

**Приложение
к решению Совета директоров
АО «Казактелеком»
от «29» апреля 2014 года №5**



**Отчет
АО «Казактелеком» в области
корпоративной социальной ответственности
за 2013 год**

**Алматы
2014**

СОДЕРЖАНИЕ

О Компании

- Сведения о Компании
- Уставный капитал и ценные бумаги
- Структура акционеров
- Миссия, видение, стратегические задачи Компании
- Структура органов Компании
- Регламентирующие документы Компании
- Карта масштаба деятельности Компании

Обращение Председателя Правления Общества

Развитие бизнеса Компании в 2013 году

Понимание корпоративной социальной ответственности

- Принципы корпоративной социальной ответственности
- Социальные, экономические и экологические аспекты, вклад в устойчивое развитие Общества
- 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

Экономическая результативность

(показатели экономической результативности)

Экологическая результативность

(показатели экологической результативности)

Социальная результативность
(показатели социальной результативности)

Указатель показателей

Глоссарий

Справочная информация для заинтересованных сторон (стейкхолдеров)

О Компании

Сведения о Компании

Официальное полное наименование: Акционерное общество «Казахтелеком».

Адрес местонахождения: Республика Казахстан, 010000, город Астана, район Есиль, ул. Сауран, 12.

Сведения о государственной регистрации: Национальная акционерная компания «Казахтелеком» была образована в соответствии с постановлением Кабинета Министров Республики Казахстан от 17 июня 1994 года № 666 «О создании национальной акционерной компании «Казахтелеком» путем передачи имущества государственных предприятий, акционерных обществ и организаций телекоммуникаций в уставный фонд создаваемого акционерного общества национального масштаба, предоставляющего широкий диапазон услуг связи на всей территории республики.

В марте 1996 года была зарегистрирована первичная эмиссия акций на величину уставного фонда, размер которого составил 12,1 млрд. тенге.

Первичная государственная регистрация органами юстиции Республики Казахстан произведена 1 декабря 1994 года. Государственная перерегистрация юридического лица произведена 1 апреля 2004 года. 26 января 2012 года в связи с созданием Управления юстиции Сарыаркинского района Департамента юстиции города Астана АО «Казахтелеком» выдано новое свидетельство за № 570-1901-01-АО.

Общая информация

Акционерное общество «Казахтелеком» (далее – АО «Казахтелеком», Общество, Компания) – крупнейший оператор связи Республики Казахстан, предоставляющий широкий спектр инфокоммуникационных услуг на всей территории страны.

Основным акционером АО «Казахтелеком» является АО «Самрук-Казына» (Фонд, Холдинг) со 100-процентным участием государства в уставном капитале, которое является держателем 51% простых акций Компании.

АО «Казахтелеком» – юридическое лицо, имеющее в своем составе 23 филиала, а также представительства в Российской Федерации и Китайской Народной Республике.

Центральный офис Компании расположен в столице Казахстана – городе Астана. В Компании работают около 30 тысяч человек. АО «Казахтелеком» имеет региональные подразделения в каждой области страны и обеспечивает предоставление услуг связи по всей территории страны.

Компания действует на основании Генеральной лицензии № 11000766 от 06.05.2011, выданной Комитетом связи и информатизации Министерства связи и информации Республики Казахстан.

АО «Казахтелеком» обладает мощной современной сетью связи и охватывает все основные целевые рынки потребителей инфокоммуникационных услуг. Высокопроизводительная сеть АО «Казахтелеком» является фундаментом, который позволяет Обществу быть успешным и укреплять позиции высокотехнологичного провайдера на рынке Казахстана, а также выходить на международный рынок телекоммуникаций.

На сегодняшний день АО «Казахтелеком» обеспечило фиксированной телефонной связью более 4 млн. абонентов, а также широкополосным доступом к сети Интернет около полутора миллионов абонентов во всех городах и поселках страны.

АО «Казахтелеком» возглавил, по версии журнала Exclusive.kz, рейтинг 50 компаний с наилучшей репутацией. Высокая оценка экспертного сообщества и позитивная обратная связь от клиентов – лучшая награда для сервисной компании.

Стабильное положение Компании подтверждается кредитными рейтингами.

8 мая 2013 года международное рейтинговое агентство «Standard&Poors» подтвердило долгосрочный кредитный рейтинг Общества на уровне «BB», прогноз «Стабильный».

10 января 2014 года международное рейтинговое агентство «Fitch Ratings» улучшило прогноз по долгосрочному рейтингу дефолта эмитента (РДЭ) АО «Казахтелеком» с «Негативного» на «Стабильный» и подтвердило РДЭ на уровне «BB».

Уставный капитал и ценные бумаги

Уставный капитал Общества составляет 12 136 529 тыс. тенге и состоит из 10 922 876 простых акций и 1 213 653 привилегированных акций. Номинальная стоимость одной акции – 1 000 тенге. Доля привилегированных акций АО «Казахтелеком» от общего числа эмитированных акций составляет 10%. Простые и привилегированные акции АО «Казахтелеком» были включены в официальный список АО «Казахстанская фондовая биржа» (далее – биржа) категории «А» с 16 октября 1997 года, с 1 сентября 2008 года переведены в первую категорию официального списка биржи. С 30 октября 2009 года облигации АО «Казахтелеком» включены в официальный список биржи по категории «Долговые ценные бумаги с рейтинговой оценкой». 28 апреля 2006 года государственный пакет акций АО «Казахтелеком» передан АО «Казахстанский холдинг по управлению государственными активами «Самрук», созданному в соответствии с Постановлением Правительства РК от 23 февраля 2006 года № 117 для

эффективного управления государственными долями ряда крупнейших компаний Казахстана. Постановлением Правительства Республики Казахстан от 17 октября 2008 года № 962 «О мерах по реализации Указа Президента Республики Казахстан от 13 октября 2008 года № 669» создано АО «Фонд национального благосостояния «Самрук-Казына» путем слияния акционерных обществ «Фонд устойчивого развития «Қазына» и «Казахстанский холдинг по управлению государственными активами «Самрук». На сегодняшний день Фонд является самым крупным акционером Общества.

Структура акционеров

По состоянию на 31 декабря 2013 года АО «Самрук-Казына» принадлежало 5 570 668 шт. простых акций, что составляет 51% от общего количества простых акций. 16,87% акций принадлежало компании BODAM B.V., 9,61% акций – компании Deran Services B.V., в номинальном держании BNY Mellon – 9,86% акций, 12,66% – доля прочих голосующих акционеров.

Миссия, видение, стратегические задачи Компании

Сектор телекоммуникаций является растущим и связующим сегментом казахстанской экономики. Масштабное внедрение инфокоммуникационных технологий является обязательным условием увеличения производительности труда и создания условий для прогрессивного развития отечественных предприятий и их интеграции в мировую экономику.

Деятельность АО «Казахтелеком» направлена на создание эффективной и качественной системы телекоммуникаций, обеспечивающей доступность базовых услуг и инфокоммуникационного содействия диверсификации и модернизации национальной экономики.

Миссия Группы компаний АО «Казахтелеком» (Группа):

Стать незаменимой и привычной частью жизни каждого, меняясь, удивляя и превосходя ожидания!

Ключевые понятия миссии:

Стать – заложить основу трансформации Группы в соответствии с ее стратегией;

незаменимой – конкурировать путем предоставления уникального предложения на рынке за счет лидерства в инновациях, цене, географии и комплексе услуг;

привычной – удобство, доступность, стабильность;

частью жизни – создание среды общения, получение и обмен информацией, управление знаниями, развлекательность и социальная направленность;

каждого – все сегменты, дифференцированный подход;

меняясь – структура и процессы Компании, ориентированные на своевременное и гибкое реагирование на изменения технологий, рынка, спроса и конкурентной ситуации;

удивляя – достижение уникального клиентского опыта;

превосходя ожидания – формирование и удовлетворение потребностей, лидерство в инновациях.

Видение Группы компаний АО «Казахтелеком»

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

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

Стратегические задачи и направления развития

Стратегия Группы компаний АО «Казахтелеком» направлена на сохранение лидирующих позиций в фиксированном бизнесе, развитие мобильного бизнеса с поэтапным построением интегрированного оператора, использование синергий с основным бизнесом для точечного развития в смежных с телекоммуникационной отраслях. При этом ставится задача по сохранению операционной эффективности

бизнеса на уровне выше среднего для компаний-аналогов и повышению эффективности капитальных инвестиций.

Миссия, видение и стратегические инициативы Группы



Поставленные цели будут достигнуты за счет работы по следующим стратегическим инициативам, формирующим видение Группы:

1. Группа инициатив «Супермаркет услуг для всей семьи» предполагает:

- 1) продвижение пакетного предложения телекоммуникационных и прочих услуг домохозяйству, которое полностью удовлетворит потребности всех членов домохозяйства в коммуникации, информации, развлечениях;
- 2) повышение пользовательского опыта и лояльности абонентов.

2. Группа инициатив «Информационный фундамент казахстанского бизнеса» включает в себя:

- 1) расширение продуктовой линейки и предоставление комплексных решений, удовлетворяющих инфокоммуникационным потребностям различных типов корпоративных клиентов;
- 2) переход от продуктового подхода в работе с корпоративным сегментом к клиенто- и сегментоориентированному подходу;
- 3) развитие операторского бизнеса.

3. Группа инициатив «Построение интегрированного оператора» предусматривает:

- 1) развитие мобильного бизнеса до масштаба, позволяющего осуществлять значительный вклад в финансовые результаты Группы;

2) получение синергетического эффекта за счет постепенной интеграции мобильного и фиксированного сегментов бизнеса.

«Модернизация бизнес-модели» является необходимым условием для достижения Группой поставленных стратегических целей как с точки зрения прямого влияния на финансовые показатели, так и в части обеспечения необходимых условий для реализации важнейших стратегических инициатив, отмеченных ранее. Модернизация бизнес-модели предполагает комплекс инициатив по повышению эффективности организации и производительности труда, совершенствованию процессов и корпоративной культуры Группы.

Структура органов Компании

В соответствии с Уставом АО «Казахтелеком» органами Общества являются:

1) Общее собрание акционеров – высший орган АО «Казахтелеком», через который акционеры реализуют свое право на участие в управлении Компанией. Решения, принятые на Общем собрании акционеров, являются обязательными для всех акционеров и Компании;

2) Совет директоров – орган управления, осуществляющий общее руководство деятельностью Общества, отвечающий за разработку его стратегии и контролирующий деятельность Правления;

3) Правление – исполнительный орган, осуществляющий руководство текущей деятельностью Общества в целях выполнения задач и реализации стратегии Общества;

4) Служба внутреннего аудита – орган, осуществляющий контроль за финансово-хозяйственной деятельностью Общества, оценку в области внутреннего контроля, управления рисками и исполнения документов в области корпоративного управления, а также консультирование в целях совершенствования деятельности Общества.

В Обществе функционирует Секретариат АО «Казахтелеком», создан институт Корпоративного секретаря.

Секретариат АО «Казахтелеком» действует при Совете директоров и обеспечивает эффективную деятельность Совета директоров и Общего собрания акционеров, а также взаимодействие данных органов с Правлением Общества.

Корпоративный секретарь подотчетен Совету директоров Общества и обеспечивает четкое взаимодействие между органами Общества в соответствии с положениями Устава и других внутренних документов Общества, а также информирует должностных лиц Общества о новых тенденциях в развитии корпоративного управления.

Следуя передовым стандартам корпоративного управления и раскрытия информации, АО «Казахтелеком» стремится к совершенствованию корпоративной практики, информационной прозрачности для инвесторов и акционеров, предоставляя всесторонние данные о деятельности Компании на корпоративном портале www.telecom.kz.

Регламентирующие документы Компании

При осуществлении своей деятельности Общество руководствуется следующими основными нормативными правовыми актами:

1. Конституция Республики Казахстан;
2. Кодексы: Гражданский, Налоговый, Трудовой, об административных правонарушениях, Гражданский процессуальный;
3. Законы РК «Об акционерных обществах», «О естественных монополиях и регулируемых рынках», «О конкуренции», «О частном предпринимательстве», а также Законы РК, предусматривающие права потребителей услуг связи, – «О связи», «О защите прав потребителей».

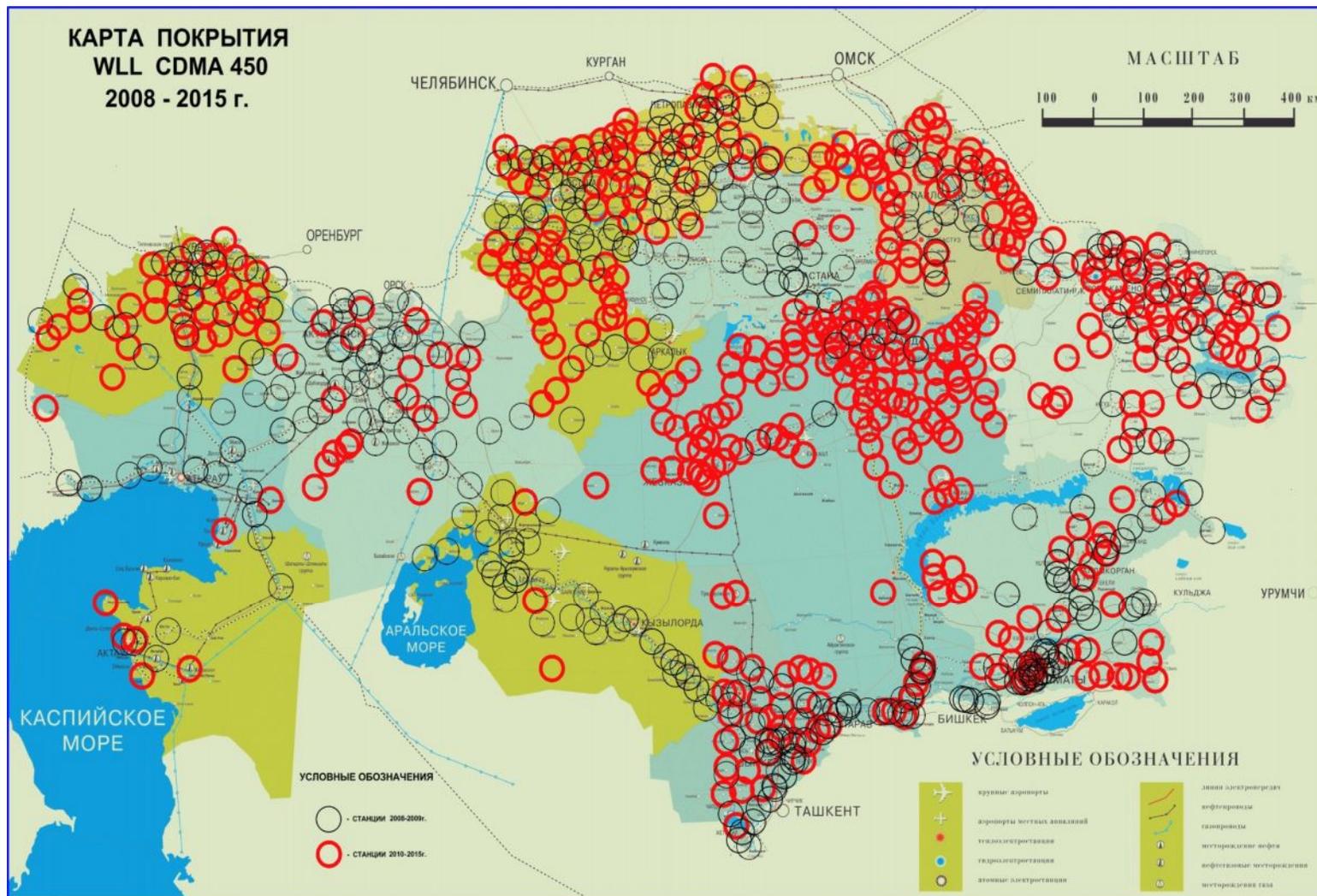
Общество неукоснительно руководствуется также иными законодательными и подзаконными актами Республики Казахстан и документами, принятыми в установленном порядке крупным акционером Общества АО «Самрук-Казына» в соответствии с Законом РК «О Фонде национального благосостояния».

Реализацию своей уставной деятельности Компания осуществляет в соответствии с Уставом, решениями органов Общества и иными внутренними документами.

Карта масштаба деятельности Компании

АО «Казакхтелеком» предоставляет полный спектр услуг во всех регионах республики.

CDMA



НИСМ

Национальная информационная супермагистраль



Обращение Председателя Правления Общества

Уважаемые читатели!

АО «Казахтелеком» предлагает вашему вниманию третий отчет в области корпоративной социальной ответственности. Примечательно, что данный отчет издан в юбилейный год Компании. За два десятилетия своего существования Казахтелеком вырос до уровня лидера телекоммуникационного рынка страны, значительно укрепил свои позиции по всем основным показателям деятельности и по праву обладает репутацией устойчивой и стабильно развивающейся Компании с высоким уровнем технического развития. 2013 год был также плодотворным периодом для всей Компании – обозначу наиболее важные.

В 2013 году АО «Казахтелеком» занял лидирующую позицию в рейтинге корпоративного управления АО «Самрук-Казына» и в очередной раз стал образцом успешного внедрения передовых стандартов корпоративного управления. По результатам независимой диагностики корпоративного управления, проведенной в пяти дочерних организациях АО «Самрук-Казына», уровень корпоративного управления АО «Казахтелеком» составил 80,2 %.

В прошедшем году Компания внедрила уникальный HR-проект «Топ-50 – управление талантами в АО «Казахтелеком». Проект носит стратегический характер и направлен на обеспечение кадровой безопасности бизнеса и своевременное удовлетворение потребности в управленческих кадрах на основе планирования преемственности и управления талантами, эффективная деятельность которых будет способствовать развитию и росту бизнеса.

В целях обеспечения гарантированных льгот и выплат работникам впервые был заключен новый трехсторонний Коллективный договор между АО «Казахтелеком», Республиканским общественным объединением «Профессиональный союз работников связи Казахстана» и Объединением юридических лиц «Ассоциация профсоюзов работников информатизации и связи».

В отчетном году в Компании проведена системная работа по внедрению и реализации проектов, направленных на укрепление и развитие человеческих активов и интеллектуального потенциала АО «Казахтелеком».

С целью выявления результативных работников, развития их персональной мотивации в 2013 году была проведена аттестация работников головных подразделений филиалов и внедрена оценка деятельности работников Центрального аппарата Компании.

Для обеспечения регулирования социально-трудовых отношений осуществлены мероприятия по внедрению института медиаторства, в течение отчетного периода подготовлена команда профессиональных медиаторов из числа работников филиалов и ЦА Компании.

В рамках поручения Главы государства по формированию инновационной экономики страны продолжилась реализация проекта по внедрению и развитию

дуальной системы обучения, проводится работа по планированию трудовых ресурсов, прорабатываются вопросы отраслевых рамок квалификации и модели профессиональных стандартов.

Вопросы планирования преемственности и своевременная подготовка кадров имеют для АО «Казахтелеком» важное стратегическое значение: мы понимаем, что молодежь является уникальным активом АО «Казахтелеком», основой его будущего. В Компании регулярно проводятся рабочие встречи Руководства и членов Совета молодежи «Жастелеком», ежегодные молодежные форумы с обсуждением деятельности молодежной организации, рассмотрением проблемных вопросов. Количество членов молодежной организации «Жастелеком», действующей уже третий год, на сегодняшний день составляет 1200 человек. В каждом филиале АО «Казахтелеком» созданы региональные группы организации. Для координирования деятельности по дальнейшей реализации и совершенствованию молодежной политики утвержден состав Совета по делам молодежи АО «Казахтелеком», включающий руководителей Центрального аппарата Компании.

Мы верим, что у нашей Компании большое будущее, ведь за двадцать лет выработался особый «казахтелекомовский» стиль – и не только работы, но и мышления, особый корпоративный дух. Нам удалось сохранить кадровый потенциал отрасли, традиции профессионального мастерства и(,) одновременно(,) привлечь в компанию талантливую молодежь, носителей новых идей и свежих подходов. Сегодня мы твердо стоим на ногах, мы добились признания и уважения со стороны наших деловых партнеров, в том числе и крупнейших международных компаний. Не сомневаюсь, что юбилейный 2014 год ознаменует собой еще один конструктивный период в деятельности АО «Казахтелеком»!

(подпись)

**Председатель Правления
АО «Казахтелеком»**

Куанышбек Есекеев

Развитие бизнеса Компании в 2013 году

В 2013 году АО «Казахтелеком» продолжило реализацию ряда важных инфраструктурных и инновационных проектов, направленных на дальнейшее развитие и модернизацию инфокоммуникационной инфраструктуры страны.

Являясь крупнейшим оператором связи в республике, Компания традиционно уделяет большое внимание транзитному потенциалу магистральной сети. Организация стыковки сетей АО «Казахтелеком» и ГКЭ «Туркментелеком» позволила Казахстану окончательно сформироваться в качестве Центрально-Азиатского хаба. Кроме этого, в 2013 году увеличена суммарная мощность международных стыков с сопредельными государствами до 671 Гбит/с, построено 120 км магистральных сетей ВОЛС, продолжилось расширение национальной информационной супермагистрали на основе технологии спектрального уплотнения DWDM. Совместно с ОАО «МегаФон» запущен международный проект по организации скоростной передачи данных между Европой и Юго-Восточной Азией.

За отчетный период к сети телекоммуникаций АО «Казахтелеком» осуществлено присоединение сетей 5 операторов связи в 10 точках присоединения. Для расширения ранее подключенных сетей операторов связи было выделено дополнительно 43 порта E1. Несмотря на усиление конкуренции и строительство операторами связи собственных ВОЛС, общая пропускная способность транспортной сети, предоставляемой в аренду операторам связи и ведомственным арендаторам, была увеличена на 76%. Увеличилась и общая пропускная способность интернет-каналов, предоставляемых ISP-провайдерам, – на 51%.

В 2013 году Казахтелеком реализовал инвестиционный проект по созданию Инфокоммуникационного центра обработки данных, на базе которого предоставляются услуги, построенные на основе концепции «облачных» вычислений: «облачная» серверная платформа, «облачная» система хранения данных, виртуальный резервный центр обработки данных, программное обеспечение для бизнеса, система интерактивного общения и обмена информацией, а также «облачная» видеоконференцсвязь. Кроме того, в Центре обработки данных расположена SDP-платформа доставки сервисов, которая позволит бизнесу использовать всю инфраструктуру АО «Казахтелеком» для создания и продвижения новых ИКТ-сервисов. В октябре 2013 года был запущен также дата-центр в г. Акколь.

В прошлом году продолжилось активное внедрение и построение сети связи стандарта 4G LTE – мобильного широкополосного доступа с высокими качественными показателями. Развернуты сети на территории городов Актау, Актобе, Атырау, Караганда, Жезказган, Темиртау, Усть-Каменогорск, Шымкент, а также произведено расширение сети городов Астана, Алматы и их пригородов.

В 2013 году завершился III этап стратегического проекта «Строительство сетей FTTH АО «Казахтелеком». За период 2011 – 2013 гг. сети доступа, помимо областных центров и городов Астана и Алматы, построены в городах Темиртау, Жезказган, Жанаозень, Семей, Аксу, Екибастуз, Капшагай, Талгар, Каскелен с охватом 15,5 тысяч многоквартирных домов и более 7 300 коттеджных застроек. Общая емкость по проекту на конец года составила 486 512 портов.

Дальнейшая модернизация и развитие сельской связи CDMA/EVDO позволила охватить доступом в Интернет более 3 700 сельских населенных пунктов (СНП). В 2013 году установлено 58 базовых станций (БС), монтированная емкость сети составила 664 БС с охватом 6 000 СНП.

С целью развития услуги IP TV, развернутой в городах Астана и Алматы и во всех областных центрах Республики Казахстан, в 2013 году закуплено более 101 тысячи абонентских терминалов, на конец года емкость сети составила более 246 тысяч точек подключения.

Для удовлетворения существующего и растущего спроса на услуги телекоммуникаций и достижения 100-процентного уровня цифровизации местных сетей до конца 2015 года на сети мультисервисного абонентского доступа в 2013 году введено более 67 тыс. номеров POTS и 77 тыс. портов широкополосного доступа (ШПД). На конец текущего года уровень цифровизации сети составил 98,19 %. Построено 1 750 км зонных волоконно-оптических линий связи в Акмолинской, Восточно-Казахстанской, Западно-Казахстанской, Костанайской, Карагандинской, Павлодарской, Северо-Казахстанской и Южно-Казахстанской областях.

В рамках проекта «Сервис-менеджмент» в 2013 году были внедрены стандарты сервисного обслуживания для работников пунктов сети сервиса, контакт-центров (КЦ), а также технического персонала с привязкой качества исполнения стандартов к системе мотивации.

Для контроля исполнения стандартов сервисного обслуживания проводятся исследования качества обслуживания абонентов АО «Казахтелеком» методом «тайного покупателя» (исследования Mystery Shopping). Основной целью проведения таких исследований является оценка внешней, внутренней среды и качества обслуживания для последующего принятия мер, направленных на улучшение данных показателей.

В 2013 году были запущены дата-центры в г. Акколь (600 кв. м) и в СЭЗ «Парк инновационных технологий» (СЭЗ ПИТ) (800 кв. м) – таким образом, на сегодняшний день в Республике Казахстан функционирует 16 дата-центров общей площадью 11 310 м² и общей ёмкостью 22 732 единицы оборудования (Unit).

В целях создания единого системного интегратора и провайдера ИКТ-услуг для Группы компаний АО «Самрук-Казына» разработаны «Портал независимых директоров», «Портал «Биржа идей», получил развитие проект «Информационная система электронных закупок», оказаны услуги по сопровождению и развитию продуктов SAP (BPS, ERP) в рамках услуг IT-аутсорсинга для Группы Фонда.

Разработана программа и проведены комплексные мероприятия по совместному предоставлению ИКТ-услуг ДИС с ДКП и другими филиалами.

Реализованы аутсорсинговые контакт-центры «электронного правительства» РК Egov.kz, Единой информационной системы закупок АО «Фонд национального благосостояния «Самрук-Казына», поддержки потребителей АО «Каспий банк» и другие.

Все проекты АО «Казахтелеком» реализуют высококвалифицированные специалисты, для которых профессиональный рост – неотъемлемая часть трудового процесса. В 2013 году в Компании внедрена оценка деятельности работников Центрального аппарата, сформированы индивидуальные рейтинги, которые будут привязаны к системе премирования. В целях совершенствования системы мотивации начата работа по оценке должностей в Центральном аппарате. Иерархия должностей позволит создать твердую основу для дальнейшего организационного развития и обеспечения гибкого подхода к структурным изменениям и решения вопросов по управлению персоналом.

С целью определения соответствия системы управления Компанией общепринятым принципам, лежащим в основе эффективного корпоративного управления, осуществляется оценка уровня корпоративного управления, конечным результатом которой является рейтинг корпоративного управления (РКУ).

В 2013 году компанией «PricewaterhouseCoopers» была проведена диагностика, по результатам которой рейтинг корпоративного управления АО «Казахтелеком» составил 80,2%.

АО «Казахтелеком» стало лидером по уровню РКУ среди дочерних компаний АО «Самрук-Казына», прошедших диагностику системы корпоративного управления в 2013 году.

Понимание корпоративной социальной ответственности

«Определять, достигнете вы цели или нет, будут ваши удачи в привлечении сторонников и забота о них».

Том Питерс, один из крупнейших специалистов в области менеджмента, известный бизнес-консультант

Принципы корпоративной социальной ответственности

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

- 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 Общества в области корпоративной социальной ответственности.

В целях присоединения Общества к глобальному движению за социально ответственный бизнес, внедрения его принципов в деловую практику и укрепления конкурентоспособности в 2012 году АО «Казахтелеком» утвердило Стратегию в области корпоративной социальной ответственности на 2012–2020 гг. (Стратегия КСО), а также выпустило первый Отчет в области корпоративной социальной ответственности за 2011 год. При подготовке Отчета Общество придерживалось рекомендаций Руководства по отчетности в области устойчивого развития Глобальной инициативы по отчетности (далее – Руководство GRI), уровня применения «С». Ежегодные отчеты Компании описывают соответствующую деятельность Общества за год и предназначены для широкого круга заинтересованных сторон.

При реализации Стратегии КСО Общество руководствуется следующими принципами:

- 1) установление целей и показателей в области управления внешним и внутренним воздействием Общества;
- 2) принятие на себя обязательств и планов по управлению внешним и внутренним воздействием, в том числе описание результатов их исполнения в ежегодных социальных отчетах Общества;

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

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

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

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

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

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

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

В настоящем Отчете изложена информация по всем 77 показателям, из которых 34 являются основными в соответствии с Руководством GRI.

Применение принципов отчетности

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

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

Реализация государственных программ

Руководствуясь принципами социальной ответственности, АО «Казахтелеком» придает важное значение участию в общественно значимых процессах и реализации программ в социальной сфере.

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

АО «Казахтелеком» является единственным оператором по предоставлению универсальных услуг телекоммуникаций на селе и в городе. Постановлением Правительства РК от 16.10.2013 № 969 в Перечень универсальных услуг телекоммуникаций включены услуги индивидуального беспроводного доступа к

сети Интернет со скоростью соединения не менее 1024 Кбит/с., что даст импульс повышению доступности ШПД на селе.

В 2013 году в рамках реализации 3 этапа 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 578 организаций образования во всех регионах республики. Всего за три года к СЭО подключено 1 159 учреждений образования.

Компания вносит посильный вклад **в повышение доступности услуг телекоммуникаций**. Положительный клиентский опыт начинается с доступности услуг – и в этом отношении АО «Казахтелеком» совершенствует свои предложения: абонент имеет возможность подключить комплексную услугу (телефон, ШПД, ТВ, а также дополнительные сервисы) не только через офисы продаж, но также через call-центр, через сайт оператора или Личный кабинет.

АО «Казахтелеком» воплощает свою стратегию, направленную на повышение доступности услуг связи населению.

Основные бренды и услуги Компании

АО «Казахтелеком» предоставляет полный спектр услуг практически во всех регионах республики и за ее пределами различным категориям пользователей.

Компания внедряет и развивает новые виды услуг для различных сегментов потребителей, что позволяет расширить спектр предоставляемых услуг, повысить ценность предлагаемых пакетных решений и минимизировать риск потери доходов от традиционных фиксированных услуг телефонии и ШПД, которые находятся на стадии «зрелости» и «насыщения».

Основные услуги Компании

Услуги доступа к сети Интернет и передачи данных

Услуги широкополосного доступа к сети Интернет «iD Net», «Megaline».

Впервые в 2005 году АО «Казахтелеком» вывел на массовый рынок физических лиц услугу широкополосного доступа к сети Интернет под брендом «Megaline». К 2010 году во всех крупных городах Казахстана, в т.ч. в областных центрах, была запущена услуга доступа к Интернету по новой высокоскоростной технологии FTТх под брендом «iD Net» для физических и юридических лиц.

За 8 лет клиентская база ШПД выросла более чем в 200 раз – с 6 тысяч абонентов до 1 467,5 тыс. абонентов. На сегодняшний день услуга доступа к Интернету под брендом «iD Net» предоставляется в областных центрах и крупных

городах республики. Услуга «Megaline» доступна абонентам АО «Казахтелеком» не только в городах, но и в сельских населенных пунктах.

АО «Казахтелеком» предлагает своим абонентам **услугу доступа к сети Интернет на базе беспроводных решений «WLL CDMA EV-DO», «Megaline Wi-Fi».** Услуга ШПД на базе WLL CDMA/EV-DO под брендом «Megaline EV-DO» создана с целью сокращения информационного неравенства и предоставления сельским жителям возможности пользоваться ресурсами Интернета.

Услуга по созданию корпоративных сетей на базе технологии «IP VPN» предназначена для крупных компаний, имеющих разветвленную сеть филиалов и представительств, которым Общество предоставляет полный пакет услуг связи, включая передачу цифрового и голосового трафика, данных мультимедиа (видеотрансляции и видеоконференции), а также поддержку всех применяемых сетевых протоколов передачи данных. По итогам 2013 года, более 18 тысяч точек соединены в корпоративные сети по Казахстану и за его пределами посредством услуги «IP VPN» от АО «Казахтелеком».

Услуга «TelePresence» – **видеоконференция высокого качества** для организации двух- и трехсторонней видеосвязи между Российской Федерацией и Республикой Казахстан (Москва – Алматы, Москва – Астана, Москва–Алматы–Астана). Данная услуга позволяет компаниям существенно экономить на командировочных расходах и решать производственные вопросы в режиме on-line.

В настоящее время Компанией активно внедряются **ИКТ-услуги.** Сегодня сеть дата-центров Группы охватывает всю республику и насчитывает 16 объектов, на базе которых предоставляются такие услуги, как виртуальный хостинг, VPS, Colocation, Dedicated, а также ряд инновационных сервисов: «облачная» система хранения данных, «облачная видеоконференция», «облачные» решения Microsoft Hosted Exchange, SharePoint и Microsoft Hosted Lync.

Одним из направлений роста рынка телекоммуникаций является **сегмент услуг платного телевидения.** В 2013 году с целью дальнейшего развития услуги цифрового телевидения «iD TV» АО «Казахтелеком» была проведена работа по выводу на рынок нового пакета «HD-телеканалы». HD-вещание – это цифровая трансляция наиболее интересного телеконтента с высокой четкостью изображения и возможностью выбора телеканалов внутри HD-пакетов, структура которых позволяет пользователям выбрать стандартный или премиальный набор телеканалов в зависимости от личных предпочтений и потребностей.

Онлайн-доступ услуги «iD TV» (iD TV Online) – дополнительный сервис услуги «iD TV», позволяющий осуществлять просмотр телевизионных каналов и видеоконтента на различных мультимедийных устройствах (ПК, планшет, смартфон, media box, smart TV), подключенных к широкополосной сети передачи данных АО «Казахтелеком», в том числе посредством беспроводной технологии Wi-Fi без использования оборудования Set Top Box.

Кроме того, в 2013 году в результате приобретения АО «Казахтелеком» активов Компании ТОО «DIGITAL TV» у Общества возникла возможность

предоставления услуг аналогового телевидения в 12 городах Республики Казахстан. В 2013 году для продвижения услуг аналогового ТВ в городе Актау был осуществлен пилотный проект по совместному проведению пробных продаж пакета услуг, включающий услугу местной телефонной связи АО «Казахтелеком» и услугу аналогового телевидения ТОО «Aziacell».

Пакетные решения

Группа компаний АО «Казахтелеком» делает акцент на развитие пакетных решений. С этой целью Общество выводит на рынок пакетные решения фиксированного и мобильного Интернета. В течение всего 2013 года проводилась работа по запуску новых пакетных решений:

1) «**iD Net/Megaline + LTE**» – конвергентное решение с единым счетом для абонента;

2) «**iD Net Wireless**» – использование технологии LTE в районах с отказами ТВ по фиксированному ШПД.

Наша Компания продолжает также активно продвигать пакеты по концепции «Double» и «Triple Play».

Пакетные предложения «Double Play» включают в себя услуги ШПД и телефонии или ШПД и платного ТВ. На рынке пакеты представлены под брендами «Megaline» и «iD Net». Пакетные предложения «Triple Play» включают в себя услуги на базе ШПД, платного ТВ и телефонии под брендом «iD Home». По итогам 2013 года, клиентская база абонентов, подключенных к пакетам услуг, выросла в 2 раза и составила 468 949 абонентов.

Представленные пакеты позволяют максимально удовлетворить потребность наших абонентов в услугах телекоммуникаций.

Традиционные услуги

Услуги голосовой фиксированной связи являются традиционными для АО «Казахтелеком» и составляют значительную долю бизнеса Общества. Компания в отчетном году успешно сохранила позиции безусловного лидера на традиционных рынках местной и дальней связи.

Местная телефонная связь. АО «Казахтелеком» предоставляет услуги местной телефонии на всей территории республики. В 2009 году Компания вывела на рынок услугу виртуальной офисной телефонии под брендом «iD Phone». В труднодоступных регионах республики Компания предоставляет услуги телефонии на базе технологии CDMA.

Междугородная и международная телефонная связь. АО «Казахтелеком» предоставляет своим абонентам услуги междугородной и международной телефонии. Каждый абонент может воспользоваться данным видом связи по различным направлениям как в Казахстане, так и за его пределами – в странах СНГ и дальнего зарубежья. При этом АО «Казахтелеком» постоянно предпринимает шаги по снижению тарифов на данные виды услуг связи.

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

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

Услуги операторам связи Республики Казахстан. АО «Казахтелеком» предоставляет услуги на операторском сегменте, строго придерживаясь норм законодательства РК и принципов взаимовыгодного партнерства.

Основные категории услуг в данном сегменте:

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

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

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

Развитие мобильного сегмента

Одним из основных стратегических направлений развития Группы является укрепление на рынке мобильной связи. Развитие мобильного сегмента Группы осуществляется на базе оператора сотовой связи – АО «АЛТЕЛ».

В настоящее время АО «Казахтелеком» совместно с АО «АЛТЕЛ» осуществляет проект по обеспечению покрытия сетью мобильной связи четвертого поколения стандарта LTE (Long Term Evolution) территории Республики Казахстан. Сеть четвертого поколения, позволяющая создать для абонентов наиболее комфортные, понятные, простые и выгодные условия для использования высокоскоростного мобильного доступа к сети Интернет для бизнеса, развлечений, общения, обучения и полного спектра возможностей мировой сети, была запущена в декабре 2012 года под маркой «ALTEL 4G» в городах Астана и Алматы.

LTE – это новый этап развития беспроводной связи и самый быстрый мобильный Интернет поколения 4G. Технология LTE позволяет передавать данные со скоростью, в десятки раз превышающей скорость предыдущих технологий, позволяет развивать доступность и проникновение услуг сети Интернет, в том числе и социально значимых для населения, таких, как «электронное правительство», электронная коммерция, информационные ресурсы и пр., и тем самым повысить уровень качества жизни и снизить телекоммуникационное неравенство. Развитие средств мобильной связи и передачи данных позволяет уже сейчас внедрять социальные проекты в сеть Интернет. Подобные проекты в значительной степени позволяют упростить многие сферы общественной жизни, взаимодействие между населением и государственными органами, например, оплата услуг ЖКХ, участие в формировании государственных программ.

4G/LTE от «АЛТЕЛ» – это уникальная технология, которой присущи инновационные понятия скорости, качества связи, комфортного общения, это технология, которой пользуются десятки тысяч жителей республики.

Спонсорство и благотворительность

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

В рамках реализации социальной ответственности Компания постоянно поддерживает мероприятия в области спорта, культуры, образования, здравоохранения, защиты окружающей среды.

Социальная поддержка работников и пенсионеров

Социальная защищенность работников и пенсионеров АО «Казахтелеком» в соответствии с Коллективным договором является неременной составляющей социальной политики и давней традицией АО «Казахтелеком».

Общество взаимодействует с двумя представляющими интересы работников профсоюзами, с которыми Компания заключает Коллективный договор:

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

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

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

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

На сегодняшний день Общество оказывает социальную поддержку более 9 000 пенсионеров. Руководство АО «Казахтелеком» ежегодно проводит в честь профессионального праздника связистов и Дня пожилого человека встречи с пенсионерами-ветеранами связи, в ходе которых им оказывается адресная благотворительная помощь и вручаются памятные подарки.

Кроме того, ежегодно ко Дню Победы выделяются средства для чествования ветеранов Великой Отечественной войны и тружеников тыла, состоящих на учете

в Компании (более 700 человек). Общество организует поздравление с юбилейными датами пенсионеров-ветеранов связи, состоящих на учете в АО «Казахтелеком».

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

Охрана здоровья и безопасные условия труда – часть корпоративной социальной программы Компании. В Обществе действует система управления безопасностью и охраной труда, обеспечивающая постоянное методическое руководство, анализ и контроль за состоянием охраны труда, техники безопасности.

В 2013 году в соответствии с требованиями Трудового кодекса Республики Казахстан проведен ряд мероприятий, в том числе:

- 1) обучение руководителей, специалистов и работников, ответственных за безопасность и охрану труда;
- 2) обучение производственного персонала безопасным методам проведения работ, для чего во многих филиалах организованы и действуют специальные полигоны. Проводятся работы по организации аналогичных полигонов во всех филиалах;
- 3) прохождение работниками медицинского осмотра;
- 4) проведение аттестации рабочих мест;
- 5) обеспечение работников определенных категорий спецодеждой, спецобувью и средствами индивидуальной защиты.

Проведен ежегодный смотр по охране труда и производственно-бытовым условиям, победители которого награждены денежными премиями и почетными грамотами.

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

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

Взаимодействие с заинтересованными сторонами (стейкхолдерами)

В соответствии с нормами, принятыми в нашей 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

Выход АО «Казахтелеком» на финансовые рынки, в частности, публичное размещение акций и депозитарных расписок, привлечение долговых ресурсов на внутреннем и внешнем рынках капитала способствуют повышению интереса казахстанского и зарубежного инвестиционных сообществ к деятельности Общества.

Возрастающие требования к уровню раскрытия информации, ее достоверности и актуальности, направленные на обеспечение максимальной прозрачности деятельности, ведут к необходимости выстраивания взаимных доверительных коммуникаций с инвесторами и кредиторами.

В рамках взаимодействия с акционерами и инвесторами Обществом в 2013 году:

1) проведена расширенная встреча Правления АО «Казахтелеком» и руководства АО «АЛТЕЛ» со СМИ и аналитиками (12.04.2013) относительно реализации и перспектив развития проекта LTE;

2) проведен вебкаст/конференцзвонок (03.09.2013) по результатам деятельности Общества за 1 полугодие 2013 года;

3) в рамках редизайна корпоративного сайта Общества усовершенствован раздел «Инвесторам», регулярно обновляются его подразделы, в том числе презентации для инвесторов;

4) регулярно проводятся встречи представителей руководства Общества с аналитиками, выпускающими обзоры по деятельности АО «Казахтелеком».

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

Взаимодействие с государственными органами

Вопросы совершенствования взаимодействия с регулирующими органами определены в «Долгосрочной стратегии развития Группы компаний АО «Казахтелеком» до 2020 года», утвержденной Советом директоров (10.02.2012) (далее – Долгосрочная стратегия) в числе основных стратегических направлений по развитию Группы компаний Общества.

В настоящее время в условиях быстрого развития телекоммуникационных услуг и внедрения новых технологий к деятельности оператора предъявляются все новые требования. К тому же усиливающаяся конкуренция требует от Компании большей гибкости и мобильности при реагировании на изменения рыночной среды.

Для удержания ведущих позиций требуется концептуально усилить взаимодействие с внешней средой, где особое значение отводится взаимодействию с государственными органами в части достижения благоприятного нормативно-правового регулирования отраслевой деятельности.

В настоящее время деятельность АО «Казахтелеком» регулируется со стороны государственных органов по двум основным направлениям: в области связи и в области естественных монополий.

Являясь ведущим телекоммуникационным оператором, Компания реализует проекты республиканского масштаба, способствует модернизации телекоммуникационной инфраструктуры страны и формированию единого инфокоммуникационного пространства Казахстана.

Взаимодействие с клиентами

В целях повышения уровня доступности телекоммуникационных услуг АО «Казахтелеком» предоставляет богатый спектр качественных услуг по приемлемым ценам, имеющим тенденцию к постоянному снижению. В отчетный период при реализации мероприятий по тарифной политике учитывалась позиция, проводимая Компанией в сфере социальной ответственности.

Организована реализация следующих мероприятий:

С 1 января 2013 года:

1. Снижение на 6% единовременной платы за подключение к порту услуги широкополосного доступа к сети Интернет по оптической линии связи «iD Net».
2. Снижение на 5,9% / 5,6% ежемесячной платы по пакету услуг «Выгодно втрое Drive базовый»/«Выгодно втрое Drive элитный» с пропускной способностью порта 8 Мбит/с.
3. Снижение на 29,5% единовременной платы за подключение к порту широкополосного доступа к сети Интернет по технологии EV-DO (WLL CDMA-450).

4. 2-кратное увеличение объема трафика в счет ежемесячной платы за услугу доступа к сети Интернет по технологии EV-DO без изменения уровня ежемесячной платы.

5. Снижение ежемесячной платы по тарифным планам (ТП) «Megaline Hit Optima» и «Megaline Light Optima» на 10%.

6. 2-кратное увеличение порогового значения объема входящего трафика по тарифным планам «Megaline Hit», «Megaline Light», «Megaline Vox» без изменения уровня ежемесячной платы (с 30 до 60 Гбайт).

7. Увеличение порогового значения объема входящего трафика по тарифным планам «Megaline Turbo», «Megaline Turbo Plus», «Megaline Turbo Light» (с 80 до 100 Гбайт).

8. Увеличение скорости «Megaline Hit» на внешние ресурсы в 2 раза для физических лиц без увеличения абонентской платы.

9. Снятие ограничений по объему внешнего трафика, включенного в счет ежемесячной платы, по тарифному плану «Megaline Drive».

10. Увеличение периода подключения услуги «iD Net» в тестовом режиме с 20 до 30 дней.

С 1 февраля 2013 года:

1. Снижение платы по существующим ТП услуги VPS, а также ввод новых тарифных планов по этой услуге на 3-дневный срок в тестовом режиме.

2. Увеличение скорости доступа к внешним ресурсам по тарифным планам услуги ШПД CDMA/ EV-DO-450 до 1 Мбит/с на входящем направлении.

3. Снижение тарифа на услуги коллективного доступа к сети Интернет на 5%.

С 1 июня 2013 года осуществлено снижение тарифов на услуги ШПД к сети Интернет для ISP-провайдеров от 50 до 67%.

С 1 июля 2013 года:

1. Двукратное увеличение скорости доступа к внешним ресурсам по тарифному плану «Megaline Hit/Light Optima» (с 1 Мбит/с до 2 Мбит/с) без изменения размера ежемесячной платы.

2. Снижение тарифа на услугу «Присоединение к сети телекоммуникаций АО «Казахтелеком» сетей телекоммуникаций операторов фиксированной телефонной связи на местном уровне, за 1 монтированную точку присоединения (порт E1)» на 10%.

3. Снижение тарифа на услугу «Присоединение к сети телекоммуникаций АО «Казахтелеком» (на междугородном уровне) оборудования (узлов доступа) операторов IP-телефонии (интернет-телефонии)» на 26%.

4. Снижение тарифа на услугу «Пропуск телефонного трафика с (на) оборудования (узлов доступа) операторов IP-телефонии (интернет-телефонии), за каждую секунду соединения» на 3%.

С 1 сентября 2013 года:

1. Снижение тарифа на комплекс услуг «Интернет-транзит» до 70%;
2. Снижение тарифов на услуги аренды международных наземных каналов, оканчивающихся на территории РК, от 35 до 65%;
3. Снижение тарифов на услуги по предоставлению в аренду:
 - международных наземных цифровых каналов, оканчивающихся на территории РК, на 30 % (IPLC);
 - международных наземных цифровых каналов, оканчивающихся на территории РК, в направлении стран ДЗ на 50%.

С 1 декабря 2013 года:

1. Двукратное увеличение скорости передачи данных услуг ШПД к Интернету по тарифному плану «Без учета трафика (Unlimited)» без изменения уровня ежемесячной платы (в т.ч. в пакете услуг «iD Phone»);
2. Утверждение новых параметров тарифных планов «Megaline Turbo Plus» в части снятия ограничений по объему внешнего трафика, включенного в счет ежемесячной платы, по тарифному плану «Megaline Turbo Plus».

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:

- 1) гласности и прозрачности процесса закупок;
- 2) оптимального и эффективного расходования денег, используемых для закупок;
- 3) приобретения качественных товаров, работ, услуг;
- 4) предоставления всем потенциальным поставщикам равных возможностей для участия в процессе закупок при условии поддержки организаций инвалидов, отечественных товаропроизводителей и отечественных предпринимателей;

- 5) увеличения доли местного содержания в товарах, работах, услугах, закупаемых Холдингом;
- 6) добросовестной конкуренции среди потенциальных поставщиков;
- 7) содействия закупкам между организациями, входящими в Холдинг, с целью развития внутривхолдинговой кооперации;
- 8) контроля и ответственности за принимаемые решения;
- 9) минимизации участия посредников в процессе закупок;
- 10) эффективной реализации инвестиционных стратегических проектов.

Закупки товаров, работ и услуг способами открытого тендера и запроса ценовых предложений проводятся в Информационной системе электронных закупок Фонда, которая обеспечивает прозрачность ~~закупок~~ процесса, что является одним из основополагающих принципов ~~закупок~~ в соответствии с Правилами закупок.

Взаимодействие с конкурентами

В рамках создания условий гибкого тарифообразования и повышения доступности услуг абонентам альтернативных операторов в 2013 году были проведены работы по снижению тарифов на услуги операторов связи:

- 1) с 1 марта 2013 года снижены тарифы на пропуск трафика от сетей операторов фиксированной телефонной связи на сети операторов сотовой связи в среднем на 25 %;
- 2) с 1 июня 2013 года снижены тарифы на предоставление услуг широкополосного доступа к сети Интернет для операторов связи в среднем на 64,5 %;
- 3) с 1 июля 2013 года снижена единовременная плата на услуги присоединения сетей операторов фиксированной телефонной связи на местном уровне на 9%, операторов IP-телефонии (интернет-телефонии) на междугородном уровне – на 26%;
- 4) снижены тарифы на услуги пропуска трафика для операторов IP-телефонии (интернет - телефонии) на 3,6%.

Взаимодействие с работниками

HR-менеджмент

Человеческие ресурсы являются основной ценностью и одним из главных факторов развития Общества – именно на этом принципе строится система управления персоналом. Успешно реализуется Кадровая политика АО «Казахтелеком», разработанная на основе процессного подхода с учетом лучших мировых практик.

Основными стратегическими направлениями Кадровой политики АО «Казахтелеком» являются оценка персонала, мотивация и развитие работников, повышение качества кадрового потенциала Компании в целом. В 2013 году в Обществе реализован комплекс мероприятий по формированию полного цикла процессов системы управления персоналом, осуществлена интеграция HR-процессов по оценке и мотивации работников, проведены мероприятия по созданию и внедрению программных продуктов.

В рамках планирования преемственности персонала реализуется проект «Кадровый резерв». Сформирован Единый кадровый пул Группы компаний АО «Казахтелеком» 2013 года, в структуре которого, принимая во внимание возможности вертикального и горизонтального карьерного роста работников, выделены группы «Топ-50», менеджеров, экспертов, молодежный пул. Девять работников Общества являются участниками проекта АО «Самрук-Казына» «Топ-100». Утверждена Программа подготовки кадрового пула на основе индивидуальных планов развития резервистов, включенных в Единый кадровый пул АО «Казахтелеком».

Проведены обучающие мероприятия в рамках Программы обучения и развития резервистов с учетом специфики каждой группы (развитие лидерства, профессиональный и личностный рост, языковая подготовка, программы MBA и DBA) и с акцентом на процессах подготовки молодежного пула.

В АО «Казахтелеком» существует многолетняя традиция социальной защиты прав и интересов работников, в связи с чем вопросы конструктивного взаимодействия профсоюзов с работодателем находятся в центре пристального внимания руководства Общества. В отчетном году, в целях обеспечения гарантированных льгот и выплат работникам, по результатам переговоров, а также с учетом корпоративной практики в области социально-трудовых отношений заключен трехсторонний Коллективный договор между АО «Казахтелеком», РОО «Профессиональный союз работников связи Казахстана» и Объединением юридических лиц «Ассоциация профсоюзов работников информатизации и связи» на пятилетний срок (2014–2018 годы). Коллективный договор является инструментом согласования интересов работников и работодателей, проявлением взаимного доверия и уважения, действенной формой социального партнерства, гарантией стабильности, о чем свидетельствует длительность срока, на который заключен Коллективный договор.

Гарантии и льготы, закрепленные в Коллективном договоре, особенно актуальны для работников массовых профессий, имеющих продолжительный стаж работы в Компании.

С учетом положений Коллективного договора на взаимоприемлемых условиях и с учетом требований законодательства РК решаются вопросы высвобождения персонала в связи с оптимизацией его численности. В 2013 году в тесном взаимодействии с представителями работников была проведена масштабная внеплановая аттестация работников головных подразделений

филиалов Общества с целью диагностики, мониторинга и анализа кадрового потенциала.

В целом регулирование социально-трудовых отношений в Компании как важная составляющая корпоративной социальной ответственности бизнеса направлено на улучшение условий и охраны труда, повышение качества производственной деятельности, создание благоприятных социальных условий не только для работников, но и для членов их семей.

В целях укрепления лидирующего положения на казахстанском телекоммуникационном рынке Компания ставит перед собой долгосрочные задачи по обеспечению высокого уровня кадрового потенциала, для чего: работникам, желающим повысить свой общеобразовательный и профессиональный уровень, предоставляются оплачиваемые учебные отпуска; ежегодно выделяются образовательные квоты на получение высшего образования (бакалавриат) в профильных высших учебных заведениях телекоммуникаций и информационных технологий. Следует отметить, что подготовка бакалавров в профильных вузах РК и странах СНГ проводится с 2004 года, обучение осуществляется за счет собственных средств Общества по установленной для филиалов квоте на основе наиболее низких показателей обеспеченности специалистами с высшим образованием, особенно в сельских регионах.

Студентам, обучающимся по квоте Общества, в течение всего периода обучения выплачивается стипендия (при условии отличной и хорошей успеваемости), гарантируется трудоустройство. Подобная образовательная политика позволила Обществу решить вопросы обеспечения кадрами в период острого «кадрового голода». Количество студентов, обучающихся по квоте АО «Казахтелеком», в 2012–2013 учебном году составило 226 человек, среди которых 109 человек (или 48,2%) являются жителями малых городов и сельской местности. Число молодых специалистов, обучившихся по квоте Общества, за период с 2000 по 2013 годы составил 1382 человека.

С 2011 года Дирекцией «Академия инфокоммуникационных технологий» – филиалом АО «Казахтелеком» (ДАИКТ), являющейся учебным центром Компании, активно внедряется корпоративная Магистерская программа обучения работников Общества. Приоритетное право обучения в рамках данной программы получают студенты, обучившиеся по квоте Общества и имеющие высокий рейтинг успеваемости (GPA). ДАИКТ читают лекции по профильным дисциплинам, осуществляют руководство магистерскими диссертациями (соруководителями являются специалисты Общества). В 2013 году квота была выделена 8 магистрантам. В феврале этого же года произведен первый выпуск, степень магистра получили 10 человек.

Наряду с программами по высшему образованию (долгосрочное обучение) в Обществе практикуется корпоративное обучение согласно программам переподготовки и повышения квалификации (краткосрочное обучение), по внедрению которых Компания является одним из лидеров. Краткосрочное

обучение реализуется в соответствии с Единым планом повышения квалификации в следующих формах:

- 1) обучение на базе ДАИКТ (г. Алматы);
- 2) обучение в региональных центрах развития персонала;
- 3) обучение на базе фирм-поставщиков оборудования и сторонних учебных центров РК и ближнего зарубежья;
- 4) обучение коммерческими/техническими менторами;
- 5) дистанционное и электронное обучение;
- 6) вебинары.

В настоящее время в ДАИКТ в системе дистанционного обучения разработано 75 курсов по пяти направлениям (в производственном секторе – техническое и по технологии продаж, финансово-экономическое, по общему менеджмент, по изучению языков). Всего в системе дистанционного обучения зарегистрировано более 31 000 слушателей.

В августе 2013 запущен в опытную эксплуатацию программно-технический комплекс «Автоматизация учебного процесса», предназначенный для автоматизации управления, информационной поддержки процессов планирования, организации и проведения очного, дистанционного и смешанного обучения.

Так, в разделе «Медиатека» данного комплекса были размещены записи более чем 40 вебинаров, проведенных в 2013 году, доступ к которым получили все работники Общества.

В Обществе создана рабочая группа по разработке профессиональных стандартов. Определен перечень актуальных для Компании профессий, разработаны пилотные варианты профессиональных стандартов рабочих профессий. Представители Компании входят в состав специально созданной рабочей группы АО «Самрук-Казына» по системе планирования трудовых ресурсов и дуальной системе обучения.

Инструменты обратной связи

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

Продолжается работа по продвижению внутрикорпоративного портала (интранет-сайта) my.telecom.kz. В отчетном периоде численность пользователей портала достигла 15 тысяч, из них 95% являются работниками филиалов, 37% составляют молодые работники.

В отчетном году портал значительно переработан:

1) обновлен виртуальный **Центр знаний**, представляющий собой интерактивный, систематически обновляемый информационно-аналитический и образовательный ресурс. В отчетном периоде на базе Центра знаний появилась возможность дистанционного обучения, открыта электронная библиотека, размещено 20 вебинаров, проведенных топ-менеджерами Компании, ведущими экспертами, преподавателями ДАИКТ;

2) состоялось открытие **Кабинета психолога**, в котором работники могут ознакомиться со статьями «из кейса психолога», получить консультацию и пройти тестирование (размещено 34 статьи, 16 психологических тестов);

3) создана страничка **специализированной отраслевой республиканской газеты «Байланыс»**, на которой размещаются электронные версии выпусков этой газеты;

4) открыт **раздел «Жастелеком»** для размещения материалов Совета молодежи «Жастелекома»;

5) появилась возможность для проведения **видеоконференцсвязи** (в 2013 году проведено 2 заседания Совета молодежи Компании);

6) созданы **ветки форума** для общения с топ-менеджментом Компании.

На портале традиционно проводятся конкурсы, тематические недели к праздничным датам, видеопоздравления, онлайн-общения с руководителями Компании, накануне отчетных собраний организуется сбор вопросов работников и т.д.

В целях мотивации коллектива в Компании награждаются и поощряются лучшие работники, показавшие высокие результаты в производственной деятельности и внесшие большой личный вклад в развитие отрасли инфокоммуникаций и развитие Компании.

Так, в 2013 году 8 работников Компании награждены государственными наградами, в числе которых – 2 ордена «Құрмет».

Почетное отраслевое звание «Үздік байланысшы» присваивается Приказом Министра транспорта и коммуникаций РК за конкретный личный вклад в развитие и совершенствование отрасли телекоммуникаций при стаже работы в отрасли связи не менее 15-и лет. За отчетный период отраслевые награды присвоены 71 работнику.

Компания имеет свой корпоративный «Оскар» – уникальную статуэтку «Виват», впервые представленную широкой публике в 2004 году на праздновании 10-летия создания Компании. Награда включает две номинации – «Лучший работник года» и «Лучший филиал года» и вручается лучшим из лучших. Кроме того, наиболее отличившиеся работники поощряются Почетными грамотами Общества. Всего в 2013 году корпоративные награды вручены 256 работникам.

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 стратегическим и уникальным активом АО «Казахтелеком», основой его будущего, проводит целенаправленную работу по формированию, разработке и развитию молодежной политики Компании.

Развитие молодежного движения в Компании – это, по сути, формирование нового поколения телекомовцев. Именно это направление становится первоочередной задачей и рассматривается как стратегический ресурс Компании.

В Обществе третий год действует молодежная организация «Жастелеком». В филиалах Общества созданы региональные группы этой организации, количество которых на конец отчетного года составило 22 при общей численности членов 984 человека. 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 176 корпоративных мероприятий, направленных на развитие корпоративной культуры, повышение лояльности работников Компании, сплочение коллектива и продвижение внутреннего брендинга. Отдельные мероприятия и акции были организованы для детей работников Компании.

За время своей деятельности жастелекомовцы привлекались к участию и организации различных имиджевых акций. Так, по результатам 54-х акций, участие в которых приняли более 16 тысяч жителей страны, абонентами нашей Компании стали 4117 человек, что только в единовременных доходах составило 13 млн. 756 тысяч тенге.

В конце 2013 года проведена Рабочая встреча Председателя Правления АО «Казахтелеком», Главного директора по стратегическому управлению и членов Совета молодежи «Жастелеком», в ходе которой обсуждались вопросы деятельности молодежной организации, рассматривались проблемные вопросы.

Взаимодействие с профессиональными союзами

Трехсторонний Коллективный договор, заключенный между АО «Казахтелеком», РОО «Профессиональный союз работников связи Казахстана» и Объединением юридических лиц «Ассоциация профсоюзов работников информатизации и связи» является формой социального партнерства, проявлением взаимного доверия и уважения, средством согласования интересов профсоюзов, работников и работодателя. Он содержит не только права и обязанности сторон, но и регламентирует режим труда и отдыха, вопросы оплаты труда и социальной защиты, льгот, предоставляемых работникам, социальной

поддержки пенсионеров, вопросы охраны труда, условий работы и т.д. Гарантии и льготы, закрепленные в нем, направлены на создание условий для повышения профессионального и личностного уровня работников, улучшение благосостояния и здоровья, формирование лояльности и уверенности в завтрашнем дне.

В целях охраны здоровья и поддержания здорового образа жизни работников АО «Казахтелеком» обеспечивает добровольное медицинское страхование работников и членов их семей, а также ежемесячно перечисляет профсоюзным организациям денежные средства для проведения культурно-массовых, спортивных, оздоровительных и других мероприятий, приобретения путевок на санаторно-курортное лечение работников и их детей. В Обществе создаются условия для оздоровления работников путем посещения занятий ЛФК, тренажерных залов, спортивных секций и др. Кроме того, организуются различные тематические спортивные соревнования, проведены плановые спартакиады среди работников Общества по зимним и летним видам спорта.

Взаимодействие со СМИ

Взаимодействие со средствами массовой информации является одним из основных направлений PR-деятельности АО «Казахтелеком». Главная цель такого взаимодействия – коммуникация с целевыми группами. Взаимодействие со СМИ направлено на установление и поддержание внешних общественных отношений и коммуникаций с партнерами, инвесторами, институтами власти, общественностью, на поддержку и сохранение репутации АО «Казахтелеком», увеличение спроса на услуги Компании за счет увеличения степени осведомленности о ней.

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

Посредством присутствия в популярных социальных сетях, форумах и блогах (vk.com, twitter.com, facebook.com, mail.ru, ct.kz, yvision.kz, youtube.com) решаются задачи формирования позитивного информационного поля, коммуникации с абонентами, создания полезного образовательного контента для аудитории (разрушение мифов, преодоление барьеров, обзоры рынка, разъяснение нюансов рынка и нюансов услуг), создания уникального развлекательного контента, формирования обратной связи.

К концу 2013 года количество подписчиков и читателей «Казахтелеком» в соцсетях составило более 100 000 человек. Кроме того, Компания занимает ведущие места в топ-рейтингах Social Bakers. С 2013-го года весь контент дублируется на казахский язык.

Одним из основных документов, определяющих главные принципы и общие требования к раскрытию информации о деятельности АО «Казахтелеком», является информационная политика Компании, направленная 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 социальных кругов.

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

**Экономическая результативность
(показатели экономической результативности)**

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 крупнейшим телекоммуникационным оператором 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, определенного в «Государственной программе по форсированному индустриально-инновационному развитию РК на 2010 – 2014 годы», Общество участвует в развитии отечественных производителей импортозамещающей продукции. Выполнение социально и государственно значимых задач способствует эффективному сотрудничеству АО «Казахтелеком» с государственными органами РК, что в итоге обеспечивает укрепление ведущих позиций Компании на ключевых рынках.

Государством на Общество наложены социальные обязательства по оказанию услуг связи в социально значимых районах, по телефонизации сельских населенных пунктов и интернетизации школ, снижению себестоимости интернет-трафика и контента, потребляемых пользователями, за счет увеличения объемов производства казахстанских контента и приложений.

АО «Казахтелеком» способствует процветанию государства путем выплаты налогов и сборов в казну, обеспечения рабочих мест, приобретения материалов, оборудования, услуг и т.д. у казахстанских производителей, регулярно оказывая благотворительную и спонсорскую помощь.

По итогам 2013 года, доходы от реализации услуг по Группе компаний АО «Казахтелеком» составили 190 867 млн. тенге, консолидированная чистая прибыль – 19 614 млн. тенге.

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

тыс. тенге

	2011 год	2012 год	2013 год

Созданная прямая экономическая стоимость			
Доходы, в т.ч.	212 076 575	384 153 203	198 233 169
Доходы от оказания услуг	167 769 419	170 360 333	185 838 836
Субсидии по компенсации убытков от предоставления услуг сельской связи	5 574 617	5 308 628	5 028 584
Доходы от финансирования	3 298 105	3 729 107	4 214 185
Доходы от неосновной деятельности	2 410 819	2 758 807	3 151 564
Прибыль от прекращенной деятельности	33 023 615	201 996 328	0
Распределенная экономическая стоимость	127 248 658	354 075 587	142 640 452
Операционные расходы, кроме амортизации, заработной платы и других выплат и льгот сотрудникам, выплат по процентам, выплат государству налогов и сборов	59 593 417	63 670 942	69 235 448
Заработная плата и другие выплаты и льготы сотрудникам	49 580 208	52 529 355	57 586 741
Расходы на выплату процентов	5 443 544	5 757 963	7 081 563
Расходы по спонсорской и благотворительной помощи	302 452	100 274	79 886
Расходы по начислению налогов и сборов и по налогу на прибыль	6 340 604	6 763 380	6 728 439
Дивидендные выплаты акционерам	5 988 433	225 253 673	1 928 375

Показатель ЕСЗ

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 непрерывный стаж работника в Обществе составляет не менее 10 лет) на пенсию

(не ранее, чем за 3 года до наступления предусмотренного законодательными актами срока выхода на пенсию по возрасту) с выплатой единовременного пособия.

Показатель ЕС4

Значительная финансовая помощь, полученная от государственных органов

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

В соответствии с постановлением Правительства Республики Казахстан от 31 марта 2009 года № 451 «Об утверждении перечня универсальных услуг телекоммуникаций и Правил субсидирования стоимости универсальных услуг телекоммуникаций» АО «Казахтелеком» получает субсидии, выплачиваемые из республиканского бюджета, предназначенные для компенсации убытков, понесенных оператором при оказании услуг связи в социально значимых районах.

Условия и условные обязательства в отношении указанных дотаций, все задачи, поставленные перед АО «Казахтелеком» по телефонизации сельских населенных пунктов и интернетизации школ, выполнены.

тыс. тенге

	2011 год	2012 год	2013 год
Убытки, субсидируемые за оказание универсальных услуг в сельских районах	5 574 617	5 308 628	5 028 584

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) размер месячной заработной платы работника, отработавшего полностью определенную на этот период норму рабочего времени и выполнившего нормы труда (трудовые обязанности), не может быть ниже установленного законом Республики Казахстан МРЗП (с 1 января 2013 года МРЗП составил 18 660 тенге).

	2011 год	2012 год	2013 год
Тарифная ставка 1-го разряда, тенге	16 700	18 000	27 560
МРЗП, устанавливаемый ежегодно законом Республики Казахстан о республиканском бюджете, тенге	15 999	17 439	18 660
Соотношение тарифной ставки 1-го разряда и МРЗП	1,04 : 1,0	1,03 : 1,0	1,48 : 1,0

Показатель ЕС6

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

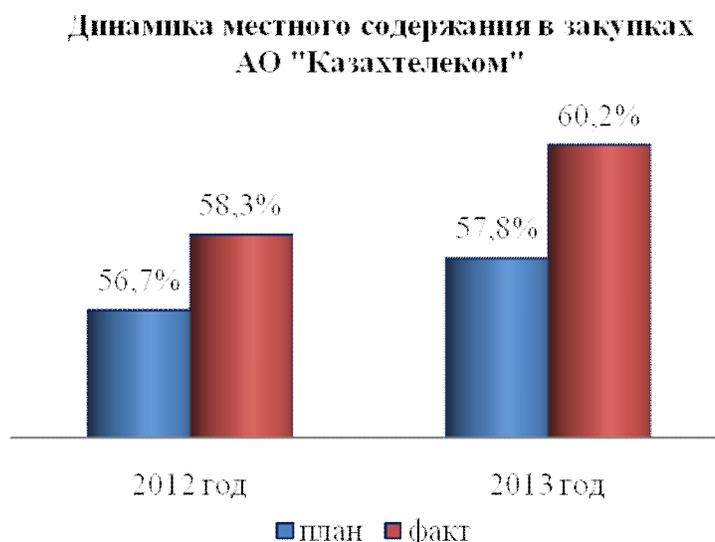
Для реализации стратегического направления по модернизации и диверсификации экономики РК, определенного в Государственной программе по форсированному индустриально-инновационному развитию РК на 2010-2014 годы, Общество содействует развитию местного содержания.

Расчет местного содержания в закупках Общества рассчитывается в соответствии с Единой методикой расчета организациями местного содержания при закупке товаров, работ и услуг, утвержденной Постановлением Правительства Республики Казахстан № 964 от 20 сентября 2010 года.

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

Согласно Программе АО «Казахтелеком» по увеличению доли местного содержания в закупках товаров, работ и услуг на 2013-2015 гг., на 2013 год запланирован показатель местного содержания на уровне 57,8%.

По итогам мониторинга, доля местного содержания в закупках в отчетном периоде составила 60,2%, в 2012 году она равнялась 58,3%.



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

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

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

Показатель ЕС7

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

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

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

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

Показатель ЕС9

Понимание и описание существенных непрямых экономических воздействий, включая область влияния

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

На 1 января 2014 года телефонизированы все сельские населенные пункты, обеспеченные электроэнергией, из них 98% имеют доступ к сети Интернет, в том числе 62% – по технологии ШПД.

Из 7306 общеобразовательных школ республики Обществом телефонизировано 7296 школ (99,86%), из них в сельской местности – 5695 (99,84%).

К сети Интернет подключено 7069 (96,76 %) общеобразовательных школ, без учета других провайдеров, из них в сельской местности – 5505 (96,51 %) от общего числа школ, расположенных в СНП, в том числе с использованием технологии широкополосного доступа – 5620 (76,92 %), из них в СНП – 4063 (71,23 %).

В 2013 году в рамках реализации 3 этапа проекта Министерства образования и науки РК «Система электронного обучения «e-learning» Обществом организован

доступ к сети Интернет со скоростью от 4 до 10 Мбит/с для 578 организаций образования во всех регионах республики. Всего в период с 2011 по 2013 год в рамках данного проекта подключено 1159 организаций образования.

Показатель ЕС13

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

По итогам 2013 года, объем доходов АО «Казахтелеком» достиг более 190 млрд. тенге, что составляет 29,5% от всего телекоммуникационного рынка Казахстана. Компания остается доминирующим оператором на телекоммуникационном рынке.

Организована стыковка сетей АО «Казахтелеком» и ГКЭ «Туркментелеком», запущен совместный с ОАО «МегаФон» международный проект по организации скоростной передачи данных между Европой и Юго-Восточной Азией, получивший название DREAM, осуществлена продажа первого высокоскоростного канала на направлении Европа – Китай, расширены стыки с ОАО «Ростелеком» и ЗАО «ТрансТелеКом». Компания играет ведущую роль в повышении международной пропускной способности Интернета.

На 1 января 2014 года плотность телефонов на 100 жителей по сети АО «Казахтелеком» составила 24,38 номеров, в т.ч. на ГТС – 31,95 номеров, на СТС – 15,25 номеров.

Являясь оператором универсального доступа, АО «Казахтелеком» вносит значительный вклад в телефонизацию и интернетизацию удаленных сельских районов. Так, к сети Интернет подключено 7 069 школ, или 96,76% (без учета других провайдеров), сельских школ – 505, или 96,51% от общего числа школ в СНП (без учета других провайдеров), с использованием технологии широкополосного доступа (со скоростью от 256 Кбит/с) – 5 620 школ (76,92%), сельских школ – 4 063 (71,23%).

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 антенно-мачтовых сооружениях (АМС), согласование с прочими заинтересованными организациями, строительные работы под надзором проектной организации.

В соответствии с «Правилами эксплуатации и технического обслуживания цифровых радиорелейных линий» АМС высотой более 35 м оборудуются системой сигнального освещения мачты (СОМ), обеспечивающей безопасность полетов летательных аппаратов в темное время суток и в условиях 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 отчетливо выделяется на фоне местности, видна со всех направлений и имеет 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 сооружения численностью 743 единицы являются отдельно стоящими. Количество АМС, разделяемых с другим организациями, составляет 620 единиц, или 83%.

Количество АМС на действующих объектах Общества составляет 669 единицы, или 90 %. На 74 АМС оборудование Общества выведено из эксплуатации, АМС переданы в аренду сторонним организациям.

**Экологическая результативность
(показатели экологической результативности)**

Показатель EN3

**Прямое использование энергии
с указанием первичных источников**

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

Показатели фактического и прогнозного прямого потребления энергии с разбивкой по первичному невозобновляемому источнику приведены в таблице:

№ п/п	Вид топлива	Количество выделения, в ГДж		
		2012 год	2013 год	прогноз на 2014 год
1	Бензин, тонн	290 883	319 334	312 256
2	Диз. топл., тонн	248 968	262 493	256 296
3	Уголь, тонн	106 493	100 664	93 288
4	Газ, тыс. куб. м	55 625	65 888	70 491
	Итого:	701 969	748 379	732 231

Показатель EN4

**Косвенное использование энергии
с указанием первичных источников**

Промежуточной энергией, приобретенной и потребленной из источников, внешних по отношению к АО «Казахтелеком», является электрическая энергия. Общее потребление Обществом энергии косвенных невозобновляемых источников в единицах промежуточной энергии в 2013 году возросло по сравнению с 2012 годом и составило 618 577 ГДж. Увеличение потребления обусловлено плановым технологическим развитием сети и началом введения в эксплуатацию центров обработки данных (ЦОД). С дальнейшим развитием ЦОД потребление электрической энергии Обществом возрастет:

Вид промежуточной энергии	Количество выделения, в ГДж		
	2012 год	2013 год	прогноз на 2014 год
Электрическая энергия	555 372	618 577	680 435

Показатель EN5

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

Общество продолжает реализацию мероприятий по повышению энергоэффективности собственного производства, что позволило в 2013 году увеличить количество сэкономленной энергии по сравнению с 2012 годом. Так, в результате проводимых мероприятий в 2013 году Обществом сэкономлено 832 ГДж энергии. В 2014 году количество сэкономленной энергии планируется увеличить не менее чем на 50%:

Вид сэкономленной энергии	Количество выделения, в ГДж		
	2012 год	2013 год	прогноз на 2014 год
Электрическая энергия	555	832	1 800

Показатель EN6

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

С целью снижения энергопотребления Обществом применяются следующие инициативы по предоставлению энергоэффективных продуктов и услуг:

1. Сокращение количества активных узлов передачи данных, требующих электропитания и охлаждения.
2. Замена оборудования передачи данных на оборудование с большим КПД и с меньшим тепловыделением.
3. Строительство оптических сетей доступа по технологии GPON с использованием пассивного (не электропотребляющего) оборудования, что

позволяет значительно сократить количество активных элементов сети на уровне доступа, требующих электропитания и охлаждения.

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

Показатель EN9

Источники воды, на которые оказывает существенное влияние водозабор организации

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

Для производственных нужд водозабор также 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 для Казахстана со 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)

и объявлены водно-болотистыми угодьями международного значения.

В некоторых районах, в которых дислоцируется подразделение Объединения «Дальняя связь», забор воды производится насосами из р. Сырдарья без привлечения сетей водоснабжающих организаций. В целом водозабор подразделений Компании в 2012 году составил 457 417 м³ в год, в 2013 году – 447 315 м³ в год, что составляет менее 5% среднегодового объема всех водных объектов, поэтому не оказывает существенного влияния на источники воды. Плановые/прогнозные значения на 2014 год равны 59 995 м³, что на 2,8% выше предыдущих показателей – это связано со строительством новых объектов в 2013 году.

Компания на постоянной основе проводит мероприятия по обеспечению рационального использования водных ресурсов, экономного расходования питьевой воды, устранения непроизводительных утечек на сетях водоснабжения путем замены ветхих участков водопроводов, своевременного ремонта сооружений на сетях водоснабжения.

Годовой водозабор	Количество потребленной воды, в м ³		
	2012 год	2013 год	прогноз на 2014 год
	457 417	447 315	459 995

Показатель EN10

Доля и общий объем многократно и повторно используемой воды

Повторное применение воды в производственном процессе по предоставлению услуг телекоммуникаций подразделениями Компании не используется. Вода употребляется только для санитарно-бытовых и хозяйственных нужд. Установленные приборы учета потребляемой воды содержатся в технически 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 10 га, используемые Обществом под размещение технических зданий, контейнеров и антенно-мачтовых сооружений, а также земельные участки, занимаемые подземными линейными сооружениями (кабельной канализацией), общей протяженностью 47 км, прилегают к охраняемым природным территориям:

- 1) государственным природным заповедникам Акмолинской, Восточно-Казахстанской, Мангистауской областей;
- 2) государственным природным паркам на территории Акмолинской, Павлодарской областей;
- 3) государственным природным заказникам на территории Алматинской области;
- 4) резервата на территории Восточно-Казахстанской области.

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

Показатель EN12

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

В 2013 году проводились работы по строительству ВОЛС на территории Жамбылской области Южно-Казахстанской государственной заповедной зоны, по строительству ВОЛС на участке с. Баянаул – с. им. Торайгырова в Баянаульском районе Павлодарской области на территории Государственного природного национального парка. Существенного воздействия на биоразнообразие в данных районах не отмечено, все необходимые мероприятия по восстановлению первоначального состояния грунта проведены, окружающая среда приведена в исходное состояние.

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 кабеля 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 биоразнообразие

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

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

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 около 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

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

В 2013 году на мероприятия по охране окружающей среды было направлено более 77 млн. тенге, что значительно меньше, чем в 2012 году. Данное снижение инвестиций связано с тем, что в 2013 году работы по рекультивации земельных участков необходимо было провести на объектах строительства и демонтажа линий связи, протяженность которых более чем на 1500 км меньше прошлогодней.

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 в АО «Казахтелеком» во время инсталляции оборудования и соответствуют «Санитарно-эпидемиологическим требованиям к радиотехническим объектам», утвержденным Постановлением Правительства Республики Казахстан от 15 ноября 2011 года № 1341. В соответствии с этим документом уполномоченным органом оформляется санитарно-эпидемиологическое заключение/санитарный паспорт на РЭС. Все оборудование РЭС, принятое в эксплуатацию на сети Общества, сертифицировано и имеет санитарные паспорта.

Социальная результативность (показатели социальной результативности)

Показатель LA1

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

В 2013 году фактическая численность персонала Группы компаний АО «Казахтелеком» составила 29,8 тыс. человек (в 2012 году – 29,2 тыс. человек). Увеличению численности персонала способствовало приобретение в 2013 году активов ТОО «DIGITAL TV».

Распределение персонала по основным категориям характеризуется следующим образом: доля руководителей – 8,8%, специалистов – 46,0%, рабочих – 45,2%.

Показатель LA2

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

Текучесть кадров в 2013 году составила 8,1%, что на 0,5 процентных пункта меньше, чем в 2012 году (8,6%).

Соотношение мужчин и женщин – 62% и 38%.

Состав персонала по возрастным категориям представлен следующим образом:

- до 24 лет – 11,8%;
- от 25 до 29 лет – 16,9%;
- от 30 до 45 лет – 36,4%;
- 46 и более лет – 34,9%.

Показатель LA3

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

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

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

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

тыс. тенге

	2011 год	2012 год	2013 год
Выплаты работникам (социальная поддержка)	4 024 860	4 295 393	5 118 025

Показатель LA4

Доля работников, охваченных коллективными договорами

Положения Коллективного договора распространяются на всех работников Компании. Доля работников, охваченных Коллективным договором, так же, как и в 2012 году, 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 2013 года не поступало и не зарегистрировано ни одного обращения по вопросу несоблюдения Компанией указанных сроков уведомлений.

Показатель LA6

Доля всего персонала, представленного в официальных совместных комитетах по здоровью и безопасности, с участием представителей руководства и работников, участвующих в мониторинге

и формулирующих рекомендации в отношении программ по здоровью и безопасности на рабочем месте

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

Для обеспечения контроля 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 2013 год составляет 0,02% на 100 работников, в том числе по Атырауской ОДТ – 0,08%, Жамбылской ОДТ – 0,09%, Восточно-Казахстанской ОДТ – 0,05%, Мангистауской ОДТ – 0,02, Павлодарской ОДТ – 0,08, Актюбинской ОДТ – 0,1%.

В 2013 году зафиксировано три случая со смертельным исходом:

- 1) Павлодарская ОДТ – падение с опоры;
- 2) Атырауская ОДТ – дорожно-транспортное происшествие;
- 3) Восточно-Казахстанская ОДТ – падение с опоры.

По всем случаям Государственной комиссией во главе с Государственным инспектором проведено расследование, виновные лица наказаны: объявлены выговоры директорам РПУТ Павлодарской, Восточно-Казахстанской, Атырауской ОДТ.

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

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

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

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

В 2013 году проведен смотр по охране труда и производственно-бытовым условиям, победители награждены Почетными грамотами и денежными премиями.

Показатель LA8

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

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

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

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

Показатель LA9

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

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

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 работников, участия в спортивно-оздоровительных мероприятиях, обеспечения аптечками с набором медикаментов первой необходимости (по цехам, участкам и администрациям филиалов).

В области безопасности и охраны труда проводятся периодическая аттестация производственных объектов по состоянию условий труда (с участием представителей работников), обязательная аттестация после реконструкции, модернизации, установления новой техники или технологии в соответствии с

правилами, утвержденными уполномоченным органом по труду. Обеспечивается проведение инструктажа работников по охране труда, производственной санитарии, противопожарной безопасности. Работники своевременно обеспечиваются бесплатной спецодеждой, обувью и другими средствами индивидуальной защиты, а также лечебно-профилактическим питанием или другими равноценными пищевыми продуктами.

Показатель LA10

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

Среднее количество часов обучения на одного работника в год составило 17,9 часов, в том числе административного персонала – 1,85, производственного персонала – 19,5 часов.

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

Показатель LA11

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

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

Наряду с долгосрочным в Обществе практикуется краткосрочное обучение, составной частью которого является дистанционное обучение (ДО), заслуживающее особого внимания, так как дает возможность обучаться без временных затрат и затрат на транспортные и иные расходы, повысить квалификацию и получить сертификат без отрыва от производства. Дистанционное обучение действует в Обществе с 2003 года на базе программного обеспечения IBM Learning Space.

Из наиболее популярных курсов ДО можно отметить такие, как «Налоговое законодательство в РК», «Услуги сетей телекоммуникаций», «Принципы организации продаж услуг связи, политика продаж, работа с клиентами», «АСР

БитТЛ, модуль «Абонентский отдел», «Делопроизводство на государственном языке (начинающий, продолжающий и усовершенствованный уровни), «Профессиональное общение по телефону».

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

В структуре ДАИКТ функционируют факультет повышения квалификации с дислокацией в г.Алматы и 4 региональных центра развития персонала (РЦРП), обучение на базе которых позволяет увеличить возможность доступа работников отдаленных регионов к повышению их профессионального уровня в соответствии с потребностями филиалов и уменьшает финансовые затраты на повышение квалификации. Среди наиболее популярных курсов ДАИКТ можно отметить следующие: «Построение сетей по технологии GPON», «Интерактивный курс углубленного изучения протоколов NGN», «Управленческий учёт-1», «Организация IP TV-вещания по широкополосным сетям», «IP-технология в телекоммуникациях», «Теоретические основы технологии построения систем подвижной связи CDMA», «Основы технологий и организации продаж новых видов услуг в области телекоммуникаций», «Внутренний брендинг», «Ведение деловых переговоров и тайм-менеджмент».

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

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

Так, в 1997 году было принято решение о подготовке специалистов для работы на селе из числа сельских жителей, а с 2004 года – бакалавров в профильных вузах РК и стран СНГ.

С 2013 года в Обществе внедрена система «двойного диплома» в тесном сотрудничестве с ведущими учебными заведениями, отличающимися лучшими образовательными программами и лучшей практической подготовкой. Дипломы данных учебных заведений признаны во всем мире, отражают достижения

студентов, имеющих углубленные знания английского языка, и предоставляют им возможность быть востребованными специалистами в любой стране.

В рамках обеспечения филиалов Общества специалистами, освоившими профессиональные учебные программы послевузовского образования, а также целевого использования денежных средств на подготовку кадров в 2011 году впервые была запущена корпоративная Магистерская программа АО «Казахтелеком». Контингент обучающихся по данной программе составляют работники Общества, при этом приоритет отдается студентам, обучившимся по квоте Общества и показавшим высокий уровень успеваемости (GPA).

В 2012 году произведен второй набор, выделена квота 12 магистрантам. В феврале 2013 года первый выпуск магистров. В Обществе действуют и другие формы дополнительного и непрерывного образования:

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

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

Показатель LA12

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

Основными стратегическими направлениями Кадровой политики АО «Казахтелеком» являются оценка персонала, мотивация и развитие работников, повышение качества кадрового потенциала Компании в целом. В отчетном 2013 году в Обществе реализован комплекс мероприятий по формированию полного цикла процессов системы управления персоналом, осуществлена интеграция HR-процессов по оценке и мотивации работников, проведены мероприятия по созданию и внедрению программных продуктов.

Так, в компании внедрена оценка эффективности деятельности работников Центрального аппарата Общества, сформированы индивидуальные рейтинги работников, система квартального премирования работников осуществляется по итогам оценки в зависимости от его результативности.

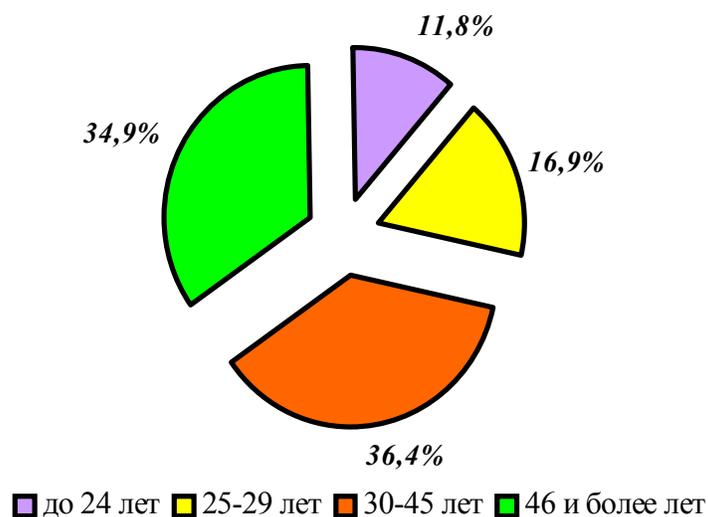
Кроме того, осуществляется работа по планированию преемственности и подготовке кадрового резерва, предусматривающая в том числе карьерное продвижение и развитие ключевых работников.

Показатель LA13

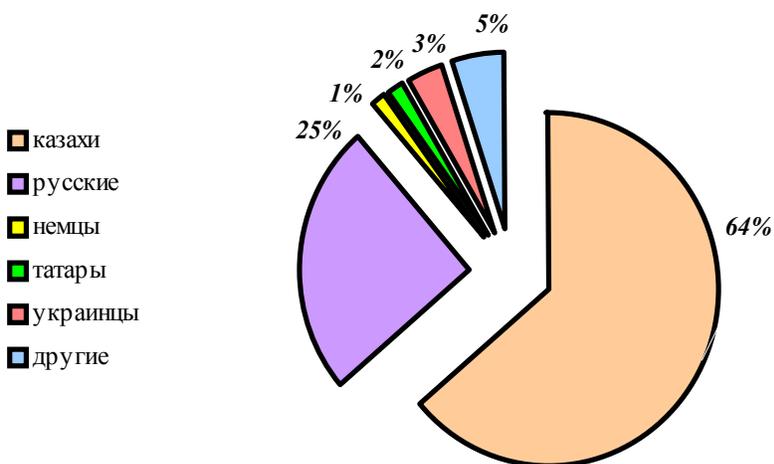
Состав руководящих органов и персонала организации с разбивкой по половому признаку и возрастным группам с указанием представительства меньшинств, а также других показателей разнообразия

По отчетным данным 2013 года, в Обществе из общего числа работников доля мужчин составляет 62%, женщин – 38%.

Состав работников по возрастным категориям представлен следующим образом:



Национальный состав работников:



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

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

Показатель LA14

Отношение базового оклада мужчин и женщин в разбивке по категориям работников

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

В структуре численности работников АО «Казахтелеком» доля мужчин составляет 62%. Отношение среднемесячной заработной платы мужчин и женщин за 2013 год составило 0,97 (по данным 2012 года – 0,91). 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 Общества являются договоры на закупку товаров, работ и услуг, заключенных в целях реализации стратегического инвестиционного проекта. В 2013 году заключено 98 таких договоров на закупку товаров, работ и услуг.

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

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

Показатель HR2

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

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

В 2013 году Обществом заключены договоры на закупку товаров, работ и услуг с 7 существенными поставщиками. Данные о крупных поставщиках Общества размещены на сайте Компании.

За отчетный период 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, составила 7 166 часов, в том числе ДАИКТ – 1 248 часов (146 работников), курсы филиалов – 1 626 часов (54 работника), технические менторы – 1 284 часа (87 работников), коммерческие менторы – 362 часа (32 работника), в сторонних учебных центрах – 2 368 часов (56 работников), Центральный аппарат – 280 часов (10 работников).

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

Показатель HR4

Общее число случаев дискриминации и предпринятые действия

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

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

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

Официальных обращений по случаям дискриминации за 2013 год не зарегистрировано.

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

Показатель HR5

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

Имея равные возможности в реализации своих прав и свобод на выбор профсоюзов, работники АО «Казахтелеком» выбрали для представления и защиты своих интересов Республиканское общественное объединение «Профсоюз работников связи Казахстана» и Объединение юридических лиц «Ассоциация профсоюзов работников информатизации и связи». Численность работников-членов профсоюзов в 2013 году составила 27 660 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

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

Случаев использования детского труда за 2013 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 2013 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 2013 году обучение работников службы безопасности по тематикам, связанным с политиками и процедурами в отношении аспектов прав человека, не проводилось.

Показатель HR9

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

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

Показатель IO1

**Капиталовложения в инфраструктуру
телекоммуникационной сети с разбивкой по странам/регионам**

В 2013 году капитальные вложения составили 50 млрд. тенге, с учетом дочерних компаний – 62 млрд. тенге:

Инвестиционная программа	2013 год, млн. тенге
АО "КАЗАХТЕЛЕКОМ"	50 291
1. Сети телекоммуникаций	44 828
в том числе по регионам:	
Акмолинская	1 147
Актюбинская	730
Алматинская	1 860
Атырауская	494
В-Казахстанская	2 606
Жамбылская	953
З-Казахстанская	1 052
Карагандинская	2 469
Кызылординская	875
Костанайская	1 327
Мангистауская	353
Павлодарская	1 501
С-Казахстанская	1 062
Ю-Казахстанская	1 745
г. Астана	1 275
г. Алматы	4 334
2. Информационные технологии	4 192
3. Административно-хозяйственные КВ	1 271
НУРСАТ	169
АЛТЕЛ	8 423
ТОО "ВОСТОКТЕЛЕКОМ"	1 056
Прочие ДЗК	1 564
Группа компаний АО «Казахтелеком»	61 503

Показатель Ю2

**Себестоимость услуг для провайдеров при предоставлении услуг
в определенных географических регионах**

**и группам потребителей с низким доходом,
которые являются убыточными для Компании, в соответствии
с обязательством о предоставлении универсальных услуг**

Затраты на предоставление услуг местной телефонной связи в сельской местности (абонентский доступ) по данным отдельного учета за 2013 год составляют 1 818,7 тенге на 1 линию в месяц.

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

Показатель ЮЗ

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

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

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

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

Кроме того, в Обществе проводятся следующие организационные мероприятия:

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

Показатель SO1

Характер, сфера охвата и результативность любых программ

и практических подходов, оценивающих воздействие деятельности организации на сообщества и управляющих этим воздействием, включая начало деятельности, ее осуществление и завершение

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

Показатель SO2

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

В целях укрепления имиджа Общества, создания среди его работников атмосферы приверженности принципам справедливости, ответственности и равенства перед законом, честности и неподкупности в повседневной деятельности, а также содействия формированию общекорпоративной культуры, отвергающей коррупцию, в Обществе издан приказ № 245 от 25 июля 2008 года «О некоторых мерах по борьбе с проявлениями коррупции в АО «Казахтелеком», направленный на борьбу с проявлениями коррупции, в соответствии с которым руководящему звену даны конкретные поручения, в том числе профилактического характера. На сегодняшний день Обществом предпринимаются все необходимые меры по недопущению проявлений коррупции. Одним из методов анализа рисков является проведение регулярных проверок финансово-хозяйственной деятельности и финансовой дисциплины в структурных единицах Компании.

В 2013 году были проведены проверки 6 структурных подразделений – филиалов Общества. По результатам проверок случаев коррупционного характера не выявлено.

Показатель SO3

Доля работников, прошедших обучение антикоррупционным политикам и процедурам организации

В 2013 году обучение работников по тематикам, связанным с антикоррупционными политиками и процедурами, не проводилось.

Показатель SO4

Действия, предпринятые в ответ на случаи коррупции

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

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

С целью сокращения коррупционных рисков и повышения прозрачности АО «Казахтелеком» в 2013 году запустила информационную систему электронных закупок (ИСЭЗ). Преимуществами внедрения данной системы являются обеспечение прозрачности процесса закупок, а также исключение «человеческого фактора», что в конечном итоге исключает возможность возникновения коррупционных проявлений. Кроме того, система позволяет осуществлять централизованный мониторинг и контроль над соблюдением правил закупок.

В 2013 году случаев судебных разбирательств по фактам коррупционных нарушений и предпринятых действий в ответ на случаи коррупции в отношении работников Общества не имелось.

Показатель SO5

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

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

Компания вносит доминирующий вклад в развитие отрасли телекоммуникаций, исходя при этом из того, что это развитие должно отвечать интересам всех участников процесса, в том числе операторов связи, государства,

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

Осознавая масштаб и значимость своей деятельности для государства, АО «Казахтелеком» строго следит за соблюдением законодательства во всех аспектах деятельности. В рамках своей компетенции Общество оказывает государству экспертную поддержку в выработке оптимальных механизмов регулирования отрасли телекоммуникаций, в частности, МНР, в вопросах совместного использования инфраструктуры сотовых сетей и информирует о точке зрения операторов рынка на проблемы, находящиеся в фокусе внимания всех участников процесса по оказанию услуг связи.

В результате проведенного в 2012 году Дня открытых дверей для депутатов Сената и Мажилиса Парламента РК в 2013 году были решены вопросы ребалансирования тарифов и включения услуги ШПД (CDMA EV-DO) в перечень универсальных услуг телекоммуникаций.

При этом исключение из Перечня универсальных услуг услуги внутризонавой и междугородной телефонной связи дало возможность гибкого формирования тарифов.

В результате работы АО «Казахтелеком» в составе Межведомственной группы по тарифной политике подготовлена Концепция тарифной политики.

Правительством поручено АЗК, МТК РК, АРЕМ, АО «Самрук-Казына» провести ревизию регулируемых рынков с целью исключения отдельных видов услуг.

Показатель SO6

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

Принципы и основные направления спонсорской деятельности сформулированы в Политике оказания спонсорской и/или благотворительной помощи АО «Казахтелеком», утвержденной решением Совета директоров № 6 от 10.06.2011 (Политика).

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

В связи с изложенным в 2013 году спонсорская и/или благотворительная помощь политическим партиям, политикам и связанным с ними организациям не оказывалась.

Показатель SO7

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

В целом в течение последних лет АО «Казахтелеком» не привлекалось к ответственности за нарушение антимонопольного законодательства РК, что свидетельствует об ответственном подходе Общества к вопросам недопущения случаев противодействия конкуренции. В процессе осуществления своей деятельности Общество предпринимает все необходимые действия по недопущению нарушения законодательства РК, в связи с чем предварительное рассмотрение внутренних документов на их соответствие законодательству РК в области конкуренции и в целом отсутствие стремления противодействовать конкуренции позволяет Обществу не допускать в своей деятельности монополистическую практику.

Показатель SO8

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

Существенных штрафов за несоблюдение законодательства и нормативных требований в отчетном периоде, так же, как и в 2012 году, не было, что свидетельствует о том, что Общество не допускало существенных нарушений норм законодательства, за которые предусмотрены крупные размеры штрафов.

В 2013 году в филиалах Общества государственными органами было проведено 162 проверки, при этом общее количество нефинансовых санкций, наложенных за несоблюдение законодательства и нормативных требований, составило 62 предписания/акта об устранении выявленных нарушений (в 2012 году осуществлено 82 проверки и вынесено 42 предписания об устранении нарушений).

Сравнивая динамику привлечения Общества к административной ответственности за 2012 и 2013 годы, по несущественным штрафам можно отметить, что уровень привлечения Общества к административной

ответственности в 2013 году снизился. Так, в 2012 году Общество привлекалось к административной ответственности 8 раз, а в 2013 году – 7 раз. В то же время совокупная сумма штрафов в 2012 году составила 858 750 тенге, в 2013 году – 2 419 137 тенге. Однако в данном показателе более важное значение имеет тот факт, что в целом снижается количество случаев привлечения Общества к административной ответственности, а это значит, что в деятельности Общества сократилось число нарушений норм законодательства.

Относительно общего количества нефинансовых санкций, наложенных за несоблюдение законодательства и нормативных требований: в 2013 году государственными органами было проведено практически в два раза больше проверок, чем в 2012 году. Так, в 2012 году в отношении Общества было проведено 87 проверок и вынесено 42 предписания об устранении нарушений, в 2013 году – 162 проверки и вынесено 62 предписания об устранении нарушений. Таким образом, количество проверок увеличилось, однако общее количество предписаний на фоне их роста не увеличилось.

Показатель PR1

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

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

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

1. Соблюдение существующих норм и правил при строительстве линейных сооружений, предусматривающих безопасность абонентов. Для строительства «последний мили» используются кабели из материалов, не распространяющих горение, при изоляции токоведущих частей обеспечивается защита человека от поражения электрическим током. Соблюдаются требования, предъявляемые к абонентскому оптическому кабелю: диэлектрическое исполнение, материал оболочки не поддерживает горения, с низким дымовыделением и нулевым содержанием галогенов (LSZH).

2. Оборудование, устанавливаемое в помещении пользователя, закупается в соответствии с требованиями СЕ ЕМС по безопасности и не должно оказывать вредного воздействия на здоровье людей.

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

Показатель PR2

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

В 2013 году не выявлено никаких случаев нарушения требований законодательства и добровольных кодексов, касающихся воздействия продукции и услуг на здоровье и безопасность.

Показатель PR3

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

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

Общество обеспечивает тайну переписки, телефонных разговоров согласно законодательным актам Республики Казахстан. Распечатка телефонных разговоров выдается владельцу услуги при предъявлении им документа, удостоверяющего его личность.

В АО «Казахтелеком» разработаны и действуют соответствующие внутренние документы, например, утвержденное Советом директоров Положение о коммерческой тайне, согласно которому сведения об абонентах являются конфиденциальными.

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

В соответствии со статьями 15 и 36 Закона Республики Казахстан «О связи» информация об абонентах может предоставляться уполномоченным государственным органам в установленном законодательством РК порядке.

В 2013 году настроены и внедрены в эксплуатацию:

- 1) система защиты внешних устройств (сайтов и порталов) АО «Казахтелеком» (система управления уязвимостями NESYS – Tenable);
- 2) система защиты баз данных биллинга WebSense. Решение Websense контролирует и логирует пользователей баз данных биллинга. DLP-решение Websense эффективно предотвращают утечку данных, обеспечивает безопасность бизнес-процессов.

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 2013 году не выявлено никаких случаев нарушения требований законодательства и добровольных кодексов, касающихся 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 ежегодно осуществляется исследование степени удовлетворенности клиентов методом «тайного покупателя». По результатам данных исследований в сервисную систему вносятся соответствующие изменения для повышения лояльности клиентов.

Основной целью проведения исследования качества обслуживания абонентов АО «Казахтелеком» методом «тайного покупателя» (исследования Mystery Shopping) является оценка внешней и внутренней среды, а также качества обслуживания для последующего принятия мер, направленных на улучшение данных показателей.

Как показывает анализ, в 2013 году в целом по Обществу наблюдался равномерный рост качества обслуживания. Если в 2012 году значительное

улучшение было отмечено только по 3-м из 4-х показателей, то в 2013 году был отмечен рост по всем 4-м основным составляющим качества обслуживания, составивший по Обществу 92% (в 2012 году – 89%).

Рост показателя качества обслуживания в 2013 году в сравнении с 2012 годом достигнут в основном за счет следующих интегральных показателей:

- 1) роста показателя грамотности персонала (с 87,5% до 91% в 2013 году);
- 2) роста показателя доступности персонала (с 94,3% до 96% в 2013 году);
- 3) улучшения внешнего вида персонала (с 97,8% в 2012 году до 98% в 2013 году);
- 4) отношения персонала (с 91,6% до 95% в 2013 году).

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 2013 году не выявлено никаких случаев нарушения требований законодательства и добровольных кодексов, касающихся маркетинговых коммуникаций, включая рекламу, продвижение продукции и спонсорство.

Показатель PR8

Общее количество обоснованных жалоб, касающихся

нарушения неприкосновенности частной жизни потребителя и утери данных о потребителях

Согласно законодательным актам РК, АО «Казахтелеком» обеспечивает тайну переписки, телефонных разговоров. Расшифровка по переговорам выдается абоненту номера телефона при предъявлении документа, удостоверяющего его личность. В 2013 году обращений, касающихся неприкосновенности частной жизни потребителя и утери данных о потребителях, в АО «Казахтелеком» не зарегистрировано.

Показатель PR9

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

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

Таким образом, существенных штрафов, наложенных за несоблюдение законодательства и нормативных требований, касающихся предоставления и использования продукции и услуг в 2013 году, так же, как и в 2012 году, не было.

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

Развитие инфраструктуры и расширение доступа к телекоммуникационным услугам в отдаленных регионах обеспечивается АО «Казахтелеком» в рамках принятых в Обществе программных документов. В 2013 году была осуществлена реализация следующих проектов и мероприятий:

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

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

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

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

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

Показатель РА2

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

АО «Казахтелеком» регулярно принимает участие в реализации государственных программ, направленных на создание условий, обеспечивающих переход к информационному обществу. К примеру, участие в «Программе снижения информационного неравенства 2007–2009 гг.» предусматривало достижение 20-процентного уровня компьютерной грамотности населения и пользователей сети Интернет в Казахстане.

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

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

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

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

Показатель РА3

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

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

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

В целом в Обществе внедрено несколько систем контроля качества – это оценка ключевых показателей деятельности компании (КПД), которые контролируются Фондом, система сбалансированных показателей (ССП, BSC) и система стимулирования персонала Общества. Также существует статистический отчет – форма 15 «Связь-Качество».

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

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

Нормативные значения данных показателей утверждаются ежегодно и доводятся для исполнения до руководителей и подразделений 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 7 лет превышает 90% и в 2013 году составила 99%.

По итогам 2013 года, количество установленных телефонных линий в РК составило 4385 тыс., включая линии SIP-телефонии, что на 0,8% больше по сравнению с 2012 годом. Лидером на рынке фиксированной телефонии по показателю наличия клиентской базы является АО «Казахтелеком», доля которого составляет 93,2%.

Количество портов ШПД на конец 2013 года составило 1 467 270, прирост абонентской базы по отношению к 2012 году – 22%. Доля АО «Казахтелеком» на рынке ШПД равна 83,7%.

Количество абонентов платного ТВ в 2013 году равнялось 1886,9 тыс. абонентов, что на 26% больше, чем в 2012 году.

Уровень проникновения фиксированных линий (ФЛ) в домохозяйствах городской и сельской местности составил 73,7%. Степень интенсивности использования высокоскоростного Интернета активно растет, и в 2013 году количество портов ШПД составило 29 на 100 домохозяйств. Согласно плану АО «Казахтелеком», по объемам фиксированного ШПД в 2014 году этот показатель должен составить 33,3. Показатель проникновения платного ТВ– 38,5 на 100 домохозяйств, тогда как в 2012 году этот показатель составлял 30,9.

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 2013 году на объектах АО «Казахтелеком» зафиксировано 8 случаев чрезвычайных ситуаций техногенного и природного характера. В целях обеспечения технической поддержки телекоммуникационных продуктов и услуг, а также ликвидации последствий аварий Обществом выделены средства в размере 243 784 601 тенге.

Показатель РА7

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

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

Потребители услуг связи имеют право на свободный выбор услуги, свободное заключение договоров на услуги связи, получение услуг связи

надлежащего качества, получение информации о таких услугах и об их исполнителях и другие.

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

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

Показатель РА8

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

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

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

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

Показатель РА10

Инициативы, обеспечивающие прозрачность тарифов и стоимости продуктов и услуг

Все тарифы на услуги связи, предоставляемые Компанией, публикуются на официальном сайте www.telecom.kz и доступны любому пользователю. Для клиентов существуют возможности, с помощью которых можно получить

расшифровки по начислениям за услуги телекоммуникаций или иную информацию по тарифам и услугам, предоставляемым Компанией.

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

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

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

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

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	41
ЕС3	Обеспечение обязательств организации, связанных с установленными льготами для пенсионеров Общества	42
ЕС4	Значительная финансовая помощь, полученная от государственных органов	43
ЕС5	Диапазон соотношений стандартной заработной платы начального уровня и установленной минимальной заработной платы в существенных регионах деятельности организации	43
ЕС6	Политика, практические подходы к закупкам у отечественных товаропроизводителей и доля таких закупок в существенных регионах деятельности организации	44
ЕС7	Процедуры найма местного населения и доля высших руководителей, нанятых из местного населения, в существенных регионах деятельности организации	45
ЕС9	Понимание и описание существенных непрямых экономических воздействий, включая область влияния	46
ЕС13	Описание косвенных экономических воздействий организации. Важнейшие дополнительные факторы, связанные с продуктами или услугами организации	47
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	47
Ю8	Количество и процентное соотношение отдельно стоящих станций, станций, разделяемых с другими организациями, и станций на действующих объектах	48

2. Экологическая результативность

ЕН3	Прямое использование энергии с указанием первичных источников	49
ЕН4	Косвенное использование энергии с указанием первичных	49

	источников	
EN5	Энергия, сэкономленная в результате мероприятий по снижению энергопотребления и повышению энергоэффективности	50
EN6	Инициативы по представлению энергоэффективных или основанных на использовании возобновляемой энергии продуктов и услуг и снижение потребности в энергии в результате этих инициатив	50
EN9	Источники воды, на которые оказывает существенное влияние водозабор организации	51
EN10	Доля и общий объем многократно и повторно используемой воды	52
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	52
EN12	Описание существенных воздействий деятельности, продукции и услуг на биоразнообразии на охраняемых природных территориях и территориях с высокой ценностью биоразнообразия вне их границ	53
EN13	Сохраненные или восстановленные места обитания охраняемых видов	53
EN14	Стратегии, осуществляемые действия и планы на будущее по управлению воздействиями на биоразнообразие	53
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	54
EN30	Общие расходы и инвестиции на охрану окружающей среды, с разбивкой по типам	54
IO5	Соответствие стандартам Руководства ICNIRP (Международной комиссии по защите от неионизирующих излучений) по воздействию радиочастотных (РЧ) излучений базовых станций	55
3. Социальная результативность		
LA1	Общая численность рабочей силы в разбивке по типу занятости, договору о найме и региону	55
LA2	Общее количество работников и текучесть кадров в разбивке по возрастным группам, полу и регионам	55

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	56
LA4	Доля работников, охваченных коллективными договорами	57
LA5	Минимальный (-е) период (-ы) уведомления в отношении значительных изменений в деятельности организации, а также определен ли он в коллективном договоре	57
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	57
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	58
LA8	Существующие программы образования, обучения, консультирования, предотвращения и контроля риска для помощи работникам, членам их семей и представителям населения в отношении тяжелых заболеваний	59
LA9	Отражение вопросов здоровья и безопасности труда в официальных соглашениях с профессиональными союзами	59
LA10	Среднее количество часов обучения на одного работника в год, в разбивке по категориям работников	60
LA11	Программы развития навыков и образования на протяжении жизни, призванные поддерживать способность работников к занятости, а также оказать им поддержку при завершении карьеры	60
LA12	Доля работников, для которых проводятся периодические оценки результативности и развития карьеры	62
LA13	Состав руководящих органов и персонала организации с разбивкой по половому признаку и возрастным группам, с указанием представительства меньшинств, а также других показателей разнообразия	63
LA14	Отношение базового оклада мужчин и женщин в разбивке по категориям работников	64
HR1	Процент и общее число существенных инвестиционных соглашений, включающих положения об обеспечении прав человека или прошедших оценку с точки зрения прав	64

	человека	
HR2	Доля существенных поставщиков и подрядчиков, прошедших оценку с точки зрения прав человека, и предпринятые действия	65
HR3	Общая совокупная продолжительность (в часах) обучения работников политикам и процедурам, связанным с аспектами прав человека, значимым для деятельности организации, включая долю обученных работников	65
HR4	Общее число случаев дискриминации и предпринятые действия	65
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	66
HR6	Деятельность, в рамках которой имеется значительный риск случаев использования детского труда, и действия, предпринятые для участия в мероприятиях по искоренению детского труда	66
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	67
HR8	Доля работников службы безопасности, прошедших обучение политикам и процедурам в отношении аспектов прав человека, связанных с осуществляемой деятельностью	67
HR9	Общее число случаев нарушения, затрагивающих права коренных и малочисленных народов, и предпринятые действия	67
IO1	Капиталовложения в инфраструктуру телекоммуникационной сети с разбивкой по странам/регионам	67
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	68
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	69
SO1	Характер, сфера охвата и результативность любых программ	69

	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	70
SO3	Доля работников, прошедших обучение антикоррупционным политикам и процедурам организации	70
SO4	Действия, предпринятые в ответ на случаи коррупции	70
SO5	Позиция в отношении государственной политики, участие в формировании государственной политики и лоббирование	71
SO6	Общее денежное выражение финансовых и натуральных пожертвований политическим партиям, политикам, и связанным с ними организациям в разбивке по странам	72
SO7	Общее число случаев правовых действий в отношении организации в связи с противодействием конкуренции, практические подходы по недопущению монополистической практики и их результаты	73
SO8	Денежное выражение существенных штрафов и общее число нефинансовых санкций, наложенных за несоблюдение законодательства и нормативных требований	73
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	74
PR2	Общее количество случаев несоответствия нормативным требованиям и добровольным кодексам, касающимся воздействия продукции и услуг на здоровье и безопасность, в разбивке по видам последствий	75
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	75
PR4	Общее количество случаев несоответствия нормативным требованиям и добровольным кодексам, касающимся информации и маркировки о свойствах продукции и услуг, в	76

	разбивке по видам последствий	
PR5	Практики, относящиеся к удовлетворению потребителя, включая результаты исследований по оценке степени удовлетворения потребителя	76
PR6	Программы по обеспечению соответствия законодательству, стандартам и добровольным кодексам в сфере маркетинговых коммуникаций, включая рекламу, продвижение продукции, спонсорскую и благотворительную помощь	77
PR7	Общее количество случаев несоответствия нормативным требованиям и добровольным кодексам, касающимся маркетинговых коммуникаций, включая рекламу, продвижение продукции и спонсорство, в разбивке по видам последствий	77
PR8	Общее количество обоснованных жалоб, касающихся нарушения неприкосновенности частной жизни потребителя и утери данных о потребителях	77
PR9	Денежное выражение существенных штрафов, наложенных за несоблюдение законодательства и нормативных требований, касающихся предоставления и использования продукции и услуг	78
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	78
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	79
PA3	Политики и практики, используемые для обеспечения доступности и надежности телекоммуникационных продуктов и услуг. Время простоя за определенный период в определенном географическом регионе	79
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	81
PA5	Количество и типы телекоммуникационных продуктов и услуг, предоставляемых населению и используемых	81

	населением с низким доходом или без дохода, их описание. Подходы, применяемые в отношении ценообразования, с иллюстрацией примеров	
РА6	Программы по предоставлению и технической поддержке телекоммуникационных продуктов и услуг в чрезвычайных ситуациях и в целях смягчения последствий аварий	82
РА7	Политики и практики, используемые для управления вопросами защиты прав человека, имеющими отношение к доступу и использованию телекоммуникационных продуктов и услуг	82
РА8	Политики и практики, используемые в целях оповещения населения о вопросах, связанных с электродвижущей силой	83
РА10	Инициативы, обеспечивающие прозрачность тарифов и стоимости продуктов и услуг	83
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	84

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 «Казакхтелеком»

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

Контактные телефоны:

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