

ОТЧЕТ АО «КАЗАХТЕЛЕКОМ»
В ОБЛАСТИ КОРПОРАТИВНОЙ
СОЦИАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ
ЗА 2011 ГОД



АЛМАТЫ 2012 Г



ҚАЗАҚТЕЛЕКОМ



Содержание

4	Профиль Компании
5	Сведения о Компании
7	Уставный капитал и ценные бумаги
7	Структура акционеров
8	Миссия и стратегия Компании
	Миссия, видение, стратегические задачи
11	Обращение Председателя Правления Общества
13	Основные достижения Общества в 2011 году
15	Понимание корпоративной социальной ответственности
18	Взаимодействие с заинтересованными сторонами (стейкхолдерами)
19	Взаимодействие с акционерами
20	Взаимодействие с кредиторами
21	Взаимодействие с государственными органами
22	Взаимодействие с клиентами
23	Взаимодействие с поставщиками
23	Взаимодействие с конкурентами
23	Взаимодействие с работниками
28	Взаимодействие с профессиональными союзами
29	Взаимодействие со СМИ
30	Показатели корпоративной социальной ответственности за 2011 год
31	Экономические показатели
33	Экологические показатели
33	Социальные показатели
39	Глоссарий

Профиль Компании

Сведения о Компании

Официальное полное наименование: Акционерное общество «Казахтелеком».

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

Дата государственной регистрации и регистрационный номер

Национальная акционерная компания «Казахтелеком» была образована в соответствии с постановлением Кабинета Министров Республики Казахстан от 17 июня 1994 года № 666 «О создании национальной акционерной компании «Казахтелеком» путем передачи имущества государственных предприятий, акционерных обществ и организаций телекоммуникаций в уставный фонд создаваемого акционерного общества национального масштаба, предоставляющего широкий диапазон услуг связи на всей территории республики (первичная государственная регистрация от 1 декабря 1994г).

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

Свидетельство о государственной перерегистрации юридического лица № 570-1901-01-150 от 26.01.2012 выдано Департаментом юстиции города Астана. (прежнее свидетельство о государственной перерегистрации № 6924-1901-АО от 01.04.2004г).

Общая информация

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

Компания действует на основании Генеральной лицензии № 11000766 от 06.05.2011 г., выданной Министерством связи и информации Республики Казахстан.

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

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

ПО ИТОГАМ 2011 ГОДА, КОМПАНИЯ ОБСЛУЖИВАЕТ БОЛЕЕ 3,9 МЛН. АБОНЕНТОВ ФИКСИРОВАННОЙ СВЯЗИ.

КОЛИЧЕСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ УСЛУГИ ДОСТУПА В ИНТЕРНЕТ АО «КАЗАХТЕЛЕКОМ» НА КОНЕЦ 2011 ГОДА ПРЕВЫСИЛО 2,7 МЛН. ЧЕЛОВЕК, В ТОМ ЧИСЛЕ КОЛИЧЕСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ШИРОКОПОЛОСНОГО ИНТЕРНЕТА СОСТАВИЛО 2,4 МЛН. ЧЕЛОВЕК.

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

Организационная структура АО «Казакхтелеком»



Уставный капитал и ценные бумаги

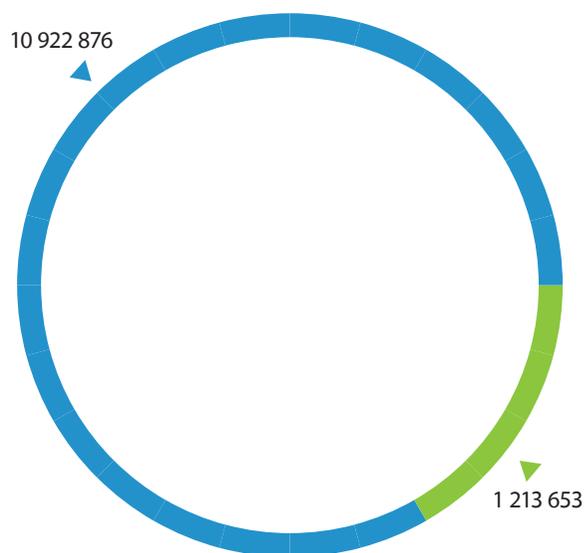
Уставный капитал Общества составляет 12 136 529 тыс. тенге и состоит из 10 922 876 простых акций и 1 213 653 привилегированных акций. Номинальная стоимость одной акции – 1 000 тенге. Доля привилегированных акций АО «Казахтелеком» от общего числа эмитированных акций составляет 10%.

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 № 177 для эффективного управления государственными долями ряда крупнейших компаний Казахстана.

Постановлением Правительства Республики Казахстан от 17 октября 2008 года № 962 «О мерах по реализации Указа Президента Республики Казахстан от 13 октября 2008 года № 669» создано АО «Фонд национального благосостояния «Самрук-Казына» (далее – АО «Самрук-Казына», Фонд) путем слияния акционерных обществ «Фонд устойчивого развития «Казына» и «Казахстанский холдинг по управлению государственными активами «Самрук».

Объявленный уставный капитал АО «Казахтелеком», тыс. тенге



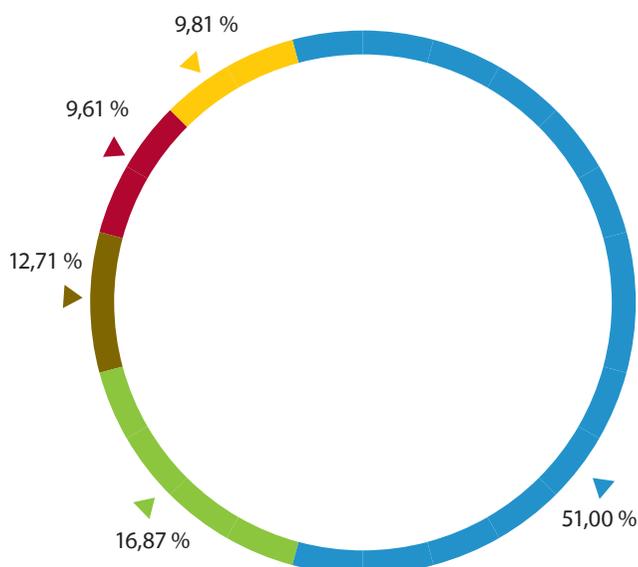
Простые акции
Привилегированные акции

Структура акционеров

По состоянию на 31 декабря 2011 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 Bank of New York (АДР) – 12,71% акций. 9,81% – доля прочих голосующих акционеров.

АО «Самрук-Казына»
BODAM B.V.
The Bank of New York (номинальный держатель)
Deran Services B.V.
Прочие

Структура акционеров АО «Казахтелеком» на 31.12.2011 г.



Миссия и стратегия Компании

Миссия, видение, стратегические задачи

Миссия Группы компаний АО «Казакхтелеком» (Группа):

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

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.

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 «Казакхтелеком»

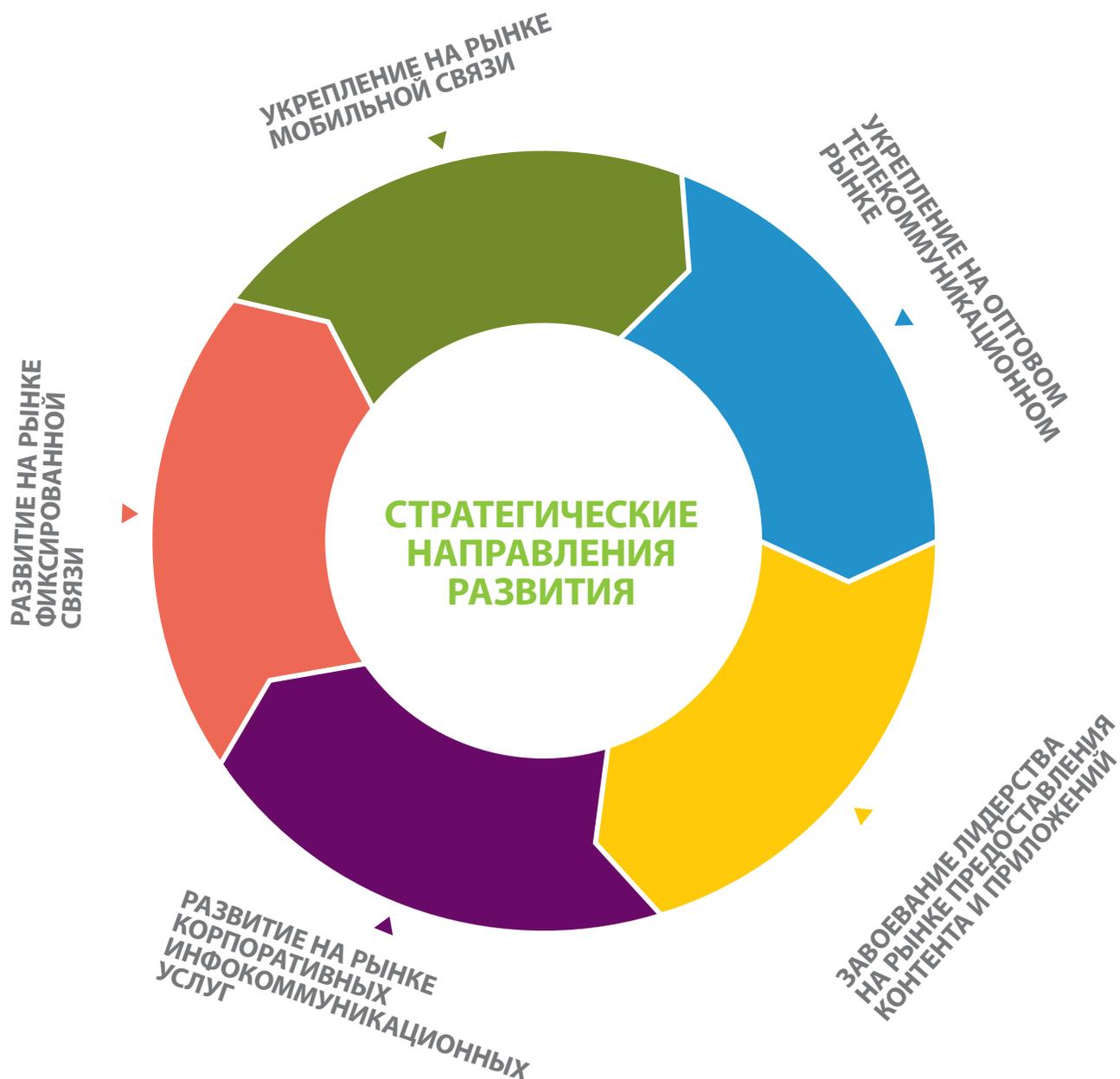
Группа компаний АО «Казакхтелеком» – крупный региональный интегрированный оператор на рынке инфокоммуникаций, создающий стоимость для своих акционеров на рынке Казахстана и за рубежом путем:

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

Стратегические цели и направления развития

ОСНОВНОЙ ЦЕЛЬЮ СТРАТЕГИИ ГРУППЫ ЯВЛЯЕТСЯ ДОЛГОСРОЧНОЕ ПОВЫШЕНИЕ СТОИМОСТИ ГРУППЫ.

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



ОБРАЩЕНИЕ ПРЕДСЕДАТЕЛЯ ПРАВЛЕНИЯ ОБЩЕСТВА

«Наличие у компаний сегодня манифеста о корпоративной социальной ответственности – неременное условие любой успешной корпоративной коммуникации и стратегии связей с общественностью».

Кофи Аннан



Уважаемые читатели! Дорогие коллеги!

В жизни нашей компании произошло важное корпоративное событие – мы рады представить Вашему вниманию первый Отчет АО «Казакхтелеком» в области корпоративной социальной ответственности за 2011 год. В улучшении качества жизни людей заключается главная цель ежедневной деятельности нашей компании в сфере социальной ответственности. Бизнес АО «Казакхтелеком» - социален по своей сути, связь является неотъемлемой и необходимой частью жизни миллионов людей, важным фактором роста экономики страны. В нынешних условиях сложно представить нашу жизнь без телефона, Интернета, социальных сетей... Именно поэтому любое наше начинание в бизнесе поддерживается продуманными социальными инициативами компании. Это касается не только вопросов тарифообразования, как кажется на первый взгляд, но и других аспектов жизнедеятельности казахстанского общества.

Несколько слов о концептуальном... Наша компания, прямо или косвенно затрагивая интересы всех казахстанцев, является одним из лидеров в области корпоративного управления, открытости и информационной прозрачности в нашей стране. В 2011 году менеджмент компании приложил все усилия для разработки системного подхода к вопросам корпоративной социальной ответственности бизнеса. Результатом этой работы является Стратегия АО «Казакхтелеком» в области корпоративной социальной ответственности на 2012-2020 гг., на основе принципов и рекомендаций Руководства по отчетности в области устойчивого развития. Как известно, этому стандарту следуют компании из списка Fortune-500.

Данный подход к вопросам корпоративной социальной ответственности обусловлен четким пониманием вклада и ответственности компании за экономическое, экологическое и социальное благополучие наших работников и заинтересованных сторон (стейкхолдеров).

Немаловажным фактором такого начинания является придание в Долгосрочной стратегии развития группы компаний АО «Казакхтелеком» до 2020 года высокого статуса корпоративной социальной ответственности, которая рассматривается в качестве одного из стратегических ориентиров. Мы приветствуем и поддерживаем участие заинтересованных сторон как возможность для правильного понимания наших долгосрочных планов и постоянного улучшения бизнес-процессов компании.

Безусловно, компания в 2011 году значительно укрепила свои позиции по всем основным показателям деятельности, и сегодня уровень технического развития и стабильный рост капитализации подтверждают репутацию ведущего оператора связи как устойчивой и стабильно развивающейся компании. Хочу заверить, что все перспективные проекты направлены на удовлетворение ожиданий и потребностей наших клиентов, а также охватывают различные аспекты реализации государственных инициатив, улучшения жизни населения и реализацию возможностей сосуществования в едином информационном пространстве.

Постоянно в центре внимания нашей компании находится вопрос обеспечения высокого статуса работников. Благодаря командной работе и корпоративному духу, умению слаженно работать и отдыхать, мы достигаем высоких результатов. Наши работники всегда открыты инновациям и постоянному диалогу. Мы вместе создаем будущее на благо последующих поколений, следуя высоким стандартам ответственного ведения бизнеса, деловой этики, информационной открытости и клиентоориентированности.

Куанышбек Есекеев
Председатель Правления

Основные достижения Общества в 2011 году

В истекшем году была продолжена реализация проекта «Развитие сети WLL CDMA в сельских населенных пунктах Республики Казахстан», целью которого является быстрое и эффективное развитие сельской сети телекоммуникаций на основе беспроводной технологии CDMA-450 и удовлетворение спроса сельских жителей страны на услуги связи. Сеть WLL CDMA была развёрнута на территории всех областей республики, монтированная емкость составила 504 базовые станции на 453 600 номеров, охвачено 5 484 сельских населенных пункта.

Несмотря на усиление конкуренции и строительство операторами связи собственных ВОЛС, количество предоставляемых АО «Казахтелеком» в аренду цифровых магистральных каналов связи за прошлый год увеличилось в 4,2 раза. С начала года общая пропускная способность интернет-каналов, предоставляемых ISP-провайдерам, увеличилась в 3,4 раза.

Проводимая работа по модернизации магистральной сети Компании с использованием технологии DWDM, реализация проектов по расширению существующих стыков с ведущими телекоммуникационными операторами приграничных стран позволили в 2011 году увеличить объём продаж некоммутируемого транзита более чем в 2 раза по сравнению с аналогичным показателем 2010 года.

В 2011 году осуществлено расширение подключений к внешним портам Интернет, в 2,34 раза превышающем уровень подключений конца 2010 года. Это позволило АО «Казахтелеком» выполнить поручение Правительства Республики Казахстан по увеличению скорости Интернет для абонентов Megaline, а также увеличить общий объём подключений международных операторов к услуге «Интернет-транзит» в 1,7 раза по отношению к результатам 2010 года.

Одним из значимых событий 2011 года стало подписание стратегического соглашения с АО «Самрук-Казына» о создании на базе АО «Казахтелеком» единого системного интегратора и провайдера инфокоммуникационных услуг для Группы компаний Фонда.

ДЛЯ АО «КАЗАХТЕЛЕКОМ» 2011 ГОД БЫЛ ОЗНАМЕНОВАН РЕАЛИЗАЦИЕЙ РЯДА ВАЖНЫХ ИНФРАСТРУКТУРНЫХ И ИННОВАЦИОННЫХ ПРОЕКТОВ, ИМЕЮЩИХ СТРАТЕГИЧЕСКОЕ ЗНАЧЕНИЕ ДЛЯ ДАЛЬНЕЙШЕГО КАЧЕСТВЕННОГО РАЗВИТИЯ КОМПАНИИ И ОТРАСЛИ ТЕЛЕКОММУНИКАЦИЙ РЕСПУБЛИКИ В ЦЕЛОМ.

ДАН СТАРТ ПРОРЫВНОМУ ПРОЕКТУ СТРОИТЕЛЬСТВА УНИВЕРСАЛЬНОЙ ВОЛОКОННО-ОПТИЧЕСКОЙ СЕТИ ДОСТУПА FTTH (FIBER TO THE HOME), ВКЛЮЧЕННОГО В ГОСУДАРСТВЕННУЮ ПРОГРАММУ ФОРСИРОВАННОГО ИНДУСТРИАЛЬНО-ИННОВАЦИОННОГО РАЗВИТИЯ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН. РЕАЛИЗАЦИЯ ПРОЕКТА НАПРАВЛЕНА НА УДОВЛЕТВОРЕНИЕ РАСТУЩЕГО СПРОСА НА УСЛУГИ ВЫСОКОСКОРОСТНОГО ШПД И РАСШИРЕНИЕ ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННЫХ СЕРВИСОВ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ОБЩЕСТВОМ.

В ПИТ «Алатау» зарегистрировано ТОО «KT Cloud Lab» – оператор VAS-услуг, начато проектирование и строительство нескольких крупных дата-центров.

В рамках принятой структурной модели NGOSS завершены работы по внедрению сервис-ориентированной архитектуры (SOA), обеспечены заданные показатели эксплуатации ключевых приложений, плановое развитие получили платформы OSS/BSS.

На протяжении всего года проводилась большая работа по повышению лояльности клиентов Компании. В рамках проекта «Система сервис-менеджмента» в 2011 году начата пилотная реализация проекта по внедрению 1-го этапа «Стандартов сервисного обслуживания АО «Казахтелеком». На сегодняшний день во всех региональных филиалах Общества проводится обучение работников, осуществляется подготовка к проведению внутреннего сервис-аудита.



По результатам проведенного Ассоциацией HR-менеджеров Казахстана социологического опроса, АО «Казахтелеком» обозначено как компания, в которой большинство респондентов хотели бы работать. Итоги социологического опроса были озвучены на VII Международной конференции «Управление человеческими ресурсами: интегрированный HR».

Понимание корпоративной социальной ответственности

«Многие ошибочно считают, что цель существования любой компании единственная – делать деньги. Однако, несмотря на то, что деньги – важный результат работы, необходимо прийти к выводу: группа людей становится тем, что мы называем компанией, чтобы получить возможность коллективно совершить то, что не по силам одиночкам, – внести вклад в жизнь общества».

*Дэвид Паккард,
основатель компании Hewlett Packard*

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

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

ДАнный ОТЧЕТ, ПОДГОТОВЛЕНный КОМПАНИЕЙ ВПЕРВЫЕ, ЯВЛЯЕТСЯ СВИДЕТЕЛЬСТВОМ ДОБРОВОЛЬНОЙ ИНИЦИАТИВЫ И ПРИВЕРЖЕННОСТИ ПРИНЦИПАМ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ.

В целях раскрытия полной информации в области корпоративной социальной ответственности представители Общества были обучены на сертифицированном тренинге GRI «Процесс подготовки отчета по устойчивому развитию GRI» в октябре 2012 года.

ПРИНЦИПЫ СОСТАВЛЕНИЯ ОТЧЕТА

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

Границы Отчета

Отчет охватывает деятельность Центрального аппарата и филиалов Общества, его содержание включает наиболее важные аспекты экономической, экологической и социальной деятельности.

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 другими компаниями, 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, Отчет за 2012 и последующие годы будет 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

Устойчивое развитие предполагает такое ведение Обществом бизнеса, когда любые бизнес-решения будут приниматься с учетом трех критериев успеха:

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

Взаимодействие с заинтересованными сторонами (стейкхолдерами)

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

Взаимодействие с акционерами

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

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

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

ОСНОВА ДИВИДЕНДНОЙ ПОЛИТИКИ АО «КАЗАХТЕЛЕКОМ» – УВАЖЕНИЕ И СТРОГОЕ СОБЛЮДЕНИЕ ПРАВ АКЦИОНЕРОВ.

Дивидендная политика Общества направлена на:

- повышение благосостояния Акционеров;
- повышение инвестиционной привлекательности Общества и его капитализации.

В 2011 году увеличены дивидендные выплаты акционерам Общества. На основании решения Общего собрания акционеров Общества (протокол ГОСА №45 от 31.05.2011) в 2011 году распределены дивиденды по итогам 2010 года в размере 528,73 тенге на 1 акцию, что на 25% больше дивидендов по итогам предыдущего года.

Согласно рекомендаций АО «Самрук-Казына» с целью поддержания системы корпоративного управления АО «Казакхтелеком» на достигнутом уровне ТОО «KPMG Tax & Advisory» в 2011 году проведена диагностика корпоративного управления в соответствии с Методикой диагностики в Группе компаний Фонда.

Были проведены интервью с руководством Общества, руководителями структурных подразделений, а также с некоторыми из членов Совета директоров АО «Казакхтелеком».

Согласно Отчету KPMG от 30 ноября 2011 года о соответствии уровня корпоративного управления лучшей мировой практике, уровень корпоративного управления АО «Казакхтелеком» соответствует требованиям лучшей практики и составляет 64,8%.

По итогам 2011 года АО «Казакхтелеком» является лидером по уровню РКУ среди дочерних компаний АО «Самрук-Казына», прошедших диагностику системы в 2011 году.

Взаимодействие с кредиторами

Приоритетным направлением инвестиционной политики АО «Казакхтелеком» является реализация доходообразующих проектов, увеличивающих стоимость Компании. Помимо проектов, направленных на расширение, модернизацию и развитие сетей телекоммуникаций, планируется также реализация проектов по внедрению инновационных технологий, которые позволят расширить телекоммуникационный рынок Республики Казахстан и увеличить спектр предоставляемых услуг связи.

АО «КАЗАХТЕЛЕКОМ» ПРОДОЛЖАЕТ РЕАЛИЗАЦИЮ КРУПНОМАСШТАБНОЙ ИНВЕСТИЦИОННОЙ ПРОГРАММЫ, НАПРАВЛЕННОЙ НА ВНЕДРЕНИЕ ВЫСОКИХ ТЕХНОЛОГИЙ В СООТВЕТСТВИИ С ГОСУДАРСТВЕННОЙ ПРОГРАММОЙ ФОРСИРОВАННОГО ИНДУСТРИАЛЬНО-ИННОВАЦИОННОГО РАЗВИТИЯ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН НА 2010–2014 ГОДЫ, И ИМЕЕТ ЦЕЛЬ ВЫВЕСТИ СТРАНУ ПО УРОВНЮ РАЗВИТИЯ ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ НА ЛИДИРУЮЩИЕ МИРОВЫЕ ПОЗИЦИИ.

Реализуемые Обществом проекты по модернизации и развитию сети телекоммуникаций основываются на использовании передовых телекоммуникационных технологий и направлены на построение современной сети телекоммуникаций, отвечающей мировым стандартам по качеству передаваемой информации и номенклатуре предоставляемых услуг.

В 2011 году капитальные вложения АО «Казакхтелеком» составили 38 млрд. тенге. При этом проекты, направленные на расширение, модернизацию и развитие сети телекоммуникаций, составили 88,4% от общего объема капитальных вложений АО «Казакхтелеком».

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

Возрастающие требования к уровню раскрытия

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

В рамках взаимодействия с инвесторами Обществом в 2011 году:

- организована встреча с инвесторами и аналитиками по итогам деятельности Общества за 6 месяцев 2011 года и проведен конференц-звонок с инвесторами и аналитиками по итогам 9 месяцев 2011 года. Подготовлены и размещены на корпоративном портале Общества презентации для инвесторов;
- усовершенствован раздел «Инвесторам и акционерам» корпоративного портала (добавлены и регулярно обновляются подразделы «Календарь инвестора», «Аналитики», «Презентация для инвестора»).

В АПРЕЛЕ 2011 ГОДА ПО ИТОГАМ 2010 ГОДА АО «КАЗАХТЕЛЕКОМ» В СООТВЕТСТВИИ С ПРАВИЛАМИ ЕЖЕГОДНОГО ПООЩРЕНИЯ ЛИСТИНГОВЫХ КОМПАНИЙ КАЗАХСТАНСКОЙ ФОНДОВОЙ БИРЖИ НАГРАЖДЕНО ДИПЛОМОМ В НОМИНАЦИИ «ЗА СТРЕМЛЕНИЕ К ПРОЗРАЧНОСТИ».

Взаимодействие с государственными органами

Являясь ведущей телекоммуникационной компанией страны, Общество одновременно с бизнес-проектами принимает активное участие в реализации социально значимых задач развития сельской связи, поддержки образовательных программ, интернетизации школ, ликвидации «цифрового неравенства», а также улучшения качества жизни населения через повышение доступности телекоммуникационных услуг.



Особое место среди социальных проектов, в которых ежегодно участвует АО «Казахтелеком», занимает программа Министерства образования и науки Республики Казахстан по подключению к сети Интернет государственных школ.

На 1 января 2012 года Обществом из 7 459 общеобразовательных школ республики телефонизировано 7 435 школ (99,7%), в 7 162 школах (96%) организован доступ к сети Интернет (без учета сторонних провайдеров), в том числе в 3 721 школе (49,9 %) по технологии широкополосного доступа.

В 2011 ГОДУ В РАМКАХ РЕАЛИЗАЦИИ МОН РК ПИЛОТНОЙ ЗОНЫ ПРОЕКТА «СИСТЕМА ЭЛЕКТРОННОГО ОБУЧЕНИЯ «E-LEARNING» ОБЩЕСТВОМ ПОДКЛЮЧЕНО К СЕТИ ИНТЕРНЕТ СО СКОРОСТЬЮ ДОСТУПА ДО 10 МБИТ/С 44 ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАНИЯ В ГОРОДАХ АСТАНА, АЛМАТЫ И КАРАГАНДИНСКОЙ ОБЛАСТИ.

Важное значение Компания уделяет природоохранной деятельности, сохранению благоприятной окружающей среды и ресурсосбережению, постоянно совершенствуя существующие и внедряя новые технологии.

Основным критерием при реализации проектов является замена устаревших технологий и оборудования на ресурсосберегающие и экологичные.

В Обществе принята Программа энергосбережения, предусматривающая проведение правовых, организационных, научных, производственных, технических и экономических мер, направленных на эффективное использование энергетических ресурсов и вовлечение в хозяйственный оборот возобновляемых источников энергии. В рамках реализации указанной Программы осуществляется замена ламп накаливания на энергосберегающие лампы.

В ЦЕЛЯХ УЛУЧШЕНИЯ ЭКОЛОГИЧЕСКОЙ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ КОМПАНИЕЙ ПРОВОДЯТСЯ ОПРЕДЕЛЕННЫЕ МЕРЫ ПО СНИЖЕНИЮ ВЫБРОСОВ ВРЕДНЫХ ВЕЩЕСТВ В АТМОСФЕРУ.

Так, разработана Программа мероприятий по охране окружающей среды на 2010-2014 годы, основные направления которой включают:

- охрану воздушного бассейна, которая заключается в постоянном проведении экологического контроля (в частности, для работы дизель генераторных установок используется дизельное топливо с характеристиками – сернистость 0,3%, зольность 0,025%);
- охрану земельных ресурсов (осуществляется постоянный ремонт твердого покрытия территории Общества);
- охрану флоры (регулярный уход за зелеными насаждениями на территории Общества);
- постоянное обращение с отходами производства и потребления (регулярный вывоз твердых бытовых отходов).

Целью данной Программы является:

- соблюдение нормативов предельно допустимых выбросов;
- уменьшение эмиссии загрязняющих веществ в атмосферу и почву.

Взаимодействие с клиентами

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

Со 2 февраля 2011 года снижены единицы тарификации на пропуск телефонного трафика (транзита) от сети операторов местной фиксированной связи на сети операторов сотовой связи до 1 секунды.

С 1 марта 2011 года снижены тарифы на услуги пропуск междугородного (внутризонового) трафика на 34%, а также на присоединение на уровне АМТС на 38%.

С 1 сентября 2011 года снижены тарифы по картам «Тарлан» на междугородные звонки на 59%, на сети сотовой связи на 11%–67%.

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

На сегменте физических лиц:

С 1 января 2011 года на тарифных планах «Megaline Hit/Light/Box» увеличена скорость доступа на внутренние ресурсы по входящему каналу до 2 Мбит/с, по исходящему каналу – до 1 Мбит/с (города Алматы, Астана); по входящему/исходящему каналу – до 512Кбит/с (для остальных регионов), увеличен порог трафика до 15 Гбайт, а также увеличена скорость доступа на внешние ресурсы на указанных тарифных планах для абонентов городов Алматы, Астана до 1 Мбит/с. По тарифному плану «Megaline Start» введена безлимитная схема тарификации и введен тарифный план «Megaline Turbo Plus» для абонентов городов Алматы и Астана. Также введены новые тарифные планы услуги «iD Net».

С 1 июля 2011 года по тарифному плану «Megaline Hit»:

- повышена пропускная способность в 2–4 раза на внешние ресурсы и в 2 раза на внутренние ресурсы;
- увеличено пороговое значение трафика с 15 до 30 Гб;
- повышена скорость после превышения порога со 128 до 256 Кбит/с.

По тарифному плану «Megaline Turbo/Turbo plus» с 1 августа 2011 года:

- снижена ежемесячная плата на 21%;
- увеличено пороговое значение трафика с 20 до 40 Гб;
- повышена скорость после превышения порога со 128 до 256 Кбит/с (с 1 июля 2011 года).

С 1 сентября 2011 года:

- введен новый тарифный план «Megaline Drive» (ноч-

ной безлимит) с характеристиками, идентичными тарифному плану «Megaline Turbo Plus»;

- введен понижающий коэффициент 0,75 к ежемесячной плате «Megaline Hit» в тех населенных пунктах, где отсутствует техническая возможность предоставления услуги с заданными параметрами.

С 1 октября 2011 года:

- введен новый безлимитный тарифный план «Megaline Hit/Light Optima» с ежемесячной платой на 12–17% ниже ежемесячной платы тарифного плана «Megaline Hit»;
- введен новый безлимитный тарифный план «iD Net Drive» с параметрами, идентичными тарифному плану «Megaline Drive».

С 1 ноября 2011 года услуга «iD Net» стала доступной для категории пользователей «индивидуальные предприниматели».

Для категории пользователей «юридические лица»:

С 1 апреля 2011 года повышена пропускная способность без изменения уровня ежемесячной платы по тарифному плану «Без учета трафика (unlimited)», что эквивалентно снижению от 39 до 72%.

С 1 июля 2011 года повышена в 2 раза пропускная способность по услугам доступа к сети областного/республиканского IP VPN без изменения уровня ежемесячной платы.

Особое внимание Компания уделяет доступности услуг Интернет для школ. В частности, отдельные тарифные планы на услуги широкополосного доступа к сети Интернет для школ были сформированы на более льготных условиях по сравнению с остальными юридическими лицами.

Для школ, расположенных в удаленных и труднодоступных селах, где услуги ШПД предоставляются посредством спутниковой сети, утверждена отдельная система скидок к тарифам.

Для остальных школ доступ к сети Интернет предоставляется по тарифному плану «Мектеп», которая предусматривает дифференциацию генерируемого трафика на внешний и внутренний, при этом тарификация трафика на внутренние ресурсы АО «Казахтелеком» производится по нулевой ставке.

В рамках повышения доступности услуг ШПД для школ с 1 августа 2011 года в рамках действующего тарифного плана «Мектеп unlimited» повышена пропускная способность на внутренние ресурсы до 2 Мбит/с без изменения уровня ежемесячной платы.

Взаимодействие с поставщиками

Мониторинг казахстанского содержания как мера поддержки отечественных производителей

Деятельность Общества по вопросам казахстанского содержания осуществлялась в рамках Программы увеличения казахстанского содержания в общих объемах закупок Общества на 2009–2011 годы, утвержденной решением Правления АО «Казахтелеком» в июне 2009 года.

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

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

Утвержденный План закупок товаров, работ и услуг на 2011 год охватывает все основные стратегические направления инвестиционной политики АО «Казахтелеком», направленной на предоставление на рынок Казахстана новых передовых технологий и модернизацию уже существующих сетей телекоммуникаций.

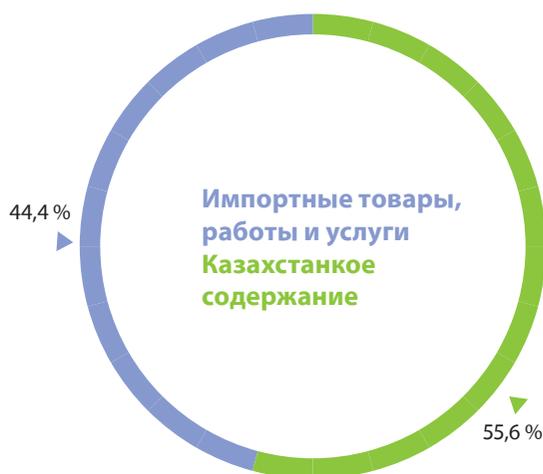
В 2011 году Обществом было заключено свыше 11 тыс. договоров на сумму 61,7 млрд. тенге, при этом доля казахстанского содержания составила 55,6 %.

В частности, закупки товаров произведены на сумму 31,6 млрд. тенге, в том числе казахстанское содержание (КС) составило 8,6 млрд. тенге, или 27,4%, закупки работ – на сумму 11,4 млрд. тенге, казах-

станское содержание составило 9,6 млрд. тенге, или 85%, закупки услуг – на сумму 18,8 млрд. тенге, казахстанское содержание составило 16,1 млрд. тенге, или 85,6%. При этом доля товаров в общих закупках Общества составила 51,2 %, доля работ – 18,4%, доля услуг – 30,4%.

В целях обеспечения указанных показателей осуществляется сотрудничество с российскими и зарубежными компаниями по созданию на базе ПИТ «Алатау» производств по выпуску импортозамещающего телекоммуникационного оборудования, что позволит значительно увеличить уровень казахстанского содержания в общем объеме закупок.

Доля казахстанского содержания в закупках товаров, работ и услуг АО «Казахтелеком» в 2011 году



Взаимодействие с конкурентами

В целях создания условий для повышения доступности услуг абонентам альтернативных операторов, на межоператорском сегменте с 1 июня 2011 года произведено снижение ежемесячной платы от 42% до 49% по тарифному плану «Без учета трафика (unlimited) для операторов связи». Кроме того, с 1 августа 2011 года снижена плата за трафик по тарифному плану «С учетом трафика для операторов связи» от 16 до 33%.

Взаимодействие с работниками

HR-менеджмент

Кадровая политика Компании образует базис для формирования системы управления человеческими активами и служит отправной точкой для менеджеров при рассмотрении различных аспектов управления и при принятии конкретных решений в отношении работников.

В 2011 году пересмотрена и внесена на утверждение Совета директоров Общества Кадровая политика АО «Казахтелеком», за основу которой принят процессный подход. Данный подход позволит перераспределить зоны ответственности по процессам кадровой политики на реальных владельцев процессов, четко обозначить роль и ответственность линейных менеджеров и взаимодействие между структурными подразделениями в рамках реализуемых работ/проектов по управлению персоналом. В Кадровой политике

представлены, в том числе, действующие ключевые показатели эффективности (КПЭ), по которым в настоящее время формируется соответствующая отчетность, а также новые КПЭ, введенные с целью мониторинга и контроля процессов кадровой политики.

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

В рамках системы подбора персонала в Обществе созданы условия **конкурсного отбора кандидатов**: проводится тестирование с целью выявления профессиональных знаний и анкетирование по компетенциям, а также психологическое тестирование с предоставлением обратной связи. В 2011 году разработана и внедрена программа психологического тестирования для сервис-персонала Компании. База тестовых заданий Общества, подготовленная внутренними экспертами, постоянно обновляется и расширяется, ее возможности используются и в других HR-процессах. Адаптация новых работников осуществляется с использованием ресурсов внутрикорпоративного портала.

Общество с 2011 года принимает участие в проектах Фонда по формированию Единого кадрового резерва и долгосрочного обучения. Проведены обучение и калибровочные сессии среди руководящего звена на занятие руководящих должностей. Начата работа по подготовке и реализации программы ТОП-50 (программа обучения топ-менеджеров Компании и резервистов, предусмотренная Комплексной программой Дирекции «Академия инфокоммуникационных технологий» (ДАИКТ). В рамках Программы Фонда по результатам тестирования на выявление уровня профессиональных знаний и отбора по критериям (предпочтительно высшее образование в области ИСТ, стаж работы в Обществе не менее 3 лет, уровень владения английским языком не ниже Intermediate-level, личные достижения) отобрано 17 кандидатов для долгосрочного обучения и стажировок.

В рамках развития электронного кадрового менеджмента в Обществе внедрены модули сопровождения HR-процессов, которые позволяют проводить автоматизированный сбор статистических данных по персоналу.

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

В рамках ежегодной VII международной HR-конференции, проводимой под эгидой АО «Самрук-Казына», Обществом продемонстрирована Дирекция «Академия инфокоммуникационных технологий» как отраслевой корпоративный университет, успешно функционирующий в числе крупнейших учебных центров на территории Казахстана и предоставляющий

образовательные услуги по всем направлениям деятельности Общества, включающий профильные дисциплины отрасли инфокоммуникаций.

Дирекция «Академия инфокоммуникационных технологий» расположена по адресу (юридический и фактический): г. Алматы ул. Толе би, 291 «Б». Учебный центр располагает преподавательским коллективом, обладающим достаточным профессиональным уровнем и значительным опытом работы в Обществе, 14 учебными помещениями общей площадью 928,8 кв.м. в том числе, четырем компьютерными классами общей площадью 210,2 кв.м. предназначенными для проведения практических занятий и занятий по государственному языку. Региональные центры развития персонала располагают общей учебной площадью 854,5 кв.м. В том числе под полигоны выделено 350 кв.м. Региональные центры развития персонала располагают учебными демонстрационными стендами, оснащенными измерительными приборами, пассивным оборудованием и образцами линейно-кабельных сооружений. В качестве демонстрационных используются также производственные площади областных дирекций телекоммуникаций, где проводятся экскурсии для слушателей.

Внедрено новое направление по исследованию и развитию интеллектуального потенциала Общества. В частности, поставлены задачи по проведению прикладных исследований, касающиеся различных аспектов HR-менеджмента, с учетом особенностей и потребностей Компании.

Компания, следуя принципу непрерывности образования, ежегодно выделяет образовательную квоту на получение высшего образования (бакалавриат) в профильных высших учебных заведениях телекоммуникаций и информационных технологий. Такая возможность предоставляется в приоритетном порядке работникам и детям работников Общества, успешно прошедших все этапы отбора, включая результаты единого национального тестирования. Это социальный проект, позволяющий подготовить грамотных и преданных Обществу молодых специалистов.

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

Студентам, обучающимся по квоте Общества, предоставляется гарантия трудоустройства и выплачивается стипендия на период обучения при отличной и хорошей успеваемости. Именно образовательная квота позволила Обществу решить вопросы обеспечения кадрами в острый период «кадрового голода». Количество студентов, обучающихся по квоте АО «Казахтелеком» в 2010–2011 учебном году составило 254 человека, в том числе 141 человека или 55,5% являются жителями малых городов и сельской местности. Общее количество молодых специалистов, получивших высшее техническое образование в профильных ВУЗах связи по квоте Общества, за период с 2000 по 2011 годы составило 5494 человек.

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

Всем известно, что именно практика, как ничто другое, лучше всего повышает профессионализм будущих специалистов на всех уровнях, дает им возможности приобрести опыт, который они пронесут всю жизнь. Как показал проведенный маркетинговый анализ рынка баз практики практически везде или перешли или переходят на платную основу. Практика в Обществе предполагает полное погружение в деятельность Компании под чутким вниманием руководителя от производства для организации производственной практики согласно учебного плана вуза и плана практики студента-практиканта. За 2011 год в подразделениях Общества прошли практику 958 студентов, в том числе:

- учащиеся профессиональных лицеев (425 чел.);
- студенты колледжей (395 чел.);
- студенты ВУЗов (138 чел.).

Наряду с программами высшего образования (долгосрочное обучение) компания является одним из лидеров корпоративного обучения по программам переподготовки и повышения квалификации (краткосрочное обучение). Краткосрочное обучение реализуется в соответствии с Единым планом обучения в следующих формах:

- обучение на базе Дирекции «Академия инфокоммуникационных технологий» в г. Алматы;
- обучение в региональных центрах развития персонала (РЦРП);
- постоянно действующее производственное обучение (ПДПО);
- обучение в фирмах-поставщиках оборудования и в сторонних учебных центрах РК и ближнего зарубежья;
- обучение работников коммерческими/техническими менторами;
- дистанционное обучение (ДО).



Среди перечисленных форм обучения особое внимание заслуживает дистанционное обучение, которое дает возможность обучаться без затрат времени и средств на транспортные и иные расходы, повысить квалификацию и получить сертификат без отрыва от производства. ДО действует в Обществе с 2003 года на базе программного обеспечения IBM Learning Space. На сегодняшний день в ДАИКТ в системе ДО размещено 56 курсов по пяти направлениям (производственное – техническое и технологии продаж, финансово-экономическое, общий менеджмент, изучение языков). Всего в системе ДО зарегистрировано более 8 000 слушателей.

Ниже перечислены наиболее популярные курсы ДО:

- 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.

В структуре ДАИКТ функционируют факультет повышения квалификации с дислокацией в г.Алматы и 4 региональных центра развития персонала:

- Восточный ЦРП – в г. Павлодар;
- Западный ЦРП – в г. Атырау;
- Северный ЦРП – в г. Костанай;
- Южный ЦРП – в г. Шымкент.

Обучение на базе РЦРП позволяет увеличить возможность доступа работников отдаленных регионов к повышению их профессионального уровня в соответствии с потребностями филиалов и уменьшает финансовые затраты на повышение квалификации.

На базе ДАИКТ и региональных центров развития персонала в 2011 году обучено 5 312 слушателей по очной форме и 1 024 слушателя на дистанционных курсах, на базе областных центров развития персонала – 4 390 слушателей, в других учебных центрах РК, ближнего и дальнего зарубежья – 2 124 слушателя. Кроме того, 20 312 слушателей были охвачены постоянно действующим производственным обучением.

Ниже перечислены наиболее популярные курсы ДАИКТ:

- Управленческий учёт-1;
- Организация IP TV вещания по широкополосным сетям;
- NGN (Сети следующего поколения);
- IP технология в телекоммуникациях;
- Теоретические основы технологии построения систем подвижной связи CDMA;
- Основы технологий и организаций продаж новых видов услуг в области телекоммуникаций.

Инструменты обратной связи

В Компании продолжается реализация проекта по внедрению системы оценки эффективности деятельности работников Общества. Внедряемый проект имеет стратегически важное значение для Компании в целом, вносит изменения в корпоративные ценности и систему корпоративного управления. Ключевым моментом проекта является возможность постановки индивидуальных целей (КПЭ) каждому работнику. Кроме того, в 2011 году впервые проведена оценка руководства Общества по методу «360 градусов».

Ключевым направлением в реализации Кадровой политики Общества в части социально-трудовых отношений, формирования банка «обратной связи» с персоналом, управления информационными потоками, управления знаниями является запуск с 2010 года внутрикorporативного портала (интранет-сайта) my.telecom.kz. Данному проекту был придан статус корпоративного HR-проекта на 2011 год. Портал является площадкой корпоративного общения, обмена мнениями, информационным полем внутри Компании.

В целях активного вовлечения работников Общества к участию на портале, за 2011 год в социальной сети проведено 15 крупных корпоративных конкурсов, тематические недели к праздничным датам и основным аспектам корпоративной культуры.



БОЛЬШОЙ РЕЗОНАНС ПОЛУЧИЛ ПЕРВЫЙ КОНКУРС НА ПОРТАЛЕ С УЧАСТИЕМ ВСЕХ ФИЛИАЛОВ ОБЩЕСТВА НА ЛУЧШИЙ МИНИ-КЛИП О КОМПАНИИ «МОЙ ТЕЛЕКОМ» С ИСТОРИЯМИ УСПЕХА И ДОСТИЖЕНИЙ НАШЕЙ КОМПАНИИ, ПРОЯВЛЕНИЕМ ЛОЯЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ К КОМПАНИИ, КАК ОНИ ЕЕ ПОЗИЦИОНИРУЮТ, ЗА ЧТО ЛЮБЯТ.

Принимая во внимание стратегическую важность развития инновационной деятельности Общества, необходимость формирования инновационного мышления и потенциала Компании, «копилки проектов и идей», по инициативе Председателя Правления Общества на портале my.telecom.kz проведен конкурс «Лучший инновационный проект - 2011».

14 работников Общества представили на конкурс свои работы. По результатам конкурса были отобраны наиболее ценные рационализаторские предложения работников Общества и с целью рассмотрения целесообразности, необходимости, возможности внедрения, направлены на рассмотрение в структурные подразделения Центрального аппарата Общества.

Мешкова Марина, специалист Дирекции корпоративных продаж, представившая на конкурс проект «Внедрение инновационной услуги АО «Казахтелеком» в целях социальной защиты детей и подростков от нежелательного контента в Интернете - «Родительский контроль», с этим же проектом она приняла участие в Республиканском конкурсе «Инновационный Казахстан» среди молодежи, студентов и молодых предпринимателей, посвященном 20-летию Независимости Республики Казахстан, и вошла в список 30-ти лучших работ, отобранных конкурсной комиссией.

В целях создания фирменного стиля презентаций, которые иллюстрируют и отражают деятельность Компании внутри и вовне, на портале проведен конкурс на разработку лучшего шаблона корпоративной презентации, в котором приняли участие 12 работников Общества.

Ярким событием в жизни портала и его пользователей стало проведение конкурса среди филиалов Общества «Колесо обозрения: знакомимся с филиалами», в рамках которого в течение одной недели каждый филиал презентовал себя на портале и рассказывал о жизни филиала, его работниках. За время проведения конкурса число зарегистрированных пользователей портала возросло на 5000 человек. И только в рамках данного конкурса филиалами Общества было проведено около 50 конкурсов, привлечших большое количество новых пользователей портала. Здесь следует особо отметить большое и важное значение личного участия руководителей филиалов на портале.

Знаковым событием 2011 года стало посвящение целого номера республиканской газеты «Байланыс» portalу Общества. Специализированный выпуск газеты также внес свой вклад в популяризацию идеи создания информационной площадки для неформального общения многотысячного коллектива компании.

Как элемент корпоративной культуры и инструмент обратной связи на внутрикorporативном портале впервые в истории Компании проведено онлайн общение Председателя Правления с работниками всей компании. Онлайн общение длилось 1 час в режиме реального времени. В течение этого времени было задано 47 вопросов. Онлайн общение позволило выявить наиболее проблемные вопросы работников компании, узнать, что их интересует, волнует, услышать их предложения и пожелания. Информация о проведении онлайн-общения размещена Председателем Правления в сети Twitter.

Активно работают инструменты диагностики обратной связи (форум, голосование, комментирование и т.д.). Так, на Форуме портала работниками компании за отчетный период создано более 500 тем, количество сообщений на некоторых из них исчисляется десятками тысяч.

Из многочисленных отзывов пользователей:

КАЖИЕВА САУЛЕ:

Всегда до этого как-то все-таки не хватало духовного общения - а это, согласитесь, многое. Как никак большую часть жизни проводим на работе. Спасибо за море эмоций, ураган душевной теплоты, бурю радости и всегда солнечно-улыбочно-сияющую погоду на работе!

КУМАРОВА НАЗЫМ:

С помощью тебя, все мы - казахтелекомовцы, словно одна большая семья)))))).

НИКИТИНА ЕЛЕНА:

Начинать всегда не просто. Но старт состоялся и сейчас с уверенностью можно сказать успешно. Количество участников и интерес день ото дня растет. Портал набирает силы и увеличивает обороты.

КАРАТАЕВА АСЕЛЬ:

Корпоративный дух - одна из главных составляющих на пути процветания нашей компании! Благодаря тебе обрела множество друзей! Майтелеком - ты лучший!

ЭСЕНАЛИЕВА АЙГУЛЬ:

Вы не на словах, а на деле укрепляете корпоративный дух наших сотрудников!

В конце 2011 года на портале создан виртуальный «Центр знаний АО «Казахтелеком» – одно из приоритетных направлений в реализации Кадровой политики. В настоящее время осуществляется запись корпоративных вебинаров (электронные семинары, тренинги, презентации с привлечением в качестве лекторов топ-менеджмента Общества), приобретающих все большую популярность в современной системе обучения. Видеолекции будут размещаться на внутрикорпоративном портале с различными степенями доступа для пользователей портала и предполагают не только on-line-изучение обучающего материала, но живое его обсуждение, возможность оставить свои комментарии, оценки, задать вопросы и получить на них ответы.

На протяжении ряда лет проводится, ставший уже традиционным ежегодный анонимный социологический опрос мнения работников Общества с целью

измерения «температуры» коллектива, выявления проблемных зон и областей для развития. Система электронных социологических опросов охватывает всех работников Общества, включая дочерние компании. Степень удовлетворенности персонала работой расположен в зоне средней удовлетворенности (74,4% при диапазоне от 61 до 79%) и более приближен к верхней границе диапазона.

В ЦЕЛЯХ МОТИВАЦИИ РАБОТНИКОВ КОМПАНИЯ ПОощряет и представляет к награждению лучших работников, показавших успешные результаты деятельности и личный вклад в развитие отрасли инфокоммуникаций и компании.



В 2011 году 108 работников награждены государственными наградами, в том числе Юбилейной медалью «20 лет независимости Республики Казахстан».

Отраслевые награды занимают достойное место среди работников отрасли инфокоммуникаций. Звание «Құрметті байланысшы» (Почетный связист) присваивается Приказом Министра транспорта и коммуникаций РК за конкретный личный вклад в развитие и совершенствование отрасли телекоммуникаций при стаже работы в отрасли связи не менее 15-ти лет. За отчетный период отраслевые награды присвоены 51 работнику (в честь национального и профессионального праздников).

Компания имеет свой корпоративный «Оскар» – уникальную статуэтку «Виват», впервые представленную широкой публике в 2004 году на праздновании 10-летия создания Компании. Награда включает присвоение звания «Лучший работник года» и «Лучший филиал года» и исходя из номинаций вручается лучшим из лучших. Кроме того, Компания поощряет Почетными грамотами Общества. Всего в 2011 году корпоративные награды вручены 262 работникам.



Взаимодействие с профессиональными союзами

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

Общество взаимодействует с двумя профсоюзами, представляющими интересы работников:

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

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

Отраслевое соглашение, между Обществом, уполномоченным государственным органом в области связи, АО «Казпочта» и вышеуказанными профсоюзами заключено со сроком действия до 31 декабря 2013 года.

Коллективные договоры с профсоюзами заключены со сроком действия до 31 декабря 2013 года.

Целью заключения Коллективных договоров является регулирование трудовых отношений, а также создание условий социальной защищенности работников и членов их семьи. Коллективный договор заключается исходя из принципов социального партнерства, взаимного доверия и уважения, разграничения прав и обязанностей сторон, от имени которых он заключен.

Впервые Коллективный договор был заключен в 1998 году, в период, когда многие хозяйствующие субъекты вообще не имели такого документа. На сегодняшний день он является наиболее прогрессивным по сравнению с аналогичными договорами, заключаемыми другими компаниями, что неоднократно подчеркивалось отдельными бизнес-партнерами Общества. Коллективные договоры отражают не только основные права и обязанности сторон, но и регламентируют вопросы оплаты и охраны труда, социальной защиты и льгот, предоставляемых работникам, а также прочие условия.

В целях охраны здоровья и поддержания здорового образа жизни работников, Обществом обеспечивается добровольное медицинское страхование работников и членов их семей (на сегодняшний день в полном объеме охвачены работники Центрального аппарат и ряд работников филиалов. Общество намерено и далее стремиться к страховому покрытию всех своих работников, для этого уже предприняты первые шаги, а именно внесены соответствующие дополнения в Коллективный договор, а также проводится работа по изысканию денежных средств). В соответствии с Коллективным договором АО «Казхателеком» производит выплату социальных пособий и предоставление социальных льгот.

На сегодняшний день Общество оказывает социальную поддержку около 8 500 пенсионерам. Ежегодно предусмотрено оказание им адресной благотворительной помощи, проведение обедов-встреч к профессиональному празднику связистов и ко Дню пожилого человека.



ЕЖЕГОДНО КО ДНЮ ПОБЕДЫ ВЫДЕЛЯЮТСЯ СРЕДСТВА ДЛЯ ПООЩРЕНИЯ ВЕТЕРАНОВ ВЕЛИКОЙ ОТЕЧЕСТВЕННОЙ ВОЙНЫ И ТРУЖЕНИКОВ ТЫЛА, СОСТОЯЩИХ НА УЧЕТЕ В КОМПАНИИ. ОБЩЕСТВО ПРОВОДИТ ПОЗДРАВЛЕНИЕ ПЕНСИОНЕРОВ-ВЕТЕРАНОВ СВЯЗИ, СОСТОЯЩИХ НА УЧЕТЕ ОБЩЕСТВА, С ЮБИЛЕЙНЫМИ ДАТАМИ.

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

Компанией в централизованном порядке профсоюзам перечисляются средства для приобретения работниками Общества путевок на санаторно-курортное лечение. Ежегодно выделяются средства с целью приобретения для детей работников Общества путевок в оздоровительные лагеря в летний период. При рождении ребенка работникам Общества предусмотрено оказание материальной помощи.



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



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

Фактов нарушения трудового законодательства за 2011 год контролирующими органами не установлено.

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

Взаимодействие со СМИ

ИНФОРМАЦИОННАЯ ПОЛИТИКА АО «КАЗАХТЕЛЕКОМ» ОСНОВАНА НА ПРИНЦИПАХ ПРОЗРАЧНОСТИ И ОБЪЕКТИВНОСТИ РАСКРЫТИЯ ИНФОРМАЦИИ, ЗАКРЕПЛЕННЫХ В КОДЕКСЕ КОРПОРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ.

Она направлена на повышение уровня информированности общественности о деятельности Компании как внутри Казахстана, так и за его пределами, что способствует формированию благоприятного имиджа и укреплению доверия со стороны инвесторов и общественности.

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

Показатели корпоративной социальной ответственности за 2011 год

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: по итогам 2011, 2012 и 2013 годов. В настоящем Отчете изложена информация по 21 показателю, из которых 16 являются основными в соответствии с Руководством GRI.

Экономические показатели

Показатель ЕС1

По итогам 2011 года доходы от реализации услуг по Группе компаний АО «Казакхтелеком» составили 173 344 млн. тенге, чистая прибыль – 50 167 млн. тенге.

Выполнение государственных социально-значимых задач способствует эффективному взаимодействию АО «Казакхтелеком» с государственными органами Республики Казахстан, что в итоге обеспечивает существенный вклад в формирование и укрепление ведущих позиций Компании на ключевых рынках.

Государством на Общество наложено ряд социаль-

ных обязательств по оказанию услуг связи в социально-значимых регионах, телефонизации сельских населенных пунктов и интернетизации школ. Также уделяется внимание снижению себестоимости интернет-трафика и контента, потребляемых пользователями. За счет увеличения объемов производства казахстанских контента и приложений оказано содействие их отечественным производителям.

Созданная и распределенная экономическая стоимость по Группе компаний АО «Казакхтелеком», тыс. тенге

Созданная прямая экономическая стоимость

Доходы, в т.ч.	212 081 330
Доходы от оказания услуг	167 769 419
Субсидии по компенсации убытков от предоставления услуг сельской связи	5 574 617
Доходы от финансирования	3 298 105
Доходы от неосновной деятельности	35 439 189
Распределенная экономическая стоимость	127 293 313
Операционные расходы, кроме амортизации, заработной платы и других выплат и льгот сотрудникам, выплат по процентам, выплат государству налогов и сборов	59 759 030
Заработная плата и другие выплаты и льготы сотрудникам	49 580 208
Расходы на выплату процентов	5 443 544
Расходы по спонсорской и благотворительной помощи	302 452
Расходы по начислению налогов и сборов и по налогу на прибыль	6 340 604
Дивидендные выплаты акционерам	5 867 475

Показатель ЕС3

Пенсионное обеспечение Компании

Компания оплачивает социальный налог в соответствии с требованиями законодательных актов Республики Казахстан. Также, в соответствии с законодательством о пенсионном обеспечении Компания удерживает 10% от заработной платы работников в качестве их взносов в накопительные пенсионные фонды.

В 2011 году компанией в накопительные пенсионные фонды перечислено 3 861 402 тыс. тенге.

АО «КАЗАХТЕЛЕКОМ» ОСОБОЕ ВНИМАНИЕ УДЕЛЯЕТ ПОДДЕРЖКЕ РАБОТНИКОВ ПРИ ВЫХОДЕ НА ПЕНСИЮ, А ТАКЖЕ ПЕНСИОНЕРОВ, БЫВШИХ РАБОТНИКОВ КОМПАНИИ.

Выплаты пенсионерам, состоящим на учете Общества, составили в 2011 году 217 847 тыс.тенге.

В соответствии с Коллективным договором:

- при уходе работника на пенсию впервые Компания выплачивает единовременное пособие, в том числе дополнительно за длительный стаж работы;
- Компания оказывает два раза в год (к профессиональному празднику связистов и ко Дню пожилого человека), благотворительную помощь пенсионерам, состоящим на учете в Обществе;
- организовывает по представлению профкомов поздравления с юбилеями пенсионеров-ветеранов связи, состоящих на учете в Компании;
- Компания обеспечивает возможность преждевременного 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

Субсидии, предназначенные для компенсации убытков, понесенных при оказании услуг связи в социально-значимых районах

В соответствии с постановлением Правительства Республики Казахстан от 31 марта 2009 года № 451 Общество получает субсидии, предназначенные для компенсации убытков, понесенных оператором при оказании универсальных услуг телекоммуникаций в социально-значимых регионах. Условия и условные обязательства в отношении

указанных субсидий, все задачи, поставленные перед Компанией по телефонизации сельских населенных пунктов и интернетизации школ, выполнены.

Размер субсидий, предназначенных для компенсации убытков, понесенных при оказании услуг связи в социально-значимых районах, составил **5 574 617 тыс. тенге**

Показатель ЕС5

Соотношение тарифной ставки 1-го разряда и минимального размера заработной платы

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

- минимальный размер месячной заработной платы (МРЗП) – это гарантированный минимум денежных выплат работнику простого неквалифицированного (наименее сложного) труда при выполнении им норм труда (трудовых обязанностей) в нормальных условиях и при нормальной продолжительности рабочего времени, в месяц;
- 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 стимулирую-

ющих выплат и выплачивается пропорционально отработанному времени;

- размер месячной заработной платы работника, отработавшего полностью определенную на этот период норму рабочего времени и выполнившего нормы труда (трудовые обязанности), не может быть ниже установленного законом Республики Казахстан МРЗП (с 1 января 2011 года МРЗП составил 15 999 тенге).

В АО «Казахтелеком» тарифная ставка 1-го разряда составляет от 16 700 тенге.

Тарифная ставка 1-го разряда, тенге	16 700
МРЗП, устанавливаемый ежегодно законом Республики Казахстан о республиканском бюджете, тенге	15 999
Соотношение тарифной ставки 1-го разряда и МРЗП	1,04: 1,0

Показатель ЕС6

Политика, практические подходы к закупкам у отечественных товаропроизводителей и доля таких закупок

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 казахстанского 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 от 20 сентября 2010 года № 964.

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

Доля местного содержания в закупках составила 55,6%.

Показатель ЕС7

Подбор и найм персонала

Процедура найма работников включает в себя этапы отбора (поиск и подбор кандидата, проведение профессионального и психологического тестирования, 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, а также проходят установленные в Обществе процедуры приема на работу.

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

Доля 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.

Экологические показатели

Показатель EN3

Энергия

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

Суммарное потребление прямых невозобновляемых источников энергии, ГДж

	825 100
В том числе:	
Бензин, ГДж	332 500
Дизельное топливо, ГДж	269 364
Уголь, ГДж	162 526
Природный газ, ГДж	60 707

Социальные показатели

Показатель LA1

Общая численность персонала

АО «Казахтелеком» является крупным работодателем на территории страны. В 2011 году фактическая численность персонала Компании составила 29,5 тыс. человек. По сравнению с 2009 годом (30,3 тыс. человек) произошло уменьшение численности работников на 2,7%, что связано с совершенствованием организационной структуры управления и оптимизацией численности персонала АО «Казахтелеком». Одновременно с этим за отчетный период создавались рабочие места, связанные с внедрением новых услуг, строительством и развитием сетей телекоммуникации.

Распределение персонала по основным категориям характеризуется: долей руководителей – 8,5%, специалистов – 42,1%, служащих – 0,2%, рабочих – 49,2%.

Показатель LA2

Текучесть и состав персонала

Текучесть кадров в 2011 году находилась на уровне 7,8%. Тенденция сохранения уровня текучести кадров в пределах зоны благополучия (до 10%) является стабильной. Соотношение мужчин и женщин составило 60% и 40%.

Состав персонала по возрастной категории представлен следующим образом:

- до 24 лет – 11,5%;
- от 25 до 29 лет – 14%;
- от 30 до 45 лет – 38,5%;
- 46 и более лет – 36%.

Показатель LA3

Социальная поддержка работников

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

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

Компания в 2011 году осуществила выплаты работникам на общую сумму 4 024 860 тыс.тенге по следующим основным направлениям:

Поддержка здоровья работников и членов их семей (санаторно-курортное лечение и добровольное медицинское страхование), тыс.тенге	300 899
Оплата листов временной нетрудоспособности сверх установленной законодательством величины, тыс.тенге	51 362
Трудовые отпуска (материальная помощь к трудовому отпуску, оплата отпуска по уходу за ребенком и дополнительные дни отпуска поощрительного характера), тыс.тенге	3 027 501
Выплаты и надбавки к наградам, тыс.тенге	3 680
Выплаты при уходе на пенсию, тыс.тенге	462 303
Выплаты при жизненных событиях, тыс.тенге	131 880
Оплата учебных отпусков, тыс.тенге	47 235

Показатель LA4

Доля работников, охваченных коллективными договорами

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

Показатель LA5

Обязательства Компании по уведомлению в отношении значительных изменений в своей деятельности

Срок уведомления в соответствии с Трудовым кодексом Республики Казахстан составляет 30 календарных дней.

Общий срок уведомления в соответствии с правом работодателя в интересах работников предусматривать более длительный период уведомлений, согласно Коллективному договору Общества представлен 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 2011 года не поступало и не зарегистрировано ни одного обращения по вопросу несоблюдения Компанией указанных сроков уведомлений.

Показатель LA7

Производственный травматизм

Случаев производственного травматизма со смертельным исходом в 2011 году не зафиксировано.

Уровень производственного травматизма по Обществу составил 0,2%, в том числе по Актюбинской области – 0,9%, Восточно-Казахстанской области – 0,4%, Западно-Казахстанской области – 1,0%, городу Алматы – 0,8% и городу Астане – 1,1%.

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 2011 году в соответствии с требованиями Трудового кодекса Республики Казахстан проведен ряд мероприятий, в том числе:

- обучение руководителей, специалистов и ответственных за безопасность и охрану труда;
- прохождение работниками медицинского осмотра;
- проведение аттестации рабочих мест;
- обеспечение работников определенных категорий спецодеждой, спецобувью и средствами индивидуальной защиты.

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

Показатель LA10

Обучение персонала

Среднее количество часов обучения на одного работника в год составило 0,63 часов, в том числе административного персонала – 1,38 часов, производственного персонала 0,56 часов.

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

Показатель LA13

Состав руководящих органов

Совет директоров Общества представлен в количестве 9 человек, 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.

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

Показатель LA14

Отношение среднемесячной заработной платы мужчин и женщин

Отношение среднемесячной заработной платы мужчин и женщин за 2011 год составило 0,98.

В соответствии с положениями Трудового кодекса РК никто не может подвергаться какой-либо дискриминации при реализации трудовых прав в зависимости от пола. Каждый имеет равные возможности в реализации своих прав и свобод в сфере труда.

В структуре численности работников АО «Казахтелеком» по половому признаку доля мужчин составляет 62,2%. Должностной оклад устанавливается за выполнение трудовых обязанностей с учетом квалификации работника, сложности, количества, качества и условий выполняемой работы.

Показатель HR4

Предотвращение дискриминации

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

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

АО «Казахтелеком» привержено запрету дискриминации в сфере труда и права каждого на равные возможности в реализации своих прав и свобод в сфере труда, и в своей деятельности строго следует ему. Так, Кодекс деловой этики АО «Казахтелеком» предусматривает обязательство Общества по исключению любых форм дискриминации или притеснений на рабочем месте.

**ОФИЦИАЛЬНЫХ ОБРАЩЕНИЙ
ПО СЛУЧАЯМ ДИСКРИМИНАЦИИ
ЗА 2011 ГОД НЕ ЗАРЕГИСТРИРОВАНО.**

Показатель HR9

АО «Казахтелеком» являясь многонациональной компанией, обеспечивает соблюдение принципа равноправия среди представителей разных национальностей и народностей. В Компании осуществляют трудовую деятельность казахи (60%), русские (28%), украинцы (4%), татары (2%), немцы (1%), представители других национальностей (5%).

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

Официальных случаев, затрагивающих права коренных и малочисленных народов, за 2011 год не зарегистрировано.

Показатель SO5

Участие в государственной политике

В современном мире социальное и экономическое развитие страны невозможно без партнерства бизнеса и государства. Государство осуществляет нормативное регулирование телекоммуникационной отрасли, создает экономический климат и задает стратегические цели ее развития.

Мы осознаем значение взаимодействия с органами власти, поддерживаем контакты с исполнительной и законодательной ветвями властей и принимаем участие в работе межведомственных рабочих групп, касающихся развития отрасли.

Компания принимает активное и непосредственное участие в развитии отрасли телекоммуникаций, при этом мы исходим из того, что это развитие должно отвечать интересам всех участников процесса, в том числе, операторов связи, государства, клиентов и общества в целом.

В связи с этим, АО «Казахтелеком» уделяет серьезное внимание взаимодействию с операторами и государством в рамках Совета операторов, Ассоциации «Центра обмена интернет трафиком» по наиболее актуальной проблематике, а также содействует органам власти в выработке наиболее эффективных моделей регулирования отрасли связи. В 2011 году Компания принимала участие во всех заседаниях Совета операторов связи Казахстана, принимала участие в организации заседаний РСС в Казахстане и семинаров Центра мастерства МСЭ в Казахстане. Организовывала выездные заседания Мажилиса и Сената Парламента РК, участвовала в организации и технической поддержке наиболее значимых меро-

приятый в 2011 году:

- информационное сопровождение 7-х Зимних Азиатских игр. Организация всех технических и подготовительных мероприятий АО «Казахтелеком» была осуществлена на высоком уровне;
- участие с 28 июня по 3 июля 2011 года в Международной выставке, в Москве, посвященной 20-летию СНГ с участием Глав государств. По итогам проведения выставки АО «Казахтелеком» было награждено Почетной грамотой за профессионализм и качественную подготовку;
- участие и техническая поддержка в организации III Ежегодного форума «Telecom 2011»;
- техническая поддержка при проведении «Прямой линии с Президентом Республики Казахстан»;
- организация пресс-центра для освещения Общенационального телемоста по презентации проектов Карты индустриализации, запущенных в первом полугодии 2011 года с участием Главы государства;
- техническая поддержка телемоста по запуску проектов Карты индустриализации, проводимого в рамках празднования Дня индустриализации и церемонии награждения Президентскими премиями «Алтын сапа» и «Парыз») и участие в конкурсе.

НА ПОСТОЯННОЙ ОСНОВЕ ПРОВОДИТСЯ ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА ВКС УЧАСТИЕМ ГЛАВЫ ГОСУДАРСТВА, А ТАКЖЕ ЗАСЕДАНИЙ ПРАВИТЕЛЬСТВА И ОРГАНИЗАЦИЙ ТАМОЖЕННОГО СОЮЗА.

ОСОЗНАВАЯ МАСШТАБ И ЗНАЧИМОСТЬ НАШЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДЛЯ ГОСУДАРСТВА, МЫ СТРОГО СЛЕДИМ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА ВО ВСЕХ АСПЕКТАХ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ.

Мы стремимся оказывать государству экспертную поддержку в выработке оптимальных механизмов регулирования отрасли телекоммуникаций и донести точку зрения операторов рынка на проблемы, находящиеся в фокусе внимания всех участников процесса оказания услуг связи.

Наиболее актуальные вопросы развития отрасли связи, в обсуждении которых принимал участие АО «Казахтелеком» на протяжении 2011 года:

- концепция тарифной политики;
- исключение из сферы естественной монополии

услуг по присоединению и пропуску междугородного, международного телефонного трафика;

- сокращение перечня услуг субъекта естественной монополии;
- утверждение методики расчета тарифов по кабельной канализации;
- субсидирование убытков от предоставления универсальной услуги местной телефонной связи;
- ребалансирование тарифов на услуги местной телефонной связи;
- перенос срока ввода посекундной тарификации с 01.01.2012 г. на 01.07.2012 г..

Социальная направленность Компании носит общенациональный характер. Общество реализует программы, охватывающие всю территорию Казахстана. АО «Казахтелеком», начиная с 2004 года, принимало непосредственное участие в реализации Государственной программы развития сельских территорий Республики Казахстан на 2004-2010 годы. В 2008 году телефонизированы все обеспеченные электроэнергией и перспективные села.

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

АО «Казахтелеком» участвует в реализации следующих государственных программ:

- Государственной программы по форсированному индустриально-инновационному развитию Республики Казахстан на 2010–2014 годы, утверждена Указом Президента 19 марта 2010 г. №958;
- Программы по развитию информационных и коммуникационных технологий Республики Казахстан на 2010-2014 годы, утвержденной Постановлением Правительства Республики Казахстан от 29 сентября 2010 года N 983.

Многолетний опыт работы в отрасли связи и надежность предоставляемых услуг делают АО «Казахтелеком» одним из ключевых партнеров государства в области телекоммуникаций. Подписан Меморандум с Налоговым комитетом РК о взаимовыгодном сотрудничестве, подписано стратегическое соглашение с АО «Самрук-Казына» о создании на базе АО «Казахтелеком» единого системного интегратора и провайдера инфокоммуникационных услуг для группы компаний Фонда.

Показатель SO6

Спонсорская и благотворительная помощь

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

КОМПАНИЯ УДЕЛЯЕТ БОЛЬШОЕ ВНИМАНИЕ РАЗВИТИЮ И ПОДДЕРЖКЕ МЕРОПРИЯТИЙ В ОБЛАСТИ СПОРТА, КУЛЬТУРЫ, ОБРАЗОВАНИЯ, ЗДРАВООХРАНЕНИЯ, ЗАЩИТЫ ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЫ.

Так, в 2011 году на основании решений Совета директоров АО «Казахтелеком» на развитие спорта и образования Обществом выделена спонсорская помощь в размере **84 605 тыс. тенге**. Оказана спонсорская помощь ООФ «Развитие электронного обучения» для проведения мероприятия «Конференция – выставка Digital Communications Kazakhstan – 2011», а также Объединению юридических лиц в форме ассоциации «Казахстанская федерация бокса» для материально-технического обеспечения национальной сборной Республики Казахстан по версии WSB «Astana Arlans» во 2-м сезоне Всемирной серии бокса.

Кроме того, согласно решению Совета директоров АО «Самрук-Казына», Общество является официальным спонсором национальных сборных команд Казахстана по волейболу. В этой связи ОО «Федерации волейбола Республики Казахстан» оказана спонсорская помощь для приобретения транспортных средств и оборудования, необходимого для тренировочной работы в процессе подготовки игроков национальных сборных республики по волейболу.

Показатель SO8

Существенные штрафы, наложенные за несоблюдение законодательства и нормативных требований

Существенных штрафов за несоблюдение законодательства и нормативных требований в отчетном периоде не было.

Указатель показателей

1. Экономические показатели

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

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

ЕС4 Значительная финансовая помощь, полученная от государственных органов

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

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

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

2. Экологические показатели

EN3 Прямое использование энергии с указанием первичных источников

3. Социальные показатели

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

LA2 Общее количество работников и текучесть кадров в разбивке по возрастной группе, полу и региону

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

LA4 Доля работников, охваченных коллективными договорами

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

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

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

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

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

HR4 Общее число случаев дискриминации и предпринятые действия

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

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

SO6 Общее денежное выражение финансовых и натуральных пожертвований политическим партиям, политикам, и связанным с ними организациям в разбивке по странам

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

ГЛОССАРИЙ

Взаимодействие с заинтересованными сторонами (стейкхолдерами)

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

Диалог с заинтересованными сторонами (стейкхолдерами)

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

Заинтересованная сторона (стейкхолдер)

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

Корпоративная социальная ответственность (КСО)

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

Руководство в области устойчивого развития (Руководство GRI)

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

Социальная или нефинансовая отчетность

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

Устойчивое развитие

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

Справочная информация для заинтересованных сторон (стейкхолдеров)

Полное наименование: Акционерное общество «Казахтелеком»

Почтовый адрес: Республика Казахстан, 010000, город Астана,

Район Сарыарка, проспект Абая, 31

тел.: +7 (7172) 587 718, факс: +7 (7172) 587 724

E-mail: telecom@telecom.kz, <http://www.telecom.kz>

Контактные телефоны:

Департамент управления и развития персонала

тел.: +7 (727) 258 74 73, 258 71 16, тел.: +7 (7172) 59 17 77

E-mail: csr@telecom.kz



ҚАЗАҚТЕЛЕКОМ

Лицензия № 11000766 от 06.05.2011 выдана Комитетом связи и информатизации Министерства связи и информации Республики Казахстан