



ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ

GRI 2-26, GRI 2-29

АО «Казакхтелеком» придает большое значение эффективному взаимодействию с заинтересованными сторонами, рассматривая его как важный 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

Общество знает своих стейкхолдеров, а также, какие его интересы и какие интересы стейкхолдеров являются для него существенными;

ПОЛНОТА

Общество понимает опасения стейкхолдеров, а именно понимает их взгляды, потребности и ожидаемые результаты деятельности, а также их мнения по значимым для них вопросам;

РЕАГИРОВАНИЕ

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

АО «Казакхтелеком» выделяет две группы заинтересованных сторон:

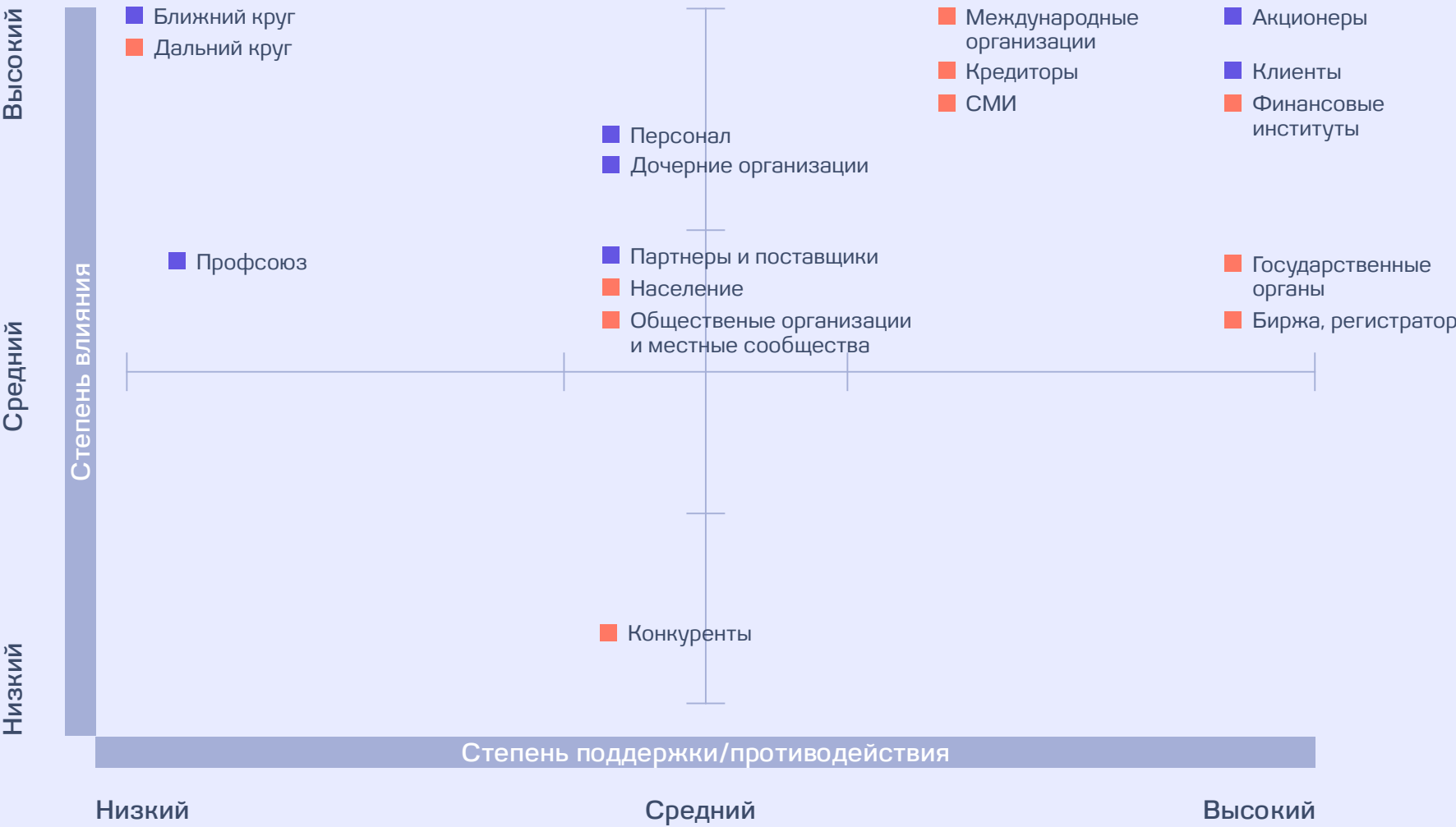
Ближний круг (область ближнего влияния) включает заинтересованные стороны, которые имеют прямое и существенное влияние на принимаемые Компанией решения или находятся под воздействием этих решений. К ближнему кругу ЗС относятся:

- Аktionеры;
- 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;
- Конкуренцы;
- 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 учетом международных стандартов и лучших практик в области устойчивого развития. На ее основе ежегодно разрабатывается План коммуникаций АО «Казакхтелеком» по взаимодействию с заинтересованными сторонами; в 2024 году утверждена его актуализированная версия.

С обновленной Картой заинтересованных сторон Компании можно ознакомиться на сайте Компании telecom.kz.



КАНАЛЫ КОММУНИКАЦИИ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ

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

АО «Казакхтелеком» 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.
- › У Компании есть 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.



ОНЛАЙН-КАНАЛЫ СВЯЗИ



Call center



Whatsapp



Telegram



Business



Техническая поддержка



Сервис проверки

КАРТА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ

БЛИЖНИЙ КРУГ ЗС

Акционеры

Интересы

- › повышение стоимости Компании;
- › получение дивидендов;
- › стабильность и расширение масштабов деятельности Компании;
- › прозрачность;
- › эффективное управление рисками;
- › максимизация стоимости Компании и размера дивиденда.

Вклад

- › выделение финансовых средств;
- › пополнение уставного капитала.

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.

Работники

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.

Вклад

- › человеческие ресурсы;
- › лояльность.

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).

Дочерние организации

Интересы

- › соблюдение интересов акционеров/участников.

Вклад

- › соблюдение интересов акционеров.

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.



КАРТА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ

БЛИЖНИЙ КРУГ ЗС			ДАЛЬНИЙ КРУГ ЗС		
Профсоюз	Партнеры и поставщики	Клиенты	Государственные органы	Конкуренты	Международные организации
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.	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.
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.	Вклад › государственное регулирование.	Вклад › развитие рынка.	Вклад › международные гранты; › возможности для будущего развития.
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.	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 форумов; › подписание соглашений, договоров и меморандумов, соглашений о сотрудничестве.



КАРТА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ

ДАЛЬНИЙ КРУГ ЗС

Финансовые институты

Интересы

- › размещение свободных денежных средств на депозитах, обслуживание специальных счетов.

Вклад

- › Предоставление выгодных условий для размещения денежных средств.

Механизмы взаимодействия

- › взаимодействие в рамках договоров/контрактов.

Кредиторы

Интересы

- › целевое использование средств;
- › соблюдение условий кредитных договоров;
- › своевременное погашение основного долга и процентов;
- › стабильность и прозрачность деятельности Компании.

Вклад

- › предоставление денежных средств.

Механизмы взаимодействия

- › взаимодействие в рамках договоров/контрактов;
- › общее собрание держателей облигаций;
- › раскрытие информации посредством СМИ, сайта Компании;
- › предоставление отчетов согласно требованиям кредитных соглашений.

Биржа, Регистратор

Интересы

- › развитие рынка ценных бумаг (листинговые правила, свод правил регистратора).

Вклад

- › возможность участия в развитии рынка ценных бумаг.

Механизмы взаимодействия

- › переговоры, встречи с заинтересованными сторонами;
- › предоставление обратной связи посредством СМИ.

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.