



МҮДДЕЛІ ТАРАПТАРМЕН ӨЗАРА ӘРЕКЕТТЕСУ

GRI 2-26, GRI 2-29

«Қазақтелеком» АҚ мүдделі тараптармен тиімді өзара іс-қимылға зор мән береді, оны тұрақты даму мен корпоративтік басқарудың маңызды құрамдас бөлігі ретінде қарастырады. Компания олардың күтулерін уақтылы анықтауға, сенім деңгейін арттыруға және ұзақ мерзімді серіктестік қатынастарды нығайтуға бағытталған жүйелі әрі ашық диалог орнатады. Мұндай тәсіл негізделген басқарушылық шешімдер қабылдауға жәрдемдесіп, жылдам өзгеріп жатқан сыртқы жағдайларда бизнестің тұрақтылығын арттырады.

КОМПАНИЯНЫҢ МҮДДЕЛІ ТАРАПТАРМЕН ӨЗАРА ӘРЕКЕТТЕСУ ҚАФИДАТТАРЫ:

МАҢЫЗДЫЛЫҒЫ

Қоғам өзінің стейкхолдерлерін, сондай-ақ оның қандай мүдделері мен стейкхолдерлердің қандай мүдделері маңызды екенін біледі.

ТОЛЫҚТЫҒЫ

Қоғам стейкхолдерлердің алаңдаушылығын түсінеді, атап айтқанда олардың көзқарастарын, қажеттіліктерін және күтілетін қызмет нәтижелерін, сондай-ақ олар үшін маңызды мәселелер бойынша пікірлерін түсінеді.

ЖАУАП БЕРУІ

Қоғам стейкхолдерлер мен ұйымның алдында тұрған маңызды мәселелерге дәйекті түрде жауап береді.

«Қазақтелеком» АҚ мүдделі тараптарды екі топқа бөледі:

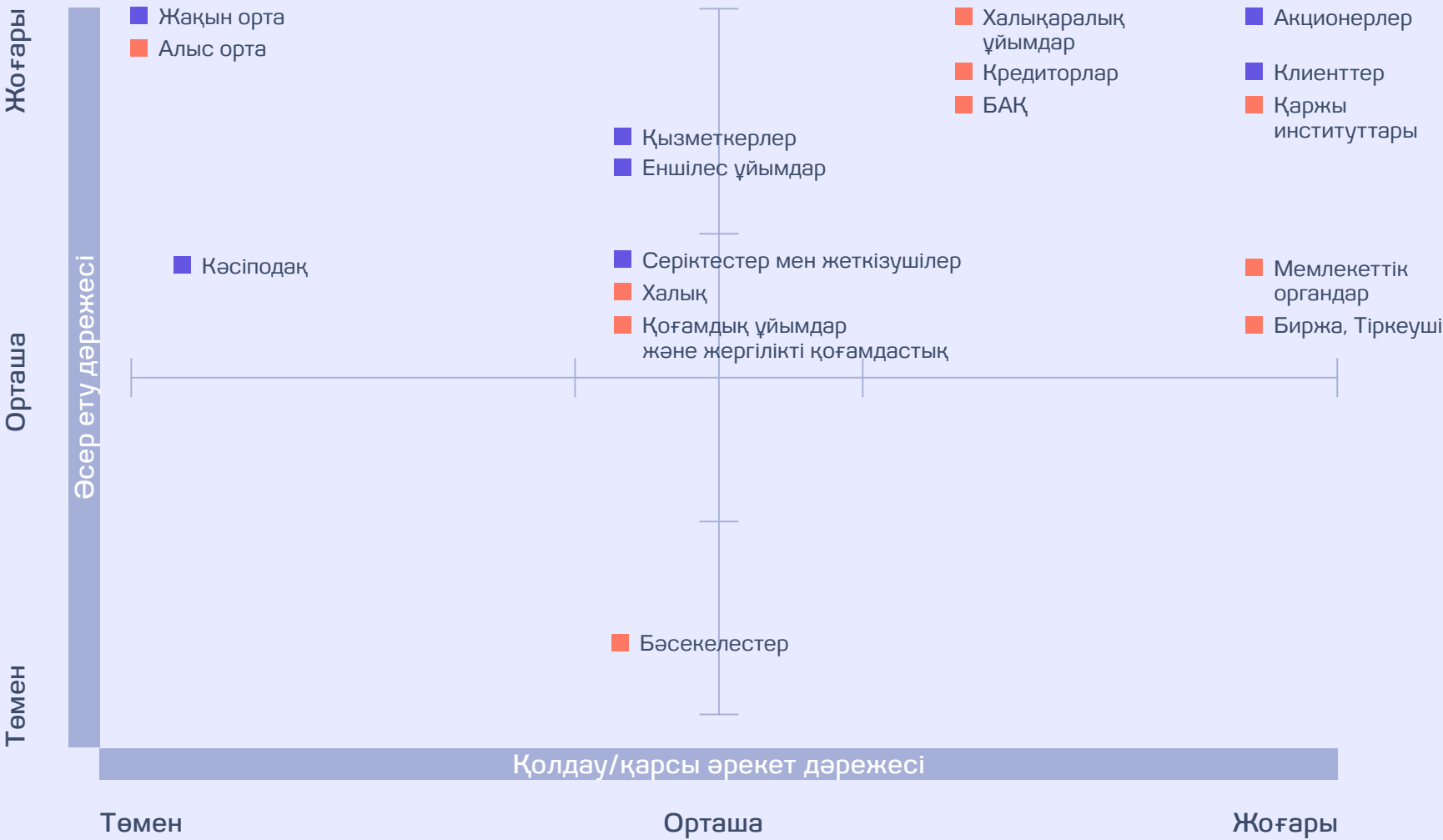
Жақын орта (жақын әсер ету аймағы) Компания қабылдайтын шешімдерге тікелей және елеулі әсер ететін немесе осы шешімдердің ықпалында болатын мүдделі тараптарды қамтиды. Мүдделі тараптардың жақын ортасына жататындар:

- Акциянерлер.
- Қызметкерлер.
- Еншілес ұйымдар.
- Кәсіподақ.
- Серіктестер (соның ішінде халықаралық) және жұмыс пен қызмет көрсетушілер.
- Клиенттер.

Алыс орта (жанама әсер ету аймағы) Компания қабылдаған шешімдерге жанама әсер ететін мүдделі тараптарды қамтиды. Мүдделі тараптардың алыс ортасына жататындар:

- Мемлекеттік органдар.
- Бәсекелестер.
- Халықаралық ұйымдар.
- Қаржы институттары.
- Кредиторлар.
- Биржа, Тіркеуші.
- Халық.
- Қоғамдық ұйымдар және жергілікті қоғамдастық.
- Бұқаралық ақпарат құралдары.

«ҚАЗАҚТЕЛЕКОМ» АҚ КОМПАНИЯСЫНЫҢ МҮДДЕЛІ ТАРАПТАРЫНЫҢ КАРТАСЫ



Компанияның мүдделі тараптарының картасы 2023 жылы халықаралық стандарттар мен тұрақты даму саласындағы озық тәжірибелерді ескере отырып жаңартылды. Оның негізінде жыл сайын «Қазақтелеком» АҚ-ның мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл жасау жөніндегі Коммуникациялық жоспары

әзірленеді; 2024 жылы оның жаңартылған нұсқасы бекітілді.

Компанияның мүдделі тараптарының жаңартылған картасымен telecom.kz сайтында танысуға болады.



МҮДДЕЛІ ТАРАПТАРМЕН КОММУНИКАЦИЯ АРНАЛАРЫ

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

«Қазақтелеком» АҚ түрлі коммуникация арналарын пайдалана отырып, мүдделі тараптармен өзара әрекеттеседі:

- › Компанияның қызметі туралы ақпарат telecom.kz сайтында орналастырылған.
- › Акционерлер үшін маңызды Компания қызметі туралы ақпарат Компанияның жылдық есептерінде жарияланады.
- › Компанияда онлайн байланыс арналары бар.
- › Компания корпоративтік жобалар, оқыту және дамыту бағдарламалары, сондай-ақ қызметкерлер үшін уәждемелер мен әлеуметтік жеңілдіктер туралы жаңалықтарды ішкі корпоративтік порталда жариялайды.
- › Заңнаманы бұзумен (алаяқтық, сыбайлас жемқорлық, кемсітушілік, әдепсіз мінез-құлық және т.б.) байланысты өтініштер үшін Жедел желі жұмыс істейді.
- › B2B клиенттері үшін арнайы ismet.kz ақпарат платформасы жұмыс істейді.
- › Компания жаңалықтары бұқаралық ақпарат құралдарында жарияланады.



ОНЛАЙН БАЙЛАНЫС АРНАЛАРЫ



Call center



Whatsapp



Telegram



Business



Техникалық қолдау



Тексеру қызметі

МҮДДЕЛІ ТАРАПТАРМЕН ӨЗАРА ӘРЕКЕТТЕСУ КАРТАСЫ

МТ ЖАҚЫН ОРТАСЫ

Акционерлер

Мүдделері

- › Компанияның құнын арттыру;
- › дивидендтер алу;
- › Компания қызметінің тұрақтылығы мен ауқымын кеңейту;
- › ашықтық;
- › тәуекелдерді тиімді басқару;
- › Компания құнын және дивиденд мөлшерін барынша арттыру.

Үлесі

- › қаржы қаражатын бөлу;
- › жарғылық капиталды толықтыру.

Өзара әрекеттесу механизмдері

- › дивидендтер төлеу;
- › жылдық қаржылық және қаржылық емес есептілікті бекіту;
- › JRun трансформациялау бағдарламасын жүзеге асыру;
- › жиналыстар, келіссөздер, кездесулер өткізу;
- › негізгі, стратегиялық және инвестициялық шешімдерді талқылау және қабылдау;
- › сұрақ-жауап, сауалнама, тестілеу жүргізу.

Қызметкерлер

Мүдделері

- › Компанияның нәтижелері мен жетістіктері;
- › Компанияның даму перспективалары;
- › кадрлық және әлеуметтік саясат;
- › қауіпсіз және жайлы еңбек жағдайлары;
- › адам құқықтарын сақтау;
- › қызметкерлерді тарту және дамыту перспективалары;
- › материалдық және материалдық емес ынталандыру бойынша іс-шаралар, жастар саясаты;
- › Ұжымдық келісімшарт.

Үлесі

- › адами ресурстар;
- › адалдық.

Өзара әрекеттесу механизмдері

- › қауіпсіз және лайықты еңбек жағдайларын жасау жөніндегі іс-шараларды іске асыру;
- › Компанияны басқару процесіне қызметкерлерді тарту;
- › әлеуметтік жеңілдіктер;
- › корпоративтік оқыту және дамыту бағдарламалары;
- › басшылықпен тұрақты кездесулер;
- › корпоративішілік коммуникация арналарының жұмыс істеуі, «жедел» желі;
- › кері байланыстың онлайн механизмдері (сұрақ-жауап/сауалнамалар).

Еншілес ұйымдар

Мүдделері

- › акционерлердің/ қатысушылардың мүдделерін сақтау.

Үлесі

- › акционерлердің мүдделерін сақтау.

Өзара әрекеттесу механизмдері

- › ЕҰ қызметінің нәтижелеріне тұрақты мониторинг жүргізу;
- › ЕҰ-мен бірлесіп мобильді бизнесті дамыту бойынша жұмысты жалғастыру;
- › ЕҰ-ның Компанияның акционер ретінде стратегиялық шешімдерін қабылдауға қатысуы.

4. ТҰРАҚТЫ ДАМУ ТУРАЛЫ ЕСЕП		БІРІКТІРІЛГЕН ЖЫЛДЫҚ ЕСЕП / 2024		ҚАЗАҚТЕЛЕКОМ 72	
МҮДДЕЛІ ТАРАПТАРМЕН ӨЗАРА ӘРЕКЕТТЕСУ КАРТАСЫ					
МТ ЖАҚЫН ОРТАСЫ		МТ АЛЫС ОРТАСЫ			
Кәсіподақ Мүдделері қызметкерлердің әлеуметтік жауапкершілігі және қорғалуы; Ұжымдық келісімшарт талаптарын орындау; заңнама нормаларын сақтау.	Серіктестер мен жеткізушілер Мүдделері коммерциялық мүдделер.	Клиенттер Мүдделері коммерциялық мүдделер; қызметтердің сапалық сипаттамалары; қызметтерді алудың үздіксіздігі; қызметтерді білікті сервистік қолдау.	Мемлекеттік органдар Мүдделері заңнамалық және атқарушы функцияларды жүзеге асыру; телекоммуникация саласындағы мемлекеттік саясатты іске асыру, жұмыс орындарын құру.	Бәсекелестер Мүдделері нарықтағы қатысу үлесін арттыру.	Халықаралық ұйымдар Мүдделері ITU, PSS мүше елдердің халықаралық ынтымақтастығын дамыту, тәжірибе алмасу, технологияларды пайдалануда жалпы стандарттарды қабылдау; тұрақты даму, экологиялық нормаларды сақтауда және ақпараттық-коммуникациялық қызметтерді дамытуда әділ және теңгерімді өсу саласындағы халықаралық стандарттар мен келісімдердің талаптарын қамтамасыз ету.
Үлесі әлеуметтік тұрақтылықты қамтамасыз етуге жәрдемдесу; еңбек қатынастарын реттеу және жанжалдарды шешу.	Үлесі жобаларды бірлесіп іске асыру; технологиялар, құзыреттер және инновациялар трансфері.	Үлесі Компанияның адалдығы; тауарлар мен қызметтерді сатып алу арқылы қаржылық ресурстар.	Үлесі мемлекеттік реттеу.	Үлесі нарықты дамыту.	Үлесі халықаралық гранттар; болашақ даму мүмкіндіктері.
Өзара әрекеттесу механизмдері Ұжымдық келісімшарттың барлық тармақтарын орындау; Компания қызметкерлеріне пайызсыз қарыздар беру түрінде материалдық көмек көрсету; қоғамдық тыңдаулар өткізу; корпоративішілік коммуникация арналарының жұмыс істеуі, «жедел» желі.	Өзара әрекеттесу механизмдері өзара тиімді ынтымақтастық; серіктестердің Компанияның акционер ретіндегі стратегиялық шешімдерін қабылдауға қатысуы; жиналыстар, келіссөздер, іскерлік хат алмасу; ағымдағы қызмет туралы есептер.	Өзара әрекеттесу механизмдері шарттар/келісімшарттар шеңберіндегі өзара әрекеттесу; қызмет көрсету сапасын арттыру; онлайн қызмет көрсету; қолдау қызметтерінің арналарын ұлғайту және жетілдіру; тұтынушылармен кері байланыс жүйесі; тұтынушылардың қанағаттануын талдау.	Өзара әрекеттесу механизмдері жұмыс топтары, форумдар, конференциялар; жиналыстар, келіссөздер, іскерлік хат алмасу; ағымдағы қызмет туралы есептерді уақтылы ұсыну; кері байланыс беру; ҚР заңнамасының сақталуын тексеру.	Өзара әрекеттесу механизмдері адал бәсекелестік қағидатын ұстану.	Өзара әрекеттесу механизмдері конференциялар, сессиялар, отырыстар, форумдар; келісімдерге, шарттар мен меморандумдарға, ынтымақтастық туралы келісімдерге қол қою.

4. ТҰРАҚТЫ ДАМУ ТУРАЛЫ ЕСЕП		БІРІКТІРІЛГЕН ЖЫЛДЫҚ ЕСЕП / 2024		ҚАЗАҚТЕЛЕКОМ 73	
МҮДДЕЛІ ТАРАПТАРМЕН ӨЗАРА ӘРЕКЕТТЕСУ КАРТАСЫ					
МТ АЛЫС ОРТАСЫ					
Қаржы институттары	Кредиторлар	Биржа, Тіркеуші	Халық	Қоғамдық ұйымдар	БАҚ
Мүдделері › депозиттерге бос ақша қаражаттарын орналастыру, арнайы шоттарға қызмет көрсету.	Мүдделері › қаражатты мақсатты пайдалану; › несие шарттарының талаптарын сақтау; › негізгі қарыз бен пайыздарды уақтылы өтеу; › Компания қызметінің тұрақтылығы мен ашықтығы.	Мүдделері › бағалы қағаздар нарығын дамыту (листингтік ережелер, тіркеушінің ережелер жинағы).	Мүдделері › жұмыс орындарын құру; › Компанияның даму перспективалары туралы ашық ақпарат; › қызмет сапасы; › қызмет тарифтерінің тартымдылығы; › әлеуметтік және қайырымдылық бағдарламалар; › денсаулық қауіпсіздігі.	Мүдделері › қоғамдық, мемлекеттік емес ұйымдардың қызметі аясындағы түрлі мәселелер.	Мүдделері › Компанияның қызметі туралы қоғамды ақпараттандыру.
Үлесі › ақшалай қаражатты орналастыру үшін тиімді жағдайлар жасау.	Үлесі › ақшалай қаражат беру.	Үлесі › бағалы қағаздар нарығын дамытуға қатысу мүмкіндігі.	Үлесі › Компанияның қатысу аймақтарындағы қолдау.	Үлесі › өзара тиімді шарттармен ынтымақтастық.	Үлесі › сындарлы ынтымақтастық; › қолайлы қоғамдық пікір.
Өзара әрекеттесу механизмдері › шарттар/келісімшарттар шеңберіндегі өзара әрекеттесу.	Өзара әрекеттесу механизмдері › шарттар/келісімшарттар шеңберіндегі өзара әрекеттесу; › облигация ұстаушылардың жалпы жиналысы; › БАҚ, Компания сайты арқылы ақпаратты ашу; › кредиттік келісімдердің талаптарына сәйкес есептерді ұсыну.	Өзара әрекеттесу механизмдері › мүдделі тараптармен келіссөздер, кездесулер; › БАҚ арқылы кері байланыс беру.	Өзара әрекеттесу механизмдері › қатысу аймақтарын дамыту; › әлеуметтік желілер арқылы өзара әрекеттесу, «жедел» желі; › беделді аудит; › қайырымдылық қызметі; › жария есеп беру.	Өзара әрекеттесу механизмдері › келісімдер шеңберіндегі өзара әрекеттесу; › жария есеп беру.	Өзара әрекеттесу механизмдері › Компания туралы ақпаратты БАҚ-та жариялау; › әлеуметтік желілер, «жедел» желі; › БАҚ сұрауларына жауап беру; › жария есеп беру.