

Карта стейкхолдеров АО «Казакхтелеком»

1. Общие положения

1. Настоящая Карта стейкхолдеров АО «Казакхтелеком» (далее – Карта стейкхолдеров) разработана в соответствии с законодательством Республики Казахстан, Уставом АО «Казакхтелеком» (далее – Общество) и Кодексом корпоративного управления Общества.

2. Карта стейкхолдеров разработана для систематизации и визуализации информации об окружении Общества с целью выработки адекватной стратегии взаимодействия с каждым из стейкхолдеров (Приложение 1 к Карте стейкхолдеров).

3. Взаимодействие Общества со стейкхолдерами ведется на основе следующих принципов:

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.

4. В Карте стейкхолдеров используются следующие понятия и термины:

Стейкхолдеры	лица, группы или организации, оказывающие существенное влияние на принимаемые Обществом решения или находящиеся под воздействием этих решений.
Акционеры	акционеры Общества.
Совет директоров	орган управления
Дочерние организации	юридические лица, пятьдесят и более процентов голосующих акций (долей участия) которых прямо принадлежат Обществу на праве собственности или доверительного управления.
Профсоюзы	профессиональные союзы работников Общества, их объединения, группы работников Общества, объединяющихся для защиты своих прав и улучшения своего положения.
Партнеры	физические и/или юридические лица (их объединения), являющиеся участниками взаимовыгодного сотрудничества, в т. ч. стратегические партнеры.
Клиенты	физические или юридические лица, которым Общество оказывает услуги, в соответствии с нормативными правовыми актами РК, Уставом и иными внутренними документами Общества.
Конкуренты	юридические или физические лица, область деятельности, интересы и цели которых идентичны в области деятельности, интересам и целям Общества.
Международные организации	объединения межгосударственного или негосударственного характера, созданные на основе международных соглашений для достижения определенных целей.
Финансовые институты	организации, участвующие в финансово-кредитной системе (государственные учреждения, банки, страховые компании, инвестиционные фонды, пенсионный фонд и др.).
Кредиторы	международные и региональные финансовые институты, осуществляющие кредитную деятельность (ИБР, АБР, IFC, банки второго уровня Республики Казахстан и т. д.).

Биржа, Регистратор	Казахстанская фондовая биржа, Астанинская международная биржа, АО «Единый регистратор ценных бумаг»
Поставщики	физические лица, осуществляющие предпринимательскую деятельность, юридические лица (за исключением некоммерческих организаций, если иное не установлено законодательными актами Республики Казахстан), объединения юридических лиц (консорциумы), выступающие в качестве контрагента Общества в заключенном с ним договоре о закупках.
Население (потенциальные клиенты)	совокупность людей, проживающих в регионах присутствия Общества.
Общественные организации	общественные объединения, неправительственные организации и другие.
Средства массовой информации	источники повседневной новостной и аналитической информации (газеты и журналы, электронные СМИ – интернет, радио и телевидение).

2. Анализ стейкхолдеров

5. Анализ стейкхолдеров позволяет определить перечень всех заинтересованных сторон, которые могут повлиять на деятельность Общества; отражает степень влияния заинтересованных сторон, а также степень их зависимости от решений Общества; позволяет выявить потенциальные сложности, которые могут снизить успешность деятельности Общества; позволяет оценить средства, правила и принципы коммуникации с заинтересованными сторонами и определить мероприятия для снижения их негативного влияния на деятельность Общества.

6. Процесс оценки и анализа стейкхолдеров состоит из трех этапов:

- 1) выявление стейкхолдеров;
- 2) оценка влияния и важности стейкхолдеров;
- 3) разработка тактических действий по управлению стейкхолдерами.

7. Выявление стейкхолдеров и работа с ними позволяет повышать деловую репутацию Общества, его капитализацию, а также устанавливать эффективные и сбалансированные отношения со всеми заинтересованными сторонами.

8. Общество различает две группы стейкхолдеров:

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

- Акционеры;
- Совет директоров
- Персонал;
- Дочерние организации;
- Профсоюзы;
- Партнеры (в том числе международные) и поставщики работ, услуг и товаров;
- Клиенты.

2) Дальний круг (область опосредованного влияния) включает стейкхолдеров, которые имеют опосредованное влияние на принимаемые Обществом решения. К дальнему кругу стейкхолдеров относятся:

- Государственные органы;
- Конкуренты;
- Международные организации;
- Финансовые институты;
- Кредиторы;
- Биржа, Регистратор;
- Население;
- Общественные организации и местное сообщество;
- Средства массовой информации.

9. Оценка влияния и важности стейкхолдеров:

Влияние – это сила стейкхолдера во влиянии на Общество, его возможность влиять на деятельность Общества, на людей, принимающих решения по ключевым вопросам деятельности Общества.

Важность – это вклад стейкхолдера в результат деятельности Общества. Определяется тем, насколько удовлетворение потребностей, решение проблем и интересов каждого стейкхолдера может повлиять на результат деятельности Общества. Уровень близости стейкхолдеров (области влияния) выражает степень возможности влияния Общества на ту или иную заинтересованную сторону. Степень влияния и степень поддержки/противодействия стейкхолдеров раскрыто в Приложении 2 «Таблица интересов и взаимодействия стейкхолдеров».

10. Степень важности влияния стейкхолдеров оценивается по двум параметрам X/Y, где:

X = -5; +5 (с шагом 1 или более мелким) – характеризует степень поддержки/противодействия стейкхолдером деятельности Общества и ранжируется от -5 (крайняя степень противодействия) до +5 (высшая степень поддержки);

Y = 0; 5 (с шагом 1 или более мелким) – характеризует степень влияния стейкхолдера на деятельность Общества и ранжируется от 0 до 5.

$D = (\pm X + Y)$ – параметр важности стейкхолдера.

3. Определение интересов и выработка стратегии взаимодействия

11. Информация, полученная в ходе построения Карты стейкхолдеров, представлена в Таблице интересов и взаимодействия стейкхолдеров (приложение 2 к Карте стейкхолдеров).

12. На основании полученной оценки степени поддержки/противодействия стейкхолдера Общества, оценки силы его влияния на Общество, а также параметров важности стейкхолдера разрабатывается стратегия взаимодействия с данным стейкхолдером.

13. Стратегия взаимодействия с каждым стейкхолдером, а также инструменты влияния определяются структурными подразделениями Общества самостоятельно в зависимости от специфики деятельности.

14. Управление стейкхолдерами подразумевает целенаправленное воздействие на них и включает следующие инструменты: переговоры, контакты, прочие коммуникации со стейкхолдерами, мотивация стейкхолдеров с целью совершения ими определенных действий и т. д.

15. Значения таблицы подлежат изменению (не статичны), в зависимости от реализации стратегии взаимодействия, по мере необходимости. На основании изменения показателей таблицы обновляются показатели Карты стейкхолдеров.

16. Результаты эффективной работы механизма управления взаимоотношениями со стейкхолдерами выражаются как в экономических результатах (рост прибыли, рост стоимости Общества, оптимизация доходов, затрат), так и в результатах, определяющих успех Общества в будущем (повышение моральной ответственности работников, улучшение качества нанимаемых работников, повышение устойчивости бизнеса за счет улучшения управления рисками).

17. Карта стейкхолдеров вступает в силу с даты утверждения уполномоченным органом Общества. Изменения и дополнения в Карту стейкхолдеров вносятся в порядке, установленном внутренними документами Общества.

Приложение 1
к Карте стейкхолдеров АО «Казактелеком»,
утвержденной Решением Правления АО «Казактелеком»
от 24 апреля 2023 года № 20/46

Карта стейкхолдеров

	<ul style="list-style-type: none"> ● Государственные органы ● Биржа, Регистратор 	<ul style="list-style-type: none"> ● Совет директоров ● Акционеры ● Клиенты ● Персонал ● Кредиторы ● СМИ ● Финансовые институты 	<ul style="list-style-type: none"> ● Ближний круг ● Дальний круг
<ul style="list-style-type: none"> ● Конкуренты 	<ul style="list-style-type: none"> ● Партнеры и поставщики ● Население ● Общественные организации и местное сообщество ● Международные организации 	<ul style="list-style-type: none"> ● Доверие организации 	
		<ul style="list-style-type: none"> ● Профсоюз 	

Высокая
степень
влияния

Средняя
степень
влияния

Низкая
степень
влияния

Низкая
степень
поддержки

Средняя
степень
поддержки

Высокая
степень
поддержки

- Количественный диапазон степени влияния:
- Низкая степень влияния – от 0 до 2;
 - Средняя степень влияния – от 2 до 3;
 - Высокая степень влияния – от 3 до 5.

- Количественный диапазон степени поддержки (важности):
- Низкая степень поддержки – от -5 до 0;
 - Средняя степень поддержки – от 0 до 3;
 - Высокая степень поддержки – от 3 до 5.

Приложение 2
к Карте стейкхолдеров АО «Казахтелеком»,
утвержденной Решением Правления АО «Казахтелеком»
от 24 сентября 2023 года № 20/76

Таблица интересов и взаимодействия стейкхолдеров

№	Список стейкхолдеров	Степень поддержки/противодействия стейкхолдером	Основные интересы	Степень влияния стейкхолдера	Параметр важности	Инструменты влияния	Стратегия взаимодействия
Ближний круг							
1.	Акционеры	+5	Повышение стоимости Общества, получение дивидендов, стабильность и расширение масштабов деятельности, прозрачность, эффективное управление рисками, максимизация стоимости Общества и размера дивиденда	5	10	Закон РК «Об акционерных обществах», Устав АО «Казахтелеком», Положение о Дивидендной политике АО «Казахтелеком», Кодекс корпоративного управления, Положение о раскрытии информации	Утверждение годовой финансовой отчетности; распределение чистого дохода; принятие ключевых, стратегических и инвестиционных решений; избрание членом Совета директоров
2.	Совет директоров	+5	Общее руководство деятельностью Общества	5	10	Устав АО «Казахтелеком»,	Осуществление общего руководства деятельностью Общества;

№	Список стейкхолдеров	Степень поддержки/противодействия стейкхолдером	Основные интересы	Степень влияния стейкхолдера	Параметр важности	Инструменты влияния	Стратегия взаимодействия
3.	Персонал	+5	<p>Результаты и достижения Общества, перспективы развития Общества, кадровая и социальная политика, вовлеченность и перспективы развития персонала, мероприятия по материальной и нематериальной мотивации, молодежная</p>	5	10	<p>Положение о Совете директоров АО «Казахтелеком», Кодекс корпоративного управления, Заседания Совета директоров, Финансовые отчеты, Годовой отчет (утверждение), Прочие внутренние нормативные документы</p>	<p>Определение приоритетных направлений и стратегии развития Общества.</p>
						<p>Трудовой кодекс РК, Стратегия повышения акционерной стоимости АО «Казахтелеком», Кодекс деловой этики, Кадровая политика, Коллективный договор, Внутренние документы Общества по вопросам управления персоналом</p>	<p>Каналы внутрикорпоративной коммуникации; опросы/анкетирования; отчетные собрания топ-менеджмента Общества с трудовыми коллективами; рабочие совещания; онлайн-конференции; переговоры по обсуждению Коллективного договора; согласительные комиссии; вовлечение работников в процесс управления компанией</p>

№	Список стейкхолдеров	Степень поддержки/противодействия стейкхолдером	Основные интересы	Степень влияния стейкхолдера	Параметр важности	Инструменты влияния	Стратегия взаимодействия
			политика, условия Коллективного договора				
4.	Дочерние организации	+5	Соблюдение интересов акционеров/участников	3	8	Устав Общества, внутренние документы Общества, Уставы дочерних организаций	Реализация Обществом своих прав, как акционера/участника дочерней организации
5.	Профсоюзы	+5	Социальная ответственность, защищенность работников, условия Коллективного договора, соблюдение норм законодательства	3	8	Закон РК «О профессиональных союзах», Трудовой кодекс РК, Соглашения социального партнерства, Коллективный договор	Коллективные переговоры; совместные решения руководства и профсоюза; Согласительные комиссии; совместная комиссия по подготовке проекта Коллективного договора и контроля за его выполнением; Общественно-консультативный совет АО «Казахтелеком»; Институт медиации
6.	Партнеры и поставщики	+3	Коммерческие интересы	3	6	Договоры, Меморандумы	Взаимовыгодное сотрудничество; усовершенствование бизнес- и технологических процессов и их автоматизация; заключение договоров;

№	Список стейкхолдеров	Степень поддержки/противодействия стейкхолдером	Основные интересы	Степень влияния стейкхолдера	Параметр важности	Инструменты влияния	Стратегия взаимодействия
7.	Клиенты	+4	Коммерческие интересы, качественные характеристики услуг, непрерывность получения услуг, квалифицированная поддержка услуг	5	9	Договоры	контроль за исполнением договорных отношений Обеспечение соответствия ожиданиям потребителей услуг Общества; заключение договоров, исполнение договорных отношений; анализ удовлетворенности потребителей
Дальний круг							
8.	Государственные органы	+3	Осуществление установленных функций, реализация государственной политики в сфере телекоммуникаций, создание рабочих мест, реализация инициатив в области охраны окружающей среды, низкоуглеродного развития,	5	8	Законы РК, иные нормативные правовые акты РК в области связи Государственные программы социального, экономического развития, Постановления и другие нормативные документы по регулированию деятельности Общества.	Участие в рабочих группах, форумах, конференциях; согласование действий Общества, уведомление органов в установленном РК законодательством РК случаях; предоставление обратной связи посредством средств коммуникации, процесс достижения консенсуса

№	Список стейкхолдеров	Степень поддержки/противодействия стейкхолдером	Основные интересы	Степень влияния стейкхолдера	Параметр важности	Инструменты влияния	Стратегия взаимодействия
9.	Конкуренты	-2	энерго и ресурсосберегающих мероприятий Увеличение доли присутствия на рынке	3	1	Применение более новых технологий, рост активной конкуренция, активная рекламная политика	Следование принципу добросовестной конкуренции; мониторинг и маркетинговые исследования
10.	Международные организации	+4	Развитие международного сотрудничества стран-членов ИТУ, РСС, обмен опытом, принятие общих стандартов в использовании технологий; Обеспечение требований международных стандартов и соглашений в области устойчивого развития, справедливого и сбалансированного роста, в	2	6	Поддержка при вступлении в международные организации	Участие в семинарах по улучшению качества услуги в странах СНГ, участие в конгрессах, сессиях, заседаниях, конференциях; развитие международного сотрудничества стран-членов РСС, обмен опытом, принятие общих стандартов в использовании технологий; быстрое реагирование в части предоставления ответов на запросы

№	Список стейкхолдеров	Степень поддержки/противодействия стейкхолдером	Основные интересы	Степень влияния стейкхолдера	Параметр важности	Инструменты влияния	Стратегия взаимодействия
11.	Финансовые институты	+5	Соблюдение экологических норм, в развитии инфокоммуникационных услуг Размещение свободных денежных средств на депозитах, обслуживание специальных счетов	5	10	Договора банковских вкладов; Генеральные соглашения; Ставка вознаграждения	Встреча и консультация; заключение договоров; согласование ставок вознаграждения; согласование срока действия
12.	Кредиторы	+4	Целевое использование средств, соблюдение условий кредитных договоров, своевременное погашение основного долга и процентов, стабильность и прозрачность деятельности, максимизация прибыли на	4	8	Кредитные договоры; Перспекты выпуска долговых ценных бумаг; Закон РК «О рынке ценных бумаг»; Закон РК «О банках и банковской деятельности»	Финансирование деятельности Общества; структура ковенант; процентная ставка; общее собрание держателей облигаций; раскрытие информации посредством СМИ; переговоры, встречи с заинтересованными сторонами

№	Список стейкхолдеров	Степень поддержки/противодействия стейкхолдером	Основные интересы	Степень влияния стейкхолдера	Параметр важности	Инструменты влияния	Стратегия взаимодействия
13.	Биржа, Регистратор	+3	инвестированные средства Развитие рынка ценных бумаг (листинговые правила, свод правил регистратора)	4	7	Закон РК «О рынке ценных бумаг», Закон РК «Об акционерных обществах», Свод правил АО «Единый регистратор ценных бумаг», Листинговые правила АО «Казахстанская фондовая биржа»	Предоставление обратной связи посредством средств коммуникаций; переговоры, встречи с заинтересованными сторонами
14.	Население	+3	Возможность трудоустройства, качество услуг, привлекательность тарифов на услуги, получение благотворительной помощи, безопасность здоровья	3	6	Общественное мнение, обращения в вышестоящие органы, СМИ	Репутационный аудит; обратная связь и опросы; информирование потенциальных клиентов об уровне развития Общества, об услугах и их качестве; благотворительная деятельность
15.	Общественные организации и местное сообщество	+3	Различные вопросы, в рамках деятельности общественных, негосударственных организаций	3	6	Устав Общества, договорные отношения по заключенным договорам	Соблюдение норм законодательства; взаимное соглашение по общим вопросам; отстаивание прав и интересов Общества

№	Список стейкхолдеров	Степень поддержки/противодействия стейкхолдером	Основные интересы	Степень влияния стейкхолдера	Параметр важности	Инструменты влияния	Стратегия взаимодействия
16.	Средства массовой информации	+4	Информирование общественности о деятельности Общества	4	8	Публикации и информирование о деятельности Общества; организация интервью, пресс-конференций; распространение пресс-релизов и т.д.	<p>Реализация PR-мероприятий; донесение до целевой аудитории сильных сторон и возможностей Общества; создание позитивного общественного мнения; обеспечение прозрачности деятельности Общества через достоверное и своевременное раскрытие информации; предоставление ответов на запросы СМИ, своевременное реагирование на негативные материалы</p>