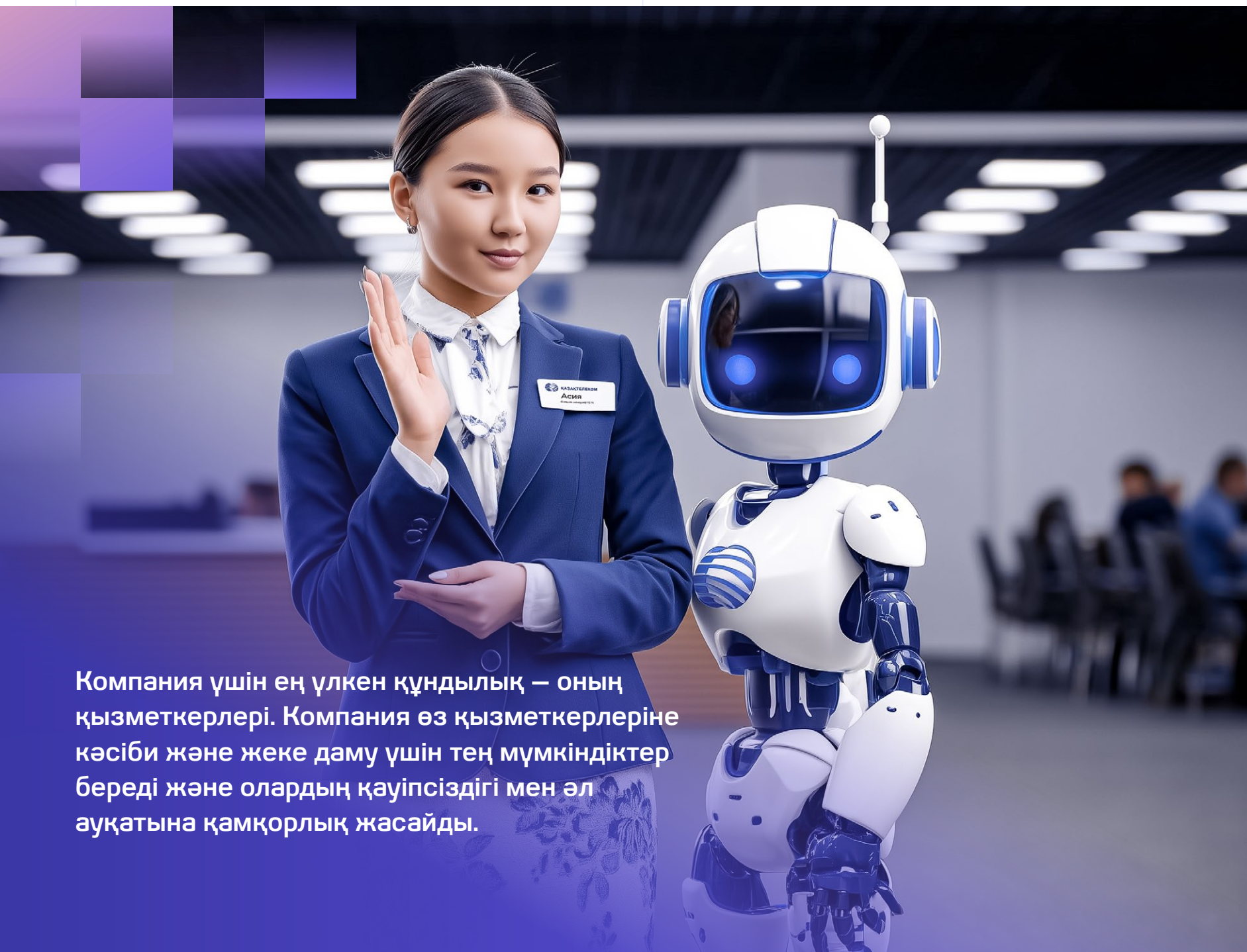




# ТҰРАҚТЫ ДАМУ ТУРАЛЫ ЕСЕП: S АСПЕКТІСІ



Компания үшін ең үлкен құндылық — оның қызметкерлері. Компания өз қызметкерлеріне кәсіби және жеке даму үшін тең мүмкіндіктер береді және олардың қауіпсіздігі мен әл-ауқатына қамқорлық жасайды.

## ҚЫЗМЕТКЕРЛЕРМЕН ҚАРЫМ-ҚАТЫНАС

### БАСҚАРУ ТӘСІЛІ

#### GRI 3-3

«Қазақтелеком» АҚ өз қызметкерлеріне лайықты сый-ақы мен әлеуметтік қолдау көрсетеді, қызметкерлерді оқыту мен дамыту бағдарламаларына инвестиция салады, еңбек жағдайларын жақсартуға ұмтылады.

Компанияға цифрлық таланттарды тарту мақсатында «Қазақтелеком» жоғары оқу орындарымен белсенді жұмыс жасай отырып, кадрлармен қамтамасыз ету бойынша көп сатылы бағдарламаны құрады, ал болашақта өзінің болашақ қызметкерлерін мектептен бастап тәрбиелеуді жоспарлап отыр.

Компанияда қызметкерлерге арналған түрлі бағдарламалар бар: «Демеу» әлеуметтік қолдау бағдарламасы, медициналық сақтандыру бағдарламасы, жеңілдетілген шарттармен ипотекалық несиелеу бағдарламасы және т.б.

«Қазақтелеком» АҚ лауазымы мен жынысына қарамастан жалақы деңгейінде тең мүмкіндіктер береді. Компанияның орташа айлық жалақысының деңгейі қызметкердің лауазымына байланысты емес және Компаниядағы еңбекақы төлеу ережелеріне сәйкес айқындалады.

Компанияда 2021 жылы бекітілген және Компанияның адам ресурстарын басқару саласындағы негізгі стратегиялық бастамаларын бекітетін Employee Experience стратегиясын жүзеге асыру жалғасуда.





EMPLOYEE EXPERIENCE СТРАТЕГИЯСЫ

ҰЙЫМДАСТЫРУШЫЛЫҚ ДАМУ

Жаңа жағдайдағы басқару моделі:

- › Басқарудың дивизиондық моделіне көшу
- › Операциялық және стратегиялық функцияларды орталықтандыру
- › Орталық аппараттың ұйымдық құрылымын оңтайландыру (158 штат бірлікке немесе 39%-ға қысқарту)

Қызмет тиімділігі:

- › Қызметкерлердің тиімділігін ай сайын, жартыжылдық және жылдық негізде қызметтің негізгі көрсеткіштері (ҚНҚ) арқылы бағалау
- › Big Data талдау арқылы еңбекке байланысты тиімсіз шығындарды анықтау

Еңбекақы жүйесінің тиімділігі:

- › Өндірістік персоналдың жалақысы ~ нарық медиана-сына сәйкес, оның ішінде жыл сайын индексациялау және ең төменгі жалақының өсуін ескере отырып, лауазымдық жалақы схемаларын қайта қарау
- › Еңбекақы қоры бойынша бюджетті жоспарлаудың экономикалық моделін енгізу
- › Грейдтеу әдіснамасы негізінде сыйақы жүйесін басқару
- › Жобалық командалар мен цифрлық трансформация командалары (FCF) үшін қосымша мотивациялық құралдарды енгізу

Еңбек өнімділігін арттыру:

- › 4 жыл ішінде жалпы штат саны 3 115 штат бірлікке немесе 15%-ға қысқарды
- › Әкімшілік-басқару персоналы (ӘБП) 419 штат бірлікке немесе 26%-ға қысқарды

ӘЛ-АУҚАТ ЖӘНЕ ДЕНСАУЛЫҚ

Well-Being кешенді бағдарламасын енгізу:

- › Wellbeing бағдарламасын дамыту (аурушаңдықты мониторингтеу, медициналық зерттеулер өткізу, денсаулық марафондары, сауықтыру шаралары, жеке психологиялық кеңес беру енгізу, жыл сайынғы медтексерулер, вакцинация, желілік басшыларды оқыту)

Еңбек қатынастары жүйесін дамыту (Industrial Relations):

- › Салалық және жергілікті кәсіподақтармен әлеуметтік әріптестікті дамыту
- › Ұжымдық шартты өзектендіру
- › Қызметкерлердің өтініштерімен жұмысты жүйелеу
- › Жұмыс орнындағы зорлық-зомбылыққа абсолютті түрде жол бермеу саясаты
- › IR скрининг арқылы әлеуметтік-тұрмыстық жағдайларды мониторингтеу
- › Қызметкерлердің әлеуметтік тұрақтылығы мен әл-ауқаты бойынша зерттеулер жүргізу (SRS)

Әлеуметтік қолдау:

- › «Демеу» бағдарламасын іске асыру – белгілі санаттағы қызметкерлерге қолдау көрсету. 2024 жылы 1 600-ден астам қызметкерге 300 млн теңгеден астам сомада әлеуметтік көмек көрсетілді. Оның ішінде:
  - мақсатты пайызсыз қарыздарды беру жалғастырылды;
  - жеңілдетілген несие беру бағдарламасы жалғастырылды;
  - 2023 жылғы 1 маусымдағы Ұжымдық шартқа қосымша келісім жасалды;
  - 2024 жылға арналған ЕМС (ерікті медициналық сақтандыру) шарты жасалды.



КОРПОРАТИВТІК МӘДЕНИЕТ

CREDO корпоративтік құндылықтарын дамыту:

- › Жаңартылған корпоративтік құндылықтар кодексі әзірленді
- › Топ-менеджерлер құндылықтарды насихаттаушы елшілер ретінде тартылды
- › CREDO жобаларын жүзеге асыру: 2023 ж. Батыс аймақ (4 облыс) – 170 көшбасшы, 43 жоба, 1 100 қатысушы
- › CREDO түлектерінің коллаборациясы және жобаларды бизнес талаптарына бейімдеу
- › Әйелдер көшбасшылығы форумы.

Еңбекті мойындау:

- › Материалдық емес мотивация бағдарламасын іске асыру:
  - Кәсібінің үздіктері
  - Мемлекеттік наградалар
  - Корпоративтік марапаттар
  - Кәсіби мерекелер.
- › 30 жылдыққа орай «Үздік байланысшы» атағы және мерейтойлық белгілермен марапаттау.

Династия бағдарламасы:

- › IT-Summer Camp – қызметкерлердің балаларына арналған жазғы IT-лагерь
- › play/learn/be safe (HSE) – қауіпсіздік және білім беру шаралары
- › Цифрлық Олимпиада – жоғары сынып оқушыларына арналған АІТУ-мен бірлескен цифрлық сауаттылық сайысы
- › Қызметкерлер балаларының ЖОО-да оқуы бойынша шығындарын өтеу.

ЕХ ОПЕРАЦИЯЛЫҚ ҚЫЗМЕТ

«Қазтелеком» АҚ Корпоративтік университетін дамыту:

- › Сала бойынша академияларды енгізу:
  - Қызмет көрсету және сату
  - Техникалық
  - Leadership & JAS
  - Қаржылық
  - HSE & ESG
  - EX
  - Digital
  - QAZAQ & ENGLISH.
- › Мемлекеттік тілде қызмет көрсету бойынша ішкі тренерлер пулын қалыптастыру бағдарламасы іске қосылды
- › Кадрлық резервті дамытуға арналған eMBA жобалары.

ProTelecom тағылымдама бағдарламасы:

- › University relation аясындағы кадрларды іріктеу процесінің трансформациясы:
  - Жоғары оқу орындарымен – 26 меморандум жасалды
  - Арнаулы орта оқу орындарымен – 40 меморандум жасалды
  - Тағылымдамаға қабылданғандар – 834 студент
  - Жұмысқа орналасқандар – 201 студент.

ЕХ процестерін цифрландыру:

- › «Қызметкер порталы» экожүйесін дамыту
- › ktbol – оқыту және персоналмен коммуникация бойынша көмекші
- › EJM бойынша 6 ЕХ процесін автоматтандыру

|                                                                                                                                                                                                    |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <div><div></div><div>4. ТҰРАҚТЫ ДАМУ ТУРАЛЫ ЕСЕП</div></div>                                                                                                                                       |  | БІРІКТІРІЛГЕН ЖЫЛДЫҚ ЕСЕП / 2024                                                                                                                                                                                                                                                                 |  | <div><div></div><div>ҚАЗАҚТЕЛЕКОМ</div></div>                                                                                                                                                                                                                                                                    |  | 97                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |
| «ҚАЗАҚТЕЛЕКОМ» АҚ-НЫҢ КАДР САЯСАТЫНЫҢ ҚАҒИДАТТАРЫ                                                                                                                                                  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |
| <div><div></div><div>Әлеуметтік жауапкершілік</div></div>                                                                                                                                          |  | <div><div></div><div>HR-жүйесінің ашықтығы</div></div>                                                                                                                                                                                                                                           |  | <div><div></div><div>Сабақтастық</div></div>                                                                                                                                                                                                                                                                     |  | <div><div></div><div>Клиентке бағдарлану</div></div>                                                                                                                                                                                                                                                |  |
| Компания қызметкерлермен өзара қарым-қатынас орнату кезінде әлеуметтік әл-ауқатқа қол жеткізу мақсатында Қазақстан Республикасының еңбек қатынастары саласындағы заңнамасының талаптарын сақтайды. |  | Компанияда стратегиялық мақсаттарды (Employee Experience бағдарламасы) іске асыру үшін жүйелік процестер (тағайындау, мансаптық өсу, оқыту және дамыту, тиімділікті бағалау және т. б.) арқылы HR функциясын басқарудың ашық процедурасы қолданылады.                                            |  | Компания қызметкерлерді оқыту мен дамытуды өз қызметкерлерінің сабақтастығының білікті деңгейіне жетудің құнды құралы ретінде қарастырады.                                                                                                                                                                       |  | HR функциясы бизнес кеңістіктегі оң беделін арттыру үшін клиенттермен нәтижелі өзара тиімді қарым-қатынас негізінде Компания қызметкерлері арқылы клиентке бағдарланған тәсілді жетілдіруге ұмтылады.                                                                                               |  |
| <div><div></div><div>Жеке жауапкершілік</div></div>                                                                                                                                                |  | <div><div></div><div>«Қазақтелеком» АҚ мен қызметкерлердің мүдделері мен мақсаттарының теңдігі</div></div>                                                                                                                                                                                       |  | <div><div></div><div>Инновациялық ойлау</div></div>                                                                                                                                                                                                                                                              |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |
| HR функциясының қызметкерлері жоғары нәтижелерге қол жеткізу үшін Компанияның әрбір қызметкерінде жоғары тәртіп пен жеке жауапкершілікті қалыптастыруға тырысады.                                  |  | Компания өз қызметкерлерінің мүдделерін құрметтейді және әлеуметтік әл-ауқатқа жәрдемдесу мақсатында олардың мұқтаждықтары мен қажеттіліктеріне негізделеді, сонымен қатар қызметкерлерден өз қызметі барысында оның мақсаттарына жету үшін Компания мүдделерінің сақталуын тең дәрежеде күтеді. |  | Компания инновациялық ойлауды бәсекелестік артықшылықтардың бірі ретінде қарастырады және осыған байланысты HR функциясы қызметкерлерді Компания ұсынатын өнімдер мен технологияларды оңтайландыру мен автоматтандыруға бағытталған инновациялық ойлауды қалыптастыру үшін барлық жағдайлармен қамтамасыз етеді. |  | «Қазақтелеком» АҚ персоналды Қазақстан Республикасы Еңбек заңнамасының талаптарына, корпоративішілік ережелерге, саясаттар мен кодекстерге сәйкес басқарады, сондай-ақ осы саладағы үздік халықаралық тәжірибелерді ескереді.                                                                       |  |
|                                                                                                                                                                                                    |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  | «Қазақтелеком» АҚ-ның персоналды басқару жүйесі Персоналды басқару және дамыту департаментінің қызметімен реттеледі. Департаменттің негізгі міндеттері тиімділік деңгейін арттыру, персонал мен корпоративтік мәдениетті дамыту болып табылады.                                                     |  |
|                                                                                                                                                                                                    |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  | «Қазақтелеком» АҚ Қазақстан Республикасы Еңбек заңнамасының талаптарын және өзінің барлық қызметкерлері үшін іріктеу, дамыту, лайықты еңбек жағдайларын қамтамасыз ету қағидаттарын қатаң сақтайды. Компания HR функциясының ұйымдастырушылық механизмдері мен процедураларын жетілдіруге ұмтылады. |  |





Компанияда «Қазақтелеком» АҚ персоналын басқару саясаты» қолдануы жалғастыруда.

Саясаттың негізгі бағыттары:

- Қоғам дамуының стратегиялық бағыттарын ескере отырып, адами ресурстарды дамыту арқылы білікті кадрларды тарту, ынталандыру және қолайлы жағдайлар жасау;
- Қоғамның стратегиялық мақсаттарын іске асыруға ықпал ететін корпоративтік мәдениетті тиімді дамыту;
- персоналды басқарудың заманауи әдістері мен озық технологияларын енгізу, ЕХ-функциялардың тиімділігін арттыру үшін ЕХ-процестерін жетілдіру.

«Қазақтелеком» АҚ персоналын басқару саясатының» мақсаты — JRun қоғамының бизнес-стратегиясымен дамудың стратегиялық бағыттарымен (бұдан әрі — ДСБ) өзара байланыста персоналды басқарудың қағидаттары мен тұжырымдамалық тәсілдерін айқындау:

- Jaғyп: бизнесті трансформациялаудың негізі — тама-ша клиенттік тәжірибе;
- Biрlik: ішкі клиентке назар аудару және оның тәжіри-бесін жақсарту;
- Alaу: деректердің барлық әлеуетін пайдалану, АТ-ин-фрақұрылымын жаңарту, ақпараттық қауіпсіздік, ми-кросервистік АТ-архитектурасына көшу және бизнес мақсаттарын іске асыру үшін Multi-cloud ортасын құру;
- Oғкеп: желіні жаңғырту және операциялық тиімділікті арттыру.

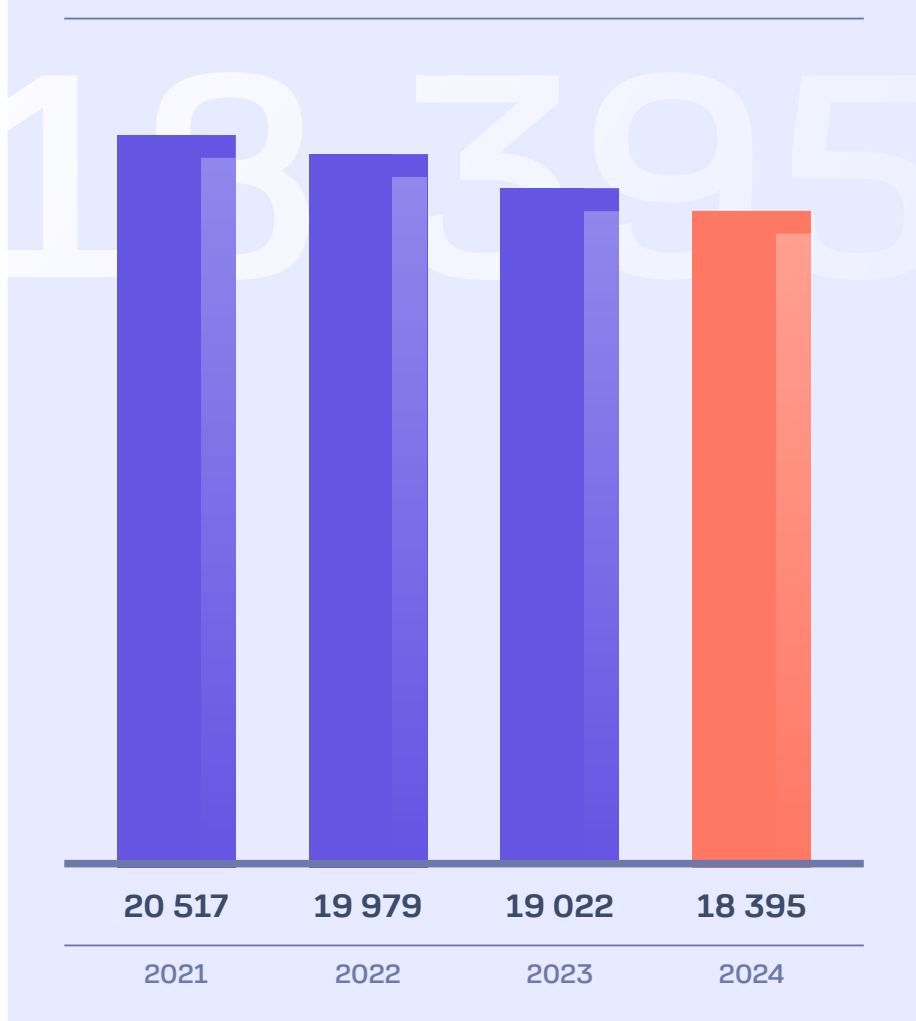
Қызметкерлерді оқыту және дамыту мәселелерін басқарумен HR-жүйенің құрылымдық бөлімшесі — Қызметкердің тәжірибесін басқару қызметі айналысады. Оның қызметін ұйымдастыру Компанияның келесі ішкі құжаттарына негізделген:

- «Қазақтелеком» АҚ-ның Білімді басқару ережесі.
- «Қазақтелеком» АҚ-ның Кадр пулын қалыптастыру және дайындау қағидалары.

## ҚЫЗМЕТКЕРЛЕРДІҢ САНЫ МЕН ҚҰРЫЛЫМЫ

GRI 2-7

ҚЫЗМЕТКЕРЛЕРДІҢ ТІЗІМДІК САНЫНЫҢ ДИНАМИКАСЫ, 2021-2024, АДАМ



18 395

✓ 3,3%

адам

2024 жылғы персоналдың тізімдік саны



GRI 405-1

ЕСЕПТІ КЕЗЕҢНІҢ 31 ЖЕЛТОҚСАНЫНА ЖАС ТОПТАРЫ БОЙЫНША БӨЛІНГЕН ҚЫЗМЕТКЕРЛЕРДІҢ ҚҰРЫЛЫМЫ

| Категория                   | Барлығы, адам | 30 жасқа дейін |          | 30–50 жас |          | 50 жастан асқан |          |
|-----------------------------|---------------|----------------|----------|-----------|----------|-----------------|----------|
|                             |               | Адам           | Үлесі, % | Адам      | Үлесі, % | Адам            | Үлесі, % |
| Барлық қызметкерлердің саны | 18 395        | 2 853          | 15,5     | 10 449    | 56,8     | 5 093           | 27,7     |
| - басшы лауазымдарда        | 1 121         | 22             | 2        | 745       | 66,4     | 354             | 31,6     |
| - мамандар                  | 12 831        | 2 102          | 16,4     | 7 655     | 59,7     | 3 074           | 23,9     |
| - жұмыскерлер               | 4 443         | 729            | 16,4     | 2 049     | 46,1     | 1 665           | 37,5     |

GRI 405-1

2024 ЖЫЛҒЫ 31 ЖЕЛТОҚСАНЫ ЖАҒДАЙЫ БОЙЫНША ГЕНДЕРЛІК ТОПТАР БОЙЫНША ПЕРСОНАЛ ҚҰРЫЛЫМЫ

| Категория            | Барлығы, адам | Ерлер  |          | Әйелдер |          |
|----------------------|---------------|--------|----------|---------|----------|
|                      |               | Адам   | Үлесі, % | Адам    | Үлесі, % |
| Персонал саны        | 18 395        | 11 702 | 63,6     | 6 693   | 36,4     |
| - басшы лауазымдарда | 1 121         | 797    | 71,1     | 324     | 28,9     |
| - мамандар           | 12 831        | 6 768  | 52,7     | 6 063   | 47,3     |
| - жұмыскерлер        | 4 443         | 4 137  | 93,1     | 306     | 6,9      |

GRI 405-1

МҮМКІНДІГІ ШЕКТЕУЛІ ҚЫЗМЕТКЕРЛЕРДІҢ САНЫ

| Категория                                | Барлығы, адам | Ерлер |          | Әйелдер |          |
|------------------------------------------|---------------|-------|----------|---------|----------|
|                                          |               | Адам  | Үлесі, % | Адам    | Үлесі, % |
| Мүмкіндігі шектеулі қызметкерлердің саны | 228           | 159   | 69,7     | 69      | 30,3     |
| - басшы лауазымдарда                     | 7             | 5     | 71,4     | 2       | 28,6     |
| - мамандар                               | 158           | 97    | 61,4     | 61      | 38,6     |
| - жұмыскерлер                            | 63            | 57    | 90,5     | 6       | 9,5      |