



ҚАЗАҚСТАН
ТҰРҒЫН ҮЙ
КОМПАНИЯСЫ

«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**

Астана қ.

Мазмұны

1. Жалпы ережелер.....	3
1.1 Кіріспе	3
1.2 Тұрақты даму саласындағы мақсаттар мен міндеттер	5
1.3 Тұрақты дамудың жаһандық мақсаттары	6
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	8
2.1.2. Қаржыландырудың жаңа құралдарын әзірлеу.....	8
2.1.3. Цифрландыру.....	8
2.2. Экологиялық құрамдас.....	8
2.2.1. СО ₂ шығарындыларын азайтуға арналған тұрғын үй құрылысының үлгілік жобалары...8	
2.2.2. Қала құрылысы инвестициялық жобаларын қаржыландыру	8
2.3. Әлеуметтік құрамдас	9
2.3.1. Қолжетімді тұрғын үймен қамтамасыз ету	9
2.3.2. Ескі тұрғын үйді жаңарту	9
2.3.3. Қалалық орта сапасының индексі.....	9
2.3.4. Жұртшылықпен ынтымақтастықты дамыту	10
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	13
3.2.2. Даму стратегиясы және жоспарлау.....	13
3.2.3 Корпоративтік басқару.....	13
3.2.4 Операциялық қызмет.....	14
3.2.5. Тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау.....	14
3.2.6. Қаржылық қолдау	14
3.3 Мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл	15
3.4 Тұрақты даму саласындағы ақпаратты ашу	18
4. Қорытынды ережелер	18

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, Компанияның корпоративтік басқару кодексiне, «Бәйтерек» Ұлттық басқарушы холдингі» акционерлік қоғамының тұрақты 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 тұрақты даму саласындағы, оның ішінде мүдделі тараптармен өзара іс-қимылдың тиімді және ашық жүйесін құру бөлігіндегі қызметінің қағидаттары мен бағыттарын айқындау;

2) Компанияның әрбір органының және барлық қызметкерлерінің тұрақты даму қағидаттарын іске асырудағы 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 тұрақты даму саласындағы халықаралық стандарттарды пайдалануды өз қызметінің үздік халықаралық тәжірибеге сәйкестігін қамтамасыз етудің және орнықты даму саласындағы мақсаттар мен міндеттерге қол жеткізудің 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 мүдделі 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) мүдделі тарап (стейкхолдер) - Компанияға және оның қызметіне әсер ететін және/немесе Компания тарапынан өздеріне әсер ететін жеке және заңды тұлғалар немесе тұлғалар топтары (мысалы, қызметкерлер, клиенттер, контрагенттер және т. б.);

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

3) бәсекелестер - қызмет саласы, мүдделері мен мақсаттары Компанияның қызмет саласында, мүдделері 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» тұжырымдама – 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 кеңесі;

8) сақтық қағидаты – қағидат қоршаған ортаның жай-күйі нашарлауының алдын алу жөнінде тиімді шаралар, экологиялық апаттардың ғылыми негіздемесі толық болмаса да, оларды болғызбау 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);

үлестік және борыштық қаржыландыру, инновациялық гранттар беру, кепілдік және сақтандыру қолдауы, сондай-ақ субсидиялау құралдары арқылы Компанияның инвестициялық саясатының ережелеріне, жарғылық мақсаттарына, Компанияның стратегиясы мен миссиясына сәйкес келген жағдайда.

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 болашақ 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;

14) БҰҰ Жаһандық шарты – тұрақты даму саласындағы ең ірі халықаралық бастама, оның мақсаты адам құқықтары, еңбек қатынастары, қоршаған ортаны қорғау және сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл саласындағы он негізгі қағидатты іскерлік қоғамдастық қызметіне енгізу болып табылады;

15) AA1000 стандарттар сериясы-account Ability институты (Әлеуметтік және этикалық есеп беру институты) әзірлеген қаржылық емес есептілікті басқару және оның сапасын қамтамасыз ету құралдары мен стандарттарының жиынтығы. AA1000 стандарттар сериясына мыналар кіреді:

Accountability AA1000 (AA1000AP)принциптерінің стандарты;

AA1000 тексеру стандарты (AA1000AS);

16) Жаһандық есептілік бастамасының орнықты даму саласындағы есептілік стандарттары (gri стандарттары) – барлық ұйымдарға қолданылатын және есептілікті дайындауға қойылатын қағидаттар мен талаптарды, ашудың жалпы элементтері мен менеджмент тәсілі туралы мәліметтерді қамтитын 3 (үш) әмбебап стандартты қамтитын стандарттар жиынтығы және экономикалық, экологиялық және әлеуметтік тақырыптар;

Мүдделі тараптармен өзара әрекеттесу стандарты AA1000 (AA1000SES);

17) Экологиялық, әлеуметтік және корпоративтік басқару саласындағы ақпаратты ашу жөніндегі Нұсқаулық (Environmental, Social and Corporate Governance, ESG) банктер мен басқа да қаржы ұйымдары үшін – Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Төрағасының 28.04.2023 жылғы № 291 бұйрығымен бекітілген басшылық ESG-ақпаратты ашуға арналған – банктердің және басқа да қаржы ұйымдарының коммерциялық және бөлшек банк қызметіне (брокерлік қызметті және сауда қаржыландыруды қоса алғанда), сондай-ақ микроқаржыландыруға қатысты қаржылық емес ақпаратқа;

18) Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) – климаттың өзгеруінің жаһандық экономикаға ықтимал әсері туралы ақпаратты ашатын есеп беру стандарттары.

9. Осы құжатта келесі қысқартулар қолданылады:

- 1) ККБК– Компанияның корпоративтік басқару кодексі;
- 2) ҚТК - қызметтің түйінді көрсеткіштері;
- 3) ХҚК – Халықаралық Қаржы Корпорациясы;
- 4) БҰҰ - 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 ұзақ 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:	<ol style="list-style-type: none"> 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:	<ol style="list-style-type: none"> 1) биологиялық және физикалық табиғи жүйелерге әсерді азайту; 2) шектеулі ресурстарды жауапты тұтыну және оңтайлы пайдалану; 3) экологиялық, энергия және материал үнемдеуші технологияларды қолдану болып табылады; 4) өзінің экологиялық тәжірибелеріндегі ашықтық пен есептілік деңгейін арттыру; 5) Компания қызметкерлері арасында экологиялық хабардарлықты арттыру.
3	Компанияның тұрақты дамуының әлеуметтік құрамдас бөлігі келесі мақсаттарды қамтиды:	<ol style="list-style-type: none"> 1) ашық конкурстық рәсімдерді және жұмысқа қабылдау кезінде тең мүмкіндіктерді қамтамасыз ету; 2) әділ сыйақы беру және қызметкерлердің құқықтарын сақтау болып табылады; 3) еңбек қауіпсіздігін қамтамасыз ету және қызметкерлердің денсаулығын сақтау; 4) қызметкерлерді оқыту және кәсіби дамыту; 5) ішкі және сыртқы әлеуметтік бағдарламаларды іске асыру.

12. Компанияның тұрақты даму саласындағы міндеттері:

- 1) тұрақты даму қағидаттарын 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 тәжірибені 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 атауы	ТДМ
1	ЖАО облигацияларын сатып алу арқылы тұрғын үй құрылысын, сатып алуды және қайта жаңартуды қаржыландыру	№ 9 «Индустрияландыру, инновация және инфрақұрылым» № 11 «Тұрақты қалалар мен елді мекендер»
2	Берілген кепілдіктер мен субсидиялардың көлемі	№ 11 «Тұрақты қалалар мен елді мекендер»
3	Қала құрылысы инвестициялық жобаларын қаржыландыру шеңберінде тұрғын үйді іске қосу көлемі	№ 11 «Тұрақты қалалар мен елді мекендер»
4	Көппәтерлі тұрғын үйлер нарығын үлестік құрылыс тетіктерімен қамтуды ұлғайту	№ 11 «Тұрақты қалалар мен елді мекендер»

5	Сатып алумен жалға берілетін пәтерлерді сату	№10 «Теңсіздікті азайту» № 11 «Тұрақты қалалар мен елді мекендер»
---	--	--

1.4 Тұрақты даму қағидаттары

16. Компания өз қызметі шеңберінде ККУ-да бекітілген Тұрақты даму қағидаттарын басшылыққа алады: ашықтық, есептілік, ашықтық, этикалық мінез-құлық, мүдделі тараптардың мүдделерін сақтау, заңдылық, адам құқықтарын сақтау, сыбайлас жемқорлыққа төзбеушілік, мүдделер қақтығысына жол бермеу, жеке мысал.

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

№	Қағидаттары:	
1.	Адам құқықтарын қорғау саласында	1) Компания халықаралық деңгейде жарияланған адам құқықтарын қорғауды 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) Компания студенттердің, жоғары оқу орындарының түлектерінің немесе басқа да мамандардың практикадан және тағылымдамадан өту құқығын қолдайды және таниды.
3.	Қоршаған ортаны қорғау саласында	1) Компания сақтық принципіне негізделген экологиялық мәселелерге көзқарасты қолдайды; 2) Компания қоршаған ортаның жай-күйі үшін жауапкершілікті арттыруға бағытталған бастамаларды қабылдайды; 3) Компания экологиялық қауіпсіз технологияларды дамытуға және таратуға жәрдемдеседі.
4.	Сыбайлас жемқорлыққа қарсы күрес саласында	1) Компания қорқытып алушылық пен парақорлықты қоса алғанда, сыбайлас жемқорлықтың барлық нысандарына және басқа да құқыққа қарсы әрекеттерге төзбеушілік туралы мәлімдейді және көрсетілген фактілердің алдын алу жөнінде қажетті шаралар қабылдайды.

2. Тұрақты даму саласындағы қызмет бағыттары

2.1 Экономикалық құрамдас

18. Компания өз миссиясын іске асыру шеңберінде шешетін негізгі міндеттер:

- 1) ЖАО облигацияларын сатып алу арқылы тұрғын үй салуды, сатып алуды және қайта жаңартуды қаржыландыру;
- 2) тұрғын үй құрылысына үлестік қатысуға кепілдік беру;
- 3) жеке құрылыс салушылардың кредиттерін субсидиялау;
- 4) қала құрылысы инвестициялық жобаларын қаржыландыру;
- 5) жалға берілетін тұрғын үй беру;
- 6) ипотекалық қарыздарды субсидиялау.

Компания тұрақты даму шеңберінде экономикалық құрамдас бөліктің 2 басым бағытын айқындады:

- 1) таза пайданы тиімді қайта инвестициялау;
- 2) цифрландыру.

2.1.1. Таза пайданы тиімді қайта инвестициялау

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

20. Компания тұрғын үй құрылысының «жасыл» және «әлеуметтік» жобаларына инвестиция салуға ұмтылады. Тұрғын үй құрылысы жобаларын қаржыландыру үшін Компания әлеуметтік және жасыл облигациялар шығаруға, сондай-ақ ипотекалық қарыздарды секьюритилендіруге ұмтылады.

2.1.2. Қаржыландырудың жаңа құралдарын әзірлеу

21. *Алынып тасталды.*
22. *Алынып тасталды.*
23. *Алынып тасталды.*

2.1.3. Цифрландыру

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

- 1) Қазақстан азаматтары үшін жалға берілетін тұрғын үй және үлестік құрылыс объектілері бойынша кешенді қызметтер көрсету үшін «Тұрғын үй порталы» АЖ дамыту;
- 2) ДДБ тіркеу мерзімдерін қысқарту және құрылыс кезеңінде заңсыз іске асыру тәуекелдерін болғызбау мақсатында «Қазреестр» АЖ-ны дамыту;
- 3) Тұрғын үй құрылысының өзіндік құнын төмендету және қазақстандық өндірушілерді қолдау үшін «Құрылыс материалдарының Онлайн платформасы» АЖ дамыту;
- 4) тиімді қызмет көрсету үшін Компанияның барлық бизнес-процестерін автоматтандыру;
- 5) тұрғын үй коммуналдық инфрақұрылымды дамыту тұжырымдамасы шеңберінде қаржыландырылатын жылжымайтын мүлік объектілері құрылысының барысын мониторингілеу үшін «Нұрлы жер «Ахуалдық орталығы» АЖ дамыту.

2.2. Экологиялық құрамдас

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

- 1) СО₂ шығарындыларын азайту үшін тұрғын үй құрылысының үлгілік жобалары;
- 2) Қала құрылысы инвестициялық жобаларын қаржыландыру.

2.2.1. СО₂ шығарындыларын азайтуға арналған тұрғын үй құрылысының үлгілік жобалары

26. Компания энергиялық тиімді және экологиялық материалдар мен технологияларды қолдануды, аула мен жақын маңдағы аумақтарды көгалдандыруды, 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. *Алынып тасталды.*

2.2.2. Қала құрылысы инвестициялық жобаларын қаржыландыру

28. Инвестициялық жобаларды іске асыру шеңберінде Компания дамыған инфрақұрылымы бар көпфункционалды тұрғын аудандардың құрылысын көздейтін және

өзіне шектелмей, қала құрылысы инвестициялық жобаларын қаржыландыруды жүзеге асыратын болады:

- кемінде 50 (елу) мың шаршы метр тұрғын үй;
- әлеуметтік инфрақұрылым объектілері мен саябақ аймақтарын салу.

Бұдан басқа, қала құрылысы инвестициялық жобасы коммерциялық (бизнес-орталықтар, СОО және т. б.) және басқа да тұрғын емес жылжымайтын мүлік құрылысын қамтуы мүмкін.

2.3. Әлеуметтік құрамдас

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

- 1) Қолжетімді тұрғын үймен қамтамасыз ету;
- 2) Ескі тұрғын үйді жаңарту;
- 3) Қалалық орта сапасының индексі;
- 4) Жұртшылықпен ынтымақтастықты дамыту;
- 5) Персоналды дамыту;
- 6) Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл.

2.3.1. Қолжетімді тұрғын үймен қамтамасыз ету

30. Қазақстан Республикасы азаматтарының өмір сүру жағдайларын жақсарту үшін компания мемлекеттік және мемлекеттік емес заңды тұлғалармен тиісті меморандумдар (келісімдер) бойынша жалға берілетін тұрғын үй жобаларын іске асыруды жалғастыратын болады.

31. Жалға берілетін тұрғын үйді ұсыну үшін Компания тұрғын үй-коммуналдық инфрақұрылымды дамыту тұжырымдамасында айқындалған бағалар бойынша нарықта тұрғын үй сатып алатын болады. Қаржыландыру тұрғын үй-коммуналдық инфрақұрылымды дамыту тұжырымдамасы шеңберінде қаржы нарығында қарыздар тарту және компанияның жалдау төлемдерін қайта инвестициялау жолымен жүргізілетін болады.

2.3.2. Ескі тұрғын үйді жаңарту

32. Тұрғын үйдің жайлылығын арттыру және азаматтардың тұрғын үй жағдайларын жақсарту мақсатында Компания Мемлекеттік бағдарламалар, өзінің инвестициялық 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 өңірлерінде қалалық орта сапасының индексіні енгізуге ұмтылады:

а) Индекс қалалық ортаның жай-күйін (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 құрылыс салынған және ашық қала аумақтарының (мысалы, көшелер, алаңдар, саябақтар, аулалар) және халықтың оларды күнделікті өмірде пайдалану тәсілдерінің жиынтығы түсініледі.

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

34. *Алынып тасталды.*

2.3.4. Жұртшылықпен ынтымақтастықты дамыту

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

36. Компания аумақты кешенді дамыту, ыңғайлы және жайлы қалалық орта құру мәселелері бойынша кері байланыс алу мақсатында жұртшылықпен және қоғамдық ұйымдармен серіктестік қатынастарды дамытады.

37. *Алынып тасталды.*

38. *Алынып тасталды.*

2.3.5. Персоналды дамыту

39. Қызметкерлер - басты құндылық және негізгі ресурс, Компания қызметінің нәтижелері олардың кәсібилігі 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 тең мүмкіндіктер беру қағидатын басшылыққа алады және жұмысқа жалдау, еңбекақы төлеу, оқуға 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. Компания ішінде кәсіби кадрларды одан әрі дамыту және ілгерілету мақсатында Холдинг жанынан 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 оқиғалар 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 тәжірибені енгізеді және қолдайды.

53. Компанияның барлық деңгейдегі басшылары қарамағындағы қызметкерлерге сыбайлас жемқорлыққа қарсы мінез-құлықтың 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 заңды тұлғалар кез келген лауазымды тұлға, компания қызметкері, лауазымды тұлға, қызметкер, компания контрагентінің өкілі жасаған ықтимал сыбайлас жемқорлық құқық бұзушылықтар туралы мәліметтерді ұсына алады.

57. Компанияның лауазымды тұлғалары мен қызметкерлері мүдделер қақтығысынан еркін, ашық, уақтылы 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 шеңберінде жүзеге асырылады және оның ажырамас бөлігі болып табылады.

Тұрақты даму интеграцияланған:

1) басқару жүйесі;

2) даму стратегиясы;

3) тәуекелдерді басқаруды, жоспарлауды (ұзақ мерзімді (стратегия), орта мерзімді (5 жылдық даму жоспары) және қысқа мерзімді (жылдық бюджет) кезеңдерді қоса алғанда, негізгі процестер, есептілік, тәуекелдерді басқару, адами ресурстарды басқару, Инвестициялар, операциялық қызмет және басқалар, сондай-ақ барлық деңгейлердегі шешім қабылдау процестеріне бастап уәкілетті органдар (Жалғыз акционер, директорлар кеңесі, басқарма) және қарапайым қызметкерлермен аяқтайды.

59. Компанияның Директорлар кеңесі тұрақты дамуды енгізуге стратегиялық басшылық пен бақылауды жүзеге асырады. Компания Басқармасы орнықты дамуды басқарудың тиісті жүйесін қалыптастыруды және оны енгізуді қамтамасыз етеді.

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

Компания тұрақты даму саласындағы іс-шаралар жоспарларын әзірлейді:

1) үш негізгі сала бойынша ағымдағы жағдайды талдау: экономикалық, экологиялық және әлеуметтік: осы талдауды жүргізу кезінде ақпараттың дұрыстығы, уақтылығы мен сапасы маңызды болып табылады;

2) орнықты даму саласындағы тәуекелдерді айқындау: тәуекелдер орнықты дамудың үш бағытына сәйкес бөлінеді, сондай-ақ сабақтас бағыттарға әсер етуі және басқа да тәуекелдерді тартуы мүмкін. Тәуекелдерді анықтау үшін компанияға әсер етудің ішкі және сыртқы факторларына талдау жасалады;

- 3) мүдделі тараптардың анықтамалары және олардың қызметке ықпалы;
- 4) мақсаттарды, сондай-ақ мүмкіндігінше нысаналы көрсеткіштерді, үш құрамдас бөлік бойынша қызметті жақсарту және жетілдіру жөніндегі іс-шараларды, жауапты тұлғаларды, қажетті ресурстарды және орындау мерзімдерін айқындау;
- 5) нысаналы көрсеткіштерге қол жеткізу мақсаттарының, іс-шараларының іске асырылуын тұрақты мониторингілеу және бағалау;
- 6) мүдделі тараптармен жүйелі және сындарлы өзара іс-қимыл жасау, кері байланыс алу;
- 7) қалыптастырылған жоспарды іске асыру;
- 8) тұрақты мониторинг және тұрақты есептілік;
- 9) жоспардың нәтижелілігін талдау және бағалау, қорытындылау және түзету және жақсарту шараларын қабылдау.

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

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

63. Өз құзыреті шеңберінде 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 бөлімшенің сұрау салуы бойынша береді, қажет болған кезде компанияның осы саладағы қызметін жақсарту жөнінде ұсыныстар енгізеді.

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

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 кеңесі, Басқарма) бастап және қатардағы қызметкерлермен аяқтай отырып, барлық деңгейдегі шешімдер қабылдау процестеріне интеграциялайды.

67. 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 асыру және экологиялық тәуекелдердің деңгейі;

2) Адам ресурстарын басқару және жұмыскерлердің денсаулығын 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, денсаулыққа қолайсыз әсерлердің алдын алуды және оларды болғызбауды жүзеге асыруды қамтамасыз етуге тиіс;

3) әділдік, адалдық, жауапкершілік, ашықтық, кәсібилік және құзыреттілік қағидаттарына негізделген адал корпоративтік басқару жүйесін қолдану; адал 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» тұжырымдамасын енгізу мүмкіндігін қарастыруда, 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, табиғи 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. Тұрақты даму жөніндегі іс-шаралар Компанияның даму жоспары шеңберінде 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 жеткізудің 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 өткізуді қоса алғанда, мүдделі тараптармен тұрақты диалог жүргізу болып табылады.

80. Компанияның тұрақты дамуына ұзақ мерзімді кезеңде 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 органының шешімі бойынша қызметтің басқа да түрлері.

83-1. Компанияға тыйым салынады:

- 1) саяси қызметке, оның ішінде үгіт - насихат көмегіне қолдау көрсетуге бағытталған қандай да бір үлес қосуға;
- 2) саяси партияларды: тікелей төлемдер, қайырымдылықтар немесе мәмілелер жасасу түрінде қаржыландыру.

Компанияның теңестірілген тұлғалары мен қызметкерлеріне саяси қызметті/науқанды қаржыландыру немесе қолдау туралы шешім қабылдау мақсатында лауазымдық өкілеттіктерді пайдалануға тыйым салынады.

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 тәжірибені қолдануға ұмтылады.

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 қатысуды дәйекті түрде кеңейтуге ниетті.

3.3 Мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл

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

92. Мүдделі тараптардың тізбесін, олардың ықпал ету дәрежесін және Компания мүдделеріне ықпал ету салаларын айқындау мақсатында Компания Басқармасы мүдделі тараптарды айқындау мен олардың өзара іс-қимылының халықаралық стандарттарына сәйкес келетін компанияның стейкхолдерлер картасын әзірледі және бекітті (АА 1000 стандарты, есеп беру қағидаттарының стандарты (Есеп Беру Қағидаттарының Стандарты 2008 «Мүдделі тараптармен өзара әрекеттесу стандарты» 2011 (АА 2011 Мүдделі Тараптармен Өзара әрекеттесу Стандарты 2011), ISO 26000 Әлеуметтік жауапкершілік Жөніндегі Нұсқаулық (Әлеуметтік Жауапкершілік Жөніндегі Нұсқаулық), GRI (Жаһандық Есеп Беру Бастамасы).

93. Компания әсер ету саласына байланысты мүдделі 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 органы;
- 3) менеджмент;
- 4) персонал кіреді.

95. 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.

96. Жанама әсер ету саласы:

- 1) Халық;
- 2) қоғамдық ұйымдар;
- 3) бұқаралық ақпарат құралдары;
- 4) бәсекелестер.

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

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

99. Мүдделі 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. Мүдделі 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 стейкхолдерлерге, Компания Басқармасы айқындаған, орнықты даму саласындағы қызмет бағытына жетекшілік ететін құрылымдық бөлімшелерге стейкхолдерлердің мүдделілік дәрежесін, оның ішінде орнықты даму мәселелерінде айқындау мақсатында сауалнама нысандарын жібереді.

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

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

1) маңыздылық. Компания өзінің мүдделі тараптарын нақты анықтайды және мүдделі тараптардың қандай мүдделері маңызды екенін түсінеді.

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

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

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

1) барлық мүдделі тараптардың мүдделерін 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 мүдделі тараптармен ашық және нәтижелі ынтымақтастықты қамтамасыз етеді;

5) мүдделі тараптар алдында өзіне алған міндеттемелерді орындайды;

6) тұрақты негізде мүдделі тараптардан кері байланыс алады.

105. Мүдделі 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 қызметінің 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 ұйымдардан алынатын құпия ақпаратты қоспағанда, Компанияның қызметі туралы басқа ұйымдардың зерттеулерін ұсынады;

4) Компания тұрақты даму саласындағы халықаралық рейтингтерге, 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 адал орындайды;

6) Компания ақпараттық 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 Халыққа қызмет көрсету және сервис сапасын арттыруға жәрдемдеседі, бұл клиенттерге қызмет көрсету стандарттарын жақсартудан көрінеді;

5) Компания клиенттерге тұрақты негізде жұмыстың жаңа 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 дағдылар негізінде жүзеге асырылады;

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

110. Жұртшылықпен өзара іс-қимыл кезінде:

1) Компания жұртшылықпен тиімді және жедел өзара іс-қимыл жасайды (оның ішінде тұрақты кездесулер (дөңгелек үстелдер, брифингтер, конференциялар) ұйымдастыру арқылы);

2) Компания әлеуметтік маңызы бар жобаларды іске асыруға белсенді қатысады;

3) Компанияға жіберілетін жеке және заңды 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, TCFD стандарттарына сүйенеді, сондай-ақ «Қазақстан қор биржасы» АҚ бағалы қағаздарға рұқсат беру бастамашыларының ақпаратты ашу қағидаларын, банктер мен басқа да қаржы ұйымдары үшін экологиялық, әлеуметтік және корпоративтік басқару саласындағы ақпаратты ашу жөніндегі Нұсқаулықты басшылыққа алады.

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, заңнамадағы өзгерістерді және халықаралық және Ұлттық тәжірибеде тұрақты даму саласындағы жаңа стандарттардың пайда болуын ескере отырып, осы саясатты жетілдіретін болады.