

4.1.6. Мүдделі тараптармен әрекеттесу

GRI 2-26, 2-29

4.1.6.1. Стейкхолдерлермен өзара іс-қимылды басқару тәсілі

«Қазақтелеком» АҚ мүдделі тараптармен өзара іс-қимылды тұрақты даму мен корпоративтік басқарудың элементі ретінде дамытады. Компания күтулерді уақтылы анықтауға, сенім деңгейін арттыруға және ұзақ мерзімді серіктестік қарым-қатынастарды нығайтуға бағытталған жүйелі әрі ашық диалогты құрады. Мұндай тәсіл негізделген басқарушылық шешімдер қабылдауға ықпал етеді және жылдам өзгеретін сыртқы контексте бизнес тұрақтылығын арттырады.

Компанияның мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл қағидаттары:

Маңыздылық

Компания мүдделі тараптардың негізгі топтарын және олар үшін маңызды мәселелерді айқындайды.

Толықтық

Компания стейкхолдерлермен өзара іс-қимылдың көзқарастарын, қажеттіліктерін және күтілетін нәтижелерін ескереді.

Әрекет ету

Компания стейкхолдерлер мен ұйымның алдында тұрған маңызды мәселелерге дәйекті әрекет етеді.

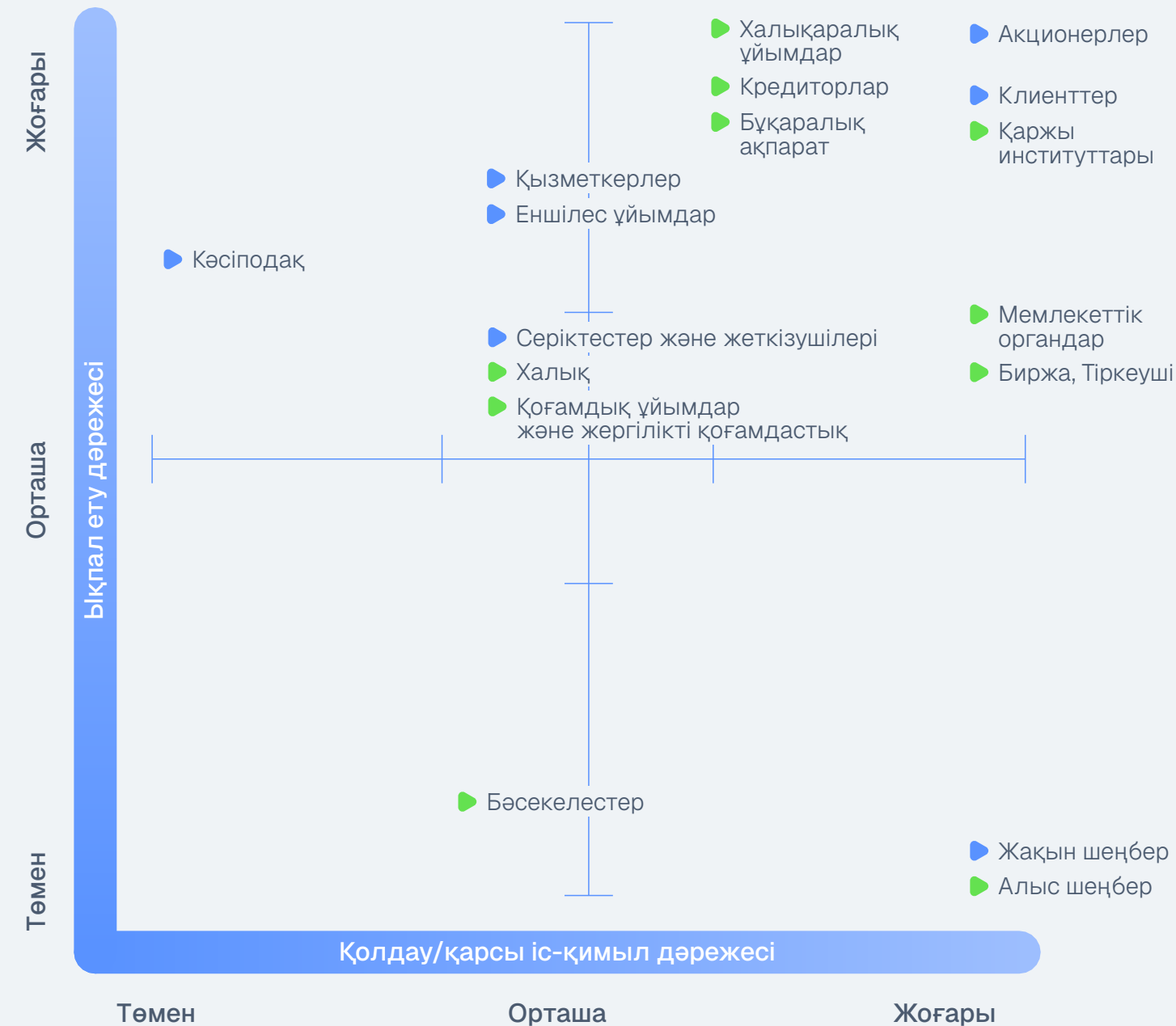
4.1.6.2. Мүдделі тараптар картасы

A Компанияда мүдделі тараптардың негізгі топтары сәйкестендірілді және халықаралық стандарттар мен үздік тәжірибелерді ескере отырып өзектендірілетін мүдделі тараптар картасы әзірленді.

«Қазақтелеком» АҚ мүдделі тараптардың екі тобын бөліп көрсетеді және әр топтың үлесін Мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл картасында көрсетеді:

- Жақын шеңбер** (жақын ықпал ету аймағы)
Компания қабылдайтын шешімдерге тікелей әрі елеулі әсер ететін немесе осы шешімдердің ықпалында болатын мүдделі тараптарды қамтиды. МТ-ның жақын шеңберіне жатады:
 - Акционерлер.
 - Қызметкерлер.
 - Еншілес ұйымдар.
 - Кәсіподақ.
 - Серіктестер (оның ішінде халықаралық) және жұмыстар мен қызметтер жеткізушілері.
 - Клиенттер.
- Алыс шеңбер** (жанама ықпал ету аймағы)
Компания қабылдайтын шешімдерге жанама әсер ететін мүдделі тараптарды қамтиды. МТ-ның алыс шеңберіне жатады:
 - Мемлекеттік органдар.
 - Бәсекелестер.
 - Халықаралық ұйымдар.
 - Қаржы институттары.
 - Кредиторлар.
 - Биржа, Тіркеуші.
 - Халық.
 - Қоғамдық ұйымдар және жергілікті қоғамдастық. A
 - Бұқаралық ақпарат құралдары.

«Қазақтелеком» АҚ Компаниясының мүдделі тараптар картасы



Компанияның мүдделі тараптар картасы 2023 жылы жаңартылды. Компанияның жаңартылған мүдделі тараптар картасымен Компанияның telecom.kz сайтында таныса алады.

МТ алыс шеңбері

Мемлекеттік органдар	Бәсекелестер	Халықаралық ұйымдар	Қаржы институттары	Кредиторлар	Биржа, Тіркеуші
Мүдделері - заңнамалық пен атқарушы функцияларды жүзеге асыру; - телекоммуникация саласындағы мемлекеттік саясатты іске асыру, жұмыс орындарын құру.	Мүдделері нарықтағы қатысу үлесін ұлғайту.	Мүдделері - ІТУ, БДОО мүше-елдердің халықаралық ынтымақтастығын дамыту, тәжірибе алмасу, технологияларды пайдаланудағы ортақ стандарттарды қабылдау; - экологиялық нормаларды сақтауда және инфокоммуникациялық қызметтерді дамытуда тұрақты даму саласындағы халықаралық стандарттар мен келісімдердің талаптарын, әділ әрі теңгерімді өсуді қамтамасыз ету.	Мүдделері бос ақша қаражатын депозиттерге орналастыру, арнайы шоттарға қызмет көрсету.	Мүдделері - қаражатты мақсатты пайдалану; - кредиттік шарттардың сақталуы; - негізгі қарыз бен пайыздарды уақтылы өтеу; - Компания қызметінің тұрақтылығы мен ашықтығы.	Мүдделері бағалы қағаздар нарығын дамыту (листингтік қағидалар, тіркеуші қағидалар жинағы).
Үлесі мемлекеттік реттеу.	Үлесі нарықты дамыту.	Үлесі - халықаралық гранттар; - болашақ даму мүмкіндіктері.	Үлесі Ақша қаражатын орналастыру үшін тиімді шарттар ұсыну.	Үлесі ақша қаражатын ұсыну.	Үлесі бағалы қағаздар нарығын дамытуға қатысу мүмкіндігі.
Өзара іс-қимыл тетіктері - жұмыс топтары, форумдар, конференциялар; - кеңестер, келіссөздер, іскерлік хат алмасу; - ағымдағы қызмет туралы есептерді уақтылы ұсыну; - кері байланыс ұсыну; - ҚР заңнамасының сақталуын тексеру.	Өзара іс-қимыл тетіктері адал бәсекелестік қағидатын ұстану.	Өзара іс-қимыл тетіктері - конференциялар, сессиялар, отырыстар форумдары; - келісімдерге, шарттар мен меморандумдарға, ынтымақтастық туралы келісімдерге қол қою.	Өзара іс-қимыл тетіктері шарттар/келісімшарттар шеңберінде өзара іс-қимыл.	Өзара іс-қимыл тетіктері - шарттар/келісімшарттар шеңберінде өзара іс-қимыл; - облигация ұстаушыларының жалпы жиналысы; - Компанияның сайты мен БАҚ арқылы ақпаратты ашу. - несие келісімдерінің талаптарына сәйкес есептер ұсыну.	Өзара іс-қимыл тетіктері - келіссөздер, мүдделі тараптармен кездесулер; - БАҚ арқылы кері байланыс ұсыну.

МТ алыс шеңбері

Халық

Мүдделері

- жұмыс орындарын құру;
- Компанияны дамыту перспективалары туралы ашық ақпарат;
- қызметтер сапасы;
- қызметтерге тарифтердің тартымдылығы;
- әлеуметтік пен қайырымдылық бағдарламалары;
- денсаулықтың қауіпсіздігі.

Үлесі

- Компания қатысатын өңірлерде қолдау.

Өзара іс-қимыл тетіктері

- қатысу өңірлерін дамыту;
- әлеуметтік желілер, «сенім» желісі арқылы өзара іс-қимыл;
- беделдік аудит;
- қайырымдылық қызметі;
- жария есептілік.

Қоғамдық ұйымдар

Мүдделері

- қоғамдық, мемлекеттік емес ұйымдар қызметі шеңберіндегі әртүрлі мәселелер.

Үлесі

- өзара тиімді шарттарда ынтымақтастық.

Өзара іс-қимыл тетіктері

- келісімдер шеңберінде өзара іс-қимыл;
- жария есептілік.

БАҚ

Мүдделері

- Компания қызметі туралы қоғамдықты хабардар ету.

Үлесі

- конструктивті ынтымақтастық;
- қолайлы қоғамдық пікір.

Өзара іс-қимыл тетіктері

- БАҚ-та Компания туралы ақпаратты жариялау;
- әлеуметтік желілер, «сенім» желісі;
- БАҚ сұрауларына жауаптар ұсыну;
- жария есептілік.

4.1.6.3. Мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл жоспары

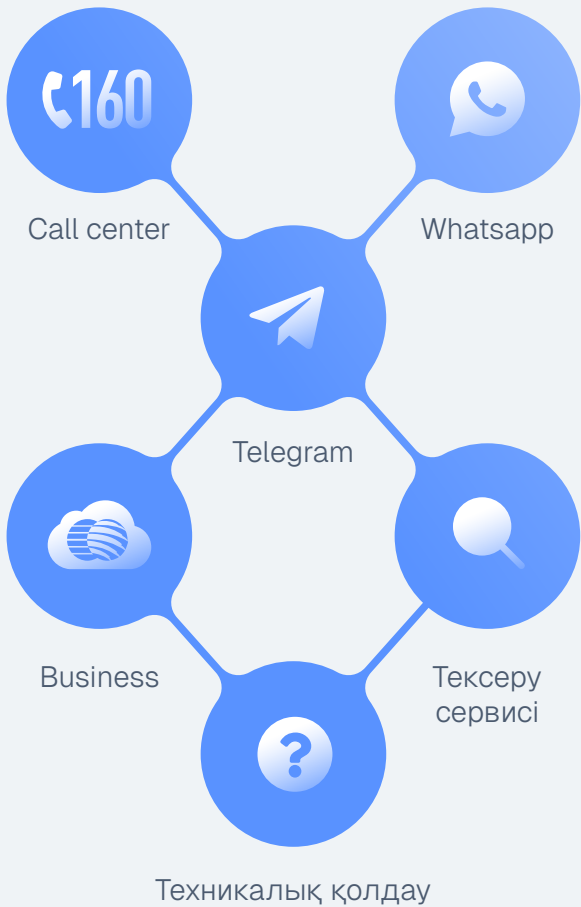
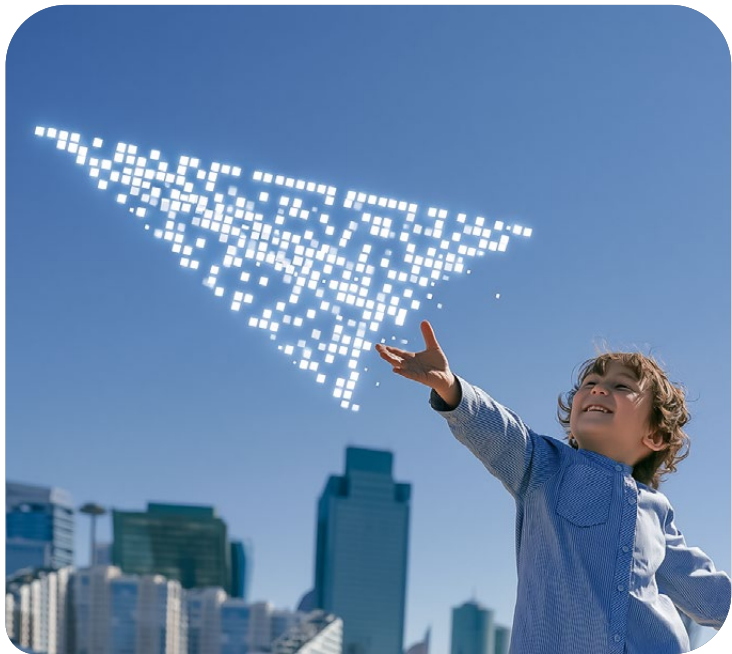
Карта негізінде Компания мүдделі тараптардың негізгі топтарын, мүдделі тараптардың мүдделерін, өзара іс-қимыл және хабарлау мақсаттарын, коммуникация арналарын, кезеңділігін, жауапты бөлімшелерді және алынған кері байланысты есепке алу форматын айқындайтын «Қазақтелеком» АҚ-ның мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл жоспарын жыл сайын бекітеді. 2025 жылы 2026 жылға арналған өзектендірілген Өзара іс-қимыл жоспары әзірленді және бекітілді. Жоспардың жаңартылған нұсқасымен Компанияның telecom.kz сайтында таныса алады.

4.1.6.4. Мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл арналары

Компания ақпараттық ашықтық пен айқындық қағидаттарын ұстанады және мүдделі тараптарға өз қызметі туралы мәліметтер береді.

«Қазақтелеком» АҚ мүдделі тараптармен әртүрлі коммуникация арналарын пайдалана отырып өзара іс-қимыл жасайды:

- Компания қызметі туралы ақпарат telecom.kz сайтында орналастырылған;
- Акционерлер үшін маңызды Компания қызметі туралы ақпарат Компанияның жылдық есептерінде жарияланады;
- Онлайн-байланыс арналары;
- Корпоративтік жобалар, оқыту мен даму бағдарламалары, сондай-ақ Компания қызметкерлеріне арналған мотивация мен әлеуметтік жеңілдіктер туралы жаңалықтарды Компания ішкі корпоративтік порталда жариялайды;
- Заңнаманы бұзумен (алаяқтық, сыбайлас жемқорлық, кемсітушілік, этикалық емес мінез-құлық және т.б.) байланысты өтініштерге арналған Сенім телефоны жұмыс істейді;
- B2B клиенттері үшін ақпараты бар ismet.kz арнайы платформасы жұмыс істейді;
- Компания жаңалықтары бұқаралық ақпарат құралдарында жарияланады.



4.1.6.5. Кері байланысты есепке алу және құралдар

Компания мынадай арналар мен құралдар арқылы кері байланысты есепке алады. Өзара іс-қимыл қорытындысы бойынша алынған кері байланысты бейіндік бөлімшелер талдайды және нәтижелер стратегиялық жоспарлауға интеграцияланады және тәуекелдерді сәйкестендіру процесінде ескеріледі. Стейкхолдерлерден алынған өтініштер Аудит және тұрақты даму комитетінің қарауына шығарылады. Әрі қарай Компания тиісті түзету іс-шаралар жоспарын және ESG-тәжірибелерді жетілдіру бойынша жол карталарын әзірлейді, оларға ішкі рәсімдерді түзету, клиенттік сервистерді дамыту, еңбек жағдайларын жақсарту, сатып алу процестерін жетілдіру және т.б. шаралар кіреді.

Кері байланыс мынадай арналар арқылы тұрақты негізде есепке алынады:

- Заңнаманы бұзумен (алаяқтық, сыбайлас жемқорлық, кемсітушілік, этикалық емес мінез-құлық және т.б.) байланысты өтініштерге арналған Сенім телефоны;
- Корпоративтік сайт, мобильді қосымша және байланыс орталығы;
- NPS / tNPS / eNPS клиенттік адалдық индексін өлшеу және оның өзгерістерін түзету іс-шаралар жоспарын әзірлеумен талдау;
- Жыл сайынғы Samruk Research Services әлеуметтанушылық зерттеуі / әлеуметтік өлшеу және алаңдаушылық аймақтарымен жұмыс істеу жөніндегі Іс-шаралар жоспарын әзірлеу;
- Сатып алу порталы және жеткізушілерге арналған тікелей желі;
- Ішкі корпоративтік портал;
- Мемлекеттік органдар мен сыртқы арналар арқылы өтініштер;
- Жаңа жобаларды әзірлеу кезінде жергілікті қоғамдастықтарға әсерді бағалау және мүдделі тараптардың пікірлері мен тілектерін ескеру үшін қоғамдық тыңдауларды өткізу.

4.1.6.6. 2025 жылы өзара іс-қимыл тиімділігін бағалау

Кері байланысты есепке алу шеңберінде мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл тиімділігін бағалау жүргізіледі. Бұл үшін Компанияның стратегиялық және операциялық деңгейлерінде мынаны қамтитын тиімділіктің мақсатты көрсеткіштері айқындалады:

- жоғары буын басшылары үшін ҚТК ретінде белгіленетін NPS және eNPS тұтынушылық адалдық индекстерінің мақсатты деңгейлері;
- SRS зерттеуі 2 544 адамды қамтыды;
- Well-being survey сауалнамасынан 1 203 қызметкер өтті;
- клиенттік өтініштер саны;
- әлеуметтік тұрақтылық / тартылу индексі;
- сенім телефонына өтініштер саны;
- жеткізушілермен іс-шаралар саны;
- цифрлық өтініштер үлесі;
- бірінші реттен шешілген өтініштер үлесі;
- кері байланыс қорытындысы бойынша іске асырылған іс-шаралар саны.

1 203

қызметкер

Well-being survey сауалнамасынан өтті

2 544

адамды

SRS зерттеуі қамтыды

