

Стейкхолдерлер картасы және олардың «KazakhExport» ЭСК» АҚ (бұдан әрі – Қоғам) мүдделеріне әсер ету деңгейлері

ЖАҚЫН ШЕҢБЕР



X/Y

X = -5-тен до +5 – стейкхолдерді қолдау/қарсы күрес күші (картада бірінші цифрмен белгіленген)

Y = 0-ден 5-ке дейін – стейкхолдердің әсер ету күші (картада екінші цифрмен белгіленген)

n = I, II, III – Қоғамның стейкхолдерлерге әсер ету деңгейі (картада жақшаның ішінде I, II, III сызықтар түрінде бейнеленген)

Стейкхолдерлердің (ықпал ету саласының) жақындығының деңгейі қоғамның қандай да бір мүдделі Тарапқа әсер ету мүмкіндігінің дәрежесін білдіреді.

«Стейкхолдерлер картасы және қоғам мүдделеріне әсер ету дәрежесі» суретте (№1 қосымша) III, II және I сызықтық байланыстар түрінде анықталған:

Өкілеттік/жауапкершілік саласы (III).

Бұл салада қоғамның тікелей бағынысындағы стейкхолдерлер орналасқан (басқарудың әкімшілік тұтқалары).

Тікелей әсер ету саласы (II).

Бұл салаға ресурс алмасу немесе наным-сенім стратегиясына сүйене отырып, Қоғам тікелей әсер ететін стейкхолдерлер жатқызылған.

Жанама әсер ету саласы (I).

Бұл салада мүдделі тараптардың қолдауын пайдалана отырып, Қоғам әлсіз, жанама әсер ететін стейкхолдерлер орналасқан.

Әсер ету маңыздылығы дәрежесі x/y екі шкаласы бойынша бағаланады, мұнда:

x = -5-тен +5-ке дейін, 1 қадаммен (немесе одан да ұсақ) қоғамның стейкхолдерінің қолдау/қарсы іс-қимыл дәрежесін сипаттайды (-5 – қарсы іс-қимылдың соңғы дәрежесі, +5 – қолдаудың жоғары дәрежесі),

y = 0-ден 5-ке дейін 1 қадаммен (немесе одан да ұсақ) стейкхолдердің қоғамға әсер ету дәрежесін сипаттайды.

Стейкхолдер маңыздылығы параметрі мына формула бойынша есептеледі:

$$(\pm x + y) = d$$

Әрбір стейкхолдермен өзара іс-қимыл жасау әдістерін, сондай-ақ ықпал ету құралдарын қызметтің ерекшелігіне байланысты Қоғамның құрылымдық бөлімшелері дербес айқындайды.

Кестенің мәндері өзара іс-қимыл стратегиясын іске асыруға байланысты жылына бір реттен кем емес кезеңділікпен өзгертуге жатады (статикалық емес). Кесте көрсеткіштерінің өзгеруі негізінде стейкхолдерлер картасының көрсеткіштері жаңартылады.

Стейкхолдерлердің Қоғам мүддесіне ықпал ету деңгейі

Стейкхолдерлер	Қоғам мүддесіне ықпал ету деңгейі					
	Стратегиялық басшылық және даму	Операциялық қызмет	Нормативтік реттеу	Жобалар және/немесе бизнес-жобаларды басқару сапасы	Операциялық нәтижелер	Бедел
Жақын шеңбер						
Жалғыз акционер	*					*
Директорлар кеңесі	*		*		*	
Менеджмент	*	*	*	*	*	*
Персонал		*		*	*	*
Клиенттер		*		*		
Алыс шеңбер						
Мемлекеттік органдар	*				*	*
Холдингтің еншілес ұйымдары						
Бәсекелестер	*	*	*	*	*	*
Халықаралық қаржылық институттар	*			*	*	*
Қаржылық институттар		*	*	*	*	
Жеткізушілер			*		*	
Халық					*	
Қоғамдық ұйымдар						
Бұқаралық ақпарат құралдары						*
Серіктестер				*	*	
Экспорттық-несиелік агенттіктер	*			*	*	

Ескерту:

	Жоғары ықпал ету деңгейі	Жоғары емес ықпал ету деңгейі	*	Жоғары мүдделілік деңгейі
Стратегиялық басшылық және даму	мемлекеттік және салалық даму бағдарламаларын қабылдау, Қоғамның стратегиялық құжаттарын әзірлеу және бекіту арқылы қоғам дамуының ұзақ мерзімді басымдықтарын, стратегиялық бағыттарын айқындау			
Операциялық қызмет	Қоғамның тұрақты, стандартты процестерін басқару бойынша тұрақты күнделікті қызмет			
Нормативтік реттеу	Қоғам қызметінің қандай да бір жақтарын тікелей немесе жанама реттейтін нормативтік актілерді қабылдау			
Жобалар және/немесе бизнес-жобаларды басқару сапасы	жобаларды және/немесе бизнес-процестерді басқару бойынша қызметтер көрсетуде Қоғам қызметкерлері мен менеджментінің құзыреттілігі мен тиімділік дәрежесі			
Операциялық нәтижелер	Қоғамның операциялық қызметі тиімділігінің сандық көрсеткіштері			
Бедел	Қоғамның сапасы, артықшылықтары мен кемшіліктері туралы қалыптасқан қоғамдық пікір			

Стейкхолдерлердің мүдделері мен өзара іс-қимыл кестесі

№	Стейкхолдерлер тізімі (топтар)	Қолдау/қарсы іс-қимыл деңгейі	Мүдделер/мотивтер	Ықпал ету күші	Маңыздылық параметрлері	Ықпал ету құралдары	Өзара іс-қимыл тәсілдері
Жақын шеңбер							
1.	Жалғыз акционер	+5	Пайда мен жылдық дивидендтердің өсуі, Қоғам құнының өсуі, Қоғам қызметінің тиімділігі	5	10	Қоғам Жарғысы, Корпоративтік басқару кодексі	<ul style="list-style-type: none"> • Қызметтің негізгі бағыттарын, сондай-ақ қоғамның жалпы басшылығына қатысты мәселелерді келісу. • Қазақстан Республикасының заңнамасына және қоғамның жарғысына сәйкес негізгі шешімдерді тиімді қабылдауға бағытталған корпоративтік басқару қағидаттары шеңберінде жалғыз акционердің құқықтарын іске асыруды қамтамасыз ету. • Қазақстан Республикасы заңнамасының, қоғамның Жарғысының, ішкі құжаттарының талаптарына сәйкес Қаржы-шаруашылық қызметінің нәтижелері туралы шынайы ақпаратты ұсыну. • Қоғам қызметінің жоспарлары, жетістіктері, проблемалары туралы мәліметтерді ұсыну. • Жалғыз акционердің шешімдері.
2.	Директорлар кеңесі	+5	Қоғам қызметіне жалпы басшылық жасау	5	10	Қоғам Жарғысы, Қоғамның ішкі құжаттары	<ul style="list-style-type: none"> • Қазақстан Республикасының заңнамасымен және (немесе) Жарғымен Қоғамның Жалғыз акционерінің айрықша құзыретіне жатқызылған мәселелерді шешуді қоспағанда, қоғам қызметіне жалпы басшылықты жүзеге асыру.

3.	Менеджмент	+5	Жалақы, бонустар, сыйақылар, мәртебе, жауапкершілік аймақтары	5	10	Қоғам Жарғысы, Қоғамның ішкі құжаттары	<ul style="list-style-type: none"> • Қоғамның Жалғыз акционерінің және директорлар Кеңесінің шешімдерін орындау. • Даму жоспары мен стратегиясын, қоғамның сыни Тәуекелдерін басқару жөніндегі іс-шаралар жоспарын әзірлеу, іске асыру және іске асыру мониторингі. • Қазақстан Республикасының заңнамасында, Жарғыда көзделген, сондай-ақ Директорлар кеңесі мен Қоғам Басқармасының құзыретіне жататын басқа да мәселелерді дайындау және іске асыру (Қоғам Жарғысына сәйкес). • Басқарма жанындағы Қоғам Басқармасы мен комитеттердің отырыстары. • Жұмыс топтары, жедел кеңестер.
4.	Персонал	+5	Жалақы, сыйлықақылар, мансаптық өсу, кәсіби даму, еңбек шартының талаптары, әлеуметтік кепілдіктер (оның ішінде медициналық сақтандыру), өкілеттіктер мен жауапкершілік деңгейі, жұмыспен қанағаттану деңгейі	3	8	Еңбек кодексі, еңбек шарттары, азаматтық-құқықтық сипаттағы шарттар	<ul style="list-style-type: none"> • Қоғамның міндеттері мен функцияларын іске асыруға бағытталған лауазымдық өкілеттіктерді орындау. • Білікті және уәжді қызметкерлерді қалыптастыруға бағытталған ашық, ашық кадр саясатын жүргізу. • Барлық қызметкерлерге еңбек қызметі процесінде олардың әлеуетін іске асыру үшін тең мүмкіндіктерді қамтамасыз ету, олардың нәтижелерін бейтарап бағалау, тек қана кәсіби қабілеттер, Білім және дағдылар негізінде қызметкерлерді іріктеу және мансаптық өсіру. • Сауалнама және сауалдар қою.
5.	Клиенттер	+4	Коммерциялық мүдделер, қолайлы тарифтер бойынша жоғары сапалы қызметтер алу	5	9	Шарттар	<ul style="list-style-type: none"> • Қоғамның өнімдері мен қызметтерін тұтынушылардың үміттеріне сәйкестігін қамтамасыз ету. • Шарттар жасасу, шарттық қатынастардың орындалуын бақылау. • Тұтынушылардың қанағаттануын талдау. • Келіссөздер, консультациялар.
Алыс шеңбер							

6.	Мемлекеттік органдар	+5	Заңнамалық және атқарушылық функциялар, салық түсімдер, экономикалық өсу, халықты жұмыспен қамту	5	10	Заңдар, әлеуметтік-экономикалық дамудың мемлекеттік бағдарламалары	<ul style="list-style-type: none"> • Қоғам ұйымдастыратын жұмыс топтарына, форумдарға, конференцияларға қатысуға шақыру. • Қоғамның мемлекеттік сатып алуға қатысуы үшін Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген барлық қажетті рәсімдерді дайындау және іске асыру. • Қоғам қызметінің негізгі бағыттарын келісу. • Мемлекеттік бағдарламаларды әзірлеуге және іске асыруға қатысу. • Қазақстан Республикасы заңнамасының, қоғамның Жарғысының, ішкі құжаттарының талаптарына сәйкес мүдделі мәселелер бойынша дұрыс ақпарат ұсыну. • Үкіметтік жұмыс топтарына қатысу; • Уәкілетті мемлекеттік органдармен консультациялар. • Тексеру және инспекция. • Кездесулер мен отырыстар.
7.	Холдингтің еншілес ұйымдары	+2	Бірлескен қызмет, коммерциялық мүдделер	1	3	Шарттар, Қоғамның Жарғысы, Холдингтің, Қоғамның және еншілес ұйымдардың ішкі құжаттары	<ul style="list-style-type: none"> • Өзара тиімді ынтымақтастық, бизнес - және технологиялық процестерді жетілдіру және оларды автоматтандыру. • Шарттар жасасу, шарттық қатынастардың орындалуын бақылау.
8.	Бәсекелестер	-3	Сақтандыру және қайта сақтандыру қызметі нарығында қатысу үлесін ұлғайту	4	1	Сақтандыру/қайта сақтандыру бойынша неғұрлым тиімді шарттарды қолдану, активтердің өсуі, тарифтік бәсекелестік, белсенді жарнама саясаты, нарықтың маркетингтік зерттеулері	<ul style="list-style-type: none"> • Құрмет көрсету, негізсіз артықшылықтарды қолданудан және бәсекелестікті бұрмалаудан аулақ болу, корпоративтік басқару кодексінің және қоғамның іскерлік этика кодексінің қағидаттарын ұстану. • Мониторинг, талдау және маркетингтік зерттеулер.

9.	Серіктестер	+3	Бірлескен қызмет, коммерциялық мүдделер,	3	5	Меморандумдар, шарттар	<ul style="list-style-type: none"> • Өзара тиімді ынтымақтастық және өзара түсіністік туралы шарттар мен келісімдер жасасу. • Шарттық қатынастардың орындалуын бақылау.
10.	Экспорттық-несиелік агенттіктер	+3	Елдер арасында қаржылық-сақтандыру қолдауын дамыту жөніндегі іс-қимылдарды талқылау, әзірлеу және келісу, экспортты қаржылық-сақтандыру қолдау бойынша тәжірибе және ақпарат алмасу, бірлескен жобаларды іске асыру, коммерциялық мүдделер	1	4	Меморандумдар, шарттар	<ul style="list-style-type: none"> • Өзара тиімді ынтымақтастық және өзара түсіністік туралы шарттар мен келісімдер жасасу. • Шарттық қатынастардың орындалуын бақылау.
11.	Халықаралық қаржылық институттар	+3	Бірлескен халықаралық жобаларды іске асыру, коммерциялық мүдделер, тәуекелдерді қайта сақтандыру	3	6	Меморандумдар, шарттар	<ul style="list-style-type: none"> • Өзара тиімді ынтымақтастық және өзара түсіністік туралы шарттар мен келісімдер жасасу. • Бизнес-процестерді жетілдіру және оларды автоматтандыру. • Шарттық қатынастардың орындалуын бақылау.
12.	Қаржылық институттар	+4	Депозиттік шоттарға бос ақша қаражатын орналастыру, қоғам бағдарламаларын іске асыруға қатысу, қоғамның тәуекелдерін сақтандыру (оның ішінде медициналық сақтандыру), тәуекелдерді қайта сақтандыру,	4	8	Шарттар	<ul style="list-style-type: none"> • Шарттар жасасу, шарттық қатынастардың орындалуын бақылау. • Шарттың талаптарын жақсарту.

			қоғамның арнайы шоттарын жүргізу және есепке алу, эмиссиялық бағалы қағаздармен және басқа қаржы құралдарымен мәмілелер				
13.	Жеткізушілер	+3	Коммерциялық мүдделер, шарттық міндеттемелерді сақтау	4	7	Қоғамның тауарларды, жұмыстарды және қызметтерді сатып алуды жүзеге асыру ережесі, шарттар	<ul style="list-style-type: none"> • Шарттар жасасу, шарттық қатынастардың орындалуын бақылау. • Іскерлік хат алмасу, сұрау салу. • Тауарларды, жұмыстарды, көрсетілетін қызметтерді сатып алуды қамтамасыз ету: <ul style="list-style-type: none"> - сатып алу процесінің жариялылығы мен ашықтығы; - сатып алу үшін пайдаланылатын ақшаны оңтайлы және тиімді жұмсау; - сапалы тауарларды, жұмыстарды, қызметтерді сатып алу; - барлық әлеуетті жеткізушілерге мүгедектер ұйымдарын (кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыратын жеке тұлғалар-мүгедектер) қолдау шарты бойынша сатып алу процесіне қатысу үшін тең мүмкіндіктер беру); - тауарлардағы, жұмыстардағы, қызметтердегі жергілікті қамту үлесін ұлғайту; - әлеуетті өнім берушілер арасында адал бәсекелестік; - қабылданатын шешімдер үшін бақылау және жауапкершілік; - сатып алу процесіне делдалдардың қатысуын азайту. • Өзара тиімділік, құрмет, сенім, адалдық және әділдік негізінде өзара іс-қимыл жасау. • Әлеуетті жеткізушілер үшін ақпаратты интернет-сайтта жариялау.
14.	Халық	+3	Жұмысқа орналасу мүмкіндігі, әлеуметтік мәселелерді шешу, қоғам қызметінің ашықтығы, экологияны қорғау	4	7	Қоғамдық пікір. Жоғары тұрған және реттеуші мемлекеттік органдарға, БАҚ-қа өтініштер.	<ul style="list-style-type: none"> • Сауалнамалар қоғамдық пікірді реализация коммуникационной стратегиясы. • Қоғамның қаржылық және қаржылық емес есебін жариялау. • Әлеуметтік жауапкершілік, қызметтің ашықтығы және тұрақты даму қағидаттарына нақты берілгендікті көрсету.

							<ul style="list-style-type: none"> • Адал бәсекелестікті, жалпы қабылданған моральдік-этикалық нормаларды сақтауға ұмтылу. • Қосымша әлеуметтік міндеттемелерді қабылдау, өзекті әлеуметтік проблемаларды шешу. • Қайырымдылық қызметі.
15.	Қоғамдық ұйымдар	+3	Қоғамдық бірлестіктердің мақсаттары мен міндеттерін іске асыру, демеушілік көмек алу	1	4	Қоғам Жарғысы, жасалған шарттар бойынша шарттық қатынастар, форумдар, конференциялар өткізу және т. б.	<ul style="list-style-type: none"> • Заңнама нормаларын сақтау. • Ынтымақтастық және өзара түсіністік туралы келісімдер жасасу. • Қайырымдылық пен демеушілік жасау. • Бірлескен іс-шаралар (кездесулер, форумдар, конференциялар және т. б.) өткізу.
16.	Бұқаралық ақпарат құралдары	+3	Қоғам қызметі туралы жариялау және ақпараттандыру, коммерциялық мүдделер	3	6	Қоғам қызметі туралы жариялау және ақпараттандыру, сұхбат, баспасөз хабарламалары және т. б.	<p>Ақпараттық қызметті ұйымдастыру:</p> <ul style="list-style-type: none"> - PR-іс-шараларды іске асыру (баспасөз хабарламалары, баспасөз-конференциялар); - Қоғамның күшті жақтары мен мүмкіндіктерін мақсатты аудиторияға жеткізу; - Оң қоғамдық пікір құру; - Ақпаратты шынайы, тұрақты, үздіксіз және уақтылы ашу арқылы қоғам қызметінің ашықтығын қамтамасыз ету; - Қоғам брендінің танылуын қолдау; - Қоғам қызметінің нәтижелерін жұртшылыққа ұсыну.