



«Бекітілді»  
«Әлеуметтік медициналық сақтандыру қоры» КЕАҚ  
Директорлар кеңесінің 2021 жылғы «30» маусымдағы № 4 хаттамасы шешімімен

## **ТҰРАҚТЫ ДАМУ САЛАСЫНДАҒЫ СТРАТЕГИЯ ЖӘНЕ «ӘЛЕУМЕТТІК МЕДИЦИНАЛЫҚ САҚТАНДЫРУ ҚОРЫ» КОММЕРЦИЯЛЫҚ ЕМЕС АКЦИОНЕРЛІК ҚОҒАМЫНЫҢ СТЕЙКХОЛДЕРЛЕРІНІҢ КАРТАСЫ**

## 1. КІРІСПЕ

«Әлеуметтік медициналық сақтандыру қоры» коммерциялық емес акционерлік қоғамының орнықты даму саласындағы стратегиясы (бұдан әрі – Стратегия) орнықты даму қағидаттарын жоспарлы және үздіксіз сақтау жүйесін енгізу, мүдделі тараптармен өзара іс-қимылдың тиімді жүйесін әзірлеу, «Әлеуметтік медициналық сақтандыру қоры» коммерциялық емес акционерлік қоғамының (бұдан әрі-Қор) орнықты даму саласындағы мақсаттарды ұстануға бейімділігін растау және мүдделі тараптардың теңгерімін сақтай отырып, тұрақты дамуды қамтамасыз ету мақсатында әзірленді.

Стратегия Қазақстан Республикасының заңнамасына, Қордың Жарғысына, Қордың Корпоративтік басқару кодексіне және Қордың өзге де ішкі құжаттарына сәйкес, Қазақстан Республикасында тұрақты даму саласында дамып келе жатқан практиканы, БҰҰ Жаһандық шартының талаптарын, АА 1000 стандарттарының сериясын, есептілік жөніндегі жаһандық бастаманы орнықты дамыту саласындағы есептілік стандарттарын (бұдан әрі – GRI стандарттары) ескере отырып әзірленді.

Осы Стратегияның міндеттері:

- 1) орнықты дамудың тұжырымдамасы мен қағидаттарын айқындау;
- 2) Қордың орнықты даму саласындағы мақсаттарын және оларды іске асыру бағыттарын айқындау;
- 3) Қордың мүдделі тараптармен тиімді өзара іс-қимыл жасау тетіктерін құру;
- 4) Директорлар кеңесі, атқарушы орган және қызметкерлер деңгейінде орнықты даму саласындағы мақсаттарды іске асыру үшін рөлдерді, құзыреттерді, жауапкершілікті бекіту.

Орнықты даму саласындағы міндеттерді шеше отырып, Қор өзінің миссиясына, Қордың даму стратегиясының ережелеріне сүйенеді, сондай-ақ өз қызметінің үздік халықаралық практикаға сәйкестігін қамтамасыз етудің қажетті шарты ретінде орнықты даму саласындағы халықаралық стандарттарда бекітілген халықаралық нормалар мен қағидаттарды пайдаланады.

Осы Стратегияның ережелері Қордың барлық қызметкерлері үшін өз қызметін жоспарлау және жүзеге асыру, ішкі нормативтік құжаттарды әзірлеу, ақпаратты және коммуникацияның басқа да түрлерін тарату кезінде мүдделі тараптармен өзара іс-қимылды қозғайтын бөлігінде міндетті.

Осы құжатта мынадай негізгі терминдер мен анықтамалар пайдаланылады:

*БҰҰ Жаһандық шарты* (БҰҰ ЖШ) – тұрақты даму саласындағы халықаралық бастама, оның мақсаты іскерлік қоғамдастықтың қызметіне адам құқықтары, еңбек қатынастары, қоршаған ортаны қорғау және сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл саласындағы он негізгі қағидатты енгізу болып табылады.

*Мүдделі тараптар* (стейкхолдерлер) – заңнама нормаларына, жасалған шарттарға немесе жанама түрде Қор қызметіне, оның өнімдеріне немесе қызметтеріне және осыған байланысты әрекеттерге әсер ететін немесе әсер етуі мүмкін жеке тұлғалар, заңды тұлғалар, жеке немесе заңды тұлғалар топтары; жалғыз акционер, мемлекеттік органдар, қызметкерлер, өнім берушілер, қоғамдық ұйымдар және Қазақстан Республикасының халқы мүдделі тараптардың негізгі өкілдері болып табылады.

*Стейкхолдерлер картасы* – мүдделі тараптардың әрқайсысымен жұмыс істеу стратегиясын әзірлеу мақсатында Қор ортасы туралы ақпаратты жүйелендіруге және визуалдауға мүмкіндік беретін құрал.

*Мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл стандарты AA1000SES (Aa1000SES стандарты)*— бұл мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл жасау сапасын жоспарлауға, орындауға, бағалауға, хабардар

етуге және қаржылық емес аудиторлық тексеруге арналған жалпыға бірдей қолданылатын жалпыға қолжетімді нормативтік база.

*Жаһандық есептілік бастамасының орнықты дамуы саласындағы есептілік стандарттары (GRI стандарттары)* – барлық ұйымдарға қолданылатын және есептілікті дайындауға қойылатын қағидаттар мен талаптарды, ашудың жалпы элементтерін және менеджмент тәсілі туралы мәліметтерді қамтитын 3 әмбебап стандартты және экономикалық, экологиялық және әлеуметтік тақырыптарды ашу бойынша бірқатар стандарттарды, 33 тақырыптық стандартты қамтитын қамтитын жиынтық.

*Тұрақты даму* — бұл бүгінгі күннің қажеттіліктеріне жауап беретін және болашақ ұрпақты өз қажеттіліктерін қанағаттандыру мүмкіндігінен айырмайтын даму.

*БҰҰ тұрақты даму мақсаттары (ТДМ)*– 2030 жылға дейінгі кезеңге арналған тұрақты даму саласындағы күн тәртібі шеңберінде қабылданған және кедейлікті жоюға бағытталған 17 мақсат пен 169 міндет..

## **2. ОРНЫҚТЫ ДАМУДЫҢ ТҰЖЫРЫМДАМАСЫ МЕН ҚАҒИДАТТАРЫ**

Орнықты даму тұжырымдамасы мүдделі тараптардың мүдделерін ескере отырып, ұйымның ұзақ мерзімді кезеңдегі тұрақтылығына нұқсан келтірмей, оның стратегиялық мақсаттарына қол жеткізуден тұрады. Бұл қоғамның үздіксіз дамуын қамтамасыз ететін және қоршаған ортаға теріс әсер етпейтін тұрақты әлеуметтік-экономикалық теңгерімді дамуды білдіреді.

1987 жылы БҰҰ Брундтланд комиссиясы тұрақты дамуға келесі анықтама берді: «қазіргі заманның қажеттіліктерін қанағаттандыру болашақ ұрпақтардың өз қажеттіліктерін қанағаттандыру қабілетіне нұқсан келтірмейтін даму». Брундтланд комиссиясы тұрақты дамудың үш негізгі компонентін анықтады – әлеуметтік, экономикалық және экологиялық.

Содан бері әлемнің барлық елдері тұрақты даму мәселелері бойынша жаһандық өзара іс-қимыл жасау үшін күш салуда. Бұл жолдағы екі маңызды кезең 1992 жылы Рио-де-Жанейрода өткен Жер мәселелері бойынша жоғары деңгейдегі кездесу және 2000 жылы қабылданған Мыңжылдық даму мақсаттары (МДМ) болды. Олардың негізінде 193 ел 2015 жылғы қыркүйекте өткен орнықты даму жөніндегі үш күндік Саммитте 2030 жылға дейінгі кезеңге арналған Орнықты даму саласындағы күн тәртібін және Орнықты даму мақсаттарын қабылдады.

Демек, 2015 жылдың қыркүйегінде БҰҰ-ның 70-ші Бас Ассамблеясының саммитінде 2015 жылдан кейінгі кезеңге арналған даму саласындағы күн тәртібін қабылдау бойынша Қазақстан Республикасының Тұңғыш Президенті Н.Ә. Назарбаев БҰҰ-ға мүше мемлекеттердің басқа да басшыларымен бірге тұрақты даму мақсаттарының (ТДМ) мақсаттары мен бағдарлары Қазақстанның басымдықтары мен міндеттеріне толық сәйкес келетінін атап өтіп, одан әрі жаһандық даму үшін жаңа құжатқа қол қойды. ТДМ азаматтардың өмір сүру сапасын арттыруға, мемлекеттердің әлеуметтік-экономикалық дамуына және экологиялық тұрақтылығына бағытталған 2030 жылға дейінгі 17 мақсат пен индикаторлардың кешенді әмбебап жиынтығы болып табылады. ТДМ-ға қол жеткізу болашақ ұрпақ үшін үздік ғаламшарды қалдыратынымызға көз жеткізу үшін үкіметтердің, жеке сектордың, азаматтық қоғамның және азаматтардың әріптестігін талап етеді.

Осылайша, 193 ел **тұрақты дамудың келесі 17 мақсатын** қабылдады:



1. Кедейліктің барлық түрлерін жою
2. Аштықты жою, азық-түлік қауіпсіздігін қамтамасыз ету және тамақтануды жақсарту және ауыл шаруашылығының тұрақты дамуына жәрдемдесу
3. Салауатты өмір салтын қамтамасыз ету және кез-келген жастағы барлық адамдар үшін әл-ауқатқа ықпал ету
4. Жан-жақты және әділ сапалы білім беруді қамтамасыз ету және барлық адамдар үшін өмір бойы оқу мүмкіндігін көтермелеу
5. Гендерлік теңдікті қамтамасыз ету және барлық әйелдер мен қыздардың құқықтары мен мүмкіндіктерін кеңейту
6. Су ресурстары мен санитарияның бар болуын және ұтымды пайдаланылуын қамтамасыз ету
7. Барлық адамдар үшін арзан, сенімді, тұрақты және заманауи энергия көздеріне қолжетімділікті қамтамасыз ету
8. Тұрақты, жан-жақты және тұрақты экономикалық өсуге, толық және Өнімді жұмыспен қамтуға және барлығына лайықты жұмыс істеуге жәрдемдесу
9. Берік инфрақұрылым құру, барлығын қамтитын және тұрақты индустриаландыруды қамтамасыз етуге және инновацияларды енгізуге жәрдемдесу
10. Елдер ішіндегі және олардың арасындағы теңсіздік деңгейін төмендету
11. Қалалар мен елді мекендердің ашықтығын, қауіпсіздігін, өмірге төзімділігін және тұрақтылығын қамтамасыз ету
12. Тұтыну мен өндірістің ұтымды модельдерін қамтамасыз ету
13. Климаттың өзгеруіне және оның салдарына қарсы күрес жөнінде шұғыл шаралар қабылдау
14. Тұрақты даму мүддесінде мұхиттарды, теңіздерді және теңіз ресурстарын сақтау және ұтымды пайдалану
15. Құрлықтың экожүйелерін қорғау, қалпына келтіру және оларды ұтымды пайдалануға жәрдемдесу, ормандарды ұтымды басқару, шөлейттенуге қарсы күрес, жердің тозу процесін тоқтату және кері бұру және биологиялық әртүрлілікті жоғалту процесін тоқтату
16. Тұрақты даму мүддесінде бейбітшілік сүйгіш және ашық қоғамдарды құруға жәрдемдесу, барлығы үшін сот төрелігіне қол жеткізуді қамтамасыз ету және барлық деңгейлерде тиімді, есеп беретін және көпшіліктің қатысуына негізделген мекемелер құру



## 17. Орнықты дамуға қол жеткізу құралдарын нығайту және орнықты даму мүддесінде жаһандық әріптестік тетіктерінің жұмысын жандандыру

Салауатты өмір салтын қамтамасыз ету және кез – келген жастағы барлық адамдар үшін әл-ауқатқа ықпал ету тұрақты дамудың маңызды құрамдас бөлігі болып табылады. Орнықты даму саласындағы 3-мақсат оларға қол жеткізудегі прогресті өлшеу үшін 13 міндетті және 28 индикаторды қамтиды. Бұл міндеттер мыналарды қамтиды: ана өлімін азайту; 5 жасқа дейінгі барлық алдын алуға болатын өлім-жітімді тоқтату; инфекциялық аурулармен күрес; инфекциялық емес аурулардан болатын өлім-жітімді азайту және психикалық денсаулықты нығайту; психоактивті заттарды теріс пайдаланудың алдын алу; жарақаттану мен ЖКО-дан болатын өлім-жітімді азайту; жыныстық және репродуктивтік күтімге, отбасын жоспарлау мен білім алуға жалпыға бірдей қол жеткізуді қамтамасыз ету; **денсаулық сақтау қызметтерімен жаппай қамтуға қол жеткізу** және қауіпті химикаттар мен ластанудан сырқаттанушылық пен өлімді азайту.

Тұтастай алғанда, ТДМ 3 2030 жылға қарай әлемнің барлық елдерінің денсаулық сақтау қызметтерімен (ДСҚЖҚ) жаппай қамтуға қол жеткізуге дайындығын көрсетеді. Бұл дегеніміз, әлемнің кез-келген жеріндегі барлық адамдар мен қауымдастықтар жоғары сапалы медициналық көмек қызметтеріне қол жеткізе алады: денсаулықты нығайту, алдын – алу, емдеу, қаржылық қиындықтарға тап болмай оңалту немесе паллиативті көмек.

Алайда, денсаулық сақтау қызметтерімен жаппай қамтуды жоспарлау мен енгізу сапа мәселелерін талқылаудан тыс мүмкін емес. Медициналық көмектің тиімді, қауіпсіз және адамдардың басымдықтары мен қажеттіліктеріне сәйкес келуі өте маңызды. Бұл ретте көмек көрсету халықтың әртүрлі топтары үшін уақтылы және әділ болуға тиіс. Осылайша, денсаулық сақтау қызметтерінің сапасы денсаулық сақтау қызметтерімен жаппай қамтудың негізін қалаушы шарттарының бірі болып табылады.

Қор осы мақсатты елімізде іске асырудағы негізгі ойыншы болып табылады. Қор тегін медициналық көмектің кепілдік берілген көлемі (ТМККК) шеңберінде медициналық көмекті сатып алуды және міндетті әлеуметтік медициналық сақтандыруды іске асыруды қамтамасыз етеді, ол ел азаматтарына медициналық көмектің және дәрі-дәрмекпен қамтамасыз етудің тізбесі мен көлемін кеңейтуді қамтамасыз етеді, медициналық көмектің қолжетімділігі мен сапасын арттырады, сондай-ақ халықты денсаулыққа байланысты күтпеген жоғары шығыстардан қорғаудың қаржылық тетіктерін жасайды.

Қор халық үшін медициналық қызметтерді стратегиялық сатып алушы ретінде мемлекеттің денсаулық сақтау саласындағы саясатын іске асырады, тиісінше БҰҰ айқындаған "салауатты өмір салтын қамтамасыз ету және кез келген жастағы барлық адамдар үшін әл-ауқатқа жәрдемдесу" атты орнықты дамудың үшінші мақсатын елдік деңгейде іске асыруды қамтамасыз ете отырып, **елдің денсаулық сақтау саласының орнықты дамуына жәрдемдеседі**, оған «Денсаулық сақтау қызметтерімен жаппай қамтуды, оның ішінде қаржылық қатерлерден қорғауды, сапалы негізгі медициналық-санитариялық қызметтерге қол жеткізуді және барлығына арналған қауіпсіз, тиімді, сапалы және арзан негізгі дәрілік заттар мен вакциналарға қол жеткізуді қамтамасыз ету» міндеті кіреді.

ТДМ-нің іске асырылуын қолдау мақсатында бүкіл әлем бойынша көптеген кәсіпорындар БҰҰ-ның жаһандық шартына қосылып, олардың миссиясын және 10 қағидатты ұстануын толығымен

қолдайды. БҰҰ Жаһандық шартының миссиясы әртүрлі саяси, экономикалық, экологиялық, мәдени, географиялық және өзге де жағдайларда адам құқықтары, еңбек қатынастары, қоршаған орта және сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл саласында бірыңғай этикалық қағидаттарды бөлісетін және іске асыратын, сондай-ақ ТДМ-ді қолдайтын және оларға қол жеткізуге ықпал ететін жауапты компаниялардың жаһандық қозғалысын жұмылдыру болып табылады. Адам құқықтары, еңбек қатынастары, қоршаған ортаны қорғау және сыбайлас жемқорлыққа қарсы күрес саласындағы жаһандық шарттың он қағидаты адам құқықтарының жалпыға бірдей декларациясына, еңбек саласындағы негіз қалаушы қағидаттар мен құқықтар туралы халықаралық еңбек ұйымының декларациясына, Қоршаған орта және даму жөніндегі Рио-де-Жанейро декларациясына және БҰҰ-ның Сыбайлас жемқорлыққа қарсы конвенциясына негізделген. БҰҰ ЖШ басқа алаңдай емес корпоративтік жауапкершіліктің ерекшелігі мен ауқымын оның ТДМ контекстінде бизнес-модельдеуге қойылатын тәсілдерді жаңғыртумен өзара байланыста болып жатқан қайта ойлауды – бүгінгі күні Тұрақты дамуға жәрдемдесу саласындағы ең кең күн тәртібін көрнекі түрде көрсетеді.

### **БҰҰ Жаһандық шартының 10 қағидаты:**

#### *Адам құқықтары*

1-қағидат: Іскерлік орта халықаралық деңгейде жарияланған адам құқықтарын қолдап, құрметтеуі тиіс;

2-қағидат: Іскерлік ортаның адам құқықтарының бұзылуына қатысы болмауы тиіс.

#### *Еңбек қатынастары*

3-қағидат: Іскерлік орта бірлесу еркіндігін және ұжымдық шарттар жасасу құқығын нақтылы тануды қолдауы тиіс;

4-қағидат: Іскерлік орта мәжбүрлі және міндетті еңбектің барлық нысандарын жоюды қолдауы тиіс;

5-қағидат: Іскерлік орта балалар еңбегін толығымен жоюды қолдауы керек;

6-қағидат: Іскерлік орта еңбек және жұмыспен қамту саласындағы қысымды жоюды қолдауы керек.

#### *Қоршаған орта*

7-қағидат: Іскерлік орта сақтық қағидатына негізделген экологиялық мәселелерге деген көзқарасты қолдауы тиіс;

8-қағидат: Іскерлік орта қоршаған ортаның жай-күйі үшін жауапкершілікті арттыруға бағытталған бастамалар қабылдауы тиіс;

9-қағидат: Іскерлік орта экологиялық қауіпсіз технологиялардың дамуы мен таралуына жәрдемдесуге тиіс.

#### *Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл*

10-қағидат: Іскерлік орта сыбайлас жемқорлықтың барлық нысандарына, соның ішінде бопсалау мен парақорлыққа қарсы тұруы тиіс.

Қор БҰҰ-ның жаһандық шартына қатысушы компаниялар мен стейкхолдерлердің қауымдастығына қосылып, олардың миссиясын және 10 қағидатқа бейімділігін қолдайды. Қор адам құқықтарын қорғауға, еңбек қатынастарына, қоршаған ортаны қорғауға және сыбайлас жемқорлыққа қарсы күреске бірінші кезекте көңіл бөле отырып, өз қызметіне БҰҰ Жаһандық шартының он қағидатын енгізуге дайын. Осылайша, барлық деңгейдегі күллі қызметкерлер мен лауазымды тұлғалар тұрақты дамуға үздіксіз үлес қосады.

Орнықты даму «Әлеуметтік медициналық сақтандыру қоры» КЕАҚ корпоративтік басқару кодексінің (бұдан әрі – КБ кодексі) негіз қалаушы қағидаттарының бірі болып табылады, онда мыналар айқындалған: орнықты даму-бұл Қор өз қызметін жүзеге асыра отырып, қоршаған ортаға,

экономикаға әсер ететін және мүдделі тараптардың мүдделерін сақтауды ескере отырып шешімдер қабылдайтын даму.

**Қор өз қызметі шеңберінде КБ кодексінде бекітілген тұрақты дамудың мынадай қағидаттарын басшылыққа алады: ашықтық, есептілік, айқындық, этикалық мінез-құлық, мүдделі тараптардың мүдделерін құрметтеу, заңдылық, адам құқықтарын сақтау, сыбайлас жемқорлыққа төзбеушілік, мүдделер қақтығысына жол бермеу, жеке мысал.**

## **2. ҚОРДЫҢ ОРНЫҚТЫ ДАМУ САЛАСЫНДАҒЫ МАҚСАТТАРЫ ЖӘНЕ ОЛАРДЫ ІСКЕ АСЫРУ БАҒЫТТАРЫ**

Орнықты даму Қордың 2025 жылға дейінгі даму стратегиясын іске асырудың негізгі компоненттерінің бірі болып табылады. Стратегияда пайымдау 2025 жылға қарай Қор өз қызметін **орнықты даму қағидаттарында** жүзеге асыратын, халықтың сенімін пайдаланатын және медициналық көрсетілетін қызметтер нарығын дамытуға жәрдемдесетін әлеуметтік бағдарланған және транспарентті ұйым ретінде айқындайды. Орнықты даму қағидаттарын іске асыру орнықты даму саласындағы мақсаттарға қол жеткізу арқылы жүзеге асырылады.

### **Қордың үш құрамдас бөлік бойынша орнықты даму саласындағы мақсаттары:**

Қордың орнықты дамуының экономикалық құрамдас бөлігі мынадай мақсаттарды қамтиды:

1. Адал басқару және сыбайлас жемқорлыққа қарсы шаралар
2. Тәуекелдерді басқару.

Қордың тұрақты дамуының экологиялық құрамдас бөлігі мынадай мақсаттарды қамтиды:

3. Шектеулі ресурстарды оңтайлы пайдалану, экологиялық, энергия және материалдық үнемдеу технологияларын қолдану.

Қордың тұрақты дамуының әлеуметтік құрамдас бөлігі мынадай мақсаттарды қамтиды:

4. Ашық конкурстық рәсімдерді және жұмысқа қабылдау кезінде тең мүмкіндіктерді қамтамасыз ету; әділ сыйақы беру және қызметкерлердің құқықтарын сақтау;
5. Еңбек қауіпсіздігін қамтамасыз ету және қызметкерлердің денсаулығын сақтау;
6. Қызметкерлерді оқыту және кәсіби дамыту;
7. Ішкі және сыртқы әлеуметтік бағдарламаларды іске асыру.

### **1.1 Адал басқару және сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл**

Корпоративтік басқару және **орнықты даму** Қордың 2025 жылға дейінгі даму стратегиясын іске асырудың негізгі компоненттерінің бірі болып табылады. 4-ші «Қордың тұрақты жұмыс істеуін қамтамасыз ету» стратегиялық мақсатын іске асыру нәтижесі корпоративтік басқару рейтингін және этиканың жалпы корпоративтік мәдениетін, есеп берушілікті, іскерлік этиканы арттыруды, сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимылды және мүдделі тараптармен өзара қарым-қатынас сапасын жақсартуды қамтамасыз ететін басқару жүйесін құру болуы тиіс.

Бүгінгі таңда Қор корпоративтік басқару жүйесін одан әрі дамытудың іргетасын қамтамасыз ету үшін үлкен жұмыс атқарды – Қордың басқару органдары құрылды, сондай-ақ барлық қажетті ішкі құжаттар, оның ішінде корпоративтік басқару кодексі, Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл саясаты, Іскерлік этика кодексі және басқалар әзірленді.

Қор жоғары этикалық стандарттарды енгізеді және ұйым ішінде де, сондай-ақ сыртқы мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл кезінде де сенімге негізделген корпоративтік мәдениетті құруды іске асырады. Корпоративтік мәдениетті қалыптастыру Қордың беделі мен брэндін нығайтуға, сондай-ақ ашықтықты арттыруға мүмкіндік береді. Қорда қызметкерлер мен барлық мүдделі тараптар корпоративтік этиканың, адам құқықтары мен еңбек қатынастары практикасының бұзылуы туралы хабарлай алатын түрлі тетіктер қолданылады. Іскерлік этика қағидаттарын сақтау және Қорда

туындайтын әлеуметтік – еңбек дауларын оңтайлы реттеу мақсатында омбудсмен тағайындалады. Омбудсменнің рөлі оған жүгінген жұмыскерлерге, еңбек дауларына, дау-жанжалдарға қатысушыларға консультация беру және Қазақстан Республикасы заңнамасының нормаларын сақтауды (оның ішінде құпиялылықты сақтауды) ескере отырып, оларға өзара қолайлы, сындарлы және іске асырылатын шешімді әзірлеуге жәрдем көрсету, жұмыскерлердің, сондай-ақ Қордың проблемалық әлеуметтік-еңбек мәселелерін шешуге жәрдем көрсету болып табылады.

Адал корпоративтік басқару ұйым қызметіне мүдделі барлық тұлғалардың құқықтары мен мүдделерін құрметтеуді көздейді және оның табысты қызметіне ықпал етеді. Қорда мүдделі тараптармен екіжақты ақпарат алмасу процестері белгіленеді, олар стейкхолдерлермен өзара іс-қимылды жақсарту үшін салаларды анықтау кезінде пайдаланылады. Қор мерзімді негізде басқару процестеріне талдау мен бағалау, қажет болған жағдайда процестерді түзету және тиісті ақпаратты барлық мүдделі тұлғаларға жеткізу жүргізетін болады.

Қор сыбайлас жемқорлық тәуекелдерін анықтайды, сыбайлас жемқорлыққа қарсы саясат пен тәжірибені енгізеді және қолдайды. Қор сыбайлас жемқорлық және оған қарсы іс-қимыл мәселелерінде өзінің лауазымды адамдары мен қызметкерлерінің хабардарлығын арттырады. Қорда қызметкерлерді сыбайлас жемқорлықты жою бойынша оқыту тұрақты негізде жүргізіледі.

Бұл үшін Қорда сыбайлас жемқорлықтың алдын алу және сыбайлас жемқорлыққа қарсы шектеулер мен мүдделер қақтығысын сақтау мониторингі тетіктерінің жұмыс істеуі, олар арқылы Қордың лауазымды тұлғалары мен қызметкерлері, сондай-ақ жеке және заңды тұлғалар кез келген лауазымды тұлға немесе қызметкер жасаған ықтимал сыбайлас жемқорлық құқық бұзушылықтар туралы мәліметтерді ұсына алатын кері байланыс жоспарланады. Осылайша, Қорда сенім ақпараттық жүйесі және Қор ішіндегі кез келген ықтимал бұзушылықтар туралы хабарлау үшін жедел желі жұмыс істейтін болады. Сыбайлас жемқорлық фактілері және өзге де бұзушылықтар туралы теріс салдарларды хабарлаған қызметкерлерді және өзге де тұлғаларды қорғау мақсатында құпиялылық және анонимдік жөніндегі шаралар көзделетін болады.

Қордың лауазымды тұлғалары мен қызметкерлері мүдделер қақтығысынан еркін, ашық, уақтылы және дұрыс шешімдер қабылдау үшін жауапты болады.

## 1.2 Тәуекелдерді басқару

Халықаралық тәжірибеге сәйкес корпоративтік басқару жүйесінің құрамдас бөлігі ретінде тәуекел-менеджментті белсенді пайдаланбай даму тұрақтылығы мен басқару тиімділігін арттыру мүмкін емес.

Орнықты даму қағидаттарын іске асыру Қордың Даму стратегиясы мен саясаты үшін орталық маңызы бар тәуекелдерді басқаруға байланысты. Тәуекелдерді басқару қордағы мінез-құлықты өзгерту, тәуекел-мәдениетті арттыру тұрғысынан жеке жауапкершілік пен міндеттемелерді түсінген кезде ғана тиімді құрал бола алады.

Қор орнықты даму саласындағы мақсаттарды ескере отырып, тәуекелдерді сәйкестендіруді жүргізеді, тәуекелдік оқиғаның басталуын нивелирлеу/төмендету үшін іс-шаралар әзірлейді, тұрақты негізде тәуекелдерді мониторингтеуді және бағалауды (жылына кемінде 1 рет) жүзеге асырады.

Тәуекелдерді басқарудың мақсаты анықталған және бағаланған тәуекелдерді қолайлы деңгейге жеткізу және Қор қызметіне әсер етуді барынша азайту болып табылады. Осыған байланысты жыл сайын Қордың Директорлар кеңесінің шешімімен бекітілетін негізгі тәуекелдер бойынша Қордың тәуекелдер тіркелімі мен Картасы қалыптастырылады. Әрбір тәуекел бойынша сыртқы және ішкі тәуекел-факторлар, олардың туындау себептері айқындалады, олар да Қордың тәуекелдер тіркелімінде көрініс табады. Сәйкестендірілген тәуекелдердің алдын алу және азайту



жөніндегі басқарманың мақсаттары үшін алдын алу, алдын алу іс-шаралары, сондай-ақ реактивті іс-шаралар әзірленеді. Іс-шаралардың әрқайсысы бойынша оларды іске асыру мерзімдері және Тәуекелдер тіркеліміне енгізілетін жауапты орындаушылар белгіленеді. Бұдан басқа, Тәуекелдер тіркелімінде тәуекелдердің басталу және іске асырылу ықтималдығы, олардың әсерін бағалау, сондай-ақ тәуекел деңгейі айқындалады. Тәуекелдерді топтастыру тәуекелдер табиғатының мәніне, олардың маңыздылығына қарай жүзеге асырылады және мынадай санаттар бойынша жіктеледі: стратегиялық тәуекелдер (С), операциялық тәуекелдер (О), қаржылық тәуекелдер (Ф), комплаенс тәуекелдер (К), технологиялық тәуекелдер (Т). Орнықты даму саласындағы тәуекелдерге мыналар жатады:

Тәуекелдер	Мүмкіндіктер / шаралар
Бедел тәуекелі	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Мүдделі тараптармен үнемі байланыста болу;</li> <li>– Қызметінің қаржылық және өндірістік көрсеткіштері туралы уақтылы және объективті ақпарат беру ;</li> <li>– Құпия ақпараттың сақталуын қамтамасыз ету;</li> <li>– Заңнаманың, қолданыстағы келісімдердің талаптарын сақтауды үздіксіз бақылауды қамтамасыз ету.</li> </ul>
Алаяқтық, сыбайлас жемқорлық құқық бұзушылықтар және/немесе қаржылық бұзушылықтар тәуекелі	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Барлық бөлімшелерде алаяқтық пен сыбайлас жемқорлық тәуекелдерін жыл сайын бағалау; филиалдарда;</li> <li>– Қызметкерлерді ішкі корпоративтік құжаттарда баяндалған адал іскерлік тәжірибе қағидаттары туралы хабардар ету;</li> <li>– Қызметкерлерге арналған сыбайлас жемқорлыққа қарсы оқыту;</li> <li>– Ыстық желілердің жұмысы.</li> </ul>
Процестерді цифрландыру және IT қауіпсіздігі тәуекелдері	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Қордың зияткерлік меншігін қорғауды қамтамасыз ету;</li> <li>– Жыл сайынғы өну тестілеуін және осалдықтарды талдауды орындау.</li> </ul>

## 1.2 Шектеулі ресурстарды оңтайлы пайдалану, экологиялық, энергия және материалдық үнемдеу технологияларын қолдану

Өз қызметінің сипатына қарай Қор негізінен ұйымдастыру техникасы мен кеңсе тауарларын пайдалану, сондай-ақ электр энергиясын, жылу энергиясын және су ресурстарын тұтыну есебінен қоршаған ортаға ең аз әсер етеді.

Ресурстарды ұтымды пайдалану мақсатында Қор қызметкерлер арасында табиғи ресурстарға ұқыпты қарау мәдениетін ілгерілетеді және энергия тиімді технологияларға артықшылық береді, электрондық құжат айналымы жүйесін басым пайдалану және екі жақты басып шығару практикасы есебінен кеңсе мұқтажы үшін қағаздың жұмсалуды азайтады. Қалдықтарды азайту үшін пайдаланылған қағаз бен кеңсе тауарларын қайта өңдеу бойынша шаралар қабылданатын болады.

## 1.2 Ашық конкурстық рәсімдерді және жұмысқа қабылдау кезінде тең мүмкіндіктерді қамтамасыз ету, әділ сыйақы және қызметкерлердің құқықтарын сақтау

Қор өз қызметкерлерімен еңбек қатынастарын заңдылық және қызметкердің жалпыға бірдей танылған еңбек құқықтарын сақтау қағидаты негізінде құрады. Қор өз қызметін жүзеге асыру кезінде тең мүмкіндіктер беру қағидатын басшылыққа алады және жұмысқа жалдау, еңбекке ақы төлеу, оқуға рұқсат беру, лауазымын жоғарылату, жұмыстан шығару кезінде жынысы, тілі, діни, саяси және басқа да нанымдары, азаматтығы, ұлттық немесе әлеуметтік шығу тегі, шектеулі мүмкіндіктері сияқты негіздер бойынша өз қызметкерлерін кемсітуге жол бермейді.

Қор ең білікті үміткерлерді тарту үшін кадрларды іздеу және іріктеу арналарының кең жиынтығын пайдалануды жалғастырады. Ашықтық деңгейін арттыру және бос лауазымдарға орналасуға конкурстар өткізу туралы халықты хабардар ету мақсатында Қор тиісті ақпаратты Қордың ресми сайты арқылы, сондай-ақ Рекрутмент платформасы (LinkedIn, Headhunter және т. б.) арқылы міндетті түрде орналастыру практикасын қолданатын болады.

Кәсіби кадрларды одан әрі дамыту және ілгерілету мақсатында Қор ішінде үздік қызметкерлерден құралған бірыңғай кадр резерві жұмыс істейді, онда кадр резервін қалыптастыру үшін қызметкерлерді бағалау қызметкер қызметінің орындалған негізгі көрсеткіштерінің нәтижелері негізінде, сондай-ақ қордағы жұмыс өтілі ескеріле отырып жүзеге асырылады.

### 1.2 Қызметкерлерді оқыту және кәсіби дамыту

Қор тұрақты негізде ақпаратты басқарудың заманауи технологиялары мен жүйелерін қолдана отырып, қызметкерлерді оқыту мен дамытуды жүргізеді, соның ішінде оқыту тағылымдамалары, коучинг, менторлық, кейстер, ой талмасы және т. б.

Қызметкерлердің еңбек өнімділігі деңгейін арттыру қызметтің түйінді көрсеткіштерін (ҚТК) және уәждемелік шараларды қолдану тәсілімен қызметті әділ және жүйелендірілген бағалау арқылы жүзеге асырылады.

### 1.2 Еңбек қауіпсіздігін қамтамасыз ету және қызметкерлердің денсаулығын сақтау

Қор өз қызметінде жұмыскерлердің қажеттіліктерін ескере отырып, еңбек жағдайларын ұйымдастыруға және қауіпсіз жағдайлар жасауға, сондай-ақ еңбекті арттыру және еңбек гигиенасы туралы ақпараттың қолжетімділігі үшін жағдайлар жасауға ұмтылады. Сондай-ақ, қызметкерлердің денсаулығын сақтау, профилактикалық тексерулерден уақтылы өту және жұқпалы аурулардың таралуына жол бермеу үшін қажетті шараларды қабылдау. Қор оларды жою немесе азайту мақсатында қауіпсіздік пен еңбекті қорғауға қатысты барлық оқиғалар мен мәселелерді құжаттауға және тергеуге ниетті.

### 1.2 Ішкі және сыртқы әлеуметтік бағдарламаларды іске асыру

Қор қызметкерлеріне әлеуметтік бағдарламаларға қатысу және олардың бастамашылығы үшін жағдайлар жасалады. Бұл бағдарламалар халықтың әлеуметтік осал топтарына тікелей немесе халықтың осы топтарына көмек көрсететін ұйымдар арқылы материалдық және басқа да көмек көрсетуді қамтиды, бірақ олармен шектелмейді. Басшылық қызметкерлердің ерікті және әлеуметтік бастамаларға қатысу жөніндегі бастамаларын, мысалы, қан тапсыру, мұқтаждарға материалдық көмек жинау және басқаларды қолдайтын болады. Әлеуметтік бағдарламаларға қатысудың мұндай түрлері тек ерікті сипатта болады.

## 2. ҚОРДЫҢ МҮДДЕЛІ ТАРАПТАРМЕН ТИІМДІ ӨЗАРА ІС-ҚИМЫЛ ЖАСАУ ТЕТІКТЕРІН ҚҰРУ

Қор өзінің қоғамға әсер етуінің маңыздылығын түсінеді және мүдделі тараптармен (стейкхолдерлер) жауапты, ойластырылған және ұтымды өзара іс-қимыл жасау арқылы олардың мүдделерінің теңгерімін сақтай отырып, ұзақ мерзімді кезеңде орнықты дамуды қамтамасыз етеді.

Стейкхолдерлермен тиімді өзара іс-қимыл жасау Қордың мүмкіндіктерін кеңейтуге, проблемаларды шешу және мақсаттарға қол жеткізу үшін ресурстарды біріктіруге; сыртқы ортаны бағалауға; жаңа стратегиялық мүмкіндіктерді айқындауға; бизнес-процестерді жетілдіруге және Қор қызметінің ашықтығы мен айқындығы саясатын жүргізуге бағытталған.

### 1.2 Мүдделі тараптардың картасы

Қорға елеулі әсер ететін стейкхолдерлерді анықтау және Қор үшін стейкхолдерлердің маңыздылық дәрежесі мүдделі тараптармен өзара іс-қимылдың негізі болып табылады. Мүдделі

тараптарды және өзара іс-қимылды анықтау мүдделі тараптармен анықтау және өзара іс-қимылдың халықаралық стандарттарына сәйкес жүзеге асырылады (AA 1000 стандарты, Есеп беру қағидаттарының стандарты (Accountability Principles Standard 2008), «Мүдделі тараптармен өзара іс-қимыл стандарты» 2011 (AA 2011 Stakeholder Engagement Standard 2011), ISO 26000 әлеуметтік жауапкершілік жөніндегі Нұсқаулық (guidance on Social Responsibility), GRI (Global Reporting Initiative).

Өз тәжірибесіне AA1000SES стандартын енгізетін ұйым өз қызметінің ашықтығын қамтамасыз етуге және мүдделі тараптарға кері байланыс үшін мүмкіндіктер беруге ұмтылуы тиіс. Барлығына ашықтықты қамтамасыз ету міндеттемесі AA1000 сериялы стандарттарда белгіленген үш қағидаттың негізінде негізделеді және іске асырылады: маңыздылық қағидаты ұйымның және барлық стейкхолдерлердің мүдделерін дұрыс бағалаудан тұрады; толықтық қағидаты – стейкхолдерлер үшін маңызды мәселелер мен ұйым қызметінен күтілетін нәтижелер бойынша қауіптерді, көзқарастарды, қажеттіліктерді түсіну; ден қою қағидаты ұйымның қызметіне ұтымды және уақтылы реакцияны, мүдделі тараптар мен ұйымның алдында тұрған маңызды мәселелер қамтиды. Үш қағидатты ұстану стейкхолдерлермен жан-жақты, өзара тиімді және тиімді өзара іс-қимыл жасауға кепілдік береді.

Стейкхолдерлерді талдау Қордың қызметіне әсер етуі мүмкін барлық мүдделі тараптардың тізбесін айқындауға мүмкіндік береді; мүдделі тараптардың ықпал ету дәрежесі мен маңыздылығын көрсетеді, сондай-ақ Қор қызметінің табыстылығын төмендетуі мүмкін әлеуетті қиындықтарды анықтайды; мүдделі тараптармен коммуникацияның құралдарын, қағидалары мен қағидаттарын бағалауға және олардың Қордың қызметіне теріс әсерін азайту үшін іс-шараларды айқындауға мүмкіндік береді.

Стейкхолдерлерді бағалау және талдау процесі үш кезеңнен тұрады: стейкхолдерлерді анықтау, стейкхолдерлердің ықпалы мен маңыздылығын бағалау; мүдделерді айқындау және өзара іс-қимыл стратегиясын әзірлеу.

Заң нормаларына, жасалған шарттарға немесе жанама түрде Қор қызметіне ықпал ететін немесе ықпал етуі мүмкін жеке тұлғалар, заңды тұлғалар, жеке немесе заңды тұлғалар топтары Қордың стейкхолдерлері болып табылады.

### 1.2 Стейкхолдерлерді анықтау

Қор әсер ету саласына байланысты стейкхолдерлердің үш тобын ажыратады:

Әсер ету саласы:		Стейкхолдерлер:
Өкілеттік/ жауапкершілік саласы	Қордың тікелей бағынысындағы стейкхолдерлер	Жалғыз акционер; Директорлар кеңесі; Басқарма; Қызметкерлер.
Тікелей әсер ету саласы	Қор тікелей әсер ететін стейкхолдерлер	Медициналық қызметтерді тұтынушылар; Халық; Денсаулық сақтау субъектілері.
Жанама әсер ету саласы	мүдделі тараптардың қолдауын пайдалана отырып, Қор әлсіз, жанама әсер ететін стейкхолдерлер	Медициналық қоғам; Бұқаралық ақпарат құралдары; Мемлекеттік органдар; Денсаулық сақтау басқармасы; Қоғамдық кеңес; Қоғамдық ұйымдар; Медициналық және әлеуметтік сақтандыру бойынша шетелдік ұйымдар.

## 1.2 Стейкхолдерлердің ықпалы мен маңыздылығын бағалау

Стейкхолдерлердің маңыздылығын бағалау екі фактор бойынша жүргізіледі: маңыздылығын бағалау және стейкхолдерлердің Қорға әсерін бағалау. **Әсер ету**-стейкхолдер Қорға, оның қызметіне және негізгі мәселелер бойынша шешім қабылдайтын адамдарға қаншалықты әсер етеді немесе әсер етуі мүмкін. **Маңыздылығы**-стейкхолдердің қажеттіліктерін қанағаттандыру, проблемалары мен мүдделерін шешу Қор қызметінің нәтижесіне қаншалықты әсер етуі мүмкін. Стейкхолдерлердің ықпал ету дәрежесі мен маңыздылығы Қор қызметкерлеріне сауалнама жүргізу арқылы айқындалады, оның нәтижелері бойынша Қор стейкхолдерлерінің картасы қалыптастырылады, онда Х осінде стейкхолдерлердің Қорға әсер ету дәрежесі, ал Y осінде – стейкхолдерлерге Қордың маңыздылық дәрежесі көрсетіледі.

### 1.2 Мүдделерді айқындау және өзара іс-қимыл стратегиясын әзірлеу

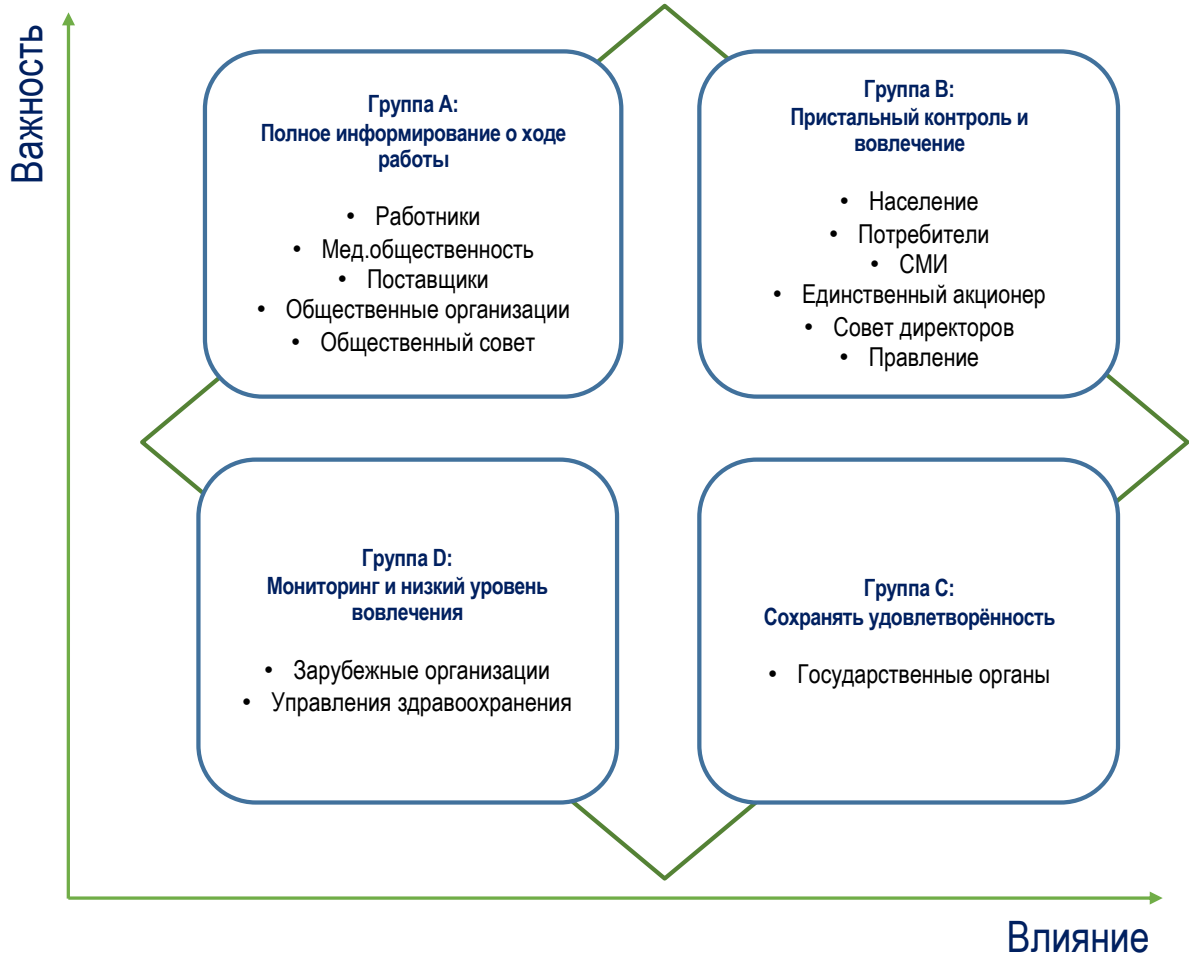
Қордың стейкхолдерлерінің ықпал ету дәрежесі мен маңыздылығын алынған бағалау негізінде өзара іс-қимыл стратегиясы әзірленеді. Әр стейкхолдермен жұмыс істеу тетіктері мен тәсілдері оның түріне және карта ішіндегі позицияға байланысты.

**А тобы** - әсер ету деңгейі төмен, бірақ ылғалдылығы жоғары стейкхолдерлер. Стейкхолдерлердің осы тобы Қордың барлық түйінді шешімдерімен таныстырылуы тиіс. Бұл топты ықтимал мәселелерді талқылауға тарту және маңызды шешімдер бойынша қолдау көрсету ұсынылады.

**В тобы** - ықпалы мен маңызы жоғары стейкхолдерлер негізгі стейкхолдерлер болып табылады және олар Қордың шешімдер қабылдауына барынша тартылуға тиіс. Топтың Қор қызметіне мүдделілігін арттыру және оның қажеттіліктерін толық қанағаттандыру қажет.

**С тобы** - әсер ету деңгейі жоғары, бірақ маңыздылығы төмен стейкхолдерлер Қордың қызметіне әсер етуі мүмкін, бірақ олардың мүдделері әрдайым ескерілмейді. Оларды белгілі бір мәселелер бойынша өзара іс-қимыл жасауға тарту және олармен тек маңызды стратегиялық шешімдерді келісу ұсынылады.

**Д тобы** – әсер ету деңгейі төмен және маңыздылығы төмен стейкхолдерлер. Бұл топты тек қажетті тапсырмаларды орындауға тарту және ақпараттандырудың ең төменгі деңгейін пайдалану ұсынылады.



Мүдделі тараптардың мүдделері мен өзара іс-қимыл кестесі:  
(X - әсерді бағалау, Y- маңыздылығын бағалау)

	Мүдделі тараптар	X	Y	Мүдделері	Әсер ету құралы	Өзара әрекеттесу стратегиясы
1	Жалғыз акционер	4.1	3.8	Қордың Жалғыз акционерінің мүдделерін сақтау	Жарғы, БК кодексі, нормативтік құқықтық актілер	«Акционерлік қоғамдар туралы» Қазақстан Республикасының Заңында және (немесе) қордың жарғысында көзделген тәртіппен Қорды басқаруға қатысу; Корпоративтік басқару шеңберінде жалғыз акционер құқықтарының іске асырылуын қамтамасыз ету
2	Директорлар кеңесі	3.8	3.7	Қор қызметіне жалпы басшылық ету	Жарғы, Қордың ішкі құжаттары	Қазақстан Республикасының заңнамасымен және Жарғымен Қордың Жалғыз акционерінің айрықша құзыретіне жатқызылған мәселелерді шешуді қоспағанда, Қордың жалпы басшылығын жүзеге асыру; Қор қызметін дамытудың стратегиялық бағыттарын айқындау және Қордың даму жоспарын бекіту
3	Қор Басқармасы	4.12	4	Қордың ағымдағы қызметіне басшылық ету; Жалғыз акционер мен	Қордың жарғысы, БК кодексі және ішкі құжаттары	Жалғыз акционер мен Қордың Директорлар кеңесінің шешімдерін орындау; Қазақстан Республикасының заңнамасымен және Жарғымен Қордың басқа органдары мен лауазымды

				Қордың Директорлар кеңесінің шешімін сақтау		тұлғаларының құзыретіне жатқызылмаған Қор қызметінің мәселелері бойынша шешімдер; Қор қызметін дамытудың стратегиялық бағыттарының жоспарын және Қордың даму жоспарын дайындау және іске асыру
4	Қызметкерлер	2.9	3.5	Жұмыс берушімен еңбек қатынастары. Еңбек шарты бойынша жұмысты тікелей орындау	Еңбек кодексі, еңбек шарттары, азаматтық-құқықтық сипаттағы шарттар	Қордың міндеттері мен функцияларын іске асыруға бағытталған лауазымдық өкілеттіктерді орындау; Білікті және уәжді персоналды, кадр саясатын қалыптастыруға бағытталған ашық, ашық жүргізу; барлық қызметкерлерге еңбек қызметі процесінде олардың әлеуетін іске асыру үшін тең мүмкіндіктерді, олардың нәтижелерін әділ бағалауды қамтамасыз ету, тек қана кәсіби қабілеттері, білімі мен дағдылары негізінде іріктеу және арттыру
5	Медициналық қызметтерді тұтынушылар	3.1	3.4	Уақытылы және сапалы медициналық қызмет алу; медициналық ұйымды таңдау	Нормативтік құқықтық актілер, ТМККК және МӘМС шеңберінде көрсетілетін қызметтерді сатып алу шарты, Кері байланыс құралдары, ақпараттық-түсіндіру жұмыстары (ИИР)	Медициналық көмек сапасының мониторингі; кері байланыс
6	Денсаулық сақтау субъектілері (Жеткізушілер)	2.9	3.3	ТМККК және МӘМС шеңберінде медициналық қызметтер көрсету	Нормативтік құқықтық актілер, ТМККК және МӘМС шеңберінде көрсетілетін қызметтерді сатып алу шарты, ТМККК шеңберінде және (немесе) МӘМС жүйесінде көрсетілетін қызметтерді сатып алуға қосылу шарты, ИРР	Өнім берушілер үшін тең бәсекелестік жағдайларды қамтамасыз ету, әкімшілік кедергілерді азайту, шарттық міндеттемелерді орындау мониторингі, сапалы медициналық қызметтер көрсеткені үшін көтермелеу, ТМККК және МӘМС көрсетуге қатысу бойынша ақпаратқа қолжетімділікті қамтамасыз ету. Денсаулық сақтау мақсаттарына қол жеткізу үшін медициналық қызмет көрсетушілерді ынталандыру әдісі ретінде тарифтік саясатты жетілдіру
7	Халық	3.2	3.6	Аударымдар және оларды ұтымды пайдалану	Медиа-жоспар, ИРР, кері байланыс құралдары, корпоративтік есептілік	Медиа-жоспарды іске асыру, оң қоғамдық пікір қалыптастыруға жәрдемдесу, МӘМС туралы ақпаратты мақсатты аудиторияға жеткізу, ақпаратты дұрыс, тұрақты, үздіксіз және уақтылы ашу арқылы Қор қызметінің ашықтығын қамтамасыз ету арқылы ақпараттық қызметті ұйымдастыру

8	Медициналық қоғам	2.9	3.3	ТМККК және МӘМС шеңберінде медициналық қызметтер көрсету, өз еңбегі үшін лайықты сыйақы алу	Нормативтік құқықтық актілер, ТМККК және МӘМС шеңберінде көрсетілетін қызметтерді сатып алу шарты, ТМККК шеңберінде және (немесе) МӘМС жүйесінде көрсетілетін қызметтерді сатып алуға қосылу шарты, ИРР	Жалақының өсуін ескере отырып, тарифтердің өсуі, қолжетімді және түсінікті ақпаратпен қамтамасыз ету арқылы медицина қызметкерлерінің хабардарлығын арттыру, сондай-ақ ТМККК және МӘМС пакеттеріне кіретін қызметтер бойынша жүйелі ИРР жүргізу
9	Бұқаралық ақпарат құралдары (БАҚ)	3.6	3.6	Қордың қызметі туралы жариялау және ақпараттандыру ; МӘМС жүйесі туралы халықтың хабардарлығын арттыру	Медиа-жоспар, ИРР, корпоративтік есептілік	Медиа-жоспарды іске асыру жолымен ақпараттық қызметті ұйымдастыру; оң қоғамдық пікір қалыптастыруға жәрдемдесу; МӘМС туралы ақпаратты нысаналы аудиторияға жеткізу; ақпаратты дұрыс, тұрақты, үздіксіз және уақтылы ашу арқылы Қор қызметінің ашықтығын қамтамасыз ету
10	Мемлекеттік органдар	3.3	2.9	Заңнамалық және атқарушы функцияларды жүзеге асыру	НҚА, мемлекеттік жоспарлау жүйесінің құжаттары	Жұмыс топтарына, форумдарға, конференцияларға қатысу; Қор қызметінің негізгі бағыттарын келісу
11	Денсаулық сақтау басқармасы	2.6	2.9	Тиісті өкімшілік-аумақтық бірлік шегінде денсаулық сақтау саласында басшылықты жүзеге асыру МӘМС жүйесі бойынша проблемалық мәселелерді анықтау және шаралар қабылдау	НҚА, мемлекеттік жоспарлау жүйесінің құжаттары	Өңірлік штабтар, Денсаулық сақтау субъектілерін таңдау және қызметтер көлемін орналастыру жөніндегі комиссиялар; Денсаулық сақтау инфрақұрылымын дамытудың өңірлік перспективалық жоспарын келісу; Облыста (қалада) табыс деңгейі әртүрлі адамдардың сапалы медициналық көмекке тең қол жеткізуін қамтамасыз ету жолымен денсаулық сақтау саласында халықты әлеуметтік қорғауды арттыру жөніндегі іс-шараларды ұйымдастыру, сондай-ақ Қазақстан Республикасында міндетті әлеуметтік медициналық сақтандыруды енгізу мәселелері бойынша ұсыныстар мен ұсынымдар әзірлеу
12	Қордың Қоғамдық кеңесі	2.9	3	Міндетті әлеуметтік медициналық сақтандыру жүйесін дамыту, Қор қызметінің ашықтығы мен айқындығы	Қордың жарғысы, ішкі құжаттары	Міндетті әлеуметтік медициналық сақтандыру жүйесінің жұмыс істеуі және оны дамыту мәселелері бойынша міндетті әлеуметтік медициналық сақтандыру жүйесінде ұсынымдар әзірлеу

13	Құқық беретін қоғамдық ұйымдар, пациенттер, медицина қызметкерлері, медициналық қызмет көрсетушілер	2.9	3.2	Пациенттердің, медицина қызметкерлерінің және медициналық қызмет көрсетушілердің құқықтары мен мүдделерін қорғау	Медиа-жоспар, қоғамдық және үкіметтік емес бірлестіктер, бизнес өкілдерін, сондай-ақ азаматтық азаматтық бөлсенділерді тарту үшін алаң ұйымдастыру	Медициналық көмектің қолжетімділігі мәселелері бойынша кездесулер өткізу; пациенттердің құқықтарын қорғау саласындағы тетіктерді әзірлеу, ұстанымдарын талқылау және шоғырландыру үшін фокус-топтар өткізу; пациенттердің құқықтарын қорғау бойынша платформаны түсіндіру контентімен толтыру
14	Шетелдік әлеуметтік медициналық сақтандыру ұйымдары	2.5	2.9	Әлеуметтік медициналық сақтандыру саласындағы ынтымақтастықты дамыту, стратегиялық әріптестікті құру	Өзара түсіністік туралы меморандум	Әлеуметтік медициналық сақтандыру саласында ынтымақтастықты жүргізу; ақпарат, білім және тәжірибе алмасу; семинарлар, конференциялар, кеңестер өткізу және жұмыс сапарларын ұйымдастыру; бірлескен жобаларды жоспарлау және іске асыру

Стейкхолдерлер картасы және стейкхолдерлердің мүдделері мен өзара іс-қимыл кестесі мүдделі тараптарды Қор жұмысының әдістері туралы хабардар етуге, сондай-ақ мүдделі тараптарды Қормен өзара іс-қимылдың сапасын айқындауға, бағалауға арналған.

## 2. ЖАУАПКЕРШІЛІКТІ БӨЛУ ЖӘНЕ ІСКЕ АСЫРУ

### 2.1 Жауапкершілікті бөлу

Орнықты даму саласындағы басқару жүйесінде орнықты даму саласындағы мақсаттар мен тиісті іс-шараларды іске асыру үшін әрбір органның және барлық қызметкерлердің рөлін, құзыреті мен жауапкершілігін нақты айқындау және бекіту қажет.

Қордың Директорлар кеңесі орнықты дамудың енгізілуіне стратегиялық басшылықты және бақылауды жүзеге асырады. Басқарма орнықты даму саласындағы іс-шараларды әзірлеуді және іске асыруды қамтамасыз етеді. Қордың құрылымдық бөлімшелерінің басшылары қызметті жүргізу және міндеттерді орындау кезінде мәдениетті, мінез-құлықты тұрақты дамыту және өзгерту қағидаттарын түсіну және оларға бейілділік негізінде қызметкерлердің тұрақты дамуға тартылуына ықпал етеді.

Қордың стратегия мәселелеріне жетекшілік ететін құрылымдық бөлімшесі осы Стратегияны мониторингтеуді, бақылауды және өзектілендіруді қамтамасыз етуге жауапты болады. Құрылымдық бөлімшелер жетекшілік ететін мәселелерге сәйкес осы Стратегияны іске асыруға бағытталған іс-шараларды жоспарлауды және іске асыруды жүзеге асырады.

Қордың құрылымдық бөлімшелері тұрақты даму саласындағы іс-шараларды іске асыру нәтижелері туралы ақпаратты, сондай-ақ Қордың стратегиясы мәселелеріне жетекшілік ететін Департаменттің сұрау салуы бойынша Қордың жылдық есебіне енгізу үшін ақпарат береді, Қажет болған кезде Қордың осы саладағы қызметін жақсарту жөнінде ұсыныстар енгізеді.

### 2.1 Орнықты даму саласындағы қағидаттарды іске асыру

Орнықты даму тәуекелдерді басқаруды, жоспарлауды, есептілікті, адам ресурстарын басқаруды, операциялық қызметті және басқаларды қоса алғанда, басқару жүйесіне, даму стратегиясына және түйінді процестерге, сондай-ақ барлық деңгейдегі шешімдер қабылдау процестеріне интеграцияланады.



Орнықты даму саласындағы іс-шараларды айқындау кезінде Қорды дамытудың стратегиялық бағыттары және стейкхолдерлердің перспективасындағы елеулі мәселелер ескерілуге тиіс. Стейкхолдерлердің елеулі мәселелерін айқындау мүдделілік дәрежесін, олармен өзара іс-қимыл стратегиясын және сауалнама нысандарын жіберу арқылы жыл сайынғы сауалнама нәтижесін ескере отырып жүзеге асырылады. Орнықты даму саласындағы іс-шаралар Қордың операциялық жоспары шеңберінде енгізіледі және іске асырылады.

Орнықты даму саласындағы мақсаттарды іске асыру жөніндегі тәсілдерді мүдделі тараптардың назарына жеткізу мақсатында Қордың Интернет-ресурсында осы қызмет саласына арналған жеке бөлім құрылады.

Орнықты даму жөніндегі есеп қызметтік, коммерциялық және заңмен қорғалатын өзге де құпияны құрайтын ақпаратты қорғауды қамтамасыз етуді ескере отырып, белгіленген тәртіппен «Әлеуметтік медициналық сақтандыру қоры» КЕАҚ жылдық есебінің (бұдан әрі – жылдық есеп) құрамында жыл сайын ұсынылады. Есептің мақсаты-стейкхолдерлер мен жұртшылықты орнықты даму және әлеуметтік-экономикалық проблемаларды шешу саласындағы қағидаттарды іске асыру жөніндегі қордың прогресі туралы хабардар ету. Есеп тұрақты дамудың негізгі тенденцияларының бірі — адамзат пен планетаның мүдделерін қанағаттандыру үшін жалпы көзқарас пен мақсаттарға негізделген серіктестік қатынастарды орнатуды көрсететін қордың біріктіруші рөліне баса назар аударады. Есепте мүдделі тараптар барынша қызығушылық танытатын саладағы тақырыптар ашылады.

Қор Жалғыз акционердің, Қордың және өзге де стейкхолдерлердің мүдделерін басшылыққа ала отырып, заңнамадағы өзгерістерді және халықаралық және Ұлттық практикада орнықты даму саласындағы жаңа стандарттардың пайда болуын ескере отырып, осы стратегияны жетілдіретін болады.