



# ГОДОВОЙ ОТЧЕТ • 2020

Акционерное Общество  
«Транстелеком»

*Нур-Султан, 2021*





# ГОДОВОЙ ОТЧЕТ • 2020

Акционерное Общество  
«Транстелеком»

Нур-Султан, 2021

# Оглавление

## 01. КОМПАНИЯ СЕГОДНЯ

006	Об отчете
006	Отчетный период и границы Отчета
007	Процесс определения содержания Отчета
007	Заявление относительно будущего
007	Заверение
008	Обращение Председателя Совета директоров
010	Обращение Председателя Правления Общества
014	История развития
020	Компания в цифрах
022	Ключевые индикаторы деятельности
024	Основные события 2020 года
026	Краткий обзор
026	Профиль компании
027	Структура акционерного капитала и ценные бумаги
029	Организационная структура

## 02. СТРАТЕГИЧЕСКИЙ ОБЗОР

032	Описание Общества
032	География присутствия
032	Стратегия развития
032	Миссия
033	Видение
033	Ценности
033	Инвестиционная привлекательность
034	Обзор рынка телекоммуникаций 2020 году
035	Перспективы развития рынка телекоммуникаций
036	Бизнес-обзор и оценка позиции общества
036	Бизнес-модель
036	Оценка позиции Общества и перспектив его развития
037	Функциональные стратегии Общества

## 03. ОПЕРАЦИОННАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

040	Услуги
043	Основные достижения по продуктам и сегментам
043	B2C
045	B2B/ B2G/ B2R/B2O
048	Проекты общества
052	Крупные и стратегически важные проекты Общества 2020 года
058	IT-проекты
058	Клиентская база
060	Магистральные ВОЛС АО «Транстелеком»
062	Партнеры и контрагенты
062	Участие в хартиях и ассоциациях

## 04. ФИНАНСОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

066	Ключевые финансовые показатели
067	Инвестиции

## 05. УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ

072	Взаимодействие с заинтересованными сторонами
072	Подход АО «Транстелеком» к взаимодействию с заинтересованными сторонами
074	Акционеры
074	Персонал
074	Поставщики и потребители
074	Государственные органы
075	Местные сообщества
075	СМИ
075	Неприкосновенность к частной жизни потребителя

076	Персонал
076	Безопасность на рабочем месте
081	Кадровый резерв и пул талантов
085	Отраслевые и правительственные награды
089	Спорт и здоровье
089	Благотворительность, социальные проекты
090	Социальная политика
094	Организация закупок
096	Охрана окружающей среды
096	Экологические инициативы и подход к охране окружающей среды
098	Использование энергетических ресурсов и энергосбережение
100	Выбросы в атмосферу и изменение климата
101	Ресурсосбережение

## 06. КОРПОРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ

104	Общая информация о корпоративном управлении в Обществе
104	Основные принципы корпоративного управления
104	Крупные сделки и сделки, в совершении которых имеется заинтересованность
105	Структура корпоративного управления Общества
106	Общее собрание акционеров
106	Отчет Совета директоров Общества
106	Организация деятельности Совета директоров
107	Состав Совета директоров
108	Критерии отбора независимости директоров, Председателя Правления и членов Комитетов Совета директоров
109	Информация о вознаграждении членов Совета директоров
109	Оценка деятельности Совета директоров, его Комитетов, отдельных членов Совета директоров, Правления, Службы внутреннего аудита и ее руководителя
109	Количество заседаний и посещение заседаний членами Совета директоров

110	Основные вопросы, рассмотренные Советом директоров в 2020 году
111	Деятельность Комитетов Совета директоров в 2020 году
117	Послужной список членов Совета директоров Общества
120	Деятельность корпоративного секретаря
121	Правление
121	Назначение Председателя и членов Правления, их обязанности и ответственность
122	Состав Правления Общества на 31 декабря 2020 года
128	Заседания Правления Общества в 2020 году
129	Вознаграждение членов Правления
130	Служба внутреннего аудита
131	Урегулирование конфликта интересов
131	Антикоррупционная деятельность
131	Этика и добросовестность
131	Управление антикоррупционной деятельностью
133	Противодействие террористическим угрозам
134	Ценности и этические принципы
134	Корпоративные ценности Общества
135	Отношения с конкурентами
135	Управление рисками
135	Цели КСУР
136	Принципы КСУР
136	Подходы КСУР
138	Управление качеством
138	Интегрированная система менеджмента
140	Внутренний аудит интегрированной системы менеджмента
140	Информация о регистраторе
141	Информация об аудиторской организации
141	Заключение независимого аудитора

## 07. ПРИЛОЖЕНИЯ

144	Аудированная финансовая отчетность
156	Таблица стандартных элементов GRI
161	Глоссарий
162	Контактная информация



# 01. Компания сегодня

Акционерное общество «Транстелеком» является одним из крупнейших операторов связи Республики Казахстан, специализирующийся на телекоммуникациях, цифровизации и системной интеграции в области IT, связи, автоматики и энергетики.

Об отчете	006
Обращение Председателя Совета директоров	008
Обращение Председателя Правления Общества	010
История развития	014
Компания в цифрах	020
Ключевые индикаторы деятельности	022
Основные события 2020 года	024
Краткий обзор	026
Структура акционерного капитала и ценные бумаги	027



**32 528**  
**АБОНЕНТОВ**  
Число фиксированных  
линий физических лиц



**69 492**  
**ПОРТОВ**  
Количество портов  
фиксированного ШПД



## Об отчете

Акционерное общество «Транстелеком» (далее — АО «Транстелеком», Общество) представляет вниманию читателя очередной интегрированный отчет Общества за 2020 год (далее — Отчет). Данный Отчет отражает ключевые показатели деятельности, необходимую информацию для акционеров, потребителей, инвесторов и партнеров, а также перспективы дальнейшего развития Общества. Общество также акцентирует внимание на высоких стандартах корпоративного управления и устойчивого развития.

Общество стремится своевременно и наиболее полно предоставлять информацию о результатах своей деятельности, удовлетворяющей ожидания всех заинтересованных сторон. С 2015 года Общество публикует годовые отчеты, в которых отражается информация не только о результатах своей операционной деятельности, но и об устойчивом развитии, в частности, применение Стандартов GRI при раскрытии вопросов в области охраны труда и окружающей среды, промышленной безопасности и социальной ответственности.

С целью сделать настоящий Отчет полезным и лаконичным мы включили в него ссылки на дополнительные источники информации, в том числе на веб-сайт Общества.

### Отчетный период и границы Отчета

Отчетным периодом Отчета является период с 1 января по 31 декабря 2020 года. Показатели деятельности Общества представлены в динамике за 2019 и 2020 годы.

Информация по итогам финансово-хозяйственной деятельности отражена в финансовой отчетности по состоянию на 31 декабря 2020 года, а также опубликована на корпоративном веб-сайте [www.ttc.kz](http://www.ttc.kz). Все финансовые показатели деятельности Общества выражены в тенге в соответствии с аудированной финансовой отчетностью по МСФО.

Отчет подготовлен на русском, английском и казахском языках и будет размещен на корпоративном веб-сайте [www.ttc.kz](http://www.ttc.kz).

Бумажные копии Отчета могут быть предоставлены заинтересованным сторонам по запросу.

### Процесс определения содержания Отчета

Стремясь к полному и объективному отражению результатов деятельности, Общество раскрывает в Отчете как достижения, так и трудности, возникшие в отчетном периоде.

Принципы определения содержания Отчета:

- Взаимодействие с заинтересованными сторонами;
- Контекст устойчивого развития;
- Существенность;
- Полнота.

Отчет охватывает широкий ряд вопросов в соответствии с приоритетами Общества, включая долгосрочный экономический рост Общества, охрану труда и окружающей среды, развитие человеческого капитала.

Отчет представляет информацию в доступной для заинтересованных сторон и широкой общественности форме, избегает использования сложной технической терминологии, и в основном, не содержит сведений, требующих специальных отраслевых технических, технологических и экономических знаний и навыков. В Отчете используются схемы, таблицы и графики для более наглядного и доступного представления материала, приводится список используемых сокращений, дается только достоверная информация.

### Заявление относительно будущего

Приводимые в Отчете данные, относящиеся к будущему, основаны на информации прогнозного характера. Такие слова, как: «считает», «предполагает», «ожидает», «оценивает» «намеревается»; показатели с пометкой «план» и сходные с ними выражения указывают на то, что в данном случае речь идет о прогнозном заявлении. Фактические результаты могут значительно отличаться от плановых и целевых показателей, ожидаемых результатов, оценок и намерений, содержащихся в прогнозных заявлениях. Прогнозные заявления действительны только на дату выхода Отчета. Общество не гарантирует, что ожидаемые результаты деятельности, содержащиеся в прогнозных заявлениях, будут в реальности достигнуты, поэтому они не должны и не могут рассматриваться как наиболее вероятный и типовой сценарий.

### Заверение

Подготовка годовых отчетов играет важную роль не только для повышения информационной прозрачности Общества, но и способствует повышению эффективности внутренних бизнес-процессов.

# Обращение Председателя Совета директоров

Уважаемые акционеры,  
инвесторы, партнеры и клиенты!

**Новые реалии показали особую значимость цифровых технологий для населения. Общество обеспечило стабильной связью и интернетом казахстанцев в период пандемии.**

Так, «Кокшетаутранстелеком» совместно с Управлением государственных доходов г. Кокшетау, запустил круглосуточный call-центр, чтобы помочь жителям получить услуги в кратчайшие сроки. Также оперативно была подключена к интернету Модульная инфекционная больница, рассчитанная на 200 коек. «Костанайтранстелеком» реализовал проект для единого контакт-центра iKomek, созданного по опыту США, где по неэкстренным сообщениям действует номер 311. Кроме того, как участник государственных программ, филиал обеспечил интернетом инфекционную больницу для лечения коронавирусной инфекции. «Астанатранстелеком» с опережением графика подключил «Инфекционную больницу для больных коронавирусной инфекцией COVID-19» на 200 койко-мест к беспроводному интернету, телефонии, обеспечив связь врачам и пациентам по технологии беспроводного Wi-Fi.

Кроме того, компания приняла участие в акции благотворительного фонда «ZHANARTU», проводимого совместно с гуманитарным фондом «Дегдар», компаниями «Techpodom», «Моторная компания «Астана-Моторс», группа компаний «Аллюр», а также частным благотво-

рительным фондом «Аяла», компанией BI.ZONE в Казахстане в лице Дмитрия Самарцева, Рустама Баялиева, Диаса Оспанова и других участников благотворительной акции, где благодаря приложенным усилиям партнеров, на безвозмездной основе для медицинских учреждений Казахстана было закуплено 300 кислородных концентраторов 7F-10 и 26 аппаратов искусственной вентиляции легких Positive Airway Pressure Units YH-830 (Bi-level) with Independent Humidifier with LCD screen.

Также Общество, несмотря на возросшую социальную нагрузку не остановило процесс взаимодействия с бизнес-партнерами. Так «Кызылордатранстелеком» начало реализацию проекта «Работы по настройке видеонаблюдения на месторождении Западный Тузколь» совместно с ТОО «ТузкольМунайГаз Оперейтинг». Данный проект подразумевает установку тепловизионных камер наблюдения на 63 объектах месторождения «Западный Тузколь». Проект позволит зарекомендовать себя Обществу среди крупных недропользователей, и в дальнейшем подключать дополнительные месторождения. Кроме того, филиал подключит к сети интернет по технологии GPON, новый город площадью 1 532 гектаров на левобережье реки Сырдарья, где будет построено более 3 млн м<sup>2</sup> жилья, 1 млн м<sup>2</sup> из которых будет построен до 2025 года. Такая жилая площадь позволит обеспечить жильем более 50 тыс. жителей до 2025 года и более 155 тыс. жителей в конце

реализации проекта. «Семейтранстелеком» провел волоконно-оптические линии к 15-ти сельским населенным пунктам и 53-м государственным учреждениям. Общая протяженность волоконно-оптических линий связей составила более 138,9 км. Филиал Общества подключил к высокоскоростному интернету школы, больницы, детские сады, местные исполнительные органы, обеспечил до начала учебного года в оперативном порядке местных жителей доступом к сети интернет. Продолжил развивать сотрудничество с крупными компаниями, такими как ТОО «Бакырчикское горнодобывающее предприятие», ТОО «Максам Казахстан», ТОО «Технобур Казахстан» и ТОО «Ауэзовские коммунальные сети».

Не остался без внимания и вектор развития smart-городов. Так жители города Арысь Туркестанской области получили возможность бесплатно пользоваться интернетом в любое время: в четырех городских парках «Дендроса-ябак», «Аллея Героев», «Арбат» и «Жастар» установлена бесплатная сеть WiFi.

Стоит отметить, что Общество активно реализовывало образовательные платформы, работало со здравоохранением и правительством и сделала подключение к услугам бесплатным не только для физических лиц, но и помогала бизнесу. Так, с целью организации поддержки малого и среднего бизнеса во время введенного чрезвычайного положения в Республике Казахстан, Общество как оператор фискальных данных установило безвозмездную абонентскую плату на свои услуги.

АО «Транстелеком» прошло стресс-тест в это напряженное время, набрав абсолютно новый опыт построения работы в быстро меняющихся условиях. Это стало возможным благодаря тому, что в компании трудятся профессионалы.

**От имени Совета директоров выражаю благодарность всем сотрудникам Общества, за проявленную выдержку и социальную ответственность. Уверен, мы продолжим развивать возможности нашего бренда и эффективно работать в интересах инвесторов и клиентов АО «Транстелеком».**



**АЛИЕВ НУРАЛИ  
РАХАТОВИЧ**

Председатель Совета директоров  
АО «Транстелеком»



# Обращение Председателя Правления Общества

Уважаемые акционеры,  
партнеры и коллеги!

От имени Правления компании АО «Транстелеком» рад представить Вашему вниманию Годовой отчет за 2020 год.

2020 год стал непростым не только для телекоммуникационных операторов страны, таких как АО «Транстелеком», но и для всего мира. Однако Общество продолжило эффективно выполнять свою работу, несмотря на пандемию и последовавшие изменения.

Мы изменили скорость реагирования на возникающие ситуации, включили в работу штаб оперативного реагирования и подготовили к экспоненциальному росту трафика наши магистральные сети и зарубежные стыки. Было произведено расширение емкости внешних каналов интернета с зарубежными провайдерами. Так, для поддержания стабильной информированности граждан в период ЧП Общество бесплатно расширило для Министерства цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан емкости канала интернета в 4-5 раз для интернет-ресурсов Egov, E-license, pki.gov.kz в связи с тем, что данные ресурсы государственного уровня стратегически важны. И мы, как надежный партнер государства, обязаны гарантировать, что жизненно важные услуги, такие как здравоохранение, аварийные службы, объекты национальной обороны и

другие, активно задействованные в преодолении кризиса учреждения, продолжают получать стабильный канал связи.

Кроме того, АО «Транстелеком» активно поддержал образовательный процесс в стране. Так, общество предоставило бесплатный доступ на сайты вузов, электронные справочные базы данных, онлайн-дневники, порталы электронного образования и другие образовательные ресурсы, рекомендованные Министерством образования и науки Республики Казахстан. Кроме того, мы поддержали автоматизацию онлайн-платформ отечественных компаний. Так, с нашей помощью реализован проект для колледжей «Platonus College» в рамках помощи бизнесу в режиме чрезвычайного положения. Платформа предоставляет абсолютно бесплатно все автоматизированные процессы онлайн-обучения для студента и преподавателя. Также у Общества совместно с компанией «Өрлеу» и брендом «Білімал», известный как разработчик информационных систем в сфере образования, имеется продукт — система дистанционного обучения и тестирования. Система полностью бесплатная, ею пользуются колледжи, школы Карагандинской области — и отзывы мы получаем положительные. Она позволяет в процессе дистанционного обучения загружать различные обучающие медиаматериалы, проводить интерактивные занятия, вебинары и организовывать тестирование учащихся.

Как социально ответственный бизнес, компания предоставила абонентам комфортные условия в период карантина, не отключая никого из абонентов даже при наличии задолженности, чтобы население в условиях снижения доходов могли сохранить связь с близкими и получать информацию о ситуации в стране через связь и интернет. Физические лица получили расширенный спектр онлайн-услуг, посредством которых клиенты могли подать заявку на подключение, изменение тарифного плана, пополнение счета и другие виды услуг онлайн, не выходя из дома.

АО «Транстелеком» сделало бесплатным на время карантина подключение безлимитного интернета, телефонии и цифрового телевидения TTC BOX — нового продукта, дающего доступ к казахстанским и зарубежным телеканалам. Главное удобство нашего телевидения заключается в том, что населению достаточно иметь любое устройство с подключением к глобальной сети: это могут быть смартфоны и планшеты на базе iOS и Android, телевизоры с функциями Smart TV и Android TV, телевизионные приставки (STB), подключенные к телевизорам, чтобы получить услугу.

Но помимо того, что в 2020 году АО «Транстелеком» выступило в позиции государственного партнера в период преодоления кризиса в социальной сфере, компания продолжила в полной мере выполнять все свои обязательства, в том числе по крупным республиканским проектам. Так, без задержек был завершен проект «Обеспечение широкополосным доступом сельских населенных пунктов Республики Казахстан по технологии волоконно-оптических линий связи» в рамках Государственной программы «Цифровой Казахстан — 2020» по подключению 429 сельских населенных пунктов к широкополосному доступу к сети интернет. В рамках проекта было проложено около 6 000 км ВОЛС и подключено к широкополосному доступу к сети интернет 1 222 социальных объекта: 451 школа, 371 больница, 276 местных администраций, 12 аварийных служб, 14 объектов Министерства Национальной обороны Республики Казахстан, 11 объектов Министерства сельского хозяйства Республики Казахстан, 78 участков полиции и 9 прокуратур. Синергия от проекта коснется более 40 тыс. абонентов.



**АДАЙБЕКОВ ЕЛНАР  
РУСЛАНОВИЧ**

Председатель Правления  
АО «Транстелеком»



Общество развивалось не только в государственном секторе, но и в бизнес-среде, был приобретен ряд качественных партнеров для продолжения развития в IT-отрасли. Так, АО «Транстелеком» стал официальным партнером компании Micro Focus, входящей в топ мировых лидеров в сфере разработки программных решений и сервисов для корпоративных пользователей.

И безусловно, одной из ключевых точек роста в будущем станет техническое завершение строительства собственных центров обработки данных в городах Караганда, Кызылорда, Актау, Атырау, Актобе, Уральск и Жезказган, Нур-Султан и Алматы. Целью реализации ЦОДов является увеличение спектра решаемых задач бизнеса, улучшение масштабируемости IT-систем и повышение безопасности информационного обмена, что в совокупности позволит сократить издержки и расходы. Предоставляемый широкий спектр облачных решений актуален как для государственных структур, так и для частных компаний. Кроме того, все компоненты ЦОД лицензированы и имеют официальную поддержку мировых производителей.

Появление новых ЦОДов от отечественной компании на территории Республики Казахстан способствует насыщению телекоммуникационного рынка, развитию конкуренции в области продвижения облачных решений в рамках реализации государственной программы «Цифровой Казахстан».

Но полноценное движение вперед в период стагнации от мировой пандемии было бы невозможно без оперативного изменения организационной структуры, призванной эффективно реагировать на входящие изменения. Так в 2020 году была внедрена новая организационная структура, основанная на методологии управления изменениями института Адизеса, нацеленная на инновации и накопление уникальных компетенций.

**Выражаю благодарность сотрудникам, партнерам и акционерам АО «Транстелеком» за профессионализм и проявленную выдержку. Когнитивная среда нашей компании, выработанная корпоративная культура и сплоченность команды помогли в этот непростой год достигнуть поставленных целей и сохранить потенциал для роста. Наша Миссия и ценности в формате звучания нового времени актуальны как никогда — ведь в отрасли IT&TELCO мы работаем для обеспечения казахстанцев новыми цифровыми возможностями.**





# История развития

На основании приказа Республиканского государственного предприятия (далее — РГП) «Қазақстан темір жолы» «Об оптимизации системы управления хозяйством сигнализации и связи» образовано дочернее государственное предприятие (далее — ДГП) «Транстелеком».

- Внедрение системы автоматизированного биллинга и системы технического учета.
- Создана спутниковая сеть связи.
- Началась установка и внедрение узлов сети передачи данных, и предоставление клиентам широкого спектра новых услуг, включая доступ к сети интернет.
- **Сентябрь.** Ввод цифровой автоматической телефонной станции (далее — АТС) на станции Алматы.
- Подписан централизованный договор на подключение к сети Акционерного общества (далее — АО) «Казахтелеком», как оператора связи.

- **Март.** Завершено построение ВОЛС на участке Алматы-Астана протяженностью 1 340 километров.
- **Апрель.** Открытие Центра управления сетями связи и ввод в действие единой системы мониторинга и администрирования ВОЛС.
- **Ноябрь.** Получен сертификат соответствия Международным стандартам менеджмента качества ИСО 9001-2000.

- **Январь.** Начало модернизации телеграфных станций по городам Астана (2 шт.), Кокшетау, Караганды, Костанай, Экибастуз с заменой 6-ти действующих телеграфных станций АТ-ПС-ПД на одну цифровую Телеграфный коммутационный сервер «Вектор-2000».
- **Февраль.** Создан Центр «Первичная магистральная сеть» для координации деятельности первичной магистральной сети и участков ВОЛС.
- **Март.** Впервые в истории Общества был организован и введен в эксплуатацию канал емкостью 45 Мбит Астана-Лондон для «Orange».

- **Апрель.** Построена сеть SDH Оперативно-технологическая связь КТЖ на участке Алматы-Астана (произведена конфигурация оборудования, программного обеспечения и тестирование).
- **Июль.** Созданы территориальные участки магистральной сети в городах Алматы, Шу, Кокшетау, Караганда, Астана.
- **Август.** Организован виртуальный POP узел в городе Москва на М9, емкостью STM1 для рационального использования ресурсов Общества, а также для оперативной работы по предоставлению сервиса клиентам за пределами Казахстана.

- **Октябрь.** Завершено тестирование канала уровня STM1 Астана-Петропавловск-Атырау, что позволит объединить линии телефонии Атырауского филиала с филиалами городов Алматы, Караганды, Астана, Кокшетау, также предоставлять услуги аренды каналов для клиентов в городе Атырау.
- **Октябрь.** Проведено тестирование двух VC3 Гонконг-Алматы-Москва, для компании «British Telecom». Реализуются проекты «British Telecom» в других городах Казахстана по транспортной сети Общества.

1998

1999

2003

2004

2005

2006

2007

2008

2009

- **Август.** Издано Постановление Правительства РК «О мерах по реорганизации РГП «Қазақстан темір жолы» и выделения из его состава Открытого акционерного общества (далее — ОАО) «Транстелеком» со 100%-м участием государства.
- **Ноябрь.** Дата первичной государственной регистрации ОАО «Транстелеком».

- ОАО «Транстелеком» переименовано в АО «Транстелеком».
- Установлено более 30 новых цифровых АТС.

- **Март.** Участие Общества в международной телекоммуникационной выставке SEBIT в городе Ганновер, Германия.
- **Март.** Общество награждено золотой медалью Международного Фонда «За высокое качество в деловой практике».
- **Ноябрь.** В городе Алматы проведена замена 2-х действующих телеграфных станций АПСК 120/120 и АТ-ПС-ПД 72/64 на первую цифровую Телеграфный Коммутационный Сервер «Вектор-2000».

- **Сентябрь.** Внедрена Автоматизированная система расчетов «ПОТОК».

- **Декабрь.** Подписан договор с Alcatel-Lucent на поставку и монтаж крупной магистральной транспортной сети. Проект профинансирован Европейским банком реконструкции и развития.

- 128 систем спутниковой связи, сданных в эксплуатацию годом ранее, прошли электромагнитную совместимость в АО «РЦКС ЭМС РЭС» и были зарегистрированы в Агентстве по информатизации и связи РК с последующим получением разрешения на радиочастотный спектр.

- **Июнь.** Произведен ввод в коммерческую эксплуатацию услуг передачи данных для фирменных поездов «Тулпар-1» и «Тулпар-2» сообщением Астана — Алматы — Астана (приказ Общества № 174-П от 01.06.2010 г.).
- **Июнь.** Присоединение сети оператора ТОО «KazTransNet» и ТОО «Space.KZ» к сети Общества для организации транзитного телефонного трафика в н/п Алматы на Сеть Телекоммуникаций Общего Пользования (далее — СТОП) и пропуска трафика по международным направлениям и сети сотовых операторов.

- **Июль.** Постановлением Государственной комиссии принята в эксплуатацию HUB (центрально управляющая станция) ОП-39.
- **Август.** Проведено переключение наземной спутниковой сети передачи данных и голоса «Высокоскоростное пассажирское движение» на управляющую станцию Общества в городе Астана (ОП-39).
- **Сентябрь.** Установлен спутниковый терминал передачи данных и голоса на медицинском поезде № 3 для организации ВКС, на основании решения АО «НК «Қазақстан темір жолы» (далее — АО «НК «ҚТЖ»».

- Реализован первый этап строительства ВОЛС на участке Актобе-Кандыагаш протяженностью 96 км.
- Запущена система управления мониторинга (кабельная сеть), расположенная вдоль трассы ВОЛС.

- Начало приватизации Общества.
- **Сентябрь.** Развертывание процесса по улучшению производства и управлению «Кайдзен/Бережливое производство».
- **Декабрь.** В соответствии с постановлением Правительства РК №1141 «О некоторых вопросах приватизации на 2016-2020 годы» Общество включено в перечень активов, подлежащих передаче в конкурентную среду в приоритетном порядке 26% минус 1 акция.

- **Декабрь.** В Париже Общество развернуло 100G DWDM оптического транспортного оборудования компании «Ekipors» на оптической сети, охватывающей всю территорию страны и на границе с Китаем, которая является частью крупной сети между Китаем и Западной Европой.
- **Декабрь.** Вступление Общества в Казахстанскую ассоциацию автоматизации и робототехники.
- В рамках проекта АСУ ЭДТ завершено оснащение локомотивов

- программно-аппаратным комплексом АСУ ЭДТ; всего с начала проекта оснащено 1 240 секций тепловозов и 1 043 секций электровозов.
- Протяженность ВОЛС составляет 10 954,2 км.
- Завершение научно-исследовательских и опытно-конструкторских работ по Автоматизированной системе управления «Магистраль». Начало тиражирования на ж/д магистраль по РК.

2010

2011

2012

2013

2014

2015

2016

- Управлением проектирования и развития произведены работы по подключению Общества в н/п Новошымский к СТОП.
- **Сентябрь.** Произведено ответвление волокон от магистрального кабеля протяженностью 3,9 тыс. км. для организации каналов связи и подключения к магистральной линии подразделений АО «НК «ҚТЖ». На тот момент общая протяженность ВОЛС составила 6,6 тыс. км.

- Проведена организация канала по проекту «Платная дорога Астана-Щучинск» и настройка оборудования коммутатора и маршрутизаторов для платных дорог для компании «Энерго-РемСервис», «Сервис для мониторинга» (Vlan) — совместно с компаниями «Казсатнет» и «Астел», «Сервис для взимания платы» — совместно с компанией «Казтелепорт».

- Организованы работы по установке новых земных станций спутниковой связи SkyEdge-1 на 20 ж/д станциях.
- По итогам года в рамках стратегического проекта автоматизированной системы управления «Энергодиспетчерская тяги» (АСУ ЭДТ) оснащены программно-аппаратным комплексом АСУ ЭДТ и введено в промышленную эксплуатацию 856 секций тепловозов и 983 секций электровозов.
- Протяженность ВОЛС составляет 8 139 км.
- На постоянной основе организованы работы по предоставлению услуг телефонии, сети интернет и видеоконференцсвязи для медицинских поездов «Саламатты Казахстан», «Жардем» и «Денсаулык».

- **Февраль.** Общество — единый интегратор по внедрению IT-решений, решений по автоматизации и телекоммуникациям для группы компаний АО «НК «ҚТЖ» в рамках Дорожной карты Трансформации.
- **Февраль.** Аккредитация и введение в работу Удостоверяющего центра Общества.
- **Май.** Участие в крупнейшем ежегодном мероприятии, посвященном развитию рынка телекоммуникационных транспортных сетей в России и СНГ — VII Международной конференции «Transport Networks Russia 2016».
- **Май.** Официальное спонсорство чемпионата мира по женскому

- боксу среди женщин в Астане, где разыгрывались 12 лицензий на летние Олимпийские игры в Рио-де-Жанейро.
- **Июнь.** Вступил силу договор купли-продажи 49% пакета акций Общества.
- **Июль.** По сообщению союза «Национальный бизнес-рейтинг» Обществу присваивается статус «Лидер отрасли».
- **Август.** В ЮКО на уранодобывающем предприятии запущена в эксплуатацию информационная система «Цифровой рудник».
- **Август.** 1-я летняя Спартакиада в истории Общества открыла свои двери 16-ти спортивным коман-

- дам в стадионе им. Хаджимукана Мунайпасова.
- **Ноябрь.** В рамках двусторонней встречи между China Telecom Global Limited и Общества подписан меморандум о сотрудничестве по реализации проекта «Обеспечение широкополосным доступом (далее — ШПД) в интернет сельских населенных пунктов с населением свыше 250 человек».
- **Ноябрь.** Общество выступило генеральным партнером крупнейшей международной выставки-конференции «ASTEX-2016».
- Протяженность ВОЛС составляет более 15 000 км.



- Открыт Контакт-центр Общества с единым номером дозвона 191.
- Общество провело ребрендинг. Часть ребрендинга — смена товарного знака с «Транстелеком» на «ТТС».
- АО «Транстелеком» выступило рекламным партнером поединка бокса Головкина — Мартиросяна.
- Общество в поисках талантливой молодежи проводит олимпиаду среди выпускников бакалавриата.
- Обществом достигнуто соглашение о партнерстве с Waves

- Platform по интеграции на базе Общества блокчейн-платформы Vostok.
- Ввод в промышленную эксплуатацию двух новых модульных Центра обработки данных (далее — ЦОД) в городе Астана возле здания бизнес-центра «Изумрудный квартал».
- АО «Транстелеком» как первый облачный провайдер провел подключение частного облака к Единой транспортной сети государственных органов.

- Завершена, начатая в июле, успешная долгосрочная миграция виртуальной инфраструктуры КТЖ SAP со старого облака АО «Транстелеком» на новое.
- Общество заключило договор на крупнейший в Казахстане совместный проект ГЧП по обеспечению казахстанских сел широкополосным интернетом.

2017

2018

2019

- Подведены итоги открытого двухэтапного конкурса продажи 26% минус 1 акция, определен победитель.
- Утверждена Стратегия развития Общества до 2026 года.
- Запуск услуг по осуществлению кибербезопасности «SOC» — Security Operation Center.
- Вступила в силу новая организационная структура Общества.
- Партнер международной выставки «АСТАНА ЭКСПО-2017».

- Запуск бесплатного Wi-Fi в метро города Алматы в рамках реализации концепции «Smart Almaty».
- АО «Транстелеком» определено оператором фискальных данных в Казахстане, запуск услуги ОФД.
- Запуск нового транзитного коридора от Китая в Россию и Европу — пуск способностью от 500 Гбит/с.
- Создание единой платформы для оказания услуг по кибербезопасности в Казахстане совместно с дочерней компанией Сбербанка BI.ZONE.

- Победа в номинации «LEVEL UP» международной бизнес-премии «WOW!HR», с проектом «Вовлечение в улучшения. Геймификация по Транстелекомовски».
- Победа в номинации «Казахстан» с проектом «ТТС Digital HR» в ежегодной премии «HR-бренд Центральная Азия 2019».
- Реализован план по обеспечению сельских населенных пунктов интернетом — проект охватил 9 областей Казахстана.

2020

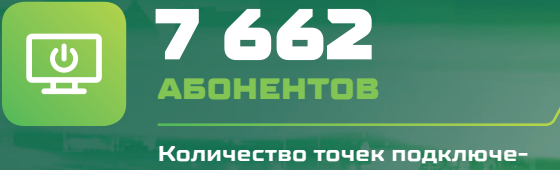
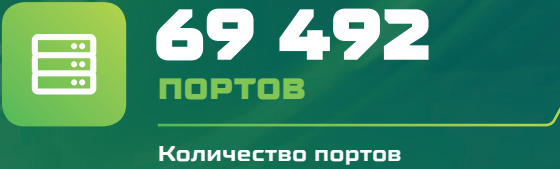
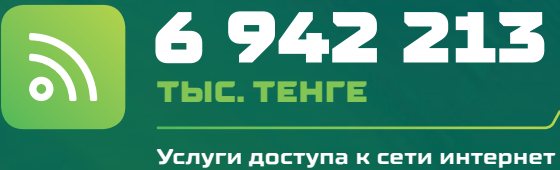
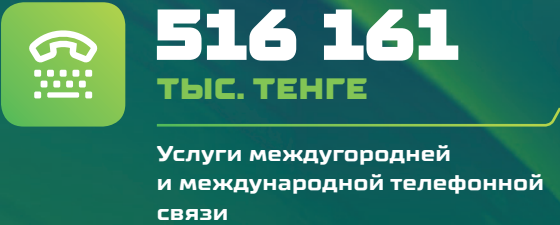
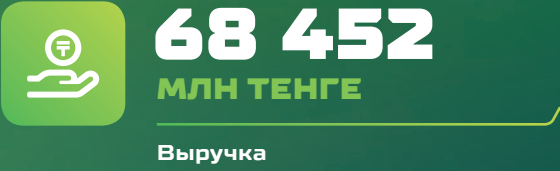
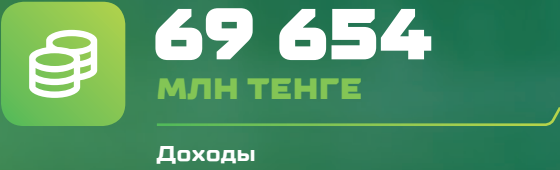
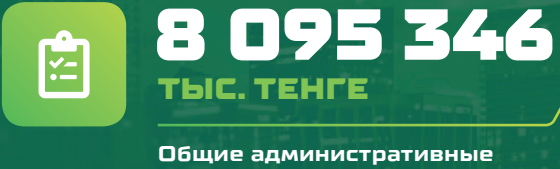
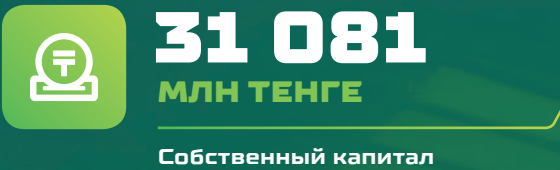
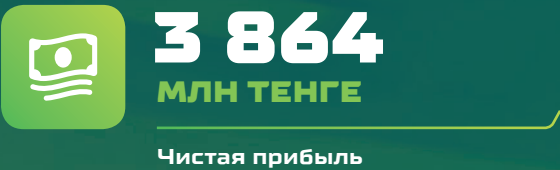
- Завершен проект «Обеспечение ШПД сельских населенных пунктов РК по технологии ВОЛС» в рамках государственной программы «Цифровой Казахстан — 2020» по подключению 429 населенных пунктов к ШПД к сети Интернет.
- ТТС — одна из крупных компаний, которая реализовала проект по строительству зданий ЦОД с инфраструктурой информационных ресурсов для клиента в городах Караганда, Кызылорда, Актау, Атырау, Актобе, Уральск и Жезказган.

- Утверждены функциональные стратегии блоков АО «Транстелеком».
- Для повышения эффективности бизнеса ТТС и успешного преодоления новых вызовов рынка в 2020 году была внедрена новая организационная структура. Предлагаемая структура основывается на методологии управления изменениями Института Адизеса и построена так, что может быстро реагировать на изменения внешней среды, инноваций и нацелена на накопление уникальных компетенций.

TTC



Компания  
в цифрах





# Ключевые индикаторы деятельности

## Финансовые показатели

Доход от реализации услуг	млн тенге
2020	68 452
2019	82 095
2018	74 691

Чистая прибыль	млн тенге
2020	3 864
2019	2 708
2018	3 949

EBITDA	млн тенге
2020	25 050
2019	20 630
2018	19 531

EBITDA margin	%
2020	28%
2019	24%
2018	25%

Капитальные вложения <small>(начисления без учета НДС)</small>	млн тенге
2020	65 669
2019	14 840
2018	24 092

ROACE	%
2020	17%
2019	14%
2018	21%

## Показатели эффективности

ROIC <small>(возврат на инвестированный капитал)</small>	%
2020	5%
2019	18%
2018	16%

Количество работников	чел.
2020	3 183
2019	2 763
2018	3 060

Доходы на 1 работника	тыс. тенге
2020	21 506
2019	29 669
2018	24 409

## Сведения об активах

Активы, всего	млн тенге
2020	174 543
2019	113 960
2018	108 915

Обязательства	млн тенге
2020	143 462
2019	86 659
2018	82 775

Собственный капитал	млн тенге
2020	31 081
2019	27 301
2018	26 140

## Производственные показатели

Количество абонентов физ. лиц по телефонии	абоненты
2020	32 528
2019	33 974
2018	36 422

Количество абонентов физ. лиц по сети интернет	абоненты
2020	69 492
2019	32 557
2018	29 668

Количество точек подключения платного TV	абоненты
2020	7 662
2019	421
2018	—

Количество абонентов юр. лиц	абоненты
2020	175 283
2019	84 585
2018	22 323

# Основные события 2020 года

## ФЕВРАЛЬ

- В рамках облигационной программы первый выпуск облигаций на внутреннем рынке на общую сумму 18 млрд тенге.

## МАРТ

- АО «Транстелеком» предоставил отсрочку по оплате услуг своим клиентам на время действия ЧС.
- АО «Транстелеком» установил безвозмездную абонентскую плату за услугу ОФД на период ЧС для поддержки бизнеса.

## АПРЕЛЬ

- АО «Транстелеком» поддержал ТОО «Platonus» в инициативе подключения всех колледжей страны к их продукту по автоматизации учебного процесса в онлайн-режиме. Данное решение принято в рамках помощи бизнесу в режиме ЧС и карантина. Сервис «Platonus College» был предоставлен абсолютно бесплатно всем колледжам Казахстана, которые оказались без возможности организовать удаленное обучение.

## МАЙ

- АО «Транстелеком» завершило строительство ВОЛС за несколько дней до начала работы госпиталя и заезда первых пациентов. Построенная ВОЛС позволила подключить инфекционную больницу для больных коронавирусной инфекцией COVID-19 на 200 койко-мест к беспроводному интернету, телефонии, использовать для нужд связи врачей и пациентов технологию беспроводного Wi-Fi.

## ИЮНЬ

- Совет директоров Общества принял решение назначить нового Председателя Правления АО «Транстелеком» — Адайбекова Елнара Руслановича.

## ИЮЛЬ

- АО «Транстелеком» выплатило первое купонное вознаграждение по своим облигациям (KZ2C00006344, основная площадка KASE, категория «облигации», TCOMb1) в размере 575 000 тыс. тенге.

## АВГУСТ

- АО «Транстелеком» принял участие в акции благотворительного фонда «ZHANARTU» проводимого совместно с гуманитарным фондом «Дегдар», компаниями «Technodom», «Моторная компания «Астана-Моторс», АО «Группа компаний «Аллюр», а также частным благотворительным фондом «Аяла», компанией BI.ZONE в Казахстане в лице Дмитрия Самарцева, Рустама Баялиева, Диаса Оспанова и других участников благотворительной акции, способствовавших покупке медицинского оборудования (300 кислородных концентраторов и 26 аппаратов ИВЛ для казахстанцев).
- АО «Транстелеком» запустило тематические тарифные планы TTC TV от 500 тенге — выгодное предложение для казахстанцев! TTC TV представляет 4 тематических тарифных плана по акционной цене до конца года.

## СЕНТЯБРЬ

- Завершен проект «Обеспечение широкополосным доступом сельских населенных пунктов Республики Казахстан по технологии волоконно-оптических линий связи» в рамках Государственной программы «Цифровой Казахстан — 2020» по подключению 429 сельских населенных пунктов к широкополосному доступу к сети Интернет.
- АО «Транстелеком» проложило около 6 000 км волоконно-оптических линий связей и подключило 1 222 социальных объекта к широкополосному доступу к сети Интернет (школы, больницы, аварийные службы, объекты Национальной обороны РК, объекты Министерства сельского хозяйства РК, объекты правоохранительных органов, местные администрации). Потенциальный охват данного проекта составил около 40 тыс. абонентов.

## ОКТАБРЬ

- АО «Транстелеком» вошло в топ-38 компаний с лучшей HR-практикой по версии Ассоциации HR-менеджеров Казахстана.
- Транстелеком развивает сервис телевидения — TTC TV, позиционируя цифровое телевидение как часть пакетных решений.

## НОЯБРЬ

- Компании 21 год! 21 — в некоторых странах это возраст совершеннолетия.
- По программе «Цифровой Казахстан — 2020» Общество реализовало проект «Обеспечение широкополосным доступом сельских населенных пунктов Республики Казахстан по технологии волоконно-оптических линий связи». В рамках реализации проекта Общество подключило посредством волоконно-оптической линии связи 19 населенных пунктов.

## ДЕКАБРЬ

- Транстелеком подключил к сети интернет по технологии Ethernet, SIP телефонии, SIP TRUNK и телевидения крупный объект Abu-Dhabi Residences в городе Нур-Султан, где, в том числе, расположены апартаменты элит-класса Abu-Dhabi Residences.

## Краткий обзор

### Профиль компании

**Акционерное общество «Транстелеком» (АО «Транстелеком», Общество) является одним из крупнейших операторов связи Республики Казахстан, специализирующийся на телекоммуникациях, цифровизации и системной интеграции в области IT, связи, автоматике и энергетики.**

АО «Транстелеком» до перерегистрации имевшее наименование «Открытое акционерное общество «Транстелеком», ранее — дочернее государственное предприятие «Транстелеком» создано в соответствии с приказом Республиканского государственного предприятия «Қазақстан темір жолы» от 16 июня 1998 года № 426 — Ц «Об оптимизации системы управления хозяйством сигнализации и связи», реорганизовано впоследствии в открытое акционерное общество «Транстелеком» на основании постановления Правительства Республики Казахстан от 4 августа 1999 года № 1101 «О мерах по реорганизации Республиканского государственного предприятия «Қазақстан темір жолы» приказом Комитета государственного имущества и приватизации Министерства финансов Республики Казахстан от 1 сентября 1999 года № 135 «О реорганизации некоторых дочерних государственных предприятий Республиканского государственного предприятия «Қазақстан темір жолы».

Общество является правопреемником всех прав и обязательств дочернего государственного предприятия «Транстелеком» Республиканского государственного предприятия «Қазақстан темір жолы». АО «Транстелеком» является юридическим лицом в соответствии с законодательством Республики Казахстан, имеет самостоятельный баланс, банковские счета, может от своего имени приобретать и осуществлять имущественные и личные неимущественные права, нести обязанности, быть истцом и ответчиком в суде. Деятельность компании осуществляется в рамках утвержденного решением Общего собрания акционеров АО «Транстелеком» № 13 от 20 января 2020 года Устава, который определяет правовые основы его организации и функционирования.

Основными целями деятельности АО «Транстелеком» являются:

- получение прибыли от коммерческой деятельности и использование ее в интересах акционеров;
- создание современных инфо- и телекоммуникационных сетей на территории Республики Казахстан и их интеграция в мировую сеть IT- технологий;
- предоставление различных видов передовых технологий потребителям на территории Республики Казахстан и за рубежом.

Первоочередной задачей компании остается повышение качества связи и предоставляемых услуг на территории Казахстана посредством развития и модернизации сетей.

АО «Транстелеком» осуществляет деятельность в качестве оператора связи Республики Казахстан и специализируется на предоставлении широкого спектра телекоммуникационных и инфокоммуникационных услуг, в том числе услуг международной, междугородней, местной телефонии и доступа к сети интернет, а также магистральным каналам связи.

АО «Транстелеком» стремится к развитию транзитного потенциала и увеличению транзитных телекоммуникационных потоков через Казахстан, так как располагает сетью магистральных волоконно-оптических линий связи, обеспечивая связь с международными операторами Российской Федерации, Китайской Народной Республикой, Кыргызской Республикой, Республикой Узбекистан и Туркменской Республикой (на стадии реализации).

АО «Транстелеком» располагает по всей территории страны сетью сервиса, состоящей из 14 филиалов, собственной сетью из 3 дата-центров, а также контакт-центрами.

Адрес местонахождения исполнительного органа Общества: Республика Казахстан, 10500907, город Нур-Султан, район Есиль, улица Д. Кунаева, дом 10.

## Структура акционерного капитала и ценные бумаги

**В соответствии с постановлением Правительства РК от 31 марта 2014 года № 280 «Об утверждении Комплексного плана приватизации на 2014-2016 годы» АО «Транстелеком» вошло в список компаний, подлежащих приватизации и отчуждению в конкурентную среду.**

Так, в мае 2015 года 49 процентов акций Общества были проданы в результате проведенных АО «Национальная ком-

пания «Қазақстан темір жолы» торгов способом открытого двухэтапного конкурса и постановления Правительства Республики Казахстан от 25 февраля 2016 года № 107.

В мае 2018 года еще 26 процентов пакета акций минус одна акция АО «Транстелеком» были выкуплены в рамках второй волны приватизации в результате торгов способом открытого двухэтапного конкурса.

**По состоянию на 31 декабря 2020 года акционерами Компании являются:**  
**АО «Национальная компания «Қазақстан темір жолы» — доля владения**

**25%**

**ПЛЮС 1 АКЦИЯ**

**Муханов М. С. — доля владения**

**75%**

**МИНУС 1 АКЦИЯ**

*Подробная историческая справка выпуска и размещения акций отражена в годовом отчете за 2017 год в разделе «Структура акционерного капитала».*

**По состоянию на 31 декабря 2020 года уставный капитал сформирован в размере**

**12 241 487**

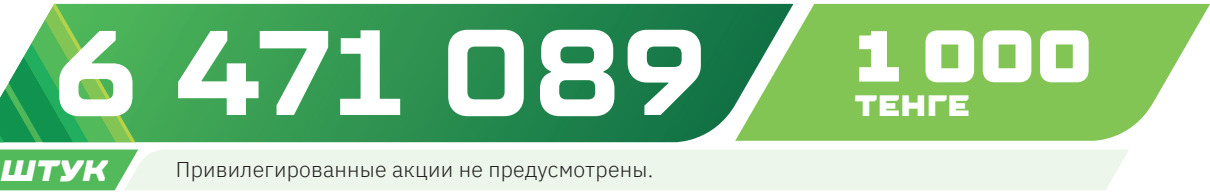
**ТЫС. ТЕНГЕ**

*(двенадцать миллиардов двести сорок один миллион четыреста восемьдесят семь тысяч тенге)*



Общее количество объявленных  
простых акций Общества составляет

Номинальная  
стоимость одной акции



в том числе: размещены



Количество объявленных  
простых акций



не размещены



Сумма денежных средств,  
привлеченных от размещения акций



В течение 2020 года изменений в уставном капитале Общества не происходило и дополнительные акции не размещались.

Решением Совета директоров от 22 июля 2019 года (Протокол № 7/2019) было принято решение о выпуске на внутреннем рынке облигаций на сумму не более 22 млрд тенге.

10 января 2020 года АО «Национальный Управляющий Холдинг «Байтерек» приобрело облигации Компании, выпущенные на Казахстанской фондовой бирже, в размере 10 000 000 тыс. тенге с купонной ставкой 11,5% годовых.

Согласно проспекту выпуска облигаций, срок обращения выпущенных облигаций — 12 лет. **13 июля 2020 г. выплачено первое купонное вознаграждение по облигациям в сумме 575 000 тыс. тенге.**

АО «Транстелеком» стремится соблюдать интересы акционеров путем обеспечения роста долгосрочной стоимости и устойчивого развития деятельности.

Решением Общего собрания акционеров от 04 августа 2016 года утверждена Дивидендная политика (протокол № 1).

Целью дивидендной политики Общества является обеспечение баланса интересов Общества и Акционеров, предсказуемости и прозрачности подхода при определении размеров дивидендов, условий и порядка их выплаты.

По итогам 2020 года принято решение не выплачивать дивиденды по простым акциям АО «Транстелеком».

Организационная структура

Для повышения эффективности бизнеса Общества и успешного преодоления новых вызовов рынка в 2020 году была внедрена новая организационная структура. Предлагаемая структура основывается на методологии управления изменениями Института Адизеса и построена так, что может быстро реагировать на изменения внешней среды, инноваций и нацелена на накопление уникальных компетенций.

При разработке новой редакции организационной структуры центрального аппарата Общества мы базировались на следующих принципах:

- соответствия утвержденной стратегии развития;
- сфокусированности бизнеса на центрах прибыли;
- клиентоориентированности и повышения лояльности клиентов;
- снижения иерархической нагрузки;
- усиления продуктовой направленности и стабилизации поступлений;
- разделения функций развития и эксплуатации;
- исключения конфликта интересов.

В целях сокращения расстояния от источника прибыли предложена более плоская структура по бизнес-направ-

лениям, основное преимущество которой заключается в ее способности к быстрой реакции и адаптации к изменениям внешней среды, инновациям и накоплению уникальных компетенций. Плоская организационная структура управления компанией подразумевает, что в процесс принятия решений вовлекается меньшее количество людей. Решения принимают руководители, обладающие релевантной информацией и наделенные полномочиями, исходя из курируемого направления/клиента.

Реализуя Стратегию развития Общество переходит к смешанной бизнес-модели, когда проектная бизнес-модель, используемая Обществом, дополняется продуктовой бизнес-моделью, ориентированной на массового клиента, как частного, так и бизнес-клиента. В этой связи, в предлагаемой структуре предусмотрен выделенный Продуктовый офис, который выступает центром компетенций по разработке и внедрению новейших технологий в области ИКТ, что позволит усилить продуктовую направленность ведения бизнеса и стабилизировать поток поступлений (рекуррентная выручка) соответственно, не ограничиваясь разовыми проектами.

Организационная структура по состоянию на 31 декабря 2020 года



# 02. Стратегический обзор

АО «Транстелеком» является одним из крупнейших операторов связи РК. Общество имеет разветвленную филиальную сеть (14 филиалов) по всей Республике.

В 2020 году АО «Транстелеком» продолжил реализацию стратегии, принятой в 2019 году. Стратегия направлена на трансформацию из оператора телекоммуникационных услуг в цифрового партнера для населения, государства и бизнеса.

Описание Общества	032
Обзор рынка телекоммуникаций в 2020 году	034
Бизнес-обзор и оценка позиции общества	036



**52 476 157**  
**ТЫС. ТЕНГЕ**  
Себестоимость  
реализации



**68 452**  
**МЛН ТЕНГЕ**  
Выручка

# Описание Общества

## География присутствия

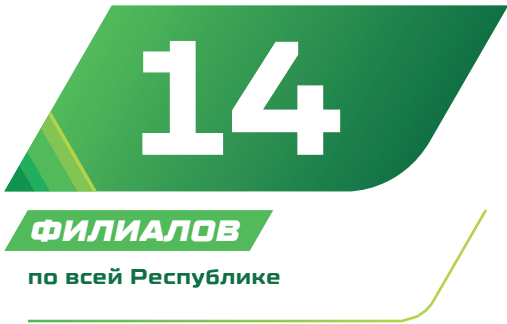
АО «Транстелеком» является одним из крупнейших операторов связи РК. Общество имеет разветвленную филиальную сеть (14 филиалов) по всей Республике.

## Стратегия развития

В 2020 году АО «Транстелеком» продолжил реализацию стратегии, принятой в 2019 году. Стратегия направлена на трансформацию из оператора телекоммуникационных услуг в цифрового партнера для населения, государства и бизнеса.

## Миссия

Привести казахстанцев к цифровому благосостоянию, опираясь на уникальные способности компании:



	Центр информационной безопасности SOC		Опыт реализации уникальных проектов в сфере ИКТ
	Аккредитованный удостоверяющий центр с легитимной ЭЦП на территории РК и РФ		Международные, трансграничные переходы
	Собственная магистральная сеть ВОЛС, объединяющая в единую сеть все крупные города страны		Скорость и гибкость при принятии решений

## Видение

Видение компании — это Общество, как диверсифицированный оператор широкого спектра ИКТ услуг, реализующий крупные комплексные проекты в частном и государственном секторах и оказывающий широкий спектр услуг частным лицам и организациям.

## Ценности

### УВАЖЕНИЕ

#### Мы уважаем друг друга

Восприятие клиентов, партнеров, конкурентов как равных, принятие наличия у них собственных ценностей и целей, умение слушать и слышать их, находить точки соприкосновения и выстраивать взаимовыгодные отношения, если это не противоречит ценностям Общества.

### НАДЕЖНОСТЬ И РЕПУТАЦИЯ

#### Мы надежная компания, дорожим своим именем

Общество прилагает усилия к тому, чтобы сохранить и приумножить репутацию надежного поставщика услуг и партнера, социально ответственного и законопослушного игрока рынка.

#### Инвестиционная привлекательность

Телекоммуникационная отрасль Казахстана представляет собой привлекательный сегмент экономики как для долгосрочных, так и для краткосрочных инвесторов.

При этом Общество обладает сильными конкурентными преимуществами, позволяющими обеспечивать стабильный денежный поток и демонстрировать достойные операционные результаты даже в непростых макроэ-

Ключевыми фактами такого утверждения являются:

- Оказание услуг во всех сегментах рынка;
- Сочетание оказания услуг и реализации проектов;
- Наличие большого портфеля услуг, сочетающего в себе как традиционные услуги связи, так и ИТ и облачные услуги.

### СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ

#### Мы непрерывно совершенствуемся

Общество непрерывно работает как над качеством оказываемых услуг и удобством их пользования для клиентов, так и над совершенствованием своей деятельности, квалификации сотрудников и их вовлеченности в деятельность Общества, эффективности бизнес-процессов и процедур, организационной структуры Общества.



## Обзор рынка телекоммуникаций в 2020 году

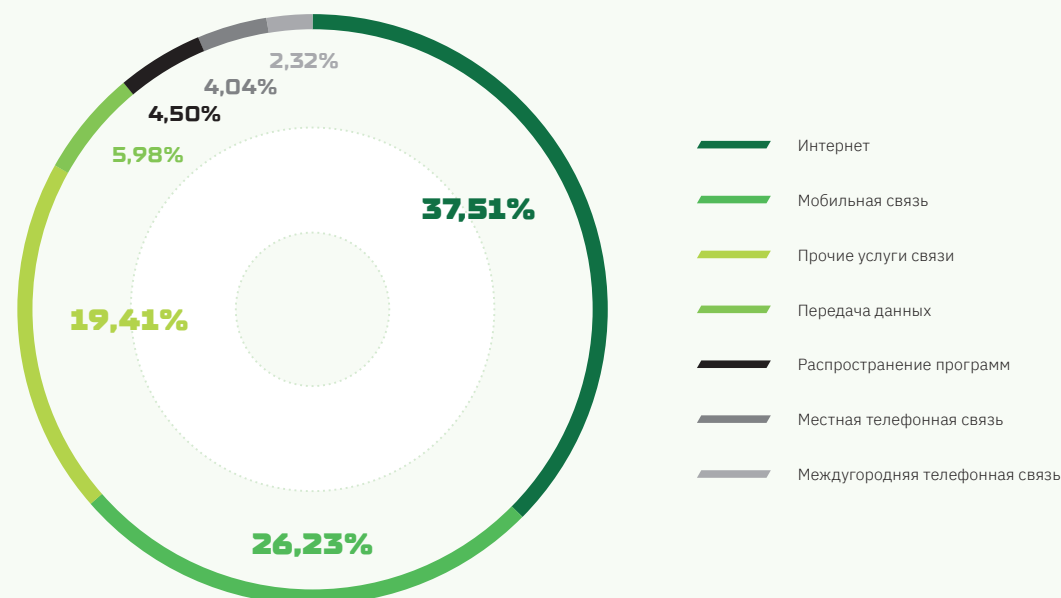
Наибольшие доли в общем объеме услуг связи приходятся на интернет, мобильную связь и прочие телекоммуникационные услуги, концентрируя в себе 83% от общего объема рынка.

В 2020 году объем рынка услуг связи составил **884,5 млрд тенге**, что на 8,6% больше по сравнению с 2019 годом. Объем интернет-услуг составил **331,8 млрд тенге**, увеличившись на 14,4% в 2020 году. Объем услуг сотовой связи увеличился на 1,5% и составил **231,3 млрд тенге**. Объем услуг местной телефонной связи в 2020 году, на оборот, сократился на 2,6% в сравнении с 2019 годом и составил **35,8 млрд тенге**.

**> 14 000**  
**КИЛОМЕТРОВ**

**волоконно-оптических линий проложено за два года строительства связи в сельских населенных пунктах по всей стране**

Структура доходов от услуг связи в Казахстане за 2020 год



Источник: Комитет по статистике МНЭ РК, profit.kz

Резкий рост доходов от услуг телекоммуникаций в первое полугодие 2020 года: **425 млрд тенге** против 372,7 млрд тенге годом ранее (+14%) — вызывал вопросы об откате после возвращения в штатное состояние. Однако рост продолжился до конца декабря и 2020 год стал самым удачным периодом для телекоммукационного рынка за последние 4 года.

В декабре 2020 года число абонентов сотовой связи составило **24,18 млн единиц** (в ноябре — 24,27 млн, констатируется снижение), из них почти **15,93 млн имеют доступ к интернету** (в ноябре — 15,87 млн, констатируется рост). Таким образом, уровень проникновения интернета среди абонентов мобильной связи составил **65,6%** (+0,2%). Число абонентов фиксированных телефонных линий составило **3,11 млн единиц** (в ноябре — 3,09 млн единиц, незначительный рост). Наконец, количество абонентов фиксированного интернета — почти **2,62 млн единиц** (констатируется увеличение).

Карантинные меры, введенные в стране в марте 2020 года, оказали значительное действие на информационно-коммуникационную индустрию Казахстана. Массовый уход пользователей в онлайн и переход компаний на удаленную работу значительно увеличил нагрузку на инфо-телекоммуникационные ресурсы. Вследствие этого, главной задачей телеком-операторов стало принятие мер для поддержания работоспособности сети. Помимо этого, карантинные меры создали массовую потребность в

IT-услугах, позволяющих организовать удаленную работу предприятий и образовательных учреждений, а также значительно увеличили оборот электронной коммерции. Это в свою очередь, повысило важность обеспечения безопасности конфиденциальных данных, качества соединения и доступности.

Вопрос безопасности популярных зарубежных решений организации удаленной работы таких как WebEx, ZOOM и других систем видеоконференцсвязи поставил перед участниками IT-рынка вопрос разработки отечественных решений. Только в этом случае операторы смогут контролировать вопрос безопасности соединений.

Изменилась и карта распределения трафика. В отличие от таких стран как Китай, в Казахстане темп роста фиксированного трафика в городах очень сильно превышал рост мобильного. Часть операторов даже отметили снижение трафика в мобильной сети. При этом, в пригородных территориях и селах мобильный трафик наоборот рос, что связано с выездом людей за город вследствие карантина.

Помимо этого, в декабре 2020 года был завершен крупнейший в истории независимого Казахстана телекоммуникационный проект — строительство связи в сельских населенных пунктах. За два года реализации проекта по всей стране проложено более **14 000 километров** волоконно-оптических линий.

### Перспективы развития рынка телекоммуникаций

**Опираясь на анализ реакции компаний на кризис COVID-19 от Gartner, можно сделать следующие выводы о предполагаемом направлении развития рынка ИКТ услуг:**

Компании сосредоточились на продуктах и услугах, которые способствуют обеспечению и оптимизации работы в рамках карантина и ограниченной мобильности. Видео-конференц-связь, электронный документооборот и CRM системы являются примерами подобных продуктов.

Вынужденная необходимость для бизнеса в использовании подобных продуктов ускоряет цифровую трансформацию в Казахстане, вынуждая предпринимателей

к принятию изменений в условиях низкого доверия к информационным технологиям, и повышает их осведомленность о существующих IT-решениях.

Факт вынужденного принятия IT-решений бизнесом в дальнейшем ведет к привыканию и построению дальнейших бизнес-процессов опирающихся на использование IT-продуктов.

При разработке новых продуктов следует обратить внимание на вызовы, с которыми сталкивается та или иная отрасль в условиях пандемии, какие действия они готовы предпринять для уменьшения влияния кризиса на бизнес-операции, и как использование IT-решений способствует им в данной задаче.

# Бизнес-обзор и оценка позиции общества

## Бизнес-модель

В TTC используется главным образом проектная бизнес-модель, предполагающая реализацию крупных проектов для клиентов корпоративного и государственного сектора. Стратегия развития Общества на 2019-2023 годы предполагает переход к смешанной проектно-продуктовой бизнес-модели. Преимуществом использования такой бизнес-модели является умень-

шение зависимости компании от получения разовых доходов, связанных с реализацией проектов, путем увеличения доли регулярной выручки, обеспечиваемой продажей стандартных продуктов. Переход к проектно-продуктовой модели также способствует реализации стратегической цели по расширению клиентской базы компании.

## Текущая бизнес-модель TTC в формате Business Model Canvas



## Оценка позиции Общества и перспектив его развития

Общество является активным рыночным игроком с заметной долей рынка IT-технологий. Проактивный подход к работе с бизнес-клиентами и высокая степень клиентоориентированности обеспечили Обществу хорошую репутацию и правильное позиционирование. Опыт реализации крупных IT-проектов и создание облачной инфраструктуры для их реализации обеспечили Обществу конкурентное положение в сегменте облачных услуг.

Однако, развитие бизнеса в частном сегменте и оказание услуг для малого бизнеса развивалось по остаточному принципу, в силу фокуса на крупном бизнесе, что привело к преимущественно проектному подходу к оказанию Обществом услуг и слабому развитию сетей доступа.

В рамках Стратегии развития в период до 2023 года Общество сосредоточится на четырех ключевых стратегических направлениях:

- сегмент B2C, в котором Общество увеличит и продолжит свою экспансию на этот рынок за счет допродаж на объединенной абонентской базе услуг double и triple-play, а также предложения абонентам нового набора услуг — облачных услуг и не-ИКТ услуг партнеров, продаваемых через маркетплейс;
- сегмент B2B/B2G, в котором Общество будет стремиться трансформировать свою модель бизнеса в сторону предложения широкому кругу клиентов широкого набора услуг в формате пакетов, сформированных по отраслевому признаку и размеру клиента;
- сегмент B2O, в котором Общество сфокусируется на формировании ценностного предложения услуг, в котором за счет совершенствования качества услуг и клиентского сервиса сможет дифференцироваться от конкурентов и сохранить цены на оказываемые услуги в условиях продолжающейся ценовой конкуренции в сегменте;
- сегмент новых решений, в котором Общество будет расширять спектр предлагаемых облачных услуг для других стратегических направлений в части расширения спектра предоставляемых XaaS услуг в сторону предоставления комплексных услуг и пакетов из них, а также массового предложения услуг SaaS и программного обеспечения по подписке. Также, в рамках этого направления Общество будет наращивать свои компетенции на новых рынках, таких как информационная безопасность, «Интернет вещей», big data и цифровизация бизнеса.

В рамках этих стратегических направлений Общество ставит перед собой следующие стратегические цели:

- рост чистой прибыли Общества;
- увеличение операционной эффективности;
- расширение клиентской базы во всех сегментах, увеличение доли доходов от сторонних клиентов, увеличение доли сервисной выручки;
- расширение продуктового портфеля Общества.

Ключевыми факторами, обеспечивающими успешное движение Общества в сформулированную позицию, являются внутренние преобразования, обеспечивающие операционную эффективность Общества, ее адаптивность к изменяющимся условиям рынка и создание конкурентного преимущества относительно ключевых конкурентов. Такими преобразованиями являются:

- построение внутри Общества партнерской модели бизнеса, когда Общество сохраняет стратегический

контроль над своим бизнесом, привлекая партнеров для формирования продуктового портфеля и выполнения сервисных функций;

- переход к смешанной бизнес-модели, когда проектная бизнес-модель, используемая Обществом, дополняется продуктовой бизнес-моделью, ориентированной на массового клиента, как частного, так и бизнес-клиента;
- создание системы материальной мотивации всех уровней сотрудников Общества, увязанной с эффективностью работы как Общества в целом, так и каждого сотрудника в отдельности;
- переход к системе множественных центров прибыли в Обществе, с наделением ответственностью за финансовый результат филиалов Общества и отдельных подразделений центрального аппарата (далее — ЦА), работающих с отдельными клиентами или группами клиентов;
- расширение фокуса планирования за пределы операционных и финансовых показателей, введение практики не только финансового планирования, но и долгосрочного скользящего планирования по ключевым нефинансовым ресурсам Общества — инфраструктуре, продуктовому портфелю, набору компетенций, совершенствованию и автоматизации бизнес-процессов.

## Функциональные стратегии Общества

В 2020 году были разработаны функциональные стратегии блоков B2B, B2G, B2O, B2C, B2R и блока по развитию железнодорожного бизнеса. Процесс разработки осуществлялся Green teams — кросс-функциональными командами, состоящими из работников Общества. В течение 2,5 месяцев было проведено 10-12 стратегических сессий. Минимальное время одной сессии составляло 4 часа. При разработке стратегий были использованы методологии Адизеса и OKR (Цели и ключевые результаты).

Советом по управлению изменениями 20 ноября 2020 года были одобрены функциональные стратегии Общества по сегментам B2B, B2C, B2G, B2O, B2R и сегменту по развитию бизнеса в железнодорожной отрасли. При разработке функциональных стратегий использовались общий, проектный и гибридный подходы.



# 03. Операционная деятельность

Большинство услуг Общества оказывается для следующих групп пользователей:

- физические лица;
- юридические лица;
- индивидуальные предприниматели.
- операторы связи.

Дополнительные виды обслуживания, предоставляемые Обществом помогают сэкономить время, обеспечить контроль расходов, предотвратить недозволенное использование электронных устройств.

Услуги	040
Основные достижения по продуктам и сегментам	043
Проекты общества	048
Крупные и стратегически важные проекты Общества 2020 года	052
IT-проекты	058
Клиентская база	058
Участие в хартиях и ассоциациях	062



25 050  
МЛН ТЕНГЕ  
EBITDA



28%  
EBITDA  
margin



# Услуги

Большинство услуг Общества оказывается для следующих групп пользователей:

## ФИЗИЧЕСКИЕ ЛИЦА

- Услуги, оказываемые населению.

## ЮРИДИЧЕСКИЕ ЛИЦА

- Услуги телекоммуникаций, предоставляемые коммерческим организациям (акционерные общества, товарищества с ограниченной ответственностью, и др.), некоммерческим организациям (государственные учреждения, общественные объединения, общественные фонды и др. определенные законодательными актами).

## ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ПРЕДПРИНИМАТЕЛИ

- Услуги, оказываемые физическим лицам, использующим абонентские терминалы в нежилом помещении, либо в жилом помещении, в целях осуществления предпринимательской деятельности для извлечения дохода.

## ОПЕРАТОРЫ СВЯЗИ

- Услуги, оказываемые физическим или юридическим лицам, получившим лицензию на предоставление услуг связи в порядке, установленном законодательным актом РК о лицензировании.

### Дополнительные виды обслуживания

Дополнительные виды обслуживания, предоставляемые Обществом помогают сэкономить время, обеспечить контроль расходов, предотвратить недозволненное использование электронных устройств.

### Оказание аутсорсинговых услуг

Одним из перспективных направлений деятельности и расширения информационных услуг Общества является ИТ-аутсорсинг, решение задач, связанных с проектированием, эксплуатацией и обслуживанием информационно-технических систем организаций.

Для организаций, не относящихся к рынку информационных технологий, ИТ-обеспечение входит в категорию вспомогательных процессов. В связи с ростом увеличения сложности ИТ-инфраструктуры и управления ею, а также нехваткой кадров многие организации рассматривают ИТ-аутсорсинг как реальное решение перечисленных проблем.

В ходе реализации проектов Обществом предлагается выведение в аутсорсинг всех функций информационно-коммуникационного комплекса и консолидации ее ИКТ — структуры: централизация задач развития, внедрения, менеджмента, эксплуатации и сервисного сопровождения информационно-коммуникационных систем в управлении инфо-телекоммуникационного оператора.

Таким образом, Общество, концентрирует в своих руках множество сходных по типу задач, тем самым повышая производительность и качество их выполнения. В этом заключается социальный и экономический смысл специализации сервисной стратегии на ИТ-аутсорсинге. Для крупных организаций ИТ-аутсорсинг сократит затраты на использование информационных технологий и повышает их качество, стандартизация ИТ-процессов увеличивает прозрачность организации и повышает экономию средств.

АО «Транстелеком», являясь одним из крупнейших операторов связи РК специализируется на предоставлении широкого спектра телекоммуникационных и ИТ-услуг.

Виды услуг	Описание
Электронный документооборот	Многопользовательская система, автоматизирующая процессы делопроизводства.
Контакт-центр	Услуга по обработке обращений и информирования по голосовым каналам связи, электронной почте, факсу и в режиме интернет-чатов в интересах организации-заказчика или головной организации.
Облачные услуги	Виртуальная инфраструктура IaaS — это гибкое решение для создания собственного, полностью изолированного виртуального дата-центра (VDC), которое позволит самостоятельно создавать, клонировать виртуальные сервера, изменять их конфигурацию и управлять настройкой сети.
DNS-хостинг	DNS — Domain Name System (доменная система имен) — преобразует название домена в IP-адрес.
Удостоверяющий центр	Услуги удостоверяющего центра в виде выдачи электронно-цифровых подписей.
Электронный архив	Многопользовательская система, предназначенная для хранения электронных версий документов, согласно архивному делу. Оптимизирует работу архивариуса в плане поиска архивных дел.
Размещение в ЦОД	Размещение оборудования (сервера) в дата-центрах Общества, включая предоставление электропитания и канал связи.
SERVICE-DESK	Служба предоставления технической поддержки и сопровождение пользователей.
Платформа ITSM для SERVICE-DESK	Платформа для управления ИТ-процессами.
Аутсорсинг сервиса печати	Обеспечение производительными универсальными устройствами коридорного типа для рабочих групп и отделов с большой нагрузкой (сканирование, печать, копирование). Программное решение для управления всеми рабочими процессами печати и сканирования, а также парком устройств.
Аутсорсинг организации и поддержки рабочих мест	Аутсорсинг организации обслуживания и поддержки компьютерного оборудования/ноутбуков, лицензионного программного обеспечения.
Сервис по организации и поддержке сети	Услуги по установке, настройке и поддержке активного, пассивного сетевого оборудования.
Система управления информационной безопасностью (СУИБ)	Комплекс технических и организационных мер, направленных на обеспечение информационной безопасности (ИБ) и конфиденциальности корпоративных данных.
Услуги консалтинга по информационной безопасности (далее –ИБ)	Консалтинг в области ИБ представляет собой комплекс услуг, оказываемых заказчику с целью определения: <ul style="list-style-type: none"><li>текущего уровня обеспечения (уровня зрелости) ИБ в организации, в соответствии с лучшими мировыми практиками по обеспечению ИБ, отраслевыми требованиями, а также с точки зрения эффективности противодействия существующим угрозам ИБ;</li><li>направления развития ИБ, целей и решаемых задач с учетом стратегических целей развития организации;</li><li>конкретных действий, необходимых для продвижения по выбранному направлению и достижения поставленных целей и задач.</li></ul>
Внедрение системы дистанционного обучения и тестирования (далее-СДОТ)	Оказание комплексных работ в сфере информационных технологий «под ключ», включающих поставку программного обеспечения, внедрение информационной системы и поставку оборудования (при необходимости), в рамках проекта СДОТ.
Организация систем видео-конференц-связи	Услуги по предоставлению, организации и технической поддержке видео-конференций.
Реализация проектов любой сложности	Управление проектами по реализации и вводу в эксплуатацию новых или измененных услуг в соответствии с потребностями клиентов.



Виды услуг	Описание
SAP	<ul style="list-style-type: none"><li>— SAP ERP — система управления ресурсами предприятия;</li><li>— SAP HCM — система управления персоналом и расчет зарплаты;</li><li>— SAP BW — система, обеспечивающая сбор, хранение и управление данными, используемыми для построения корпоративной отчетности;</li><li>— SAP BO — единая аналитическая платформа для расширенного анализа и представления данных в максимально наглядном виде;</li><li>— SAP CRM — система управления взаимоотношениями с клиентами;</li><li>— SAP HANA — высокопроизводительная NewSQL платформа для хранения и обработки данных;</li><li>— SAP S/4 HANA — платформа нового поколения для автоматизации бизнес-процессов.</li></ul>
Техническая поддержка IT-инфраструктуры	Услуги по предоставлению технической поддержки IT-инфраструктуры включая такие оборудования как: серверное, СХД, коммутационное, жизнеобеспечение (кондиционеры, UPS).
Услуги междугородней и международной связи	Организация телефонного соединения между пользователями, находящимися на территории разных стран.
SIP-телефония	Услуги по передаче речевого сигнала по сети интернет или по любым другим IP-сетям.
Телеграфная связь	Услуги по передаче на расстояние буквенно-цифровых сообщений (телеграмм) с обязательной записью их в пункте приема, осуществляется электрическими сигналами, передаваемыми по проводам и/или радиосигналами. Отличительная особенность — документальность:сообщение вручается адресату в виде печатного (реже рукописного) текста.
Предоставление доступа к сети интернет по технологии ADSL	Услуги по предоставлению доступа в сеть интернет по технологии ADSL позволяет использовать телефон одновременно с передачей информации. Обеспечивается передача голосового трафика с одновременной передачей данных по асимметричному каналу передачи данных.
Предоставление доступа к сети интернет по технологии FTTB/FTTx/GPON	Услуги по предоставлению доступа к сети интернет по оптическому волокну, которое доходит до границы здания, проникновение оптики до абонента, т. е. возможность оптического узла обеспечить доступом в среднем 100-250 абонентов.
Предоставление доступа к сети интернет по технологии Ethernet	Услуги по предоставлению доступа в сеть интернет по технологии Ethernet поддерживает передачу данных со скоростью до 100 Гб в секунду.
Аренда IP VPN-каналов (VPN) связи	Создание территориально распределенной защищенной корпоративной сети передачи данных для клиентов. Организация защищенных корпоративных IP-сетей, основанных на технологии IP/MPLS. Услуга позволяет связать между собой структурные подразделения организации (объединение офисов) или сети компаний/партнеров внутри города, в населенных пунктах внутри области, а также по всей территории РК и за рубежом.
Предоставление в аренду цифровых каналов	Услуги передачи данных с топологией «точка-точка» между территориально распределенными офисами компании заказчика, пропускной способностью Nx64 Кбит/с и необходимого оконечного оборудования.
Аренда каналов передачи данных при соединении через спутниковые станции	Услуги передачи данных любого типа на всей территории РК на базе спутниковых систем.
Присоединение к сети телекоммуникаций Общества сетей телекоммуникаций операторов фиксированной телефонной связи	Услуги по предоставлению по присоединению стороннего оператора связи к сети Общества для осуществления услуг телефонной связи.
Подключение к пульту управления «Система оперативно-розыскных мероприятия (COPM)»	Услуги подключения клиентов/сторонних операторов к пульту управления COPM на сети телекоммуникаций Общества.

## Основные достижения по продуктам и сегментам

### B2C



Количество портов Интернет

С целью выделения центров прибыли по клиентам Общества и ввиду возникшей необходимости улучшения портфеля продуктовых услуг, включающего собственные и партнерские услуги, Обществом принято решение о выделении сегмента B2C (решение Совета Директоров Общества от 04 февраля 2019 года).

В декабре 2020 года была утверждена Коммерческая стратегия Общества в розничном сегменте, которая предусматривает следующие бизнес-инициативы:

- 01. Формирование корпоративной структуры B2C.
- 02. Модернизация и развитие местной сети.
- 03. Создание автоматизированной клиентоориентированной платформы для сегмента B2C.
- 04. Автоматизация процесса ведения тех. учета для B2C.



рост выручки в сегменте B2C



выросло количество абонентов OTT



Количество точек подключения платного TV

- 05. Оптимизация внутренних бизнес-процессов.
- 06. Развитие партнерской сети.
- 07. Приобретение операторов 2-го уровня.
- 08. «Маркетинг. Новые пакетные решения».
- 09. Повышение уровня удовлетворенности клиентов.

К 2023 году планируется повысить долю рынка B2C с 0,04% до 0,2%, а также **увеличить** активную абонентскую базу и выручку от оказания услуг **в 3 раза**.

Общество стремится повысить уровень клиентского сервиса и развивать предложение цифровых услуг для каждой категории клиентов, укрепляя свое лидерство на рынке телекоммуникаций и цифровых решений.



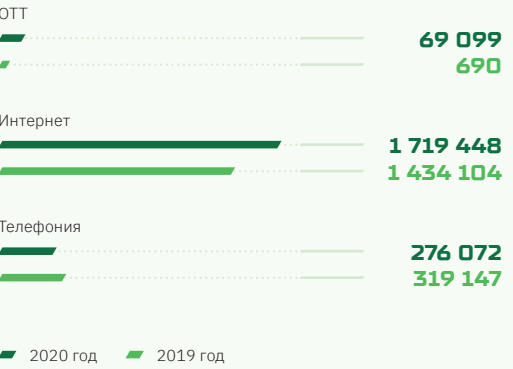
рост выручки от предоставления услуг доступа в сеть интернет



снижение количества оказываемых услуг по предоставлению телефонии

Выручка сегмента B2C

ТЫС. ТЕНГЕ

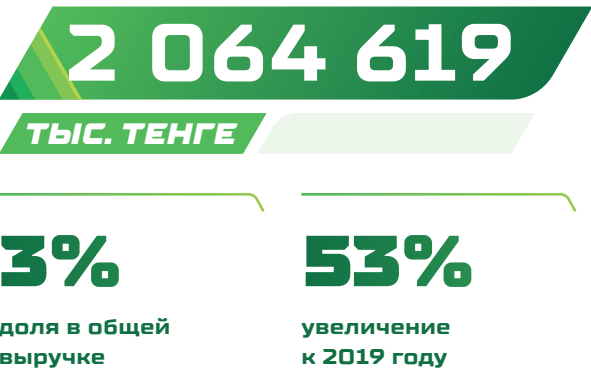


За последние годы розничный бизнес в Казахстане и в мире претерпел серьезные изменения — теперь это высококонкурентный рынок, где запросы пользователей постоянно растут. Поэтому Общество все больше сдвигает фокус не просто на технологии, а на впечатления и качество жизни, которые клиенты могут получить с помощью наших сервисов. Сформировав прочную основу и завоевав лидерскую конкурентную позицию на ключевых для Общества рынках доступа в интернет и платного TV, Общество развивает новые рынки и наращивает долю бизнеса, которая формируется за счет продвижения современных цифровых сервисов из семейства так называемых умных продуктов для домохозяйств. АО «Транстелеком» работает над развитием предложений, максимально удовлетворяющих потребности розничных клиентов, а также над дальнейшим повышением качества услуг связи и эффективности сервисного обслуживания.

Якорные услуги: ШПД и платное TV

Основную часть доходов розничного сегмента формируют якорные услуги: доступ к сети интернет и платное TV, которые продолжают оказывать значительный вклад в прирост выручки. Несмотря на последовательное насыщение рынков компании удается наращивать клиентскую базу, а также демонстрировать рост дохода с одного домохозяйства.

В 2020 году АО «Транстелеком» добилось значительных успехов в продвижении услуг ШПД и телефонии в розничном сегменте:



В ноябре 2019 года запущен проект «OTT телевидение». Телевидение — это новая услуга для нашей компании. Стоит отметить, что с внедрением вышеуказанной услуги, сотрудники «Службы информационных технологий» и Местной сети на практике обучились подключению данной услуги. Обществом впервые были предоставлены пакетные решения (интернет + TV).

За 2020 год количество интернет-абонентов в сегменте домохозяйств выросло на 1% и доход составил **1,7 млн тенге**. За тот же период количество абонентов платного TV АО «Транстелеком» выросло в 18 раз по сравнению с аналогичным периодом прошлого года, и составило **7 662 клиентов**.

Продажи и продвижение

Выделенный в отдельную структуру сегмент по розничному бизнесу в 2019 году начал «закладывать фундамент» будущих активных продаж.

В 2020 году проведены во всех филиалах выгодные акции по 100% скидке на подключение всех услуг для физических лиц, физических лиц, занимающихся предпринимательской деятельностью без образования юридического лица и юридических лиц (кроме АО «Национальная компания «Қазақстан темір жолы» и компаний, входящих в группу АО «Национальная компания «Қазақстан темір жолы»).

Стоит отметить, что АО «Транстелеком» уделяет большое внимание совершенствованию процессов подключения и инсталляции услуг.

В Обществе Направлением «Сопровождение деятельности розничного бизнеса» разработан и опубликован Публичный договор на сайте компании, введены новые формы заявлений на подключение и отключение услуг телекоммуникаций, внедрен авансовый метод оплаты.

Разработан сайт для абонентов Общества, где каждый человек сможет посмотреть тарифы, новости, акции и т.д. Также запущена разработка нового дизайна личного кабинета с новыми удобствами для абонентов Общества.

Одной из задач перед направлением B2C является создание онлайн-офисов продаж, и на данный момент Обществом могут приниматься заявки любого рода через личный кабинет, call-center (191), Telegram bot (на стадии запуска).

Велся постоянный мониторинг обращений от абонентов через официальные социальные сети: Instagram, Facebook, Twitter, YouTube, 2ГИС для своевременного устранения поступивших жалоб и предложений и улучшения качества предоставляемого сервиса.

Дополнительно мы вели переговоры о заключении договора с ТОО «SMS Consult» о внедрении услуги SMS-оповещения для следующих целей:

- своевременное напоминание об образовании дебиторской задолженности;
- предоставление логина и пароля при подключении услуги доступа к сети интернет: ранее абонент в обязательном порядке должен был подойти в офис филиала

B2B/ B2G/ B2R/B2O

АО «Транстелеком» создает цифровые экосистемы сервисов в корпоративном и государственном сегменте, предлагая современные цифровые решения для бизнеса в рамках реализации государственных инициатив. Благодаря нашему партнерству, железнодорожная отрасль планомерно переходит на «цифровые рельсы».

для получения данной информации, но на данный момент абонентам направляются уведомления/СМС.

Проявляя заботу о клиентах компании в непростое для страны время, для обеспечения казахстанцев бесперебойной связью с родными и близкими Общество решило поддержать абонентов и не отключать тех, кто имел задолженность по оплате услуг.

Для ускорения процесса подключения новых абонентов в 2020 году в филиале Астанатранстелеком внедрена услуга «Сервис 24/7», которая позволила отрабатывать заявки по телефону и подписывать договор «у порога» (заявка по телефону — приезд службы на подключение с актом). Услуга «Сервис 24/7» включает в себя работы по подключению к сети, устранение аварий, отключение абонентов, перенос точки подключения, настройка/отладка роутера и OTT приставки и консультационно-техническая поддержка.

Данная услуга также позволила подключать клиентов к сети в актуальный промежуток с 18:00 до 22:00 после окончания рабочего дня, а также в выходные и праздничные дни. Работой группы «Сервис 24/7» покрываются самые актуальные промежутки времени для сектора B2C.

В результате внедрения данной услуги возрос приток новых клиентов, что в динамике увеличило получаемые доходы, а это, в свою очередь, сократит срок окупаемости и ускорит выход проектов на положительную динамику. Кроме того, услуга «Сервис 24/7» позволила Обществу получить конкурентное преимущество на рынке столицы путем внедрения уникального сервиса, аналога которому на данный момент в городе Нур-Султан пока не существует.

Искусственный интеллект, Big data, блокчейн и другие технологические решения обеспечивают железнодорожную отрасль качественной аналитикой, дают возможность выявлять резервы роста, снижать затраты, экономить ресурсы. Это касается как бизнес-процессов предприятия, так и работы с клиентами.

За более чем 20 лет АО «Транстелеком» трансформировался из компании, обслуживающей исключительно железнодорожную отрасль, в крупнейшего провайдера в сфере телекоммуникаций и IT-услуг, вышло на международные рынки. Это способствовало укреплению партнерских связей, развитию новых перспективных направлений деятельности АО «Транстелеком» — и таких важных вех, открывающих новые возможности и преобразующих регионы, в истории компании немало.

В 2020 году произошло становление блока «Развитие бизнеса в государственном секторе» в качестве полноценного участника Общества, приносящего доход. Первый год деятельности был отмечен следующими достижениями в сравнении с 2019 годом:

## ~ в 2 раза

увеличение количества договоров

## ~ 388

МЛН ТЕНГЕ  
С НДС

доходность и устойчивый рост услуги ОФД

## 81%

прирост выручки в корпоративном и государственном сегменте, прежде всего за счет увеличения выручки от продвижения облачных сервисов и услуг дата-центров, а также новых цифровых продуктов: сервисов информационной безопасности, OTT и облачных сервисов.

С успехом презентован проект «Система видеонаблюдения в селе Косшы» для ГУ «Департамента полиции Акмолинской области Министерства внутренних дел РК».

Доходы в секторах B2B, B2G и B2O:

# 60 114 265

ТЫС. ТЕНГЕ

## 88%

доля в общей  
выручке

## 19%

увеличение  
к 2019 году

## 3%

увеличение доли сектора B2R  
в общей выручке к 2019 году

## 13%

доля доходов  
от взаимодействия  
с международными  
операторами

## 9%

увеличение  
к 2019 году

Стратегические бизнес-инициативы АО «Транстелеком» в секторе B2B до 2023 года:

- Расширение клиентской базы в РК и зарубежом;
- Анализ возможностей рынка/конкурентной позиции;
- Повышение эффективности и компетентности сотрудников;
- Финансовая эффективность;
- Разработка новых продуктов и решений;
- Развитие внутренних процессов;
- Развитие конкурентно-способных направлений бизнеса в компании.

### Проект «Обеспечение сельских населенных пунктов широкополосным доступом по технологии волоконно-оптических линий связи»

АО «Транстелеком» принимает активное и непосредственное участие в государственной программе «Цифровой Казахстан», направленной на повышение уровня жизни каждого жителя страны за счет использования цифровых технологий.

В рамках программы Общество продолжает реализовывать масштабный проект по обеспечению широкополосным доступом сельских населенных пунктов Республики Казахстан по технологии волоконно-оптических линий связи, по результатам которого в 2020 году выполнено строительство 6 000 км ВОЛС для подключения государственных учреждений в 429 сельских населенных пунктах.

В настоящее время с использованием волоконно-оптических линий связи подключено 1 222 социальных объекта (451 школа, 371 больница, 276 местных администраций, 12 аварийных служб, 14 объектов Министерства Национальной обороны Республики Казахстан, 11 объектов Министерства сельского хозяйства Республики Казахстан, 78 участков полиции, 9 прокуратур). Подключение к ВОЛС государственных учреждений предоставило доступ к Единой системе электронного документооборота государственных органов, а также доступ к государственным интернет-порталам, что позволило оказывать больший спектр услуг населению.

Потенциальный охват проекта до 40 тыс. абонентов. Общий срок реализации проекта составляет 3 года (2018–2020 годы).

### Итоги проекта «Обеспечение широкополосным доступом сельских населенных пунктов Республики Казахстан»



Точек подключено:





В 2020 году подключено **600 абонентов**, в 2021 году планируется **до 3 000 абонентов**. Продвигаются работы по подключению СНП в Жамбылской, Мангыстауской, Туркестанской, Восточно-Казахстанской области. На сегодняшний день уже подключено более **1 000 сельских абонентов**. В целях максимального охвата населенных пунктов планируется проводить данную работу, привлекая партнеров из сферы малого и среднего бизнеса, что позволит привлечь дополнительные инвестиции в регионы республики и создать дополнительные рабочие места в сельской местности.

Подключение жителей сел способствует росту цифровой грамотности среди населения, развитию технологического предпринимательства, улучшению качества жизни на селе за счет использования цифровых технологий.

## Проекты общества

### Услуга TTC TV

С 1 декабря 2020 года оказание услуги TTC TV организовано посредством сотрудничества Общества с оператором теле-, радиовещания в Казахстане — ТОО «TTC TV — услуга цифрового телевидения, доступного посредством TV плеера, предоставляемого провайдером услуги либо его дистрибьютором, а также посредством мобильных приложений для устройств Smart TV, IOS, Android.

Целью реализации данной услуги является:

- 01. Увеличение клиентской базы.
- 02. Расширение спектра услуг, предоставляемых Обществу.
- 03. Конкуренция с самыми передовыми локальными и глобальными продуктами.

Учитывая то, что на рынке цифрового телевидения у Общества TV Commerce» есть несколько конкурентов, таких как AlmaTV, Казахтелеком, сегменту B2C Общес-

тву была представлена OTT приставка, которая дает нам преимущества перед конкурентами:

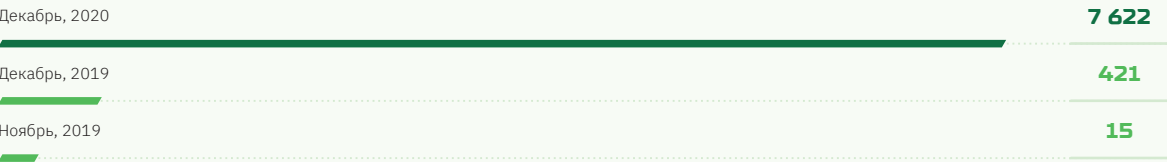
Кроме того, ведется работа по проекту «Строительство, владение и пользование ВОЛС по дну Каспийского моря по маршруту Казахстан — Азербайджан (TCFO — Trans Caspian Fiber Optic)». Проложенный по дну моря кабель протяженностью **380-400 км** позволит получить **до 1 Tbps** трафика через РК за 1 год реализации проекта. Начало технической реализации проекта — весна 2021 года. TCFO позволит реализовать транзитный потенциал Казахстана в телекоммуникационной сфере, увеличит объем продаж телекоммуникационных услуг, создаст дополнительные рабочие места как при строительстве проекта, так и при дальнейшей эксплуатации.

тва была представлена OTT приставка, которая дает нам преимущества перед конкурентами:

- 01. Пользовательский интерфейс.
- 02. Удаленный мониторинг.
- 03. Преобразование обычного телевидения в Smart TV.
- 04. Подключение приставки с любого провайдера в любой точке РК.
- 05. До 7 дней TV-архив.
- 06. Удобный каталог — поиск фильмов, передач по жанрам и рейтингам.
- 07. Профили, избранное и история просмотра для каждого члена семьи.
- 08. Пауза, перемотка и отложенный просмотр.

С момента подключения данной услуги в сегменте B2C наблюдается увеличение клиентской базы и увеличение потребности в новых тарифных планах с услугой TTC TV.

### Рост количества абонентов, использующих OTT



### Единый справочный-информационный центр (далее — ЕСИЦ)

Центр предоставляет населению широкий спектр информационно-справочных услуг на железнодорожных вокзалах страны.

### Всего за период с 01.01.2020 по 31.12.2020 года в справочную службу поступило



### За аналогичный период прошлого года поступило



Наблюдается спад запросов от абонентов фиксированной связи в справочную службу в 2020 году по сравнению с 2019 годом. Этот спад связан с тем, что абоненты фиксированной связи стали реже использовать данный вид связи.

### «Внедрение услуги оператор фискальных данных» в АО «Транстелеком»

Приказом Первого Заместителя Премьер-Министра РК — Министра финансов (далее — МФ) РК № 363 от 19.04.2019 года АО «Транстелеком» определено оператором фискальных данных (далее — ОФД), запуск услуги ОФД, которого осуществлен в коммерческую среду 31 августа 2019 года.

Оказание услуги ОФД увеличивает доход и дает возможность Обществу выйти на новый сегмент рынка и услуг.

ОФД, как институт, внедрен в целях снижения уровня теневой экономики в сфере розничной торговли, модернизации существующей системы применения контрольно-кассовых машин (далее — ККМ) в РК, а также для улучшения мониторинга и анализа налично-денежных операций. Внедрение института ОФД является государственным проектом, и заказчиком в данном проекте в соответствии с налоговым кодексом РК, является МФ РК.

Информационная система ОФД принимает, систематизирует, накапливает и хранит в неизменном виде информацию о наличных денежных расчетах с фискальным признаком с каждой ККМ и передает эти данные в систему Комитета государственных доходов (далее — КГД) МФ РК.

Услуга ОФД полностью автоматизирована и подключение к ней проводится через веб-портал [www.OFD1.kz](http://www.OFD1.kz). С момента запуска услуги ОФД, по настоящее время, стоимость ежемесячной абонентской платы на услугу ОФД Обществом установлено в размере 1 400 тенге с учетом НДС.

На сегодняшний день услуга ОФД успешно внедрена в коммерческую эксплуатацию, и по итогам 2020 года План по доходам от услуги ОФД был перевыполнен на 11%:

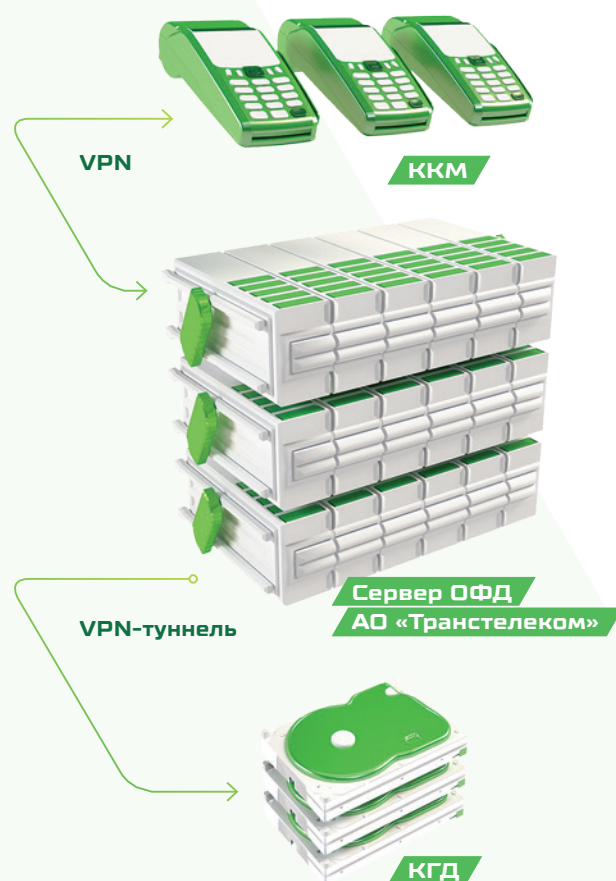
**Количество зарегистрированных ККМ увеличилось почти в 13 раз (или на 1 200%) и составило**

**135 342**  
**ЕДИНИЦЫ**

**количество зарегистрированных клиентов возросло более чем в 5,9 раз (или на 392%) и составило**

**135 635**  
**ОРГАНИЗАЦИЙ**

### Концептуальная схема взаимодействия ККМ-ОФД-КГД



**Доходы в разрезе услуги ОФД превысили показатели за 2019 год в 120 раз и составили**

**387**  
**МЛН ТЕНГЕ**  
**С УЧЕТОМ НДС**

### Комплексные работы по III, IV и V этапам диспетчеризации автоматизированной системы сбора информации и учета газа АО «КазТрансГаз»

Проект «Комплексные работы по III, IV и V этапам диспетчеризации автоматизированной системы сбора информации и учета газа АО «КазТрансГаз» (SCADA-система) включен в Государственную программу «Цифровой Казахстан», утвержденную Постановлением Правительства Республики Казахстан № 827 от 12 декабря 2017 года.

SCADA-система — это инструментальная программа, обеспечивающая создание программного обеспечения для автоматизации контроля и управления технологическим процессом в режиме реального времени. Основная цель создаваемой с помощью SCADA программы — дать оператору, управляющему технологическим процессом, полную информацию об этом процессе и необходимые средства для воздействия на него.

### Проект «Service Management Automation X»

В 2020 году в АО «Транстелеком» принято решение перейти на новое программное обеспечение для управления IT-услугами и провести реинжиниринг процессов IT. По результатам конкурсных процедур было принято решение о приобретении информационной системы «Service Management Automation X» (ИС SMAX) от компании Micro Focus.

ИС SMAX — это комплексная система управления IT-службой и автоматизации процессов предоставления IT-сервисов пользователям. Решение создано в полном соот-

**20**  
**РАБОТНИКОВ**

**прошли обучение в рамках внедрения новой ITSM-системы «SMAX»**

ветствии с ITSM-подходом и поддержкой рекомендаций библиотеки передового опыта ITIL.

Портфель продуктов Micro Focus включает широкий спектр программного обеспечения, позволяющего создавать гибридные IT-инфраструктуры, автоматизировать все бизнес-процессы — от разработки и тестирования приложений до управления каталогом услуг, инцидентами, рисками, формированием данных прогнозной аналитики. Основными пользователями решений компании являются крупные корпоративные заказчики: банки, авиастроительные концерны, производители автомобилей, государственные органы и организации. Корпорация поставляет решения более 15 000 клиентов, в том числе, 98 компаниям из списка Fortune 100.

Успешное внедрение ИС SMAX позволило автоматизировать процессы управления запросами на обслуживание, инцидентами, проблемами, конфигурациями, изменениями, знаниями, соглашением об уровне услуг и каталогом услуг. На сегодняшний день в созданной системе ИС SMAX работает более 60 специалистов первой линии поддержки и около 600 специалистов второй линии поддержки. Во время реализации проекта была проведена интеграция с системой мониторинга Zabbix, конвергентной коммуникационной системой Unify Open Scape, Active directory и другими внешними системами, а также создан Портал самообслуживания для внутренних клиентов и клиентов АО «Транстелеком».

В рамках внедрения новой ITSM-системы «SMAX» проводились обучения среди работников АО «Транстелеком». После окончания обучения 20 работников АО «Транстелеком» получили сертификаты и теперь АО «Транстелеком» может оказывать техническую поддержку другим компаниям, получающим услуги системы «SMAX».

## Крупные и стратегически важные проекты Общества 2020 года

### Центр компетенции SAP

В 2019 году в Обществе создан, и по настоящее время успешно функционирует один из крупнейших на территории РК Центр компетенции SAP, в состав которого вошли более 50-ти ведущих казахстанских специалистов с опытом внедрения и сопровождения систем SAP в различных отраслях бизнеса, более 60% из которых являются сертифицированными SAP специалистами в нижеуказанных блоках:

- Блок «Финансы и учет» (Модули: FI, AA, CO, TR);
- Блок «Логистики» (Модули: MM, SD, PM, PS, PP, CRM, TM);
- Блок «Аналитических систем» (Модули: BW, BPC);
- Блок «Консолидации финансовой отчетности» (Модули: BI, FC);
- Блок «Кадровый учет» (Система HCM (HR);
- Блок «Программирование» (ABAP программирования);
- Блок «Системного администрирования» (BC-администрирование, SolMan).

В 2020 году Общество сделало упор на подготовку и сертификацию специалистов в соответствии с передовыми направлениями в сфере SAP, в частности специалисты Центра компетенции SAP прошли сертификацию SAP S/4HANA по всем основным функциональным направлениям SAP.

Кроме того, Центр компетенции SAP разработало собственный акселератор внедрения на базе SAP S/4HANA (готовое коробочное решение). При разработке данного акселератора были учтены лучшие мировые практики, которые легко адаптируются под рынок Республики Казахстан.

В отчетном году Общество успешно реализовало ряд проектов инициированных в рамках программы Трансформации бизнеса Фондом «Самрук-Қазына». В том числе, по результатам работ Обществу, в лице Руководителя проекта SAP, направлено благодарственное письмо за успешную реализацию проекта **«Миграция систем SAP на новую платформу SAP HANA в АО «НК КТЖ»»**.

### Строительство ЦОД

Проектом «Развитие инфраструктуры АО «Транстелеком» для предоставления инфраструктуры ЦОД как сервис» предусматривается строительство Центров обработки данных в крупнейших городах Республики Казахстан для дальнейшего получения арендной прибыли от предоставления облачных сервисов для потенциальных клиентов.

Предоставление услуги приведет к расширению спектра предоставляемых услуг и увеличению доходов АО «Транстелеком». Данная услуга обеспечивает высокий уровень доступности и качества, а это позволит предоставлять доступ к облачным сервисам по другим проектам.

В процессе проектных и строительно-монтажных работ были учтены все основные технические показатели Центра обработки данных:

- Соответствие стандартам СТ РК ANSI/TIA 942 A 2016 (3 уровень отказоустойчивости);
- Соответствие Постановлению Правительства РК от 20 декабря 2016 года № 832 (Об утверждении единых требований в области информационно-коммуникационных технологий и обеспечения информационной безопасности);
- Соответствие Постановлению правительства РК от 3 апреля 2015 года № 191 (Об утверждении требований к системе антитеррористической защиты объектов, уязвимых в террористическом отношении).

Дата-центры АО «Транстелеком» — это технологические объекты, оснащенные новейшим оборудованием, которые обеспечат необходимые условия эксплуатации IT-оборудования.

Также необходимо отметить, что каждый ЦОД оснащен круглосуточной системой биометрического контроля, а также полным контролем всех пропускных пунктов и проходов в здания, технические помещения.



Кроме того, расположение ЦОД в каждом городе тщательно выбрано с учетом техногенных и природных рисков. Определенное расположение позволяет создавать резервирование сервисов в нескольких городах Казахстана. ЦОД — это современное оборудование в больших просторных залах с оптимальной температурой с точностью до 1 градуса, система резервирования электропитания, способная поддерживать работоспособность оборудования в течение нескольких суток, автономные системы отопления и водоснабжения, позволяющие пережить длительные отключения. А также, несколько уровней систем физической и информационной безопасности, раз-

работанные АО «Транстелеком», площадка для проведения тестирования оборудования, собственные каналы связи, резервируемые в том числе сторонними операторами связи. При необходимости возможно предоставление комфортабельного рабочего места для специалистов Заказчика — все бытовые условия предоставлены полностью: от душа до столовой.

Впервые реализованный Обществом Проект по строительству ЦОД уже в 2020 году принес доход. Таким образом, Общество успешно расширило доступ к облачным сервисам и новым клиентам.



### Система электронного документооборота «TTCdocs»

В 2020 году АО «Транстелеком» заключило договор с ТОО «Dynamics Business Technologies» о приобретении исключительных имущественных прав на программу ЭВМ «Система электронного документооборота «TTCdocs» (СЭД) в целях увеличения дохода и расширения номенклатуры продуктов Общества.

СЭД «TTCdocs» предназначена для управления организационными документами, записями, групповой работой и бизнес-процессами в организации, где результатом является повышение уровня интегрированности, предоставление возможности безбумажного документооборота, обеспечение согласованной работы структурных подразделений, повышение производительности труда за счет сокращения времени на создание, обработку и поиска документов, упрощение доступа к корпоративной информации и документов, их сохранность, возможность настраивания прав доступа сотрудников к разным видам документов, а также возможность построения информационной архитектуры электронного документооборота на единой платформе с возможностью централизованного сопровождения и технической поддержки внутри компаний Заказчика.

Основой функционалов СЭД является методология Адизеса (Adizes). Методология Адизеса основана на базовом принципе организации — как живые организмы имеют свой жизненный цикл и демонстрируют предсказуемые и повторяющиеся поведенческие проявления в процессе роста и старения.

Также в СЭДе есть дополнительные возможности:

01. Новые технологии и новый удобный интерфейс, по последней версии Angular.
02. Новая платформа Alfresco.
03. Используется бесплатная платформа Alfresco и бесплатное программное обеспечение.
04. Получение уведомлений на электронную почту.
05. Версионность вложений.
06. Архив — Уничтожение документов (отправка документов в Архив согласно номенклатуры дел Общества (номенклатура дел — утверждается ежегодно), и их уничтожение по истечению срока номенклатуры дел).

СЭД «TTCdocs» является одной из гибких и многофункциональных систем электронного документооборота на рынке IT, так как предложения и замечания по усовершенствованию, полученные от крупных организаций нашей страны при демонстрации функционала и возможностей СЭД, были учтены и внедрены в текущую версию.

### «SMART KASIPODAQ»

Цель данного проекта заключается в координации и поддержке деятельности профсоюзных организаций по защите и представительству прав и интересов работников.

Описание проекта:

- все профсоюзные организации Федерации профсоюзов Республики Казахстан (ФПРК) в одном приложении;
- отслеживание и контроль деятельности всех профсоюзных первичных организаций;
- предоставление онлайн-услуг членам профсоюзов;
- создает эффективную коммуникацию профсоюзного объединения с работодателем и членами профсоюза;
- система имеет веб-интерфейс и мобильное приложение;
- большой охват и простота в использовании;
- не имеет аналогов в РК.

Имея всего лишь смартфон, любой член профсоюза может получить исчерпывающую информацию или помощь по трудовому законодательству; обратиться за юридической помощью или написать напрямую в ФПРК; внести предложение в проект коллективного договора; ознакомиться с мероприятиями по охране труда и текущими трудовыми спорами; получить льготы, преференции и скидки в сетях Партнеров; прочесть новости своего профсоюза.

Система имеет веб-интерфейс и мобильное приложение.

Разработка информационной системы начата в декабре 2019 года и работы в рамках требований Технического задания выполнены в период с декабря 2019 года по март 2020 года. В апреле 2020 года опубликованы мобильные приложения в PlayMarket и AppleStore.

В базу данных системы загружены данные членов и председателей профсоюза АО «Транстелеком» (порядка 2 500 человек).

В мае 2020 года было проведено обучение по работе с системой SMART KASIPODAQ для председателей профсоюзных первичных организаций в филиалах Общества, далее начата пилотная эксплуатация системы в Центральном аппарате и филиалах. АИС «SMART KASIPODAQ» введена в постоянную эксплуатацию.

Ведется пилотная эксплуатация системы SMART KASIPODAQ в Алматинском и Костанайском филиале РОО «Ынтымак», в систему заведены около 1 000 новых пользователей.

### Проект «Автоматизированная система оповещения «Дабыл»

С целью улучшения коммуникации между личным составом посредством рассылок смс- и голосовых сообщений от Министерства Обороны РК (МО РК) поступил запрос касательно реализации системы онлайн оповещения «Дабыл». Автоматизированная система оповещения «Дабыл» предназначена для автоматической передачи речевых и смс-сообщений (оповещений) по коммутируемым телефонным линиям, каналам сотовой связи, и содержит в своем составе встроенный словарь сообщений, а также формирование сообщений при использовании микрофона. Оповещение абонентов сможет производиться по общему списку, в группе частных списков и индивидуально.

В ходе разработки Системы оповещения «Дабыл» были определены основные требования к Системе для автоматизации работы должностных лиц дежурной смены (оперативные дежурные, дежурные по воинским частям (учреждениям) при передаче сигналов боевого управления и оповещения и согласованы с представителями Департамента информатизации МО РК. Кроме того, для отправки смс-сообщений и голосовых аудио-сигналов, была произведена интеграция с смс-агрегатором, компанией ТОО XTECH (Казахстан).

По состоянию на 31 декабря 2020 года командой разработки проводятся работы по совершенствованию Системы для дальнейшего внедрения на объектах МО РК.

### АСУ «Энергодиспетчерская тяги»

Автоматизированная система управления «Энергодиспетчерская тяги» (далее — АСУ ЭДТ) — это один из круп-



заведены в систему в рамках пилотной эксплуатации системы SMART KASIPODAQ

нейших проектов по энергосбережению на железных дорогах Казахстана. Его основная цель — снижение расхода топливно-энергетических ресурсов на тягу. Она осуществляется путем комплексной автоматизации бизнес-процессов в локомотивном хозяйстве за счет внедрения электронного маршрута машиниста.

Являясь единым интегратором по внедрению решений по автоматизации и телекоммуникациям для группы компаний АО «Национальная компания «Қазақстан темір жолы», Общество на принципах сервисной модели в период 2013-2015 годы внедрило проект АСУ ЭДТ. На сегодняшний день практически вся локомотивная тяга страны оснащена высокоточным оборудованием измерения расхода дизельного топлива и потребления электроэнергии.

Также в рамках проекта было развернуто ядро центрального уровня системы энергоэффективного менеджмента, которому нет аналогов на постсоветском пространстве. Он основан на реализации уникальной бизнес-схемы дальнейшего сопровождения системы и обслуживания локомотивов на всем протяжении жизненного цикла проекта. Услуги предоставляются на основе SLA-соглашения об уровне качества.

Проект обеспечивает измерение технологических параметров топливной аппаратуры и дизель-генератора, достоверное и точное исчисление остатка и расхода дизельного топлива за определенные временные периоды, контроль и сравнение реального расхода дизельного топлива/электроэнергии с нормативными значениями при различных режимах работы тепловоза/электро-воза, косвенную диагностику топливной аппаратуры тепловозов.

По итогам 2020 года в рамках принятых обязательств осуществлена калибровка



Созданная система позволяет сформировать электронный маршрут машиниста, опираясь на объем снимаемых датчиками параметров работы локомотива, информацию, вводимую с блока визуализации машиниста и с удаленных терминалов.

Система дает пользователю автоматизированный инструмент оценки уровня мастерства и дисциплины локомотивных бригад, анализа режимов и реальной загруженности каждого локомотива для принятия мер по их рациональному использованию на участках работы и маршрутах.

Архитектурно АСУ ЭДТ содержит 3 уровня: центральный сервер, локомотив и локомотивное депо. Первый уровень — это уровень локомотива, где осуществляется сбор технических параметров и формируется более 80% всей собираемой системой информации. На этом уровне системы (на каждом локомотиве) устанавливается ряд приборов, таких как GPS-приемник, антенны Tetra, GPRS, датчики по топливу, датчики температуры охлаждающей жидкости, масла в маслопроводе, датчик оборотов дизель генератора, модуль сбора аналоговых и дискретных сигналов.

Всего на уровне локомотива осуществляется измерение по 24 параметрам (4 параметра общих для тепловозов и электровозов, а также 12 параметров на тепловозе и 8 параметров на электровозе). Эти данные используются для формирования различных отчетов и далее для заполнения маршрута машиниста в автоматическом режиме.

Измерительное оборудование (датчики уровня, плотности и температуры) имеют сертификаты о типе средства

измерения и поверочные свидетельства уполномоченных органов в сфере метрологии.

В рамках сопровождения услуг по доступу к АСУ ЭДТ, были внедрены следующие наиболее значимые модификации:

- внедрение алгоритма «Автокипировки», что исключило влияние человеческого фактора в учете данных;
- модификация модулей «Электронный маршрут машиниста», «Учет рабочего времени», что позволило еще больше автоматизировать процесс этого учета;
- модернизация модуля «Контроль за межремонтным пробегом», что дало большую гибкость для его дальнейшего развития;
- осуществлен переход на технологию серверной виртуализации программного обеспечения АСУ ЭДТ, что позволило как обновить инфраструктуру системы, так и получить значимое для заказчика увеличение производительности, с одновременным повышением надежности системы.

По итогам 2020 года в рамках принятых обязательств осуществлена калибровка 679 секций тепловозов, что составляет 55% от общего объема работ.

Также, в отчетном году на станции Нур-Султан были начаты работы по интеграции данных между АСУ ЭДТ и топливно-раздаточными колонками о количестве отпущенного дизельного топлива в пилотном режиме.

При выходе АСУ «ЭДТ» на проектную мощность заказчиком проекта (АО «КТЖ-Грузовые перевозки») за период 2014-2020 годы был получен значительный положительный эффект в экономии топливно-энергетических ресурсов на тягу поездов.

Мобильными диагностическими комплексами продиагностировано около



#### АСУ Магистраль

В 2020 году Общество продолжило успешную реализацию Проекта АСУ «Магистраль». Уникальность этого проекта в разработке нового подхода к диагностике, организации ремонтных работ, выполнения контроля и анализа, внедрения новейших разработок в области диагностики железнодорожного пути. В настоящий момент Общество внедрило 6 единиц новейших мобильных диагностических комплексов и оказывает услугу по диагностированию магистральных железных дорог для АО «НК «КТЖ» посредством сервисной модели.

В 2020 году путем внедрения услуги мобильными диагностическими комплексами Обществом продиагностировано около 280 тыс. км железнодорожного пути с выявлением неисправностей. Также предоставлено в пользование в АО «НК «КТЖ» программное обеспечение КАПСБП, с помощью которого проводится успешный предиктивный анализ предоказного состояния бесстыкового пути. Своевременное устранение выявленных/спрогнозированных неисправностей обеспечивает содержание безопасности движения поездов на достаточно высоком уровне.

#### Проект «Система видеонаблюдения в селе Косшы»

В декабре 2020 года Обществом успешно реализован проект «Система видеонаблюдения в селе Косшы» для ГУ «Департамента полиции Акмолинской области Министерства внутренних дел РК».

В рамках проекта «Система видеонаблюдения в селе Косшы» были установлены



В рамках проекта были установлены 62 камеры, в том числе 54 стационарные и 8 PTZ-камер, а также восстановлено 66 камер в жилом массиве «Лесная поляна», введен в эксплуатацию мини-центр оперативного управления и установлено «всевидящее око» после анализа криминальной ситуации.

Система видеонаблюдения определяет номера автомобилей, позволяет в режиме реального времени отслеживать ситуацию на территории села, оперативно реагировать на правонарушения и преступления и своевременно направлять ближайшие наряды полиции.

#### Работы по устройству системы видеонаблюдения для объектов месторождения «Западный Тузколь»

В 2020 году Общество предоставило IT-услугу широкого масштаба — работа по настройке видеонаблюдения на месторождении Западный Тузколь. Месторождение Западный Тузколь открыто в октябре 2010 года получением фонтанного притока нефти в скважине Западный Тузколь 1. Месторождение Западный Тузколь является крупнейшим на территории лицензионного блока с извлекаемыми запасами по категории С1.

Камеры с функциями распознавания лиц и измерения температуры, интеллектуальная аналитика, специальный фильтр ложных тревог позволяет системе фокусироваться только на измерении температуры человека, игнорируя другие объекты.



## IT-проекты

Успешная реализация IT-проектов позволяет укрепить позиции Общества на рынке. Таким образом в 2020 году были реализованы такие проекты как: услуги по управлению IT-инфраструктуры, сервис печати, организация видеоконференцсвязи, техническое/ сервисное обслуживание IT-решений, видеонаблюдение и СКУД, работа по разработке/расчету/составлению проектно-сметной документации, техническое обслуживание пожарной/охранной сигнализации/систем тушения/видеонаблюдения и аналогичного оборудования, комплексные работы в сфере информационных технологий «под ключ», услуги виртуального дата-центра, услуга WEB-сервиса, авторизации, пуско-наладочные работы по системе видеонаблюдения с аналитикой распознавания государственных регистрационных номерных знаков для автотранспорта, работы по построению локальных сетей, colocation, услуги по выполнению работ по выносу волоконно-оптического кабеля связи, монтаж системы освещения, строительство сетей инфраструктуры, услуг мониторинга за автотранспортным средством посредством системы GPS-мониторинга и так далее.

### АО «Национальные информационные технологии»

Постановлением Правительства Республики Казахстан от 29 января 2016 года № 40 АО «НИТ» присвоен статус оператора информационно-коммуникационной инфраструктуры «электронного правительства», иными словами, интегратора услуг связи для государственных органов. Так, АО «НИТ» является одним из ключевых корпоративных и стратегических клиентов АО «Транстелеком».

В 2020 году между Обществом и АО «НИТ» продолжается тесное сотрудничество:

- Предоставляется услуга аренды каналов связи IP VPN.
- Продолжается развитие партнерства между двумя компаниями в рамках проекта «Обеспечение широкополосным доступом сельских населенных пунктов РК по технологии волоконно-оптических линий связи» (СНП 250+).

Таким образом, Общество оказывает полное содействие, обеспечивая качественный доступ.

## Клиентская база

Клиентами Общества являются как частные лица, так и корпоративные пользователи и операторы связи. Наши партнеры — это крупнейшие компании, для которых качественные телекоммуникационные услуги являются необходимым условием ведения бизнеса.

В число корпоративных клиентов Общества на протяжении многих лет входят известные международные операторы связи, такие как: British Telecom, ChinaTelecom, China Mobile, China Unicom, RETN, Veon, МераФон, CenturyLink, Orange и другие, что свидетельствует о возможности вести надежное сотрудничество на самом высоком уровне.

Являясь оператором магистрального уровня, Общество заинтересовано во взаимовыгодном сотрудничестве со всеми операторами связи «признанными» и «альтернативными», занимающимися как фиксированной, так и подвижной связью. Возможности магистрального и регионального операторов всегда выгодно дополняют друг друга, что создает объективную основу для реализации привлекательных схем межоператорского взаимодействия.

Имеются международные стыки с операторами связи Российской Федерации, Китайской Народной Республикой, Кыргызской Республикой, Республикой Узбекистан и Туркменской Республикой (в стадии реализации). Данные международные стыки дают АО «Транстелеком» статус первичного провайдера на внутреннем рынке РК, позволяют закупать услуги доступа к сети интернет у различных провайдеров, и тем самым создавать полный резерв услуги доступа в интернет и повышать качество предоставляемых услуг. Международные стыки также позволяют получить новые заказы от международных партнеров на аренду каналов связи и транзитных каналов до стран Средней Азии и Китая, тем самым значительно увеличивая доходы Общества.





# Магистральные ВОЛС АО «Транстелеком»





## Партнеры и контрагенты

Общество является одим из ведущих телекоммуникационных операторов Казахстана, предоставляющий широкий спектр услуг — от международной, междугородней, местной телефонии, доступа к сети Интернет, каналов передачи данных по сети VPN, частных линии связи IPLC и до предоставления высокоскоростных магистральных каналов связи по всей территории РК.

Это свидетельствует о возможности вести надежное сотрудничество на самом высоком уровне. Являясь оператором магистрального уровня, Общество заинтересовано во взаимовыгодном сотрудничестве со всеми операторами связи. За последние несколько лет проделана огромная работа по созданию имиджа ведущего транзитного магистрального оператора связи Казахстана, число географически независимых трансграничных переходов по всем периметру границы РК доведено до 26:

- 13 на границе с Российской Федерацией;
- 2 на границе с Узбекистаном;
- 5 на границе с Китаем;
- 6 на границе с Кыргызстаном.

Также ведется работа по стыковки с оператором связи Туркменской Республикой.

Данные стыковки с международными операторами связи дают Обществу статус первичного провайдера на

внутреннем рынке РК, а также позволяют закупать услуги доступа к сети интернет у различных провайдеров уровня TIER-1 и TIER-2 и, тем самым, создавать полный резерв услуги доступа в интернет и повышать качество предоставляемых услуг.

АО «Транстелеком» на протяжении многих лет ведет активную деятельность по предоставлению качественных услуг связи на внутреннем и международном рынках. Наши партнеры — это крупнейшие операторы связи для которых качественные телекоммуникационные услуги являются необходимым условием ведения бизнеса.

В 2020 году в рамках развития взаимоотношений с операторами связи расширена партнерская сеть АО «Транстелеком». Был организован новый дополнительный канал емкостью в 100 Гб в направлении Китая по сети TRANS.KZ, совместно с нашим партнером RENT на условиях IRU 10 лет.

Также в городе Алматы был организован POP-узел (точка присутствия) для Chine Telecom.

Все это позволяет увеличивать партнерскую сеть Общества к которой проявляется большой интерес со стороны международных операторов, как к надежному и перспективному компаньону.

## Участие в хартиях и ассоциациях

**Общество не осуществляет никаких видов пожертвований в пользу политических партий, политиков и связанных с ними организаций, а также каких-либо инвестиций в сообщества. За отчетный период в рамках работ по взаимодействию с внешними сторонами Общество не принимало обязательств и не поддерживало хартии или инициативы в области экономики, экологии и социальной сферы.**

Общество является членом следующих организаций, зачастую определяющих эффективное функционирование оператора связи:

- Национальная палата предпринимателей;
- Национальная телекоммуникационная ассоциация;
- Центр обмена интернет-трафиком;
- RIPE;
- FIRST.

**Национальная палата предпринимателей (НПП)** — некоммерческая организация, созданная для усиления переговорной силы бизнеса с Правительством РК и государственными органами. Палата предпринимателей представляет интересы малого, среднего и крупного бизнеса, охватывая своей деятельностью все сферы предпринимательства, включая внутреннюю и внешнюю торговлю.

АО «Транстелеком» является членом этой организации с момента ее основания в 2013 году.

**Национальная телекоммуникационная ассоциация (НТА)** — некоммерческая организация, объединение юридических лиц, имеющих соответствующие лицензии, основным видом деятельности которых является предоставление телекоммуникационных услуг. Это добровольное объединение компаний, признанных лидерами телекоммуникационного рынка, наиболее полно отражающие разнообразные интересы альтернативных операторов связи. Членство в этой организации позволяет компаниям получать опыт других операторов связи из первых рук, принимать участие в выработке предложений по усовершенствованию законодательной базы в области телекоммуникаций, получать содействие в области мероприятий по повышению квалификации кадрового состава, участвовать в разработке единых технических стандартов для телекоммуникационного оборудования.

АО «Транстелеком» является одним из старейших членов НТА и состоит в ней с 2003 года.

**Центр обмена интернет-трафиком** — ассоциация, предоставляющая первичным казахстанским провайдерам интернет-услуг возможность обмениваться IP-трафиком по единым правилам и условиям подключения. Общество состоит в Центре обмена интернет-трафиком с 2010 года.

**RIPE (Réseaux IP Européens)** — международная организация интернет-регистраторов, выполняющая распределение интернет-ресурсов, а также связанную с этим регистрацию и координацию деятельности, направленную на глобальную поддержку функционирования интернета. АО «Транстелеком» является членом RIPE с 2006 года.

**FIRST (The Forum of Incident Response and Security Teams)** — международная организация в области реагирования на компьютерные инциденты. Членство в FIRST позволяет группам реагирования на инциденты более эффективно реагировать на инциденты безопасности как реагирующие, так и проактивные.

FIRST объединяет различные группы реагирования на инциденты, связанные с компьютерной безопасностью, из государственных, коммерческих и образовательных организаций. Цель FIRST — способствовать сотрудничеству и координации в предотвращении инцидентов, стимулировать быстрое реагирование на инциденты и содействовать обмену информацией между членами и сообществом в целом.

Помимо сети доверия, которую FIRST формирует в глобальном сообществе реагирования на инциденты, FIRST также предоставляет дополнительные услуги. Вот некоторые из них:

- доступ к новейшим документам по передовому опыту;
- технические коллоквиумы для экспертов по безопасности;
- практические занятия;
- ежегодная конференция по реагированию на инциденты;
- публикации и веб-сервисы;
- группы с особыми интересами.

В настоящее время FIRST насчитывает более 400 членов, расположенных в Америке, Азии, Африке, Европе и Океании.

# 04. Финансовые результаты

Финансовый анализ по состоянию на 31 декабря  
2020 года.

Ключевые финансовые показатели

066

Инвестиции

067



3 864  
МЛН ТЕНГЕ  
Чистая прибыль



69 654  
МЛН ТЕНГЕ  
Доходы



# Ключевые финансовые показатели

Выручка за 2020 год

в т.ч. доходы по услугам связи

68 452

млн тенге

29 496 511

тыс. тенге

Структура доходов от основной деятельности, тыс. тенге

	2019	2020
Услуги связи	30 718 504	29 496 511
IT-услуги и проекты	51 222 190	38 956 078
Прочие услуги	154 005	132 541
Итого доход от основной деятельности	82 094 699	68 452 589

Чистая прибыль

увеличение к 2019 году

3 864 081

тыс. тенге

+43%

Чистая прибыль за 2019 год — 2 708 133 тыс. тенге.

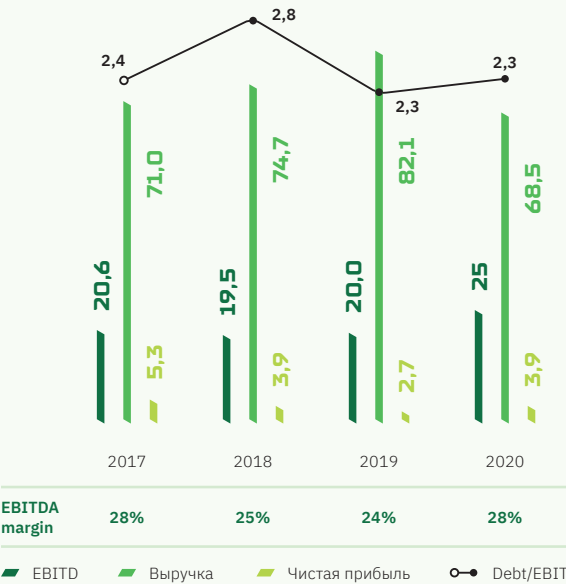
ROA (рентабельность активов)

2020	2,6%
2019	2,4%

ROE (рентабельность собственного капитала)

2020	13,2%
2019	10,1%

Показатели рентабельности активов и рентабельности собственного капитала продемонстрировали положительную динамику, связанную с ростом чистой прибыли.



В 2020 году операционные расходы выросли на 18%, до

1 281 431

тыс. тенге

Показатель	Сумма, млрд тенге
Выручка	68,5
Прочие доходы	1,1
EBITDA	25
EBT	5,1
КПН	1,2
Чистая прибыль	3,9

## Инвестиции

АО «Транстелеком» осознает свою ответственность и стремится к тому, чтобы осуществляемые ею инвестиции способствовали развитию производственно-экономической базы в регионах присутствия.

Портфель инвестиционных проектов

млрд тенге

Развитие инфраструктуры КНБ ЦОД как сервис	4,7
Модернизация и развитие транзитной сети (Ядро 1)	0,8
Строительство IP сети АО «Транстелеком» (Ядро 2)	2,4
Последние мили в филиалах	1,5
АСУ Магистраль	2,9

# 05. Устойчивое развитие

2020 год открывает десятилетие решительных действий по достижению Целей к 2030 году.

Деятельность АО «Транстелеком» в области устойчивого развития основывается на принципе ответственного ведения бизнеса и инновационном потенциале, открывающем новые возможности для экономического роста, экологического и социального благополучия.

Взаимодействие с заинтересованными сторонами	072
Персонал	076
Организация закупок	094
Охрана окружающей среды	096



**9 885 833**  
**ТЫС. ТЕНГЕ**  
Услуги аренды  
магистральных каналов  
ВОЛС



**6 942 213**  
**ТЫС. ТЕНГЕ**  
Услуги доступа  
к сети интернет



АО «Транстелеком» интегрируя в свою деятельность принципы устойчивого развития, привержен 17 Целям устойчивого развития. АО «Транстелеком» осознает, что экологические и социальные проблемы, которые отражает каждая из ЦУР, являются актуальными и оказывают влияние на любую организацию.

2020 год открывает десятилетие решительных действий по достижению Целей к 2030 году.

Деятельность АО «Транстелеком» в области устойчивого развития основывается на принципе ответственного ведения бизнеса и инновационном потенциале, открывающем новые возможности для экономического роста, экологического и социального благополучия.

Общество фокусируется на улучшении качества жизни населения в местах присутствия, повышении качества своих услуг при помощи инновационных технологий, социальных и образовательных программ, прозрачности деятельности, снижении негативного воздействия на экологические вопросы.

Общество взяло на себя исполнение следующих принципов:

- 01. В сфере соблюдения прав человека:** оказывать поддержку и уважать соблюдение прав человека, провозглашенных международным сообществом, обеспечить свою непричастность к нарушениям прав человека.
- 02. В сфере трудовых отношений:** поддерживать свободу ассоциаций и признание на деле права на заключение коллективных договоров, выступать за уничтожение всех форм принудительного труда, выступать за полное искоренение детского труда, выступать за ликвидацию дискриминации в сфере труда и занятости.
- 03. В сфере охраны окружающей среды:** способствовать предупреждению негативных воздействий на окружающую среду, предпринимать инициативы, направленные на повышение ответственности за состояние окружающей среды, содействовать развитию и распространению экологически чистых технологий.
- 04. В сфере противодействия коррупции:** противостоять всем формам коррупции, включая вымогательство и взяточничество.

Деятельность Общества в области устойчивого развития во многом определяется спецификой телекоммуникационной сферы. На сегодняшний день информационные технологии встроены практически во все сферы жизни компаний и стали движущей силой развития общества. Возможность использовать самые современные технологии на телекоммуникационном рынке в сочетании с высоким уровнем профессиональных компетенций позволяют Обществу системно улучшать качество работы и жизни казахстанцев.

Устойчивое развитие является неотъемлемым элементом бизнес-стратегии АО «Транстелеком». Этот принцип определяет наш подход к инновациям, разработке и внедрению новых продуктов. Председатель Правления Общества, Совет директоров и Правление Общества совместно осуществляют стратегическое руководство в области устойчивого развития, а специалисты из числа сотрудников реализуют конкретные программы и инициативы.

Вклад АО «Транстелеком» в сообщество

Наименование	Ед. измерения	2019	2020
Акционеры			
Дивиденды	млн тенге	1 580	–
Сотрудники			
Общая численность сотрудников	чел.	3 171	3 568
Расходы по оплате труда	млн тенге	9 524	10 602
Инвестиции в обучение	млн тенге	180 765	69 042
Внесение средств в пенсионный фонд	млн тенге	893	947
Затраты на повышение безопасности труда	млн тенге	68	77
Государство			
Налог на прибыль	млн тенге	1 104	1 240
Общество			
Членские взносы, платежи профсоюзам, благотворительные программы	млн тенге	46	52



АО «Транстелеком» обеспечивает рабочими местами более 3 500 человек. Сотрудники Общества — главная составляющая устойчивого роста, и Общество уделяет особое внимание созданию благоприятных и безопасных условий труда. Кадровая политика Общества направлена на укрепление кадрового потенциала, построение эффективной системы мотивации и создание условий для полноценного развития персонала. В АО «Транстелеком» разработаны документы, регулирующие действия Общества в области устойчивого развития, включая Кодекс корпоративного управления, Кадровую политику, охраны окружающей среды, а также разрабатывается Политика корпоративной социальной ответственности, определяющая принципы социальной ответственности

Общества. Внедрение энергоэффективных и экологически чистых технологий обязательная составляющая кратко и долгосрочных планов АО «Транстелеком».

Действия Общества в области устойчивого развития подразумевают создание благоприятных условий труда, обеспечение безопасности на рабочем месте, охрану окружающей среды, поддержку социально-экономического развития регионов присутствия и улучшение качества жизни населения. АО «Транстелеком» строго придерживается принципов экономического, экологического и социального благополучия своих заинтересованных сторон и рассматривает это как инвестиции в будущее.

# Взаимодействие с заинтересованными сторонами

Реализуя принцип активного диалога с заинтересованными сторонами, АО «Транстелеком» стремится обеспечить самый высокий уровень открытости и прозрачности своей деятельности. Общество поддерживает активные

коммуникации со всеми заинтересованными сторонами, своевременно предоставляя существенную информацию по всем аспектам своей деятельности, реагируя на запросы и пожелания заинтересованных сторон.

## Подход АО «Транстелеком» к взаимодействию с заинтересованными сторонами

Взаимодействие с заинтересованными сторонами — это залог необходимых условий для создания долгосрочной стоимости, достижения стратегических целей и формирования положительной репутации АО «Транстелеком». Выстраивание конструктивных отношений как с внешними, так и с внутренними стейкхолдерами позволяет обеспечить более справедливое и устойчивое социальное развитие, лучшее управление рисками и репутацией, комплексно оценить бизнес-среду и рынок. Нам важно знать, как видят АО «Транстелеком» заинтересованные стороны, каковы их потребности и ожидания от бизнеса и социальных, экологических и благотворительных инициатив.

Социальное партнерство, взаимовыгодное сотрудничество, уважение, открытость и доверие — основные правила, которыми руководствуется Общество в процессе любого взаимодействия с заинтересованными сторонами.

Основные принципы и приоритеты взаимодействия с заинтересованными сторонами отражены в корпоративных документах АО «Транстелеком»: Кодексе корпоративной этики и Кодексе корпоративного управления. Формируя новые, и постоянно совершенствуя существующие механизмы и процедуры корпоративного управления, Общество стремится обеспечить защиту прав и гармонизировать интересы всех стейкхолдеров.

Карта стейкхолдеров



На карте стейкхолдеров выделяются три concentric области влияния Общества на того или иного стейкхолдера:



### Область полномочий и ответственности

Заинтересованные лица, находящиеся в прямом подчинении Общества.



### Область прямого влияния

Заинтересованные лица, на которых Общество оказывает прямое влияние.



### Область опосредованного влияния

Стейкхолдеры, на которых Общество оказывает опосредованное влияние.

## Подход к взаимодействию основан на следующих принципах:

- регулярный конструктивный диалог;
- партнерство;
- взаимовыгодное сотрудничество;
- доверительность и искренность;
- публичность и прозрачность;
- выполнение взятых на себя обязательств.

## Ключевые заинтересованные стороны Общества:

- акционеры;
- профсоюзы;
- потребители;
- поставщики;
- сотрудники;
- государственные органы;
- СМИ и местные сообщества.

## Акционеры

Общество нацелено на постоянное развитие и увеличение его стоимости в интересах акционеров. АО «Транстелеком» следует лучшим практикам корпоративного управления и заботится о своей репутации. Общество предоставляет всем акционерам одинаковый доступ к информации о АО «Транстелеком» и его финансовом положении, а также соблюдает абсолютное равенство прав акционеров. Основными источниками информации являются документы обязательного раскрытия: годовой отчет, финансовая отчетность, корпоративный веб-сайт АО «Транстелеком».

## Персонал

Взаимодействие Общества и персонала направлено на развитие человеческого капитала и формирование отношений на основе сотрудничества.

Заработная плата сотрудников, социальный пакет и социальные гарантии, карьерный рост, безопасность и условия труда полностью соответствуют нормам законодательства

## Поставщики и потребители

Долгосрочный успех Общества невозможен без комплексного учета внешних факторов окружения Общества. Среди ключевых внешних факторов устойчивое развитие поставщиков и потребителей.

Общество является надежным и добросовестным партнером и своевременно выполняет свои обязательства перед поставщиками и потребителями. АО «Транстелеком» придерживается принципов прозрачности, честной конкуренции и противодействия коррупции. Общество

## Государственные органы

Общество стремится к построению и поддержанию устойчивых и конструктивных взаимоотношений с органами государственной власти и местного самоуправления, основанных на принципах ответственности, добросовестности и соблюдения взаимных интересов. АО «Транстелеком» активно участвует в комитетах и рабочих группах по внесению изменений в законы и законодательные акты РК.

Согласно Уставу АО «Транстелеком», управление Обществом осуществляется Общим собранием акционеров. Совет директоров и Правление Общества соблюдают и защищают права акционеров. Акционеры заинтересованы в финансовых результатах Общества, но не упускают из фокуса внимания и нефинансовые показатели, свидетельствующие о качестве управления Обществом, такие как корпоративное управление, отношения с клиентами и поставщиками, производственная безопасность и вклад в развитие местных сообществ.

РК, регулируются трудовым договором и Кодексом деловой этики. Общество ценит вклад каждого сотрудника и строит отношения с кадрами на основе уважения и сотрудничества, поощряя инициативу, ответственность и достижение амбициозных целей. Данные принципы помогают сотрудникам повышать их эффективность и достигать высоких профессиональных результатов.

не приемлет недобросовестных методов конкуренции и не участвует в сговорах. Общество ориентировано на долгосрочное деловое сотрудничество и предоставляет своим партнерам всю необходимую информацию, оставаясь открытым к диалогу и учитывая позицию второй стороны.

Согласно Государственным стандартам РК и стандартам Корпоративной системы стандартизации, в АО «Транстелеком» регулярно проводится контроль качества услуг.

Общество не поддерживает политические партии и политических деятелей; добровольный вклад Общество в благополучие страны, помимо законодательного минимума, заключается в масштабной благотворительной и спонсорской деятельности.

## Местные сообщества

Местные сообщества оказывают существенное влияние на АО «Транстелеком», формируя среду и являясь источником ключевых ресурсов для Общества. АО «Транстелеком» реализует ряд проектов, связанных с образованием, обеспечением рабочих мест, проведением культурных мероприятий, поддержанием здравоохранения, развитием инфраструктуры, благоустройством и озеленением регионов для местных

сообществ. Взаимодействие с местными сообществами для АО «Транстелеком» — это систематическая деятельность, которая оказывает положительное воздействие на атмосферу и психологический климат в регионах присутствия.

В 2020 году свободные вакансии Общества были укомплектованы на 100% из числа местных жителей.

## СМИ

Соблюдая правила раскрытия информации АО «Транстелеком», Общество поддерживает высокую степень прозрачности, а также конструктивный диалог со средствами массовой информации, регулярно проводя пресс-конференции, и отчитываясь о проводимой работе в республиканских изданиях.

Наиболее важным каналом распространения информации, доступным наибольшему числу заинтересованных лиц, является официальный веб-сайт Общества ([www.ttc.kz](http://www.ttc.kz)), в частности, раздел вебсайта «О Компании»

([www.ttc.kz/ru/About/history/](http://www.ttc.kz/ru/About/history/)). На этих ресурсах можно ознакомиться с последними новостями Общества, финансовыми и производственными показателями, отчетностью и другой полезной информацией о деятельности Общества, а также с документами, регламентирующими деятельность органов управления и контроля АО «Транстелеком», такими как: Устав, положение о Совете директоров, положение о Правлении. Придерживаясь принципа равнодоступности информации для всех заинтересованных лиц, АО «Транстелеком» публикует информацию, размещаемую на официальном веб-сайте, на трех языках: русском, казахском и английском.

## Неприкосновенность к частной жизни потребителя

АО «Транстелеком» придает первостепенное значение вопросам неприкосновенности частной жизни и защиты информации о клиентах.

Обществом определен круг сотрудников, имеющих авторизованный доступ к данным потребителей и клиентов Общества. Более того, для Общества клиентская база является стратегической и коммерческой тайной.

Раскрытие информации о клиентской базе данных сторонним, по отношению к АО «Транстелеком» лицам, осуществляется только по требованию уполномоченных органов РК.

За отчетный период в Обществе отсутствовали случаи утери данных о клиентах, а также не наблюдались жалобы, касающиеся нарушения неприкосновенности частной жизни потребителей и утери данных о потребителях.

# Персонал

## Безопасность на рабочем месте



### Охрана здоровья

Предупреждение опасностей для здоровья, несчастных случаев и травматизма — это ключевой элемент устойчивой стратегии нашей компании и неотъемлемая часть наших бизнес-процессов. Охрана труда и успешное управление техническими рисками играют важную роль в защите наших сотрудников и активов, тем самым способствуя повышению конкурентоспособности компании. Безусловными приоритетами АО «Транстелеком» в

области безопасности и охраны труда являются обеспечение безаварийного режима работы производственных объектов, а также повышение уровня безопасности трудовой деятельности работников Общества, снижение производственного травматизма и профессиональных заболеваний. Общество придерживается концепции нулевого травматизма, и 2020 год является показательным в этом вопросе.

Все происшествия, имевшие место во время выполнения работ в Обществе, подлежат учету и расследованию. Данное требование доведено до сведения всех работников Общества и подрядных организаций, с акцентом на его выполнение.

Каждое происшествие тщательно расследуется в целях сбора фактов, установления первостепенных и основных причин, выявления упущений в системе управления и предоставления рекомендаций по их устранению и предотвращению повторения в будущем. В 2020 году в Обществе не было зарегистрировано ни одного случая производственного травматизма.

АО «Транстелеком» подтвердило соответствие своей системы менеджмента требованиям нового международного стандарта ISO 45001:2018. Работа по внедрению требований ISO 45001:2018 осуществлялась по разработанной программе действий с начала 2020 года вплоть до организации в октябре месяце инспекционного аудита интегрированной системы менеджмента (ИСМ), в рамках которого был получен сертификат соответствия вышеуказанному стандарту. Данный аудит проводился независимым органом по сертификации ТОО «Русский регистр».

В соответствии с политикой Общества в сфере охраны здоровья и безопасности труда (далее — ОЗБТ) приверженность высшего руководства компании в деле обеспечения безопасности на рабочем месте усиливается следующими обязательствами линейных руководителей и сотрудников:

Каждый линейный руководитель обязуется быть лидером в сфере ОЗБТ, обеспечивая знание и применение требо-

ваний в сфере ОЗБТ, действуя с целью охраны здоровья и безопасности работников и подрядчиков.

Все работники и подрядчики осознают свою личную ответственность за ОЗБТ и право открыто сообщать о любой проблеме в сфере ОЗБТ. Вмешательство каждого сотрудника в случае обнаружения небезопасного поведения приветствуется, и каждый работник имеет полномочия остановить работы, если это необходимо.

В целях обеспечения тщательного выполнения процессов в сфере ОЗБТ Общество регулярно проводит контрольные проверки.

### Контроль

В Обществе проводится комплекс мероприятий по обеспечению безопасности и охраны труда, в строгом соответствии с требованиями законодательства РК, международных и национальных стандартов, внутренних документов Общества в данной области. Общество работает по документированной процедуре интегрированной системы менеджмента качества «Система управления безопасностью и охраной труда», разработанной в соответствии с требованиями законодательства РК, международных и национальных стандартов.

В соответствии с законодательством РК в Обществе созданы и успешно работают Службы безопасности и охраны труда (как в ЦА, так и в каждом региональном филиале). Основные функции, которые выполняют работники службы безопасности и охраны труда:

- внутренний контроль по безопасности и охране труда;
- идентификация рисков и опасностей;
- обучение персонала производственной безопасности и охране труда.

### Анализ травматизма за 2019–2020 гг.

Наименование	2019	2020
Общее количество несчастных случаев	3	0
в т. ч. легких;	1	0
в т. ч. тяжелых;	2	0
в т. ч. с летальным исходом		0
в т. ч. с инвалидным исходом	-	0
в т. ч. групповых	-	0
Количество пострадавших	3	0
Общее число дней нетрудоспособности	337	0
Материальный ущерб составил (в тыс. тенге):	1 737	0
Выплаты по листкам нетрудоспособности (в тыс. тенге);	1 737	0
Единовременные выплаты (в тыс. тенге)	-	0
Общий материальный ущерб за 3 года составил (в тыс. тенге)	31 815	





### Процесс идентификации рисков и опасностей



**Внутренний контроль по безопасности и охране труда** в Обществе осуществляется посредством проведения комплексных, целевых, административных проверок, самоконтроля, весеннего и осеннего осмотров.

Административные проверки в филиалах Общества проводятся в две ступени — первую и вторую:

**Первая ступень проверки** проводится ежедневно непосредственным руководителем работ (начальником участка, старшим электромехаником, бригадиром и т. п.) по месту его постоянного пребывания или нахождения в период проверки.

**Вторая ступень проверки** проводится ежемесячно комиссией в составе одного из руководителей филиала (управляющий директор, заместители, главный инженер), руководителя проверяемого подразделения и технического инспектора, согласно графику, утвержденному первым руководителем филиала.

Инженер по безопасности и охране труда проверяет и оказывает методологическую помощь каждому подразделению филиала не менее 4-х раз в год (в зависимости от их количества и расчета, что 60-70% своего рабочего времени он должен находиться на местах проведения работ), а цехам, выполняющим опасные работы (местная сеть, ТУМС, КТО и др.) — не менее 6 раз в год.

**Комплексные и целевые проверки** выполняет Служба безопасности и охраны труда Общества (далее — СБиОТ) в структурных подразделениях и филиалах Общества.

По результатам проверок по разработанной в СБиОТ методике оценивается работа проверенного филиала и деятельность инженера БиОТ.

#### Лидерство и вовлеченность

Общество реализовало программу повышения компетенций линейного руководства в области ОЗБТ. В 2020 году

в Обществе были проведены обучающие тренинги для линейных руководителей и топ-менеджмента компании. Мы уверены, что эффективный контроль и предотвращение происшествий зависят от уровня компетентности высшего и линейного руководства, и первый шаг в деле повышения их компетентности был обеспечен посредством обучения, в рамках которого были затронуты такие приоритетные направления, как управление рисками в области ОЗБТ, расследование и учет происшествий и потенциально опасных ситуаций, алгоритм действий сотрудников в условиях пандемии COVID-19, инспекции и аудиты по ОЗБТ и другие элементы.

**Идентификация рисков и опасностей** — это постоянно действующий процесс. В Обществе была разработана Система управления рисками в области ОЗБТ. Данный документ устанавливает систему критериев приемлемости рисков и выводит на первый план унифицированный подход для отбора инструментов оценки рисков, а также последовательность в применении критериев приемлемости рисков.

В каждом филиале Общества работают группы работников под руководством технических специалистов, которые регулярно 1 раз в 6 месяцев составляют и перепроверяют реестр опасностей и рисков, при необходимости, дополняют вновь обнаруженными, или исключают неактуальные. Кроме того, 1 раз в 5 лет в соответствии с законодательством РК все производственные объекты проходят аттестацию рабочих мест по условиям труда. На основании выявленных опасностей, рисков и несоответствий разрабатываются мероприятия по улучшению условий труда. Финансирование мероприятий по безопасности и охране труда осуществляется за счет средств Общества. Ежегодно по коллективному договору выделяются необходимые средства на охрану труда. Работники не несут расходов на эти цели.

# 923

РАБОТНИКА

успешно прошли обучение с получением соответствующих сертификатов, удостоверений и протоколов

Работники, которые при осуществлении своих должностных обязанностей, испытывают вредные или опасные факторы, в соответствии с законодательством РК проходят ежегодный периодический медицинский осмотр, обеспечиваются средствами индивидуальной и коллективной защиты, получают дополнительную оплату за вредные условия труда, дополнительный отпуск, специальное питание (молоко).

**Обучение по безопасности и охране труда** проводится строго в соответствии с законодательством РК. В 2020 году за счет средств Общества успешно прошли обучение с получением соответствующих сертификатов, удостоверений и протоколов 923 работника. Обучение персонала проводилось по безопасности и охране труда, промышленной безопасности, противопожарному минимуму, экологической безопасности.

В рамках Плана проведения тренировок и учений по аварийному реагированию за 2020 год был выполнен ряд тематических обсуждений и учебно-тренировочных занятий.

С сентября 2020 года Общество наряду с другими казахстанскими операторами связи, вошло в состав Республиканской службы гражданской защиты Министерства цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности (Приказ МЦРИАП № 239/НҚ от 20 сентября 2019 года). Впервые, в составе данной службы, наше Общество приняло активное участие в проводимой Министерством по чрезвычайным ситуациям Республики Казахстан командно-штабной тренировке КШТ «Кыс-2020». Также, в ноябре 2020 года, в рамках проведения

внутренних мероприятий по гражданской обороне, в Обществе были проведены командно-штабные учения КШУ «Апат-2020».

В рамках выполнения мероприятий по повышению мобилизационной готовности работников компании в случаях возникновения чрезвычайных ситуаций, 7 декабря 2020 года в здании офиса компании, расположенного по адресу: улица Кабанбай Батыра, здание 28 прошла внутриобъектовая тренировка — ОТ/ГО.

С целью повышения культуры безопасности и вовлеченности сотрудников Общества в 2020 году были проведены учебно-практические тренировки для 352 работников компании. Данные тренировки используются как инструмент по профилактике травматизма при выполнении работ повышенной опасности.

## Охрана здоровья в условиях пандемии COVID-19

Общество осознает, что работа персонала сопряжена с определенными рисками для здоровья, особенно в условиях распространения коронавирусной инфекции COVID-19. АО «Транстелеком» взяло на себя обязательства достигнуть высоких стандартов в управлении этими рисками, не ограничиваясь требованиями законодательных норм. Таким образом, был разработан и внедрен алгоритм по нераспространению COVID-19, в котором прописаны действия работников в случае возникновения инцидентов, связанных с инфицированием. Показатели здоровья являются необходимой частью эффективного управления и пропаганды охраны труда. Признаки за-

## Статистика COVID-19 за 2020 год

Инфицированных COVID-19	59
Инфицированных пневмонией	17
Выздоровевших	75
Умерших	1

## Стратегические планы СБиОТ

- Соответствие требованиям Системы управления ОЗБТ
- Лидерство и контроль в сфере ОЗБТ
- Технологическая безопасность
- Управление рисками
- Выполнение законодательных требований
- Обеспечение безопасности сотрудников

болеваний, связанных с инфицированием, могут проявиться через какой-то период времени, в связи с этим, очевидно необходимы системы мониторинга и раннего предупреждения до развития заболеваний или возникновения происшествий. Мы также видим необходимость в использовании упреждающих систем и отчетных показателей в этой области. В связи с этим, в соответствии с установленным алгоритмом, мы имеем возможность выявлять и отслеживать как инфицированных, так и контактных работников.

## Стратегические планы СБиОТ на 2021 год

- Поддержание в Обществе концепции «нулевой травматизм».

- Плановое проведение идентификации опасностей и оценки рисков.
- Участие в развитии цифровизации процессов системы управления безопасностью и охраной труда.
- Внедрение цифрового формата проведения проверки знаний по БиОТ в рамках Общества.
- Проведение рейтинга филиалов Общества по состоянию ОЗБТ.
- Участие СБиОТ в обучении руководящих и ответственных работников в рамках деятельности корпоративного университета.
- Проведение мероприятий по повышению в Обществе культуры безопасности.
- Актуализация внутренних нормативных документов СБиОТ.

## Кадровый резерв и пул талантов



В начале 2020 года в АО «Транстелеком» был сформирован кадровый резерв и пул талантов в количестве 123 человек из числа перспективных работников Общества с целью максимального использования их потенциала: для назначения на ключевые должности, для участия в проектах, для обучения работников в качестве внутренних тренеров.

За 2020 год было ротировано 34% резервистов АО «Транстелеком». Вертикальный рост — ротацию на руководящую должность получили 32 сотрудника, в т. ч. на должности: исполнительный директор — 1 сотрудник, управляющий директор — 2 сотрудника, коммерческий директор — 4 сотрудника, технический директор — 2 сотрудника, бизнес-партнер — 4 сотрудника, руководитель направления — 6 сотрудников, начальник службы/участка — 4 сотрудника; горизонтальный рост получили 10 сотрудников из числа кадрового резерва для участия в разных проектах Общества.



## Кадровый резерв и пул талантов 2020 года



В рамках реализации индивидуальных планов развития (далее — ИПР) резервисты приняли участие в реализации 65 проектов Telco и IT-направлений: СНП 250+, строительство ЦОД (7 городов РК), СОПМ, ОФД, Smart city, 17 вокзалов, «Авторизация Wi-Fi посредством SMS», Видеонаблюдение, SCADA, OTT TV, строительство последней мили и другие).

В течении календарного года резервисты приняли активное участие во внешних и внутренних курсах обучения, мастер-классах, вебинарах и тренингах. Пройдено свыше

55 обучающих внутренних и внешних учебных курсов в офлайн и онлайн форматах (в т.ч. на платформе Teams). Проведено 26 обучающих курсов (мастер-классы, презентации, продуктовые тренинги, Welcome тренинги и др.). Большое внимание резервисты уделяли саморазвитию: чтению технической/художественной литературы из Базы знаний и внешних источников, изучению иностранных языков.

10 резервистов компании вошли в число сертифицированных внутренних тренеров Корпоративного Университета

«TTC GREEN University». Они прошли обучение по второй модульной программе «Тренинг для Тренеров», разработали ряд собственных учебных курсов для передачи знаний внутри компании. Записи учебных курсов сохранены в Базе знаний на корпоративном портале GREEN.

С целью развития навыков публичного выступления внутренние тренеры охотно принимали участие в роли спикеров на интерактивной площадке PechaKucha АО «Транстелеком» для запуска новых идей, деления опытом, нетворкинга, а также на IT-стартапах Astana Hub.

В 2020 году 9 резервистов АО «Транстелеком» стали первыми выпускниками НАО «Университета KIMEP» по программе Mini MBA специализация «Management». Комплексная 2-х летняя программа включала 12 предметных модулей из обязательных курсов (основы менеджмента, риск-менеджмент, макро/микроэкономика, переговорные навыки и др.) и дополнительных таких как: стратегическое управление, инновационный менеджмент, эмоциональный интеллект, лидерство, исходя из стратегии Общества и потребностей бизнеса.



5 резервистов стали финалистами проектов АО НК КТЖ — «100 молодых лиц КТЖ» и «Проект- менеджмент» Х Республиканского Форума молодежи АО «НК «КТЖ». В течении года участники молодежной программы интенсивно обучались второму модулю «Потенциал», принимали участие в деловых играх, челленджах, конкурсах под названием «Для себя», «Для Компании», «Для страны». В целом проект «100 молодых лиц КТЖ» явился мощной развивающей платформой, которая дала участникам хорошие возможности для профессионального и личностного роста, получения новых знаний и навыков в проектной деятельности. В течении года в разных отделениях дороги КТЖ прошли выездные встречи и круглые столы молодежи с участием Заместителя Председателя Правления по корпоративным вопросам и HR АО «НК «КТЖ» Абденовым С.С.

За вклад в развитие отрасли связи 6 резервистов компании за 2020 год были удостоены наградами Министра цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан (нагрудный знак «Үздік байланысшы», Почетная грамота, Благодарственное письмо); 15 резервистов поощрены Благодарственными письмами от руководства компании.

Развитие кадрового резерва, пула талантов внутри компании гарантирует сохранение преемственности знаний, что является отличительным преимуществом любой компании от остальных. В течении года в рубрике «Кадровый резерв, пул талантов» на портале GREEN, резервисты охотно делились своей историей успеха, рассказывали о своих личных достижениях и построении карьерного роста в компании.

#### Взаимодействие с ВУЗами РК. Практика и стажировка в АО «Транстелеком»

С целью привлечения в компанию перспективной и талантливой молодежи направлением развития HR проведена активная работа по взаимодействию с учебными заведениями РК. В настоящий момент АО «Транстелеком» сотрудничает с образовательными учреждениями в городах: Нур-Султан, Алматы, Атырау, Караганды, Оскемен, Павлодар — всего 23 учебных заведения. Заключены Меморандумы о сотрудничестве с НАО «Университет КИМЭП», Международным университетом информационных технологий, Евразийским национальным университетом им. Л. Н. Гумилева, Казахским агротехническим университетом

им. С. Сейфуллина, Восточно-Казахстанским государственным техническим университетом им. Д. Серикбаева, Павлодарским государственным университетом им. С. Торайгырова, Карагандинским высшим колледжем «Bolashaq», ГККП Алматинским Государственным бизнес-колледжем и другими. Одно из последних соглашений подписано с ГККП «Политехнический колледж» акимата города Нур-Султан, который готовит ведущих IT-специалистов технического направления (разработчиков программ/платформ и т.д.) для разных отраслей экономики.

#### Нашими учебными партнерами являются:

- Евразийский национальный университет им. Гумилёва;
- Казахский агротехнический университет им. С. Сейфуллина (КазАТУ);
- Казахский национальный университет имени Аль-Фараби (КазНУ);
- Университет КИМЭП;
- Назарбаев Университет (НУ);
- Международный университет информационных технологий (МУИТ);
- И другие региональные ВУЗы/учебные заведения.

В 2020 году практику и стажировку в структурных подразделениях Общества прошли 113 студентов по специальностям:

- Вычислительная техника и программное обеспечение
- Компьютерные науки
- Информационные системы
- Автоматизация и управление
- Радиотехника электроника и телекоммуникации
- Оптическое электронное оборудование
- Техническая эксплуатация транспортного радиоэлектронного оборудования
- Менеджмент и др.

Практика проходила в 9-ти регионах: Нур-Султан, Павлодар, Семей, Шымкент, Костанай, Караганды, Атырау, Алматы, Кызылорда.

В течение года студенты активно вовлекались в IT- и телеком проекты, за каждым из них закреплялись руководители и наставники. В эфирных выпусках GREEN портала «АО «Транстелеком» ищет таланты» мы знакомили сотрудников с отзывами молодежи о практике.

Проходя обучение и практику в АО «Транстелеком», студенты начинают лучше понимать требования современ-

ного бизнеса, совершенствуют знания и навыки будущей профессии, всецело погружаются в процесс, осознанно выбирают темы своих дипломных работ.

В анкетах обратной связи многие студенты указали, что хотели бы работать в нашей компании — им запомнились интересные проекты, комплексные задачи, а также чувство причастности и личный вклад в общее дело, получен колоссальный опыт.

#### Отраслевые и правительственные награды

Ко Дню независимости РК за весомый вклад в обеспечение верховенства Конституции Республики Казахстан, укрепление независимости страны вручены Юбилейные медали Президента Республики Казахстан — «Қазақстан Конституциясына 25 жыл»: Председателю Правления АО «Транстелеком» — Адайбекову Елнару Руслановичу; Заместителю Председателя Правления по развитию регионального бизнеса — Кумпекееву Ануару Каиргельдыевичу.

Ежегодно к профессиональному празднику «День связи и информатизации» Министерство цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан (далее — МЦРиАП) награждает высококвалифицированных специалистов нагрудным знаком «Уздык байланысшы» за профессионализм, высокие показатели труда и значительный вклад в отрасль связи.

#### В 2020 году этой высокой награды были удостоены 10 сотрудников Общества:

01. Науджюнас Эдуард Пранасович — электромеханик ЦАТС и местной сети станции Тобол филиала «Костанайтранстелеком»;
02. Рақынбаев Жолболды Коншибаевич — Начальник участка связи станции Алтынколь филиала «Алматытранстелеком»;
03. Неговора Нина Николаевна — инженер связи ЦАТС филиала «Карагандатранстелеком»;
04. Ескараев Лесхан Умирзахович — начальник участка связи станции Арысь филиала «Шымкенттранстелеком»;

Расширение границ сотрудничества с ВУЗами, привлечение талантов в компанию (в т. ч. трудоустройство) — одна из приоритетных задач HR и компании в целом. Работодателю очень важно вовлекаться в процесс подготовки молодых специалистов, чтобы в будущем иметь персонал, готовый к вызовам и реалиям бизнеса. Хотелось бы, чтобы наше Общество стало желанным местом работы для талантливых и целеустремленных молодых специалистов!

05. Рогачев Алексей Гергиевич — инженер энергетик ПТО филиала «Кокшетаутранстелеком»;
06. Булатбаева Балсулу Кулжановна — начальник участка связи станции Макат филиала «Атыраутранстелеком»;
07. Әбдиев Қойбағар Сәрсенбайұлы — начальник Линейно-кабельной бригады станции Сай-Утес филиала «Ақтаутранстелеком»;
08. Сейсембеков Абзал Берикович — технический директор филиала «Астанатранстелеком»;
09. Оспанов Еркін Ерешепович — главный менеджер направления «Техническая инспекция и мониторинг качества сервиса» (ЦА);
10. Горбенко Василий Анатольевич — архитектор решений 1-го уровня направления «Управление телекоммуникационной сетью» (ЦА).

Почетной грамотой МЦРиАП за безупречную службу, большой вклад в развитие и процветание индустрии связи были награждены 9 работников Общества:

01. Курманиязов Канат Маратович — начальник ТУМС филиала «Актобетранстелеком»;
02. Тоғызбаева Гүлжан Кенесбековна — электромеханик ЦАТС и местной сети станция Жанатас филиала «Жамбылтранстелеком»;
03. Алимсаранов Дулат Мухамбетович — инженер связи ЦАТС филиала «Кокшетаутранстелеком»;
04. Гусейнов Рафик Аллахверди Оғлы — коммерческий директор филиала «Костанайтранстелеком»;
05. Миргородский Александр Анатольевич — начальник службы информационных технологий филиала «Павлодартранстелеком»;



- 06. Силаков Юрий Владимирович — начальник линейно-кабельной бригады ст. Чарская филиала «Семейтранстелеком»;
- 07. Бектуров Берик Жумагалиевич — начальник линейно-кабельной бригады ст. Балхаш филиала «Карагандатранстелеком»;
- 08. Ахметов Мурат Сайлаубекович — Заместитель Председателя Правления по операционной деятельности;
- 09. Али Сакен Ыбырайұлы — бизнес-партнер 1-го уровня направления «Услуги и решения для корпоративного бизнеса».

Благодарственными письмами МЦРиАП были отмечены 16 работников Общества.

Почетной грамотой Министра Обороны РК и акима г. Нур-Султан, а также государственной медалью за добросовестное исполнение воинского и гражданского долга «Төтенше жағдай кезінде міндеттерін адал орындаған үшін», при проведении мероприятий по обеспечению

режима ЧП и недопущению распространения опасной инфекции в период прохождения специального воинского сбора был награжден Бектанов Жанат — проектный менеджер направления «Развитие и внедрение ИТ решений».

#### Награды АО «Транстелеком»

В 2020 году за достижение высоких результатов, профессионализм, участие в реализации стратегических проектов Общества Благодарственным письмом Председателя Правления АО «Транстелеком» были награждены 72 сотрудника к праздникам: День независимости Республики Казахстан, День связи и информатизации, День первого Президента Республики Казахстан.

В компании стало традицией ко Дню связи и информатизации проводить конкурс на Лучшую линейно-кабельную бригаду и Лучший СИТ (Служба информационных технологий) в регионах. В 2020 году мы увеличили количество участников и провели конкурс по 7-ми номинациям:

- **Лучший цех телекоммуникаций** (за вклад в развитие услуг телекоммуникаций, оперативность в построении новых сетей NGN, позволяющих предоставить спектр новых услуг).
  - **Лучшая местная сеть** (за оперативность по устранению повреждений на кабельных и воздушных линиях связи, соблюдение высокого качества работ по подвеске и прокладке новых кабельных и воздушных линий связи/установке распределительных устройств местной сети).
  - **Лучшая Служба продаж** (за привлечение новых клиентов, выполнение плана начисленных доходов, умение видеть перспективы в привлечении потенциальных клиентов, выстраивание отношений с текущими клиентами и повышение их лояльности).
  - **Лучшая Линейно-кабельная бригада** (за отсутствие линейных повреждений, оперативное выполнение аварийно-восстановительных работ, качество выполняемых работ по заявкам, обеспечение бесперебойной работы и надежности магистральной сети).
  - **Лучшая Служба информационных технологий** (за обеспечение эффективной поддержки информационных систем, качественную работу по подключению стратегически важных каналов, оперативное подключение клиентов, наличие резервных решений для снижения рисков простоя).
  - **Лучшая Проектная группа по обслуживанию сетей ИЦА и Казтрансойл** (за оперативность и быстрое реагирование по устранению повреждений, умение эффективно выстраивать отношения с заказчиками, лучшую командную работу).
- 12 лучших региональных команд** были удостоены благодарственными письмами Председателя Правления АО «Транстелеком» и памятными кубками.
- Все поощрительные награды (благодарственные письма, памятные сувениры, значки) были отправлены в регионы для вручения в торжественной обстановке.





### Проект «Трудовые династии АО «Транстелеком»

В нашей компании трудятся настоящие профессионалы своего дела. Опыт многих коллег связистов бережно передается из поколения в поколение, есть семейные трудовые династии, сохранившие преемственность, призвание к профессии «связист». В 2020 году в рамках празднования 20-летия компании был запущен проект «Трудовые династии ТТС». В конкурсе участвовали семьи, общий трудовой стаж которых в АО «Транстелеком» составляет не менее 30 лет.

Проект был запущен с целью:

- сохранения преемственности поколений;
- укрепления семьи;
- поддержки семейного наследования профессии;
- приумножения лучших традиций и передачи опыта;
- привлечения к истории компании молодого поколения;
- позиционирования социальной политики компании;
- чувства гордости за свою профессию и укрепления социальной стабильности.

Мы подготовили 5 художественных постеров о трудовых династиях АО «Транстелеком», которые вещались на портале GREEn и внешних ресурсах компании: семьи Иманбаевых («Актобетранстелеком»); Тереховых («Алматытранстелеком»/ЦА), Сулейменовых («Жамбылтранстелеком»/ЦА); Нуралдиновых («Оскементранстелеком»), Чулембаевых («Семейтранстелеком»).

### Проект «20 лиц АО «Транстелеком»

В рамках юбилейного празднования компании мы открыли еще одну рубрику «20 лиц АО «Транстелеком» — о заслуженных деятелях, стоявших у истоков создания нашей компании. Это знакомство с коллегами, чей про-

фессиональный путь и достижения заслуживают глубокого уважения и признания. В своих небольших очерках основатели компании ответили на такие вопросы:

- Миссия моей профессии (что превносит моя работа и какую ценность я создаю)
- Мой первый наставник и руководитель (за что я ему благодарен)
- Самый запомнившийся день в период работы в АО «Транстелеком» и чем он памятен
- Один интересный факт, о котором не знают мои коллеги (хобби и т.д.)
- Моя любимая книга и фильм (что меня в них вдохновляет)
- Девиз моей жизни.

Данный проект позволил определить 20 лиц АО «Транстелеком», чьи имена и события вошли в историю первопроходцев-основателей нашей компании: Игнатенко Наталья Викторовна (Караганды ФТТК), Даценко Дмитрий Петрович (Астана ФТТК), Белгибаева Ардак Каскеновна (Алматы ФТТК), Сабыров Медет Есенбаевич (Актобе ФТТК), Сосна Альбина Ивановна (Актобе ФТТК), Тагибергенов Ерлан Турсангалиевич (Актау ФТТК), Суфальдиярова Гулбатира Кульмуханбетовна (Атырау ФТТК), Сейсембеков Абзал Берикович (Астана ФТТК), Омаров Кайрат Жандильдаевич (Караганда ФТТК), Литвинов Павел Валерьевич (Кокшетау ФТТК), Мурзабеков Жаксылык Касимович (Костанай ФТТК), Кудайбергенов Жанат Калыбаевич (Кызылорда ФТТК), Дырымбаев Серик Амангазинович (Оскемент ФТТК), Колесник Юлия Александровна (Павлодар ФТТК), Бейсебаев Есенжол Базилканович (Семей ФТТК), Бадакбаев Амир Шойынович (Жамбыл ФТТК), Кемелов Меиржан Мамурбекович (Шымкент ФТТК), Калжанов Абат Ахаткулович (ЦА), Тен Зауреш Нурахметовна (ЦА), Жумадилов Нурлан Уалиханович (ЦА).



### Спорт и здоровье

В АО «Транстелеком» большое внимание уделяется пропаганде здорового образа жизни и на постоянной основе выделяются средства на физкультурно-оздоровительные мероприятия.

#### Футбольная команда АО «Транстелеком»

Футбольная команда АО «Транстелеком» FC TTC начала свое существование с января 2018 года. Согласно регламенту ОО «КЛЛФ», команда начала свое выступление с самого низшего дивизиона (Лига — D, футзал).

В 2020 году в связи с введением ограничительных карантинных мер команда занималась всего 3 месяца, тем не менее она вошла в Суперлигу (самая высшая лига).

#### Хоккейная команда АО «Транстелеком»

Любительская хоккейная команда АО «Транстелеком» основана в январе 2019 года. В 2020 году в связи с введением ограничительных карантинных мер команда занималась на льду всего 3 месяца. За этот период на

счету команды 5 побед и 7 поражений. Команда занимает 11 строчку турнирной таблицы из 13 команд.

Впереди огромные планы по вхождению в топ 3 турнирной таблицы АЛХЛ, отработке навыков игры в хоккей и формированию сплоченной команды.

#### Спортивный челлендж

Весной 2020 года блок HR запустил спортивный челлендж TTCsportenergy, суть которого состояла в выполнении работниками упражнений, находясь на самоизоляции дома. Цель — поддержание здорового образа жизни в любых условиях, поднятие тонуса и психологической обстановки в компании, вовлеченность сотрудников. Челлендж охватил 6 городов: Нур-Султан, Кокшетау, Костанай, Актобе, Алматы, Семей. Данная активность была освещена на форуме Wellbeing Forum Central Asia, который проходил в декабре 2020 года. Были получены высокие положительные отзывы от участников форума и отмечена актуальность темы физического здоровья сотрудников.

### Благотворительность, социальные проекты

За 2020 год при поддержке профсоюза были проведены мероприятия:

- К Дню защиты детей были организованы подарки и конкурс за лучшие рисунки. По итогам голосования детям были отправлены подарочные сертификаты номиналом 5 000 тенге от магазина «Marwin».
- Юбилерам компании организованы поздравительные папки с памятными подарками.

- Профсоюзом оказана материальная помощь работникам в размере 100 000 тенге.
- К Новому году профсоюзом были организованы новогодние подарки сотрудникам.
- Была оказана благотворительная помощь детям с онкологическим заболеванием в Национальном научном центре материнства и детства.

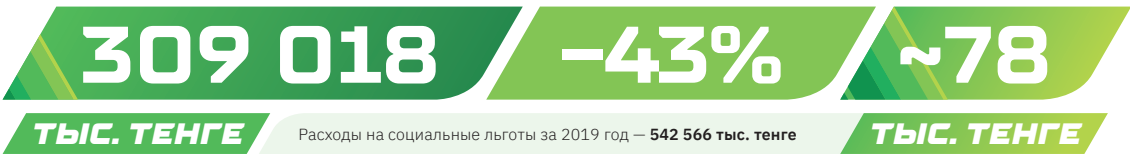


Социальная политика

Расходы  
на социальные льготы

увеличение  
к 2019 году

В среднем затраты  
на 1-го работника



Социальная политика АО «Транстелеком», как инструмент мотивации, напрямую влияет на удовлетворенность персонала, что в свою очередь воздействует на производственно-экономические показатели деятельности Общества. Социальная политика АО «Транстелеком» направлена на повышение качества жизни работников Общества, оказание помощи и поддержки лицам, нуждающимся в социальной помощи (работники, пенсионеры, ветераны ВОВ и лица, приравненные к ним и др.), увеличение показателей удовлетворенности персонала.

Коллективным договором на 2018-2020 годы между АО «Транстелеком» и его трудовым коллективом были предусмотрены основные направления социальной поддержки в виде материальной помощи:

- **работникам:** с наступлением юбилейной даты, на рождение ребенка, на регистрацию, на протезирование зубов, на оздоровление и лечение, на погребение,

материальная помощь в связи с наступлением непредвиденного обстоятельства, медицинская страховка;

- **работникам, имеющим детей:** на подготовку детей к школе, Дню защиты детей, 1-го сентября, Дню семьи, Дню инвалидов, на организацию и проведение мероприятий к детским праздникам;
- **пенсионерам, состоящим на учете в Обществе:** с наступлением юбилейной даты, участникам ВОВ и приравненных к 9 Мая, выплаты к праздникам День связи и информации, День пожилого человека, Новый год.

Кроме того, введены новые виды льгот для работников: на оплату обучение одаренных детей, на реабилитацию и оздоровление ребенка-инвалида, на участие в творческих конкурсах, спортивных соревнованиях, компенсации при сокращении сотрудников за 3 года до наступления пенсионного возраста.

Социальные расходы за 2020 год

	ТЫС. ТЕНГЕ
Организация культурно-массовых мероприятий к праздникам РК	27 318
Материальная помощь работникам, не связанным с работой	93 736
Приобретение сертификатов для детей	70 732
Организация мероприятий для детей	47 587
Материальная помощь неработающим пенсионерам	22 235
Компенсация по уходу на пенсию по сокращению	15 147
Премия женщинам на 8 Марта	32 263

Корпоративный университет TTC GREEN University

65

обучающих мероприятий

22

реализованных курса

2 423

охват обученных сотрудников

19

внутренних тренеров

37

мероприятий онлайн

6

внешних спикеров

21%

охват сотрудников филиалов

В рамках Корпоративного университета TTC GREEN University (далее — КУ) подготовлено 19 внутренних тренеров, прошедших обучение и разработавших собственный учебный курс для самостоятельного ведения. Ими были пилотно проведены курсы на базе КУ. Помимо тренерства наши сотрудники выступили «агентами перемен», т.е. они транслировали определенные изменения, единые стандарты и подходы, выступали во внешней среде, чтобы ознакомить публику с миссией нашей компании.

За 2020 год проведено 65 обучающих мероприятий, из которых 37 — в режиме онлайн; всего мы реализовали 22 курса, при этом охват обученных сотрудников составил — 2 423 чел., из них 21% это представители филиалов компании.

Силами внутренних тренеров покрыт ряд потребностей компании в обучении по таким курсам как «CCNA– ба-

зовый уровень», «Основы управления проектами», «ISO 2001 — аудит новых систем», «Pullпродажи, «Продажи — психологическое «Да», «Управление изменениями», «Навыки работы с клиентами», «Жизненный цикл безопасной разработки — SDL», «Работа с убеждениями», «Корпоративные навыки коммуникации», «Разработка технической спецификации для проектного менеджера», «Техника телефонных продаж. Телефонные продажи», «Как удержать существующего клиента», «Технология DWDM», «Инструменты коммуникации для успешного проведения ОРР», «Повышение осведомленности информационной безопасности» и др.

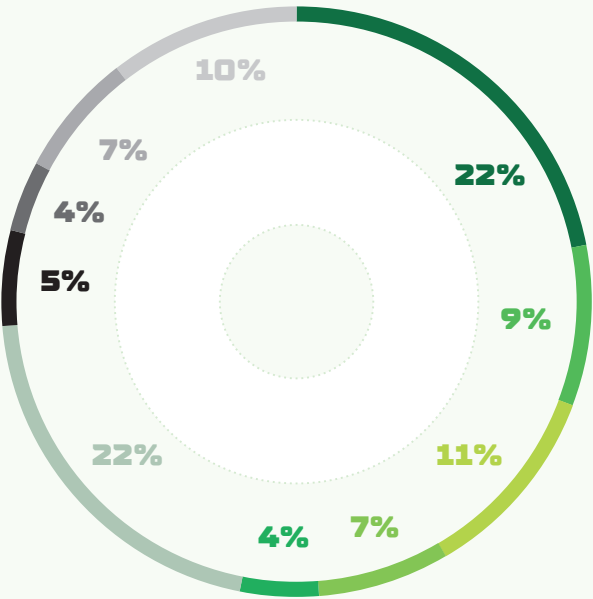
Экономия от проведения курсов составила на 2020 год **26%** от общего бюджета расходов на обучение.

По завершению курсов участники проходят опрос удовлетворенности курсом, далее прилагаем аналитику за 2020 год.

Аналитика опроса удовлетворенности внутренним курсом за 2020 год

Учебные материалы (презентационные и другие дополнительные материалы) были понятны и полезны для достижения цели обучения.	4,90
Продолжительность модуля соответствует предлагаемому объему работ, и учебный материал был распределен последовательно на протяжении всего модуля.	4,79
Как бы вы оценили этот модуль?	4,93
Тренер продемонстрировал (-а) комплексное знание предмета.	4,80
Тренер был (-а) хорошо подготовлен (-а).	4,93
Тренер использовал (-а) интерактивные методы обучения и применил (-а) разные дополнительные материалы.	4,86
Речь тренера была ясной и понятной.	4,80
Как бы Вы оценили тренера? 1 самая низкая оценка, 5 — самая высокая.	4,90
Данный модуль был эффективным для меня и моей работы.	4,90
Я изучил технологии на данном модуле.	4,93

Обзор опроса



Сентябрь-октябрь 2020 г.

- г. Нур-Султан
- г. Алматы
- Акмолинская область
- Актюбинская область
- Алматинская область
- Восточно-Казахстанская область
- Карагандинская область
- Кызылординская область
- Павлодарская область
- Все остальные

Увеличение индекса вовлеченности



Собрана База знаний учебных и методических материалов, презентаций по курсам со свободным внутренним доступом на базе общего корпоративного портала GREEN. При этом в процессе разработки новая собственная образовательная платформа на базе Canvas. Это образовательная платформа для управления учебным процессом, интеграции онлайн с офлайн форматами. На данный момент определены и разработаны разделы платформы, в тестовом режиме залиты учебные материалы, проведено обучение для тренеров по ее использованию.

По инициации направления «Развитие HR» создано сообщество внутренних тренеров. Был проведен ряд встреч

Удовлетворенность процессом обучения персонала



и мероприятий, которые дали возможность обменяться опытом и обсудить различные вопросы, связанные с внутренним обучением и не только. В дополнение были приглашены внешние эксперты, которые выступили по актуальным темам: цифровая трансформация, сетевое администрирование, деловой этикет, управление личными финансами и др.

Как результат — мы имеем более вовлеченный персонал сегодня: увеличение индекса вовлеченности на 14% (по состоянию на начало 2020 г.). Удовлетворенность процессом обучения персонала составила более 60% из числа опрошенных (исследование HR-зрелости от ноября 2020 г.).

Цель: оценить уровень зрелости HR-процессов организаций-участников, его влияние на эффективность деятельности, привлекательность организации, как работодателя.

190

организаций-участников

19

представленных отраслей

344

респондента АО «Транстелеком»

ИНФОРМАЦИЯ И СВЯЗЬ

4 компании, включая:



Уровень HR зрелости



Уровень HR зрелости в компании составил 53%, что соответствует среднему показателю в РК, и ниже среднего показателя в отрасли связи. Данный уровень является операционным, чему характерны ясные описания HR процессов. Возможны ситуативные сложности во взаимодействии с персоналом.

■ РК в целом  
■ Информация и связь  
■ АО «Транстелеком»

Результаты предоставлены Ассоциацией HR-менеджеров Казахстана

Организация закупок

Проведение закупок в АО «Транстелеком» осуществлялось Правилами закупок товаров, работ и услуг АО «Транстелеком» (далее — Правила), утвержденных решением Правления АО «Транстелеком» от 11 февраля 2020 года, протокол № 6/2020.

Потребность в осуществлении закупки товаров, работ и услуг определяется на основании утвержденной производственной программы и (или) инвестиционной программы и

(или) бюджета и (или) плана развития и (или) бизнес-плана и плана (-ов) закупок Общества, сформированного по заявкам структурных подразделений Общества, исходя из служебной и производственной необходимости.

В рамках изучения рынка цен на товары, работы и услуги (далее — ТРУ) направляются запросы производителям/поставщикам (диллерам, дистрибьютерам), что позволяет достичь определения объективной рыночной стоимости

ТРУ закупаемых АО «Транстелеком» и идентификация и стандартизация кодов ЕНС ТРУ.

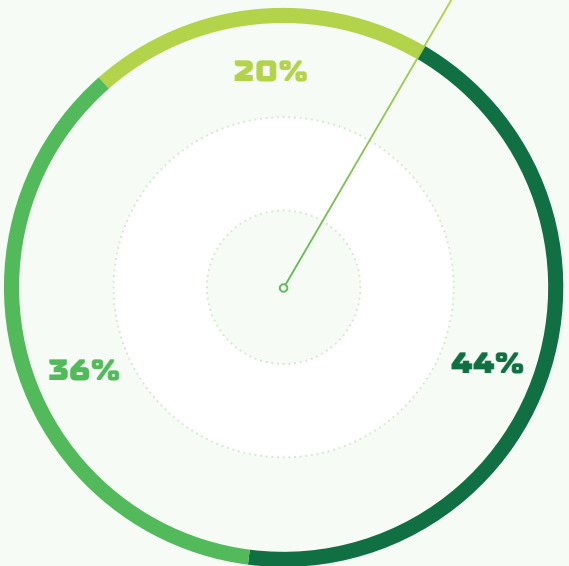
Выбор поставщика определяются по результатам проведенных процедур закупок, регламентируемых Правилами.

Согласно Правилам, закупочные процедуры по выбору поставщика способом тендера или запроса ценовых предложений, а также способом из одного источника с 11 февраля 2020 года проводились на бумажном

носителе на веб-сайте Общества [www.ttc.kz](http://www.ttc.kz); с 04 декабря 2020 года проводятся в Информационной системе электронных закупок, на площадке [www.ztender.kz](http://www.ztender.kz).

Процедуры по выбору поставщика по закупкам способом из одного источника проводятся путем проведения маркетинговых исследований, в целях приобретения качественных ТРУ, оптимально приемлемых цен и с учетом добросовестной конкуренции.

Общий объем закупок



■ По закупленным товарам  
■ По оказанным услугам  
■ По выполненным работам

34 738 818

ТЫС. ТЕНГЕ

закуплено товаров на сумму

15 088 153

ТЫС. ТЕНГЕ

услуг на сумму

12 631 672

ТЫС. ТЕНГЕ

работ на сумму

7 018 993

ТЫС. ТЕНГЕ

В целом АО «Транстелеком» проводит все необходимые мероприятия для оптимизации закупочной деятельности, развития местных производителей и достижения стратегических целей.



# Охрана окружающей среды



## Экологические инициативы и подход к охране окружающей среды

Природоохранная деятельность АО «Транстелеком» осуществляется в соответствии с Экологическим кодексом РК и иными нормативными правовыми актами в области охраны окружающей среды.

Общество не наносит своей деятельностью прямого значительного вреда окружающей среде и не ведет бизнес в потенциально опасных с точки зрения экологии отраслях. Тем не менее, мы понимаем, что для Общества как ведущего игрока на рынке телекоммуникаций и IT-технологий, работающего на всей территории Казахстана, актуальны задачи по повышению энергоэффективности деятельности, ресурсосбережению, минимизации негативного воздействия на окружающую среду.

Мы осознаем важность и приоритетность экологического фактора при осуществлении любой деятельности и стремимся внести свой вклад в обеспечение здоровой жизни для будущих поколений. Обладая всеми преимуществами высокотехнологичного телекоммуникационного оператора, мы имеем все предпосылки и условия для того, чтобы помогать обществу двигаться в направлении повышения энергоэффективности, снижения выбросов загрязняющих веществ в атмосферу и сокращения расхода ресурсов.

В 2020 году охрана окружающей среды обеспечивалась в рамках разработанных и утвержденных стандартов, положений, инструкций, направленных на соблюдение требований национального законодательства и принятых международных обязательств. АО «Транстелеком» стремится минимизировать свое воздействие на окружающую среду и применять наиболее передовые технологии по управлению таким воздействием.

В целях совершенствования системы управления охраной окружающей среды, повышения экологической ответственности на всех стадиях производственного процесса в Обществе внедрены международные стандарты экологического менеджмента (далее — СЭМ) ISO 14001 и стандарты энергетического менеджмента (далее — СЭНМ) ISO 50001.

Под управлением природопользования и охраной окружающей среды понимается обеспечение реализации экологического законодательства, требований СЭМ Общества. Применительно к предмету данной отрасли речь идет о распоряжении природными ресурсами, об обеспечении рационального использования и воспроизводства природных ресурсов, о сохранении окружающей среды, защите экологических прав и законных интересов физических и юридических лиц.

На основании приказа руководителей филиалов Общества определены ответственные работники по экологической безопасности и эксплуатации.

Для поддержания в рабочем состоянии СЭМ, а также постоянного улучшения ее результативности разработаны внутренние нормативные документы по СЭМ:

- Управление отходами производства и потребления.
- Обращение со ртутьсодержащим оборудованием и материалами.
- Идентификация и оценка экологических аспектов (далее — ЭА).
- Реестр ЭА.
- Реестр значительных ЭА.
- Реестр нормативных требований.

- Цели, задачи и программы в области экологического менеджмента.
- Руководство по СЭМ.

В 2020 году Общество прошло инспекционный аудит на соответствие стандарту ISO 14001 в области защиты окружающей среды.

Руководство Общества взяло на себя ответственность за реализацию Политики в области экологии, принимает обязательство постоянно повышать результативность системы экологического менеджмента и заверяет, что каждый работник Общества осознает персональную ответственность за исполнение законодательно установленных экологических требований и норм. Осуществляя свою деятельность в области оказания услуг телефонной и телеграфной связи, услуг IP-телефонии, услуг телекоммуникаций, создания и эксплуатации сетей связи, Общество в полной мере осознает, что его деятельность оказывает воздействие на окружающую среду.

Для достижения целей в области экологии Общество намерено:

- следовать при разработке стратегии развития Общества принципу обоснованного сочетания экономических, экологических и социальных интересов Общества, городов и регионов;
- поддерживать и непрерывно совершенствовать систему экологического менеджмента Общества в соответствии с требованиями МС ИСО 14001:2015, рассматривая ее как одну из важнейших составляющих преимущества в области своей деятельности;
- сокращать и предотвращать все виды негативных воздействий на окружающую среду путем выделения необходимых ресурсов на природоохранную деятельность, разработки и внедрения мероприятий по снижению негативного воздействия на окружающую среду;
- снижать риски загрязнения окружающей среды, связанные с потенциальными авариями и аварийными ситуациями;

- отслеживать экологические показатели поставщиков при закупке услуг и товаров;
- использовать при реализации проектов современное, высокоэффективное оборудование для очистки выбросов и сбросов, утилизации отходов;
- осуществлять внутренний аудит системы экологического менеджмента Общества с целью повышения эффективности природоохранной деятельности и непрерывного улучшения экологических показателей;
- стремиться к установлению конструктивного диалога с органами власти, населением и общественными организациями, открыто информируя все заинтересованные стороны по экологическим вопросам, связанным с деятельностью Общества;
- постоянно повышать квалификацию сотрудников и руководителей Общества в области охраны окружающей среды для обеспечения выполнения ими на своих рабочих местах требований экологического законодательства РК и Экологической политики;
- действовать в соответствии с требованиями экологического законодательства РК.

В 2020 году были разработаны проекты ОВОС в рамках проектов «Развитие инфраструктуры АО «Транстелеком» для предоставления инфраструктуры ЦОД как сервис «Строительство наружных внеплощадочных инженерных сетей для офисных зданий с центром обработки данных». Проект нормативов ПДВ разработаны на филиалах Общества, имеются разрешения на эмиссии в окружающую среду, лимиты выбросов загрязняющих веществ в атмосферный воздух, декларации по оплате за эмиссии в окружающую среду за 2020 год.

Замечаний за период 2019-2020 гг. от предписывающих контролирующих органов не поступало.

За 2020 год отсутствуют штрафные санкции и другие нефинансовые санкции, наложенные за несоблюдение экологического законодательства.

Общее потребление  
теплотенергии в 2020 году

Фактический потребление  
электроэнергии

4 360

12 729 196

Гкал

кВт·ч

Использование энергетических ресурсов и энергосбережение

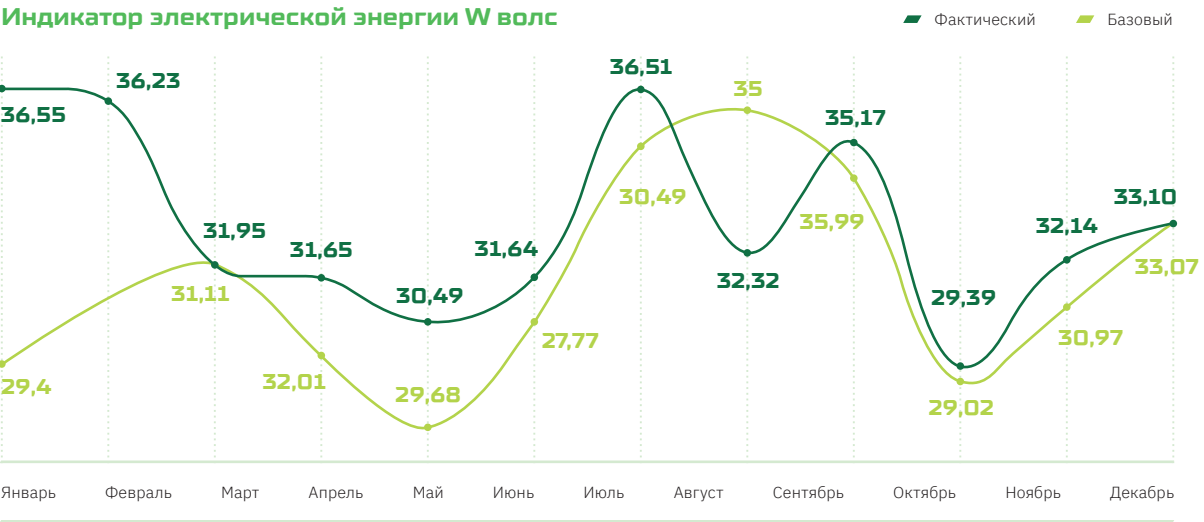
Внедряя новые технологии взамен устаревших, Общество отдает предпочтение ресурсосберегающим и экологичным технологиям. Обществом проведен энергетический анализ. Из анализа использование и потребления энергетических ресурсов за базовый 2019-2020 годы, определены области значительного потребления энергии: электроэнергия, тепловая энергия, топливо. Так же эти виды энергии предоставляют потенциал для улучшения энергетической результативности.

По проведенному анализу работы энергетического оборудования филиалов определены оборудования, которые существенно влияют на использование энергии: конди-

ционеры, электропитающие устройства телекоммуникационного оборудования и работники ЦАТС, МС, ВОЛС, производственного отдела, АУП, служба хозяйственного обеспечения филиалов. Также косвенно влияют на режимы значительного использования энергии погодные условия.

Основными индикаторами энергетической эффективности (показатель энергетической результативности) приняты следующие показатели: потребление электрической энергии для оборудования ВОЛС и ТТСиСН, потребление тепловой энергии, затраты бензина автотранспортом при обслуживании ВОЛС и ТТСиСН, затраты дизельного топлива автотранспортом при обслуживании ВОЛС и ТТСиСН.

Индикатор электрической энергии W волс



ИТОГО  
факт. ВОЛС

33,10

ИТОГО  
базовый. ВОЛС

31,56

В 2020 году (33,1) снижение индикатора W волс на 1% относительно 2019 года (31,56) не достигнуто, так как увеличилось потребление электрической энергий ВОЛС на 54 779,3 кВт·ч с 5 204 749,7 кВт·ч до 5 259 529 кВт·ч.

Индикаторы энергетической эффективности по ТТК за 2020 год

Индикаторы	W волс	W ТТСиСН	Q т. э.	V авто бенз.	V авто диз.
Январь	36,55	22,49	0,04	4,92	0,71
Февраль	36,23	22,52	0,04	4,99	0,48
Март	31,95	18,65	0,03	5,74	0,46
Апрель	31,65	17,37	0,01	5,34	0,59
Май	30,49	17,85	0,00	5,24	0,50
Июнь	31,64	19,09	0,00	5,12	0,26
Июль	36,51	19,24	0,00	5,36	0,50
Август	32,32	20,41	0,00	5,08	0,92
Сентябрь	35,17	19,61	0,00	5,30	0,74
Октябрь	29,39	19,58	0,02	5,60	0,92
Ноябрь	32,14	20,73	0,03	5,49	1,00
Декабрь	33,10	21,05	0,04	6,20	0,91
Итого/Среднее	33,10	19,88	0,02	5,37	0,67

Мониторинг энергетической эффективности за 2019–2020 годы

Виды ТЭР	Ед. изм.	2019 г.	2020 г.	Разница (+/-) 2019 / 2020 гг.	Отклонения, % 2019/2020 гг.
Электроэнергия	кВт·ч	12 570 220	12 729 196	158 976	5,3
Тепло	Гкал	4 428	4 360	- 68	11,45
Диз. топливо	тонн	130 523	106 081	- 24 442	8,81
Бензин	тонн	852 520	860 617	8 097	0,95

Потенциал улучшения энергетической эффективности в течение следующих трех лет составляет не более 3% от базового потребления энергии в 2019 году.

В будущем потребление электрической энергии будет увеличиваться в связи с реализацией новых проектов и приобретением в собственность новых объектов недвижимости.

В 2021 году АО «Транстелеком» планирует продолжение реализации проекта «Последняя миля», предусматривающей установку дополнительного активного оборудования и ввод в эксплуатацию объектов СНП250+.

По данным проектам потребляемая мощность телекоммуникационного оборудования по предварительным расчетам будет составлять приблизительно 1 600 000 кВт в год.

Выбросы в атмосферу и изменение климата

Телекоммуникационная сфера имеет относительно незначительное влияние на окружающую среду по сравнению с другими отраслями. Однако в связи с нарастающей важностью глобальных и локальных экологических проблем АО «Транстелеком» ставит перед собой цель реализовать меры для возмещения ущерба от своей деятельности путем минимизации прямого и косвенного воздействия на окружающую среду.

Для управления экологическим аспектом в компании создана система экологического менеджмента (СЭМ), которая является составной частью системы корпоративного

управления и важнейшей частью системы управления нефинансовыми рисками. Общество сертифицировано на соответствие международному стандарту ISO 14001 и ведет работы по постоянному совершенствованию СЭМ.

В рамках производственной деятельности все предприятия Общества получают соответствующие разрешения, а также на ежегодной основе в надзорные органы предоставляется статистическая информация.

Общее количество выбросов загрязняющих веществ в атмосферу в 2020 году составило **790,4527 тонны**.

Выбросы газообразных загрязняющих веществ в разрезе филиалов за 2020 год

№	Филиалы	Фактический объем, тонна	Сумма за эмиссию в окружающую среду, тенге
1	ЦА	45,895	263 733,00
2	АстанаТТК	52,87	105 644,08
3	АлматыТТК	96,6447	188 480,00
4	АктобеТТК	81,75	266 909,00
5	АктауТТК	37,335	121 351,00
6	АтырауТТК	28,807	156 574,41
7	ЖамбылТТК	56,8	130 170,00
8	КарагандаТТК	96,59	305 477,00
9	КостанайТТК	35,14	61 900,00
10	КокшетауТТК	58,39	112 807,00
11	КызылордаТТК	34,005	61 618,00
12	ОскеменТТК	36,77	67 007,00
13	ПавлодарТТК	43,695	117 564,00
14	СемейТТК	41,54	75 411,00
15	ШымкентТТК	44,221	79 902,45
Итого		790,4527	2 114 547,94

Деятельность Общества не оказывает негативного влияния на растительный и животный мир. Общество не имеет объектов, расположенных на территориях государственных национальных природных парков или заповедников, на особо охраняемых природных территориях.

Ресурсосбережение

Год за годом Общество продолжает снижать влияние своей деятельности на природу благодаря разумному расходованию ресурсов, в частности, воды и бумаги в офисах и филиалах Общества.

Сокращение расхода бумаги происходит благодаря системе электронного документооборота и электронных служебных записок. Кроме того, мы поощряем использование в ежедневной работе электронных средств вместо бумажных, а все настройки печатного и копировального оборудования по умолчанию работают в экономном режиме.

Общество продвигает экологическую культуру в обществе как основу более ответственного отношения людей к окружающей среде. Общество активно поддерживает экологические инициативы представителей местных сообществ, формирующие ответственное отношение к природе и направленные на сохранение природы, ее изучение и восстановление. Сотрудники АО «Транстелеком» выступают волонтерами, принимая участие в проектах по благоустройству, озеленению и уборке территорий ежегодно в мае проходит субботник.

Деятельность Общества не оказывает существенного воздействия на водозабор, однако мы стремимся к сокращению использования воды.

Для водоснабжения подразделений компании в основном используется вода из сетей водоснабжающих организаций. Водозабор производится из двух исходных источников — подземные воды (скважины) и поверхностные воды (реки, озера, море), которые находятся под охраной Министерства охраны окружающей среды Республики Казахстан.

Количество потребленной воды за 2020 год



Повторное применение воды в производственном процессе по предоставлению услуг телекоммуникаций подразделениями компании не используется. АО «Транстелеком» использует воду только для санитарно-бытовых и хозяйственных нужд. Установленные приборы учета потребляемой воды содержатся в технически исправленном состоянии.





# 06. Корпоративное управление

Общество обеспечивает равные права всех акционеров и непрерывно совершенствует систему корпоративного управления.

Отчет Совета директоров Общества	106
Деятельность корпоративного секретаря	120
Правление	121
Служба внутреннего аудита	130
Урегулирование конфликта интересов	131
Антикоррупционная деятельность	131
Противодействие террористическим угрозам	133
Ценности и этические принципы	134
Управление рисками	135
Управление качеством	138



**4 163 980**  
**ТЫС. ТЕНГЕ**  
Услуги спутниковой связи  
и передачи данных



**1 487 549**  
**ТЫС. ТЕНГЕ**  
Телеграфная  
связь

Общая информация о корпоративном управлении в Обществе

Общество обеспечивает равные права всех акционеров и непрерывно совершенствует систему корпоративного управления.

Совет Директоров и исполнительный орган Общества выстраивают эффективное корпоративное управление, которое призвано обеспечить успешное развитие Общества при соблюдении баланса интересов акционеров, инвесторов и менеджмента.

Основные принципы корпоративного управления

В соответствии с Кодексом корпоративного управления Общества (далее — Кодекс), утвержденного решением Общего собрания акционеров АО «Транстелеком» от 4 августа 2016 года (протокол № 1) корпоративное управление в Обществе основано на принципе защиты и уважения прав и законных интересов акционеров и способствует эффективной деятельности Общества, в том числе росту активов Общества и поддержанию финансовой стабильности и прибыльности Общества.

Основополагающими принципами Кодекса являются:

- принцип защиты прав и интересов акционеров;
- принцип эффективного управления Обществом Советом директоров и Правлением;
- принцип самостоятельной деятельности Общества;

Крупные сделки и сделки, в совершении которых имеется заинтересованность

В соответствии с подпунктами 1, 4, 5 пункта 1 статьи 64 Закона Республики Казахстан «Об акционерных обществах» (далее — Закон) акционерное общество «Национальная компания «Қазақстан темір жолы» (далее — АО «НК «ҚТЖ») и его дочерние организации являются аффилированными лицами Общества.

В соответствии с подпунктом 19 статьи 53 Закона, а также подпунктом 26 пункта 24 Устава Общества, к исключительной компетенции Совета директоров относятся

В Обществе действует механизм для сбора и конфиденциального рассмотрения сведений о нарушениях. Горячая линия дает возможность конфиденциально заявлять об известных фактах коррупции, мошенничества, дискриминации, а также иных нарушений норм законодательства РК со стороны работников АО «Транстелеком».

- принцип прозрачности и объективности раскрытия информации о деятельности Общества;
- принципы законности и этики;
- принципы эффективности дивидендной политики;
- принципы эффективной кадровой политики;
- принцип охраны окружающей среды;
- политика регулирования корпоративных конфликтов и конфликта интересов;
- принцип ответственности.

Таким образом, Общество действует в полном соответствии с международными стандартами корпоративного управления, что предоставляет акционерам возможность эффективного контроля и мониторинга деятельности менеджмента и способствует повышению инвестиционной привлекательности.

принятие решения о заключении сделок, в совершении которых у Общества имеется заинтересованность, в соответствии с законодательными актами Республики Казахстан, за исключением крупных сделок, решение о заключении которых принимается Общим собранием акционеров Общества.

Согласно статье 71 Закона лицами, заинтересованными в совершении обществом сделки, признаются аффилированные лица общества, если они:

- 01. являются стороной сделки или участвуют в ней в качестве представителя или посредника;
- 02. являются аффилированными лицами юридического лица, являющегося стороной сделки или участвующего в ней в качестве представителя или посредника.

Между тем в отчетном году Обществом были заключены 86 сделок с аффилированными лицами в совершении которых имеется заинтересованность.

Также отмечаем, что Общество до 29 января 2020 года входило в группу компаний АО «Самрук-Қазына» и подпа-

дало под особые условия. Так, согласно пункту 10 Правил заключения сделок между организациями, входящими в группу АО «Самрук-Қазына», в отношении совершения которых Законом Республики Казахстан «Об акционерных обществах» установлены особые условия, по сделкам, в совершении которых имеется заинтересованность в рамках закупок товаров, работ и услуг, принятие корпоративного решения не требовалось.

В отчетном периоде Обществом заключены 2 крупных сделки: в соответствии с решением от 29 июня 2020 протокол СД № 5/2020 и решением от 20 января 2020 года протокол ОСА № 13.

Структура корпоративного управления Общества

Корпоративное управление является ключевым фактором в обеспечении устойчивого развития бизнеса и одним из важнейших критериев при принятии управленческих и инвестиционных решений. Качественное и эффективное корпоративное управление способствует повышению эффективности финансово-хозяйственной деятельности

организаций, обеспечивает эффективное управление рисками и надежную систему внутреннего контроля.

Общество уделяет существенное внимание совершенствованию системы корпоративного управления и соблюдению интересов акционеров.

Система корпоративного управления Общества



Общее собрание акционеров

Высшим органом управления Общества является Общее собрание акционеров. Согласно Уставу Общества и действующим нормам законодательства РК, участие акционеров требуется для принятия ряда наиболее важных корпоративных решений.

Порядок проведения Общего собрания акционеров изложен в «Положении об Общем собрании акционеров», с которым можно ознакомиться на веб-сайте Общества по адресу [www.ttc.kz](http://www.ttc.kz).

Годовое Общее собрание акционеров проводится в срок не позднее пяти месяцев после окончания финансового года. Указанный срок считается продленным до трех месяцев в случае невозможности завершения аудита деятельности Общества за отчетный период.

В 2020 году годовое Общее собрание акционеров было проведено 29 июля 2020 года. Всего в 2020 году проведено 5 заседаний Общего собрания акционеров.

- утверждение общей численности работников и структуры центрального аппарата Общества;
- утверждение мотивационных карт Председателя, членов Правления, руководителя Службы внутреннего аудита и Корпоративного секретаря Общества и паспортов ключевых показателей деятельности;
- утверждение внутренних документов Общества, за

исключением внутренних документов, утверждение которых отнесено к компетенции Общего собрания акционеров и исполнительных органов Общества.

Совет директоров Общества состоит из 7 (семи) директоров. Члены Совета директоров Общества избираются Общим собранием акционеров.

Состав Совета директоров

По состоянию на 31 декабря 2020 года Совет директоров состоит из семи членов: четырех членов,

назначаемых акционерами, а также трех независимых директоров:

Отчет Совета директоров Общества

Организация деятельности Совета директоров

Совет директоров осуществляет общее руководство деятельностью Общества, за исключением решения вопросов, отнесенных к компетенции Общего собрания акционеров Общества. Совет директоров играет ключевую роль в формировании и развитии системы корпоративного управления, обеспечивает защиту и реализацию прав акционеров, осуществляет контроль за деятельностью исполнительного органа.

Порядок образования, компетенция Совета директоров, порядок созыва и проведения заседаний Совета директоров определены Уставом и Положением о Совете директоров Общества (утверждено решением Общего собрания акционеров АО «Транстелеком» от 4 августа 2016 года, с последующими изменениями и дополнениями).

Работа Совета директоров Общества осуществляется на основе утвержденных годовых планов работы. Всего в 2020 году было проведено 12 заседаний Совета директоров Общества, из них: 12 — в очной форме, 0 — в форме заочного голосования.

В 2020 году на Совете директоров в ходе очных заседаний было рассмотрено 88 вопросов, в том числе 73 вопроса предварительно рекомендованы к рассмотрению комитетами Совета директоров.

К компетенции Совета директоров, в частности, относится, но не ограничиваясь:

- определение приоритетных направлений деятельности и стратегии развития Общества;
- обеспечение соблюдения и оценка эффективности системы внутреннего контроля, системы управления рисками Общества;
- определение количественного состава, срока полномочий исполнительного органа, также принятие решений о назначении на должность руководителя Службы внутреннего аудита и Корпоративного секретаря;
- созыв годового и внеочередного Общего собрания акционеров, а также предварительное рассмотрение вопросов, выносимых на Общее собрание акционеров;
- утверждение Плана развития Общества и мониторинг его реализации;

Член Совета директоров	Дата избрания	Статус
Алиев Нурали Рахатович — Председатель	15 ноября 2019 года	Представитель акционера
Надыров Жанболат Уракович	3 августа 2020 года	Представитель акционера
Амрин Салмен Габдоллинович	15 ноября 2019 года	Представитель акционера
Покупателев Дмитрий Александрович	6 февраля 2020 года	Представитель акционера
Досмукаматов Канат Мухаметкаримович	15 ноября 2019 года	Независимый директор
Исекешев Ерлан Орентаевич	15 ноября 2019 года	Независимый директор
Өтемұрат Берік Мұстайұлы	6 февраля 2020 года	Независимый директор

Изменения в составе Совета директоров в 2020 году:

- 6 февраля 2020 года из состава Совета директоров вышли: Бармамбеков Бауржан Амангельдиевич, Селиканов Арыстан Каирбекович и Хекстер Давид Ричард.
- 6 февраля 2020 года в состав Совета директоров вошли: Покупателев Дмитрий Александрович, Өтемұрат Берік Мұстайұлы и Рахул Гупта.
- 3 августа 2020 года из состава Совета директоров вышел Рахул Гупта.
- 3 августа 2020 года в состав Совета директоров вошел Надыров Жанболат Уракович.

Общество считает состав Совета директоров оптимальным по количеству членов, уровню компетенций, представленности интересов акционеров и сбалансированным по доле независимых директоров. Большая доля независимых директоров (43%) обеспечивает объективность при рассмотрении вопросов, независимость суждений повышает эффективность работы Совета директоров, а также способствует совершенствованию системы корпоративного управления Обществом в целом.



Критерии отбора независимости директоров, Председателя Правления и членов Комитетов Совета директоров

Независимые директора играют важную роль в эффективном осуществлении Советом директоров своих функций, особенно в вопросах, связанных с выработкой стратегии развития Общества, а также направленных на защиту интересов акционеров.

Общее собрание акционеров избирает членов Совета директоров –независимых директоров на основе ясных и прозрачных процедур, которые утверждены в Положении о Совете директоров Общества с учетом компетенций, навыков, достижений, деловой репутации и профессионального опыта кандидатов.

В Совете директоров Общества на конец отчетного года из семи членов Совета директоров трое были независимыми — количество, достаточное для значительного влияния на процесс принятия решений.

Совет директоров считает, что в составе Комитетов большинство членов должны быть независимыми директорами, таким образом, в 2019 году Совет директоров Общества утвердил составы Комитета по аудиту и Комитет по кадрам и вознаграждениям, которые на 100% состоят из независимых директоров.

Независимые директора Общества за отчетный период полностью соответствовали критериям независимости, предусмотренным статьей 1 Закона РК «Об акционерных обществах»:

- не являются аффилированным лицом Общества и не являлись ими в течение трех лет, предшествовавших их избранию в Совет директоров (за исключением случая их пребывания на должности Независимого директора данного АО);
- не являются аффилированным лицом по отношению к аффилированным лицам Общества;
- не связаны подчиненностью с должностными лицами Общества или организаций — аффилированных лиц Общества и не были связаны подчиненностью с данными лицами в течение трех лет, предшествовавших их избранию в совет директоров;
- не являются государственными служащими;

- не являются представителями акционера на заседаниях органов данного АО и не являлись ими в течение трех лет, предшествовавших их избранию в совет директоров;
- не участвовали в аудите Общества в качестве аудитора, работающих в составе аудиторской организации, и не участвовали в таком аудите в течение трех лет, предшествовавших их избранию в совет директоров.

В Положении о Совете директоров установлены дополнительные требования к кандидатам на должность независимого директора, которым также соответствуют независимые директора Общества:

- обладать специальными навыками в определенных областях, связанных с функциональными обязанностями независимого директора, членства в Комитетах Совета директоров;
- должен владеть общей информацией о ключевых вопросах, характерных для организации, схожей по объему и характеру операций с Обществом, в том числе показывать понимание: регуляторных обязательств, конкурентного окружения на национальном и международном рынках, особенностей в области корпоративных финансов, аудита и внутреннего контроля, стратегии и/или по вопросам назначения и/или вознаграждения для обеспечения экспертного мнения при членстве в соответствующем Комитете Совета директоров Общества;
- иметь безупречную репутацию/позитивные достижения в деловой и/или отраслевой среде, придерживаться высоких этических норм. В биографии кандидата отсутствуют факты совершения преступления в сфере экономической деятельности, а также административного правонарушения в предпринимательской деятельности.
- обладать временем, достаточным для участия в работе Совета директоров не только во время заседаний Совета директоров, но и для надлежащего изучения материалов к заседаниям Совета директоров.

Критерии отбора независимости для Председателя Правления не предусмотрены законодательством и внутренними документами Общества.

Информация о вознаграждении членов Совета директоров

В соответствии с решениями Общего собрания акционеров Общества, членам Совета директоров, в период исполнения ими своих обязанностей выплачиваются вознаграждения и компенсируются расходы, связанные с исполнением ими функций, в качестве члена Совета директоров.

Оценка деятельности Совета директоров, его Комитетов, отдельных членов Совета директоров, Правления, Службы внутреннего аудита и ее руководителя

Оценка деятельности Совета директоров АО «Транстелеком» и его Комитетов за 2019 год в 2020 году не проводилась, поскольку в течение 2019 года состав Совета директоров менялся несколько раз; также в период с 7 августа по 15 ноября 2019 года в Обществе состав Совета директоров не был избран.

В целях оценки деятельности Правления Общества Совет директоров 25 сентября 2017 года утвердил Правила оценки деятельности и выплаты вознаграждения руководящим работникам АО «Транстелеком». На основании вышеуказанных Правил, 31 января 2020 года были утверждены мотивационные карты председателя и членов Правления АО «Транстелеком» на 2020 год; 7 октября 2020 года были утверждены мотивационные карты с

Членам Совета директоров компенсируются расходы (проезд, проживание, суточные), связанные с выездом на заседания Совета директоров и Комитетов Совета директоров Общества, проводимые вне места постоянного жительства члена Совета директоров.

фактическими значениями председателя и членов Правления АО «Транстелеком» по итогам работы за 2020 год.

Оценка деятельности руководителя Службы внутреннего аудита осуществляется на основании Правил оценки деятельности и выплаты вознаграждения руководителю Службы внутреннего аудита АО «Транстелеком», утвержденных решением Совета директоров Общества от 12 декабря 2017 года. 2 октября 2020 года была утверждена мотивационная карта КПД руководителя Службы внутреннего аудита АО «Транстелеком» на 2019 год, 15 июня 2020 года была утверждена мотивационная карта ключевых показателей деятельности с фактическими значениями руководителя Службы внутреннего аудита АО «Транстелеком» по итогам работы за 2018 год.

Количество заседаний и посещение заседаний членами Совета директоров

Работа Совета директоров Общества осуществляется на основе утвержденных годовых планов работы. Всего в 2020 году проведено 12 заседаний Совета директоров Компании, из них: 12 — в очной форме, 0 в форме заочного голосования. В ходе указанных очных заседаний Совета директоров было принято 88 решений.

Далее представлена таблица, которая позволяет показывает статистику заседаний Совета директоров и вопросов, которые были на них рассмотрены за последние 3 года:

Информация о заседаниях СД



2020 год 2019 год

Информация об участии в заседаниях Совета директоров Общества членов Совета директоров в 2020 году

ФИО	Посещаемость заседаний, с даты назначения	%	Период нахождения в составе Совета директоров в отчетном периоде
Алиев Нурали Рахатович	12 из 12	100	01.01.20 — 31.12.20
Надыров Жанболат Уракович	6 из 6	100	03.08.20 — 31.12.20
Амрин Салмен Габдоллинович	11 из 12	92	01.01.20 — 31.12.20
Покупателев Дмитрий Александрович	11 из 11	100	06.02.20 — 31.12.20
Досмукаметов Канат Мухаметкаримович	11 из 12	92	01.01.20 — 31.12.20
Исекешев Ерлан Орентаевич	12 из 12	100	01.01.20 — 31.12.20
Өтемұрат Берік Мұстайұлы	11 из 11	100	06.02.20 — 31.12.20
Рахул Гупта	0 из 6	0	06.02.20 — 03.08.20

Основные вопросы, рассмотренные Советом директоров в 2020 году

За отчетный период на заседаниях Совета директоров рассматривались как стратегические, так и текущие вопросы деятельности, входящие в его компетенцию. Перечень вопросов и решения по ним отражены в соответствующих протоколах и решениях заседаний Совета директоров.

За отчетный период Советом директоров, рассмотрен ряд основных вопросов, регулирующих следующие направления:

Финансово-хозяйственная деятельность

- о предварительном утверждении годовой финансовой отчетности АО «Транстелеком»;
- о предоставлении предложений Общему собранию акционеров АО «Транстелеком» о порядке распределения чистого дохода АО «Транстелеком» за 2019 год и размере дивиденда в расчете на одну простую акцию АО «Транстелеком»;
- об утверждении бюджета АО «Транстелеком» на 2021 год;

- о заключении крупных сделок и сделок, в совершении которых Обществом имеется заинтересованность.

Стратегическое развитие

- о ходе реализации Стратегии развития АО «Транстелеком»;
- об утверждении общей численности работников и структуры центрального аппарата АО «Транстелеком»;
- о рассмотрении Отчетов по исполнению бюджета АО «Транстелеком» за 2019-2020 годы.

Корпоративное управление

- о принятии решения в рамках подготовки к проведению годового и внеочередных заседаний Общего собрания акционеров Общества;
- об одобрении отчетов о работе Совета директоров и Комитетов Совета директоров АО «Транстелеком» за 2019 год;

- об избрании Председателей и членов Комитетов Совета директоров АО «Транстелеком»;
- об утверждении Плана работы Совета директоров АО «Транстелеком» на 2021 год;
- заслушивание Отчетов об исполнении поручений Совета директоров АО «Транстелеком».

Внутренний аудит

- об утверждении Аудиторского плана Службы внутреннего аудита АО «Транстелеком» на 2021 год;
- на ежеквартальной основе Советом директоров проводится заслушивание отчетов Службы внутреннего аудита.

В области устойчивого развития

- предварительное рассмотрение и одобрение вопроса: «О внесении изменений и дополнений в Устав АО «Транстелеком»;
- об утверждении Правил оплаты труда Председателя Правления, членов Правления, корпоративного секретаря и работников службы внутреннего аудита АО «Транстелеком»;
- об участии АО «Транстелеком» в создании юридического лица;
- об утверждении квалификационных требований к руководящим должностям АО «Транстелеком» в новой редакции;
- на ежеквартальной основе рассматривались отчеты по рискам Общества.

Деятельность Комитетов Совета директоров в 2020 году

В целях повышения эффективности принимаемых Советом директоров решений, в АО «Транстелеком» действуют три Комитета Совета директоров, которые занимаются подробным предварительным рассмотрением наиболее важных вопросов и подготовкой соответствующих рекомендаций:

- Комитет по аудиту
- Комитет по кадрам и вознаграждениям
- Комитет по стратегическому планированию.

В соответствии с Положениями о Комитетах при Совете директоров, каждый из Комитетов представляет Совету директоров отчет о проделанной работе на ежегодной основе.

Деятельность Комитета по аудиту Совета директоров в 2020 году

Комитет по аудиту Совета директоров АО «Транстелеком» (далее — Комитет) осуществляет свою деятельность в соответствии с Положением о Комитете по аудиту Совета директоров АО «Транстелеком», утвержденным решением

Совета директоров Общества от 17 марта 2017 года. Комитет способствует глубокому и тщательному рассмотрению вопросов, входящих в компетенцию Совета директоров и повышению качества принимаемых решений.

В соответствии с Уставом Общества, создание Комитетов Совета директоров, утверждение положений о них, а также избрание председателей и членов Комитетов относится к компетенции Совета директоров Общества. Председателем Комитета с 4 декабря 2019 года по 6 февраля 2020 года действовал независимый директор Хекстер Дэвид Ричард, с 27 апреля 2020 года избран независимый директор Общества Өтемұрат Берік, что отвечает требованиям законодательства Республики Казахстан, а также лучшей международной практике корпоративного управления.

В соответствии с решением Совета директоров АО «Транстелеком» от 27 апреля 2020 г. определен следующий состав Комитета по аудиту (по состоянию на 31 декабря 2020 года):

Состав Комитета по аудиту

Ф.И.О.	Должность	Член Комитета с:
Өтемұрат Берік Мұстайұлы	Независимый директор АО «Транстелеком», председатель Комитета	27 апреля 2020 года
Досмукаматов Канат Мухаметкаримович	Независимый директор АО «Транстелеком», член Комитета	27 апреля 2020 года
Исекешев Ерлан Орентаевич	Независимый директор АО «Транстелеком», член Комитета	27 апреля 2020 года

Деятельность Комитета по аудиту Совета директоров АО «Транстелеком» за 2020 год

В отчетном периоде Комитетом проведено 8 очных заседаний. За отчетный период на заседаниях Комитета рассмотрены все вопросы деятельности, входящие в

компетенцию Комитета. В соответствии с повестками дня заседаний Комитетом рассмотрено 38 вопросов, по рассмотренным вопросам выданы соответствующие рекомендации Совету директоров Общества.

Заседания Комитета в 2020 году:

Участие членов Комитета по аудиту в заседаниях в 2020 году

Ф.И.О.	Всего заседаний, количество	Участие в заседаниях, количество	Участие в заседаниях, %
Өтемұрат Берік Мұстайұлы	7	6	86
Досмукаматов Канат Мухаметкаримович	8	7	88
Исекешев Ерлан Орентаевич	8	8	100
Хекстер Дэвид Ричард	1	1	100

Оценка деятельности Комитета по аудиту Совета директоров

Оценка деятельности Совета директоров АО «Транстелеком» и его Комитетов за 2019 год не проводилась, поскольку в течение 2019 года несколько раз менялся

состав Совета директоров, также в период с 7 августа по 15 ноября 2019 года в Обществе состав Совета директоров не был избран.

За 2020 год Комитетом в полной мере выполнены цели, задачи и функциональные обязанности в соответствии

с Положением о Комитете. Комитетом были детально рассмотрены все вопросы повесток дня заседаний Комитета, даны взвешенные и обстоятельные рекомендации, которые были приняты Советом директоров Общества.

Деятельность Комитета по кадрам и назначениям Совета директоров в 2020 году

Комитет по кадрам и вознаграждениям Совета директоров АО «Транстелеком» (далее — Комитет) был создан в соответствии с решением Совета директоров АО «Транстелеком» от 31 августа 2016 года.

Комитет осуществляет свою деятельность в соответствии с Положением о Комитете по кадрам и вознаграждениям Совета директоров АО «Транстелеком», утвержденным решением Совета директоров Общества от 31 августа 2016 года.

Комитет способствует глубокому и тщательному рассмотрению вопросов, входящих в компетенцию Совета директоров и повышению качества принимаемых решений.

В соответствии с Уставом Общества, создание Комитетов Совета директоров, утверждение положений о них, а также избрание председателей и членов Комитетов относится к компетенции Совета директоров Общества.

Председателем Комитета избран независимый директор Общества Исекешев Ерлан Орентаевич, что отвечает требованиям законодательства Республики Казахстан, а также лучшей международной практике корпоративного управления.

В соответствии с решением Совета директоров АО «Транстелеком» от 27 апреля 2020 г. определен следующий состав Комитета по кадрам и вознаграждениям (по состоянию на 31 декабря 2020):

Состав Комитета по кадрам и вознаграждениям

Ф.И.О.	Должность	Член Комитета с:
Исекешев Ерлан Орентаевич	Независимый директор АО «Транстелеком», председатель Комитета	27 апреля 2020 года
Досмукаматов Канат Мухаметкаримович	Независимый директор АО «Транстелеком», член Комитета	27 апреля 2020 года
Өтемұрат Берік Мұстайұлы	Независимый директор АО «Транстелеком», член Комитета	27 апреля 2020 года

Деятельность Комитета по кадрам и вознаграждениям Совета директоров АО «Транстелеком» в 2020 году

В отчетном периоде Комитетом проведено 6 заседаний, все заседания проведены в очной форме. В соответствии с повестками дня заседаний, Комитетом рассмотрено

25 вопросов, по которым выданы соответствующие рекомендации Совету директоров Общества. За отчетный период рассмотрены все вопросы деятельности Общества, входящие в компетенцию Комитета.

Персональное участие членов Комитета в заседаниях, проводимых в отчетном периоде, выглядит следующим образом.



Участие членов Комитета по кадрам и вознаграждениям в заседаниях в 2020 году

Ф.И.О.	Всего заседаний, количество	Участие в заседаниях, количество	Участие в заседаниях, %	Период участия в Комитете
Исекешев Ерлан Орентаевич	6	6	100	01.01.2020 — 31.12.2020
Досмукаметов Канат Мухаметкаримович	6	5	83,33	01.01.2020 — 31.12.2020
Өтемұрат Берік Мұстайұлы	5	4	80	27.04.2020 — 31.12.2020
Хекстер Давид Ричард	1	1	100	01.01.2020 — 06.02.2020

Оценка деятельности Комитета по кадрам и вознаграждениям Совета директоров

Оценка деятельности Совета директоров АО «Транстелеком» и его Комитетов за 2019 год не проводилась, поскольку в течение 2019 года несколько раз менялся состав Совета директоров, также в период с 7 августа по 15 ноября 2019 года в Обществе состав Совета директоров не был избран.

За 2020 год Комитетом в полной мере выполнены цели, задачи и функциональные обязанности в соответствии с Положением о Комитете.

Комитетом были детально рассмотрены все вопросы повесток дня заседаний Комитета, даны взвешенные и обстоятельные рекомендации, которые были приняты Советом директоров Общества.

Следует отметить, что работа Комитета повысила эффективность работы Совета директоров Общества и положительно отразилась на повышении уровня корпоративного управления Общества.

Деятельность Комитета по стратегическому планированию в 2020 году

Целью деятельности Комитета по стратегическому планированию Совета директоров (далее — Комитет) является глубокое и тщательное рассмотрение вопросов и представление рекомендаций Совету директоров для повышения качества принимаемых решений.

Задачами Комитета является предоставление рекомендаций Совету директоров Общества для принятия решений по вопросам:

- 01. предварительного рассмотрения приоритетных направлений деятельности Общества, а также утверждения стратегии развития Общества;
- 02. предварительного рассмотрения проекта Плана развития Общества, а также изменений и дополнений к нему;
- 03. осуществления мониторинга реализации стратегии развития Общества;
- 04. предварительного рассмотрения документов, выносимых на рассмотрение Совета директоров, содержащих информацию о ходе исполнения стратегий, достижении целевых значений стратегических ключевых показателей деятельности;

- 05. предоставления Совету директоров ежегодного отчета о работе Комитета;
- 06. предоставления рекомендаций Совету директоров о возможных рисках, связанных с реализацией долгосрочной стратегии развития Общества;
- 07. рассмотрения и одобрения стратегических рисков, в целях интеграции системы управления рисками в процесс планирования;
- 08. осуществления мониторинга реализации среднесрочного плана развития;
- 09. представления Совету директоров рекомендаций по иным вопросам в пределах своей компетенции в соответствии с поручениями Совета директоров и/или положениями внутренних документов Общества.

Комитет осуществляет свою деятельность в соответствии с Положением о Комитете по стратегическому планированию Совета директоров АО «Транстелеком»,

утвержденному Советом директоров Общества от 31 августа 2016 года.

В соответствии с Уставом Общества, создание комитетов Совета директоров, утверждение положений о них, а также избрание Председателей и членов комитетов относится к компетенции Совета директоров Общества.

Председателем Комитета избран независимый директор Общества Досмукаметов Канат Мухаметкаримович, что отвечает требованиям законодательства Республики Казахстан, а также лучшей международной практике корпоративного управления.

Решением Совета директоров АО «Транстелеком» от 27 апреля 2020 года определен следующий состав Комитета по стратегическому планированию Совета директоров АО «Транстелеком» по состоянию на 31 декабря 2020 года:

Состав Комитета по стратегическому планированию

Ф.И.О.	Должность	Дата избрания
Досмукаметов Канат Мухаметкаримович	Независимый директор АО «Транстелеком», Председатель Комитета	27 апреля 2020 года
Исекешев Ерлан Орентаевич	Независимый директор АО «Транстелеком», член Комитета	27 апреля 2020 года
Өтемұрат Берік Мұстайұлы	Независимый директор АО «Транстелеком», член Комитета	27 апреля 2020 года

Деятельность Комитета по стратегическому планированию Совета директоров за 2020 год

В 2020 году было проведено 3 очных заседания Комитета, на которых были рассмотрены и предоставлены рекомендации по 10 вопросам. Персональное участие членов Комитета в заседаниях, проводимых в отчетном периоде, выглядит следующим образом:

Участие членов Комитета по стратегическому планированию на заседаниях в 2020 году

Ф.И.О.	Всего заседаний, количество	Участие в заседаниях, количество	Участие в заседаниях, %
Досмукаметов Канат Мухаметкаримович	3	1	33,33
Исекешев Ерлан Орентаевич	3	3	100
Өтемұрат Берік Мұстайұлы	3	3	100

Оценка деятельности Комитета по стратегическому планированию

Оценка деятельности Совета директоров АО «Транстелеком» и его Комитетов за 2019 год не проводилась, поскольку в течение 2019 года несколько раз менялся состав Совета директоров, также в период с 7 августа по 15 ноября 2019 года в Обществе состав Совета директоров не был избран.

За 2020 год Комитетом в полной мере выполнены цели, задачи и функциональные обязанности в соответствии с Положением о Комитете, а также планом работы Комитета на 2020 год. Комитетом были детально рассмотрены все вопросы повесток дня заседаний Комитета, даны взвешенные и обстоятельные рекомендации, которые были приняты Советом директоров Общества.

Работа Комитета отвечает ожиданиям акционеров относительно повышения эффективности работы Совета директоров Общества и корпоративного управления Общества.

Послужной список членов Совета директоров Общества



Родился 1 января 1985 г.

АЛИЕВ НУРАЛИ  
РАХАТОВИЧ

Председатель Совета директоров  
АО «Транстелеком»

Дата первого избрания в состав Совета директоров АО «Транстелеком»: 4 августа 2016 г.

Образование

- 2001-2002 — Пеппердинский университет, Малибу, штат Калифорния, США;
- 2002-2003 — Международный университет, Вена, Австрия;
- 2003-2005 — Казахский национальный педагогический университет им. Абая, Алматы, Казахстан;
- 2006 — Университет Техас, Школа бизнеса McCOMBS, США;
- 2005-2006 — Университет «ИМАДЕК», Вена, Австрия.

Опыт работы

- 2003-2004 — Корпорация «SUCDEN ET DENREES SA», Франция, Департамент международной торговли;
- 2004-2005 — АО «Сахарный центр», руководитель международного отдела/Заместитель руководителя международного отдела;
- 2005-2006 — АО «Сахарный центр», президент;
- 2007-2010 — АО «Нурбанк», председатель Совета директоров/первый Заместитель Председателя Правления/ Заместитель Председателя;
- 2008-2013 — АО «Банк Развития Казахстана», управляющий директор, член Правления;
- 2013-2014 — АО «Транстелеком», президент;
- 2014-2016 — Акимат г. Астана, заместитель акима г. Астана.

Дата первого избрания в состав Совета директоров АО «Транстелеком»: 3 августа 2020 г.

Образование

- 1998 — Казахский Национальный Технический Университет им. Сатпаева, Алматы, Казахстан;
- 2002 — Жезказганский Университет им. Байконурова, Жезказган, Казахстан.

Опыт работы

- 2002 — ТОО «КМТ», начальник управления, генеральный директор;
- 2002-2004 — ТОО «ТПК Азия», заместитель директора филиала;
- 2005-2006 — АО «АМО», Заместитель Председателя Правления;
- 2007-2008 — АО «Нурбанк», начальник управления корпоративного бизнеса;
- 2007-2008 — АО «Нурбанк», управляющий директор;
- 2008-2010 — АО «Нурбанк», Заместитель Председателя Правления;
- 2010-2013 — АО «Банк Развития Казахстана», директор представительства;
- 2013-2014 — АО «Транстелеком», и.о. вице-президента по экономике и обеспечению, член Правления, и.о. первого вице-президента — член Правления;
- 2016-2017 — АО «Транстелеком», президент;
- 2019-2020 — АО «Транстелеком», Председатель Правления.



Родился 18 апреля 1974 г.

НАДЫРОВ ЖАНБОЛАТ  
УРАКОВИЧ

Член Совета директоров  
АО «Транстелеком»



Родился 30 ноября 1981 г.

**АМРИН САЛМЕН  
ГАБДОЛЛИНОВИЧ***Член Совета директоров  
АО «Транстелеком»***Дата первого избрания в состав Совета директоров АО «Транстелеком»: 15 ноября 2019 г.****Опыт работы**

- 2014-2016 — DBA B.S.D.O., Хьюстон, США, проектный менеджер;
- 2017-2019 — АО «НК «КМГ», координатор проектного управления, руководитель Офиса Трансформации ТОО «Oil Constraction Company»;
- С 2019 г. по настоящее время — АО «НК «ҚТЖ», управляющий директор, директор филиала «Дирекция автоматизации и цифровизации».



Родился 16 июня 1984 г.

**ПОКУПАТЕЛЕВ ДМИТРИЙ  
АЛЕКСАНДРОВИЧ***Член Совета директоров  
АО «Транстелеком»***Дата первого избрания в состав Совета директоров АО «Транстелеком»: 6 февраля 2020 г.****Образование**

- 2015 — Jan Amos Komensky University, Чехия, MBA, Общий и стратегический менеджмент (в рамках сотрудничества с Академией РФЦА, при НБРК);
- 2006 — Санкт-Петербургский Гуманитарный университет профсоюзов, Санкт-Петербург.

**Опыт работы**

- 2006-2009 — АО «Казкоммерцбанк», менеджер 1-й категории малого и среднего бизнеса
- 2009-2010 — АО «Казкоммерцбанк», аудитор;
- 2010-2011 — АО «Темірбанк», заместитель начальника Управления кредитных рисков, главный риск-менеджер;
- 2011-2012 — АО «Темірбанк», главный риск-менеджер Управления методологии и анализа кредитных рисков;
- 2012-2014 — АО «Темірбанк», начальник Управления методологии и анализа Департамента по работе с проблемными кредитами;
- 2014-2015 — ДБ АО «Сбербанк России», начальник подразделения анализа, методологии и отчетности Управления по работе с проблемными активами;
- 2015-2017 — «Food Invest Group», заместитель генерального директора.
- С 2017 г. по настоящее время — ТОО «Sigma Advisors», управляющий директор, группа Дью дилидженс.



Родился 22 декабря 1973 г.

**ДОСМУКАМЕТОВ КАНАТ  
МУХАМЕТКАРИМОВИЧ***Независимый директор, член Совета  
директоров АО «Транстелеком»***Дата первого избрания в состав Совета директоров АО «Транстелеком»: 4 августа 2016 г.****Образование**

- 1994 — Казахская государственная академия управления, Кандидат экономических наук.

**Опыт работы**

- 2000-2003 — Национальный Банк РК (г. Астана), начальник Управления координации Национального Банка РК; заместитель директора Департамента финансового надзора Национального Банка РК;
- 2004-2006 — Агентство по регулированию финансового рынка и финансовых организаций, Заместитель Председателя;
- 2006-2007 — Инвестиционная компания «SAFC», Управляющий директор;
- 2007 — АО «Национальный холдинг «КазАгро», Заместитель Председателя Правления;
- 2007-2009 — АО «Delta Bank», Председатель Правления;
- 2009 — ТОО «Deloitte TCF», управляющий директор;
- 2009-2012 — Министерство финансов РК, председатель Комитета казначейства;
- 2012 — АО «Самрук-Қазына», управляющий директор;
- 2012-2015 — Евразийский банк развития, Заместитель Председателя Правления;
- 2015 — АО «Банк развития Казахстана», Заместитель Председателя Правления;
- 2016 — ТОО «Полиметалл Евразия», генеральный директор.

**Дата первого избрания в состав Совета директоров АО «Транстелеком»: 4 августа 2016 г.****Образование**

- 1992 — Алма-Атинский энергетический институт;
- 2003 — Университет «Туран»;
- 2010 — Французская школа бизнеса «НЕС», г. Париж.

**Опыт работы**

- 2000-2002 — ТОО «Астанаэнергосервис», заместитель директора;
- 2002-2005 — ТОО «Караганды Жылу», коммерческий директор;
- 2005 — ТОО «Караганды Жарык», генеральный директор;
- 2005-2007 — ТОО «Караганды Жылу», генеральный директор;
- 2007-2008 — Акимат Карагандинской области, заместитель акима по коммунальным вопросам;
- 2008 — АО «KazynaCapitalManagement», советник Председателя Правления по вопросам создания и развития Инвестиционного Фонда в области энергетики «Ithmaar Kazyna CIS Regional Energy Fund»;
- 2009-2011 — Инвестиционный фонд «Falah Partners», управляющий партнер;
- 2009-2012 — АО «Самрук-Энерго», независимый директор, член Совета директоров;
- С 2011 г. по настоящее время — ТОО «ISS Corporation», председатель Совета директоров многопрофильной холдинговой компании.





**ВТЕМУРАТ БЕРІК  
МҮСТАЙҰЛЫ**

Независимый директор, член Совета директоров АО «Транстелеком»

**Дата первого избрания в состав Совета директоров АО «Транстелеком»: 6 февраля 2020 г.**

**Образование**

- 2003 — Университет КИМЕР (ранее — КИМЭП);
- 2013 — Лондонская школа Бизнеса (London Business School), г. Лондон, Великобритания.

**Опыт работы**

- 2003-2004 — ERNST & YOUNG, старший сотрудник по Аудиту;
- 2004-2007 — PARAGON DEVELOPMENT, финансовый директор;
- 2007-2008 — Фонд устойчивого развития «Казына», директор Департамента корпоративных финансов, главный менеджер;
- 2008-2009 — АО «ФНБ «Самрук-Казына», директор Департамента корпоративных финансов;
- 2009-2010 — АО «Банк развития Казахстана», Заместитель Председателя Правления, член Правления;
- 2010-2011 — АО «БТА Банк», Заместитель Председателя Правления, член Правления;
- 2012-2013 — Правительство Республики Казахстан, советник заместителя Премьер-Министра (внештатный)
- 2013-2014 — Национальный банк Республики Казахстан, советник председателя;
- 2014-2016 — Национальная инвестиционная корпорация, Председатель Правления, член Совета директоров;
- С 2017 г. по настоящее время — ND CAPITAL, управляющий партнер.

## Деятельность корпоративного секретаря

Институт корпоративного секретаря предназначен для поддержания эффективного взаимодействия между акционерами Общества, Советом директоров и исполнительным органом. В рамках этого взаимодействия деятельность корпоративного секретаря направлена на повышение эффективности управления развитием Общества в интересах его собственников, повышение инвестиционной привлекательности Общества, рост его капитализации, увеличение до-

ходности бизнеса. Корпоративный секретарь обеспечивает надлежащее функционирование Совета директоров и его Комитетов.

Положение о корпоративном секретаре было утверждено решением Совета директоров от 17 ноября 2016 г. (протокол № 9/2016). В соответствии с Положением корпоративный секретарь является работником Общества, не являющимся членом Совета директоров, либо Правления

Общества, который назначается Советом директоров Общества и подотчетен Совету директоров Общества.

**Основными задачами корпоративного секретаря являются:**

- 01. Обеспечение соблюдения органами и должностными лицами Общества законодательства РК в сфере корпоративного управления, листинговых правил (при обращении ценных бумаг на фондовой бирже), Устава, Кодекса корпоративного управления и внутренних нормативных документов Общества, а также совершенствования политики и практики в области корпоративного управления.
- 02. Обеспечение эффективной деятельности Совета

директоров и его комитетов.

- 03. Обеспечение принятия решений Общим собранием акционеров в соответствии с требованиями законодательства РК, Устава и иных внутренних нормативных документов Общества.
- 04. Обеспечение хранения, раскрытия и предоставления существенной информации об Обществе, а также поддержания высокого уровня информационной прозрачности.
- 05. Обеспечение четкого и эффективного взаимодействия между органами Общества, в том числе между Обществом и Общим собранием акционеров.

## Правление

**Назначение Председателя и членов Правления, их обязанности и ответственность**

Правление является коллегиальным исполнительным органом, осуществляющим руководство текущей деятельностью акционерного общества в целях выполнения задач и реализации стратегии.

Члены Правления обязаны защищать интересы и исполнять решения Общего собрания акционеров и Совета директоров Общества согласно Положению о Правлении Общества. В соответствии с Положением о Правлении, Уставом Общества и законодательством РК Совета Директоров Общества осуществляется назначение членов Правления и досрочное прекращение их полномочий, а также определяется количественный состав и срок полномочий. Число членов Правления должно быть не менее пяти человек.

Между Обществом и членами Правления заключены трудовые договоры (дополнительные соглашения к

трудовому договору в случае, если член Правления является работником Общества), которые предусматривают прямую зависимость материального поощрения Председателя и членов Правления от достижения целей по ключевым показателям деятельности Общества.

Функции, права и обязанности членов Правления определены законодательством РК, Уставом Общества, положением о Правлении, а также трудовым договором. Члены Правления, как и руководители структурных подразделений Общества, несут ответственность перед Обществом и акционерами за своевременное и качественное исполнение принятых Правлением решений, а также за убытки Общества, понесенные в результате нарушения порядка предоставления информации, установленного законодательством.

Состав Правления Общества на 31 декабря 2020 года

Решением Совета директоров от 10 декабря 2020 года (протокол № 10/2020) был определен состав Правления Общества в количестве 8 (восемь) человек и определен срок полномочий Правления Общества — 3 (три) года.

Состав Правления

Адайбеков Елнар Русланович	Председатель Правления Общества
Минавар Ерлан Ерікұлы	Заместитель Председателя Правления по стратегическому развитию и инновациям Общества
Барменкулов Кенес Танатарович	Заместитель Председателя Правления по организационному развитию Общества
Дөненбай Ғазиз Болатұлы	Заместитель Председателя Правления по развитию корпоративного бизнеса Общества
Касымов Карим Досмухамбетович	Заместитель Председателя Правления по развитию бизнеса в государственном секторе Общества
Ахметов Мурат Сайлаубекович	Заместитель Председателя Правления операционной деятельности Общества
Кожасбаев Данияр Женисович	Заместитель Председателя Правления по экономике и финансам Общества
Баймырзаұлы Асқар	Заместитель Председателя Правления по административным и правовым вопросам Общества

Послужной список членов Правления



Родился 18 февраля 1986 г.

АДАЙБЕКОВ ЕЛНАР  
РУСЛАНОВИЧ

Председатель Правления  
АО «Транстелеком»

Образование

- Kings College London, University of London, г. Лондон, Великобритания, по специальности BSc Computer Science.

Опыт работы

- 2008-2009 — АО «Нурбанк», г. Алматы, проектный менеджер;
- 2009-2010 — АО «Нур-Транс» г. Алматы, начальник отдела рисков;
- 2010-2011 — Rompetrol Gas SRL Bucharest, Romania, старший риск-менеджер;
- 2012-2015 — Rompetrol Gas SRL Bucharest, Romania, заместитель генерального директора;
- 2015-2017 — АО «Транстелеком», вице-президент по корпоративному управлению и правовым вопросам, член Правления Общества;
- 2017-2019 — АО «Транстелеком», вице-президент по развитию и правовым вопросам, член Правления Общества;
- 2019-020 — АО «Транстелеком», Заместитель Председателя Правления Общества по организационному развитию;
- С 2020 г. по настоящее время — АО «Транстелеком», Председатель Правления Общества.



Родился 1 ноября 1981 г.

БАРМЕНКУЛОВ КЕНЕС  
ТАНАТАРОВИЧ

Заместитель Председателя  
по организационному развитию,  
член Правления АО «Транстелеком»

Образование

- 1999-2003 — Казахский экономический университет им. Т. Рыскулова, специальность — Международные экономические отношения;
- 2010 — Telecoms MINI MBA, Лондон, Великобритания;
- 2015-2016 — Школа бизнеса Назарбаев Университет, EMBA.

Опыт работы

- 2003-2005 — АО «Казахтелеком», экономист в Дирекции корпоративных продаж;
- 2005-2008 — Филиал TOO «Uni Commerce Ltd», Филиал «TeaLand» и Филиала «ASF» TOO «RG Brands Kazakhstan», финансовый менеджер;
- 2008-2015 — АО «ФНБ «Самрук-Қазына», старший эксперт Дирекции коммуникационных активов;
- 2015-2020 — АО «Транстелеком», исполнительный директор по корпоративному развитию;
- С 2020 г. по настоящее время — АО «Транстелеком», Заместитель Председателя Правления по организационному развитию, член Правления.



Родился 22 августа 1983 г.

### АХМЕТОВ МУРАТ САЙЛАУБЕКОВИЧ

*Заместитель Председателя Правления  
по операционной деятельности,  
член Правления АО «Транстелеком»*

#### Образование

- Казахская Академия транспорта и коммуникации им. М. Тынышпаева, специальность — Автоматика, телемеханика и связь;
- 2011 — Казахская Академия транспорта и коммуникации им. М. Тынышпаева, специальность — Интероперабельность, сертификация и безопасность на международного железнодорожного транспорта;
- Университет CNAM (Франция), специальность — Интероперабельность, сертификация и безопасность на международного железнодорожного транспорта.

#### Опыт работы

- 2005-2009 — АО «Национальная компания «Қазақстан темір жолы» филиал «Северный региональный вычислительный центр», инженер-электронщик 1-ой категории, инженер-электронщик 2-ой категории сектора по информационной безопасности;
- 2009-014 — АО «Национальная компания «Қазақстан темір жолы», начальник отделов;
- 2014-2016 — АО «Национальная компания «Қазақстан темір жолы» филиал «Дирекция информационных технологий», директор департамента развития и проектного менеджмента;
- 2016-2017 — АО «Национальная компания «Қазақстан темір жолы» «Дирекция информационных технологий», заместитель директора по информационным технологиям;
- 2017-2020 — АО «Транстелеком», исполнительный директор по поддержке и развитию ИТ; исполнительный директор по эксплуатации ИТ; вице-президент по ИТ и инновациям, член Правления; Заместитель Председателя Правления по эксплуатации инфраструктуры;
- С 2020 г. по настоящее время — АО «Транстелеком», Заместитель Председателя Правления по операционной деятельности, член Правления.



Родился 9 января 1985 г.

### БАЙМЫРЗАҰЛЫ АСКАР

*Заместитель Председателя Правления  
по административным и правовым  
вопросам, член Правления  
АО «Транстелеком»*

#### Образование

- 2006 — Казахский национальный университет имени Аль-Фараби, г. Алматы, специальность — Юриспруденция;
- 2008 — Казахский национальный университет имени Аль-Фараби, г. Алматы, магистратура Юриспруденции;
- 2010 — Казахский экономический университет имени Т. Рыскулова, г. Алматы;
- 2019 — Executive MBA, Высшая школа бизнеса АОО «Назарбаев Университет».

#### Опыт работы

- 2008-2009 — АО «Национальная компания «Қазақстан темір жолы», главный менеджер Департамента правового обеспечения;
- 2010-2011 — АО «Национальная компания «Қазақстан темір жолы», менеджер Департамента по судебной-претензионной работе;
- 2011 — АО «Кедентранссервис», главный менеджер;
- 2011-2016 — АО «Национальная компания «Қазақстан темір жолы», главный менеджер Департамента правового обеспечения и Департамента по судебной-претензионной работе;
- 2016-2018 — АО «НК «ҚТЖ», руководитель группы Департамента правового обеспечения и Департамента по судебной-претензионной работе;
- 2018-2019 — АО «Транстелеком», исполнительный директор по правовым вопросам;
- 2018-2019 — АО «Транстелеком», исполнительный директор по правовым вопросам, член Правления;
- С 2020 г. по настоящее время — АО «Транстелеком», Заместитель Председателя Правления по административным и правовым вопросам, член Правления.





Родился 28 января 1985 г.

**КАСЫМОВ КАРИМ  
ДОСМУХАМБЕТОВИЧ**

*Заместитель Председателя  
Правления по развитию бизнеса  
в государственном секторе,  
член Правления АО «Транстелеком»*

**Образование**

- Алматинский государственный университет им. Абая, специальность — Экономика;
- Казахская академия транспорта и коммуникаций им. М. Тынышпаева, специальность — Радиотехника электроника и телекоммуникации;
- Executive MBA, Высшая школа бизнеса АОО «Назарбаев Университет».

**Опыт работы**

- 2006 — ТОО «Компания Алас ЛТД», заместитель директора; ТОО «Арман-Мунай», заместитель директора;
- 2009 — ТОО «Алматы Мегатау», директор;
- 2013-2017 — АО «КТЗ Express», главный менеджер Департамента продаж, председатель профсоюзного комитета;
- 2017-2019 — АО «Транстелеком», руководитель направления «Закупки и обеспечение», исполнительный директор по проектам;
- 2019-2020 — АО «Транстелеком», исполнительный директор по развитию бизнеса (B2G);
- С 2020 г. по настоящее время — АО «Транстелеком» — Заместитель Председателя Правления по развитию бизнеса в государственном секторе, член Правления.



Родился 6 октября 1985 г.

**МИНАВАР ЕРЛАН  
ЕРІҚҰЛЫ**

*Заместитель Председателя  
Правления по стратегическому  
развитию и инновациям,  
член Правления АО «Транстелеком»*

**Образование**

- 2003-2006 — Университет Карнеги Меллона, Питтсбург, США, специализация — Наука принятия решений и рациональный выбор, Бакалавр в сфере Информационных систем
- 2016-2017 — INSEAD Сингапур, Франция, Магистр бизнес-администрирования.

**Опыт работы**

- 2007-2009 — IBC World Markets/Oppenheimer & Co (США) (M&A, Инвестиционный Банк), аналитик слияний и поглощений;
- 2009-2013 — Caspian Engineering & Research (Казахстан), финансовый директор;
- 2010-2011 — ТОО «Белкамит» (Казахстан), финансовый директор;
- 2013-2015 — Frontier Mining (Казахстан/Англия), исполнительный директор;
- 2017-2019 — Billboard Video Singapore (Казахстан/Сингапур) управляющий Директор, Product Manager, Scrum Master;
- 2019-2020 — Capital Holding, генеральный директор;
- Июнь 2020 г. — АО «Транстелеком», Заместитель Председателя Правления по развитию и инновациям АО «Транстелеком», член Правления;
- Декабрь 2020 г. — АО «Транстелеком», Заместитель Председателя Правления по стратегическому развитию и инновациям, член Правления.



Родился 20 января 1983 г.

**КОЖАСБАЕВ ДАНИЯР  
ЖЕНИСОВИЧ**

*Заместитель Председателя Правления  
по экономике и финансам,  
член Правления АО «Транстелеком»*

**Образование**

- Алматинский Экономический Университет, специальность — Финансовый менеджмент.

**Опыт работы**

- 2007-2008 — Hewlett Packard Kazakhstan, представитель по продажам сервисов и услуг (B2B);
- 2008-2010 — TOYOTA TSUSHO, директор по продажам;
- 2010-2013 — Казахстанский офис компании Country manager, Boart Longyear, руководитель
- 2013-2016 — АО «Казкоммерцбанк», начальник управления по работе с недропользователями, Департамент корпоративного кредитования; директор департамента корпоративного кредитования № 2;
- 2016-2017 — ОЮЛ «Ассоциация финансистов Казахстана», управляющий директор, Центр корпоративного развития;
- 2017-2019 — АО «Fortebank», исполнительный директор, руководитель направления корпоративного бизнеса; исполнительный директор, руководитель направления МСБ и КБ;
- 2019-2020 — АО «First Heartland Jysan Bank», Заместитель Председателя Правления;
- 2020 — ТОО «Tigin Industry», финансовый директор;
- С июля 2020 г. по август 2020 г. — АО «Транстелеком», Заместитель Председателя Правления по экономике и административным вопросам, член Правления;
- С декабря 2020 г. по настоящее время — АО «Транстелеком», Заместитель Председателя Правления по экономике и финансам АО «Транстелеком», член Правления.



Родился 24 апреля 1988 г.

**ДОНЕНБАЙ ҒАЗИЗ  
БОЛАТҰЛЫ**

*Заместитель Председателя Правления  
по развитию стратегических проектов,  
член Правления АО «Транстелеком»*

**Образование**

- 2011 — Asia Pacific University, Kuala Lumpur, Malaysia, BSc (Hons) in Business Information Technology;
- 2012 — Asia Pacific University, Kuala Lumpur, Malaysia, Master of Business Administration, Postgraduate program of Staffordshire University, UK.

**Опыт работы**

- 2011-2013 — ТОО «Алдияр Б» — бизнес аналитик;
- 2013-2015 — АО «НК ҚТЖ» Дирекция информационных технологий — главный специалист отдела бизнес-аналитики Управления проектного менеджмента филиала; эксперт отдела анализа проектного портфеля, начальник отдела проектного менеджмента филиала;
- 2015-2016 — филиал АО «Транстелеком, Дирекция инфотелекоммуникационных технологий», технический эксперт по инфраструктуре ПГ «Внедрение и сопровождение ИТ инфраструктуры»;
- 2016-2017 — АО «Транстелеком, Дирекция инфотелекоммуникационных технологий», проектный менеджер по аппаратно-программным системам филиала;
- 2017-2020 — АО «Транстелеком», исполнительный директор по проектам; исполнительный директор по развитию корпоративного бизнеса (B2B);
- С декабря 2020 г. по март 2021 г. — АО «Транстелеком», Заместитель Председателя Правления по развитию корпоративного бизнеса, член Правления;
- С марта 2021 г. по настоящее время — АО «Транстелеком», Заместитель Председателя Правления по развитию стратегических проектов, член Правления АО «Транстелеком».

## Заседания Правления Общества в 2020 году

Деятельность Правления Общества определяется Уставом, Кодексом корпоративного управления и Положением о Правлении. В 2020 году проведено 38 заседаний Правления, на которых рассмотрены и приняты решения по 180 вопросам, отнесенным Уставом Общества к компетенции исполнительного органа. Правление осуществляло свою деятельность в соответствии с решениями Общего собрания акционеров и Совета директоров Общества.

Ключевыми вопросами, рассмотренными на заседании Правления являются:

01. утверждение штатного расписания (внесение изменений и дополнений) ЦА и филиалов;
02. утверждение внутренних документов:
  - HR стратегия АО «Транстелеком» на 2021-2023 годы.
  - Стратегия развития информационной безопасности АО «Транстелеком» на 2021-2023 годы.
  - Функциональные стратегии АО «Транстелеком» по сегментам B2B, B2C, B2R, B2O, B2G и по развитию бизнеса в железнодорожной отрасли.
  - Правила пропускного и внутриобъектового режима в административное здание АО «Транстелеком».
  - Правила оплаты труда персонала центрального аппарата АО «Транстелеком», за исключением аппарата АО «Транстелеком», за исключением Председателя Правления и членов Правления, корпоративного секретаря и работников службы внутреннего аудита АО «Транстелеком».
  - Регламент АО «Транстелеком» в новой редакции.
  - Политика Общества в области охраны здоровья и безопасности труда в новой редакции.
  - Положение об Инвестиционном комитете АО «Транстелеком» в новой редакции и состав Инвестиционного комитета АО «Транстелеком».
  - Положение о комиссиях по социальным и жилищным вопросам АО «Транстелеком» и состав

комиссий по социальным и жилищным вопросам АО «Транстелеком».

- Положение о Проектном комитете АО «Транстелеком» в новой редакции и состав Проектного комитета АО «Транстелеком».
  - Положение о Тарифно-продуктовом комитете АО «Транстелеком» в новой редакции и его состав.
  - Положение о Комитете по рискам АО «Транстелеком» в новой редакции.
  - Положение о Комиссии по списанию основных средств и нематериальных активов акционерного общества «Транстелеком».
  - Положение о Комиссии по списанию товарно-материальных запасов и составов комиссии Центрального аппарата и филиалов по списанию товарно-материальных запасов акционерного общества «Транстелеком».
  - Положение и состав рабочей Комиссии по инвентаризации и списанию основных средств и нематериальных активов акционерного общества «Транстелеком».
  - Положение о Бюджетном комитете АО «Транстелеком» в новой редакции и состав Бюджетной комиссии АО «Транстелеком».
  - Положение о конкурсном-квалификационных комиссиях АО «Транстелеком» и составов конкурсном-квалификационных комиссий Центрального аппарата и филиалов АО «Транстелеком».
  - Положение об экспертной комиссии АО «Транстелеком» в новой редакции и составов экспертной комиссии центрального аппарата и филиалов АО «Транстелеком».
03. по вопросам закупок:
    - утверждение Правил закупок товаров, работ и услуг акционерным обществом «Транстелеком» (внесение изменений и дополнений).
    - осуществление закупок товаров, работ и услуг согласно Правил закупок.

## Размер вознаграждения, выплаченный ключевым руководящим сотрудникам

**219 709**  
ТЫС. ТЕНГЕ

### Вознаграждение членов Правления

Вознаграждение членов Правления производится в соответствии с Правилами оценки деятельности и выплаты вознаграждения руководящим работникам Общества (далее — Правила), которые разработаны в соответствии с законодательством РК, Уставом Общества, Типовыми Правилами оценки деятельности и выплаты вознаграждения руководящим и управленческим работникам акционерного общества «НК «ҚТЖ».

Правила основываются на следующих принципах:

- взаимосвязь вознаграждения с выполнением задач, отвечающая интересам Общества и акционерного общества «НК «ҚТЖ»;
- простота и прозрачность принципов определения размера вознаграждения;
- зависимость размера вознаграждения от результатов деятельности Общества и результативности руководящих работников.

Процедура оценки эффективности деятельности руководящих работников состоит из следующих этапов:

- выбор мотивационных КПД, постановка целевых значений;
- утверждение мотивационных КПД;
- мониторинг результативности;
- расчет и утверждение фактической результативности.

Мотивационные КПД разрабатываются в виде карты КПД с целевыми значениями путем каскадирования стратегических целей Общества в конкретные показатели. При этом, к каждому КПД разрабатывается паспорт КПД.

Вознаграждения по результатам деятельности (краткосрочное и долгосрочное вознаграждения), а также по результатам деятельности за год выплачиваются в зависимости от результатов работы с целью материального поощрения за достигнутые успехи и повышения эффективности работы, не носят постоянного характера и не учитываются при исчислении средней заработной платы.

Оценка эффективности деятельности осуществляется на основании КПД, которые характеризуют эффективность финансово-хозяйственной деятельности Общества (корпоративные КПД) и степень достижения результатов членами Правления по функциональным направлениям деятельности (функциональные КПД).

Корпоративные КПД являются едиными для всех членов Правления. Функциональные КПД представляют собой КПД, которые устанавливаются индивидуально для каждого работника, и как правило, направлены на достижение целей по курируемому им направлениям.

Корпоративные и функциональные КПД имеют пороговое и целевое значение, а также значение «Вызов». Пороговое значение характеризует минимальные ожидания от результата деятельности, которые с высокой вероятностью достижимы при условии добросовестного выполнения должностных обязанностей. Целевые значения характеризуют ожидаемый уровень высоких результатов деятельности. Значение КПД «Вызов» характеризует выдающиеся результаты КПД, способствующие реализации амбициозных целей Общества.

Предельные размеры вознаграждения по итогам работы за год руководящих работников не могут превышать их 4-х кратной годовой суммы заработной платы (должностного оклада).

В отчетном году размер вознаграждения, выплаченный ключевым руководящим сотрудникам Компании (суммарный размер заработных плат и всех видов поощрений в денежной форме) составил 219 709 тыс. тенге.

## Служба внутреннего аудита

Организацию и осуществление внутреннего аудита в АО «Транстелеком» обеспечивает Служба внутреннего аудита (далее — СВА), которая непосредственно подчиняется и подотчетна Совету директоров. Курирование деятельности СВА осуществляется Комитетом по аудиту Совета директоров Общества. Руководитель и работники Службы назначаются Советом директоров Общества.

Миссия Службы заключается в оказании необходимого содействия Совету директоров и Правлению Общества в выполнении их обязанностей по достижению стратегических целей Общества.

Основной целью деятельности Службы является представление Совету директоров и Комитету по аудиту независимой и объективной информации, путем предоставления гарантий и консультаций, направленных на совершенствование систем внутреннего контроля, управления рисками и корпоративного управления в Обществе.

Положением о СВА определены цели, полномочия и ответственность СВА, а также квалификационные требования. Положение о СВА разработано на основе Международных профессиональных стандартов. Положение о СВА полностью соответствует специфическим потребностям бизнеса АО «Транстелеком».

Организационная подчиненность и функциональная подотчетность СВА Совету директоров достигается следующими условиями:

- 01. утверждение Советом директоров (предварительное рассмотрение Комитетом по аудиту) положения и других политик в области внутреннего аудита, регламентирующих цели, задачи, функции и порядок деятельности СВА;

- 02. утверждение Советом директоров (предварительное рассмотрение Комитетом по аудиту) риск-ориентированного годового аудиторского плана;
- 03. предоставление Совету директоров (Комитету по аудиту) ежеквартальных и годового отчета о выполнении годового аудиторского плана и иной информации о деятельности внутреннего аудита;
- 04. утверждение Советом директоров (предварительное рассмотрение Комитетом по аудиту) решений о назначении, освобождении от должности, вознаграждении руководителя и работников подразделения внутреннего аудита;
- 05. рассмотрение Советом директоров (Комитетом по аудиту) существенных ограничений полномочий СВА или иных ограничений, способных негативно повлиять на осуществление внутреннего аудита.

Руководителем СВА разработаны внутренние документы, регулирующие деятельность СВА (Положение, Руководство по организации внутреннего аудита, и т. д.), указанные документы рассмотрены, предварительно одобрены Комитетом по аудиту и утверждены Советом директоров Общества.

СВА осуществляет свою деятельность на основе риск-ориентированного годового аудиторского плана, ежегодно утверждаемого Советом директоров Общества, и по мере необходимости, пересматривается.

СВА периодически проводит оценку эффективности системы внутреннего контроля и системы управления рисками с применением общепринятых стандартов деятельности и передовых практик.

В 2020 году СВА проведено 7 плановых аудиторских проверок в соответствии с утвержденным годовым аудиторским планом.

## Урегулирование конфликта интересов

В Обществе действует Политика урегулирования корпоративных конфликтов АО «Транстелеком», утвержденная решением Совета директоров, которая регламентирует порядок и процедуры по урегулированию корпоративных конфликтов между АО «НК «ҚТЖ» и другими органами Общества.

Общество обеспечивает максимально полное и скорейшее выявление корпоративных конфликтов, если они могут возникнуть в Обществе, и четкую координацию действий органов Общества, а именно:

- обеспечивает выявление корпоративных конфликтов на самых ранних стадиях их развития и внимательное отношение к ним со стороны Общества, его должностных лиц и работников;
- возлагает на корпоративного секретаря Общества учет корпоративных конфликтов, осуществление регистрации поступивших от акционеров обращений, писем

и требований. Корпоративный секретарь Общества дает им предварительную оценку и передает в тот орган Общества, к компетенции которого отнесено рассмотрение данного конфликта.

Корпоративный секретарь обеспечивает надлежащее рассмотрение Обществом обращений акционеров и разрешение конфликтов, связанных с нарушением прав акционеров. В филиалах Общества организация подобной работы должна быть возложена на лица, их возглавляющие. Но и в этом случае корпоративный секретарь Общества должен обладать всей полнотой информации о корпоративных конфликтах, возникших в филиалах Общества, в максимально короткие сроки определяет свою позицию по существу конфликта, принимает соответствующее решение и доводит его до сведения акционеров.

В 2020 году в Обществе не было зафиксировано случаев конфликта интересов.

## Антикоррупционная деятельность

### Этика и добросовестность

АО «Транстелеком» рассматривает проявления коррупции, как одну из системных угроз национальной безопасности и в целях повышения правовой грамотности и нулевой терпимости к ее проявлениям, ориентируется на принципы и приоритеты, которые фиксируются в государственной политике по противодействию коррупции, учитывает все действующие требования законодательства Республики Казахстан в данной сфере.

### Управление антикоррупционной деятельностью

Важной особенностью Закона РК «О противодействии коррупции» от 18 ноября 2015 года, и других нормативных актов антикоррупционного законодательства является то, что кроме гарантий о защите предпринимательской деятельности от коррупционных вызовов, предприниматели отнесены к субъектам, осуществляющим меры по противодействию коррупции, а значит, обязаны принимать меры по локализации причин и условий, способствующих совершению коррупционных правонарушений.



## Противодействие террористическим угрозам

В соответствии с утвержденной в Обществе в ноябре 2015 года Политики противодействия мошенничеству и коррупции, работники компании должны неукоснительно соблюдать и руководствоваться ее принципами:

- законность;
- признание, обеспечение и защита основных прав и свобод человека и гражданина публичность и открытость в деятельности работников Общества;
- неотвратимость ответственности за совершение коррупционных правонарушений;
- содействие формированию у работников Общества правовой культуры, отвергающей мошенничество и коррупцию, обеспечивающей принципы честности и неподкупности при осуществлении должностных обязанностей;
- осуществление антикоррупционной пропаганды;
- комплексное использование политических, организационных, информационно-пропагандистских, социально-экономических, правовых, специальных и иных мер;
- сотрудничество в области противодействия мошенничеству и коррупции с Компанией, государственными органами, контрагентами Общества.

Задачами Политики являются:

- предупреждение противоправных действий;
- воспитание у работников Общества строгого соблюдения законодательных актов Республики Казахстан, а также внутренних нормативных документов, регламентирующих деятельность Общества;
- устранение причин и условий, порождающих мошенничество и коррупцию.

В целях реализации практических мер по противодействию коррупции в сферах корпоративного управления, взаимодействия с партнерами, контрагентами и клиентами при проведении закупок, а также при отношениях с государственными органами, Общество предпринимает следующие меры:

- всем работникам доводятся нормы действующего законодательства Республики Казахстан по недопущению коррупционных деяний;

- на постоянной основе осуществляется контроль при проведении закупок и оказания услуг (за 2020 год фактов нарушений нормативных актов при проведении закупок и оказаний услуг не зафиксировано);
- обеспечивается своевременное формирование планов закупок, гласности и причастности процедур закупок с использованием современных информационных систем для автоматизации процессов их организации и проведения.

С 2016 года в Обществе продолжает функционировать «Телефон доверия» на который обращаются работники и деловые партнеры компании, сообщая лично или на анонимной основе о возможных фактах коррупционных, мошеннических проявлений, нарушениях в финансово-бухгалтерской и кадровой работе. По всем обоснованно поступившим на телефон доверия фактам нарушений, незамедлительно сообщается руководителям Общества и принимаются меры.

При приеме на работу и перемещении работников ведется контроль за обеспечением гласности, открытости и прозрачности процедур конкурсного отбора на вакантные должности, в соответствии нормативными актами. Информация об итогах конкурсного отбора размещается на официальном сайте.

В настоящее время осуществляется постоянный мониторинг состояния профилактики и предупреждения коррупции в центральном аппарате и в филиалах Общества. В 2020 году обращений на коррупционные действия со стороны сотрудников не поступало.

Всего в 2020 году Направлением «Внутренняя безопасность» Общества проведено 19 служебных расследований, некоторые из них переданы в направление «правового обеспечения» для организации судебно-претензионной работы по взысканию 102 627 474 тенге, из которых в настоящее время взыскано 41 243 846 тенге. Кроме того, в том году по фактам хищения и мошенничества в Обществе материалы проверки были направлены в органы внутренних дел, расследуются уголовные дела.

**В соответствии с Законом Республики Казахстан «О противодействии терроризму» от 13 июля 1999 года № 416-І в Обществе продолжала проводиться целенаправленная плановая работа по осуществлению мероприятий по противодействию терроризму.**

### Организационные мероприятия:

- разработан план мероприятий по обеспечению антитеррористической защиты объектов на 2021 год;
- внесены изменения в организацию обучения персонала на основе обновленных методических материалов;
- произведен анализ системы организации обеспечения безопасности объектов филиалов Общества, проведена подготовка по противодействию террористическим угрозам;
- по разработанному и утвержденному плану, поэтапно проводилось техническое оснащение наиболее важных объектов Общества.

На регулярной основе проводились занятия по изучению порядка применения государственными органами «Правил организации и функционирования государственной системы мониторинга информации и оповещения населения о возникновении угрозы акта терроризма», разработанных Штабом антитеррористического центра Республики Казахстан в апреле 2015 года.

### Режимные, охранные и профилактические мероприятия

- функционирует система контроля и управления доступа в здания филиалов Общества, вновь принятым работникам выдаются электронные карты доступа;
- установлены круглосуточные и дневные посты физической охраны на объектах Общества;
- ежемесячно проводится проверка состояния ограждения административных зданий, территории и объектов линейно-кабельного хозяйства на предмет выявления посторонних предметов;
- объекты оснащаются современными инженерно-техническим охранным оборудованием, системой управления и контроля доступом и видеонаблюдения;

- разработаны и утверждены паспорта антитеррористической защищенности объектов административных зданий;
- ежемесячно проводятся плановые занятия по обучению работающего персонала действиям на случай возникновения угроз террористического характера;
- корректируются и обновляются схемы и списки оповещения на случай угрозы или совершения террористического акта на объектах Общества.

### Технические мероприятия:

- на постоянной основе обеспечивается исправность средств освещения территории объектов в ночное время;
- обновляется наглядная агитация на тему антитеррористической защиты;
- ежемесячно проводится проверка работоспособности охранной сигнализации;
- ежеквартально проводится проверка состояния и профилактика имеющихся в филиалах Общества средств индивидуальной защиты;
- ежемесячно проводятся осмотры подвальных, чердачных помещений и прилегающей территории филиалов Общества;
- проводится периодический осмотр линейных сооружений связи на предмет наличия посторонних предметов.

### Обеспечение выполнения Закона РК «О религиозной деятельности и религиозных объединениях» от 11 октября 2011 года № 483-ІV

В Обществе систематически осуществляется пропагандистская работа, направленная на привитие религиозной терпимости, взаимоуважения и недопущения религиозного экстремизма.

В рамках указанной работы проводились следующие мероприятия:

- занятия и лекции по изучению нормативно-правовой базы борьбы с религиозным экстремизмом и терроризмом;

- занятия на малых станциях филиалов с работниками и молодыми специалистами по антитеррористической защищенности и профилактике религиозного экстремизма;
- на постоянной основе осуществлялся контроль по недопущению проникновения на объекты Общества литературы террористического и экстремистского характера;
- изучение религиозной ситуации в подразделениях филиалов с разъяснением требований Трудового кодекса РК, статьи Кодекса об административных нарушениях и статьи Уголовного Кодекса РК, законов РК «О противодействии терроризму» от 13 июля 1999 года № 416-І и «О религиозной деятельности и религиозных объединениях» от 11 октября 2011 года № 483-IV.

## Ценности и этические принципы

### Корпоративные ценности Общества

Основополагающими корпоративными ценностями, на основе которых формируется деятельность Общества, являются порядочность, надежность и профессионализм его работников, эффективность их труда, взаимовыручка, уважение друг к другу, к заинтересованным лицам и обществу в целом.

Общество руководствуется следующими принципами деловой этики:

- честность;
- справедливость;
- добросовестность;
- прозрачность;
- ответственность.

Кодекс деловой этики Общество является внутренним нормативным документом, который формирует корпоративную культуру и закрепляет корпоративные ценности Общества. Кодекс определяет наиболее важные правила делового поведения Общества и его работников, этические нормы внутрикорпоративных взаимоотношений, социальную ответственность, а также вопросы деловой этики корпоративного управления.

Кодекс деловой этики разработан на основе общепринятых норм деловой этики с учетом опыта лучших казахстанских и зарубежных практик корпоративного управления.

Кодекс имеет обязательный характер для всех работников Общества (включая работников филиалов) и членов органов его управления.

Для физических лиц, работающих по гражданско-правовым договорам, заключенным с компанией, а также для подрядчиков и консультантов, являющихся агентами, исполняющими поручения, либо представляющими Общество перед третьими лицами, если их действия осуществляются от имени Общества, Кодекс, в части не противоречащей существу имеющихся обязательств, имеет рекомендательный характер.

Положения Кодекса имеют подчиненное значение по отношению к действующему законодательству и могут учитываться при решении спорных вопросов.

### Отношения с конкурентами

АО «Транстелеком» строит отношения с конкурентами на принципах взаимного уважения и взаимовыгодного сотрудничества, не допуская фактов недобросовестной конкуренции и злоупотребления доминирующим положением, неукоснительно соблюдая антимонопольное законодательство и избегая резких заявлений в адрес конкурентов.

Сотрудники Общества не имеют права необоснованно критиковать продукцию и услуги конкурентов, а в случаях осложнений отношений с ними должны руководствоваться указаниями непосредственных руководителей.

## Управление рисками

**АО «Транстелеком» осознает важность управления рисками как ключевого компонента системы корпоративного управления Общества, направленного на своевременную идентификацию и принятие мер по снижению уровня рисков, которые могут негативно влиять на стоимость и репутацию Общества. Политика управления рисками в Обществе осуществляется путем внедрения Корпоративной системы управления рисками (далее — КСУР).**

КСУР — это набор взаимосвязанных элементов, объединенных в единый процесс, в рамках которого Совет директоров, руководящие работники и работники, каждый на своем уровне, участвуют в выявлении потенциальных

событий, которые могут повлиять на деятельность Общества, а также в управлении этими событиями в рамках приемлемого для акционеров уровня риска.

Внедрение и совершенствование КСУР является необходимым условием достижения стратегических и операционных целей Общества, а также подразумевает установление и развитие необходимой инфраструктуры и культуры, охватывает применение логических и систематических методов идентификации, анализа и оценки, мониторинга, контроля и управления рисками, присутствующими во всех направлениях деятельности, функциям или процессам Общества, в целях предотвращения потерь и максимизации выгоды.

### Цели КСУР

Основной целью КСУР является повышение эффективности управления угрозами и возможностями, что должно способствовать процессу увеличения капитализации. КСУР также ставит перед собой следующие цели:

- 01. разработка и применение единообразных и последовательных подходов к выявлению, оценке и управлению рисками в Обществе, упрощение процедур обмена информацией о рисках по вертикали (управление) и по горизонтали (обмен опытом);
- 02. формирование возможности для Общества задавать и отслеживать качество управления ри-

сками в Обществе на основе четких и понятных критериев;

- 03. формирование информационной базы для построения системы учета активов, их рыночной стоимости и оценки акционерного капитала;
- 04. оперативное реагирование на возникающие рисковые события, отслеживание изменений внешней и внутренней среды;
- 05. организация целенаправленной деятельности по управлению рисками с целью снижения их до приемлемого уровня, либо передачи третьим сторонам (страхование, хеджирование);

06. систематизация и дальнейшее накопление информации о рисках Общества, повышение управляемости бизнеса;

07. в итоге — повышение капитализации Общества посредством повышения эффективности и оптимизации управления рисками.

Принципы КСУР

Совет директоров Общества осуществляет надзор за эффективностью управления рисками и внутреннего контроля. Комитет по аудиту Общества оказывает содействие Совету директоров Общества по вопросам контроля за надежностью и эффективностью КСУР и внутреннего контроля.

Правление Общества обеспечивает создание и поддержание эффективности системы управления рисками и внутреннего контроля.

Для обеспечения горизонтальной коммуникации и эффективного внедрения реестра рисков в Обществе функционирует Комитет по рискам, который является консультативно-совещательным органом при Правлении Общества, вырабатывающим предложения в части управления рисками. Совет директоров и Правление Общества при выполнении своих функций опираются на модель «Три линии защиты».

**Первая линия защиты** (бизнес-функции) представлена структурными подразделениями в лице каждого работника в рамках своей компетенции. Работники

Общества (владельцы рисков) при выполнении должностных обязанностей непосредственно управляют рисками и выполняют контрольные процедуры в рамках своей компетенции.

**Вторая линия защиты** — структурные подразделения, включая риск-подразделение, которые осуществляют функции мониторинга деятельности первой линии защиты и ключевых рисков, обеспечивают и отслеживают внедрение эффективной практики управления рисками, внутреннего контроля, соблюдения законодательства, административных правил/внутренних регламентов. Вторая линия защиты проводит мониторинг, обзор, оценку, экспертизу деятельности первой линии защиты.

**Третья линия защиты** (независимая гарантия) представлена Службой внутреннего аудита Общества и проводит независимую оценку эффективности и содействует совершенствованию управления рисками и внутреннего контроля, оказывает поддержку Комитету по аудиту и Совету директоров Общества, предоставляет им независимую оценку эффективности системы управления рисками и внутреннего контроля.

Подходы КСУР

Эффективное управление рисками требует непрерывного и цикличного процесса, который состоит из следующих пяти шагов:



1. Формулирование бизнес-целей и идентификация рисков:

Общество формулирует бизнес-цели с учетом стратегических и неотъемлемых рисков, с которыми сталкивается в своей деятельности. Рассматривается потенциальное влияние бизнес-контекста на профиль риска, а также возможные способы снижения уровня рисков, которым подвержено Общество.

2. Оценка существенности рисков:

Процесс оценки рисков проводится с целью выделения наиболее значимых рисков, которые могут негативно влиять на деятельность Общества и достижения его стратегических целей и задач. Результаты оценки риска определяют выбор мер реагирования на риск.

3. Приоритезация рисков:

Приоритетность рисков устанавливается в соответствии с позицией каждого риска на карте рисков (критические, крупные, средние и низкие риски). Помимо результатов оценки при приоритезации рисков могут учитываться критерии: способность Общества адаптироваться к ри-

ску и реагировать на него, взаимозависимость рисков, в результате которой повышается сложность управления ими, скорость влияния риска на деятельность Общества, продолжительность негативного воздействия последствий риска на Общество и др.

4. Реагирование на риски:

Общество определяет стратегии реагирования на риск с учетом условий ведения деятельности, соотношения выгод и затрат, обязательств и ожиданий, приоритезации рисков, риск-аппетита (принятие риска, уклонение от риска, осознанное увеличение риска, сокращение риска и передача риска).

5. Анализ рисков и эффективности деятельности:

Анализ рисков и эффективности деятельности интегрируется в деятельность Общества. Общество проводит обзор результатов деятельности, в том числе, в разрезе отдельных направлений с учетом рисков: рассматриваются риски, которые повлияли на результативность; насколько эффективно риски были ранее оценены и определены меры по реагированию; насколько эффективно были реализованы сами меры.

Основные результаты и выводы процесса управления рисками в Обществе отображаются в форме регулярной отчетности по рискам и мероприятиям по реагированию на них, организации и поддержке эффективной системы управления рисками Общества. В рамках повышения эффективности системы корпоративного управления рисками в 2020 году проведен ряд следующих ключевых мероприятий:

- 01. Подготовлены ежеквартальные отчеты по управлению рисками с описанием и анализом критических рисков Общества, а также сведениями по реализации планов и программ по минимизации рисков для Совета директоров Общества.
- 02. В течение года риск-менеджерами Общества дополнительно готовились отчеты и экспертные

заключения по финансовым, инвестиционным, критическим и состоявшимся рискам, а также проводились работы по отслеживанию бизнес-процессов Общества.

03. В целях повышения квалификации по рискам и развития риск-культуры в Обществе в 2020 году был проведен ежегодный тренинг для риск-координаторов с последующим тестированием знаний КСУР.

Общество уделяет повышенное внимание оценке и контролю рисков, как стратегических, так и операционных и других рисков, способных оказать воздействие на достижение долгосрочных стратегических целей и критичных показателей деятельности.



По итогам идентификации и оценки рисков выявлены следующие критические риски Общества, которые могут негативно влиять на ее деятельность и достижение стратегических целей:

**Риск дефицита ликвидности.** Риск, связанный с неспособностью Общества своевременно исполнить свои обязательства в полном объеме, либо возникающий в результате несбалансированности финансовых активов и обязательств Общества. По итогам года значение коэффициента текущей ликвидности возросло на 0,26 и составило 0,88 (при установленном нормативе 1,20). Нормативное значение не было достигнуто в связи с увеличением текущих обязательств Общества и выплатой дивидендов акционерам Общества за период 2017-2019 гг.

**Риск увеличения просроченной дебиторской задолженности (более 3 месяцев просрочки).** Риск, связанный с получением дохода за оказанные ранее услуги покупателям и заказчикам Общества. За 2020 год уровень

просроченной дебиторской задолженности Общества снизился на 2,79 млрд тенге и составил 1,14 млрд тенге.

**Риск недополучения запланированного дохода (развитие корпоративного бизнеса).** Риск, связанный с получением в неполном объеме запланированных доходов от крупных проектов Общества. По итогам года доход от проектов составил 12,13 млрд тенге, что составляет 95,7% от плана.

**Риск несвоевременной реализации проекта «Развитие инфраструктуры АО «Транстелеком» для предоставления КНБ инфраструктуры ЦОД как сервис».** Риск, связанный с неисполнением ряда мероприятий по проекту, таких как качественное проектирование и планирование по проекту, неисполнение поставщиками обязательств в срок. По состоянию на 31.12.20 г. степень исполнения графика работ по проекту составляет 100%. Услуги по проекту со стороны Общества предоставляются заказчику в полном объеме.

## Управление качеством

### Интегрированная система менеджмента

Предлагая клиентам существующие услуги и развивая новые инфотелекоммуникационные сервисы, Общество традиционно уделяет значительное внимание уровню качества своих услуг, чтобы обеспечить им конкурентное преимущество на рынке.

Наше Общество стремится соответствовать международным требованиям корпоративного управления и передовым технологиям менеджмента за счет поддержания в рабочем состоянии и развития системы управления в области систем менеджмента ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 50001:2018, ISO/IEC 20000-1:2011, СТ

PK ISO/IEC 27001-2015, ISO 45001:2018.

В 2020 году Общество прошло инспекционный аудит по версии международного стандарта ISO 9001:2015.

В 2020 году Общество прошло инспекционный аудит по версии международного стандарта ISO 14001:2015.

Международный Форум по Аккредитации (IAF) и Комитет ИСО по Оценке Соответствия (CASCO) установили трехлетний период перехода с момента публикации ISO 50001:2018 СЭНМ. Дата публикации — 21 августа 2018

года. Все предприятия в течение 3 лет с даты публикации ISO 50001:2018 должны перейти на актуальную версию международного стандарта посредством инспекционного аудита. Общество утвердила план перехода и перешла на новую версию стандарта СЭНМ в 2020 году.

В Обществе с 2019 года действует система менеджмента в области профессиональной безопасности и охраны труда (далее — СМ ОЗБТ) в соответствии с международными требованиями ISO 45001:2018 и система менеджмента IT-сервисов (далее — СМУ) ISO/IEC 20000-1:2011.

В 2020 году Общество перешло с системы менеджмента профессиональной безопасности и здоровья СТ PK OHSAS 18001-2008 на ISO 45001:2018 СМ ОЗБТ.

По результатам сертификационного аудита получены следующие сертификаты:

- Международный сертификат соответствия требованиям стандарта ISO/IEC 20000-1:2011, выданный Ассоциацией по сертификации «Русский Регистр Евразия», которая является членом Международной Ассоциации Органов по сертификации IQNet.
- Международный сертификат соответствия требованиям стандарта ISO 45001:2018, выданный Ассоциацией по сертификации «Русский Регистр Евразия», которая является членом Международной Ассоциации Органов по сертификации IQNet.

По результатам инспекционного аудита получены следующие сертификаты:

- Международный сертификат соответствия требованиям стандарта ISO 9001:2015, выданный Ассоциацией по сертификации «Русский Регистр Евразия», которая является членом Международной Ассоциации Органов по сертификации IQNet.
- Международный сертификат соответствия требованиям стандарта ISO 14001:2015, выданный Ассоциацией по сертификации «Русский Регистр Евразия», которая является членом Международной Ассоциации Органов по сертификации IQNet.
- Международный сертификат соответствия требованиям стандарта ISO 50001:2018, выданный Ассоциацией по сертификации «Русский Регистр Евразия», которая является членом Международной Ассоциации Органов по сертификации IQNet.

В Обществе имеются сертификаты казахстанского образца на соответствие требованиям национального стандарта: СТ РК ISO 14001:2016 (СЭМ), СТ РК ISO 9001:2016 (СМК), СТ РК ISO 50001-2019 (СЭНМ), СТ РК ISO 45001-2019 (СМ ОЗБТ), СТ РК ISO/IEC 27001-2015 (СМИБ), СТ РК ISO/IEC 20000-1:2016 зарегистрированные в государственной системе технического регулирования Республики Казахстан.

Развитие ИСМ в Обществе осуществляется в соответствии с целями, определенными в Политике АО «Транстелеком» в области качества, в Политике в области экологии, Энергетической политике, в Политике в области информационной безопасности и в Политике в области безопасности и охраны труда. Действие сертификатов распространяется на систему менеджмента всего Общества. Стандарты серии ISO 9000 предъявляют требования не к качеству услуг, а к системе управления, которая должна установить и обеспечить достижение целей, связанных с удовлетворенностью клиентов качеством услуг. Стандарты ISO данной серии на текущий момент являются наиболее распространенными — они признаны практически во всем мире и приняты в качестве национальных стандартов в более чем 164 странах.

Наличие сертификатов свидетельствует о способности АО «Транстелеком» оказывать услуги, соответствующие постоянно растущим требованиям потребителей, и содействует эффективному и успешному развитию бизнеса, что важно для завоевания и удержания лидирующих позиций в различных сегментах рынка.

Наличие у Общества сертифицированных услуг является дополнительным подтверждением того, что АО «Транстелеком» предоставляет услуги в сфере телекоммуникаций, информационных технологий и информационной безопасности гарантированно высокого качества, отвечающие требованиям потребителей и соответствующие техническим нормам и стандартам.

Ежегодно в Обществе проводятся инспекционные аудиты по системам менеджмента.

Внутренний аудит интегрированной системы менеджмента [далее — ИСМ]

Результативность ИСМ обеспечивается путем постоянного мониторинга функционирования системы посредством измерений, анализа и корректировки процессов. В отчетном году в Обществе продолжена работа по дальнейшему совершенствованию сертифицированной ИСМ в Обществе.

Согласно требованиям стандартов МС ISO 9001:2015, МС ISO 14001:2015, МС ISO 50001:2018, ISO/IEC 20000-1:2011, СТ РК ISO/IEC 27001-2015, ISO 45001:2018, организация должна проводить внутренние аудиты для того, чтобы определить, что ИСМ соответствует запланированным мероприятиям и требованиям настоящего стандарта и требованиям ИСМ, установленным организацией, а также результативность ее внедрения и поддержания в рабочем состоянии.

Во исполнение требований стандартов разработан и утвержден график проведения внутренних аудитов ИСМ на 2020 год.

В соответствии с приказом Заместителя Председателя Правления по организационному развитию

«Об утверждении графика проведения внутреннего аудита ИСМ Обществом», проведен внутренний аудит на филиалах «Астанатранстелеком», «Алматытранстелеком», «Павлодартранстелеком», «Семейтранстелеком». На основании графика утверждены план проведения внутреннего аудита в структурных подразделениях Общества.

По результатам проведения внутренних аудитов составлены и предоставлены аудируемой стороне отчеты по каждому проверенному Филиалу Общества. По выявленным отклонениям были подготовлены Планы корректирующих мероприятий по устранению причины отклонений, а также отчеты по выполнению плана корректирующих мероприятий.

В октябре 2020 года в Обществе прошел инспекционный аудит, в ходе которого было установлено, что ИСМ поддерживается в действии, развивается в соответствии с принципом постоянного улучшения, в целом результативна и соответствует критериям аудита. Область сертификации ИСМ поддерживается.

Информация о регистраторе

**Полное наименование:**  
**Акционерное общество «Центральный депозитарий ценных бумаг».**

16 августа 2018 года состоялось совместное внеочередное Общее собрание акционеров АО «Центральный депозитарий ценных бумаг» (далее — Центральный депозитарий) и АО «Единый регистратор ценных бумаг» (далее — Единый регистратор), на котором было принято решение о реорганизации Центрального депозитария и Единого регистратора в форме присоединения Единого регистратора к Центральному депозитарию.

Центральный депозитарий становится правопреемником Единого регистратора по всем правам и обязанностям с 01 января 2019 года.

Информация об аудиторской организации

Решением Общего собрания акционеров Общества от 9 ноября 2020 года определена аудиторская организация ТОО «ЭРНСТ ЭНД ЯНГ» (далее — ЕУ), осуществляющая аудит в отношении финансовой отчетности АО «Транстелеком» за год, закончившийся 31 декабря 2020 года, 2021 года, 2022 года.

ЕУ является международным лидером в области аудита, налогообложения, сопровождения сделок и консультирования. Опыт и качество услуг ЕУ помогают укреплять доверие общественности к рынкам капитала и экономике в разных странах мира.

В 1992 году ЕУ первой среди международных фирм стала оказывать аудиторские и консалтинговые услуги в Казахстане широкому спектру организаций, включая транснациональные корпорации, национальные и частные компании, работающие в разных индустриях. Сегодня практика ЕУ в Казахстане насчитывает более 700 сотрудников и представлена тремя офисами — в городах Алматы, Нур-Султан и Атырау. ЕУ в Казахстане оказывает свыше 85 видов профессиональных услуг.

Заключение независимого аудитора

По мнению внешнего аудитора ТОО «ЭРНСТ ЭНД ЯНГ», финансовая отчетность АО «Транстелеком» по состоянию на 31 декабря 2020 года представлена достоверна во всех существенных аспектах и в соответствии с Международными стандартами финансовой отчетности.





# 07. Приложения

Аудированная финансовая отчетность	144
Таблица стандартных элементов GRI	156
Глоссарий	161
Контактная информация	162



**892 352**  
**ТЫС. ТЕНГЕ**  
Услуги местной  
связи



**516 161**  
**ТЫС. ТЕНГЕ**  
Услуги междугородней  
и международной  
телефонной связи



АО «Транстелеком»

# Аудированная финансовая отчетность

за год, закончившийся 31 декабря 2020 года,  
с аудиторским отчетом независимого аудитора

145 ..... Аудиторское заключение независимого аудитора

151 ..... Финансовая отчетность

151 ..... Отчет о финансовом положении

152 ..... Отчет о совокупном доходе

153 ..... Отчет об изменениях в собственном капитале

154 ..... Отчет о движении денежных средств



«Эрнст энд Янг» ЖШС  
Эл-Фараби д-лы, 77/7  
«Есентай Тауэр» Ғимараты  
Алматы қ., 050060  
Қазақстан Республикасы  
Тел.: +7 727 258 59 60  
Факс: +7 727 258 59 61  
www.ey.com/kz

ТОО «Эрнст энд Янг»  
пр. Аль-Фараби, д. 77/7  
здание «Есентай Тауэр»  
г. Алматы, 050060  
Республика Казахстан  
Тел.: +7 727 258 59 60  
Факс: +7 727 258 59 61  
www.ey.com/kz

Ernst & Young LLP  
Al-Farabi ave., 77/7  
Esental Tower  
Almaty, 050060  
Republic of Kazakhstan  
Tel.: +7 727 258 59 60  
Fax: +7 727 258 59 61  
www.ey.com/kz

## Аудиторское заключение независимого аудитора

Акционерам и Совету Директоров Акционерного Общества «Транстелеком»

### Мнение

Мы провели аудит финансовой отчетности АО «Транстелеком» (далее - «Компания»), состоящей из отчета о финансовом положении по состоянию на 31 декабря 2020 года, отчета о совокупном доходе, отчета об изменениях в собственном капитале и отчета о движении денежных средств за год, закончившийся на указанную дату, а также примечаний к финансовой отчетности, включая краткий обзор основных положений учетной политики.

По нашему мнению, прилагаемая финансовая отчетность отражает достоверно во всех существенных отношениях финансовое положение Компании по состоянию на 31 декабря 2020 года, а также ее финансовые результаты и движение денежных средств за год, закончившийся на указанную дату, в соответствии с Международными стандартами финансовой отчетности (МСФО).

### Основание для выражения мнения

Мы провели аудит в соответствии с Международными стандартами аудита (МСА). Наши обязанности в соответствии с этими стандартами описаны далее в разделе «Ответственность аудитора за аудит финансовой отчетности» нашего заключения. Мы независимы по отношению к Компании в соответствии с принятым Советом по международным стандартам этики для бухгалтеров (СМСЭБ) Международным кодексом этики профессиональных бухгалтеров (включая международные стандарты независимости) (Кодекс СМСЭБ), и нами выполнены прочие этические обязанности в соответствии с Кодексом СМСЭБ. Мы полагаем, что полученные нами аудиторские доказательства являются достаточными и надлежащими, чтобы служить основанием для выражения нашего мнения

### Ключевые вопросы аудита

Ключевые вопросы аудита - это вопросы, которые, согласно нашему профессиональному суждению, являлись наиболее значимыми для нашего аудита финансовой отчетности за текущий период. Эти вопросы были рассмотрены в контексте нашего аудита финансовой отчетности в целом и при формировании нашего мнения об этой отчетности, и мы не выражаем отдельного мнения по этим вопросам. В отношении каждого из указанных ниже вопросов наше описание того, как соответствующий вопрос был рассмотрен в ходе нашего аудита, приводится в этом контексте.

Мы выполнили обязанности, описанные в разделе «Ответственность аудитора за аудит финансовой отчетности» нашего заключения, в том числе по отношению к этим вопросам. Соответственно, наш аудит включал выполнение процедур, разработанных в ответ на нашу оценку рисков существенного искажения финансовой отчетности. Результаты наших аудиторских процедур, в том числе процедур, выполненных в ходе рассмотрения указанных ниже вопросов, служат основанием для выражения нашего аудиторского мнения о прилагаемой финансовой отчетности.



При подготовке финансовой отчетности руководство несет ответственность за оценку способности Компании продолжать непрерывно свою деятельность, за раскрытие в соответствующих случаях сведений, относящихся к непрерывности деятельности, и за составление отчетности на основе допущения о непрерывности деятельности, за исключением случаев, когда руководство намеревается ликвидировать Компанию, прекратить ее деятельность или когда у руководства нет реальной альтернативы таким действиям.

Комитет по аудиту несет ответственность за надзор за процессом подготовки финансовой отчетности Компании.

**Ответственность аудитора за аудит финансовой отчетности**

Наши цели заключаются в получении разумной уверенности в том, что финансовая отчетность в целом не содержит существенных искажений вследствие недобросовестных действий или ошибок, и в выпуске аудиторского заключения, содержащего наше мнение. Разумная уверенность представляет собой высокую степень уверенности, но не является гарантией того, что аудит, проведенный в соответствии с Международными стандартами аудита, всегда выявит существенное искажение при его наличии. Искажения могут быть результатом недобросовестных действий или ошибок и считаются существенными, если можно обоснованно предположить, что по отдельности или в совокупности они могли бы повлиять на экономические решения пользователей, принимаемые на основе этой финансовой отчетности.

В рамках аудита, проводимого в соответствии с Международными стандартами аудита, мы применяем профессиональное суждение и сохраняем профессиональный скептицизм на протяжении всего аудита. Кроме того, мы выполняем следующее:

- ▶ выявляем и оцениваем риски существенного искажения финансовой отчетности вследствие недобросовестных действий или ошибок; разрабатываем и проводим аудиторские процедуры в ответ на эти риски; получаем аудиторские доказательства, являющиеся достаточными и надлежащими, чтобы служить основанием для выражения нашего мнения. Риск необнаружения существенного искажения в результате ошибок, так как недобросовестные действия могут включать сговор, подлог, умышленный пропуск, искаженное представление информации или действия в обход системы внутреннего контроля;
- ▶ получаем понимание системы внутреннего контроля, имеющей значение для аудита, с целью разработки аудиторских процедур, соответствующих обстоятельствам, но не с целью выражения мнения об эффективности системы внутреннего контроля Компании;
- ▶ оцениваем надлежащий характер применяемой учетной политики и обоснованность оценочных значений, рассчитанных руководством, и раскрытия соответствующей информации;



Ключевой вопрос аудита	Как соответствующий ключевой вопрос был рассмотрен в ходе нашего аудита
<b>Признание выручки</b> Как указано в <i>Примечании 3</i> , Компания признает выручку от предоставления телекоммуникационных услуг, ИТ услуг, от реализации долгосрочных проектов по выполнению строительно-монтажных работ. Компания заключает с покупателями договоры, содержащие несколько обязанностей к исполнению, когда одна сделка может сочетать в себе поставку товаров и оказание услуг. . Выручка признается, когда контроль над товарами и услугами переходит к покупателю. Из-за множества и разнообразия договорных условий, различных элементов ценообразования и риска того, что выручка может быть искажена вследствие недобросовестных действий руководства или ошибок, признание выручки считается сложным и требует значительных суждений руководства. Более того существует значительный риск искажения, связанный с признанием и оценкой выручки от предоставления телекоммуникационных услуг, так как биллинговые системы, используемые Компанией, являются сложными. Также, Компания признает выручку реализации долгосрочных проектов по выполнению строительно-монтажных работ на основании оценки степени выполнения обязанности к исполнению, для определения которой руководство Компании использует метод результатов, который подразумевает прогнозирование общей выручки и затрат на реализацию долгосрочного проекта и распределение общей суммы выручки по договорам на обязанности к использованию. Таким образом, мы определили данный вопрос как один из наиболее значимых для нашего аудита. Раскрытие информации в отношении учетной политики по признанию выручки и суждениям, примененным Руководством, включено в <i>Примечания 3 и 4</i> к финансовой отчетности.	Мы получили понимание о процессе признания различных потоков дохода. Мы сверили дату передачи контроля, указанную в акте выполненных работ, с датой, когда была признана выручка. Мы сверили стоимость договоров с суммой признанной выручки. Мы протестировали то, как распределяется выручка между разными обязательствами к исполнению в договорах. Мы выполнили аналитические процедуры, включая помесячный анализ выручки и анализ изменений в ключевых показателях выручки, сравнили финансовые и нефинансовые данные. Мы также оценили своевременность признания выручки. Мы рассмотрели соответствующие ИТ системы и дизайн средств внутреннего контроля и протестировали операционную эффективность средств внутреннего контроля в сборе данных и учете операций по выручке в биллинговых системах; авторизации при вносе изменений в тарифные ставки, введенные в биллинговые системы; и расчёта суммы выручки от телекоммуникационных услуг, предоставленных клиентам. Мы оценили допущения руководства при определении предполагаемых затрат на завершение проекта, процент завершения проекта, сравнение плана с фактическими данными как по доходам, так и по расходам, а также резервы на будущие убытки по убыточным проектам. Мы сравнили суммы в актах выполненных работ с суммами выручки, признанной в течение периода. Мы изучили условия основных договоров и понесенные затраты, чтобы оценить состояние долгосрочных проектов. Мы оценили выручку, признанную непосредственно до и после конца года, чтобы определить, признается ли выручка в соответствующем периоде. Мы проанализировали учетную политику в отношении признания выручки, выбранную и применяемую Компанией, и раскрытие информации в отношении выручки с учетом требований МСФО 15. Мы проанализировали раскрытие информации в <i>Примечании 22</i> к финансовой отчетности.





**Соблюдение установленных показателей по договорам займов**

В соответствии с условиями кредитных соглашений, Компания должна соблюдать и поддерживать финансовые и нефинансовые ограничительные условия. Существует большая вероятность того, что показатели выручки и прибыли, зависящие от тарифов на услуги и суммы операционных расходов, могут быть нарушены, поэтому в ходе аудита мы обратили особое внимание на этот вопрос. Нарушение показателей может привести к существенным штрафам, а также праву требования досрочной выплаты. Соблюдение ограничительных условий по кредитным соглашениям являлось одним из наиболее значимых вопросов для аудита, поскольку имеет большое влияние на допущение о непрерывности деятельности, используемое при подготовке финансовой отчетности, а также на классификацию обязательств, по которым начисляются проценты, в отчете о финансовом положении. Информация о соблюдении требований по показателям раскрыта в **Примечании 15** к финансовой отчетности.

Мы изучили условия кредитных соглашений и проанализировали финансовые и нефинансовые ограничительные условия, условия досрочного погашения и случаи дефолта. Мы оценили наличие подтверждений, полученных от банков в отношении соблюдения финансовых ограничительных условий. Мы сравнили данные, используемые в расчетах, с финансовой отчетностью. Мы проверили математическую точность расчетов по финансовым показателям. Мы проанализировали раскрытия в отношении соблюдения установленных показателей по обязательствам в финансовой отчетности Компании.

**Важные обстоятельства**

Мы обращаем внимание на **Примечание 27** к финансовой отчетности, в котором описан значительный объем операций Компании со связанными сторонами. Мы не выражаем модифицированного мнения в связи с этим вопросом.

**Прочие сведения**

Аудит финансовой отчетности Компании за 2019 год был проведен другим аудитором, который выразил немодифицированное мнение о данной отчетности и включил в аудиторское заключение от 8 июня 2020 г. параграф «Важные обстоятельства», привлекающий внимание к тому, что 78% торговой дебиторской задолженности и 81% выручки получено от сделок со связанными сторонами.

**Ответственность руководства и Комитета по аудиту за финансовую отчетность**

Руководство несет ответственность за подготовку и достоверное представление указанной финансовой отчетности в соответствии с МСФО и за систему внутреннего контроля, которую руководство считает необходимой для подготовки финансовой отчетности, не содержащей существенных искажений вследствие недобросовестных действий или ошибок.



- ▶ делаем вывод о правомерности применения руководством допущения о непрерывности деятельности, и, на основании полученных аудиторских доказательств, вывод о том, имеется ли существенная неопределенность в связи с событиями или условиями, которые могут вызвать значительные сомнения в способности Компании продолжать непрерывно свою деятельность. Если мы приходим к выводу о наличии существенной неопределенности, мы должны привлечь внимание в нашем аудиторском заключении к соответствующему раскрытию информации в финансовой отчетности или, если такое раскрытие информации является ненадлежащим, модифицировать наше мнение. Наши выводы основаны на аудиторских доказательствах, полученных до даты нашего аудиторского заключения. Однако будущие события или условия могут привести к тому, что Компания утратит способность продолжать непрерывно свою деятельность;
- ▶ проводим оценку представления финансовой отчетности в целом, ее структуры и содержания, включая раскрытие информации, а также того, представляет ли финансовая отчетность лежащие в ее основе операции и события так, чтобы было обеспечено их достоверное представление.

Мы осуществляем информационное взаимодействие с Комитетом по аудиту, доводя до его сведения, помимо прочего, информацию о запланированном объеме и сроках аудита, а также о существенных замечаниях по результатам аудита, в том числе о значительных недостатках системы внутреннего контроля, если мы выявляем таковые в процессе аудита.

Мы также предоставляем Комитету по аудиту заявление о том, что мы соблюдали все соответствующие этические требования в отношении независимости и информировали обо всех взаимоотношениях и прочих вопросах, которые можно обоснованно считать оказывающими влияние на независимость аудитора, а в необходимых случаях - о действиях, осуществленных для устранения угроз, или принятых мерах предосторожности.

Из тех вопросов, которые мы довели до сведения Комитета по аудиту, мы определяем вопросы, которые были наиболее значимыми для аудита финансовой отчетности за текущий период и которые, следовательно, являются ключевыми вопросами аудита. Мы описываем эти вопросы в нашем аудиторском заключении, кроме случаев, когда публичное раскрытие информации об этих вопросах запрещено законом или нормативным актом, или когда в крайне редких случаях мы приходим к выводу о том, что информация о каком-либо вопросе не должна быть сообщена в нашем заключении, так как можно обоснованно предположить, что отрицательные последствия сообщения такой информации превысят общественно значимую пользу от ее сообщения.





Building a better working world

Руководитель, ответственный за проведение аудита, по результатам которого выпущено настоящее аудиторское заключение независимого аудитора, - Адиль Сыздыков.



Адиль Сыздыков  
Аудитор

Квалификационное свидетельство аудитора №МФ-0000172 от 23 декабря 2013 года

050060, Республика Казахстан, г. Алматы  
пр. Аль-Фараби, 77/7, здание «Есентай Тауэр»

19 апреля 2021 года

A member firm of Ernst & Young Global Limited



Рустамжан Саттаров  
Генеральный директор  
ТОО «Эрнст энд Янг»

Государственная лицензия на занятие аудиторской деятельностью на территории Республики Казахстан: серия МФЮ-2 № 0000003, выданная Министерством финансов Республики Казахстан от 15 июля 2005 года

ОТЧЕТ О ФИНАНСОВОМ ПОЛОЖЕНИИ

По состоянию на 31 декабря 2020 года

В тысячах тенге	Прим.	31 декабря 2020 года	31 декабря 2019 года*
Активы			
Долгосрочные активы			
Основные средства	5	129.564.560	80.612.968
Долгосрочная часть авансов выданных	7	6.289.340	–
Нематериальные активы	6	4.863.662	3.798.576
Дебиторская задолженность по финансовой аренде	9	127.795	459.358
Прочие долгосрочные активы	8	3.749.738	617.115
		144.595.095	85.488.017
Краткосрочные активы			
Товарно-материальные запасы	12	1.295.411	2.273.023
Торговая дебиторская задолженность связанных сторон	27	11.056.215	17.601.202
Торговая дебиторская задолженность третьих сторон	10	3.506.182	4.979.007
Дебиторская задолженность по финансовой аренде	9	353.473	360.435
Предоплата по подоходному налогу		137.193	271.030
Прочие краткосрочные активы	11	5.175.307	1.613.153
Краткосрочная часть авансов выданных	7	3.599.938	1.087.912
Денежные средства и их эквиваленты	13	4.824.053	285.936
		29.947.772	28.471.698
Итого активы		174.542.867	113.959.715
Капитал и обязательства			
Капитал			
Акционерный капитал	14	12.241.487	12.241.487
Дополнительный оплаченный капитал	14	–	244.190
Нераспределенная прибыль		18.839.334	14.815.299
		31.080.821	27.300.976
Долгосрочные обязательства			
Долгосрочные займы	15	32.849.046	32.717.557
Долгосрочная часть выпущенных облигаций	16	9.182.124	–
Долгосрочная часть обязательств по аренде	17	425.454	1.090.482
Обязательства по вознаграждениям работникам		548.866	463.341
Долгосрочная кредиторская задолженность поставщикам и подрядчикам	19	46.136.804	–
Долгосрочные обязательства по договорам с покупателями	18	1.015.191	1.195.905
Обязательства по отложенному подоходному налогу	21	4.791.192	4.375.046
		94.948.677	39.842.331
Краткосрочные обязательства			
Краткосрочные займы и краткосрочная часть долгосрочных займов	15	13.628.929	12.801.605
Краткосрочная часть выпущенных облигаций	16	546.875	–
Краткосрочная часть обязательств по аренде	17	2.568.992	875.855
Краткосрочная часть обязательств по вознаграждениям работникам		48.395	40.740
Торговая кредиторская задолженность	19	24.179.964	22.832.228
Задолженность по дивидендам	14	2.469.517	3.275.126
Краткосрочные обязательства по договорам с покупателями	18	1.768.142	2.357.852
Налоги к уплате и прочие обязательные платежи		636.111	416.002
Прочие краткосрочные обязательства	20	2.666.444	4.217.000
		48.513.369	46.816.408
Итого обязательства		143.462.046	86.658.739
Итого капитал и обязательства		174.542.867	113.959.715

\* Некоторые суммы, приведённые в этом столбце, не соответствуют суммам в финансовой отчётности за 2019 год, поскольку отражают произведенные перегруппировки, информация о которых приводится в Примечании 2.



ОТЧЕТ О СОВОКУПНОМ ДОХОДЕ

За год, закончившийся 31 декабря 2020 года

В тысячах тенге	Прим.	2020 год	2019 год*
Выручка	22	68.452.589	81.976.467
Доходы от операционной аренды	22	132.541	118.232
Себестоимость	23	(52.476.157)	(64.596.712)
Валовая прибыль		16.108.973	17.497.987
Общие и административные расходы	24	(8.095.346)	(6.813.915)
Прибыль от основной деятельности		8.013.627	10.684.072
Финансовые доходы	25	807.056	104.994
Финансовые расходы	26	(8.588.425)	(7.226.106)
Положительная/(отрицательная) курсовая разница		4.610.207	(54.134)
Прочие доходы, нетто		261.804	302.940
Прибыль до налогообложения		5.104.269	3.811.766
Расходы по подоходному налогу	21	(1.240.188)	(1.103.633)
Прибыль за год		3.864.081	2.708.133
Прибыль на акцию			
Базовая и разводненная прибыль за год, приходящаяся на держателей простых акций материнской компании (в тенге)	14	685,35	480,33
Прибыль за год		3.864.081	2.708.133
Прочий совокупный доход за вычетом подоходного налога			
Статьи, не подлежащие последующей реклассификации в прибыли или убытки			
Переоценка обязательств пенсионного плана с установленными выплатами		(84.236)	32.932
Итого совокупный доход за год		3.779.845	2.741.065

\* Некоторые суммы, приведённые в этом столбце, не соответствуют суммам в финансовой отчётности за 2019 год, поскольку отражают произведенные перегруппировки, информация о которых приводится в Примечании 2.

ОТЧЕТ ОБ ИЗМЕНЕНИЯХ В СОБСТВЕННОМ КАПИТАЛЕ

За год, закончившийся 31 декабря 2020 года

В тысячах тенге	Акционерный капитал	Дополнительный оплаченный капитал	Нераспределенная прибыль	Итого капитал
На 1 января 2019 года	12.241.487	244.190	13.653.859	26.139.536
Прибыль за год	–	–	2.708.133	2.708.133
Прочий совокупный доход за год за вычетом подоходного налога	–	–	32.932	32.932
Итого совокупный доход за год	–	–	2.741.065	2.741.065
Дивиденды (Примечание 14)	–	–	(1.579.625)	(1.579.625)
На 31 декабря 2019 года	12.241.487	244.190	14.815.299	27.300.976
Прибыль за год	–	–	3.864.081	3.864.081
Прочий совокупный убыток за год за вычетом подоходного налога	–	–	(84.236)	(84.236)
Итого совокупный доход за год	–	–	3.779.845	3.779.845
Перевод разницы между номинальной и справедливой стоимостью займа, полученного Компанией от АО «Национальная компания «Қазақстан темір жолы» (Примечание 14)	–	(244.190)	244.190	–
На 31 декабря 2020 года	12.241.487	–	18.839.334	31.080.821



ОТЧЕТ О ДВИЖЕНИИ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

За год, закончившийся 31 декабря 2020 года

В тысячах тенге	Прим.	2020 год	2019 год
Движение денежных средств от операционной деятельности			
Прибыль до налогообложения		5.104.269	3.811.766
Корректировки на:			
Амортизацию	23, 24	11.357.271	9.592.470
Финансовые расходы	26	8.588.425	7.226.106
Финансовые доходы	25	(807.056)	(104.994)
Начисление резерва по устаревшим товарно материальным запасам	24	513.040	71.838
Начисление резерва на обесценение авансов выданных, прочих краткосрочных активов, дебиторской задолженности по финансовой аренде	24	2.389.541	241.762
(Доход)/убыток от выбытия основных средств и нематериальных активов, нетто		(423)	103.163
Расходы по обязательствам по вознаграждениям работникам	23, 24	55.927	61.704
Начисление расходов по налоговой проверке		20.571	–
(Положительную)/отрицательную курсовую разницу		(4.610.207)	54.134
Начисление/(сторнирование) резерва по вознаграждению руководящему персоналу	24	191.026	(92.347)
(Восстановление)/начисление резерва под ожидаемые кредитные убытки на дебиторскую задолженность	24	(96.148)	835.740
(Восстановление)/начисление резерва под ожидаемые кредитные убытки по прочим долгосрочным активам	24	(23.851)	16.979
Начисление резерва под ожидаемые кредитные убытки на денежные средства и их эквиваленты		19.397	–
Движение денежных средств от операционной деятельности до изменений в оборотном капитале и прочих статьях		22.701.782	21.818.321
Изменения в оборотном капитале и прочих статьях			
Изменение торговой дебиторской задолженности		8.362.721	(1.916.541)
Изменение товарно-материальных запасов		217.854	(1.403.309)
Изменение авансов выданных		(5.962.850)	(113.017)
Изменение прочих краткосрочных и долгосрочных активов		(8.964.905)	(2.494.607)
Изменение торговой кредиторской задолженности		3.051.327	2.418.302
Изменение налогов к уплате и прочих обязательных платежей		355.798	765.959
Изменение авансов полученных		(1.125.130)	367.258
Изменение прочих краткосрочных обязательств		(1.736.764)	3.638.496
Изменение обязательств по вознаграждениям работникам		(46.983)	(23.972)
Денежные средства, полученные от операционной деятельности		16.852.850	23.056.890
Проценты уплаченные по займам и обязательствам по аренде			
Проценты уплаченные по займам и обязательствам по аренде	28	(4.781.478)	(6.849.156)
Купонное вознаграждение, уплаченное по облигациям	28	(575.000)	–
Комиссии, уплаченные по займам и облигациям	28	(947.810)	–
Проценты полученные		113.259	25.833
Подоходный налог уплаченный		(825.895)	(437.184)
Чистые денежные средства, полученные от операционной деятельности		9.835.926	15.796.383

ОТЧЕТ О ДВИЖЕНИИ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ (продолжение)

За год, закончившийся 31 декабря 2020 года

В тысячах тенге	Прим.	2020 год	2019 год
Движение денежных средств от инвестиционной деятельности			
Приобретение основных средств, а также оплата авансов на приобретение долгосрочных активов		(14.977.341)	(9.330.116)
Поступления от выбытия основных средств		90.349	–
Приобретение нематериальных активов		(78.081)	(27.093)
Изъятие депозитов, нетто		–	394.695
Получение денежных средств по аренде		295.263	53.395
Чистые денежные средства, использованные в инвестиционной деятельности		(14.669.810)	(8.909.119)
Движение денежных средств от финансовой деятельности			
Погашение займов	28	(14.461.416)	(12.807.297)
Получение займов	28	15.452.626	5.932.028
Выпуск облигаций	28	10.000.000	–
Дивиденды уплаченные	14	(805.609)	–
Погашение обязательств по аренде	28	(1.031.342)	(1.322.175)
Чистые денежные средства, полученные от / (использованные в) финансовой деятельности		9.154.259	(8.197.444)
Чистое изменение денежных средств и их эквивалентов		4.320.375	(1.310.180)
Влияние изменений курса иностранной валюты на остаток денежных средств и их эквивалентов в иностранной валюте			
Влияние изменений курса иностранной валюты на остаток денежных средств и их эквивалентов в иностранной валюте		237.222	(16.615)
Изменение в резерве на ожидаемые кредитные убытки по денежным средствам и их эквивалентам		(19.480)	(83)
Денежные средства и их эквиваленты, на начало года		285.936	1.612.814
Денежные средства и их эквиваленты, на конец года	13	4.824.053	285.936



# Таблица стандартных элементов GRI

Индекс GRI	Наименование показателя	Раскрытие показателя	Страница
1.1	Заявление самого старшего лица, принимающего решения в организации	+	Обращение Председателя Правления
1.2	Характеристика ключевых воздействий, рисков и возможностей	+	Операционные результаты, управление рисками
2.1	Название организации	+	Об Отчете
2.2	Главные бренды, виды продукции и/или услуг	+	Профиль Общества Операционная деятельность
2.3	Функциональная структура организации, включая основные подразделения, операционные компании, дочерние компании и совместные предприятия	+	Описание Общества и структура
2.4	Расположение штаб-квартиры организации	+	Контактная информация
2.5	Число стран, в которых организация осуществляет свою деятельность, и названия стран, где осуществляется основная деятельность или которые особенно значимы с точки зрения вопросов устойчивого развития, охватываемых отчетом	+	Услуги, Партнеры и контрагенты
2.6	Характер собственности и организационно-правовая форма	+	Профиль компании
2.7	Рынки, на которых работает организация (включая географическую разбивку, обслуживаемые сектора и категории потребителей и бенефициаров)	+	Профиль компании, Операционная деятельность
2.8	Масштаб организации	+	Профиль компании
2.9	Существенные изменения масштабов, структуры или собственности, произошедшие на протяжении отчетного периода	+	Профиль компании
2.10	Награды, полученные за отчетный период	+	Награды АО «Транстелеком»
3.1	Отчетный период, к которому относится представленная информация	+	Об отчете
3.2	Дата публикации последнего из предшествующих отчетов (если таковые публиковались)	+	Об отчете
3.3	Цикл отчетности	+	Об отчете
3.4	Контактная информация для вопросов относительно отчета или его содержания	+	Контактная информация
3.5	Процесс определения содержания отчета	+	Об отчете
3.6	Границы отчета (например, страны, подразделения, дочерние компании, мощности, сданные в аренду, совместные предприятия, поставщики)	+	Об отчете
3.7	Ограничения области охвата или границ отчета	+	Об отчете
3.8	Основания для включения в отчет данных по совместным предприятиям, дочерним предприятиям, аренде производств, передаче части функций внешним подрядчикам и другим организационным единицам, которые могут существенно повлиять на сопоставимость с предыдущими отчетами и/или другими организациями	+	Об отчете
3.9	Методы измерения данных и расчетов, включая предположения и методики, использованные для подготовки Показателей и другой информации, включенной в отчет	+	Об отчете

Индекс GRI	Наименование показателя	Раскрытие показателя	Страница
3.10	Описание значения любых переформулировок информации, приведенной в предыдущих отчетах, а также оснований для таких переформулировок (например, слияния/поглощения, изменение периодов отчетности, характера бизнеса, методов оценки)	-	не применимо
3.11	Существенные изменения относительно предыдущих периодов отчетности в области охвата, границах или методах измерения, примененных в отчете	+	Об отчете
3.12	Таблица, указывающая расположение стандартных элементов в отчете	+	Таблица стандартных элементов GRI
3.13	Политика и применяемые практические подходы в отношении внешнего подтверждения отчета	+	Об отчете
4.1	Структура управления организацией, включая основные комитеты в составе высшего руководящего органа, ответственные за конкретные задачи, например, разработку стратегии или общий надзор за деятельностью организации	+	Корпоративное управление
4.2	Укажите, является ли председатель высшего руководящего органа одновременно исполнительным менеджером компании	+	Корпоративное управление
4.3	Для организаций, имеющих унитарный Совет директоров, укажите количество независимых членов высшего руководящего органа и/или членов, не относящихся к исполнительному руководству компании	+	Корпоративное управление
4.4	Механизмы, при помощи которых акционеры или сотрудники организации могут направлять деятельность высшего руководящего органа или давать ему рекомендации	+	Корпоративное управление
4.5	Связь между выплатами членам высшего руководящего органа, представителям высшего исполнительного руководства и старшим руководителям (включая выходные пособия) и результатами деятельности организации (включая социальные и экологические результаты)	+	Корпоративное управление
4.6	Действующие процессы в высшем руководящем органе, призванные избежать конфликтов интересов	+	Корпоративное управление
4.7	Процессы определения квалификации и компетентности членов высшего руководящего органа для определения стратегии организации по экономическим, экологическим и социальным темам устойчивого развития	+	Корпоративное управление
4.8	Разработанные внутри организации заявления о миссии или ценностях, кодексы корпоративного поведения и принципы, значимые с точки зрения экономической, экологической и социальной результативности, а также степень их практической реализации	+	Стратегический обзор Устойчивое развитие
4.9	Процедуры, используемые высшим руководящим органом для надзора за тем, как организация оценивает свои экономическую, экологическую и социальную результативность и управляет ею, включая риски и возможности, а также следование или соответствие международным стандартам, кодексам корпоративного поведения и принципам	+	Корпоративное управление
4.10	Процессы оценки собственной результативности высшим руководящим органом, в частности, в связи с экономическими, экологическими и социальными результатами деятельности организации	+	Корпоративное управление



Индекс GRI	Наименование показателя	Раскрытие показателя	Страница
4.11	Объяснение того, применяет ли организация принцип предосторожности, и каким образом	-	Не применимо
4.12	Разработанные внешними сторонами экономические, экологические и социальные хартии, принципы или другие инициативы, к которым организация присоединилась или поддерживает	+	Операционные результаты
4.13	Членство в ассоциациях (например, отраслевых) и/или национальных и международных организациях по защите интересов	+	Операционные результаты
4.14	Перечень заинтересованных сторон, с которыми взаимодействовала организация	+	Взаимодействие с заинтересованными сторонами
4.15	Основания для выявления и отбора заинтересованных сторон с целью дальнейшего взаимодействия с ними	+	Взаимодействие с заинтересованными сторонами
4.16	Подходы к взаимодействию с заинтересованными сторонами, включая частоту взаимодействия по формам и заинтересованным группам	+	Взаимодействие с заинтересованными сторонами
4.17	Ключевые темы и интересы, поднятые или выявленные в процессе взаимодействия с заинтересованными сторонами, и то, как организация ответила на эти темы и интересы, в том числе и посредством своей отчетности	+	Взаимодействие с заинтересованными сторонами
ЕС	Подход менеджмента	+	Корпоративное управление
ЕС1	Созданная и распределенная прямая экономическая стоимость, включая доходы, операционные затраты, выплаты сотрудникам, пожертвования и другие инвестиции в сообщества, нераспределенную прибыль, выплаты поставщикам капитала и государствам		КПД, операционные результаты, ключевые финансовые показатели, персонал
ЕС2	Финансовые аспекты и другие риски и возможности для деятельности организации в связи с изменением климата	-	Не применимо
ЕС3	Обеспечение обязательств организации, связанных с пенсионным планом с установленными льготами	+	Персонал
ЕС5	Диапазон соотношений стандартной заработной платы начального уровня и установленной минимальной заработной платы в существенных регионах деятельности организации	+	Персонал
ЕС6	Политика, практические подходы к закупкам у местных поставщиков и доля таких закупок в существенных регионах деятельности организации	+	Организация закупок
ЕС7	Процедуры найма местного населения и доля высших руководителей, нанятых из местного населения, в существенных регионах деятельности организации	+	Персонал
ЕС8	Развитие и воздействие инвестиций в инфраструктуру и услуг, предоставляемых в первую очередь для общественного блага, посредством коммерческого, натурального или благотворительного участия	+	Благотворительная и спонсорская деятельность
ЕС9	Понимание и описание существенных не прямых экономических воздействий, включая область влияния	+	Персонал, Охрана окружающей среды
EN	Подход менеджмента	+	Охрана окружающей среды
EN1	Использованные материалы с указанием массы или объема	+	Охрана окружающей среды
EN2	Доля материалов, представляющих собой переработанные или повторно используемые отходы	-	Не применимо
EN3	Прямое использование энергии с указанием первичных источников	+	Охрана окружающей среды
EN4	Косвенное использование энергии с указанием первичных источников	-	Не применимо

Индекс GRI	Наименование показателя	Раскрытие показателя	Страница
EN5	Энергия, сэкономленная в результате мероприятий по снижению энергопотребления и повышению энергоэффективности	+	Охрана окружающей среды
EN8	Общее количество забираемой воды с разбивкой по источникам		Не применимо
EN10	Доля и общий объем многократно и повторно используемой воды		Не применимо
EN11	Местоположение и площадь земель, находящихся в собственности, аренде, под управлением организации, и расположенных на охраняемых природных территориях и территориях с высокой ценностью биоразнообразия вне их границ, или примыкающих к таким территориям	+	Охрана окружающей среды
EN20	Выбросы в атмосферу NOx, SOx и других значимых загрязняющих веществ с указанием типа и массы	+	Охрана окружающей среды
EN21	Общий объем сбросов с указанием качества сточных вод и принимающего объекта	-	Не применимо
LA	Подход менеджмента	+	Персонал
LA1	Общая численность рабочей силы в разбивке по типу занятости, договору о найме и региону	+	Персонал
LA2	Общее количество сотрудников и текучесть кадров в разбивке по возрастной группе, полу и региону	+	Персонал
LA3	Выплаты и льготы, предоставляемые сотрудникам, работающим на условиях полной занятости, которые не предоставляются сотрудникам, работающим на условиях временной или неполной занятости, в разбивке по основной деятельности	+	Персонал
LA4	Доля сотрудников, охваченных коллективными договорами	+	Персонал
LA5	Минимальный период(ы) уведомления в отношении значительных изменений в деятельности организации, а также определен ли он в коллективном соглашении	+	Персонал
LA7	Уровень производственного травматизма, уровень профессиональных заболеваний, коэффициент потерянных дней и коэффициент отсутствия на рабочем месте, а также общее количество смертельных исходов, связанных с работой, в разбивке по регионам	+	Безопасность на рабочем месте. Охрана здоровья
LA8	Существующие программы образования, обучения, консультирования, предотвращения и контроля риска для помощи сотрудникам, членам их семей и представителям населения в отношении тяжелых заболеваний	+	Безопасность на рабочем месте. Охрана здоровья
LA10	Среднее количество часов обучения на одного сотрудника в год, в разбивке по категориям сотрудников	-	Обучение и повышение квалификации
LA12	Доля сотрудников, для которых проводятся периодические оценки результативности и развития карьеры	+	Обучение и повышение квалификации
LA13	Состав руководящих органов и персонала организации с разбивкой по полу и возрастной группе, указанием представительства меньшинств, а также других показателей разнообразия	+	Персонал
HR	Подход менеджмента	+	Персонал
HR4	Общее число случаев дискриминации и предпринятые действия	+	Персонал
HR6	Деятельность, в рамках которой право на использование свободы ассоциации и ведение коллективных переговоров может быть подвергнуто существенным рискам, и действия, предпринятые для поддержки этих прав	+	Персонал
HR7	Деятельность, в рамках которой имеется значительный риск случаев использования принудительного или обязательного труда, и действия, предпринятые для участия в искоренении принудительного или обязательного труда	+	Персонал



Индекс GRI	Наименование показателя	Раскрытие показателя	Страница
HR9	Общее число случаев нарушения, затрагивающих права коренных и малочисленных народов, и предпринятые действия	+	Персонал
SO	Подход менеджмента	+	Взаимодействие с заинтересованными сторонами
SO2	Доля и общее число бизнес-единиц, проанализированных в отношении рисков, связанных с коррупцией	+	Антикоррупционная деятельность
SO3	Доля сотрудников, прошедших обучение антикоррупционным политикам и процедурам организации	+	Антикоррупционная деятельность
SO4	Действия, предпринятые в ответ на случаи коррупции	+	Антикоррупционная деятельность
SO5	Позиция в отношении государственной политики и участие в формировании государственной политики и лоббирование	+	Взаимодействие с заинтересованными сторонами
PR	Подход менеджмента	+	Управление качеством
PR8	Общее количество обоснованных жалоб, касающихся нарушения неприкосновенности частной жизни потребителя и утери данных о потребителях	+	Взаимодействие с заинтересованными сторонами
EU16	Политика и требования в отношении здравоохранения и безопасности работников подрядных и субподрядных организаций	+	Безопасность на рабочем месте. Охрана здоровья
EU18	Процент работников подрядчиков и субподрядчиков, прошедших соответствующее обучение по охране труда и технике безопасности	+	Безопасность на рабочем месте. Охрана здоровья
EU21	Планирование действий в чрезвычайных обстоятельствах, план мероприятий и программы обучения на случай стихийных бедствий/чрезвычайных ситуаций и планы восстановительных работ	+	Безопасность на рабочем месте. Охрана здоровья
EU25	Количество травм и смертельных случаев населения с участием активов Общества, включая судебные решения, урегулирования и судебные дела, находящиеся на рассмотрении, относящиеся к заболеваниям	+	Безопасность на рабочем месте. Охрана здоровья

## Глоссарий

АО «НК «ҚТЖ»	АО «Национальная компания «Қазақстан темір жолы»
АОН	Аппаратура автоматического определения номера
АСУ	Автоматизированная система управления
АТС	Автоматическая телефонная станция
ВОЛС	Волоконно-оптические линии связи
ИКТ	Информационно-коммуникационные технологии
РГП	Республиканское государственное предприятие
ФОТ	Фонд оплаты труда
ЦА	Центральный аппарат
КГД	Комитет государственных доходов
ККМ	Контрольно-кассовая машина
КПД	Ключевые показатели деятельности
ЛКС	Линии кабельных сооружений
МСФО	Международные стандарты финансовой отчетности
Общество	Акционерное общество «Транстелеком»
ОФД	Оператор фискальных данных
РК	Республика Казахстан
СМК	Система менеджмента качества
СЭМ	Система экологического менеджмента
СЭНМ	Система энергетического менеджмента
HW	Hardware
ШПД	Широкополосный доступ
ARPU	Средняя выручка на одного пользователя
LTE	Стандарт беспроводной высокоскоростной передачи данных для мобильных телефонов и других терминалов, работающих с данными
M2M	Машинно-машинное взаимодействие
MPLS	Механизм в высокопроизводительной телекоммуникационной сети, осуществляющий передачу данных от одного узла сети к другому с помощью меток
SLA	Соглашение об уровне предоставления услуги
VPN	Virtual Private Network
M2M	Машинно-машинное взаимодействие
MPLS	Механизм в высокопроизводительной телекоммуникационной сети, осуществляющий передачу данных от одного узла сети к другому с помощью меток
SLA	Соглашение об уровне предоставления услуги
VPN	Virtual Private Network



# Контактная информация



*По всем интересующим вопросам  
по представленной информации в данном  
отчете просьба обращаться по адресу:*

Республика Казахстан, 010000,  
город Нур-Султан, улица Д. Кунаева,  
здание 10, этаж 23

*Организационный дизайн  
и корпоративное управление:*

**Тел.:** +7 (7172) 61 05 87

**E-mail:** corporate@ttc.kz

При использовании информации,  
содержащейся в годовом отчете,  
ссылка на него обязательна.

**TTC.KZ**