

4.1.6. Взаимодействие с заинтересованными сторонами

GRI 2-26, 2-29

4.1.6.1. Подход к управлению взаимодействием со стейкхолдерами

АО «Казахтелеком» развивает взаимодействие с заинтересованными сторонами как элемент устойчивого развития и корпоративного управления. Компания выстраивает системный и прозрачный диалог, направленный на своевременное выявление ожиданий, повышение уровня доверия и укрепление долгосрочных партнерских отношений. Такой подход способствует принятию обоснованных управленческих решений и повышает устойчивость бизнеса в быстро меняющемся внешнем контексте.

Принципы взаимодействия Компании с заинтересованными сторонами:

Существенность

Компания определяет ключевые группы заинтересованных сторон и существенные для них вопросы.

Полнота

Компания учитывает взгляды, потребности и ожидаемые результаты взаимодействия со стейкхолдерами.

Реагирование

Компания последовательно реагирует на существенные вопросы, стоящие перед стейкхолдерами и самой организацией.

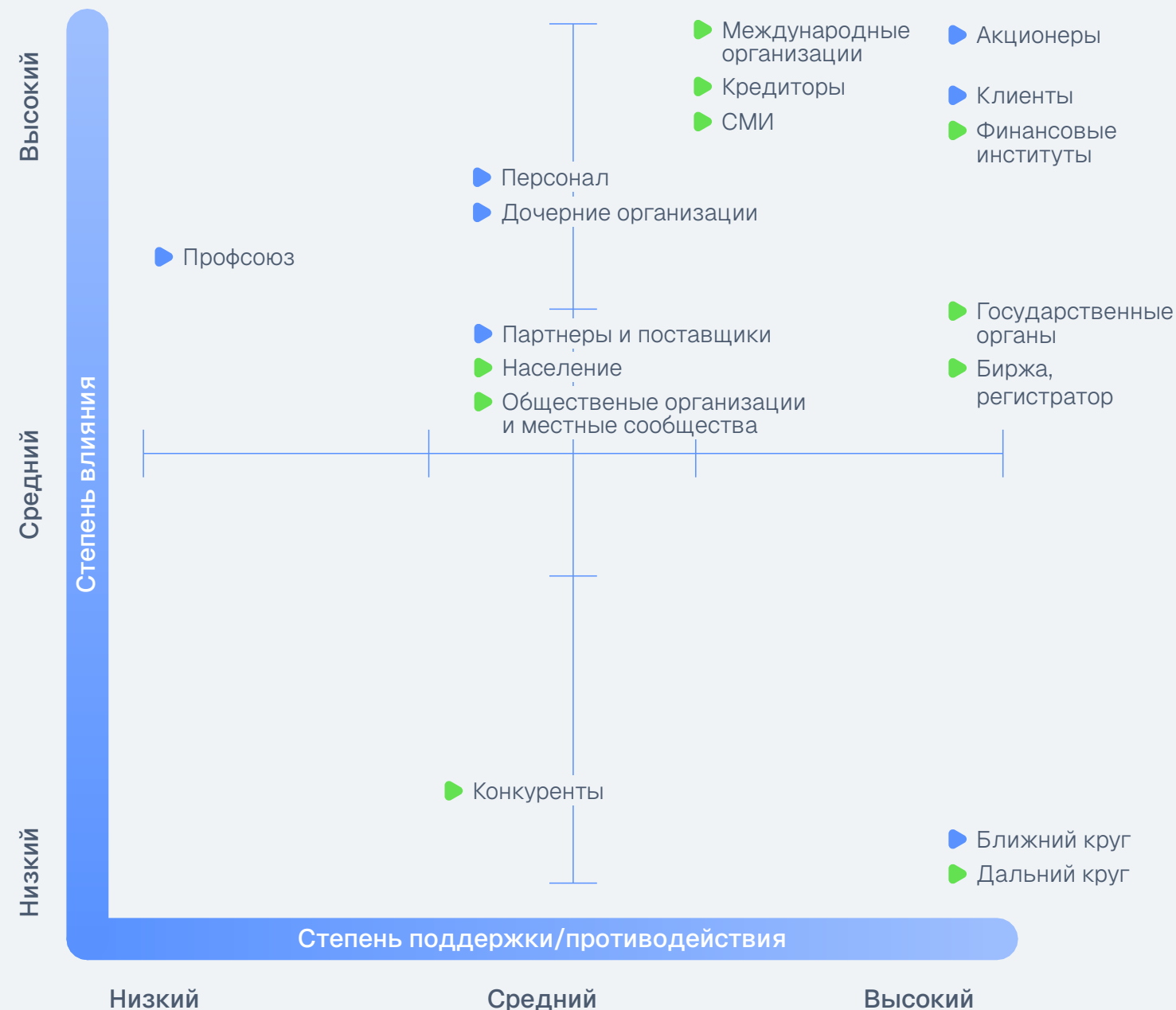
4.1.6.2. Карта заинтересованных сторон

В Компании идентифицированы основные группы заинтересованных сторон и разработана карта заинтересованных сторон, которая актуализируется с учетом международных стандартов и лучших практик.

АО «Казахтелеком» выделяет две группы заинтересованных сторон и отражает вклад каждой группы в Карте взаимодействия с заинтересованными сторонами:

- Ближний круг** (область ближнего влияния) включает заинтересованные стороны, которые имеют прямое и существенное влияние на принимаемые Компанией решения или находятся под воздействием этих решений. К ближнему кругу ЗС относятся:
 - Акционеры.
 - Работники.
 - Дочерние организации.
 - Профсоюз.
 - Партнеры (в том числе международные) и поставщики работ и услуг.
 - Клиенты.
- Дальний круг** (область опосредованного влияния) включает заинтересованные стороны, которые имеют опосредованное влияние на принимаемые Компанией решения. К дальнему кругу ЗС относятся:
 - Государственные органы.
 - Конкуренты.
 - Международные организации.
 - Финансовые институты.
 - Кредиторы.
 - Биржа, Регистратор.
 - Население.
 - Общественные организации и местное сообщество.
 - Средства массовой информации.

Карта заинтересованных сторон Компании АО «Казахтелеком»



Карта заинтересованных сторон Компании была обновлена в 2023 году. С обновленной Картой заинтересованных сторон Компании можно ознакомиться на сайте Компании telecom.kz.

Ближний круг ЗС

Акционеры	Работники	Дочерние организации	Профсоюз	Партнеры и поставщики	Клиенты
Интересы - повышение стоимости Компании; - получение дивидендов; - стабильность и расширение масштабов деятельности Компании; - прозрачность; - эффективное управление рисками; - максимизация стоимости Компании и размера дивиденда.	Интересы - результаты и достижения Компании; - перспективы развития Компании; - кадровая и социальная политика; - безопасные и комфортные условия труда; - соблюдение прав человека; - вовлеченность и перспективы развития персонала; - мероприятия по материальной и нематериальной мотивации, молодежная политика; - Коллективный договор.	Интересы соблюдение интересов акционеров/участников.	Интересы - социальная ответственность и защищенность работников; - выполнение условий Коллективного договора; - соблюдение норм законодательства.	Интересы коммерческие интересы.	Интересы - коммерческие интересы; - качественные характеристики услуг; - непрерывность получения услуг; - квалифицированная сервисная поддержка услуг.
Вклад - выделение финансовых средств; - пополнение уставного капитала.	Вклад - человеческие ресурсы; - лояльность.	Вклад соблюдение интересов акционеров.	Вклад - содействие обеспечению социальной стабильности; - регулирование трудовых отношений и разрешение конфликтов.	Вклад - совместная реализация проектов; - трансфер технологий, компетенций и инноваций.	Вклад - лояльность Компании; - финансовые ресурсы путем приобретения товаров и услуг.
Механизмы взаимодействия - выплата дивидендов; - утверждение годовой финансовой и нефинансовой отчетности; - реализация программы трансформации JRun; - проведение совещаний, переговоров, встреч; - обсуждение и принятие ключевых, стратегических и инвестиционных решений; - проведение опросов, анкетирования, тестирования.	Механизмы взаимодействия - реализация мероприятий по созданию безопасных и достойных условий труда; - вовлечение работников в процесс управления Компанией; - социальные льготы; - программы корпоративного обучения и развития; - регулярные встречи с руководством; - функционирование каналов внутрикорпоративной коммуникации, «горячая» линия; - онлайн-механизмы обратной связи (опросы/анкетирования).	Механизмы взаимодействия - проведение регулярного мониторинга результатов деятельности ДО; - продолжение работы по развитию мобильного бизнеса совместно с ДО; - участие ДО в принятии стратегических решений Компании как акционера.	Механизмы взаимодействия - выполнение всех пунктов Коллективного договора; - оказание материальной помощи сотрудникам Компании в виде предоставления беспроцентных займов; - проведение общественных слушаний; - функционирование каналов внутрикорпоративной коммуникации, «горячая» линия.	Механизмы взаимодействия - взаимовыгодное сотрудничество; - участие партнеров в принятии стратегических решений Компании как акционера; - совещания, переговоры, деловая переписка; - отчеты о текущей деятельности.	Механизмы взаимодействия - взаимодействие в рамках договоров/контрактов; - повышение качества услуг; - онлайн-обслуживание; - увеличение и совершенствование каналов служб поддержки; - система обратной связи с потребителями; - анализ удовлетворенности потребителей.

Таблица 16. Карта взаимодействия с заинтересованными сторонами

Дальний круг ЗС					
Государственные органы	Конкуренты	Международные организации	Финансовые институты	Кредиторы	Биржа, Регистратор
Интересы ● осуществление законодательных и исполнительных функций; ● реализация государственной политики в сфере телекоммуникаций, создание рабочих мест.	Интересы ● увеличение доли присутствия на рынке.	Интересы ● развитие международного сотрудничества стран-членов ITU, РСС, обмен опытом, принятие общих стандартов в использовании технологий; ● обеспечение требований международных стандартов и соглашений в области устойчивого развития, справедливого и сбалансированного роста в соблюдении экологических норм и в развитии инфокоммуникационных услуг.	Интересы ● размещение свободных денежных средств на депозитах, обслуживание специальных счетов.	Интересы ● целевое использование средств; ● соблюдение условий кредитных договоров; ● своевременное погашение основного долга и процентов; ● стабильность и прозрачность деятельности Компании.	Интересы ● развитие рынка ценных бумаг (листинговые правила, свод правил регистратора).
Вклад ● государственное регулирование.	Вклад ● развитие рынка.	Вклад ● международные гранты; ● возможности для будущего развития.	Вклад ● Предоставление выгодных условий для размещения денежных средств.	Вклад ● предоставление денежных средств.	Вклад ● возможность участия в развитии рынка ценных бумаг.
Механизмы взаимодействия ● рабочие группы, форумы, конференции; ● совещания, переговоры, деловая переписка; ● своевременное предоставление отчетов о текущей деятельности; ● предоставление обратной связи; ● проверка соблюдения законодательства РК.	Механизмы взаимодействия ● следование принципу добросовестной конкуренции.	Механизмы взаимодействия ● конференции, сессии, заседания форумы; ● подписание соглашений, договоров и меморандумов, соглашений о сотрудничестве.	Механизмы взаимодействия ● взаимодействие в рамках договоров/контрактов.	Механизмы взаимодействия ● взаимодействие в рамках договоров/контрактов; ● общее собрание держателей облигаций; ● раскрытие информации посредством СМИ, сайта Компании. ● предоставление отчетов согласно требованиям кредитных соглашений.	Механизмы взаимодействия ● переговоры, встречи с заинтересованными сторонами; ● предоставление обратной связи посредством СМИ.

Таблица 16. Карта взаимодействия с заинтересованными сторонами

Дальний круг ЗС

Население

Интересы

- создание рабочих мест;
- прозрачная информация о перспективах развития Компании;
- качество услуг;
- привлекательность тарифов на услуги;
- социальные и благотворительные программы;
- безопасность здоровья.

Вклад

- поддержка в регионах присутствия Компании.

Механизмы взаимодействия

- развитие регионов присутствия;
- взаимодействие посредством социальных сетей, «горячая» линия;
- репутационный аудит;
- благотворительная деятельность;
- публичная отчетность.

Общественные организации

Интересы

- различные вопросы, в рамках деятельности общественных, негосударственных организаций.

Вклад

- сотрудничество на взаимовыгодных условиях.

Механизмы взаимодействия

- взаимодействие в рамках соглашений;
- публичная отчетность.

СМИ

Интересы

- информирование общественности о деятельности Компании.

Вклад

- конструктивное сотрудничество;
- благосклонное общественное мнение.

Механизмы взаимодействия

- публикация информации о Компании в СМИ;
- социальные сети, «горячая» линия;
- предоставление ответов на запросы СМИ;
- публичная отчетность.

4.1.6.3. План по взаимодействию с заинтересованными сторонами

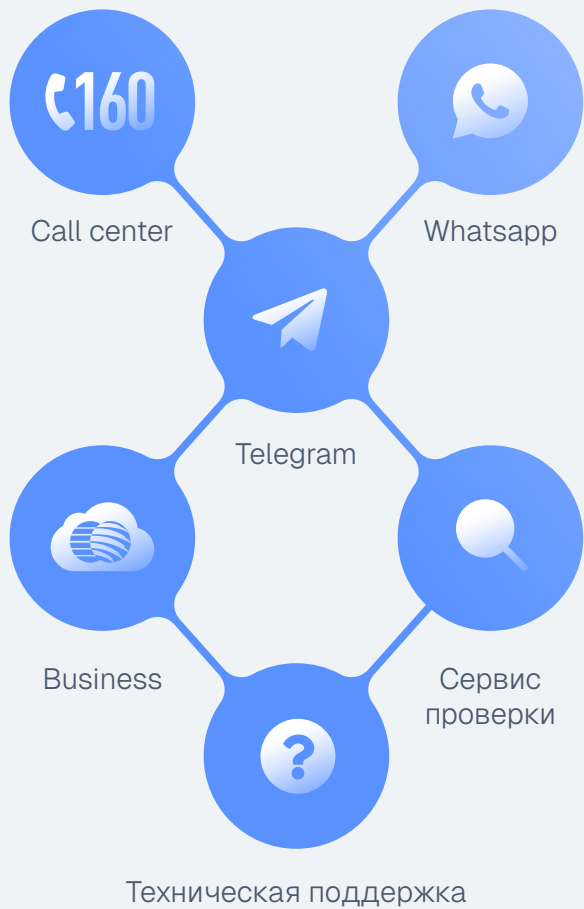
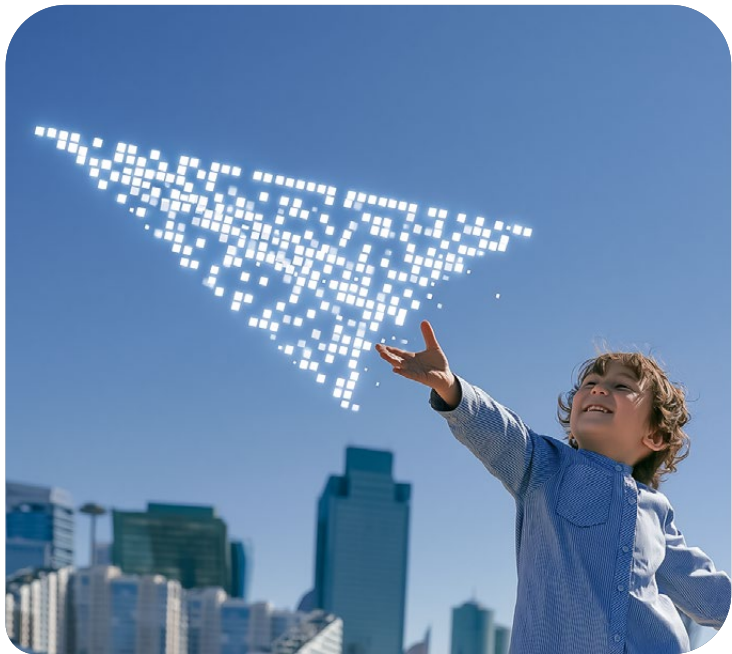
На основе карты Компания ежегодно утверждает План по взаимодействию АО «Казахтелеком» с заинтересованными сторонами, который определяет ключевые группы заинтересованных сторон, интересы заинтересованных сторон, цели взаимодействия и информирования, каналы коммуникации, периодичность, ответственные подразделения и формат учета полученной обратной связи. В 2025 году был разработан и утвержден актуализированный План по взаимодействию на 2026 год. С обновленной версией Плана можно ознакомиться на сайте Компании telecom.kz.

4.1.6.4. Каналы взаимодействия с заинтересованными сторонами

Компания придерживается принципов информационной открытости и прозрачности и предоставляет заинтересованным сторонам сведения о своей деятельности.

АО «Казахтелеком» взаимодействует с заинтересованными сторонами, используя различные каналы коммуникации:

- Информация о деятельности Компании размещена на сайте telecom.kz;
- Информация о деятельности Компании, существенная для акционеров, публикуется в годовых отчетах Компании;
- Онлайн-каналы связи;
- Новости о корпоративных проектах, программах обучения и развития, а также мотивации и социальных льготах для работников Компания публикует на внутреннем корпоративном портале;
- Действует Горячая линия для обращений, связанных с нарушениями законодательства (мошенничества, коррупции, дискриминации, неэтичного поведения и пр.);
- Действует специальная платформа с информацией для B2B клиентов ismet.kz;
- Новости Компании публикуются в средствах массовой информации.



4.1.6.5. Учет и инструменты обратной связи

Компания учитывает обратную связь через следующие каналы и инструменты. Полученная обратная связь по итогам взаимодействия анализируется профильными подразделениями, и результаты интегрируются в стратегическое планирование и учитываются в процессе идентификации рисков. Полученные обращения от стейкхолдер выносятся на рассмотрение Комитета по аудиту и устойчивого развития. В дальнейшем Компания разрабатывает соответствующие планы корректирующих мероприятий и дорожные карты по совершенствованию ESG-практик, которые включают меры по корректировке внутренних процедур, развитию клиентских сервисов, улучшении условий труда, совершенствовании закупочных процессов и др.

На регулярной основе ведется учет обратной связи посредством следующих каналов:

- Горячая линия для обращений, связанных с нарушениями законодательства (мошенничества, коррупции, дискриминации, неэтичного поведения и пр.);
- Корпоративный сайт, мобильное приложение и контакт-центр;
- Измерение индекса клиентской лояльности NPS / tNPS / eNPS и анализ его изменений с разработкой плана корректирующих мероприятий;
- Ежегодное социологическое исследование Samruk Research Services / социальный замер и разработка Плана мероприятий по работе над тревожными зонами;
- Портал закупок и прямая линия для поставщиков;
- Внутренний корпоративный портал;
- Обращения через государственные органы и внешние каналы;
- Оценки воздействия на местные сообщества при разработке новых проектов и проведение общественных слушаний для учета мнений и пожеланий заинтересованных сторон.

4.1.6.6. Оценка эффективности взаимодействия в 2025 году

В рамках учета обратной связи проводится оценка эффективности взаимодействия с заинтересованными сторонами. Для этого, на стратегическом и операционном уровнях Компании определяются целевые показатели эффективности, которые охватывают:

- целевые уровни индексов потребительской лояльности NPS и eNPS, устанавливаемые как КПД для руководителей высшего звена
- Исследование SRS включило 2 544 человека;
- Опрос Well-being survey прошли 1 203 работника;
- количество обращений клиентов;
- индекс социальной стабильности / вовлеченности;
- количество обращений на горячую линию;
- количество мероприятий с поставщиками;
- доля цифровых обращений;
- доля решенных обращений с первого раза;
- количество реализованных мероприятий по итогам обратной связи.

1 203

работника

прошли опрос Well-being survey

2 544

человека

включило исследование SRS

