

4.3.2. Адам құқықтарын сақтау және тең мүмкіндіктер

4.3.2.1. Басқару тәсілі

GRI 3-3, 406-1

«Қазақтелеком» АҚ адам құқықтарын қорғау және сақтау бойынша міндеттемелерді өзіне қабылдайды, барлық қызметкерлер үшін тең мүмкіндіктер жасайды және гендерлік теңсіздік пен кемсітушіліктің кез келген түрлерінің туындау жағдайларын болдырмайды.

Компания қызметкерлерді, мердігерлерді және басқа да мүдделі тараптарды Компанияда қабылданған саясаттар мен бизнес-процестерді адал жүргізу қағидаттары туралы хабардар етеді.

«Қазақтелеком» АҚ адам құқықтарын сақтау мен тең мүмкіндіктерді қамтамасыз етуді өз қызметінің ажырамас бөлігі ретінде қарастырады. Бұл саладағы жұмыстың негізі мынадай негізгі құжаттар:

- Адам құқықтары саласындағы саясат;
- Тең мүмкіндіктер, инклюзивтілік және әралуандылық саласындағы саясат.



Саясаттармен Компанияның [telecom.kz](#) сайтының «Тұрақты даму» бөлімінің «Адам құқықтарын сақтау және тең мүмкіндіктер» қосалқы бөлімінде таныса алады.

4.3.2.2. Адам құқықтарын қорғау және сақтау

GRI 2-23

«Қазақтелеком» АҚ Қазақстан Республикасының заңнамасына және халықаралық стандарттарға сәйкес адам құқықтарын құрметтеу мен қорғау қағидаттарын ұстанады. Бұл қағидаттар Директорлар Кеңесі бекіткен Адам құқықтары саласындағы саясатта бекітілген. Саясат Компанияның барлық қызметкерлеріне қолданылады, еншілес ұйымдарда қолдану үшін ұсынылған және шарттық рәсімдерде жеткізушілер мен серіктестердің назарына жеткізіледі. Саясат Компанияның өз қызметін жүзеге асырудың барлық кезеңдерінде адам құқықтарын сақтау мақсатында басшылыққа алатын қағидаттарын белгілейді.

Адам құқықтары саласындағы саясаттың негізгі қағидаттары:

- Компания Қазақстан Республикасының заңнамасын, сондай-ақ БҰҰ Бас Ассамблеясы қабылдаған Адам құқықтарының жалпыға бірдей декларациясын, БҰҰ Жаһандық шартын және ХЕҰ Еңбек саласындағы негізгі қағидаттар мен құқықтар туралы декларациясын қоса алғанда, адам құқықтары жөніндегі халықаралық нормалар мен ережелерді сақтайды.
- Компания әр адам жынысына, нәсіліне, тері түсіне, ұлтына, тіліне, шыққан тегіне, жасына, тұрғылықты жеріне, дінге қатынасына, наным-сеніміне, қоғамдық бірлестіктерге немесе қандай да бір әлеуметтік топтарға қатыстылығына немесе қатысты еместігіне; мүлктік, отбасылық, әлеуметтік және лауазымдық жағдайына; қызметкердің іскерлік қасиеттеріне қатысты емес басқа да жағдайларға қарамастан, ар-намысы мен құқықтарында еркін әрі тең болады деген сенімді ұстанады.

- Компания кемсітушіліктің және адамның ар-намысына, жұмыс орнындағы физикалық және психологиялық зорлық-зомбылыққа қол сұғудың қандай да бір нысандарын қабылдамайды.
- Компания мәжбүрлі еңбекке, балалар еңбегіне, адам саудасына қарсы шығады.
- Компания адамның ар-намысын қорғауды және жеке өмірінің қол сұғылмауын кепілдендіреді.
- Компания сыбайлас жемқорлыққа қатысты абсолютті төзбеушілік қағидатын ұстанады.
- Компания үздік халықаралық тәжірибелерге сәйкес адам құқықтарын сақтау саласындағы тәуекелдерді басқару рәсімін дамытуға ұмтылады.

Саясат Компанияның барлық қызметкерлеріне, акционерлеріне, клиенттеріне және өзге де мүдделі тұлғаларға қолданылады және еншілес ұйымдарда қолдану үшін ұсынылған. «Қазақтелеком» АҚ шарттық рәсімдер шеңберінде өзінің жеткізушілері мен серіктестерінің назарына Адам құқықтары саласындағы саясат қағидаттарын жеткізеді және оның ережелерімен танысқаны туралы растамаға олардың қол қоюын қамтамасыз етеді.

4.3.2.3. Адам құқықтары бойынша тиісті сақтық

2025 жылы БҰҰ Даму бағдарламасының «Экологиялық әділдікті және жауапты бизнес-тәжірибелерді ілгерілету арқылы тұрақты даму» жобасы шеңберінде «Қазақтелеком» АҚ-ның адам құқықтары және адам құқықтары бойынша тиісті сақтық саласындағы саясаты мен рәсімдерінің диагностикасы жүргізілді. Бағалау БҰҰ-ның Кәсіпкерлік қызмет пен адам құқықтары жөніндегі басшылық қағидаттарын, ЭЫДҰ-ның көпұлтты кәсіпорындарға арналған Басшылық қағидаттарын, Халықаралық еңбек ұйымының іргелі конвенцияларын, сондай-

ақ экологиялық әділдік пен жауапты бизнес жүргізу саласындағы халықаралық тәсілдерді ескере отырып орындалды. Мұндай диагностиканы өткізу Компания үшін адам құқықтарын сақтау мәселелерінің артып келе жатқан маңыздылығын және бизнестің мүдделі тараптарға әсерімен байланысты әлеуметтік, еңбек, гендерлік, экологиялық және өзге де тәуекелдерді басқарудың жүйелі әрі превентивті тетіктерін одан әрі дамыту қажеттілігін көрсетеді.

Жүргізілген диагностика нәтижелері бойынша Компанияда еңбекті қорғау мен қауіпсіздікті, ақпараттық және киберқауіпсіздікті, комплаенсті, мердігерлермен өзара іс-қимылды, персоналды оқытуды және өтініштерді қарау тетіктерін қоса алғанда, адам құқықтарын ықтимал қозғайтын негізгі қаржылық емес тәуекелдерді қамтитын саясаттар, рәсімдер мен тетіктердің кеңейтілген жиынтығы қалыптастырылғаны атап өтілді. Сонымен бірге, адам құқықтарын басқару мәселелері өзiрге бiрыңғай тұтас процесте қалыптаспағаны байқалуда, бұл ретте Компанияда тәсілді одан әрі дамыту үшін алғышарттар қалыптасып үлгерген. Бұл мәселелер қазірдің өзінде қызметтің әртүрлі бағыттарында — еңбекті қорғауда, қауіпсіздікте, мердігерлермен жұмыста, қызметкерлерді оқытуда және өтініштерді қарауда ескеріледі. Бұл Компанияға қызметкерлер мен басқа да мүдделі тараптардың құқықтарын қорғауға біртіндеп түсінікті әрі жүйелі тәсілді құруға көмектеседі.

Одан әрі даму бағыттары ретінде адам құқықтары саласындағы тәсілдерді тәуекелдерді басқару мен корпоративтік басқарудың қолданыстағы жүйесіне интеграциялау, тәуекелдерді бағалау мен басымдандыруға адамға бағдарланған тәсілді дамыту, сондай-ақ адам құқықтарына теріс әсерді алдын алу үшін деректерді, өтініштер тетіктерін және бақылаудың ішкі контурларын неғұрлым жүйелі пайдалану айқындалды.

4.3.2.4. Адам құқықтарын бұзу тәуекелдерін мониторингтеу және бағалау

«Қазақтелеком» АҚ «Адам құқықтарын бұзу тәуекелі» тәуекелінің жүйелі мониторингін жүргізеді.

Тәуекелдің ағымдағы бағасы:

- Ықтималдық: 2
- Әсер: 1
- Тәуекелдер картасындағы позициясы: жасыл аймақ.

2024 жылдың II тоқсанынан бастап қазіргі сәтке дейін оң серпін байқалуда, бұл ретте тәуекел тәуекелдің негізгі индикаторының — «Адам құқықтары саласындағы саясаттың бұзылуы туралы өтініштер саны» шекті мәндерінен аспайды.

Тәуекелдің негізгі факторлары

Тәуекел тізіліміне тәуекелдің іске асырылуына әсер ететін негізгі тәуекел факторлары енгізілген:

- ҚР заңнамасының бұзылуы;
- БҰҰ Бас Ассамблеясы қабылдаған Адам құқықтарының жалпыға бірдей декларациясын, БҰҰ Жаһандық шартын және Халықаралық еңбек ұйымының Еңбек саласындағы негізгі қағидаттар мен құқықтар туралы декларациясын қоса алғанда, адам құқықтары жөніндегі халықаралық нормалар мен ережелерді бұзу;
- Кемсітушілік, оның ішінде дінге, жынысқа, тілге, жасқа, ұлттық тиістілікке, мүгедектіктің болуына, сондай-ақ жұмыс орнындағы физикалық және психологиялық зорлық-зомбылыққа қатысты адамның ар-намысына қол сұғу;
- Мәжбүрлі еңбек, балалар еңбегі, адам саудасы (оның ішінде басқа мүдделі тараптар серіктестері тарапынан);
- Сыбайлас жемқорлық әрекеттер;
- Клиенттердің дербес деректер құпиялылығын бұзу;
- Іскерлік этика кодексін сақтамау.

Тәуекел іске асырылғаннан кейінгі салдар

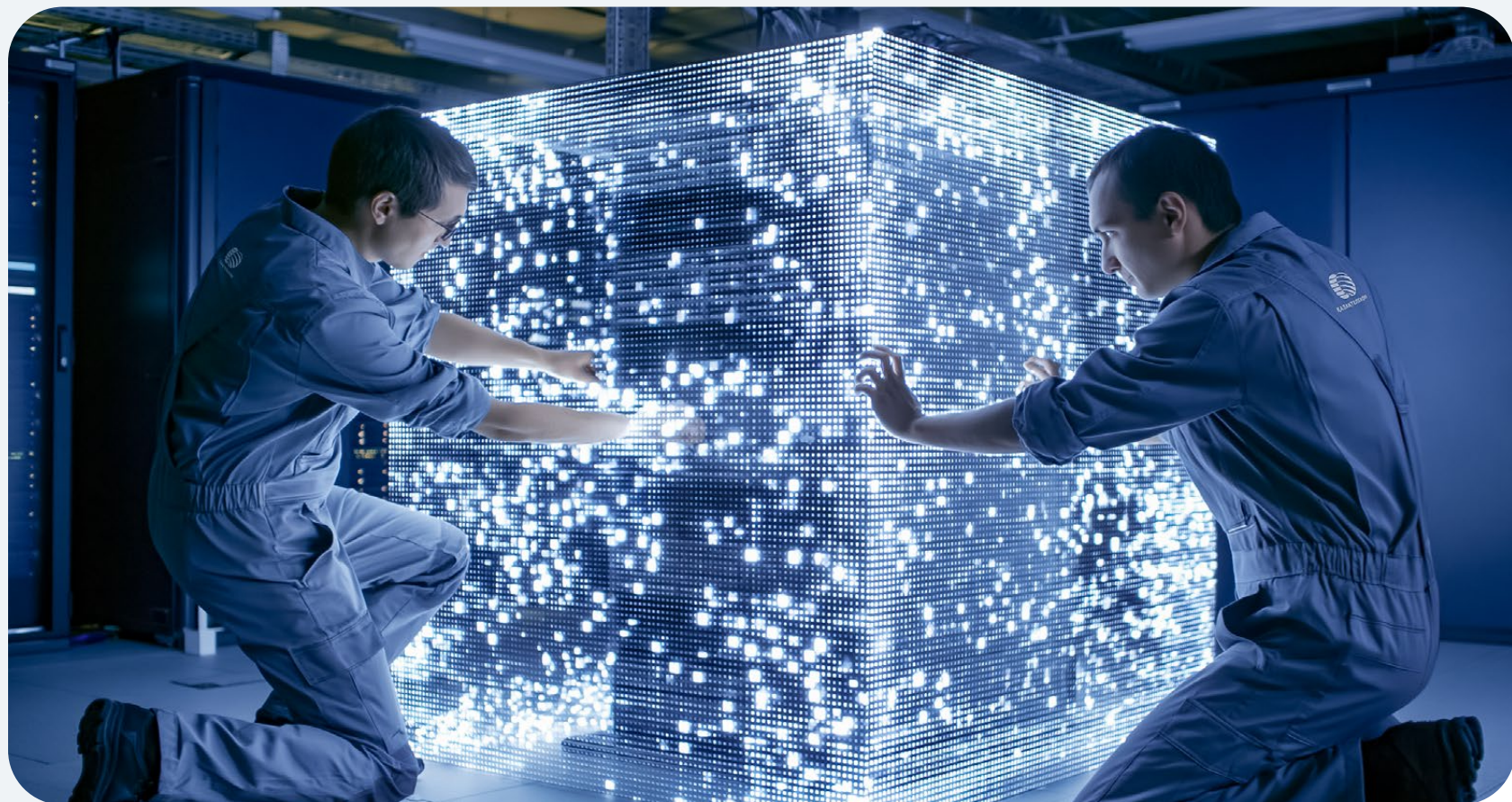
- Компанияның беделіне зиян, өйткені бұзушылықтар қоғамдық пікір, акционерлер және басқа да мүдделі тараптар тарапынан теріс назарды тарта алады;
- Айыппұл санкциялары;
- Сот талаптары (оның ішінде халықаралық — АҚЕС, БҰҰ және т.б.);
- Дәрекі араласу жағдайында әкімшілік және қылмыстық істер (мысалы, деректерді үшінші тұлғаларға негізсіз беру);
- Пайдаланушылар сенімінің жоғалуы, әсіресе көпшілік сегментте;
- Клиенттердің кетуі, БАҚ пен әлеуметтік желілердегі негатив;
- Қызметтердің белгілі бір түрлерін ұсынуға тыйым салу;
- Дауларды реттеуге, деректерді қорғау мен сақтау жүйелерін жаңғыртуға шығындар;
- Пайдаланушылар базасының төмендеуі салдарынан кірістердегі шығындар;
- Азаматтар, ұйымдар, құқық қорғаушылар тарапынан талаптар;
- Адам құқықтарын бұзушылар рейтингтеріне ілігу (мысалы, Human Rights Watch, Freedom House есептері);
- Мемлекет тарапынан бақылауды күшейту;
- Деректер ағуы үшін айыппұлдар;
- Телеком-саладағы цифрландыру мен инновацияларға қоғамдық сенімді бұзу;
- Сот талаптары, нұсқамалар, халықаралық шағымдар;
- Сенім индексінің төмендеуі және БАҚ-тағы имидждің нашарлауы;
- Наразылықтар, органдарға жаппай өтініштер, тұрақтылықтың бұзылуы;
- Басқа елдерде қызмет жүргізуге шектеулер, санкциялар.

Теріс әсерді азайту шаралары

«Қазақтелеком» АҚ бұзушылықтардың алдын алу үшін мынадай шараларды іске асырады (Орталық аппаратты, филиалдар мен еншілес ұйымдарды қамтиды):

- Барлық қызметкерлер мен серіктестерге қолжетімді Адам құқықтары саласындағы саясат енгізілген;
- Адам құқықтары мәселелері бойынша қызметкерлерді тұрақты оқыту жүргізіледі;
- Тәуекелдерді және олардың серпінін жүйелі мониторингтеу жүргізіледі. Тәуекел тәуекелдер тізіліміне енгізілген және Тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау департаментінің бақылауында тұр;
- Жеткізушілермен және мердігерлермен жасалған шарттарға адам құқықтарын сақтау туралы ережелер енгізіледі;

- Кемсітушілікке, зорлық-зомбылыққа, балалар еңбегі мен мәжбүрлі еңбекке нөлдік төзбеушілік қағидаттары қолдау табады;
- Дербес деректерді және құпиялылықты қорғау кепілдендіріледі;
- Бұзушылықтар туралы анонимді хабарлау арналары жұмыс істейді:
 - Сенім телефоны: [8 800 080 47 47](tel:8000804747)
 - Комплаенс-қызметі: tlek.issakov@telecom.kz
 - Веб-сайт: www.sk-hotline.kz
- Адам құқықтары саласындағы саясат қағидаттарының орындалуын ішкі мониторингтеу жүргізіледі;
- Адам құқықтары қағидаттарын басқа корпоративтік құжаттарға интеграциялау: Іскерлік этика кодексі, Тұрақты даму саясаты, Тең мүмкіндіктер және инклюзия мен әралуандылық саясаты.



4.3.2.5. Тең мүмкіндіктер

Компанияда тең мүмкіндіктер, инклюзивтілік және әралуандылық тәжірибесін дамыту, ерекше жеке сипаттамаларды есепке алу және барлық деңгейлердегі қызметкерлерге қатысты кемсітушілікке жол бермеу мақсатында әзірленген «Тең мүмкіндіктер, инклюзивтілік және әралуандылық саласындағы саясат» жұмыс істеуді жалғастырады. Саясат озық халықаралық нормалар мен стандарттарға сәйкес келеді, сондай-ақ Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарын ескереді.

Саясаттың негізгі қағидаттары:

- Қазақстан Республикасының заңнамасын сақтау, сондай-ақ Тең құнды еңбегі үшін ерлер мен әйелдерге тең сыйақы беру туралы Конвенцияда (100-конвенция), сондай-ақ Еңбек және кәсіптік қызмет саласындағы кемсітушілік туралы 1958 жылғы Конвенцияда (111-конвенция) баяндалған қағидаттарды ескеру;
- Қызметкерлерге тең мүмкіндіктерді, инклюзивтілікті және әралуандылықты қамтамасыз ету;
- Қызметкерлерге Қазақстан Республикасының заңнамасы талаптарына сәйкес әлеуметтік кепілдіктер беру;
- Қызметкерлердің өзара құрметіне, әлеуметтік кері пайымдар мен мәдени кедергілердің болмауына негізделген корпоративтік мәдениетті қалыптастыру;
- Әрбір қызметкер өзін құрметтелген, қабылданған және тыңдалған сезінетін, лауазымдық міндеттерді орындау үшін қажетті өкілеттіктер мен құқықтарға ие болатын лайықты, қауіпсіз және жайлы жұмыс ортасын қамтамасыз ету;
- Еңбек қатынастарындағы ашықтықты көтермелеу, барлық қызметкерлерге дамуға және мансап құруға, қолдау көрсете отырып және кәсіби өсу үшін жағдай жасай отырып көмектесу;

- Әралуан командалар қалыптастыруға ұмтылу және әралуандылықты дамыту бастамаларын ілгерілету, оның ішінде жергілікті халық арасынан персоналды басым жалдау, сондай-ақ персоналды мақсатты жалдау.

Саясат «Қазақтелеком» АҚ-ға қызметкерлер, акционерлер, клиенттер және өзге де мүдделі тұлғалар арасында қолданылады.

Компания өз қызметкерлеріне іріктеу, жалдау, бағалау, ілгерілету, дамыту, оқыту және өтемақылар беру процестерінде тең мүмкіндіктерді қамтамасыз етеді.

Компанияда әлеуметтік әріптестік қағидаттарына негізделген және қызметкерлер мен Компания арасындағы өзара іс-қимылға ықпал ететін Ұжымдық шарт қолданылады. Ол жұмыс тиімділігін арттыруға және қызметкерлердің әлеуметтік және еңбек мүдделерін қорғауға бағытталған. Ұжымдық шарт әлеуметтік-еңбек қатынастарын, еңбекақы төлеу, жұмыспен қамту шарттарын, сондай-ақ әлеуметтік кепілдіктер мен жеңілдіктерді реттеу бойынша тараптардың жалпы позицияларын айқындайды. Компания қызметкерлермен ұжымдық шартты жасасу, өзгерту, толықтыру жөніндегі келіссөздерге қатысады, келіссөздер өткізу мерзімдерін сақтайды және тиісті бірлескен комиссиялардың жұмысын қамтамасыз етеді, келіссөздер жүргізу үшін қажетті ақпарат береді. Компания ұжымдық шарт шарттарын қатаң орындайды. Еңбек заңнамасына сәйкес кез келген қызметкер өз өкілдері арқылы ұжымдық келіссөздерге және ұжымдық шарттың жобасын әзірлеуге қатысуға, сондай-ақ қол қойылған ұжымдық шартпен танысуға құқылы.

«Қазақтелеком» АҚ лауазымы мен гендерлік тиістілікке қарамастан жалақы деңгейінде тең мүмкіндіктерді қамтамасыз етеді. Компанияның орташа айлық жалақы деңгейі қызметкердің атқаратын лауазымына байланысты емес және ұйымдағы еңбекақы төлеу қағидаларына сәйкес айқындалады. Қызметкерлерге сыйақы беру бойынша Компанияның тәсілі мен 2025 жылғы негізгі нәтижелері туралы толығырақ «Қызметкерлермен өзара қарым-қатынас» бөлімінде оқыңыз.

GRI 406-1

Компания қандай да бір белгілер бойынша кемсітушілікке жол бермеуді және сыйақы беруге әділ әрі тең құқықтық тәсілді қамтамасыз етуді қадағалайды. Есепті кезеңде «Қазақтелеком» АҚ-да кемсітушілік фактілері тіркелмеген.

Есепті кезеңде БҰҰ Даму бағдарламасының «Экологиялық әділдікті және жауапты бизнес-тәжірибелерді ілгерілету арқылы тұрақты даму» жобасы шеңберінде Компанияда адам құқықтары және адам құқықтары бойынша тиісті сақтық саласындағы саясат пен рәсімдер диагностикасы жүргізілді, оның нәтижелері осы саладағы корпоративтік тәсілдерді одан әрі дамыту үшін пайдаланылады.

2025 жылғы қазанда Әлеуметтік өзара іс-қимыл мен коммуникациялар орталығы Компанияның ішкі нормативтік және ұйымдастырушылық-басқарушылық құжаттарын гендерлік теңдік қағидаттарына сәйкестігі тұрғысынан талдау жүргізді. Талдау нәтижелері бойынша гендерлік теңгерімді нығайтуға және инклюзивті корпоративтік ортаны қалыптастыруға бағытталған гендерлік сезімтал саясаттар мен рәсімдерді әзірлеу жоспарланған.



O

жағдай

2025 жылғы кемсітушілік жағдайлары **A***

* 59-кесте. 2025 жылғы кемсітушілік жағдайлары (кестедегі ақпарат графикалық түрде берілген).