

«Қазақстан Тұрғын үй
Компаниясы»
акционерлік қоғамының
Директорлар кеңесі
отырысының 2022 жылғы
«18» қаңтардағы хаттамасына
(№1 Хаттама)
№ 1 қосымша

«Қазақстан Тұрғын үй
Компаниясы»
акционерлік қоғамының
Директорлар кеңесінің
2022 жылғы «18» қаңтардағы
шешімімен (№1 хаттама)
БЕКІТІЛГЕН

**«Қазақстан Тұрғын үй Компаниясы»
акционерлік қоғамының тұрақты даму
саясаты**

Нұр-Сұлтан қ.

Мазмұны

1. Жалпы ережелер.....	3
1.1 Кіріспе	3
1.2 Тұрақты даму саласындағы мақсаттар мен міндеттер	4
1.3 Тұрақты дамудың жаһандық мақсаттары	5
1.4 Тұрақты даму қағидаттары.....	7
2. Тұрақты даму саласындағы қызмет бағыттары.....	7
2.1 Экономикалық құрамдас	7
2.1.1. Таза пайданы тиімді қайта инвестициялау	7
2.1.2. Каржыландырудың жаңа құралдарын әзірлеу	7
2.1.3. Цифрландыру.....	8
2.2. Экологиялық құрамдас.....	8
2.2.1. СО ₂ шығарындыларын азайтуға арналған тұрғын үй құрылышының үлгілік жобалары...8	8
2.2.2. Аумактарды дамытудың кешенді жоспарлары	8
2.3. Әлеуметтік құрамдас	9
2.3.1. Ұжымдық инвестициялар тетіктері есебінен жайлы және қолжетімді тұрғын үй.....9	9
2.3.2. Ескі тұрғын үйді жаңарту	9
2.3.3. Қалалық орта сапасының индексі	9
2.3.4. Жұртшылықпен ынтымақтастықты дамыту	9
2.3.5. Персоналды дамыту	10
2.3.6. Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл	11
3.Тұрақты дамуды басқару	11
3.1. Жауапкершілікті бөлу.....	11
3.2. Тұрақты даму қағидаттарын интеграциялау	12
3.2.1 Шешім қабылдау процестері	12
3.2.2. Даму стратегиясы және жоспарлау	13
3.2.3 Корпоративтік басқару	13
3.2.4 Операциялық қызмет	13
3.2.5. Тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау.....	13
3.2.6. Қаржылық қолдау	13
3.3 Мұдделі тараптармен өзара іс-қимыл	14
3.4 Тұрақты даму саласындағы ақпаратты ашу	17
4. Қорытынды ережелер	17

1. Жалпы ережелер

1.1 Кіріспе 1. Осы «Қазақстан Тұрғын үй Компаниясы» акционерлік қоғамының тұрақты даму саясаты (бұдан әрі – Саясат) Қазақстан Республикасының заңнамасына, «Қазақстан Тұрғын үй Компаниясы» акционерлік қоғамының (бұдан әрі – Компания) Жарғысына, «Бейтерек» Ұлттық басқарушы холдингі» акционерлік қоғамының орнықты даму саясатына (бұдан әрі – Холдинг саясаты) және Компанияның 2050 жылға дейінгі қызметін реттейтін өзге де ішкі құжаттарға сәйкес әзірленді.

2. Осы Саясаттың мақсаты - тұрақты даму саласындағы басқару жүйесін құруда Компания ұстануға тиіс негіз қалаушы нормаларды, қағидаттарды, қағидалар мен тәсілдерді айқындау.

3. Осы Саясаттың міндеттері:

1) Компанияның орнықты даму саласындағы, оның ішінде мұдделі тараптармен өзара іс-қимылдың тиімді және ашық жүйесін құру бөлігіндегі қызметінің қағидаттары мен бағыттарын айқындау;

2) Компанияның әрбір органының және барлық қызметкерлерінің орнықты даму қағидаттарын іске асырудың рөлін, құзыретін, жауапкершілігін бекіту;

3) Компанияның тұрақты дамуы мен негізгі процестерінің өзара байланысын анықтау.

4. Орнықты даму саласындағы міндеттерді шеше отырып, Компания өзінің миссиясына, Компанияның Даму стратегиясының ережелеріне сүйенеді, сондай-ақ орнықты даму саласындағы халықаралық стандарттарда бекітілген халықаралық мінез-құлық нормалары мен қағидаттарын пайдаланады.

5. Компания орнықты даму саласындағы халықаралық стандарттарды пайдалануды өз қызметінің үздік халықаралық тәжірибеге сәйкестігін қамтамасыз етудің және орнықты даму саласындағы мақсаттар мен міндеттерге қол жеткізуіндің қажетті шарты ретінде қарайды.

6. Осы Саясаттың ережелерін Компанияның барлық қызметкерлері өз қызметін жоспарлау және жүзеге асыру, ішкі құжаттарды әзірлеу, ақпаратты тарату және коммуникацияның өзге де түрлері кезінде мұдделі тараптармен өзара іс-қимылды қозғайтын бөлігінде сақтауға жатады.

7. Осы Саясат Холдинг саясатының ережелерін ескереді және Компанияның Директорлар Кеңесінің бекітуіне жатады.

8. Осы құжатта келесі негізгі терминдер мен анықтамалар пайдаланылады:

1) мұдделі тарап (стейхолдер) – заңнама нормаларына, жасалған шарттарға (келісімшарттарға) немесе жанама (жанамалау) орай Компания қызметіне, оның өнімдеріне немесе көрсетілетін қызметтеріне және байланысты іс-әрекеттеріне ықпал ететін немесе ықпал етуі мүмкін жеке тұлғалар, заңды тұлғалар, жеке немесе заңды тұлғалар топтары.

Акционер, қызметкерлер, клиенттер, өнім берушілер, мемлекеттік органдар, облигация ұстаушылар, кредиторлар, инвесторлар, қоғамдық ұйымдар, Компания қызметі жүзеге асырылатын өнірлердің тұрғындары мұдделі тараптардың негізгі өкілдері болып табылады;

2) стейхолдерлердің картасы-стейхолдерлердің әрқайсысымен жұмыс істеу стратегиясын әзірлеу мақсатында Компанияның айналасы туралы ақпаратты жүйелендіруге және визуалдауға мүмкіндік беретін құрал;

3) бәсекелестер - қызмет саласы, мұдделері мен мақсаттары Компанияның қызмет саласында, мұдделері мен мақсаттарында бірдей болатын жеке немесе заңды тұлғалар;

4) контрагенттер - шарт бойынша қандай да бір міндеттемелерді өзіне қабылдаған жеке немесе заңды тұлғалар (мысалы, өнім берушілер, әріптестер);

5) «Жасыл офис» қағидаттары – жұмыскерлердің экологиялық сана-сезім деңгейін арттыруға бағытталған техникалық, сондай-ақ мотивациялық - білім беру іс-шараларын қамтитын кешенді тәсіл;

6) менеджмент – Басқарма төрағасы және мүшелері;

7) басқару органы – Директорлар кеңесінің төрағасы және мүшелері;

8) сақтық қағидаты – қағидат қоршаған ортаның жай-күйі нашарлауының алдын алу жөнінде тиімді шаралар, экологиялық апартардың ғылыми негізdemесі толық болмаса да, оларды болғызыбау жөніндегі алдын алу іс-қимылдарын қабылдауды білдіреді;

9) жоба - Компанияның қаржылық және қаржылық емес қолдау көрсетуін білдіретін әлеуетті немесе жасалған мәміле:

соңғы алушыға (тікелей қолдау кезінде);

Екінші деңгейдегі банктерге, даму банктеріне, банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымдарға, микроқаржы ұйымдарына, лизингтік компанияларға, кредиттік серіктестіктерге және өзге де заңды тұлғаларға кейіннен қаржыландыруды соңғы алушыға жіберу мақсатында депозиттік қаражатты орналастыру/нысаналы кредиттер беру түрінде (жанама қолдау кезінде);

инвестициялық қорларға және тікелей инвестициялар қорларына кейіннен соңғы алушыға қаржылық қолдауды жіберу мақсатында капиталға кіру түрінде (жанама қолдау кезінде);

Холдингтің инвестициялық саясатының ережелеріне, жарғылық мақсаттарға, үлестік және борыштық қаржыландыру құралдары арқылы Компанияның стратегиясы мен миссиясына сәйкес келген жағдайда, инновациялық гранттар, кепілдік және сақтандыру қолдау, сондай-ақ субсидиялау;

10) Стратегия-2050 – Қазақстан Республикасының 2050 жылға дейінгі Даму стратегиясы, оның басты мақсаты мықты мемлекеттің, дамыған экономиканың және жалпыға ортақ еңбектің негізінде берекелі қоғам құру, Қазақстанның әлемнің ең дамыған отыз елінің қатарына кіруі болып табылады;

11) орнықты даму – Компания өз қызметінің қоршаған ортаға, экономикаға, қоғамға әсерін басқаратын және мүдделі тараптардың мүдделерін сақтауды ескере отырып шешімдер қабылдайтын даму. Орнықты даму болашак ұрпақты өз қажеттіліктерін қанағаттандыру мүмкіндігінен айырмай, қазіргі ұрпақтың қажеттіліктеріне сай келуге тиіс;

12) ESG факторлары - халықаралық қоғамдастық таныған стандарттарға негізделген экологиялық тиімділік және қоршаған ортаны қорғау, әлеуметтік бағыт және адал корпоративтік басқару қағидаттарының кешені;

13) Холдинг – «Бәйтерек» Ұлттық басқарушы холдингі» акционерлік қоғамы.

9. Осы құжатта келесі қысқартулар қолданылады:

1) ККБК– Компанияның корпоративтік басқару кодексі;

2) ҚТК - қызметтің түйінді көрсеткіштері;

3) ХҚҚ – Халықаралық Қаржы Корпорациясы;

4) БҮҮ - Біріккен Ұлттар Ұйымы;

5) Даму стратегиясы - Компанияның Даму стратегиясы;

6) ESG – Environmental, Social and Governance

1.2 Тұрақты даму саласындағы мақсаттар мен міндеттер

10. Компанияның тұрақты дамуы - бұл Компания өз қызметін жүзеге асыру кезінде басшылыққа алатын қағидаттар мен міндеттемелердің жиынтығы, оның ішінде:

1) мүдделі тараптармен өзара қарым-қатынастарды басқару;

2) ұлттық экономикаға, әлеуметтік салаға және экологияға әсерді бағалау және басқару арқылы жүзеге асырылады.

11. Компания ұзак мерзімді кезеңде тұрақты даму үшін өзінің экономикалық, экологиялық және әлеуметтік мақсаттарының келісімділігін қамтамасыз етеді.

№	ТДМ бағыттары	Мақсаттары
1	Компанияның тұрақты дамуының экономикалық құрамдас бөлігі келесі мақсаттарды қамтиды:	1) қызметтің залалсыздығы; 2) акционерлер мен инвесторлардың мүдделерін қамтамасыз ету болып табылады; 3) процестердің тиімділігін арттыру; 4) неғұрлым жетілдірілген технологияларды құруға және дамытуға инвестициялардың өсуі; 5) еңбек өнімділігін арттыру.
2	Компанияның тұрақты дамуының экологиялық құрамдас бөлігі келесі мақсаттарды қамтиды:	1) биологиялық және физикалық табиғи жүйелерге әсерді азайту; 2) шектеулі ресурстарды оңтайлы пайдалану; 3) экологиялық, энергия және материал үнемдеуші технологияларды қолдану болып табылады.
3	Компанияның тұрақты дамуының әлеуметтік құрамдас бөлігі келесі мақсаттарды қамтиды:	1) ашық конкурстық рәсімдерді және жұмысқа қабылдау кезінде тең мүмкіндіктерді қамтамасыз ету; 2) әділ сыйақы беру және қызметкерлердің құқықтарын сактау болып табылады; 3) еңбек қауіпсіздігін қамтамасыз ету және қызметкерлердің денсаулығын сактау; 4) қызметкерлерді оқыту және кәсіби дамыту; 5) ішкі және сыртқы әлеуметтік бағдарламаларды іске асыру.

12. Компанияның тұрақты даму саласындағы міндеттері:

- 1) тұрақты даму қафидаттарын Компания қызметіне интеграциялау;
- 2) орнықты дамудың үш құрауышы бөлінісінде қызметке талдау жүргізу және тәуекелдерді бақылау;
- 3) жүйелі жұмысты ұйымдастыру есебінен тұрақты дамуды басқару сапасын арттыру;
- 4) орнықты даму саласындағы қызмет нәтижелері туралы тұрақты хабарлауды қоса алғанда, Компанияның мүдделі тараптармен тиімді өзара іс-қимыл тетіктерін құру болып табылады.

13. Экономикалық тиімді және тұрақты қызмет мақсатына қол жеткізу үшін Компания экологиялық және әлеуметтік мәселелерде, сондай-ақ Компанияның қаржылық қолдауына ие болатын жобалар шеңберінде корпоративтік басқару мәселелерінде (ESG факторлары) озық халықаралық тәжірибелі ұстанады.

1.3 Тұрақты дамудың жаһандық мақсаттары

14. 2015 жылы БҰҰ саммитінде мемлекеттер мен үкіметтердің басшылары кедейлікті жоюға, теңсіздік пен әділетсіздікке қарсы күреске, сондай-ақ климаттық өзгерістерге байланысты проблемаларды шешуге бағытталған 17 орнықты даму мақсаттарын (ОДМ) қамтитын 2030 жылға дейінгі кезеңге арналған Орнықты даму саласындағы күн тәртібін қабылдады.



15. Компания өз қызметі шеңберінде, сондай-ақ келесі ҚТК-ті іске асыру арқылы ТДМ -ға қол жеткізуге үлес қосуға ұмтылады:

№	ҚТК атаяу	ТДМ
1	Халықты тұрғын үймен қамтамасыз ету үшін «Қолжетімді тұрғын үйді енгізу»	№ 10 «Тенсіздікті азайту» № 11 «Тұрақты қалалар мен елді мекендер»
2	Қазақстан халқының өмір сүруіне қолайлы орта құру үшін «шағын ауданды кешенді салу»	№ 3 «Жақсы денсаулық және әл-ауқат» № 7 «Арзан және таза энергия» № 9 «Индустряландыру, инновациялар және инфрақұрылым» № 11 «Тұрақты қалалар мен елді мекендер»
3	Қазақстан халқы үшін тұрғын үй қорын жаңарту және тұрғын үйдің жайлышының арттыру мақсатында «Ескі тұрғын үйді реновациялауды қаржыландыру»	№ 9 «Индустряландыру, инновациялар және инфрақұрылым» № 11 «Тұрақты қалалар мен елді мекендер»
4	Тұрғын үйдің қолжетімділігін қамтамасыз ету мақсатында «Кейіннен сатып алу құқығымен жалға берілетін пәтерлерді сату»	№ 10 «Тенсіздікті азайту»
5	Тұрғын үй құрылышының өзіндік құнын төмендету және қазақстандық құрылыш материалдарын өндірушілерді қолдау үшін «Құрылыш материалдарының маркетплейсін құру»	№ 9 «Индустряландыру, инновациялар және инфрақұрылым» № 12 «Жауапты тұтыну және өндіріс»
6	Инфрақұрылымдық жобаларды қаржыландыру және жұмыс орындарын құруды қамтамасыз ету үшін «ЖАО бағалы қағаздарын сатып алу»	№ 9 «Индустряландыру, инновациялар және инфрақұрылым» № 8 «Лайықты жұмыс және экономикалық өсу» № 11 «Тұрақты қалалар мен елді мекендер»

1.4 Тұрақты даму қағидаттары

16. Компания өз қызметі шеңберінде ККУ-да бекітілген Тұрақты даму қағидаттарын басшылықта алады: ашықтық, есептілік, ашықтық, этикалық мінез-құлық, мұдделі тараптардың мұдделерін сақтау, занылық, адам құқықтарын сақтау, сыйайлар жемқорлықта тәзбеушілік, мұдделер қақтығысына жол бермеу.

17. Компания сондай-ақ өз қызметінде орнықты даму саласындағы Холдингтің ішкі нормативтік құжаттарында бекітілген қағидаттарды ұстанатыны туралы мәлімдейді:

№	Қағидаттары:	
1.	Адам құқықтарын қорғау саласында	1) Компания халықаралық деңгейде жарияланған адам құқықтарын қоргауды қамтамасыз етеді және құрметтейді; 2) Компания адам құқықтарын бұзуға қатыспауды қамтамасыз етеді.
2.	Еңбек қатынастары саласында	1) Компания ұжымдық шарттар жасасу құқығын қолдайды және мойындайды; 2) Компания мәжбүрлі және балалар еңбегін, Еңбек және жұмыспен қамту саласындағы кемсітушілікті жоюға ықпал етеді.
3.	Коршаған ортаны қорғау саласында	1) Компания сақтық принципіне негізделген экологиялық мәселелерге көзқарасты қолдайды; 2) Компания коршаған ортаның жай-күйі үшін жауапкершілікті арттыруға бағытталған бастамаларды қабылдайды; 3) Компания экологиялық қауіпсіз технологияларды дамытуға және таратуға жәрдемдеседі.
4.	Сыйайлар жемқорлыққа қарсы құрес саласында	1) Компания қорқытып алушылық пен паракорлықты қоса алғанда, сыйайлар жемқорлықтың барлық нысандарына және басқа да құқыққа қарсы әрекеттерге тәзбеушілік туралы мәлімдейді және көрсетілген фактілердің алдын алу жөнінде қажетті шаралар қабылдайды.

2. Тұрақты даму саласындағы қызмет бағыттары

2.1 Экономикалық құрамдас

18. Компания тұрақты даму аясында экономикалық құрамдас бөліктің 3 басым бағытын анықтады:

- 1) Таза пайданы тиімді қайта инвестициялау;
- 2) Қаржыландырудың жаңа құралдарын әзірлеу;
- 3) Цифрландыру.

2.1.1. Таза пайданы тиімді қайта инвестиациялау

19. Компания нарықтық жағдайларда капитал тартады және Қолжетімді тұрғын үй салу мақсатында қорландыру құнын арзандату үшін өз қарожатымен миширлеуді жүзеге асырады.

20. Компания тұрғын үй құрылышының «жасыл» жобаларына ғана инвестиция салуға ұмтылады.

2.1.2. Қаржыландырудың жаңа құралдарын әзірлеу

21. Компания құрылыш салушыларды жобалық қаржыландырудың жаңа тетігін, оның ішінде үлестік құрылышқа қатысушылардың қарожатын араластыру есебінен әзірлейді.

Бұл тетік құрылымы салушылар үшін кредиттер бойынша мөлшерлемелерді төмендетуге және тиісінше құрылымың құнын төмендетуге және тұрғын үйдің қолжетімділігін арттыруға мүмкіндік береді.

22. Компания жылжымайтын мүліктің инвестициялық қорларын (ЖМИК) құру, оның ішінде коммерциялық жылжымайтын мүлікті сатып алу және ЖМИК арқылы сату/жалға алу арқылы сатып алусыз жеке жалға берілетін тұрғын үй нарығын дамытатын болады. Сатып алу құқығының жалға берілетін тұрғын үй бір мезгілде көптеген азаматтарға тұрғын үй жағдайларын жақсартуға мүмкіндік береді.

23. Тұрғын үй құрылымының жасыл жобаларын қаржыландыру үшін Компания әлеуметтік және жасыл облигациялар шығаруға, сондай-ақ ипотекалық қарыздарды секьюритилендерінде ұмтылады.

2.1.3. Цифрландыру

24. Өнімдерді цифрландыру аясында Компания келесі міндеттерді жүзеге асыруға шоғырланады:

- 1) Қазақстан азаматтары үшін жалға берілетін тұрғын үй және үлестік құрылымы объектілері бойынша кешенді қызметтер көрсету үшін «Тұрғын үй порталы» АЖ құру.
- 2) ДДБ тіркеу мерзімдерін қысқарту және құрылымы кезеңінде заңсыз іске асыру тәуекелдерін болғызбау мақсатында «Қазреестр» АЖ-ны дамытуды көздейді.
- 3) Тұрғын үй құрылымының өзіндік құнын төмендету және қазақстандық өндірушілерді қолдана үшін «Құрылым материалдарының маркетплейсі» АЖ құру.
- 4) тиімді қызмет көрсету үшін Компанияның барлық бизнес-процестерін автоматтандыру.

2.2. Экологиялық құрамдас

25. Компания тұрақты даму аясында экологиялық құрамдас бөліктің 2 басым бағытын анықтады:

- 1) CO₂ шығарындыларын азайту үшін тұрғын үй құрылымының үлгілік жобалары;
- 2) аумақтарды дамытудың кешенді жоспарлары.

2.2.1. CO₂ шығарындыларын азайтуға арналған тұрғын үй құрылымының үлгілік жобалары

26. Компания энергиялық тиімді және экологиялық материалдар мен технологияларды қолдануды, аула мен жақын маңдағы аумақтарды көгалданыруды, сондай-ақ урбанистік жобаларды, оның ішінде салынып жатқан жылжымайтын мүлік объектілерінде қалалық фермаларды іске асыру үшін жағдайлар жасауды ескере отырып, тұрғын үйлердің үлгілік жобаларын әзірлейді.

27. Компания тұрғын үйлердің үлгілік жобаларында энергия тиімділігі сыйныбын енгізуге ұмтылады:

- 2025 жылдан бастап - С төмен емес деңгейде (+5-тен -15-ке дейін)¹;
- 2030 жылдан бастап - В төмен емес деңгейде (-15-тен - 40-қа дейін)¹;

2.2.2. Аумақтарды дамытудың кешенді жоспарлары

28. Компания қолайлы орта құру үшін ҚР өнірлерін дамытудың кешенді жоспарларын әзірлейді:

- аумақтарды көгалданыру (көшелер, саябақтар, скверлер және т. б.);
- белсенді демалыс үшін жағдай жасау (велосипед және жүгіру жолдары, воркаут алаңдары және т. б.);
- энергия тиімді және экологиялық материалдар мен технологияларды қолдану;

¹ Фимаратты жылытуға және желдетуге энергия тиімділігі көрсеткішінің есептік мәнінің нормативтік мәнінен ауытқу шамасы

- халықты қадамдық қолжетімділікте (мектептер, балабақшалар, денсаулық сақтау және т.б.) қажетті әлеуметтік инфрақұрылыммен қамтамасыз ету.

2.3. Әлеуметтік құрамdas

29. Компания тұрақты даму аясында әлеуметтік құрамdas бөліктің 6 басым бағытын анықтады:

- 1) Ұжымдық Инвестициялар тетіктері есебінен жайлыш және Қолжетімді тұрғын үй;
- 2) Ескі тұрғын үйді жаңарту;
- 3) Қалалық орта сапасының индексі;
- 4) Жұртшылықпен ынтымақтастықты дамыту;
- 5) Персоналды дамыту;
- 6) Сыйайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл.

2.3.1. Ұжымдық инвестициялар тетіктері есебінен жайлыш және қолжетімді тұрғын үй

30. Компания шағын экономикалық ынтымақтастық нысандарының (тұрғын үй-құрылым кооперативтері, тұтыну кооперативтері) ұжымдық инвестициялары арқылы құрылышты қаржыландыруға ұмтылады. Бұл тетік азаматтарға тұрғын үйді өзіндік құны бойынша сатып алуға мүмкіндік береді.

31. Компания халықты шешімдер қабылдау және жұмыстарды қабылдау процесіне тартатын болады.

2.3.2. Ескі тұрғын үйді жаңарту

32. Тұрғын үйдің жайлыштырыу арттыру және азаматтардың тұрғын үй жағдайларын жақсарту мақсатында Компания Мемлекеттік бағдарламалар, өзінің инвестиациялық жобалары және ЖАО-мен жекелеген келісімдер шеңберінде ескірген тұрғын үйлерді реновациялауды қаржыландыратын болады.

2.3.3. Қалалық орта сапасының индексі

33. Қазақстандықтардың өмір сүру жағдайларын жақсарту үшін Компания Қазақстанның барлық өнірлерінде қалалық орта сапасының индексін енгізуге ұмтылады:

а) Индекс қалалық ортаның жай-құйін (қолайлы орта немесе қолайсыз орта) көрсететін баллдардағы сандық мәнді білдіреді. Бұл мән оның әртүрлі аспектілерінде қалалық ортаның сапасын сипаттайтын көптеген сандық (өлшенетін) индикаторларды бағалау нәтижесінде қалыптасады. Қалалық орта деп құрылым салынған және ашық қала аумақтарының (мысалы, көшелер, аландар, саябақтар, аулалар) және халықтың олардың күнделікті өмірде пайдалану тәсілдерінің жиынтығы түсініледі.

б) Индекс алынған нәтижелер негізінде қалалық ортаны жақсарту бойынша ұсынымдар әзірлеуге мүмкіндік береді.

34. Компания қалалық ортаны дамыту мәселелерін шешу үшін азаматтарды тартатын болады, халықтың әртүрлі топтарының қажеттіліктерін ескеретін болады, өйткені қала тұрғындары өзгерістерді сұрайды.

2.3.4. Жұртшылықпен ынтымақтастықты дамыту

35. Компания халықаралық тәжірибелі зерделейді және Компанияның тұрақты дамуы үшін үздік тәжірибелерді енгізеді.

36. Компания аумақты кешенді дамыту, ыңғайлы және жайлыш қалалық орта құру мәселелері бойынша кері байланыс алу мақсатында жұртшылықпен және қоғамдық үйымдармен серікtestіk қатынастарды дамытады.

37. Компания аумақтарды кешенді дамыту мәселелері бойынша шешімдер өзірлеу мақсатында жүртшылықты тарту үшін портал құруға ұмтылады.

38. Компания «Қалалық инфрақұрылымды басқару» онлайн курсын өзірлеуді жоспарлап отыр.

2.3.5. Персоналды дамыту

39. Қызметкерлер - басты құндылық және негізгі ресурс, Компания қызметінің нәтижелері олардың көсібілігі мен қауіпсіздігі деңгейіне тікелей байланысты.

40. Компания өз қызметкерлерімен еңбек қатынастарын заңдылық және қызметкердің жалпыға бірдей танылған еңбек құқықтарын сақтау қағидаты негізінде құрады.

41. Компания өз қызметін жүзеге асыру кезінде тен мүмкіндіктер беру қағидатын басшылыққа алады және жұмысқа жалдау, еңбекақы төлеу, окуға рұқсат беру, лауазымын жоғарылату, жұмыстан шығару кезінде жынысы, нәсілі, тілі, діни, саяси және басқа да сенімдері, азаматтығы, ұлттық немесе әлеуметтік шығу тегі, шектеулі мүмкіндіктері сияқты негіздер бойынша өз қызметкерлерін кемсітуге жол бермейді.

42. Адами ресурстарды басқаруға жауапты компанияның құрылымдық бөлімшесі ең білікті кандидаттарды тарту үшін кадрларды іздеу және іріктеу арналарының кең жиынтығын пайдаланады.

43. Кәсіби кадрларды одан әрі дамыту және ілгерілету мақсатында компания ішінде Үздік қызметкерлерден бірыңғай кадрлық резерв құрылды.

44. Компанияда қызметкерлерді тұрақты оқыту және дамыту жүйесі жұмыс істейді.

45. Компания қызметкерлерін оқыту және кәсіби дамыту келесі қағидаттарға негізделеді:

1) оқыту іс-шараларының тақырыбы мен мазмұнының қызметкердің лауазымдық міндеттеріне, оның қызметін бағалау нәтижелеріне (ҚТК картасы), қызметкердің алдына қойылған мақсаттар мен міндеттерге сәйкес айқындалған қажеттіліктерге сәйкес келуі;

2) оқыту іс-шараларының Компания қызметінің тиімділігін арттыруды, үздік корпоративтік практика мен стандарттарды зерделеуді қамтамасыз ететін нақты міндеттерді шешуге бағыттылығы;

3) оқытудың және кәсіби дамудың жүйелік, қолданбалы, жоспарлы сипаты;

4) Компания қызметкерлерінің барынша мүмкін санын оқыту және кәсіби даму бағдарламаларымен қамту.

46. Компаниядағы оқу процесі қызметкерлердің құзыреттілігі бойынша жыл сайынғы бағалау негізінде құрылады.

47. Қызметкерлердің еңбек өнімділігі деңгейін арттыру ҚТК қолдану, персоналды аттестаттау және уәждемелік шаралар тәсілімен қызметті әділ және жүйелі бағалау арқылы жүзеге асырылады.

48. Еңбек үшін әділ және бәсекеге қабілетті сыйақыны қамтамасыз ету мақсатында Компанияда грейдтер жүйесі енгізілді, нарықтағы және салыстырмалы саладағы еңбекақыға тұрақты шолу жүзеге асырылады.

49. Компания жұмыс орындарында қызметкерлердің еңбегін дұрыс ұйымдастыруды қамтамасыз ету бойынша шаралар қабылдайды және осы саладағы Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына сәйкес келетін қауіпсіз еңбек жағдайларын жасауға ұмтылады.

50. Компания қауіпсіздік пен еңбекті қорғауға байланысты барлық оқигалар мен проблемаларды құжаттайды және оларды азайту немесе жою мақсатында тексереді.

51. Компания еңбек қауіпсіздігі және еңбекті қорғау саласындағы қызметкерлерді қажетті даярлауды, соның ішінде осы саладағы қызметкерлерді оқытуды және олардың біліктілігін арттыруды қамтамасыз етеді.

2.3.6. Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл

52. Компания сыбайлас жемқорлық тәуекелдерін анықтайды, сыбайлас жемқорлыққа қарсы саясат пен тәжірибелі енгізеді және қолдайды.

53. Компанияның барлық деңгейдегі басшылары қарамағындағы қызметкерлерге сыбайлас жемқорлыққа қарсы мінез-кулықтың үлгісін көрсетеді, сондай-ақ сыбайлас жемқорлыққа қарсы саясатты енгізуге бейілділігін, көтермелеуін және қадағалауын көрсетеді.

54. Компания өзінің лауазымды тұлғаларының, қызметкерлерінің, контрагенттерінің сыбайлас жемқорлық және оған қарсы іс-қимыл мәселелері жөніндегі хабардарлығын арттырады.

55. Компанияда қызметкерлерді сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл бойынша оқыту тұрақты негізде жүргізіледі.

56. Компанияда кері байланыс тетіктері жұмыс істейді, солар арқылы компанияның лауазымды тұлғалары, қызметкерлері мен контрагенттері, сондай-ақ жеке және занды тұлғалар кез келген лауазымды тұлға, компания қызметкери, лауазымды тұлға, қызметкер, компания контрагентінің екілі жасаған ықтимал сыбайлас жемқорлық құқық бұзушылықтар туралы мәліметтерді ұсина алады.

57. Компанияның лауазымды тұлғалары мен қызметкерлері мұдделер қақтығысынан еркін, ашық, уақытылы және барабар шешімдер қабылдау үшін жауапты болады.

3.Тұрақты дамуды басқару

3.1. Жауапкершілікті бөлу

58. Компанияда тұрақты дамуды басқару Компания қызметін басқарудың жалпы жүйесі шенберінде жүзеге асырылады және оның ажырамас бөлігі болып табылады.

59. Компания Басқармасы орнықты дамуды басқарудың тиісті жүйесін қалыптастыруды және оны енгізуді қамтамасыз етеді.

60. Компания Басқармасы тұрақты даму саласындағы тиісті іс-шаралар жоспарын бекітеді.

61. Компанияның құрылымдық бөлімшелері осы Саясаттың ережелерін сақтау үшін жауапты болады.

62. Басқарма айқындаған Компанияның жауапты құрылымдық бөлімшелері компанияның Даму стратегиясы айқындастын орнықты даму саласындағы стратегиялық ҚТК-ке қол жеткізуді қамтамасыз ететін орнықты даму саласындағы іс-шараларды іске асырады.

63. Өз құзыреті шенберінде тұрақты даму саласындағы іс-шараларды іске асыру және ҚТК-ке қол жеткізу үшін Компанияның жауапты құрылымдық бөлімшелерінің басшылары дербес жауапты болады.

64. Компанияның құрылымдық бөлімшелері орнықты даму саласындағы іс-шараларды іске асыру нәтижелері туралы ақпаратты, сондай-ақ Компанияның жылдық есебіне енгізу үшін ақпаратты Компанияның орнықты даму саласындағы қызмет бағытына жетекшілік ететін құрылымдық бөлімшениң сұрау салуы бойынша береді, қажет болған кезде компанияның осы саладағы қызметін жақсарту жөнінде ұсныстар енгізеді.

65. Басқарма айқындаған Компанияның орнықты даму саласындағы қызмет бағытына жетекшілік ететін құрылымдық бөлімшесі келесі функцияларды орындауды:

1) орнықты даму саласындағы қызметті жоспарлауды - ішкі және сыртқы ахуалды талдауды, орнықты даму саласындағы мақсаттарды, сондай-ақ нысаналы көрсеткіштерді, орнықты дамудың үш құрамдас бөлігі бойынша қызметті жақсарту және жетілдіру жөніндегі іс-шараларды, жауапты адамдарды, қажетті ресурстарды және орындау мерзімдерін айқындауды жүзеге асырады;

2) Осы саясаттың мақсаттары мен міндеттеріне қол жеткізуге бағытталған компанияның құрылымдық бөлімшелерінің қызметін үйлестіреді;

3) тұрақты даму саласындағы іс-шаралар жоспары мен ҚТК орындалуы бойынша есепті дайындауды жүзеге асырады;

4) тұрақты даму туралы бөлімді қоса отырып, Компанияның жылдық есебін дайындауды жүзеге асырады;

5) сыртқы жаттықтырушыларды тарта отырып, не дербес орнықты даму саласындағы компания қызметкерлері үшін оқыту семинарларын өткізеді;

6) орнықты даму мәселелері бойынша халықаралық ұйымдармен, институттармен, агенттіктермен өзара іс-қимыл жасайды.

3.2. Тұрақты даму қағидаттарын интеграциялау

66. Компания тұрақты даму қағидаттарын компанияның даму стратегиясына және жоспарлау, есептілік, тәуекелдерді басқару, инвестициялар, операциялық қызмет және басқаларды қоса алғанда, негізгі процестеріне, сондай-ақ органдардан (Жалғыз акционер, Директорлар кенесі, Басқарма) бастап және қатардағы қызметкерлермен аяқтай отырып, барлық деңгейдегі шешімдер қабылдау процестеріне интеграциялады.

Компания өзінің контрагенттерінен келесілерді күтеді:

1) Қоршаған орта мен қоғамға нақты және ықтимал әсерді анықтау, бағалау бойынша экологиялық тәуекелдерді (қоршаған ортаны) басқару жүйесін қолдану, тиісті басқару шараларын айқындау және нәтижелі енгізу, бақылауды жүзеге асуру және экологиялық тәуекелдердің деңгейі;

2) Адам ресурстарын басқару және жұмыскерлердің деңсаулығын қамтамасыз ету (сақтау) жүйесін қолдану, ол бірлесу бостандығын және ұжымдық шарттар жасасу құқығын қоса алғанда, жұмыскерлердің құқықтарын құрметтеуге негізделуге тиіс; осы жүйе жұмыскерлерге әділ қарым-қатынасты, олар үшін қауіпсіз және саламатты еңбек жағдайларын жасауды, деңсаулыққа қолайсыз әсерлердің алдын алуды және оларды болғызыбауды жүзеге асыруды қамтамасыз етуге тиіс;

3) әділдік, адалдық, жауапкершілік, ашықтық, кәсібиілік және құзыреттілік қағидаттарына негізделген адап корпоративтік басқару жүйесін қолдану; адап корпоративтік басқару ұйымның қызметіне мүдделі барлық тұлғалардың құқықтары мен мүдделерін құрметтеуді болжайды және оның табысты қызметіне, оның ішінде оның нарықтық құнының өсуіне, қаржылық тұрақтылық пен кірістілікті қолдауға ықпал етеді.

68. Компания өз қызметінде су, жылу тұтынуды төмендету, электрондық құжат айналымы жүйесін енгізу және екі жақты басып шығару тәжірибесі есебінен кеңсе қажеттіліктері үшін қағаз жұмсауды азайту арқылы ресурстардың артық тұтынылуын қысқартуға ұмтылады.

69. Компания «жасыл офис» қағидаларын ұстануға тырысады, оның маңызды құрамдас бөлігі қызметкерлердің экологиялық сана деңгейін арттыруға бағытталған ақпараттық науқан болып табылады.

3.2.1 Шешім қабылдау процестері

70. Компанияда шешім қабылдау процесі келесілер негізінде құрылады:

1) орнықты даму қағидаттарын ұстануды Компанияның уәкілетті органдары белгілейді;

2) шешім қабылдау процесі қаржылық, табиги және адами ресурстарды тиімді пайдалануға ықпал етеді;

3) Компанияда басшылық лауазымдар үшін тең гендерлік және нәсілдік мүмкіндіктер беріледі;

4) Компанияда өзара іс-қимылды жақсарту үшін салаларды анықтауға көмектесетін мүдделі тараптармен екіжақты ақпарат алмасу процестері белгіленген;

5) Компанияда мерзімді негізде басқару процестерін талдау және бағалау, қажет болған жағдайда процестерді түзету және тиісті ақпаратты барлық мүдделі тұлғаларға жеткізу жүргізіледі.

3.2.2. Даму стратегиясы және жоспарлау

71. Стратегиялық интеграция Компанияның тұрақты даму саласындағы мақсаттары мен міндеттерін ескере отырып, Компанияның даму стратегиясын өзектендіруді көздейді.

72. Орнықты даму жөніндегі іс-шаралар Компанияның даму стратегиясын іске асыру жөніндегі іс-шаралар жоспары шенберінде енгізілуі және бекітілуі мүмкін.

3.2.3 Корпоративтік басқару

73. Компанияның тұрақты дамуын басқару жүйесі Корпоративтік басқару жүйесімен тығыз байланысты.

74. Компанияның ККУ негізін қалаушы қағидаттарының бірі тұрақты даму қағидаты болып табылады.

75. Барлық деңгейдегі барлық қызметкерлер мен лауазымды тұлғалар тұрақты дамуға үлес қосады.

3.2.4 Операциялық қызмет

76. Компания тауарларды, жұмыстарды, көрсетілетін қызметтерді берушілерді таңдауды Қазақстан Республикасы заңнамасының және ішкі құжаттардың талаптарына сәйкес ашық негізде жүзеге асырады және тауарларды, жұмыстар мен көрсетілетін қызметтерді жеткізуіндегі үздік бағасын, сапасы мен шарттарын, сондай-ақ контрагенттің жақсы іскерлік беделін таңдауға негізделеді.

77. Компания орнықты даму мақсаттарымен келісушілікті арттыру үшін орнықты даму қағидаттарын әріптестермен тиісті келісімшарттарға (келісімдерге, шарттарға) енгізу мүмкіндігін қарайды.

3.2.5. Тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау

78. Компанияның іс-әрекеттері мүдделі тараптардың мүдделеріне әсер етеді және олар тарапынан сынға ұшырауы мүмкін. Мүдделі тараптардың сын-ескертпелерін Компания өзінің беделіне ықтимал теріс әсер ету көзі ретінде қарастырады. Компанияның тұрақты даму саласындағы тәуекелінің негізгі түрі мақсатты аудиторияның Компания қызметіне деген сенім деңгейінің төмендеуімен байланысты бедел тәуекелі болып табылады.

79. Бедел тәуекелін басқарудың негізгі құралы бұқаралық ақпарат құралдарының мониторингін жүзеге асыруды, өтініштерді қарауды, сұрау салулар мен мүдделі тараптармен кездесулер өткізуі қоса алғанда, мүдделі тараптармен тұрақты диалог жүргізу болып табылады.

80. Компанияның тұрақты дамуына ұзақ мерзімді кезенде әсер ететін басқа тәуекелдер ретінде компанияның ішкі құжаттарымен айқындалатын өзге де тәуекелдер қаралуы мүмкін.

81. Тұрақты даму саласындағы тәуекелдерді анықтау мақсатында Компания компанияға әсер етудің ішкі және сыртқы факторларына талдау жүргізеді.

82. Компания орнықты даму саласындағы тәуекелдерді Компанияның тәуекелдер тіркеліміне енгізеді және оларды барынша азайту бойынша шаралар қабылдайды.

3.2.6. Қаржылық қолдау

83. Компания келесі қызмет түрлері бойынша қаржылық қолдау көрсетпейді:

- 1) пайдалы қазбаларды өндіру;
- 2) ойын бизнесі;

3) Қазақстан Республикасының заңнамасында тыйым салынған өзге де қызмет түрлері;

4) халықаралық қаржы ұйымдарымен бірлескен жобаларды іске асыру кезінде - осы халықаралық қаржы ұйымдарымен тыйым салынған қызмет түрлері;

- 5) Компанияның басқару органдарының шешімі бойынша қызметтің басқа да түрлері.

84. Жобалық портфельді қалыптастыру кезінде Компания БҰҰ-ның Орнықты даму

мақсаттарына сәйкес келетін және Қазақстан Республикасының орнықты әлеуметтік-экономикалық дамуына («Жасыл экономика») айтарлықтай әсер ететін жобаларға, оның ішінде қалалар мен елді мекендердің ашықтығына, қауіпсіздігіне, тіршілікке төзімділігіне және экологиялық тұрақтылығына ықпал ететін жобаларға артықшылық береді.

85. Компания қоршаған ортаны қорғау және қаржыландырылатын жобалардың әлеуметтік әсері саласында алдыңғы қатарлы халықаралық тәжірибелі қолдануға үмтыйлады.

86. Компания инвесторлар үшін қаржылық емес ақпаратты ашудың маңыздылығын ұғына отырып, инвестицияларды тарту және қаржы құралдарын ішкі және сыртқы нарықтарда танымал ету бойынша белсенді жұмыс жүргізеді.

87. Компанияның қаржылық қолдау көрсетуі туралы шешім қабылдау кезінде мемлекеттік экологиялық сараптама жүргізу саласындағы уәкілетті органдар берген Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес талап етілетін рұқсат беру құжаттарының болуы ұсынылады.

88. Қаржыландырылатын жобалардың қоршаған ортаға және қоғамға әсер ету ауқымы мен сипатына қарай Компания жобалардың экологиялық және әлеуметтік тәуекелдеріне бағалау мен мониторинг жүргізу мақсатында шарттық негізде консалтингтік, аудиторлық, ғылыми-зерттеу ұйымдарын, сондай-ақ жекелеген сарапшыларды тарта алады.

89. Жобаларды қаржыландыруға басқа Халықаралық және Ұлттық қаржы институттары тартылған жағдайда, Компания осындай құжаттар болған жағдайда, осы ұйымдар ұсынған құжаттардың тиісті ережелерін басшылыққа алады.

90. Компания орнықты даму саласындағы халықаралық бастамаларға, оның ішінде жауапты инвестициялау практикасын қолдануға қатысты бастамаларға қосылу арқылы қатысады дәйекті түрде кеңейтуге инетті.

3.3 Мұдделі тараптармен өзара іс-қимыл

91. Орнықты дамудың табысты және тиімді саясатын жүргізу үшін компанияда мұдделі тараптармен өзара іс-қимылға тиісті көңіл бөлінеді.

92. Мұдделі тараптардың тізбесін, олардың ықпал ету дәрежесін және Компания мұдделеріне ықпал ету салаларын айқындау мақсатында Компания Басқармасы мұдделі тараптарды айқындау мен олардың өзара іс-қимылының халықаралық стандарттарына сәйкес келетін компанияның стейкхолдерлер картасын өзірледі және бекітті.

93. Компания әсер ету саласына байланысты мұдделі тараптардың үш тобын анықтайды: өкілеттік және жауапкершілік саласы, тікелей әсер ету саласы, жанама әсер ету саласы.

94. Өкілеттік/жауапкершілік саласы:

- 1) Жалғыз акционер;
- 2) басқару органдары;
- 3) менеджмент;
- 4) персонал кіреді.

63. Тікелей әсер ету саласы:

- 1) мемлекеттік органдар;
- 2) инвесторлар;
- 3) қаржы институттары;
- 4) өнім берушілер;
- 5) серіктестер;
- 6) клиенттер, тұтынушылар;
- 7) аудиторлар;
- 8) консалтингтік ұйымдар.

64. Жанама әсер ету саласы:

- 1) Халық;
- 2) қоғамдық ұйымдар;

- 3) бұқаралық ақпарат құралдары;
- 4) бәсекелестер.

97. Мұдделі тараптардың маңыздылығын бағалау кезінде компания мұдделі тараптарды екі фактор бойынша саралайды: стейхолдердің қолдау/қарсы іс-қимыл дәрежесі, оның компанияға ықпал ету күшін бағалау.

98. Мұдделі тараптардың маңыздылығын алынған бағалау негізінде Компанияның құрылымдық бөлімшелері қызметтің ерекшелігіне байланысты мұдделі тараптармен өзара іс-қимыл бағыттарын айқындайды.

99. Мұдделі тараптармен өзара іс-қимылдың негізгі нысандары: бірлескен бағдарламалар мен жобалар, ынтымақтастық туралы меморандумдар, бірлескен жұмыс топтары, қызмет туралы есептілік, кездесулер, кеңестер, Жарияланымдар, сұхбаттар және өзара іс-қимылдың басқа да нысандары болып табылады.

100. Мұдделі тараптармен өзара іс-қимылдың негізгі бағыттары: Стратегиялық жоспарлау, қаржылық қызмет, жобаларды басқару, тауарларды, жұмыстар мен қызметтерді жеткізу, заң шығару, операциялық қызмет, бұқаралық ақпарат құралдарымен өзара іс-қимыл.

101. Компания жыл сайын негізгі стейхолдерлерге, Компания Басқармасы айқындаған, орнықты даму саласындағы қызмет бағытына жетекшілік ететін құрылымдық бөлімшелерге стейхолдерлердің мұдделілік дәрежесін, оның ішінде орнықты даму мәселелерінде айқындау мақсатында сауалнама нысандарын жібереді.

102. Компанияның мұдделі тараптармен өзара іс-қимылын ұйымдастыру процесі компанияның қызметтің басқару процесінің барлық кезеңдерінде мұдделі тараптардың мұдделерін ескеруді және мұдделі тараптарды маңызды тақырыптар мен маңызды мәселелерді, ықтимал тәуекелдер мен жауапкершілік шекараларын талқылауға тартуды білдіретін тарту принципіне негізделген.

103. Өз кезеңінде, тарту келесі үш қағиданы сақтай отырып жүзеге асырылады:

1) маңыздылық. Компания өзінің мұдделі тараптарын нақты анықтайды және мұдделі тараптардың қандай мұдделері маңызды екенін түсінеді.

2) толықтығы. Өз қызметі барысында Компания мұдделі тараптардың қауіптеріне назар аударады, атап айтқанда олардың көзқарастарын, қажеттіліктері мен күтілетін нәтижелерін, сондай-ақ маңызды мәселелер бойынша пікірлерін түсінеді.

3) ден қою. Компания мұдделі тараптардың барлық маңызды сұрақтарына дәйекті жауап береді.

104. Мұдделі тараптармен өзара қарым-қатынастарды басқаруды ұйымдастыру мақсатында Компания өз қызметтің мынадай базалық қағидаттарға шоғырландырады:

1) барлық мұдделі тараптардың мұдделерін құрметтейді және ескереді;

2) нысаналы аудиторияларды өз қызметі туралы белсенді хабардар етуге ұмтылады;

3) мемлекеттік бағдарламаларды, жекелеген ішкі рәсімдерді (сатып алу, жұмысқа қабылдау, қаржылық және қаржылық емес қызметтер көрсету бойынша сыртқы кандидаттар арасында конкурстық іріктеу) іске асыру, сондай-ақ қаржы қаражатын пайдалану бөлігінде объективтілікті, анықтықты, тәуелсіздікті және ақпараттық ашықтықтың жоғары деңгейін қамтамасыз етеді;

4) барлық мұдделі тараптармен ашық және нәтижелі ынтымақтастықты қамтамасыз етеді;

5) мұдделі тараптар алдында өзіне алған міндеттемелерді орындаиды;

6) тұрақты негізде мұдделі тараптардан кері байланыс алады.

105. Мұдделі тараптарға әсер етуді басқару тәсілдерін ресімдеу кезінде Компания төменде айқындалған талаптарды сақтау қажеттілігін негізге алады.

106. Жалғыз акционермен және мемлекеттік органдармен өзара іс-қимыл кезінде:

1) Компания Қазақстан Республикасы заңнамасының, компанияның Жарғысы мен ішкі құжаттарының талаптарына сәйкес Қаржы-шаруашылық қызметтің нәтижелері туралы анық ақпарат береді;

2) Компания негізгі шешімдерді тиімді қабылдауға бағытталған корпоративтік басқару қағидаттары шеңберінде жалғыз акционер құқықтарының іске асырылуын қамтамасыз етеді;

3) Компания жоспарлар, жетістіктер, қызметтің проблемалары туралы қосымша мәліметтерді, сондай-ақ ақпаратты ашу және/немесе құпиялылық туралы шарттар және/немесе келісімдер шеңберінде басқа үйымдардан алынатын құпия ақпаратты қоспағанда, Компанияның қызметі туралы басқа үйымдардың зерттеулерін ұсынады;

4) Компания халықаралық кредиттік рейтингтерге қатысады.

107. Инвесторлармен және контрагенттермен өзара іс-қимыл кезінде:

1) Компания жеткілікті дәрежеде қаржы жағдайы, дивидендтік саясат және кредиттік тарих туралы, сондай-ақ компанияның даму перспективалары туралы өзекті ақпаратты ашып көрсетеді;

2) Компанияның қаржылық және басқарушылық есептілігі заңнамалық және нормативтік талаптарға сәйкес уақтылы дайындалады және ұсынылады, бұл ретте қаржылық есептілік тәуелсіз аудиторлардың тексеруінен өтеді;

3) Жалғыз акционердің және басқа да мүдделі тұлғалардың (республикалық, жергілікті билік органдары) ықпалы туралы, сондай-ақ мүдделі тұлғалармен мәмілелерді бақылау және келісу тәртібі туралы ақпарат белгілі, ашық және қолжетімді;

4) Компания инвестициялық және стратегиялық шешімдерді қабылдауға арналған тәсілдердің проактивті коммуникациясын жүзеге асырады;

5) Компания іскер әріптестер алдындағы өзінің келісімшарттық міндеттемелерін адаптациялық орындайды;

6) Компания ақпараттың ашықтықты, ашықтықты, тең құқықты, әділдікті, кемсітушіліктің болмауын және Қазақстан Республикасының заңнамасына қатаң сәйкестікте бәсекелестікті негізсіз шектеуді қамтамасыз етеді;

7) Компания әлемдік жетекші тәжірибеге сәйкес корпоративтік басқару және корпоративтік басқару жүйесін жетілдіру саласындағы қағидаттарды сақтайды.

108. Клиенттермен және тұтынушылармен өзара әрекеттесу кезінде:

1) Компания қызметтері тұтынушылар үшін қолжетімді болып табылады;

2) Компания тұтынушылық деректер мен коммерциялық ақпараттың таралып кетуін және заңсыз пайдаланылуын қорғау мақсатында олардың қауіпсіздігін қамтамасыз етеді;

3) Компания тұтынушылардың барлық топтарына кемсітусіз бірдей сапалы және бірдей қызмет көрсету деңгейін ұсынады;

4) Компания Халықта қызмет көрсету және сервис сапасын арттыруға жәрдемдеседі, бұл клиенттерге қызмет көрсету стандарттарын жақсартудан көрінеді;

5) Компания клиенттерге тұрақты негізде жұмыстың жана құралдары мен қағидаттары туралы ақпаратты жеткізеді;

6) Компания тұтынушылардың және өз клиенттерінің қаржылық сауаттылығын өз мүмкіндіктері шегінде және қолжетімді нысандарда арттыруға ықпал етеді.

109. Қызметкерлермен өзара іс-қимыл кезінде:

1) Компания ашық, айқын, білікті және дәлелді персоналды қалыптастыруға бағытталған кадр саясатын қамтамасыз етеді;

2) Компания барлық жұмыскерлерге еңбек қызметі процесінде олардың әлеуетін іске асыру, олардың қызметін әділ және әділ бағалау үшін тең мүмкіндіктерді қамтамасыз етеді;

3) Компанияда қызметкерлерді іріктеу және мансаптық өсу тек қана кәсіби қабілеттер, білім мен дағылар негізінде жүзеге асырылады;

4) тиімді коммуникация және қызметкерлердің өзара іс-қимылы қызметкерлерді және коммуникация арналарын тұрақты ақпараттандырудың ішкі корпоративтік көздерін үйымдастыру, оның ішінде ішкі порталдың (инtranet) жұмысы, қызметкерлердің пікірлері мен ұсыныстарын тұрақты зерделеу, жұмыс топтарының қызметін үйымдастыру арқылы қамтамасыз етіледі.

110. Жүртшылықпен өзара іс-қимыл кезінде:

- 1) Компания жұртшылықпен тиімді және жедел өзара іс-қимыл жасайды (оның ішінде тұрақты кездесулер (дөңгелек үстелдер, брифингтер, конференциялар) үйымдастыру арқылы);
- 2) Компания әлеуметтік маңызы бар жобаларды іске асыруға белсенді қатысады;
- 3) Компанияға жіберілетін жеке және занды тұлғалардың өтініштеріне жауаптар уақтылы және толық көлемде беріледі;
- 4) демеушілік және қайырымдылық қызмет көрсетілген жағдайда Компания ұлттық құндылықтарды жаңғырту, мәдениетті, ғылым мен білімді қолдау мақсатында халықтың қорғалмаған топтарына және аз қамтылған азаматтарға көмек көрсетеді.

3.4 Тұрақты даму саласындағы ақпаратты ашу

111. Компанияның осы саясаты қалың жұртшылық үшін ашық болып табылады және корпоративтік интернет-сайтта орналастырылады.
112. Компания жыл сайын мүдделі тараптар үшін корпоративтік интернет-сайттың тиісті бөлімінде, сондай-ақ компанияның жылдық есебінде осы саясатты іске асыру нәтижелерін ашады.
113. Жылдық есептерді дайындау кезінде компания ақпаратты ашудың халықаралық стандарттарына - GRI стандарттарына сүйенеді.

4. Қорытынды ережелер

114. Осы Саясат ол бекітілген сәттен бастап қолданысқа енгізіледі.
115. Компания өз қызметінде осы Саясаттың ережелерін енгізуге ұмтылады.
116. Компания Жалғыз акционердің, Компанияның және өзге де мүдделі тұлғалардың мүдделерін басшылыққа ала отырып, заннамадағы өзгерістерді және халықаралық және Ұлттық тәжірибеде орнықты даму саласындағы жаңа стандарттардың пайда болуын ескере отырып, осы саясатты жетілдіретін болады.