



Социально-трудовые отношения

Мы стремимся постоянно улучшать условия труда работников, меры безопасности и другие социальные аспекты для обеспечения благополучия людей.

Доля работников,
охваченных
коллективными
договорами

97%

Доля
членов профсоюзов
среди производственного
персонала — более

84%

Мы рассматриваем баланс между производственными целями и социальными приоритетами как одну из основных задач в регионах присутствия. Регулярные социологические исследования во всех портфельных компаниях и выработка корректирующих мер проводятся на постоянной основе. **GRI 3-3**

Неотъемлемые права работников включают право на свободу объединений, право объединяться в профессиональные союзы для защиты интересов трудовых коллективов. Мы полностью поддерживаем это право и создаем благоприятную среду для развития данной институциональной структуры. **GRI 407-1**

Одной из наших сильных сторон является наличие квалифицированных и компетентных кадров, ориентированных на единые корпоративные ценности. При этом, учитывая наше присутствие в большей части страны и различный уровень регионального развития Казахстана, возникают социальные вопросы в коллективах как портфельных компаний, так и подрядных организаций. Профсоюзы являются хорошим примером платформы для диалога, что подтверждается мировым опытом. Доля работников, охваченных коллективными договорами, составляет 97% от общего числа работников Фонда. **GRI 2-24 | GRI 407-1 | GRI 2-30**

SASB

Регулирование социально-трудовых отношений и развития социального партнерства проводится через Центр социального взаимодействия и коммуникаций (далее — ЦСВК) в Группе компаний Фонда. Для координации взаимодействия подразделений Фонда и портфельных компаний в случае возникновения кризисных ситуаций и организа-

ций антикризисных мероприятий с 2021 года действует Оперативный штаб Фонда. За отчетный период проведено 5 заседаний Оперативного штаба.

Мы ведем мониторинг морально-психологического климата в трудовых коллективах. Ведется работа по улучшению условий труда и предотвращению трудовых споров. 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, веб-сайт). С апреля 2023 года запущен новый пятый канал связи — QR-код, который направляет заявителя на сайт <https://nysana.cscs.kz/website>. QR-коды размещены на предприятиях Группы Фонда, что позволит работникам быстрее разрешать конфликтные ситуации, получать ответы на вопросы и быть услышанными.

В Фонде утвержден Комплексный план по обеспечению социальной стабильности. В системе интерактивной Карты социальной стабильности возможно отслеживание ситуации в режиме реального времени на предприятиях Группы компаний Фонда (в периметре 12 портфельных компаний, более 230 тысяч человек).

С 2013 года в Группе компаний Фонда проводится Исследование уровня социальной стабильности Samruk Research Services, охватывающий практически всех работников и позволяющий диагностировать проблемные зоны в социально-трудовых отношениях производственных коллективов по всему Казахстану и своевременно принимать превентивные меры.

УРОВЕНЬ СОЦИАЛЬНОЙ СТАБИЛЬНОСТИ В ГРУППЕ КОМПАНИЙ ФОНДА ПО ИТОГАМ 2023 ГОДА УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНЫЙ — ОБЩИЙ ПОКАЗАТЕЛЬ SRS СОСТАВИЛ 70%, ОСТАВШИХСЯ НЕИЗМЕННЫМ С 2022 ГОДА (ОХВАТ БОЛЕЕ 72 ТЫСЯЧ РЕСПОНДЕНТОВ). ИССЛЕДОВАНИЕ ПРОВОДИЛОСЬ ПОСРЕДСТВОМ СМС-РАССЫЛКИ (ОНЛАЙН-ОПРОС) И ТЕЛЕФОННОГО ОПРОСА.

Более 84% производственного персонала компаний Группы Фонда являются членами профсоюзов. В рамках коллективных договоров для работников и членов их семей предусмотрено более 20 видов социальных льгот, перечень которых будет расширяться.

Наш комплексный образовательный проект «Корпоративная школа профсоюзных активистов» возвращает профессиональных профсоюзных работников новой формации более шести лет. В программе обучения особое внимание уделяется таким вопросам, как управление конфликтами, медиация, психология эффективного общения, формирование коллективного договора. Большое внимание уделяется пошаговому алгоритму создания профсоюза и формирования коллективного договора. В Школе

активистов слушателей учат предотвращать возникновение споров, а не бороться с их последствиями. Программа Школы включает обучение востребованным сегодня навыкам, таким как трудовое право, ведение коллективных переговоров и организация профсоюза. **GRI 407-1**

В 2023 году проведены 2 Форума профсоюзных активистов, медиаторов, Омбудсменов Группы компаний Фонда в июне в г. Алматы, в декабре в г. Шымкент, с привлечением более 300 участников.

Продолжается работа по продвижению и укреплению роли примирительных институтов, в том числе обучение профсоюзов и создание собственного пула медиаторов.

С целью продвижения альтернативных способов разрешения конфликтов и споров без доведения до судебных разбирательств с 2022 года организован специальный курс по медиации «Пул медиаторов».



70%

Результаты оценки удовлетворенности сотрудников, участвующих в анкетировании на уровень социальной стабильности в Группе компаний Фонда

ЗА 2023 ГОД ПРОШЛИ ПОВЫШЕНИЕ КВАЛИФИКАЦИИ ПО МЕДИАЦИИ 63 МЕДИАТОРА, ЕЩЕ 4 МЕДИАТОРА ПРОШЛИ ПЕРВИЧНЫЙ БАЗОВЫЙ КУРС ПО МЕДИАЦИИ В РАЗЛИЧНЫХ ПОРТФЕЛЬНЫХ КОМПАНИЯХ.

GRI 407-1 GRI 409-2

В рамках ЦСВК обучено более 160 специалистов. Все они включены в Республиканский регистр медиаторов благодаря наличию сертификата и теперь имеют официальное право выступать посредниками в переговорах между производственным персоналом и руководством компаний. В послужном списке пула медиаторов, который формирует ЦСВК, уже свыше десяти успешных кейсов преодоления противоречий.

Благодаря принимаемым мерам возникающие трудовые споры решаются в рамках правового поля с применением методов медиации, привлечением локальных профсоюзных организаций Группы компаний Фонда и через обращение в судебные органы.

Еще одно направление — внедрение в Группе компаний Фонда методов IR (Industrial relations — производственные отношения), — позволит повысить уровень социально-бытовых условий на производстве. В 2022 году утвержден Корпоративный стандарт для обеспечения единых подходов и централизованного регулирования развития IR в Группе компаний Фонда.

По итогам IR-скринингов по изучению социально-бытовых условий в 2023 году выявлено 43 602 несоответствия в области санитарно-эпидемиологического благополучия по Группе компаний АО «Самрук-Қазына». Среднее количество несоответствий в области санитарно-эпидемиологического благополучия на 1 предприятие составляет 221. Степень обеспечения производственного персонала базовыми социально-бытовыми условиями по Группе Фонда составляет 54%. В целях обеспечения условиями труда разработаны Планы мероприятий по улучшению социально-бытовых условий по итогам анализа IR-скринингов. По Группе Фонда до конца 2024 года необходимо устранить несоответствий I-II уровня (19 537), на текущий момент устранено 5 664 несоответствий.

В отчетном году завершилась программа обучения для IR-специалистов Группы компаний Фонда. За пять месяцев работники смогли усовершенствовать практические навыки в сфере производственных отношений, разработать вводный курс для новых работников. На протяжении пяти модулей участники программы изучали трудовые конфликты и причины их возникновения на производстве, основы психологии производственных отношений, санитарно-эпидемиологическое благополучие, личную эффективность, GR и многое другое. Кроме этого, ими были представлены возможные решения реальных кейсов, зафиксированных контакт-центром «Нысана». По итогу программы прошедшим обучение ЦСВК вручил сертификаты, а также ценные призы для лучших команд на церемонии награждения.

В рамках реализации концепции «слышащее государство», а также для учета интересов гражданского общества и мнения общественности для обсуждения широкого круга вопросов мы создали Общественный совет, роль которого будет расти. Так, в 2023 году в Астане состоялось заседание Общественного совета, на котором обсуждались результаты деятельности, связанные с укреплением социальной стабильности на предприятиях и деятельностью института корпоративных Омбудсменов. Произведены изменения в методологии определения уровня социальной стабильности. Впредь исследование в Группе компаний проводится каждые полгода. В новой методологии учтены вопросы, раскрывающие проблемные точки до того, как они выливаются в конфликты, то есть социальные волнения заранее предупреждаются.

Дальнейшие направления развития:

- проведение аудита HR-процессов портфельных компаний и их филиалов;
- проведение исследования вовлеченности и «Samruk Research Services» на ежегодной основе, и разработка мероприятий по повышению уровня вовлеченности персонала;
- проведение IR аудита портфельных компаний и их филиалов.