



Қор Туралы

Тұрақты даму және
esg саласындағы
стратегиялық тәсіл

Қордың елдің әл-ауқатына
қосқан үлесі

Біз қалай жұмыс
істейміз

● Біздің
адамдар

Таза қоршаған ортаға
инвестиция саламыз

Корпоративтік
басқару

Қосымшалар

Әлеуметтік тұрақтылықты қамтамасыз ету

Біз әлеуметтік тұрақтылықты қамтамасыз етуге үлкен мән береміз. Портфельдік компанияларда қызметкерлердің өмір сүру сапасын жақсартуға бағытталған әлеуметтік бастамалар енгізіледі, қолайлы еңбек жағдайлары қамтамасыз етіледі. Біз ашықтық пен өзара құрметке бағдарланған корпоративтік мәдениетті дамытудамыз.

Біз қызметкерлердің бірлестіктер бостандығына құқығын, еңбек ұжымдарының мүдделерін қорғау үшін кәсіптік одақтарға бірігу құқығын құрметтейміз және мойындаймыз.

GRI 2-24
GRI 2-30
GRI 407-1

Қызметкерлердің мүдделері мен құқықтарын қорғау кепілдіктерінің бірі ұжымдық шарттар болып табылады. Біз салалық келісімдер мен ұжымдық шарттардың орындалуына ерекше назар аударамыз. Ұжымдық шарттар еңбекақы, әлеуметтік жеңілдіктер, жұмыс істемейтін зейнеткерлерге төлемдер туралы ережелерді, қауіпсіз еңбек жағдайларын қамтамасыз ету саласындағы міндеттемелерді, гендерлік және жастар саясатын және басқа да аспектілерді қамтиды.

Әлеуметтік тұрақтылықты сақтау үшін біз түрлі салалық кәсіподақтармен диалог жүргізудеміз. Біздің әлеуметтік диалогымыз құрметке негізделеді және адам құқықтары мен әлеуметтік әділеттілікті қорғауды қамтамасыз етуге бағытталған. Біз кәсіподақтарды қоса алғанда, барлық мүдделі тараптармен консультациялар өткізу арқылы барлық ықтимал қақтығыстар мен еңбек дауларын бейбіт жолмен реттеуге ұмтыламыз.

Қордың әлеуметтік тұрақтылықты қамтамасыз ету жөніндегі қызметі 4 негізгі бағыт бойынша дамиды:

1. зерттеу және талдау (SRS: тартылу, еңбек жағдайлары және адалдық, материалдық әл-ауқат, наразылық әлеуеті және т.б.);
2. әлеуметтік тұрақтылық мониторингі орталығы (әлеуметтік шиеленістің туындау алғышарттары немесе фактілері туралы ақпаратты жинау, бастапқы тексеру, тіркеу және жедел тарату);
3. IR – өндірістік қатынастар (Қор Тобы ауқымында тұрақтылықты, әділеттілікті және еңбек тиімділігін қамтамасыз ету);
4. әлеуметтік және коммуникациялық жобалар (омбудсмендер, кәсіподақтар, медиаторлар, келісу комиссиялары және т.б.).

Әлеуметтік-еңбек қатынастарын тиімді реттеу және әлеуметтік әріптестікті нығайту үшін Қор компаниялары тобында Әлеуметтік өзара ықпалдастық және коммуникация орталығы ӘӨЫКО жұмыс істейді. Жұмыстың маңызды бөлігі Қордың бөлімшелері мен портфельдік компаниялардың өзара іс-қимылын үйлестіру, әсіресе дағдарыстық жағдайлар жағдайында. 2021 жылдан бастап Қордың жедел штабы жұмыс істейді,

ол дағдарысқа қарсы іс-шараларды ұйымдастырады. Есепті кезеңде Қордың Жедел штабының 6 отырысы өткізілді.

Бұл ретте еңбек ұжымдарында әлеуметтік шиеленістің туындау фактілері немесе алғышарттары туралы жедел деректерді (электрондық пошта, телефон, Whatsapp мессенджері, веб-сайт) 24/7 режимінде жинауды және талдауды жүзеге асыратын Әлеуметтік тұрақтылық мониторингі орталығы жұмыс істейді.

«НЫСАНА» АҚПАРАТТЫҚ ЖҮЙЕСІ

Жұмысшылар мен жұмыс беруші арасында тиімді коммуникацияны қамтамасыз ету үшін шағымдар мен ұсыныстар үшін «Нысана» коммуникация арнасы жұмыс істейді - әлеуметтік-еңбек қатынастарының проблемалары мен мәселелерін жедел анықтауға мүмкіндік беретін әлеуметтік тұрақтылық мониторингі жүйесі, сондай-ақ даулы жағдайларды тез шешуге ықпал етеді. «Өркі» көмегімен қызметкерлер еңбек жағдайын жақсарту бойынша түрлі сұрақтармен, проблемалармен және ұсыныстармен жүгіне алады. «Нысана» жүйесі біздің портфельдік компаниялардың ӘӨИКО жұмыскерлерінен call-орталыққа келіп түсетін әлеуметтік зерттеулер мен шағымдар мен шағымдардың нәтижелерін жинақтайды.

Кез келген уақытта жұмысшылардың әрқайсысы «Нысана» call-орталығына кез келген үйреншікті тілде хабарласа алады. Өтініштер мен шағымдарды бірнеше тәсілмен жолдауға болады:



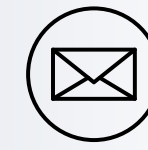
Телефон арқылы:

8 800 080 30 30



Whatsapp нөміріне

8 (778) 120 99 11



Электрондық
поштаға

Nysana@csc.kz



Сайты арқылы

Nysana.csc.kz



жаңа арна 2023 жылдың сәуір айынан бастап жұмыс істейді –
бағытталған QR коды [сайт nysana.csc.kz](https://nysana.csc.kz)



Қор Туралы

Тұрақты даму және
esg саласындағы
стратегиялық тәсіл

Қордың елдің әл-ауқатына
қосқан үлесі

Біз қалай жұмыс
істейміз

● Біздің
адамдар

Таза қоршаған ортаға
инвестиция саламыз

Корпоративтік
басқару

Қосымшалар

ӘЛЕУМЕТТІК ТҰРАҚТЫЛЫҚ ИНДЕКСІ

ӘӨЫКО 2013 жылдан бастап Samruk Research Services (SRS) әлеуметтік тұрақтылығына зерттеу жүргізеді. Жетекші көрсеткіштер тартылу, әлеуметтік әл-ауқат және әлеуметтік тыныштық индекстері болып табылады. Еңбек жағдайларын әлеуметтік зерттеу қауіпсіздік техникасы, басшылықпен өзара қарым-қатынас, психологиялық қысымның болуы, жалақы деңгейіне қанағаттану, әлеуметтік-тұрмыстық жағдайлар және т.б. туралы мәселелерді қамтиды. Зерттеу әдіснамасы үздік әлемдік тәжірибелер (AON, GALLUP) негізінде құрылған және оларды Қор басқармасы бекіткен. Әлеуметтік тұрақтылық индексіні өлшеу біз үшін қызметкерлердің әл-ауқатын және еңбек ұжымдарының тұрақтылығын қолдауда басты рөл атқарады. Тұрақты мониторинг әлеуметтік-еңбек қатынастарындағы проблемаларды анықтауға және оларды шешу үшін жедел шаралар қолдануға мүмкіндік береді.

Есептік кезеңнің нәтижелері бойынша әлеуметтік тұрақтылық индексі (SRS) 72% -ды құрайды (2023 жылмен салыстырғанда + 2 п.т.). Бұл көрсеткіш – бұл тартылудың, әл-ауқаттың және әлеуметтік тыныштықтың жиынтық индексі.

85%

әлеуметтік
тыныштық

(2023 жылмен салыстырғанда
+ 8 п.т.)

63%

әлеуметтік
әл-ауқат

(2023 жылмен салыстырғанда
+ 5 п.т.)

70%

персоналдың
тартылуы

(2023 жылмен салыстырғанда
+ 3 п.п.)

«KEGOC» АҚ 2024 жылы SRS зерттеу нәтижелері бойынша өндірістік қызметкерлер арасында 87% жоғары баға алып, өз саласының үздік компаниясы атанды.

INDUSTRIAL RELATIONS (IR, ӨНДІРІСТІК ҚАТЫНАСТАР)

Біз жұмыс беруші, қызметкерлер, мердігерлік ұйымдар мен кәсіподақтар арасындағы қарым-қатынасты жақсарту үшін, сондай-ақ әлеуметтік диалог пен серіктестікті дамыту үшін Industrial Relations (IR) дамытудамыз. 2022 жылдан бастап Қорда өндірістік қатынастардың бірыңғай корпоративтік стандарты енгізілді, оның мақсаты қызметкерлердің тартымдылық, адалдық және қанағаттану деңгейін арттыру болып табылады. Ал бұл өз кезегінде кадрлардың тұрақтамау деңгейін, науқастануы бойынша демалыс, серуендеу деңгейін төмендетіп, еңбек өнімділігіне оң әсерін тигізеді.

ӘӨЫКО Қордағы Industrial relations дамуын үйлестіру үшін бірыңғай оператор болып табылады. Барлық портфельдік компанияларда IR-менеджерлер айқындалған, олардың міндеттеріне жұмысшылардың әлеуметтік-тұрмыстық жағдайларын жақсарту мәселелері бойынша еңбекті қорғау қызметтерімен, сондай-ақ қызметкерлерге қысым мен ықтимал жанжалдардың алдын алу мақсатында комплаенс қызметімен, омбудсмендермен және медиаторлармен (еңбек ұжымдары өкілдерінің арасындағы келіссөздерге делдалдармен) өзара іс-қимыл жасау кіреді.

2022 жылы әлеуметтік-тұрмыстық жағдайларды зерттеу үшін пилоттық IR-скринингтер жүргізілді, IR-менеджерлер әлеуметтік-тұрмыстық жағдайлардың мониторингі, ішкі коммуникацияларды дамыту, кері байланыс мәдениеті негіздеріне оқытудан өтті. 2023 жылы Қордың барлық нысандарында жоспарлы зерттеулер – еншілес ұйымдарда, Портфельдік компаниялардың филиалдарында чек-парақтар бойынша IR-скринингтер жүргізілді. Зерттеулер нәтижелері бойынша талдау жүргізілді, ол Қор тобындағы жұмысшылар үшін әлеуметтік-тұрмыстық жағдайлардың деңгейін көрсетті. Талдау қорытындысы бойынша әлеуметтік-тұрмыстық жағдайларды жақсарту бойынша ұзақ мерзімді және қысқа мерзімді іс-шаралар жоспарлары әзірленді. Осындай іс-шаралар аясында біз күрделі жөндеу жұмыстарын жүргізіп, жаңа әлеуметтік-тұрмыстық нысандар, соның ішінде киім шешетін бөлмелер, душ бөлмелері, тамақ ішетін үй-жайлар, жалпы пайдалану орындары және т.б. саламыз.

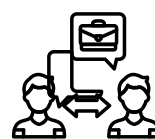
2024 жылы біз IR бағыты бойынша жұмысты жалғастырдық, ол өндірістегі әлеуметтік-тұрмыстық жағдайлардың деңгейін арттыруға мүмкіндік береді.

2024 жылы іске асырылған негізгі іс-шаралар



Тамақтану
қауіпсіздігінің
аудиттері

Есептік кезең ішінде Түркістан, Қызылорда және Ақмола облыстарында орналасқан кәсіпорындарда көшпелі аудиттер жүргізілді. Аудит нәтижелері бойынша орташа бағалау 89% -ды құрады, бұл өндірістік объектілерде тамақтану қауіпсіздігі стандарттарын сақтаудың жоғары деңгейін растайды.



Тәжірибе
алмасу және
IR мамандарын
оқыту

2024 жылғы наурызда Шымкент қаласында әлеуметтік жұмыс жөніндегі менеджерлерге арналған іс-шара (IR) өтті, онда ЕТҰ мен «Теңізшевройл» ЖШС өкілдері 2023 жылғы өзекті мәселелерді талқылап, 2024 жылға арналған жоспарларды ұсынды. Есептік кезеңде IR менеджерлерді оқыту мақсатында Samruk Business Academy және ӘӨЫКО бірлесіп «IR School» модульдік бағдарламасы әзірленді. Бағдарлама өндірістік қатынастарды тиімді басқару, жанжалды жағдайларды болдырмау және компаниялар ішінде де, сондай-ақ әріптестермен өзара іс-қимыл кезінде де коммуникацияларды жақсарту үшін қажетті құзыреттерді дамытуға бағытталған. Бағдарлама сондай-ақ қысым мен сипаттың алдын алу, жеке тиімділік дағдыларын арттыру сияқты тақырыптарды зерделеуді көздейді. 2024 жылғы желтоқсанда Қордың орталық кеңсесінде «Әлеуметтік саясат және тиімді коммуникациялар» бағдарламасы бойынша оқыту өткізілді. Қатысушылар коммуникацияларды құрудың заманауи тәсілдерін зерделеп, табысты кейстерді қарастырып, команданы құру, жанжалдарды басқару және әлеуметтік саясатты әзірлеу бойынша тренингтерден өтті.



IR скрининг және
сәйкессіздіктерді
жою

2023 жылғы әлеуметтік-тұрмыстық жағдайларды зерттеу үшін IR-скринингтерді өткізу қорытындысы бойынша «Самұрық-Қазына» АҚ компаниялар тобы бойынша санитарлық-эпидемиологиялық салауаттылық саласындағы 43 602 сәйкессіздік анықталды. Қызметкерлерді еңбек жағдайларымен қамтамасыз ету мақсатында Әлеуметтік-тұрмыстық жағдайларды жақсарту жөніндегі іс-шаралар жоспары әзірленді және арнайы цифрлық платформадағы сәйкессіздіктерді жою мониторингі жүргізіледі. 2024 жылы «Самұрық-Қазына» АҚ компаниялар тобы бойынша 13 138-ден астам сәйкессіздік жойылды. Қор тобы бойынша өндірістік персоналды базалық әлеуметтік-тұрмыстық жағдайлармен қамтамасыз ету деңгейі 54% -дан (2023 жылы) 58% -ға дейін (2024 жылы) ұлғайды. Санитарлық-эпидемиологиялық салауаттылық саласындағы сәйкессіздіктердің орташа саны 1 кәсіпорынға шаққанда 221-ден (2023 жылы) 168-ге (2024 жылы) дейін төмендеді.