

«Мемлекеттік әлеуметтік
сақтандыру қоры»
акционерлік қоғам
Басқарма отырысының
2025жылы «23» маусымда
№ 14 хаттамасына
3-қосымша

**«Мемлекеттік әлеуметтік сақтандыру қоры» акционерлік қоғамының
стейкхолдер картасын қалыптастыру
Регламенті**

1-тарау. Жалпы ережелер

1. Осы Регламент «Мемлекеттік әлеуметтік сақтандыру қоры» акционерлік қоғамының Жарғысымен, корпоративті басқару Кодексімен, орнықты даму саласындағы Саясатпен сәйкес әзірленді және «Мемлекеттік әлеуметтік сақтандыру қоры» акционерлік қоғамының (бұдан әрі – Қор, МӘСК) стейкхолдерлер тізбесін айқындау тәртібін белгілейді, оның ішінде оларды топтастыру, Қор стейкхолдерлерінің Картасын қалыптастыру, стейкхолдерлердің талаптары мен үміттерін, сонымен қатар стейкхолдерлердің Қорға әсер ету дәрежесін бағалау және стейкхолдерлердің Қор қызметіне қызығушылық дәрежелерін айқындау.

2. Регламент Қордың барлық құрылымдық бөлімшелеріне таралады.

3. Регламент мақсаттары үшін келесі терминдер, анықтамалар мен қысқартулар қолданылады:

1) **Қор стейкхолдерлердің Картасы** (бұдан әрі – Карта) - стейкхолдерлердің әрқайсысымен жұмыс істеу стратегиясын әзірлеу мақсатында Қордың қоршаған ортасы туралы ақпаратты жүйелеуге және визуализациялауға мүмкіндік беретін құрал;

2) **жергілікті халық** – Қор бар өңірлерде тұратын халық;

3) **қоғамдық ұйым** – қоғамдық бірлестік, ассоциациялар, басқа да коммерциялық емес үкіметтік емес бірлестіктер және ұйымдар;

4) **орнықты дамуды басқару жөніндегі жауапты құрылымдық бөлімше (ОДБКБ)** – Карта қалыптастыру функциясы бар Қордың орталық аппарат құрылымына кіретін құрылымдық бөлімше;

5) **контрагенттер** – шарт бойынша өзіне белгілі бір міндеттемелерді қабылдаған жеке немесе заңды тұлғалар (мысалы, жеткізушілер, серіктестер);

6) **клиент** – Қордың қызметтерін пайдалануға ниетті немесе пайдаланған жеке немесе заңды тұлға;

7) **қызметкер** – еңбек шарты бойынша жұмысты тікелей орындайтын және Қормен еңбек қатынасында тұратын жеке тұлға;

8) **бұқаралық ақпарат жүйесі (БАЖ)** - мерзімді баспасөз басылымы, теле-радиоарна, кинодокументалистика, аудиовизуалды жазба және интернет -

ресурстарды қоса алғанда, бұқаралық ақпаратты мерзімді немесе үздіксіз жария таратудың өзге де нысаны;

9) **стейкхолдер (мүдделі тарап)** - Қорға және оның қызметіне әсер ететін және/немесе Қор тарапынан өздеріне ықпал ететін жеке және заңды тұлғалар немесе тұлғалар топтары (мысалы, қызметкерлер, клиенттер, контрагенттер);

10) **құрылымдық бөлімше (ҚБ)** - Қордың орталық аппаратының құрылымына кіретін, стейкхолдерлермен өзара әрекеттесетін жауапты бөлімше.

2-тарау. ПРОЦЕСТІҢ СИПАТТАМАСЫ

4. ОДБҚБ Қордың қоршаған ортасы туралы ақпаратты жүйелеу және визуализациялау мақсатында ҚБ-мен бірлесіп, оларға жүктелген міндеттер мен функциялардың шеңберінде келесі кезеңдерден тұратын Қордың қоршаған ортасына талдау жүргізіледі:

- 1) стейкхолдерлерді анықтау және топтастыру;
- 2) Картаны қалыптастыру;
- 3) стейкхолдерлердің талаптары мен үміттерін анықтау;
- 4) стейкхолдерлердің ықпал ету дәрежесін және қызығушылық дәрежесін бағалау.

2.1 Стейкхолдерлерді анықтау және топтастыру

5. ОДБҚБ Қордың стейкхолдерлерін үш жылдық циклінің соңғы жылының 30 маусымына дейінгі мерзімде анықтау мақсатында мүдделері олардың қызметі шеңберінде қозғалатын құрылымдық бөлімшелердің тұлғаларымен (жеке және заңды) өзара қарым-қатынастарын зерделеу арқылы Қордың айналасына талдау жүргізу қажеттілігі туралы ҚБ-ге сұрау жіберіледі

Талдау нәтижелері 15 жұмыс күні ішінде ОДБҚБ ұсынылуы тиіс.

6. ОДБҚБ ҚБ-ден ұсыныстарын алғаннан кейін 20 жұмыс күні ішінде Қор стейкхолдерлерінің тізбесін қалыптастырады және стейкхолдерлерге ішкі және сыртқы топтастыруды жүргізеді.

Ішкі стейкхолдерлерге келесілер кіруі мүмкін (бірақ олармен шектелмейді):

- 1) Қызметкерлер;
- 2) Атқарушы орган;
- 3) Директорлар Кеңесі;
- 4) Жалғыз акционер.

Сыртқы стейкхолдерлерге келесілер кіруі мүмкін (бірақ олармен шектелмейді):

- 1) Мемлекеттік органдар;
- 2) Жергілікті атқарушы органдар;
- 3) Клиенттер (көрсетілетін қызметті алушылар, әлеуметтік аударымдарды төлеушілер);
- 4) Қаржы институты;
- 5) Контрагенттер (жеткізушілер, мердігерлер, консалтингтік ұйымдар);
- 6) БАЖ, интернет-ресурстар;

- 7) Қоғамдық ұйымдар, халықаралық ұйымдар және даму институттары, жергілікті халық;
- 8) Аудиторлар, ESG рейтингтік агенттіктері мен талдау ұйымдары;
- 9) Ғылыми және сараптамалық қоғамдастық.

2.2 Қордың стейкхолдерлер Картасын қалыптастыру

7. Стейкхолдерлер мен оларды топтастыруды анықтағаннан кейін ОДБҚБ осы Регламенттің 1 қосымшасына сәйкес нысан бойынша Қор стейкхолдерлерінің Картасын қалыптастырады. Карта Қор Басқармасының бекітуіне үш жылдық циклдің соңғы жылының 25 желтоқсанынан кешіктірілмейтін мерзімде шығарылуға тиіс.

8. Карта кемінде үш жылда бір рет кезенділікпен өзектендіріледі, сондай-ақ қажет болған жағдайда:

- 1) Қордың қызметіне елеулі әсер ететін ішкі немесе сыртқы ортаның өзгерістері;
- 2) Қор қызметінің нысанасына қызметтің (көрсетілетін қызметтердің) жаңа түрлерін енгізу;
- 3) жаңа стейкхолдер немесе стейкхолдерлер тобын картаға енгізу туралы ҚБ ұсыныстары.

9. Картадағы ақпарат стратегиялық мақсаттар мен міндеттерді анықтауда қолданылады, сондай-ақ Қордың ішкі құжаттарын әзірлеу кезінде.

2.3. Стейкхолдерлердің талаптары мен үміттерін анықтау

10. Стейкхолдерлердің талаптары мен күтулері нақты шарттардың, нормалардың, стандарттардың, міндеттемелердің жиынтығы болып табылады, сондай-ақ мүдделі тараптардың маныздылық дәрежесіне әсер ететін Қормен өзара әрекеттесу шарттары, пайдалары немесе қалаған нәтижелер туралы мүдделі талаптардың ашық немесе жасырын түсініктері.

11. Стейкхолдерлердің талаптары мен үміттерін айқындау мақсатында жыл сайын, 5 желтоқсанға дейінгі мерзімде, ОДБҚБ осы Регламенттің 2 қосымшасына сәйкес нысан бойынша ақпарат беру туралы сұрау салуды ҚБ-ге жібереді.

Сұрау салынатын ақпарат 5 жұмыс күні ішінде ОДБҚБ-не ұсынылуы тиіс.

12. Ұсынылған ақпарат негізінде ОДБҚБ стейкхолдерлердің талаптары мен күтулерін айқындау бойынша жиынтық ақпаратты қалыптастырады.

13. Стейкхолдерлердің талаптары мен күтулерін айқындау жөнінде жиынтық ақпарат қалыптастырылғаннан кейін ОДБҚБ оны осы Регламенттің 2 қосымшасына сәйкес нысан бойынша Қордың атқарушы органына жібереді.

2.4. Стейкхолдерлердің ықпал ету дәрежесін және қызығушылық дәрежесін бағалау

14. Карта үш жылдық циклдің соңғы жылының 30 қарашасынан

кешіктірілмейтін мерзімде қалыптастырылғаннан кейін ОДБҚБ стейкхолдерлердің Қорға әсер ету дәрежесін келесі параметрлер бойынша анықтайды (бірақ онымен шектелмейді):

- 1) Стратегиялық даму;
- 2) қаржылық және операциялық көрсеткіштердің өсуі;
- 3) Орнықты даму (қоршаған ортаны қорғау, әлеуметтік жауапкершілік, корпоративтік басқару);
- 4) Қор көрсететін қызметтердің сапасы;
- 5) тәуекелдерді басқару (Қордың беделі мен имиджін басқару);
- 6) инновациялық қызмет және цифрландыру;
- 7) қатысу және байланыс.

15. Стейкхолдерлердің Қорға әсер ету дәрежесі 1-ден 5-ке дейін бағаланады, мұндағы:

- 1 – өте төмен, іс жүзінде маңызды емес әсер;
- 2 – төмен әсер;
- 3 - орташа әсер;
- 4 - жоғары әсер;
- 5 - шешуші / негізгі (өте жоғары) әсер.

Стейкхолдерлердің Қорға әсер ету дәрежесінен алынған бағалары барлық параметрлер бойынша жинақталады және бүтін санға дейін дөңгелектелген орташа арифметикалық мән шығарылады. Стейкхолдерлердің Қорға әсер ету дәрежесін бағалау нәтижелері осы Регламенттің 3 қосымшасына сәйкес нысан бойынша қалыптастырылады.

16. ОДБҚБ стейкхолдерлердің Қор қызметіне қызығушылық дәрежесі келесі параметрлер бойынша анықталады (бірақ онымен шектелмейді):

- 1) сыйақылар, салықтар алу, еңбекақы төлеу, сатып алынатын тауарларға, жұмыстарға және көрсетілетін қызметтерге ақы төлеу;
- 2) орнықты даму (қоршаған ортаны қорғау, әлеуметтік жауапкершілік, әлеуметтік және экологиялық бастамалар, корпоративтік басқару, этика және корпоративтік мәдениет);
- 3) тарифтік саясат;
- 4) Қор көрсететін қызметтердің сапасы;
- 5) Қордың қызметі туралы ақпараттың ашықтығы мен қолжетімділігі;
- 6) бедел және қоғамдық сенім;
- 7) заманауи технологиялық шешімдер мен цифрлық сервистердің қолжетімділігі.

17. Стейкхолдерлердің Қор қызметіне қызығушылық дәрежесі 1-ден 5 баллға дейін бағаланады, мұндағы:

- 1 – өте төмен, іс жүзінде маңызды емес қызығушылық;
- 2 – төмен қызығушылық;
- 3 - орташа қызығушылық;
- 4 - жоғары қызығушылық;
- 5 - шешуші / маңызды (өте жоғары) қызығушылық.

18. Стейкхолдерлердің Қорға қызығушылық дәрежесінен алынған бағалары барлық параметрлер бойынша жинақталады және бүтін санға дейін

дөңгелектелген орташа арифметикалық мән шығарылады. Стейкхолдерлердің Қор қызметіне мүдделілік дәрежесін бағалау нәтижелері осы Регламенттің 4 қосымшасына сәйкес нысан бойынша қалыптастырылады.

19. Ықпал мен мүдделілікті бағалау нәтижелері бойынша 4 негізгі аймақ (топ) айқындалады:

Аймақ А – негізгі стейкхолдерлер (максималды назар аудару және тарту);

Аймақ В – ықпалды, бірақ пассивті (хабардар болу және қызығушылықты арттыру);

Аймақ С – мүдделі, бірақ аз әсер ететін (тұрақты байланыста болу);

Аймақ D – екінші реттік (шектеулі байланыс, минималды өзара әрекеттесу).

Мүдделі тараптармен өзара әрекеттесудің басымдығы мен форматын айқындау мақсатында ОДБҚБ осы Регламенттің 5 қосымшасына сәйкес нысан мен аймақтар бойынша стейкхолдерлердің ықпалы мен мүдделілігінің матрицасын құрайды және Қордың стейкхолдерлер картасының ажырамас бөлігі болып табылады.

3-тарау. ЖАУАПКЕРШІЛІК

20. ОДБҚБ жауапты:

1) Қордың стейкхолдерлер тізбесін қалыптастыру және стейкхолдерлер топтамасын жүргізу;

2) Қордың стейкхолдерлер картасын қалыптастыру және оны белгіленген тәртіппен бекіту;

3) ықпал ету және қызығушылық матрицасын қалыптастыру;

4) Қордың атқарушы органына осы Регламенттің 2-қосымшасына сәйкес нысан бойынша ақпарат беру.

21. ҚБ жауапты:

1) Қордың айналасына талдау жүргізуді қамтамасыз ету;

2) осы Регламентке сәйкес ОДБҚБ-мен сұратылатын ақпаратты уақтылы және сапалы беру.

ҚҰЖАТТАРҒА СІЛТЕМЕЛЕР

[1]	ҚР ҚМ Мемлекеттік мүлік және жекешелендіру комитетінің 2004 жылғы 20 сәуірдегі №111 бұйрығымен бекітілген «МӘСҚ» АҚ Жарғысы
[2]	Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 2018 жылғы 15 мамырдағы № 175 бұйрығымен бекітілген «МӘСҚ» АҚ Корпоративтік басқару кодексі
[3]	«МӘСҚ» АҚ-ның директорлар Кеңесінің 2025 жылғы (отырыс хаттамасы №_) шешімімен бекітілген «МӘСҚ» АҚ-ның орнықты даму саласындағы Саясаты

ҚОСЫМШАЛАР

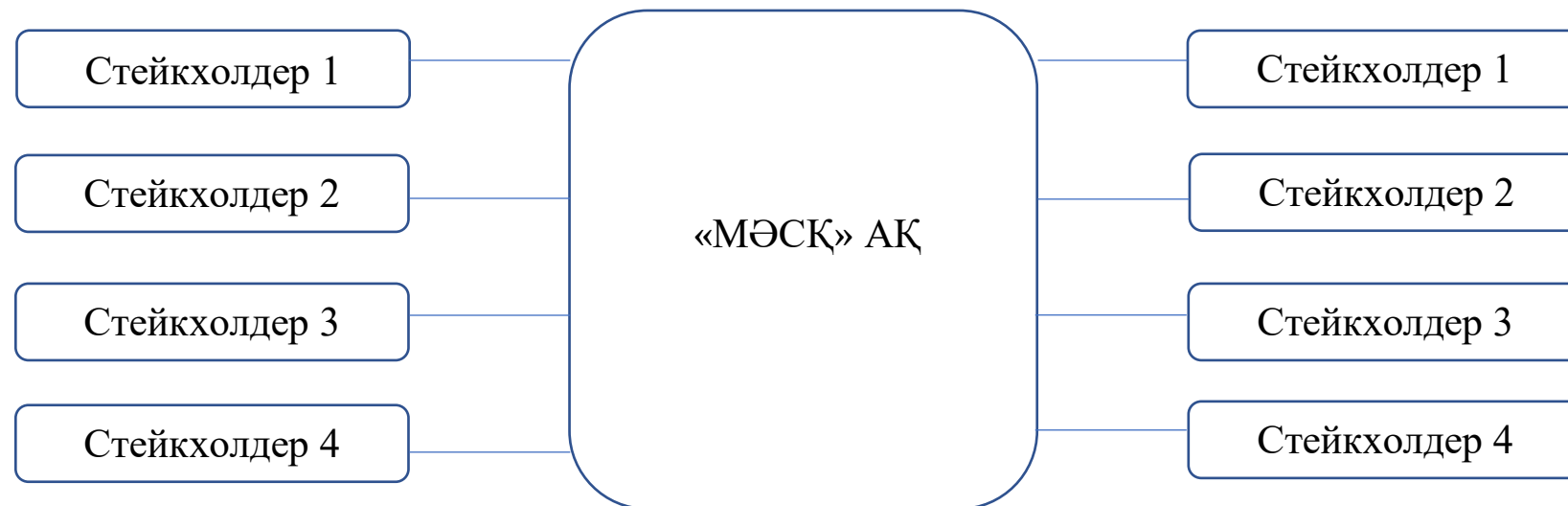
1 қосымша	Қордың стейкхолдер картасының нысаны
2 қосымша	«МӘСК» АҚ стейкхолдерлерінің үміттері мен талаптарын анықтау кестесінің нысаны
3 қосымша	«МӘСК» АҚ-на стейкхолдерлердің әсер ету дәрежесін бағалау кестесінің нысаны
4 қосымша	«МӘСК» АҚ қызметінде стейкхолдерлердің қызығушылық дәрежесін бағалау кестесінің нысаны
5 қосымша	«МӘСК» АҚ стейкхолдерлерінің қызығушылық және әсер ету матрицасының нысаны

**1 қосымша
(міндетті)**

«МӘСК» АҚ
(20__ жылғы «__» _____ №__
отырыс хаттамасы)
Бекітілген

2026-2028 жылдардағы «МӘСК» АҚ-ның стейкхолдерлер картасы

Сыртқы стейкхолдерлер



2 қосымша
(міндетті)

«МӘСК» АҚ стейкхолдерлерінің үміттері мен талаптарын анықтау кестесінің нысаны

Стейкхолдерлердің тізімі	Стейкхолдерлердің талаптары	Стейкхолдерлердің үміттері	Ағымдағы жылы іске асырылған іс-шаралар
Сыртқы стейкхолдерлер			
Ішкі стейкхолдерлер			

3 қосымша
(ұсынылатын)

«МӘСК» АҚ-на стейкхолдерлердің әсер ету дәрежесін бағалау кестесінің нысаны

Стейкхолдер- лердің тізімі	Стратегиялық даму	Операциондық және қаржы көрсеткіштері- нің өсуі	Орнықты даму (қоршаған ортаны қорғау, әлеуметтік жауапкершілік, корпоративтік басқару)	Көрсетілетін қызметтердің сапасы	Тәуекелдерді басқару (Қордың беделі мен имиджін басқару)	Инновациялық қызмет және цифрландыру	Қатысу және байланыс	Әсер ету дәрежесі
Сыртқы стейкхолдерлер								
Ішкі стейкхолдерлер								

4 қосымша
(ұсынылатын)

«МӘСҚ» АҚ қызметінде стейкхолдерлердің қызығушылық дәрежесін бағалау кестесінің нысаны

Стейкхолдер- лердің тізімі	Салықтардың сыйақыларын алу, енбекақы, тауарлар мен қызметтер үшін төлемдер	Орнықты даму (қоршаған ортаны қорғау, әлеуметтік жауапкершілік, корпоративтік басқару)	Тарифтік саясат	Көрсететін қызметтердің сапасы	Қор қызметі туралы ақпараттың қол жетімділігі мен ашықтығы	Бедел және қоғамдық сенім	Заманауи технологиялық шешімдер мен цифрлық сервистердің қолжетімділігі	Қызығушы- лықтың дәрежесі
Сыртқы стейкхолдерлер								
Ішкі стейкхолдерлер								

5 қосымша
(міндетті)

Стейкхолдерлердің қызығушылық және әсер ету дәрежесін бағалау нәтижелерін аймақтар бойынша бөлу

	Жоғары әсер ету (4–5)	Төмен әсер ету (1–3)
Жоғары қызығушылық (4–5)	A	C
Төмен қызығушылық (1–3)	B	D

«МӘСҚ» АҚ стейкхолдерлердің қызығушылығы мен әсер ету матрицасы

