

Обеспечение социальной стабильности

Мы придаем большое значение обеспечению социальной стабильности. В портфельных компаниях внедряются социальные инициативы, которые направлены на улучшение качества жизни работников, обеспечиваются комфортные условия труда. Мы развиваем корпоративную культуру, которая ориентирована на открытость и взаимное уважение.

Мы уважаем и признаем право работников на свободу объединений, право объединяться в профессиональные союзы для защиты интересов трудовых коллективов.

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

Одной из гарантий защиты интересов и прав работников являются коллективные договоры. Мы уделяем особое внимание выполнению отраслевых соглашений и коллективных договоров. Коллективные договоры содержат положения об оплате труда, социальных льготах, выплатах неработающим пенсионерам, обязательства в области обеспечения безопасных условий труда, гендерной и молодежной политике и других аспектов.

Для поддержания социальной стабильности мы ведем диалог с различными отраслевыми профсоюзами. Наш социальный диалог основывается на уважении и направлен на обеспечение защиты прав человека и социальной справедливости. Мы стремимся к мирному урегулированию всех возможных конфликтов и трудовых споров путем проведения консультаций со всеми заинтересованными сторонами, включая профсоюзы.

Деятельность Фонда по обеспечению социальной стабильности развивается по 4 основным направлениям:

1. исследование и аналитика (SRS: вовлеченность, условия труда и лояльность, материальное благосостояние, протестный потенциал и др.);
2. центр мониторинга социальной стабильности (сбор, первичная проверка, регистрация и оперативная рассылка информации о предпосылках или фактах возникновения социальной напряженности);
3. IR – производственные отношения (обеспечение стабильности, справедливости и эффективности труда в масштабах Группы Фонда);
4. социальные и коммуникационные проекты (омбудсмены, профсоюзы, медиаторы, согласительные комиссии и др.).

Для эффективного регулирования социально-трудовых отношений и укрепления социального партнерства в Группе компаний Фонда действует Центр социального взаимодействия и коммуникаций (ЦСВК). Важной частью работы является координация

взаимодействия подразделений Фонда и портфельных компаний, особенно в случае кризисных ситуаций. С 2021 года действует Оперативный штаб Фонда, который организует антикризисные мероприятия. За отчетный период было проведено 6 заседаний Оперативного штаба.

При ЦСВК функционирует Центр мониторинга социальной стабильности, осуществляющий в режиме 24/7 сбор и анализ оперативных данных о предпосылках или фактах возникновения социальной напряженности в трудовых коллективах по 5 каналам связи (электронная почта, телефон, мессенджер WhatsApp, QR-код, веб-сайт).

ИНФОРМАЦИОННАЯ СИСТЕМА «НЫСАНА»

Для обеспечения эффективной коммуникации между работниками и работодателем действует канал коммуникаций для жалоб и предложений «Нысана» – система мониторинга социальной стабильности, которая позволяет оперативно выявлять проблемы и вопросы социально-трудовых отношений, а также способствует быстрому решению конфликтных ситуаций. С помощью «Нысаны» работники могут обращаться с различными вопросами, проблемами и предложениями по улучшению условий труда. Система «Нысана» сводит результаты социологических исследований и обращений и жалоб, поступающих в call-центр ЦСВК от работников наших портфельных компаний.

В любое время каждый из работников может обратиться в call-центр «Нысана» на любом привычном ему языке. Обращения и жалобы можно направить несколькими способами:



по телефону:

8 800 080 30 30



на номер
в WhatsApp

8 (778) 120 99 11



на электронную
почту

Nysana@csc.kz



с помощью сайта

Nysana.csc.kz



с апреля 2023 года действует новый канал – QR-код,
направляющий на [сайт nysana.csc.kz](https://nysana.csc.kz)



О Фонде

Стратегический
подход

Вклад Фонда в
благополучие страны

Как мы
работаем

● Наши люди

Инвестируем в чистую
окружающую среду

Корпоративное
управление

Приложения

ИНДЕКС СОЦИАЛЬНОЙ СТАБИЛЬНОСТИ

С 2013 года ЦСВК проводит исследование социальной стабильности Samruk Research Services (SRS). Ведущими показателями являются индексы вовлеченности, социального благополучия и социального спокойствия. Социсследование включает в себя вопросы об условиях труда, технике безопасности, взаимоотношениях с руководством, наличия психологического давления, удовлетворенностью уровнем заработной платы, социально-бытовыми условиями и т. д. Методология исследования построена на основе лучших мировых практик (AON, GALLUP) и утверждена правлением Фонда. Замер Индекса социальной стабильности для нас играет ключевую роль в поддержании благополучия работников и стабильности трудовых коллективов. Регулярный мониторинг позволяет выявлять проблемы в социально-трудовых отношениях и оперативно принимать меры для их решения.

По результатам отчетного периода индекс социальной стабильности (SRS) составляет 72% (+2 п.п. по сравнению с 2023 годом). Данный показатель – это совокупный индекс вовлеченности, благополучия и социального спокойствия.

85%

социальное
спокойствие

(+ 8 п.п. по сравнению
с 2023 годом)

63%

социальное
благополучие

(+ 5 п.п. по сравнению
с 2023 годом)

70%

вовлеченность
персонала

(+ 3 п.п. по сравнению
с 2023 годом)

АО «KEGOC» в 2024 году по результатам исследования SRS среди производственного персонала получил высокий уровень оценки в 87%, став лучшей компанией в своей отрасли.

INDUSTRIAL RELATIONS (IR, ПРОИЗВОДСТВЕННЫЕ ОТНОШЕНИЯ)

Мы развиваем Industrial Relations (IR) для улучшения взаимоотношений между работодателем, работниками, подрядными организациями и профсоюзами, а также для развития социального диалога и партнерства. С 2022 года в Фонде внедрен единый корпоративный стандарт производственных отношений, целью которого является повышение уровня вовлеченности, лояльности и удовлетворенности работников. А это в свою очередь снизит уровень текучести кадров, отпусков по болезни, прогулов и положительно повлияет на производительность труда.

ЦСВК является единым оператором для координации развития Industrial relations в Фонде. Во всех портфельных компаниях определены IR-менеджеры, в задачи которых входит взаимодействие со службами охраны труда по вопросам улучшения социально-бытовых условий рабочих, а также со службой комплаенс, омбудсменами и медиаторами (посредниками в переговорах из числа представителей трудовых коллективов) с целью профилактики давления на работников и возможных конфликтов.

В 2022 году были проведены пилотные IR-скрининги для изучения социально-бытовых условий, IR-менеджеры прошли обучение основам мониторинга социально-бытовых условий, развития внутренних коммуникаций, культуры обратной связи. В 2023 году почти на всех объектах Фонда были проведены плановые исследования – IR-скрининги по чек-листам в дочерних организациях, филиалах портфельных компаний Фонда. По результатам исследований был проведен анализ, который показал уровень социально-бытовых условий для рабочих в Группе Фонда. По итогам анализа были разработаны долгосрочные и краткосрочные планы мероприятий по улучшению социально-бытовых условий. В рамках таких мероприятий мы проводим капитальные ремонты и строим новые социально-бытовые объекты, в том числе, раздевалки, душевые, помещения для приема пищи, места общего пользования и проч.

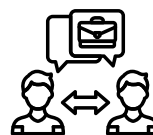
В 2024 году мы продолжили работу по направлению IR, которое, в том числе, позволит повысить уровень социально-бытовых условий на производстве.

Основные мероприятия, реализованные в 2024 году



Аудиты
безопасности
питания

В течение отчетного периода были проведены выездные аудиты на предприятиях, расположенных в Туркестанской, Кызылординской и Акмолинской областях. Средняя оценка по результатам аудитов составила 89%, что подтверждает высокий уровень соблюдения стандартов безопасности питания на производственных объектах.



Обмен опытом
и обучение
специалистов IR

В марте 2024 года в г. Шымкент состоялось мероприятие для менеджеров по социальной работе (IR), на котором представители ДЗО и ТОО «Тенгизшевройл» обсудили актуальные вопросы, подвели итоги за 2023 год и представили планы на 2024 год. С целью обучения IR менеджеров в отчетном периоде разработана модульная программа «IR School» совместно с Samruk Business Academy и ЦСВК. Программа направлена на развитие компетенций, необходимых для эффективного управления производственными отношениями, предотвращения конфликтных ситуаций и улучшения коммуникаций, как внутри компаний, так и при взаимодействии с партнерами. Программа также предполагает изучение таких тем, как профилактика давления и харассмента, повышение навыков личной эффективности. В декабре 2024 года в центральном офисе Фонда проведено обучение по программе «Социальная политика и эффективные коммуникации». Участники изучили современные подходы к выстраиванию коммуникаций, рассмотрели успешные кейсы и прошли тренинги по командообразованию, управлению конфликтами и разработке социальной политики.



IR скрининг
и устранение
несоответствий

По итогам проведения IR-скринингов для изучения социально-бытовых условий за 2023 год по группе компаний АО «Самрук-Қазына» было выявлено 43 602 несоответствия в области санитарно-эпидемиологического благополучия. В целях обеспечения условиями труда работников разработаны Планы мероприятий по улучшению социально-бытовых условий и проводится мониторинг устранения несоответствий в специальной цифровой платформе. В 2024 году устранено более 13 138 несоответствий по группе компаний АО «Самрук-Қазына». Степень обеспечения производственного персонала базовыми социально-бытовыми условиями по группе Фонда увеличилось с 54% (в 2023 году) до 58% (в 2024 году). Среднее количество несоответствий в области санитарно-эпидемиологического благополучия на 1 предприятие снизилось с 221 (в 2023 году) до 168 (в 2024 году).