынка и как оператора универсального обслуживания. Хотя это направление наименее управляемо со стороны Компаний, тем не менее, наличие постоянных коммуникаций с госорганами необходимо: это позволяет быть в курсе всего происходящего и своевременно реагировать на любые изменения и прогнозировать нормотворческую деятельность регулятора.

В текущем году была проведена значительная работа с уполномоченным органом Министерством по инвестициям и развитию совместно с Национальной палатой предпринимателей, Национальной телекоммуникационной ассоциацией по актуализации более 20 нормативных правовых актов РК с учетом интересов Общества. Результатом данной работы стало принятие Закона РК «Об информатизации».

Кроме того внесены изменения в сопутствующие нормативные правовые акты:

- Закон РК «О внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты Республики Казахстан по вопросам естественных монополий и регулируемых рынков»;

- Закон РК «О внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты Республики Казахстан по вопросам информатизации»;

- Закон РК «О внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты Республики Казахстан по вопросам государственно-частного партнерства»;

- Закон «О внесении изменений и дополнений в Кодекс РК «Об административных правонарушениях»

31.10.2015 год принят Закон РК "О Государственно-частном партнерстве". Принятие данного Закона представляет стратегическую важность для Общества для реализации проекта по строительству ВОЛС в сельских населенных пунктах в рамках государственно-частного партнерства и создает положительный эффект для снижения информационного неравенства.

Также, в 2015 году были приняты следующие наиболее значимые для Общества и касающиеся его деятельности подзаконные акты:

- Правила оказания услуг связи;

- Правила применения сертификата безопасности.

В прошедшем году сместился наш акцент в работе с государством – от реакции на запросы от государства как регулятора и акционера на работу с государством как с потенциальным заказчиком услуг.

АО "Казахтелеком" определен оператором, обеспечивающим передачу фискальных данных от контрольно-кассовых машин, охватывающий весь малый и средний бизнес республики. Дочерняя компания ТОО "КТ Cloud Lab" проводит мероприятия по организации Единого контакт центра для ЭКСПО 2017.

Взаимодействие с клиентами

В рамках повышения доступности услуг Общество проводит гибкую тарифную политику и осуществляет пакетное предоставление услуг телекоммуникаций. При пакетном предоставлении услуги для абонента обходятся дешевле, чем при предоставлении услуг телекоммуникаций отдельно.

В октябре 2015 года была разработана и утверждена новая линейка пакетов для абонентов - физических лиц, которая позволяет удовлетворять потребности клиентов по адекватной цене, формируя у них новые потребности, и, как следствие, приводящая к дополнительным продажам.

В частности,

- стоимость нового пакета голосовых услуг Общества "Твой Казахстан" для абонентов города составила **1 299** тенге с НДС. Пакет включает услуги местной телефонной связи и междугородной телефонной связи и дополнительно включает час звонков на Алтел. Такой же пакет для жителей села стоил **999** тенге с НДС;
- стоимость пакета основных услуг Общества "Минимальный" для абонентов города составит **2 699** тенге с НДС. Пакет включает четыре услуги: услуги местной телефонной связи, междугородной телефонной связи и услуги ШПД к сети Интернет и дополнительно включает час звонков на Алтел. В случае приобретения этих же услуг по отдельности плата составляла 5096 тенге с НДС. Тот же пакет для жителей села стоил **2 099** тенге с НДС."

Дополнительно в рамках совместных проектов с оператором сотовой связи АО "Алтел" Обществом разработаны пакеты "Семейное решение" (пакет услуг фиксированной и мобильной связи), которые позволяют контролировать расходы на мобильную связь семьи, общаться без ограничений с членами семьи, контролировать доступ детей в интернет (Родительский контроль), предусматривают безлимитные звонки с мобильного на домашние и на Altel и дополнительные преимущества.

Также, в 2015 году для юридических лиц были внедрены пакеты "Ваш Казахстан", которые также повышают лояльность потребителей и увеличивают доступность наших услуг.

Взаимодействие с поставщиками

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

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

гласности и прозрачности процесса закупок;

оптимального и эффективного расходования денег, используемых для закупок;

приобретения качественных товаров, работ, услуг;

предоставление всем потенциальным поставщикам равных возможностей для участия в процессе закупок при условии поддержки организаций инвалидов, отечественных товаропроизводителей и отечественных предпринимателей;

увеличения доли местного содержания в товарах, работах, услугах, закупаемых Холдингом;

добросовестной конкуренции среди потенциальных поставщиков;

содействия закупкам между организациями, входящими в Холдинг, с целью развития внутрихолдинговой кооперации;

контроля и ответственности за принимаемые решения;

минимизации участия посредников в процессе закупок;

эффективной реализации инвестиционных стратегических проектов.

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

Утверждённый План закупок товаров, работ и услуг на 2015 год охватывает все основные стратегические направления инвестиционной политики АО «Казахтелеком», направленной на предоставление на рынок Казахстана новых передовых технологий и модернизацию уже существующих сетей телекоммуникаций.

Взаимодействие с конкурентами

Владея обширной инфраструктурой, АО «Казахтелеком» предоставляет услуги на операторском сегменте, обеспечивая подключение операторов, действующих в республике Казахстан, к собственной сети и к сетям других операторов связи. В данное время к сети Общества подключено 108 операторов местной сети. АО «Казахтелеком» предоставляет также услуги доступа к Интернету 25 ISP операторам второго уровня. Также, Общество предлагает услуги аренды транспортной сети всем операторам сотовой связи РК.

За последние два года усилилась конкуренция со стороны альтернативных операторов связи, которые значительно расширили географию своего присутствия и также предлагают аналогичные услуги. При этом, как правило, данные операторы предлагают тарифы ниже тарифов Общества на 30-40%. В связи с

этим, для успешного конкурентирования, Общество разрабатывает различные скидки на услуги широкополосного доступа к сети Интернет для операторов связи и заключает долгосрочные контракты на услуги аренды транспортной сети.

В 2015 году АО "Казахтелеком" в условиях ухудшения экономической ситуации, включая девальвацию тенге, снижения активности бизнеса, роста оттока фиксированных линий и отказа абонентов от услуг фиксированной телефонии в пользу мобильной, а также повышения конкуренции на рынке услуг телекоммуникаций, пересмотрел продуктовый портфель и вывел в конце 2015 года новую линейку тарифных планов АО "Казахтелеком", учитывающих разнообразные потребности различных категорий абонентов. Так, например, с целью увеличения доступности и повышению ценности оказываемых услуг телекоммуникаций были введены пакеты "Минимальный", включающий все основные услуги Общества. В рамках указанного пакета предусмотрены значительные скидки на услуги доступа к сети Интернет, безлимитные междугородные разговоры и звонки на сеть АО "Алтел".

Взаимодействие с работниками

HR-менеджмент

В 2015 году обновлена Стратегия компании по управлению персоналом, включающая три основных элемента: организационное развитие, повышение эффективности и изменение корпоративной культуры.

В рамках организационного развития реализуются такие инициативы, как централизация административных и поддерживающих функций, оптимизация уровней управления, изменение региональной модели управления, обновление организационной структуры. Так, созданы региональные дирекции телекоммуникаций на базе Алматинского городского и областного, а также Астанинского и Акмолинского филиалов. Осуществлено создание Общего центра обслуживания по кадровому делопроизводству (ОЦО), в рамках которого унифицированы 46 процессов кадрового администрирования, типизировано более 30 документов. К концу 2016 года ОЦО будет обслуживать все филиалы компании.

Стартовал проект по повышению уровня эффективности персонала. Он включает в себя несколько направлений, в частности, разработку системы грейдов, внедрение системы оценки и индивидуальных планов развития работников, а также разработку системы компенсаций и развитие инструментов мотивации работников.

В 2015 году в рамках проекта по оценке должностей, проводимой АО «Самрук-Казына», совместно с Департаментом управления человеческими ресурсами (ДУЧР) описаны должности членов Правления, проведена оценка должностей семьи должностей HR, семьи должностей ФЭБ, семей должностей Внутренний аудит, Служба корпоративного секретаря. В рамках Программы модернизации «Өрлеу» – в соответствии с Корпоративными стандартами Фонда разработаны описания должностей работников Центрального аппарата, проведена предварительная оценка должностей. В ноябре 2015 года утверждено Положение об оплате труда работников Центрального аппарата АО «Казакхтелеком». Согласно новому Положению работники Центрального аппарата будут премироваться по итогам года.

Одним из основных элементов системы повышения эффективности персонала является система управления производительностью, которая заключается в постановке перед работником четких, измеримых целей, от исполнения которых будет зависеть вознаграждение работника. Кроме этого, по результатам оценки будет выявляться потребность в обучении и внедряться индивидуальные планы развития работников. В 2015 году прошла пилотная апробация в ЦА, а в 2016 году система будет тиражирована во всей компании.

Обучение и развитие персонала является одним из стратегически важных направлений. В 2015 году еще одной пилотной зоной был Главный центр управления сетями телекоммуникаций (ГЦУСТ), где реализован проект по разработке и внедрению профессиональных компетенций должностей технического направления, программ обязательного обучения, а также карты карьерного развития работников. Проект направлен на систематизацию требований к профессиональным компетенциям в рамках конкретных должностей, выявление зон обучения и развития работников, обеспечение прозрачности в планировании карьеры, а также на развитие и продвижение работников внутри компании

В компании начата реализация проекта по совершенствованию корпоративной культуры. Его первым этапом стал опрос работников, результаты которого будут взяты за основу при разработке мер по совершенствованию корпоративной культуры.

Успешное выполнение HR-инициатив улучшит рабочую атмосферу в трудовых коллективах, упростит и унифицирует внутренние процессы, позволит повысить эффективность деятельности и обеспечить реализацию Стратегии АО "Казакхтелеком".

В рамках планирования преемственности реализуется проект по управлению талантами, включающий формирование и подготовку кадрового пула в целях оперативного замещения ключевых руководящих должностей; повышения

мотивации персонала; удержания талантливых работников с высокой эффективностью и лидерским потенциалом. Проведен поэтапный отбор кандидатов из ЦА и филиалов, сформирован кадровый пул, включающий Топ - 25/оперативный пул – это работники с высоким лидерским потенциалом, готовые на данный момент оперативно занять руководящие должности и стратегический пул - включающий работников, способных занять руководящие должности в среднесрочной перспективе, пройдя соответствующее обучение и подготовку.

Инструменты обратной связи

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

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

В 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

Сегодня все более очевидной становится ключевая роль молодежи как особой социальной группы в развитии государства и общества. АО «Казахтелеком», признавая, что молодежь является его стратегическим и

уникальным активом, основой будущего, проводит целенаправленную работу по проведению последовательной молодежной политики, что будет способствовать решению вопросов адаптации молодежи, формирования единой для многотысячного коллектива связистов корпоративной культуры.

Становление молодежного крыла Компании – это, по сути, становление нового поколения связистов, так как 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 Обществе пятый год действует молодежная организация «Жастелеком», в каждом филиале Общества создана региональная группа, общая численность жастелекомовцев превысила 1600 человек. Ежегодно молодые работники Общества 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 Общества.

За отчетный период силами «Жастелекома» проведено 316 мероприятий, направленных на развитие корпоративной культуры и здорового образа жизни, повышение лояльности работников к Компании, сплочение коллектива и продвижение внутреннего брендинга. Отдельные мероприятия и акции были организованы для детей работников Компании.

В рамках политики внутреннего брендинга АО "Казахтелеком", направленной на укрепление корпоративного духа работников, повышения его клиентоориентированности и приверженности целям и миссии компании, а также в целях привлечения Молодежной организации "Жастелеком" к задачам продвижения услуг компании и повышения ее имиджа, с участием членов региональных групп МО "Жастелеком" филиалов была проведена рекламная кампания по продвижению услуги «Организация доступа в сеть Интернет в общественных местах на базе технологии Wi-Fi».

Члены Совета молодежи МО "Жастелеком" приняли участие в Совещании по итогам деятельности АО "Казахтелеком" за 2014 год, в рамках которого наряду с Рабочими встречами с руководителями филиалов, дочерних организаций и представительств, с Главными директорами Общества, был представлен отчет о деятельности МО "Жастелеком" за истекший период, планы и задачи на текущий год.

В конце 2015 года была проведена Рабочая встреча руководства Общества с членами Совета молодежи «Жастелеком», в ходе которой обсуждались вопросы деятельности молодежной организации, рассматривались проблемные вопросы. По результатам данной встречи был принят ряд решений, касающихся основной

деятельности молодежной организации, ее участия в программе модернизации "Өрлеу" и таких фундаментальных мероприятий АО «Қазақтелеком», как итоговые совещания Общества, круглые столы, мастер-классы для руководства Компании.

Взаимодействие с профессиональными союзами

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

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 «Қазақтелеком». Главная цель такого взаимодействия – коммуникация с целевыми группами. Взаимодействие со СМИ основано на общих принципах связей с общественностью и направлено на решение следующих задач:

Установление и поддержание внешних общественных отношений и коммуникаций (установление и поддержание отношений с партнерами, инвесторами; работа с институтами власти.

Поддержка и сохранение репутации компании.

Увеличение спроса на услуги за счет возрастания степени осведомленности.

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

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

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

С помощью присутствия в популярных социальных сетях, форумах и блогах (vk.com, twitter.com, facebook.com, mail.ru, ct.kz, yvision.kz, youtube.com, horde.me, instagram.com), решаются следующие задачи: формирование позитивного информационного поля, коммуникации с абонентами, повышение осведомленности об услугах АО «Казахтелеком», информирование о новостях компании, создание полезного для аудитории и образовательного контента (разрушение мифов, преодоление барьеров, обзоры рынка, разъяснение нюансов рынка и нюансов услуг), создание уникального развлекательного контента, формирование обратной связи.

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

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

АО «Казахтелеком» обеспечивает своевременное раскрытие достоверной информации о Компании, в том числе ее финансовом положении, экономических

показателях, результатах деятельности, структуре собственности и управления. При раскрытии и (или) опубликовании какой-либо информации учитываются положения законодательства РК о коммерческой и иной охраняемой законодательством тайне, а также требования внутренних документов Общества.

Экономическая результативность

Показатель ЕС1

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

АО «Казахтелеком», являясь одним из крупнейших телекоммуникационных операторов РК, оказывает существенное влияние на состояние социально значимой отрасли инфокоммуникаций РК и несет корпоративную социальную ответственность (КСО) перед обществом. Для реализации стратегического направления по модернизации и диверсификации экономики РК, Общество содействует развитию казахстанского содержания. Государством на Общество возложены социальные обязательства по оказанию услуг связи в социально-значимых районах, телефонизации сельских населенных пунктов и интернетизации школ. Также уделяется внимание снижению себестоимости интернет-трафика и контента, потребляемых пользователями, в том числе за счет увеличения объемов казахстанского контента.

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

По итогам 2015 года Доходы от реализации услуг по ГК АО «Казахтелеком» составили 189 754 млн. тенге, Консолидированная чистая прибыль – 24 388 млн. тенге.

Показатель ЕС3

Обеспечение обязательств организации, связанных с установленными льготами для пенсионеров Общества

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

внимание уделяется поддержке работников, уходящих на пенсию, а также пенсионеров – бывших работников Компании.

В соответствии с Коллективным договором Компания:

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

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

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

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

Показатель ЕС4 **Значительная финансовая помощь,** **полученная от государственных органов**

Правительство Республики Казахстан осуществляет контроль за деятельностью АО «Казахтелеком» через АО «ФНБ «Самрук-Казына», в собственности которого находится контрольный пакет акций Компании в размере 51% от общего количества размещенных простых акций.

В соответствии с постановлением Правительства Республик Казахстан от 31 марта 2009 года № 451 «Об утверждении перечня универсальных услуг телекоммуникаций и Правил субсидирования стоимости универсальных услуг телекоммуникаций» АО «Казахтелеком» получало государственные дотации, предназначенные для компенсации убытков, понесенных операторами при оказании услуг связи в социально-значимых районах.

Условия и условные обязательства в отношении указанных дотаций, 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 2015 года МРЗП составил 21 364 тенге).

Диапазон соотношений представлен в приложении.

Показатель ЕС6

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

Для реализации стратегического направления по модернизации и диверсификации экономики РК Общество содействует развитию местного содержания.

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

Согласно пункту 17 Правил закупок товаров, работ и услуг Акционерным обществом «Фонд национального благосостояния «Самрук-Казына» и организациями, пятьдесят и более процентов голосующих акций (долей участия) которых прямо или косвенно принадлежат АО «Самрук-Казына» на праве собственности или доверительного управления, 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 непрямых экономических воздействий, включая область влияния.

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

На конец 2015 года телефонизированы все сельские населенные пункты (СНП), обеспеченные электроэнергией, из них 98,8% СНП имеют доступ к сети Интернет, в том числе 62% СНП по технологии ШПД (со скоростью доступа от 256 кбит/с).

Из 7221 общеобразовательных школ республики Обществом телефонизировано 7216 школ (99,9%), из них в сельской местности 5545 (99,9 %).

К сети Интернет подключено 7009 (97 %) общеобразовательных школ, без учета других провайдеров, из них в сельской местности - 5376 (96,9 %) от общего числа школ расположенных в сельских населенных пунктах (СНП). В том числе с использованием технологии широкополосного доступа (ШПД) - 6164 (85,36 %), из них в СНП - 4538 (81,7 %).

Показатель ЕС13

Описание косвенных экономических воздействий организации.

Важнейшие дополнительные факторы, связанные с продуктами или услугами организации

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

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

Результатом дальнейшего развития конвергированных продуктов АО «Казахтелеком» стал запуск в октябре 2015 года пакетов фиксированной и мобильной связи – «Семейное решение». Таким образом, на настоящий момент АО «Казахтелеком» разработаны и реализуются две линейки продуктов FMS – пакеты услуг «Универсальный номер» и «Семейное решение». Привлекательность данных пакетов для абонентов заключается в экономии и удобстве при его использовании.

Общество также продолжает активно продвигать пакеты по концепции Double и Triple Play. Пакетные предложения Double Play включают в себя услуги

ШПД и телефонии либо ШПД и платного телевидения. 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 2015 года клиентская база абонентов, подключенных к пакетам услуг, в том числе на базе ШПД и традиционной телефонии, составила порядка 1 288, 6 тыс. ед.

За 10 лет клиентская база ШПД выросла более чем в 250 раз, с 6 тысяч абонентов до 1 502,6 тыс. абонентов. На сегодняшний день услуга доступ под брендом «iD Net» предоставляется в областных центрах и крупных городах Республики Казахстана.

В 2015 году Общество продолжает развивать и продвигать услуги цифрового телевидения iD TV, включая видео по запросу и по подписке, караоке, пакет HD – телеканалов и Онлайн-доступа (iD TV Online).

Наряду с внедрением новых видов услуг телекоммуникаций основным драйвером развития АО «Казахтелеком» является повышение качества предоставляемых услуг телекоммуникаций.

В июле 2015 года в рамках повышения качества обслуживания клиентов в филиалах внедрена система клиентских оценок CRM Sensor, позволяющая оценивать качество обслуживания клиентов. Внедрена возможность оценки лояльности клиентов на корпоративном сайте и разработана Методика расчета интегрального показателя «Индекс потребительской лояльности NPS».

Показатель Ю7

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

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

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

Показатель Ю8

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

Все антенно-мачтовые сооружений (АМС), численностью в 783 ед., являются отдельно стоящими. Количество АМС, разделяемых с другим организациями составляет 571 ед. или 73%.

Количество АМС на действующих объектах Общества составляет 674 ед. или 86 %. На 74 АМС оборудование Общества выведено из эксплуатации, АМС переданы в аренду сторонним организациям.

Экологическая результативность

Показатель EN 3

(прямое использование энергии)

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

Показатели фактического и прогнозного прямого потребления энергии с разбивкой по первичному не возобновляемому источнику приведены в таблице (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 Обществом энергии косвенными не возобновляемыми источниками в единицах промежуточной энергии в 2015 г. уменьшилось по сравнению с 2014 г. и составило 670 029 ГДж. Уменьшение потребления обусловлено оптимизацией структуры производственных подразделений (вывод ряда объектов из эксплуатации).

Показатель EN5

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

Общество продолжает реализацию мероприятий по повышению энергоэффективности собственного производства. При этом в 2015 г. количество сэкономленной энергии по сравнению с 2014 г. уменьшилось, поскольку уменьшилось общее потребление. С учётом текущей динамики энергопотребления объём сэкономленной энергии в 2016 году планируется увеличить на 16%.

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) сокращается количество активных узлов на магистральных и региональных сетях передачи данных, требующих электропитание и охлаждение;
- 2) заменяется оборудование на магистральных и региональных транспортных сетях и сетях передачи данных на энергоэффективное оборудование с меньшим тепловыделением.

Пассивные оптические сети доступа по технологии GPON позволяют значительно сократить количество активных элементов сети, требующих электропитание и охлаждение.

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 2015 году составил - 410 549м³ в год, в 2014г. - 464 680м³, что на 11,58% ниже предыдущего показателя. Водозабор организации составляет менее 5% среднегодового объема всех водных объектов, поэтому не оказывает существенного влияния на источники воды. Плановые / прогнозные значения на 2016г. составляют 409 026 м³. Подразделения компании ежегодно проводят мероприятия, которые направлены на обеспечение рационального использования водных ресурсов, экономного расходования воды питьевого качества, устранение непроизводительных утечек на сетях водоснабжения путем замены ветхих участков водопроводов, ремонта сооружений на сетях водоснабжения. Также на показатели водозабора повлияли мероприятия по выбытию объектов недвижимости в рамках реализации проекта "Оптимизация управления недвижимостью". Цели на будущее - ежегодно проводить мероприятия по снижению расхода водопотребления и ее рациональному использованию, на всех объектах установить счетчики учета воды, что позволит использовать водные ресурсы целесообразно. Общество осуществляет постоянный контроль - мониторинг по водопользованию.

Показатель EN10

Доля и общий объем многократно и повторно используемой воды

Повторное применение воды в производственном процессе по предоставлению услуг телекоммуникаций подразделениями компании не используется. Компания использует воду только для санитарно-бытовых и хозяйственных нужд. Установленные приборы учета потребляемой воды содержатся в технически исправленном состоянии

Показатель EN11

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

Земельные участки общей площадью 2 га, используемые Обществом под размещение технических зданий, контейнеров и антенно-мачтовых сооружений, а также земельные участки, занимаемые подземными линейными сооружениями (кабельной канализацией), общей протяженностью 708 км, прилегают к охраняемым природным территориям:

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

Данные объекты используются для предоставления услуг связи.

В 2016 году Обществом планируется дальнейшее использование указанных земельных участков.

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 2015 году Обществом не проводились работы по строительству объектов телекоммуникаций на охраняемых природных территориях и территориях с высокой ценностью биоразнообразия вне их границ.

Показатель EN13

Сохраненные или восстановленные места обитания охраняемых видов

Для уменьшения и устранения влияния на экологию и окружающую среду в период строительства объектов телекоммуникаций проводится восстановление первоначального состояния почвы.

В местах прокладки п/э трубы кабелеукладчиком траншея не разрабатывается, грунт раздвигается и уплотняется специальным ножом, установленным на кабелеукладчике и в образовавшуюся щель (5-7 см) прокладывается кабель, восстановление целостности грунта происходит естественным путем. При этом нарушения структуры почвы не происходит и она не утрачивает свое первоначальное состояние.

Показатель EN14

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

В связи с отсутствием существенных воздействий от производственной деятельности Общества на биоразнообразие, специальных программ и планов по управлению воздействием на биоразнообразие нет. При организации строительных работ, в процессе установки оборудования и его эксплуатации соблюдаются нормативы и требования по безопасности окружающей среды.

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

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

2) заменяется оборудование на магистральных и региональных сетях передачи данных на энергоэффективное оборудование и с меньшим тепловыделением;

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

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

Показатель EN15

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

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

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

Показатель EN30

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

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

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

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

В 2015 году на мероприятия по охране окружающей среды было направлено более 28 млн.тенге. В сравнении с периодом с 2012 по 2014 годы тенденция

снижения инвестиций на охрану окружающей среды сохраняется. В таблице 1 приведены сравнительные данные по объему инвестиций в разрезе типов затрат.

Указанная тенденция складывается вследствие уменьшения количества объектов строительства магистральных, зонавых, местных ВОЛС и демонтажа линий связи, а также уменьшения протяженности ВОЛС, построенных в 2015 году.

EN 30: Общие расходы и инвестиции на охрану окружающей среды, с разбивкой по типам, без НДС	2015	2014	2013	2012
		28 385 016,56	33 101 262,30	77 231 316,85
Затраты на разработку ОВОС и экологическую экспертизу по объектам магистральной сети	270 000,00	750 266,30	12 929 798,00	13 075 690,00
Затраты на рекультивацию по объектам магистральной сети	132 657,56	10 978 676,00	870 963,85	24 096 010,00
Затраты на разработку ОВОС и экологическую экспертизу по объектам местной сети	27 982 359,00	21 372 320,00	63 430 555,00	115 911 120,00

Показатель IO5

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

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

В соответствии с этим документом уполномоченным органом оформляется санитарно-эпидемиологическое заключение/санитарный паспорт на РЭС. Все оборудование РЭС, принятое в эксплуатацию на сети Общества сертифицировано и имеет санитарные паспорта.

Социальная результативность

Показатель LA1

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

В 2015 году фактическая численность персонала Группы компаний АО «Казахтелеком» составила 28,3тыс. человек (с учетом ДЗО) (Приложение).

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

Распределение персонала Общества по основным категориям характеризуется следующим образом: доля руководителей – 7%, специалистов – 48%, рабочих – 45%.

Показатель LA2

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

Текучесть кадров в 2015 году составила 7,5%, и сохранилась на уровне прошлого года (Приложение).

Соотношение мужчин и женщин – 65% и 35%.

Состав персонала по возрастным категориям представлен следующим образом:

- до 24 лет – 11,2%;
- от 25 до 29 лет – 15,8%;
- от 30 до 45 лет – 36,4%;
- 46 и более лет – 36,6%.

Показатель LA3

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

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

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

Показатель LA4

Доля работников, охваченных коллективными договорами

Положения Коллективного договора распространяются на всех работников Компании. Доля работников, охваченных Коллективным договором, так же, как и в 2013 и 2014 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 2015 года не поступало и не зарегистрировано ни одного обращения по вопросу несоблюдения Компанией указанных сроков уведомлений.

Показатель LA6

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

В целях пропаганды здорового образа жизни в Обществе создан и функционирует Комитет по здоровью, ведущий активную работу по физическому и нравственному совершенствованию молодежи посредством проведения различных спортивных и иных мероприятий. Организацию мероприятий по пропаганде, в том числе на внутрикорпоративном портале, здорового образа жизни, здоровой семьи осуществляют члены молодежной организации «Жастелеком».

Для обеспечения контроля за условиями в области охраны и безопасности труда в Компании действуют 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 2015 год составляет 0,001% на 100 работников, в том числе по:

Восточно-Казахстанская ОДТ – 0,1%;

Костанайская ОДТ – 0,07%;

Павлодарская ОДТ – 0,08%;

В 2015 году зафиксировано 3 случая производственного травматизма:

- 1) Восточно-Казахстанская ОДТ – падение во время гололеда;
- 2) Костанайская ОДТ - травма глаза при ремонте автомобиля;
- 3) Павлодарская ОДТ – падение с опоры.

Профессиональные заболевания отсутствуют.

Коэффициент потерянных дней на всех сотрудников по причине производственного травматизма по Обществу составляет 0,006. В том числе по филиалам.

Восточно-Казахстанская ОДТ- 2

Костанайская ОДТ- 3

Павлодарская ОДТ- 10

Коэффициент отсутствия на рабочем месте вследствие нетрудоспособности любого характера в целом по Обществу, составляет 17684 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.

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

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

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

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

Показатель LA8

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

В 2015 году в соответствии с Единым планом повышения квалификации работников Общества Дирекцией «Академия инфокоммуникационных технологий» – филиала Общества (далее – ДАИКТ) в г.Алматы проведен курс для руководителей служб БиОТ филиалов «Промышленная безопасность». Обучено 17 работников. На базе региональных центров развития персонала проведено 6 курсов по направлению Охрана труда и техника безопасности для 45 работников.

На внутрикорпоративном портале АО «Казахтелеком» my.telecom в разделе молодежной организации «Жастелеком» открыт форум «Сектор ЗОЖ». Темы форума - «Мотивация к спорту» и «Биологический возраст». В Общем разделе открыт форум «Уголок здоровья и красоты» наиболее популярная тема «Народные рецепты. Здоровье +».

В системе дистанционного обучения ДАИКТ размещены курсы «Охрана труда и техника безопасности на предприятиях телекоммуникаций» (в 2015 году 6 обученных) и «Разработка и внедрение системы управления охраной труда согласно ГОСТ 12.0.230-2007» (в 2015 году 3 обученных).

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

В 2015 году в операционный бюджет ДАИКТ на 2016 год заложены средства в размере 3 млн. тенге на осуществление комплекса мероприятий по внедрению на РДТ «Алматытелеком» стандарта системы менеджмента здоровья и безопасности на производстве OHSAS 18001:2007 (СТ РК 18001-2008).

Показатель LA9

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

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

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

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

В области безопасности и охраны труда проводятся периодическая аттестация производственных объектов по состоянию условий труда, обязательная аттестация после реконструкции, модернизации, установления новой техники или технологии в соответствии с правилами, утвержденными уполномоченным органом по труду. К вновь принятым работникам, согласно Программе адаптации новых работников АО «Казахтелеком», прикрепляются наставники, обеспечивающие проведение инструктажа работников по охране труда, производственной санитарии, противопожарной безопасности.

Работники своевременно обеспечиваются бесплатной спецодеждой, обувью и другими средствами индивидуальной защиты, а также лечебно-профилактическим питанием или равноценными пищевыми продуктами.

Показатель LA10

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

Среднее количество часов обучения на одного работника в год составило 18,2 часа, в том числе административного персонала – 2,4, производственного персонала – 19,4 часа.

В расчете данного показателя учтено обучение, проведенное ДАИКТ в г.Алматы, на базе региональных центров развития персонала Общества, техническими и коммерческими менторами, специалистами гос. языка, на базе КПКФ филиалов, 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.

АО «Казахтелеком» имеет учебный центр - Дирекцию «Академия инфокоммуникационных технологий» (ДАИКТ), который располагает 14 учебными помещениями общей площадью 928,8 кв.м. в том числе четырьмя

компьютерными классами общей площадью 210,2 кв.м. предназначенными для проведения практических занятий и занятий по гос. языку.

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

Среди наиболее популярных курсов можно отметить следующие: «ICND 1. Введение в IP сети», «ICND 2. Построение сетей на базе оборудования Cisco», «Протокол IPv6. Фундаментальный курс», «Модули SAP», «Ведение деловых переговоров и Тайм-менеджмент», «Эффективные коммуникации в процессе прямых продаж», «Телемаркетинг», «Қазақ тілі. А1-элементарный уровень».

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

Вебинар как один из видов обучения остается одним из наиболее популярных. За 2015 год проведено 35 вебинаров. Записи вебинаров размещаются в медиатеке ПТК, где они доступны всем работникам Общества. В медиатеке размещены записи вебинаров топ-менеджеров Компании, ведущих экспертов, а также преподавателей ДАИКТ.

В системе ДО зарегистрированы все работники АО «Казахтелеком», размещено 112 курсов. В 2015 году открыты новые разделы ДО – «Услуги АО "Казахтелеком" и «Қазақ тіліндегі қашықтан оқыту курстары». Размещены новые курсы «Программа содействия по трудоустройству высвобождаемых работников, повышение правовой грамотности», «Технология беспроводного множественного доступа LTE», «Казахский язык. А1-элементарный уровень» и другие.

Разрабатываются обучающие видеоматериалы. В системе ДО размещены видеолекции ТОП-менеджеров Общества. Внедрен в учебный процесс семинар «Школа линейного руководителя».

Наряду с краткосрочным, в Обществе практикуется долгосрочное обучение. С 1997 года Общество, следуя принципу непрерывности образования, ежегодно выделяет средства своим работникам, выпускникам школ и ТиПО на получение высшего образования в профильных высших учебных заведениях. Это социальный проект, способствующий формированию грамотных и преданных Обществу молодых специалистов. В 2015 году по этому проекту было выпущено 52 специалиста, продолжают обучение за счет средств Общества 82 человека.

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

В 2015 году завершена корпоративная Магистерская программа АО «Казахтелеком». За 3 года действия программы выпущены 31 магистрант.

В Обществе действуют и другие формы дополнительного и непрерывного образования:

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

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

АО «Казахтелеком» взаимодействует и с другими учебными заведениями ТиПО предоставляя им базу практики на основании «Правил прохождения профессиональной практики учащимися технического и профессионального, послесреднего, высшего и послевузовского образования в АО "Казахтелеком"».

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 Общества активно проводилась оценка эффективности деятельности работников, основанная на двух компонентах: управление по целям, модель компетенции. Сформированы индивидуальные рейтинги, система премирования работников 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 с 30 июня 2015 года представлен 9-ю членами, в том числе доля мужчин – 89%, женщин – 11%. 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 – 86%, доля женщин – 14%, в возрастной категории от 30 до 50 лет представлено 86%, старше 50 лет – 14%.

По отчетным данным 2015 года, в Обществе из общего числа работников доля мужчин составляет 63%, женщин – 37%.

Национальный состав работников представлен следующим образом:

казахи – 63%;

русские – 23%;

другие национальности – 14%

Показатель LA14

**Отношение базового оклада мужчин и женщин
в разбивке по категориям работников**

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

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

Показатель HR1

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

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

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

За отчетный период рисков и споров по инвестиционным соглашениям, включающим положения по нарушениям прав человека (работников) Обществом и его поставщиками не выявлено. Аналогичная ситуация наблюдалась в 2014 и 2013 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 2015 г. были заключены договоры на закупку товаров, работ и услуг с 7 существенными поставщиками. Данные о крупных поставщиках также размещены на официальном сайте Компании.

За отчетный период, как и в 2014 и 2013 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 2015 г. составила 1687 часов, обучено 1854 сотрудника.

Учтены слушатели курсов по направлению «Техника безопасности и охрана труда», где в ходе обучения разъясняются принципы контроля соблюдения трудового законодательства, даются понятия о трудовых отношениях, об особенностях регулирования труда отдельных категорий работников, расследовании и учете несчастных случаев на производстве и т.д., а также проходившие обучение на семинарах и курсах «Законодательное регулирование трудовых отношений с учетом изменений и дополнений в Трудовой Кодекс РК», «Медиация в социально-трудовых отношениях», «Трудовое законодательство в РК», «Право», «Корпоративное право: актуальные вопросы правоприменения» и др.

Показатель HR4

Общее число случаев дискриминации и предпринятые действия

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

В соответствии с данными требованиями законодательства АО "Казахтелеком" случаев дискриминации в своей деятельности не допускает. За истекший 2015 год ни одного подобного случая зафиксировано не было. Также таких случаев не было и в предыдущие годы.

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

Показатель HR5

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

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

Имея равные возможности в реализации своих прав и свобод на выбор профсоюзов, работники АО «Казахтелеком» выбрали для представления и защиты своих интересов Общественное объединение «Отраслевой профессиональный

союз работников связи и телекоммуникаций» и Общественное объединение «Отраслевой профессиональный союз работников информатизации и связи». Численность работников-членов профсоюзов в 2015 году составила около 30503 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 2015 год не зарегистрировано.

Показатель HR7

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

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

В деятельности Компании за 2015 год каких-либо случаев принудительного или обязательного труда, приведших к значительному риску, не зафиксировано.

Показатель HR8

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

В 2015 году работники Службы безопасности не обучались по программам, включающим политики и процедуры в отношении аспектов прав человека.

Показатель HR9

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

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

Показатель IO1

Капиталовложения в инфраструктуру телекоммуникационной сети с разбивкой по странам/регионам

В 2015 году капитальные вложения составили 27 298 млн. тенге, с учетом дочерних компаний – 38 699 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 отдельного учета составляют 1 958 тенге на 1 линию в месяц.

Показатель IO3

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

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

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

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 2015 году в Обществе осуществлены проверки финансово-хозяйственной деятельности и финансовой дисциплины в структурных единицах Центрального аппарата (АдмБлок, БСУ, ФинБлок, IT Блок, ТехБлок) и Акмолинской ОДТ. Кроме того, проведены внеплановые проверки по отдельным вопросам

финансово-хозяйственной деятельности Мангистауской и Южно-Казахстанской ОДТ. Все материалы проверок рассмотрены на заседании Управляющего комитета по финансово-хозяйственной дисциплине АО "Казахтелеком". Признаков коррупционных рисков не выявлено.

Показатель SO3
Доля работников, прошедших обучение
антикоррупционным политикам и процедурам организации

В 2015 году проведено обучение по теме противодействия коррупции и мошенничеству с привлечением стороннего преподавателя (д-р юрид. наук, профессор, полковник) для руководителей филиалов, представительств, дочерних организаций Общества. Всего прошло обучение 26 человек.

В системе ДО размещен новый курс «Противодействие коррупции и мошенничеству в АО «Казахтелеком». Контент курса актуализируется по мере изменений в законодательстве РК и во внутренних документах Общества.

Показатель SO4
Действия, предпринятые в ответ на случаи коррупции

В 2015 году в Обществе введен в действие План реализации мер по противодействию коррупции и мошенничеству, в соответствие с которым осуществляются утвержденные мероприятия.

В 2015 году, как и в предыдущие годы, случаев судебных разбирательств по фактам коррупционных нарушений и предпринятых действий в ответ на случаи коррупции в отношении работников Общества не имелось.

Показатель SO5
Позиция в отношении государственной политики,
участие в формировании государственной политики и лоббирование

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

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

Выстроены отношения с Фракцией партии «НұрОтан». АО «Казахтелеком» 22 декабря 2015 года принял участие в Совместном заседании Совета по экономической политике при Фракции партии «Нұр Отан» в Мажилисе Парламента РК. Были продемонстрированы инновационные услуги АО «Казахтелеком» и АО «Алтел».

По результатам заседания депутатами выработаны рекомендации, которые направлены в государственные и местные исполнительные органы.

В отчетном периоде проводилась работа по формированию перечня видов деятельности, осуществляемых Обществом с учетом Общего Классификатора экономической деятельности (ОКЭД).

28 декабря 2015 года было подписано Постановление Правительства РК «Об утверждении перечня видов деятельности, осуществляемых юридическими лицами, более пятидесяти процентов акций (долей участия в уставном капитале) которых принадлежат государству, и аффилированными с ними лицами», согласно которому АО "Казахтелеком" продолжит представлять весь перечень услуг своим клиентам в полном объеме.

Общество принимает участие в работе межведомственных рабочих групп в Министерстве по инвестициям и развитию РК, Министерстве национальной экономики РК по разработке программы «Цифровой Казахстан - 2020», по унификации законодательства стран Единого евразийского союза, по реализации ЭКСПО-2017, а также по реализации мероприятий республиканского значения.

АО «Казахтелеком», осознавая свою роль, 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.

Учитывая, что АО «Казахтелеком» обладает необходимым потенциалом, опытом и ресурсами в настоящее время компания планирует развивать такие направления как «Интернет вещей» и промышленный Интернет с решениями для различных индустрий, реализацию платформы электронной коммерции.

Участие в данных проектах позволит Обществу повысить конкурентоспособность, а реализация новых сервисов будет способствовать улучшению качества жизни населения.

Показатель SO6

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

В 2015 году АО «Казахтелеком» не оказывал спонсорскую и/или благотворительную помощь политическим партиям, так как согласно п.4 Политики оказания спонсорской и /или благотворительной помощи АО "Казахтелеком" (утв. Решением Совета директоров от 10.06.2011 №6): «Спонсорская и /или благотворительная помощь не оказывается религиозным организациям, политическим партиям, коммерческим организациям, учреждениям (Включая военные учреждения и организации, воинские части) и потребительским кооперативам»

Показатель SO7

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

В 2015 году Общество было привлечено к административной ответственности на основании ч. 2 ст. 163 Кодекса РК «Об административных правонарушениях» за недобросовестную конкуренцию и на него был наложен штраф в размере 2 973 000 тенге. Однако Общество было несогласно с трактовкой уполномоченным органом акции «Возвращайся» и оспаривало в установленном порядке это решение.

В течение последних трех лет АО «Казахтелеком» ни разу не привлекалось к ответственности за нарушение антимонопольного законодательства, такое впервые произошло в 2015 году, это послужило своего рода опытом для компании. Этот случай позволил с другой стороны посмотреть на проводимые Обществом акции, распространение услуг, увидеть свои ошибки и выработать правильные подходы и направления в работе.

Показатель SO8

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

В 2015 году на АО «Казахтелеком» было наложено 3 существенных штрафа в размере 15 360 263 тенге.

В 2015 году в филиалах Общества государственными органами было проведено 18 проверок, при этом общее количество нефинансовых санкций, наложенных за несоблюдение законодательства и нормативных требований составило 8 предписаний об устранении выявленных нарушений».

Сравнивая динамику привлечения Общества к административной ответственности за 2012, 2013, 2014 и 2015 годы в первую очередь может сложиться впечатление, что показатель ухудшился, так как на Общество наложено 3 существенных штрафа. Тогда как, в 2012, 2013 годах на Общество подобные штрафы не налагались, а в 2014 году был наложен один существенный штраф. Однако, это не значит, что Общество стало меньше соблюдать требования законодательства или последовало ухудшение контроля за качеством работы. Подобные всплески неминуемы в работе такой большой компании как АО «Казахтелеком», особенно в условиях, когда со стороны государства проводится политика ужесточения ответственности за административные правонарушения. Наиболее существенный штраф в размере 11 098 963 тенге был наложен на Общество по результатам проведения комплексной налоговой проверки. В 2014 году существенный штраф также был наложен по результатам этой же комплексной налоговой проверки (Общество обжаловало часть доначисленных сумм, однако суд оставил требования Общества без удовлетворения, в связи с чем, второй штраф был наложен уже в 2015 году) 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. Кроме того, в 2014 году этот единственный существенный штраф составил 17 808 571 тенге, тогда как в 2015 году три существенных штрафа в совокупности составили 15 360 263 тенге, что на 2 448 308 тенге меньше суммы существенного штрафа за 2014 год.

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

Показатель PR1

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

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

соблюдение существующих норм и правил при строительстве линейных сооружений;

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

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

Показатель PR2

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

В 2015 году, как и в 2012-2014 годах, случаи несоответствия нормативным требованиям и добровольным кодексам, касающиеся воздействия продукции и услуг на здоровье и безопасность, не выявлены.

Показатель PR3

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

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

В АО "Казахтелеком" разработаны и действуют соответствующие внутренние документы.

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

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

В соответствии с Законом Республики Казахстан «О связи» служебная информация о пользователях услугами связи может представляться уполномоченным государственным органам в установленном законодательством порядке.

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

Показатель PR4

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

В 2015 году, так же, как и в 2013-2014 годах, не выявлено случаев нарушения требований законодательства и добровольных кодексов, касающихся информации и маркировки о свойствах продукции и услуг.

Показатель PR5

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

В Обществе в рамках реализации проекта системы сервис-менеджмента на периодической основе проводится внутренний сервис-аудит, целью которого является оценка исполнения стандартов сервисного обслуживания, а также определяется лояльность и удовлетворенность клиентов. По результатам анализа

данных показателей в сервисную систему вносятся соответствующие изменения для повышения лояльности клиентов.

Показатель PR6

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

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

Показатель PR7

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

В 2015 году, как и в 2013-2014 годах, 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 2015 году, как в 2012-2014 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

В 2015 году АО «Казахтелеком» к административной ответственности за несоблюдение законодательства и нормативных требований, касающихся предоставления и использования продукции и услуг не привлекалось.

В 2013 году Общество было привлечено к административной ответственности лишь 1 раз. В 2014 и 2015 годах Общество по данному показателю к административной ответственности не привлекалось, что свидетельствует о соблюдении Обществом норм профильного законодательства.

Показатель PA1

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

В целях исполнения нормативных документов Правительства РК, в населенных пунктах с низким уровнем телефонизации организованы ПКД для предоставления услуг телефонии и при наличии технической возможности - доступа к сети Интернет.

Показатель PA2

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

АО «Казахтелеком» регулярно принимает участие в реализации государственных программ, направленных на создание условий, обеспечивающих

переход к информационному обществу. Кроме того, Компания в своей деятельности осуществляет политики и практики, используемые для преодоления барьеров доступа и использования телекоммуникационных продуктов и услуг, связанных с языком и культурой, так, в рамках услуги IPTV:

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

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

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

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

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

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

Показатель РАЗ

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

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

Формализация и автоматизация технологических процессов, а также идентификация КРІ (ключевых показателей результативности) процессов позволяет повысить качество обслуживания клиентов Общества и качество работы сетей телекоммуникаций, создать систему эффективного управления

деятельностью и определить ценность результатов деятельности работников технических блоков филиалов для клиентов и Общества в целом.

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

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

- 1) коэффициент готовности сети абонентского доступа;
- 2) Коэффициент готовности услуги Мегалайн (в целом по Обществу);
- 3) качество работы сети ПД по показателю потери пакетов для класса обслуживания ВЕ;
- 4) процент установленных соединений по входящим в АМТС междугородным/ международным связям;
- 5) коэффициент эффективности сети NER по входящим в АМТС междугородным/ международным связям;
- 6) устранение аварий и повреждений в контрольный срок;
- 7) процент сбоев, отремонтированных в течение дня;
- 8) среднее время, уходящее на ремонт неисправности;
- 9) количество неисправностей на линию – фиксированная связь;
- 10) среднее время простоя сети.

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

Показатель РА4

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

Услуги АО «Казахтелеком» предоставляются населению, предприятиям, операторам связи. Услуги АО «Казахтелеком» представлены на всех региональных рынках РК, в крупных областных центрах, в малых городах и на селе. Компания на протяжении нескольких лет демонстрирует лидерство по

известности: узнаваемость бренда среди взрослого городского населения уже 8 лет превышает 90%.

Лидером на рынке фиксированной телефонии по показателю наличия клиентской базы является АО «Казахтелеком», доля которого в 2015 году составила 93%.

	2013	2014	2015
Доля рынка АО Казахтелеком по количеству абонентов фиксированной телефонии	93,2%	92,2%	93%

Количество портов ШПД на конец 2015 года составило 1 502 632. Доля АО «Казахтелеком» на рынке ШПД равна 70,1%.

	2013	2014	2015
Количество портов ШПД АО «Казахтелеком»	1 467 270	1 543 138	1 502 632

Уровень проникновения телекоммуникационных услуг в домохозяйствах городской и сельской местности выглядит следующим образом:

	2013	2014	2015
Фиксированные линии	70%	68%	64,6%
ШПД	30%	31%	28,3%
ТВ	5%	11%	12,4%

Показатель РА5

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

Услуги АО «Казахтелеком» не дифференцируются по уровню жизни населения. Однако услуги Общества предоставляются по различным тарифным планам, которые имеют различное позиционирование на рынке. К примеру, услуга доступа к Интернету под торговой маркой «Megaline» по технологии ADSL предоставляется не только в крупных городах, но и на селе, где население имеет

ограниченные финансовые возможности, с определенным понижающим коэффициентом к ежемесячной и единовременной плате. Кроме того, предоставляется услуга ID TV по специальному тарифному плану для села.

Показатель РА6
Программы по предоставлению и технической поддержке телекоммуникационных продуктов и услуг в чрезвычайных ситуациях и в целях смягчения последствий аварий

В 2015 г. на объектах филиалов АО "Казахтелеком" зафиксировано 6 случаев чрезвычайных ситуаций техногенного и природного характера. В целях обеспечения технической поддержки телекоммуникационных продуктов и услуг, а так же ликвидации последствий аварий Обществом выделены средства в размере 65 843,62 тыс. тенге без НДС.

Показатель РА7
Политики и практики, используемые для управления вопросами защиты прав человека, имеющими отношение к доступу и использованию телекоммуникационных продуктов и услуг

Права человека зафиксированы в Основном законе страны – Конституции Республики Казахстан и действующих в соответствии с ней законодательных актах. Применительно к сфере телекоммуникаций такими актами являются Законы Республики Казахстан "О связи", Предпринимательский кодекс, "О защите прав потребителей", предусматривающие права потребителей услуг связи. В их реализацию приняты и действуют подзаконные акты, которые также регламентируют правовые отношения между потребителем и оператором связи.

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

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

Общество, обслуживающее значительную часть населения, в своих внутренних документах, регулирующих порядок оказания услуг телекоммуникаций, также уделяет особое внимание правам потребителей на

доступ к услугам связи и их получение на качественном уровне. Принимаемые им регламентирующие документы, направленные на максимальный уровень качества обслуживания потребителей, совершенствуются из года в год по мере внедрения новых услуг и развития технологий. Например, в 2015 году были разработаны и утверждены новые Правила оказания услуг связи и доступа к сети Интернет, которые усовершенствовали определенные процессы предоставления услуг потребителям. Соответствующие нововведения были включены во внутренние документы Общества.

Показатель РА8

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

В соответствии с санитарными правилами «Санитарно-эпидемиологические требования к радиотехническим объектам», утвержденными Приказом Министра национальной экономики Республики Казахстан от 28 февраля 2015 года № 173, к эксплуатации допускаются радиоэлектронные средства (РЭС), для которых уровни электромагнитного поля (ЭМП) на прилегающей территории жилой застройки соответствуют требованиям Санитарных правил.

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

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

Показатель РА10

Инициативы, обеспечивающие прозрачность тарифов и стоимости продуктов и услуг

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

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

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

Показатель РА11

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

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

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

Приложение

Индекс	Наименование показателя	Раскрытие	2012 год	2013 год	2014 год	2015* год	Прогноз на 2016** год
Экономическая результативность							
ЕС1	Созданная и распределенная прямая экономическая стоимость, включая доходы, операционные затраты, выплаты работникам, благотворительную/спонсорскую помощь и другие инвестиции в сообщества, нераспределенную прибыль, выплаты поставщикам капитала и государства	Созданная и распределенная экономическая стоимость по Группе компаний АО «Казактелеком», тыс. тенге					
		Созданная прямая экономическая стоимость					
		Доходы, в т.ч.	384 153 203	198 233 169	214 522 378	194 265 334	253 324 470
		Доходы от оказания услуг	170 360 333	185 838 836	201 946 431	184 459 529	244 412 017
		Субсидии по компенсации убытков от предоставления услуг сельской связи	5 308 628	5 028 584	6 276 853	5 294 800	3 454 962
		Доходы от финансирования	3 729 107	4 214 185	2 598 605	2 679 338	2 606 986
		Доходы от неосновной деятельности	2 758 807	3 151 564	3 700 489	3 979 735	2 850 505
		Прибыль от прекращенной деятельности	201 996 328	0	0	-2 148 068	0
		Распределенная экономическая стоимость	353 854 410	142 640 452	187 814 557	139 732 307	198 092 896
		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	63 689 938	111 528 115
		Заработная плата и другие выплаты и льготы работникам	51 997 134	56 868 627	61 821 290	58 792 490	67 584 471
		Расходы на выплату процентов	5 757 963	7 081 563	3 508 314	3 704 016	6 019 754
		Расходы по спонсорской и благотворительной помощи	100 274	79 886	754 298	438 764	153 604
		Расходы по начислению налогов и сборов и по налогу на прибыль	6 763 380	6 728 439	9 608 362	11 936 256	9 148 684
Дивидендные выплаты акционерам	225 032 496	1 928 375	28 229 629	1 170 843	3 658 268		
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	5 294 800	
ЕС5	Диапазон соотношений	Тарифная ставка 1-го	18 000	27 560	30 316	30 316	33 300

	стандартной заработной платы начального уровня и установленной минимальной заработной платы в существенных регионах деятельности организации	разряда, тенге					
		МРЗП, устанавливаемый ежегодно законом Республики Казахстан о республиканском бюджете, тенге	17 439	18 660	19 966	21 364	22 859
		Соотношение тарифной ставки 1-го разряда и МРЗП	1,03 : 1,0	1,48 : 1,0	1,52 : 1,0	1,42:1,0	1,46:1,0
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	57,5	58
		Факт	58,0	60,0	59,0	59	-
Экологическая результативность							
EN3	Прямое использование энергии с указанием первичных источников	Вид топлива	Количество выделения, в ГДж				
		Бензин, тонн	290 883	319 334	311 449	277 984	250 163
		Диз. топл., тонн	248 968	262 493	254 303	204 734	184 239
		Уголь, тонн	106 493	100 664	96 720	65 520	55 692
		Газ, тыс. куб. м	55 625	65 888	71 583	96 549	111 022
	Итого:	701 969	748 379	734 055	644 787	601 116	
EN4	Косвенное использование энергии с указанием первичных источников	Вид промежуточной энергии	Количество выделения, в ГДж				
		Электрическая энергия	-	618 577	674 149	670 029	696 830
EN5	Энергия, сэкономленная в результате мероприятий по снижению энергопотребления и повышению энергоэффективности	Вид сэкономленной энергии	Количество выделения, в ГДж				
		Электрическая энергия	-	832	1 526	1517	1 542
EN9	Источники воды, на которые оказывает существенное влияние водозабор организации	Годовой водозабор	Количество потребленной воды, в м³				
			457 417	447 315	464 680	410 549	409 026
Социальная результативность							
LA1	Общая численность рабочей силы в разбивке по типу занятости, договору о найме и региону	Фактическая численность, тыс. человек			29,0	28,3	26,9
LA2	Общее количество работников и текучесть кадров в разбивке по возрастным группам, полу и регионам	Текучесть кадров, %	8,6	8,1	7,5	7,5	-
LA3	Выплаты работникам, осуществляющим свою	Выплаты работникам (социальная поддержка),	4 295 393	5 118 025	4 892 850	5 014 967	5 000 000

	деятельность на условиях полной занятости, которые не предоставляются работающим на условиях временной или неполной занятости, в разбивке по основной деятельности	тыс. тенге					
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	18,17	17
		в том числе:					
		АУП	1,66	1,85	1,98	2,43	2,7
		ПП	10,4	19,5	17,8	19,38	18
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	1687	
		в том числе:					
		ДАИКТ	1 480	1 248	625	439	
		Курсы филиалов	2 248	1 626	153	-	
		Технические менторы	-	1 284	1 040	576	
		Коммерческие менторы	-	362	-	-	
		Сторонние УЦ	2 368	2 368	952	672	
Центральный аппарат	320	280	192	122			
IO1	Капиталовложения (КВ) в инфраструктуру телекоммуникационной сети с разбивкой по странам/регионам	Инвестиционная программа АО «Казахтелеком», млн. тенге	54 498	50 291	44 053	27 298	
		1. Сети телекоммуникаций	48 132	44 828	41 993	26 240	
		в том числе по регионам:					
		Акмолинская	602	1 147	1 175	957	
		Актюбинская	605	730	57	543	
		Алматинская	656	1 860	940	326	
		Атырауская	0	494	0	139	
		В-Казахстанская	726	2 606	956	1928	
		Жамбылская	241	953	403	486	
		З-Казахстанская	212	1 052	40	283	
		Карагандинская	661	2 469	560	1368	
		Кызылординская	338	875	120	582	
		Костанайская	553	1 327	559	90	
		Мангистауская	54	353	155	261	
		Павлодарская	425	1 501	0	892	
		С-Казахстанская	524	1 062	396	646	
		Ю-Казахстанская	446	1 745	202	871	
		г. Алматы	330	131	63	375	
		г. Астана	1486			1 707	
		2. Информационные технологии	4 924	4 192	1 450	698	
3. Административ-но-	1 442	1 271	610	360			

		хозяйственные КВ						
		Нурсат	239	169	97			
		Алтел	4 928	8 423	10 189	11 272		
		ТОО «Востоктелеком»	2 971	1 056	815	87		
		Прочие ДЗК	634	1 564	0	42		
		Группа компаний АО «Казахтелеком»	63 270	61 503	55 154	38 699		
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 «Казахтелеком», %	98	99	99	99		
		Доля рынка АО «Казахтелеком» по количеству абонентов фиксированной телефонии, в %	93	93,2	92,2	93		
		Количество портов ШПД АО «Казахтелеком»	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		

* - Согласно МСФО (IFRS) 5 «Долгосрочные активы, предназначенные для продажи, и прекращенная деятельность» АО «АЛТЕЛ» было классифицировано как прекращенная деятельность т.к. 3 ноября 2015 года Группа объявила о решении Совета директоров о заключении сделки по формированию совместного предприятия в мобильном сегменте на базе бизнесов АО «АЛТЕЛ» (бренд ALTEL 4G) и ТОО «Мобайл Телеком-Сервис» (бренд Tele2).

** - План на 2016 год, в связи с тем, что сделка по формированию совместного предприятия в мобильном сегменте на базе бизнесов АО «АЛТЕЛ» (бренд ALTEL 4G) и ТОО «Мобайл Телеком-Сервис» (бренд Tele2) завершена в феврале 2016 года, плановые цифры представлены без корректировок с учетом выбытия АО «Алтел», как ДЗО

Указатель показателей

1. Экономическая результативность

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

2. Экологическая результативность

- ЕН3** Прямое использование энергии с указанием первичных источников
- ЕН4** Косвенное использование энергии с указанием первичных источников
- ЕН5** Энергия, сэкономленная в результате мероприятий по снижению

- энергопотребления и повышению энергоэффективности
- EN6** Инициативы по представлению энергоэффективных или основанных на использовании возобновляемой энергии продуктов и услуг и снижение потребности в энергии в результате этих инициатив
- EN9** Источники воды, на которые оказывает существенное влияние водозабор организации
- EN10** Доля и общий объем многократно и повторно используемой воды
- EN11** Местоположение и площадь земель, находящихся в собственности, аренде, под управлением организации и расположенных на охраняемых природных территориях с высокой ценностью биоразнообразия вне их границ, или примыкающих к таким территориям
- EN12** Описание существенных воздействий деятельности, продукции и услуг на биоразнообразии на охраняемых природных территориях и территориях с высокой ценностью биоразнообразия вне их границ
- EN13** Сохраненные или восстановленные места обитания охраняемых видов
- EN14** Стратегии, осуществляемые действия и планы на будущее по управлению воздействиями на биоразнообразие
- EN15** Число видов, занесенных в Красный список МСОП и Национальный список охраняемых видов, места обитания которых находятся на территории, затрагиваемой деятельностью организации, с разбивкой по степени угрозы существованию видов
- EN30** Общие расходы и инвестиции на охрану окружающей среды, с разбивкой по типам
- IO5** Соответствие стандартам Руководства ICNIRP (Международной комиссии по защите от неионизирующих излучений) по воздействию радиочастотных (РЧ) излучений базовых станций

3. Социальная результативность

- LA1** Общая численность рабочей силы в разбивке по типу занятости, договору о найме и региону
- LA2** Общее количество работников и текучесть кадров в разбивке по возрастным группам, полу и регионам
- LA3** Выплаты работникам, осуществляющим свою деятельность на условиях полной занятости, которые не предоставляются работающим на условиях временной или неполной занятости, в разбивке по основной деятельности
- LA4** Доля работников, охваченных коллективными договорами

- LA5** Минимальный (-е) период (-ы) уведомления в отношении значительных изменений в деятельности организации, а также определен ли он в коллективном договоре
- LA6** Доля всего персонала, представленного в официальных совместных комитетах по здоровью и безопасности, с участием представителей руководства и работников, участвующих в мониторинге и формулирующих рекомендации в отношении программ по здоровью и безопасности на рабочем месте
- LA7** Уровень производственного травматизма, уровень профессиональных заболеваний, коэффициент отсутствия на рабочем месте, а также общее количество смертельных исходов, связанных с работой, в разбивке по регионам
- LA8** Существующие программы образования, обучения, консультирования, предотвращения и контроля риска для помощи работникам, членам их семей и представителям населения в отношении тяжелых заболеваний
- LA9** Отражение вопросов здоровья и безопасности труда в официальных соглашениях с профессиональными союзами
- LA10** Среднее количество часов обучения на одного работника в год, в разбивке по категориям работников
- LA11** Программы развития навыков и образования на протяжении жизни, призванные поддерживать способность работников к занятости, а также оказать им поддержку при завершении карьеры
- LA12** Доля работников, для которых проводятся периодические оценки результативности и развития карьеры
- LA13** Состав руководящих органов и персонала организации с разбивкой по половому признаку и возрастным группам, с указанием представительства меньшинств, а также других показателей разнообразия
- LA14** Отношение базового оклада мужчин и женщин в разбивке по категориям работников
- HR1** Процент и общее число существенных инвестиционных соглашений, включающих положения об обеспечении прав человека или прошедших оценку с точки зрения прав человека
- HR2** Доля существенных поставщиков и подрядчиков, прошедших оценку с точки зрения прав человека, и предпринятые действия
- HR3** Общая совокупная продолжительность (в часах) обучения работников политикам и процедурам, связанным с аспектами прав человека,

значимым для деятельности организации, включая долю обученных работников

- HR4** Общее число случаев дискриминации и предпринятые действия
- HR5** Деятельность, в рамках которой право на использование свободы ассоциации и ведение коллективных переговоров может быть подвергнуто существенным рискам, и действия, предпринятые для поддержки этих прав
- HR6** Деятельность, в рамках которой имеется значительный риск случаев использования детского труда, и действия, предпринятые для участия в мероприятиях по искоренению детского труда
- HR7** Деятельность, в рамках которой имеется значительный риск случаев использования принудительного или обязательного труда, и действия, предпринятые для участия в мероприятиях по искоренению принудительного или обязательного труда
- HR8** Доля работников службы безопасности, прошедших обучение политикам и процедурам в отношении аспектов прав человека, связанных с осуществляемой деятельностью
- HR9** Общее число случаев нарушения, затрагивающих права коренных и малочисленных народов, и предпринятые действия
- IO1** Капиталовложения в инфраструктуру телекоммуникационной сети с разбивкой по странам/регионам
- IO2** Себестоимость услуг для провайдеров при предоставлении услуг в определенных географических регионах и группам потребителей с низким доходом, которые являются убыточными для компании, в соответствии с обязательством о предоставлении универсальных услуг
- IO3** Практики, используемые в целях обеспечения безопасности и охраны здоровья рабочих, задействованных в установке, обеспечении функционирования и техническом обеспечении мачт, базовых станций, прокладки кабеля и другого телекоммуникационного оборудования наружной установки
- SO1** Характер, сфера охвата и результативность любых программ и практических подходов, оценивающих воздействия деятельности организации на сообщества и управляющих этим воздействием, включая начало деятельности, ее осуществление и завершение
- SO2** Доля и общее число бизнес-единиц, проанализированных в отношении рисков, связанных с коррупцией
- SO3** Доля работников, прошедших обучение антикоррупционным политикам и процедурам организации

- SO4** Действия, предпринятые в ответ на случаи коррупции
- SO5** Позиция в отношении государственной политики, участие в формировании государственной политики и лоббирование
- SO6** Общее денежное выражение финансовых и натуральных пожертвований политическим партиям, политикам, и связанным с ними организациям в разбивке по странам
- SO7** Общее число случаев правовых действий в отношении организации в связи с противодействием конкуренции, практические подходы по недопущению монополистической практики и их результаты
- SO8** Денежное выражение существенных штрафов и общее число нефинансовых санкций, наложенных за несоблюдение законодательства и нормативных требований
- PR1** Описание политики по охране здоровья и обеспечению безопасности потребителя в процессе использования продукции и услуг; указание фактов, свидетельствующих о точной формулировке и применении данной политики, а также описание процедур и программ в данной области, включая системы мониторинга и результаты мониторинга. Обоснование для любых случаев использования нескольких стандартов при маркетинге и продаже продукции
- PR2** Общее количество случаев несоответствия нормативным требованиям и добровольным кодексам, касающимся воздействия продукции и услуг на здоровье и безопасность, в разбивке по видам последствий
- PR3** Описание политики, систем управления и процедур, а также механизмов их соблюдения, применяемых в области неприкосновенности частной жизни потребителя. Географические регионы, в которых применяется данная политика
- PR4** Общее количество случаев несоответствия нормативным требованиям и добровольным кодексам, касающимся информации и маркировки о свойствах продукции и услуг, в разбивке по видам последствий
- PR5** Практики, относящиеся к удовлетворению потребителя, включая результаты исследований по оценке степени удовлетворения потребителя
- PR6** Программы по обеспечению соответствия законодательству, стандартам и добровольным кодексам в сфере маркетинговых коммуникаций, включая рекламу, продвижение продукции, спонсорскую и благотворительную помощь
- PR7** Общее количество случаев несоответствия нормативным требованиям и добровольным кодексам, касающимся маркетинговых коммуникаций, включая рекламу, продвижение продукции и

- спонсорство, в разбивке по видам последствий
- PR8** Общее количество обоснованных жалоб, касающихся нарушения неприкосновенности частной жизни потребителя и утери данных о потребителях
- PR9** Денежное выражение существенных штрафов, наложенных за несоблюдение законодательства и нормативных требований, касающихся предоставления и использования продукции и услуг
- PA1** Политики и практики, используемые для развития инфраструктуры и расширения доступа к телекоммуникационным продуктам и услугам в отдаленных регионах и регионах с низкой плотностью населения
- PA2** Политики и практики, используемые для преодоления барьеров доступа и использования телекоммуникационных продуктов и услуг, включая язык, культуру, неграмотность, недостаток образования, уровень дохода, ограничение физических возможностей, возраст
- PA3** Политики и практики, используемые для обеспечения доступности и надежности телекоммуникационных продуктов и услуг. Время простоя за определенный период в определенном географическом регионе
- PA4** Уровень доступности телекоммуникационных продуктов и услуг в той географической местности, в которой организация осуществляет свою деятельность. Количество клиентов/рыночная доля, целевой рынок, процент населения, охваченного услугами, процент территории, охваченной услугами
- PA5** Количество и типы телекоммуникационных продуктов и услуг, предоставляемых населению и используемых населением с низким доходом или без дохода, их описание. Подходы, применяемые в отношении ценообразования, с иллюстрацией примеров
- PA6** Программы по предоставлению и технической поддержке телекоммуникационных продуктов и услуг в чрезвычайных ситуациях и в целях смягчения последствий аварий
- PA7** Политики и практики, используемые для управления вопросами защиты прав человека, имеющими отношение к доступу и использованию телекоммуникационных продуктов и услуг
- PA8** Политики и практики, используемые в целях оповещения населения о вопросах, связанных с электродвижущей силой
- PA10** Инициативы, обеспечивающие прозрачность тарифов и стоимости продуктов и услуг
- PA11** Инициативы, целью которых является информирование клиентов обо всех свойствах и способах применения продукта, что способствует

ответственному, эффективному, экономичному и безопасному с экологической точки зрения использованию этого продукта.

Глоссарий

Взаимодействие с заинтересованными сторонами (стейкхолдерами) –

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

Диалог с заинтересованными сторонами (стейкхолдерами) –

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

Заинтересованная сторона (стейкхолдер) –

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

Корпоративная социальная ответственность (КСО) –

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

Руководство в области устойчивого развития (Руководство GRI) –

стандарт нефинансовой отчетности, который позволяет

организациям по всему миру оценивать достижение стандартов устойчивого развития с помощью групп индикаторов и публиковать результаты по аналогии с финансовыми отчетами.

Социальная или нефинансовая отчетность –

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

Устойчивое развитие –

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

**Справочная информация
для заинтересованных сторон (стейкхолдеров)**

Полное наименование: Акционерное общество «Казахтелеком»

Почтовый адрес: Республика Казахстан,
010000, город Астана,
район Есиль, Сауран,12
тел.: +7 (7172) 587 718
факс: +7 (7172) 587 724
E-mail: telecom@telecom.kz,
<http://www.telecom.kz>

Контактные телефоны:

Департамент управления и развития персонала
тел.: +7 (727) 258 72 02
тел.: +7 (727) 258 72 07
тел.: +7 (7172) 58 06 38
E-mail: csr@telecom.kz