

SRS 2021

**SAMRUK RESEARCH SERVICES
TOO «АППАК»**



Центр социального
взаимодействия
и коммуникаций



Центр социального
взаимодействия
и коммуникаций

Центр социального взаимодействия и коммуникаций занимается проведением социологических исследований среди производственного персонала группы компаний АО «Самрук-Казына» с целью диагностики социально-трудовых отношений, а также является основным оператором исследовательской деятельности Фонда.



СОДЕРЖАНИЕ

- 4 Список сокращений
- 5 Методология исследования
- 6 Индекс SRS 2021
- 7 История мониторинга
- 8 Индексы 2021
- 10 Индекс Samruk Research Services
- 12 Индекс Вовлеченности
- 23 Индекс Социального Благополучия
- 27 Индекс Социального Спокойствия
- 31 Вопросы о Коррупции
- 34 Вопросы о Вакцинации
- 36 Текучесть Кадров
- 38 Профиль Участников Опроса
- 39 Выводы
- 42 Рекомендации

СПИСОК СОКРАЩЕНИЙ

Фонд	Акционерное общество «Фонд национального благосостояния «Самрук-Қазына»
ЦСВК	Частное учреждение «Центр социального взаимодействия и коммуникаций»
ДЗО	Дочерние и зависимые организации
ПК	Портфельная компания
ПП	Производственный персонал
SRS	Samruk Research Services
ИБ	Индекс вовлеченности
ИСБ	Индекс социального благополучия
ИСС	Индекс социального спокойствия
ИНК	Индекс нетерпимости к коррупции
п.п.	Процентный пункт
ТОО «Аппак»	Товарищество с ограниченной ответственностью «Аппак»



ЦЕЛЬ

Проанализировать уровень социальной стабильности в трудовом коллективе ТОО «Аппак» на базе методики Samruk Research Services



МЕТОД

CATI (компьютерный телефонный опрос)



ВЫБОРКА

Размер выборки 55 респондентов, представляющих предприятие ТОО «Аппак»

	Генеральная совокупность	План	Количество звонков	Факт
ТОО «Аппак»	271	54	254	55

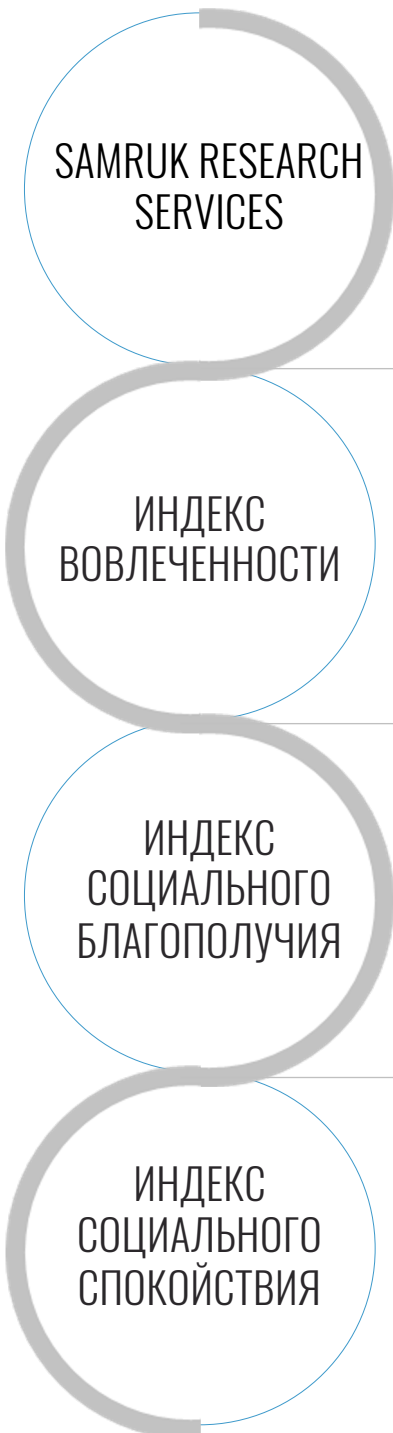


СРОКИ

Подготовительный этап (сентябрь 2021 года) – актуализация инструментов исследования (разработка анкеты и форм сбора информации о персонале и контактных данных, расчет выборки, разработка информационной кампании, отбор соисполнителей);

Полевой этап (28 октября – 2 ноября 2021 года) – проведение телефонного опроса персонала;

Завершающий этап (3 ноября – 24 декабря 2021 года) – обработка и анализ собранных данных в результате опроса, анализ результатов, подготовка отчета и презентационных материалов.



SAMRUK RESEARCH
SERVICES

Мониторинговый инструмент измерения уровня социальной стабильности в трудовых коллективах Фонда.

ИНДЕКС
ВОВЛЕЧЕННОСТИ

Демонстрирует уровень удовлетворенности условиями и безопасностью труда, взаимоотношениями и коммуникациями в компании, а также уровень лояльности сотрудников.

ИНДЕКС
СОЦИАЛЬНОГО
БЛАГОПОЛУЧИЯ

Фиксирует настроения работников, определяемые преимущественно внешними факторами и социальной средой.

ИНДЕКС
СОЦИАЛЬНОГО
СПОКОЙСТВИЯ

Отражает уровень социальной напряженности коллектива, оценку протестного потенциала и мотивы гипотетической готовности к акциям протеста.

ДЕКАБРЬ 2011

Осознание необходимости независимой информации о социальных настроениях работников на предприятиях группы компаний АО «Самрук-Казына» на фоне протестных волнений нефтяников в г.Жанаозен.

Разработка и апробация комплексной системы мониторинга «Рейтинг социальной стабильности» с дальнейшей визуализацией на «Карте социальной стабильности» для определения синергетических корректирующих решений с охватом респондентов по всей стране.

2013 - 2015

В 2013 году проведен первый ежегодный замер «Рейтинга» по Фонду в целом (30 тыс. работников из 400 компаний Республики Казахстан, включая моногорода, вахтовые поселки и отдаленные станции).

Методология Рейтинга стала объектом авторского права (Свидетельство о государственной регистрации от 23 апреля 2014 г. No 572, от 8 февраля 2018 г. No 0386), а также утверждена на Кадровом комитете Фонда (от 5 мая 2014 г. протокол No 5/14, от 28 августа 2017 года протокол No 63).

2015 - 2017

Трансформация Фонда, направленная на повышение устойчивости и эффективности в условиях ухудшения социально-экономической ситуации в ряде регионов, привела к необходимости пересмотра методологии в сторону усиления обратной связи с персоналом. Переименование Рейтинга в «Индекс социальной стабильности» и оптимизация процессов сбора и обработки данных.

Впервые с начала проведения Рейтинга по инициативе АО «НК «КазМунайГаз» проведено глубинное исследование для выявления причин ухудшения настроений и выработки точечных решений проблемных вопросов.

2018 - 2019

Переход части компаний Фонда на онлайн-опросы по Индексу социальной стабильности.

Признание методики Индекса социальной стабильности Правительством Республики Казахстан и Министерством труда и социальной защиты населения Республики Казахстан в качестве лучшей практики и распространение ее использования за пределы Фонда, в частности, на крупные добывающие компании.

2020 - 2021

Разработка новой методологии «Samruk Research Services» с сохранением преемственности по основным индексам и самого процесса сбора и обработки социологической информации исходя из: принципиально новых внешних условий, вызванных пандемией COVID-19; потребности руководства и ключевых стейкхолдеров в получении оперативной информации по результатам исследования; спроса на повышение практической применимости результатов исследования со стороны представителей кадровых служб ПК и ДЗО.

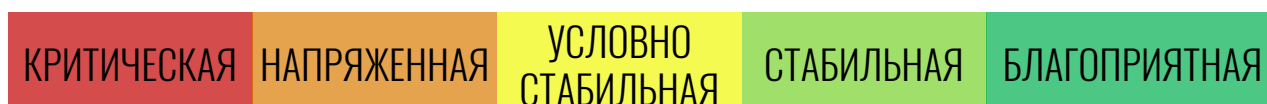
Интегральный показатель SRS в ТОО «Аппак» в 2021 году составил 74%, что меньше прошлогоднего показателя на 11 п.п.

Индекс вовлеченности составил 80%, что меньше показателя за 2020 год на 8 п.п. и тем самым, расположился в условно-стабильной зоне ранговой шкалы значений.

Индекс социального благополучия равен 42% со значительным снижением в 23 п.п., тогда как Индекс социального спокойствия демонстрирует незначительное снижение в 7 п.п. с прошлого года и составил 85%.

	Индекс SRS	Индекс вовлеченности	Индекс социального благополучия	Индекс социального спокойствия
ТОО «Байкен-У»	74	80	42	85

РАНГОВАЯ ШКАЛА ЗНАЧЕНИЯ



Благоприятная зона – свидетельствует о наиболее благоприятном социальном климате и самочувствии трудовых коллективов на фоне своих же показателей по соответствующему индексу за весь исследовательский период.

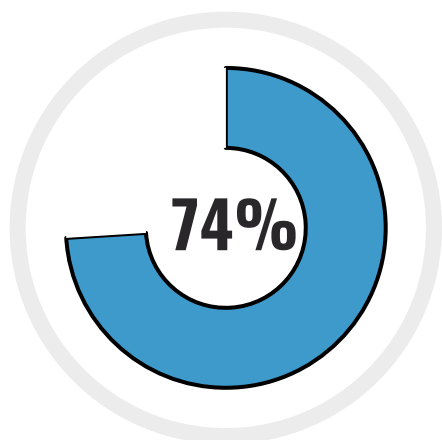
Стабильная зона - свидетельствует о стабильном социальном климате и хорошем самочувствии трудовых коллективов на фоне своих же показателей по соответствующему индексу за весь исследовательский период.

Условно-стабильная зона - свидетельствует о неустойчивом социальном климате и самочувствии трудовых коллективов на фоне своих же показателей по соответствующему индексу за весь исследовательский период, в том числе с предпосылками к дестабилизации.

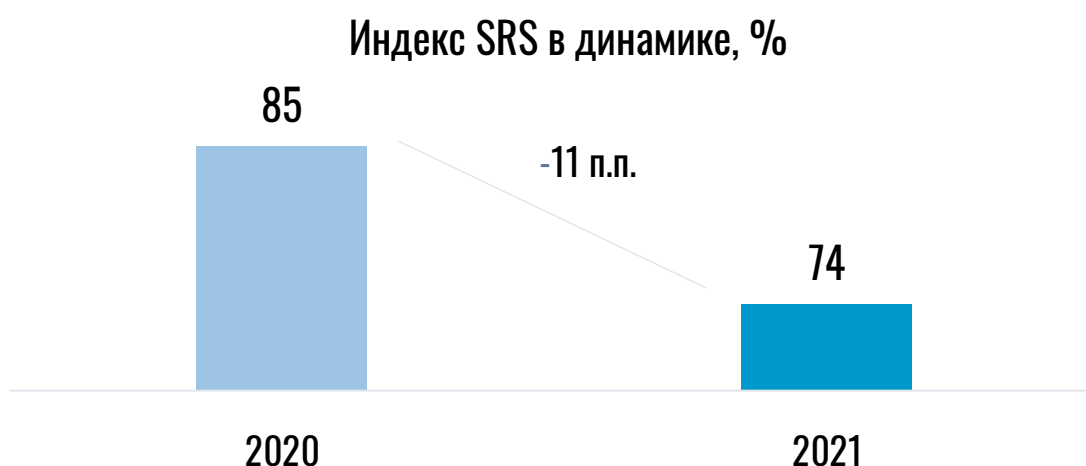
Напряженная зона - свидетельствует о напряженном социальном климате и неустойчивом самочувствии трудовых коллективов на фоне своих же показателей по соответствующему индексу за весь исследовательский период.

Критическая зона - свидетельствует о неблагоприятном социальном климате и наихудшем самочувствии трудовых коллективов с проявлением факторов дестабилизации на фоне своих же показателей по соответствующему индексу за весь исследовательский период.

ИНДЕКС
SAMRUK RESEARCH SERVICES



- Индекс вовлеченности
- Индекс социального благополучия
- Индекс социального спокойствия



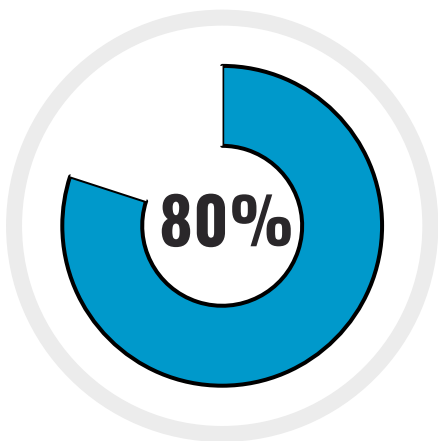
Основное предназначение исследования SRS – это диагностика проблемных зон в трудовых взаимоотношениях, которая позволит принять не только корректирующие, но и профилактические меры.

Исследование включает в себя ряд индикаторов: условия и безопасность труда (условия труда, охрана и безопасность труда); лояльность (доверие, справедливость и лояльность); коммуникации (отношения, понимание поручений и обратная связь); общее самочувствие (условия качества жизни, материальное положение и восприятие будущего); а также протестные настроения (напряженность в коллективе и протестный потенциал) трудовых коллективов.

Так, по результатам исследования, в ТОО «Аппак» наблюдается спад уровня социальной стабильности на 11 п.п. к прошлому году, который в итоге составил 74%. Это обусловлено снижением всех составляющих компонентов интегрального индекса, детали которого будут рассматриваться в последующих разделах настоящего отчета.



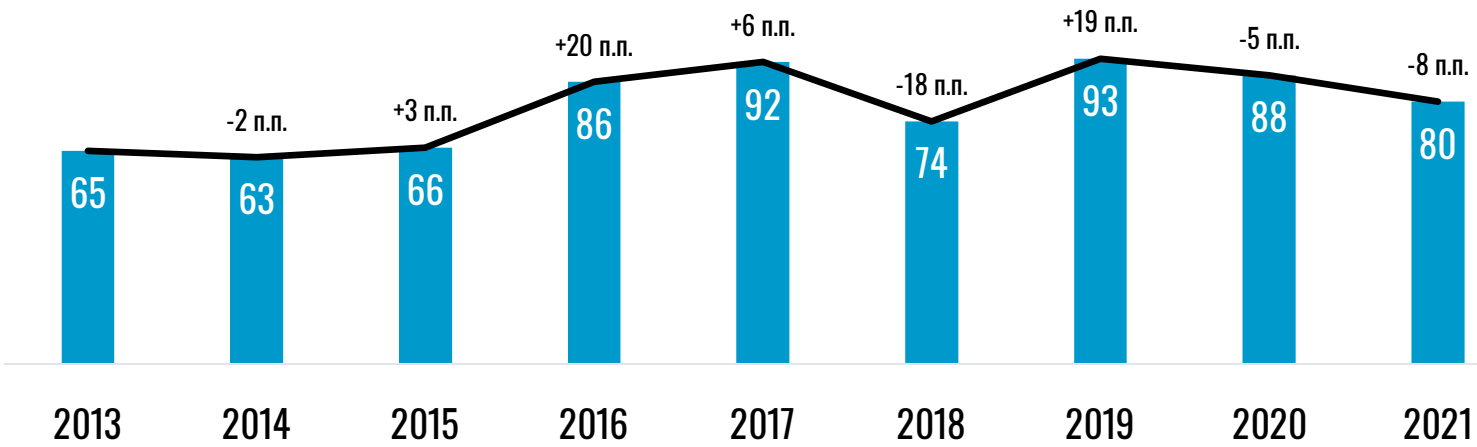
**ИНДЕКС
ВОВЛЕЧЕННОСТИ**



- Условия и безопасность труда
- Справедливость, доверие и лояльность
- Понимание поручений и взаимоотношения



Индекс вовлеченности в динамике, %



Индекс вовлеченности измеряет уровень удовлетворенности условиями и безопасностью труда, взаимоотношениями и коммуникациями в компании, а также уровень лояльности сотрудников.

Так, Индекс вовлеченности в ТОО «Аппак» в 2021 году составил 80%, снизившись с прошлого года на 8 п.п. и тем самым, расположившись в условно-стабильной зоне ранговой шкалы. Стоит отметить, что с 2019 года в компании замечен тренд на снижение ИВ, которое в общем составило 13 п.п. (93% к 80%).

В контексте результатов за 2021 год, наиболее заметное ухудшение произошло в направлении уровня лояльности сотрудников. По сравнению с прошлым годом, наблюдается значительное увеличение доли сотрудников, считающих, что в компании несправедливо платят за труд, недовольных решениями руководства, тех, кто считает что в компании присутствует протекция и тех, кто не порекомендовал бы компанию в качестве хорошего работодателя.

В целом, по оценкам производственного персонала «Аппак», в компании обеспечивается высокий уровень условий труда, в том числе в период карантина. Абсолютное большинство опрошенных сотрудников указывают на удовлетворенность мерами безопасности на работе, а также поведением коллег в части соблюдения правил безопасности на рабочих местах.

Также в контексте межличностных отношений, значительных проблем с оказанием психологического давления на сотрудников со стороны руководства за отчетный период не выявлено.

1. Работодатель создал все необходимые условия труда для персонала в течении этого года в целом



93%

По оценке сотрудников, в течение года работодатель создал все необходимые условия труда



Данный компонент замеряет условия труда, которые способствуют эффективному и качественному выполнению работы сотрудниками и достижению лучших результатов.

Общий уровень удовлетворенности сотрудников условиями труда в ТОО «Аппак» составляет 93%, который не менял своего значения с 2020 года.

2. Работодатель создал все необходимые условия труда для персонала во время карантина



98%

По оценке сотрудников, во время карантина работодатель создал все необходимые условия труда

98

По мнению 98% респондентов, в период карантина ТОО «Аппак» обеспечил все необходимые условия труда своим сотрудникам для сохранения и поддержания условий труда на предприятии во время введенного карантинного режима. Стоит отметить, что данный показатель не изменился с прошлого года и сохранил свое значение в 98%.

3. Удовлетворены мерами безопасности труда на работе



93%

В целом сотрудники удовлетворены принимаемыми мерами по обеспечению безопасности труда

7

93

Удовлетворенность мерами безопасности труда является важным аспектом для изучения отношения сотрудников к правилам безопасности и снижения риска получения травм и исключения ситуаций, которые могут привести к несчастным случаям в компании.

Согласно результатам, общий уровень удовлетворенности сотрудников принимаемыми мерами по обеспечению безопасности труда в компании составляет 93%. Наблюдается снижение по данному показателю в 7 п.п. по сравнению с результатами прошлого года.

4. Коллеги соблюдают правила безопасности на работе в полной мере



96%

Соблюдение правил безопасности на работе в полной мере – привычная практика для сотрудников компании

96

В продолжение темы о безопасности труда на работе, согласно итогам опроса в компании очень высок уровень декларируемого соблюдения техники безопасности. Так, 96% опрошенных сотрудников считают, что их коллеги в полной мере соблюдают правила безопасности на работе. Подобное почти единогласное мнение, наблюдаемое в этом году говорит о том, что в компании коллективно поддерживается культура безопасности. Однако стоит отметить, что данный показатель уменьшил свое значение в 4 п.п. с прошлого года.

5. В течение года со стороны руководства было психологическое давление



91%

Применение психологического давления на сотрудников не характерно для руководства ТОО «Аппак»

9

91

Анализ результатов опроса позволил выявить, что большинство опрошенных (91%) не сталкивались с психологическим давлением со стороны руководства в течение года, тогда как 9% респондентов отмечают обратное.

Стоит отметить, что по сравнению с результатами прошлого года, показатели нынешнего года упали на 3 п.п.: в 2020 году 94% опрошенных считали, что в течение года психологического давления со стороны руководства не было.

ЛОЯЛЬНОСТЬ

Лояльный сотрудник – это работник, который вовлечен в процесс и выполняет как правило больше, чем от него требуется, стремится соблюдать внутренние правила и старается донести эти принципы до коллег.

Согласно результатам исследования ТОО «Аппак» работники выразили удовлетворение принимаемыми решениями и готовы обратиться к непосредственному руководителю по личным вопросам, также готовы рекомендовать место своей работы своим друзьям и знакомым как хорошее.

Однако, не стоит забывать, что при принятии решений, руководитель компании не должен упускать из виду вопросы разъяснений и информирования коллектива, это позволит держать руку на пульсе своих коллективов. Отсутствие планомерных действий по вопросам информирования и работы со слухами могут повлечь за собой непредсказуемые последствия.

В представлениях производственного персонала также продолжает сохраняться убежденность в том, что компания недостаточно прозрачно принимает на работу сотрудников. Так, 25% считает, что в компании существует протекция, а 42% производственного персонала выразили мнение, что присутствует несправедливость оплаты за труд.

6. В компанию, в большинстве случаев, берут на работу по знакомству



62%

Более половины респондентов считают, что в большинстве случаев, в компанию **не** берут на работу по знакомству.



Наличие мнений, утверждающих применение подобных способов найма (23%), а также существенная доля респондентов, затруднившихся с выбором той или иной позиции (13%) может свидетельствовать о том, что работодатель поощряет протекцию.

Однако следует помнить, что под этим может также подразумеваться рекомендательный рекрутинг, являющийся одним из эффективных способов подбора специалистов HR-менеджерами. Учитывая подобную вероятность, применение протекции при приеме на работу не всегда негативно отражается на репутации компании и на производительности труда, в случае, если работодатель не предоставляет привилегий работникам, принятым по знакомству.

7. В компании справедливо платят за труд



53%

Более половины опрошенных отметили справедливость оплаты труда



Немаловажным фактором является вопрос справедливости оплаты труда, который влияет на лояльность к компании, что также подразумевает субъективную оценку трудового вклада работников. Следует отметить, что в ТОО «Аппак» более половины опрошенных подчеркнули справедливость оплаты труда, тогда как почти каждый второй респондент не считает, что в их компании справедливо платят за труд.

8. Довольны решениями своего непосредственного руководства



89%

Большая часть сотрудников довольны принимаемыми решениями руководства

11

89

В отличие от оценки справедливости оплаты труда, количество респондентов, довольных решениями своего непосредственного руководства значительно больше. Так, доля последних насчитывает 89%, что меньше показателя за прошлый год на 7 п.п. (96% к 89%).

При этом, в этом году доля недовольных решениями непосредственного руководителя составила 11%, тогда как в прошлом году их насчитывалось почти в три раза меньше (4%).

9. Могут обратиться к непосредственному руководителю по личным вопросам



93%

Сотрудники могут обратиться к непосредственному руководителю по личным вопросам

4

93

Практически все сотрудники не видят барьеров для обращения по личным вопросам к своему непосредственному руководителю. Это может быть показателем не только того, что непосредственный руководитель готов к открытому диалогу как в рабочем порядке, так и по личным вопросам, но и того, что любые вопросы, возникающие у работников, благополучно решаются на уровне непосредственного руководителя и не оставляет необходимости обращения к вышестоящему руководству.

Стоит отметить, что в этом году показатель по данному вопросу сохранил свое значение в 93%.

10. Готовность рекомендовать компанию своим друзьям и знакомым как хорошее место работы



86%

Большинство сотрудников готовы рекомендовать свою компанию как хорошее место работы

11

86

На сегодняшний день, подавляющее большинство опрошенных готово рекомендовать компанию как хорошее место работы, что меньше прошлогоднего показателя на 12 п.п.. Примечательно, что другая часть респондентов, воздерживающихся от рекомендации своего места работы своему же окружению в этом году, увеличилась на 9% (от 2% в 2020г. до 11% в 2021 г.). Наряду с этим, в 2021 году появилась небольшая доля тех, кто затруднился с ответом (3%).

Правильно выстроенные коммуникации внутри компании приводят к повышению заинтересованности и эффективности работников, а также укреплению корпоративной культуры.

В целом, в «Аппак» зафиксирован высокий уровень межличностных коммуникаций между производственным персоналом и руководством. Абсолютно все сотрудники довольны уровнем взаимоотношений со своими коллегами, практически все опрошенные указывают на эффективность руководства в части разъяснения производственных задач (96%) и могут свободно выражать свое мнение по работе перед непосредственным руководством (95%). При этом, доля последних увеличилась с прошлого года на 3 п.п..

11. Непосредственный руководитель респондента доходчиво ставит задачи



96%

Непосредственные руководители эффективно доносят до сотрудников суть производственных задач



Умение правильно и доходчиво ставить задачи является одним из ключевых компетенций руководителя любого звена и играет важную роль в качестве исполнения поставленных задач исполнителями. Как показали результаты опроса, в «Аппак» руководители успешно справляются с этой задачей: абсолютное большинство сошлись во мнении о том, что непосредственные руководители эффективно доносят до них суть производственных задач.

12. Могут свободно выражать свое мнение перед непосредственным руководством



95%

Непосредственное руководство готово к открытому диалогу и не препятствует свободному выражению мнения

4

95

Немаловажная роль в системе коммуникаций отводится также обратной связи. Важнейшей предпосылкой эффективного сотрудничества является именно постоянная и открытая двухсторонняя обратная связь.

Подавляющее большинство сотрудников не испытывают проблем с выражением своего мнения перед начальством. Стоит отметить, что сотрудники стали чуть менее свободнее выражать свое мнение перед непосредственным руководством, о чем свидетельствует понижение данного показателя в 3 п.п..

13. Довольны своими отношениями с коллегами



100%

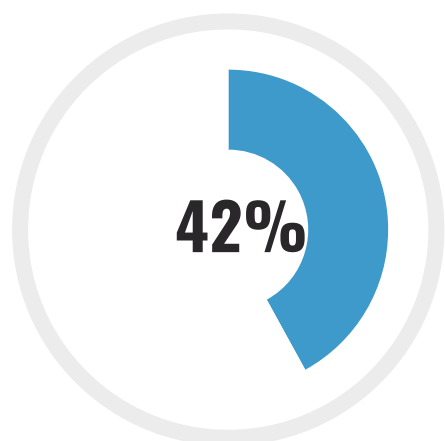
Все опрошенные сотрудники удовлетворены взаимоотношениями с коллегами

100

Слаженное и здоровое взаимопонимание в коллективе является одним из ключевых составляющих благоприятного социального климата, сказывающегося на эффективности работы. Как показали результаты опроса, нарекания в отношении данного вопроса у респондентов отсутствуют: абсолютно все респонденты довольны уровнем взаимоотношений в трудовых коллективах.

ИНДЕКС СОЦИАЛЬНОГО БЛАГОПОЛУЧИЯ

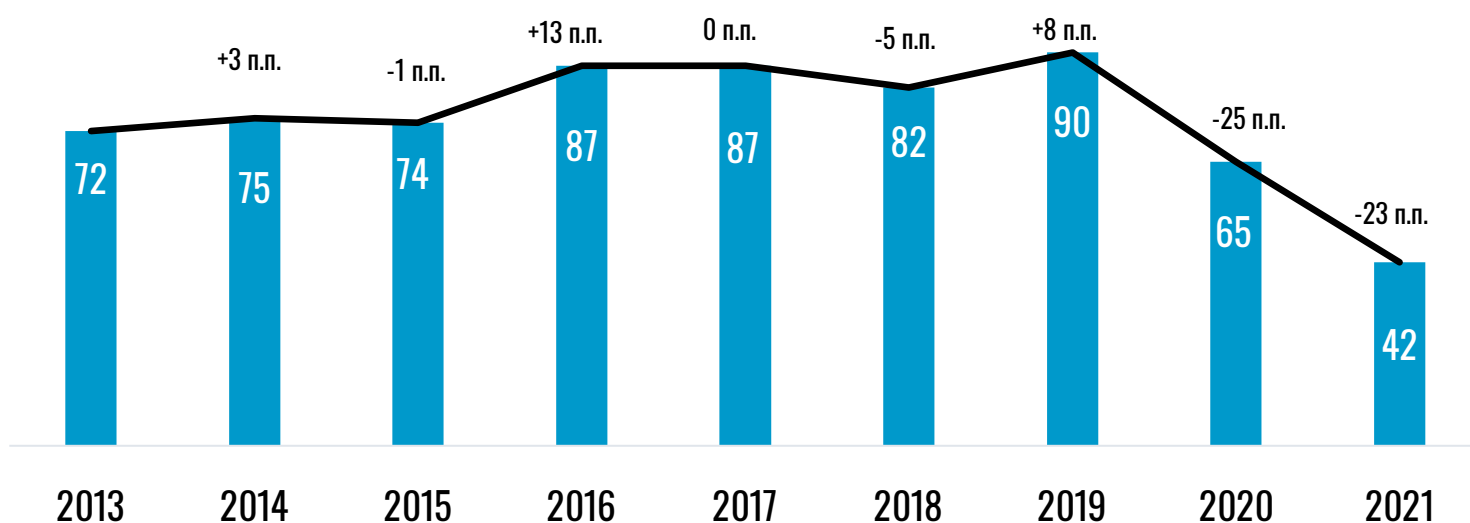




- Условия качества жизни
- Материальное благосостояние
- Восприятие будущего



ИСБ в динамике, %



Индекс социального благополучия фиксирует настроения работников, определяемые преимущественно внешними факторами и социальной средой.

Так, Индекс социального благополучия в «Аппак» в 2021 году составил 42% со стремительным снижением в 23 п.п.. Таким образом, ИСБ находится в критической зоне согласно ранговой шкале.

В целом, за время проведения исследования с 2013 года, по данному показателю в компании наблюдается колебание значений: с 2013 по 2019 гг. показатель ИСБ колеблется в пределах 72-90%, тогда как с 2019 по 2021 год показатель снизился более чем в два раза (с 90% до 42%).

В контексте текущих результатов, ключевым индикатором, отразившим беспокойство и/или недовольство большинства работников стало их материальное благополучие.

Общее самочувствие работников определяется тремя индикаторами: комфортность в проживаемом городе, материальное благосостояние и восприятие будущего. В этом контексте, наиболее положительно оцененным в этом году индикатором в «Аппак» стала комфортность в проживаемом городе: подавляющее большинство опрошенных сотрудников довольны предоставляемыми в своих городах удобствами и благами (95%).

Меньшее количество респондентов придерживаются оптимистичных ожиданий относительно будущего (89%), тогда как чуть менее 3/4 опрошенных сотрудников компании не удовлетворены размером заработной платы, которая, по их мнению, недостаточна для покрытия семейных расходов (73%).

14. Комфортность в проживаемом городе / селе



95%

Сотрудники «Аппак» воспринимают условия своего проживания в городах и селах как комфортные



95

Учитывая, что уровень комфортности в проживаемом городе/селе отражает степень удовлетворенности материальных, культурных и духовных потребностей жителей, можно утверждать, что, в большинстве случаев, города/села, в которых проживают работники «Аппак» соответствуют их основным потребностям (95%).

При этом данный показатель больше прошлогоднего на 4 п.п., тогда как доля негативно оценивших уровень комфортности в местах проживания уменьшилась на аналогичное количество позиций. Так, в этом году 5% опрошенных отметили, что не чувствуют себя комфортно в своем населенном городе/селе.

15. Ежемесячная зарплата достаточна для покрытия всех нужд семьи



27%

Чуть более 1/4 сотрудников указывают на достаточность зарплаты для покрытия всех нужд семьи

73

27

По результатам опроса, в этом году 27% опрошенных сотрудников отметили, что их ежемесячная заработная плата способна покрыть семейные расходы в полной мере, что меньше прошлогоднего показателя на 33 п.п. (60% к 27%).

Другая половина, напротив, указала на недостаточность зарплаты на содержание своей семьи (73%). Следует отметить, что в прошлом году их доля была также была на 33 п.п. больше текущей и составляла 55%.

16. Верят в то, что в будущем все будет хорошо



89%

Респонденты придерживаются оптимистических ожиданий относительно будущего

7

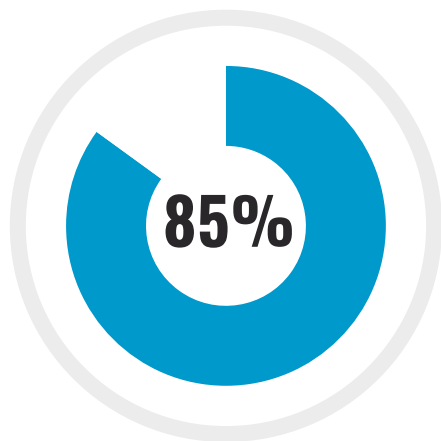
89

В целом, в этом году в «Аппак» вера работников в хорошее будущее меньше прошлогоднего уровня на 5 п.п. Если в прошлом году доля оптимистично настроенных работников составляла 94%, то в этом году она снизилась до 89%.

При этом 7% респондентов отказываются верить, что в будущем все будет в порядке, что больше прошлогоднего показателя на 3 п.п.



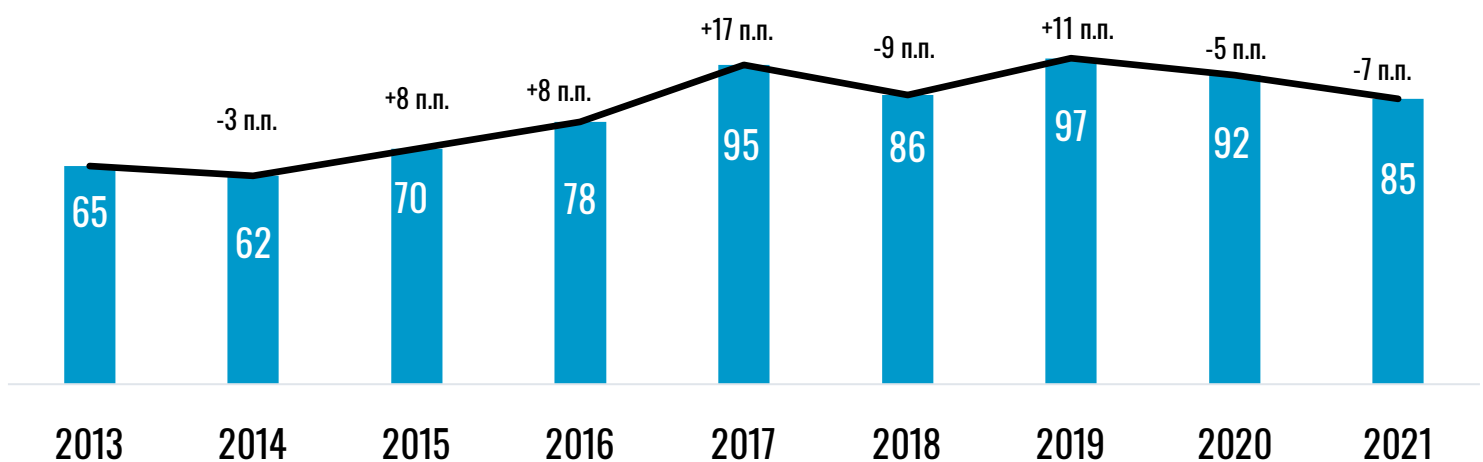
ИНДЕКС СОЦИАЛЬНОГО
СПОКОЙСТВИЯ



- Напряженность в коллективах
- Протестный потенциал



Индекс социального спокойствия в динамике, %



Индекс социального спокойствия отражает уровень социальной напряженности коллектива и оценку протестного потенциала. Так, в 2021 году Индекс социального спокойствия «Аппак» составил 85% и уменьшился на 7 п.п. с 2020 года.

В целом, за весь исследовательский период с 2013 года, по данному показателю в компании наблюдается колебание значений в пределах от 62% до 97% и, как показывает динамика, с 2019 года уровень социального спокойствия в компании заметно идет на спад.

В контексте текущих результатов, ключевым индикатором, повлиявшим на снижение ИСС стало наличие напряженных отношений между трудовыми коллективами и руководством в течение этого года.

Также наблюдается сравнительно высокая потенциальная готовность сотрудников участвовать в митингах и забастовках при ухудшении условий труда. Так, в 2021 году, чуть менее $\frac{3}{4}$ опрошенных (71%) готовы участвовать в протестных действиях при уменьшении заработной платы и 13% при несправедливости руководителей.

17. Между коллегами и руководством компании были напряженные отношения в течение года



89%

По мнению 11% респондентов, в течение года имела место напряженность в отношениях между коллегами и руководством

89

11

В этом году, процент работников, указавших на отсутствие напряженных отношений между работниками и руководством в течение года увеличился на 2 п.п. По сравнению с прошлым годом, их доля осталась значительно больше придерживающихся другого мнения и составляет больше половины респондентов (87% к 89%).

Вместе с тем, на 5 п.п. увеличилась доля тех, кто указал на наличие напряженности между коллективом и руководством в течение этого года (6% к 11%).

18. В ближайшее время на работе вероятны митинги или забастовки



4%

Вероятность митингов и забастовок в ближайшее время крайне низкая

87

9 4

Результаты проведенного опроса в «Аппак» в большинстве свидетельствует об отсутствии вероятности волнений среди производственного персонала в ближайшее время. При этом доля не исключающих данную вероятность крайне незначительная и составила 4%, что больше прошлогоднего значения на 2 п.п. (2% к 4%).

При этом, доля респондентов, затруднившихся с ответом незначительно уменьшилась с прошлого года на 2 п.п. (11% к 9%).



79%

Подавляющее большинство опрошенных допускает вероятность участия в протестных акциях при ухудшении определённых условий труда.

По сравнению с прошлым годом готовность личного участия сотрудников в забастовках увеличилась на 17 п.п. В этом ключе, основным фактором, способным спровоцировать участие рабочих в протестных акциях является уменьшение заработной платы (71%), тогда как практически в каждом седьмом случае, личное участие работников в митингах или забастовках возможно при несправедливости руководителей (13%).

При этом доля тех, что ни в коем случае не примут участие в протестных акциях, меньше прошлогоднего показателя на 9 п.п. (25% к 16%).

Ни в коем случае не примут участие в протестных акциях



16

Уменьшение заработной платы



71

Сокращение с работы



7

Ухудшение взаимоотношений в коллективе



2

Неблагоприятные условия труда



6

Несправедливость руководителей



13

Другое

4

Затрудняюсь ответить

5

% (возможно несколько вариантов ответа)

* Ответы на вопросы не участвуют в расчете показателей SRS



ИНДЕКС НЕТЕРПИМОСТИ К КОРРУПЦИИ

Согласно результатам опроса, подавляющее большинство сотрудников негативно настроены к любым проявлениям коррупции в компании. Уровень антикоррупционной культуры в компании можно считать удовлетворительным, поскольку абсолютное большинство (95%) утверждает, что не был свидетелем или не слышал от коллег и знакомых о случаях коррупции в компании за последний год. Кроме того, большинство опрошенных знает куда обратиться в случае, если стал свидетелем коррупционного правонарушения и верит, что компания примет все необходимые меры после рассмотрения его/ее сообщения о возможных нарушениях.

Также несмотря на то, что, по мнению более половины персонала, действия руководства соответствуют высоким этическим стандартам, каждый шестой придерживается обратного мнения.

Вместе с тем, в компании присутствует определенный коррупционный риск ввиду одобрения отдельной частью сотрудников неформальных методов решения проблем. Так, почти каждый пятый респондент считает допустимым решение некоторых вопросов «неофициальным» путем.

20. Высшее руководство является примером делового поведения



76%

Более $\frac{3}{4}$ опрошенных видят в высшем руководстве модель делового поведения.

15 9 76

По мнению 76% респондентов, действия высшего руководства соответствуют модели делового поведения. Однако не согласны с этим утверждением 15% опрошенных сотрудников. При этом 9% опрошенных затруднились с выбором того или иного ответа.

21. Знают, куда обратиться в случае, если стали свидетелем коррупционного правонарушения



91%

Большинство сотрудников знают, куда обратиться в случае, если стали свидетелями коррупционных правонарушений.

9**91**

В любой организации должны быть доступные и конфиденциальные каналы обратной связи, через которые можно сообщать о коррупционных правонарушениях. Текущие результаты гласят, что чуть более 2/3 опрошенных сотрудников «Аппак» осведомлены о таких каналах обращения, в случае обнаружения незаконных коррупционных нарушений в компании.

При этом, 9% опрошенных не знает куда обращаться в таких ситуациях, что говорит о необходимости регулярного информирования о таких каналах и их доведения до работников компании.

22. Верят, что компания примет все необходимые меры после рассмотрения их сообщения о возможных нарушениях



84%

Также большинство сотрудников считает, что компания предпримет все необходимые меры после получения информации о возможных нарушениях.

5**11****84**

Помимо наличия самих каналов обратной связи, важно также закрепить порядок предоставления информации с последующим принятием мер реагирования. Несмотря на то, что 5% опрошенных не верят, что компания примет надлежащие меры после рассмотрения их сообщения о возможных нарушениях и 11% опрошенных затруднились с ответом, в восприятии подавляющего большинства сотрудников (84%), компания придерживается антикоррупционной политики и примет все необходимые меры при выявлении фактов нарушения.

23. Были свидетелем или слышали от коллег, знакомых о случаях коррупции в компании за последний год



4%

Большинство сотрудников отметили, что воровство и взяточничество **не** характерно для компании.



В восприятии абсолютного большинства сотрудников, любые коррупционные проявления чужды для компании.

Тем не менее, как утверждают 4% респондентов, они были либо свидетелями, либо слышали от коллег о случаях коррупции в компании за последний год. В четыре раза меньше (1%) опрошенных сотрудников затруднились с выбором того или иного ответа.

24. Некоторые вопросы допустимо решать «неофициальными» путями



18%

«Неформальный» метод разрешения вопросов является нормой для почти каждого пятого сотрудника компании.



Абсолютное большинство сотрудников негативно настроено к любым проявлениям коррупции в компании. Однако в компании присутствует определенный коррупционный риск ввиду одобрения отдельной частью сотрудников неформальных методов решения проблем. Так, чуть менее 1/5 части респондентов считает допустимым решение некоторых вопросов «неформальным» методом, тогда как каждый одиннадцатый опрошенный сотрудник затруднился с ответом.

В свете карантинных мер, вызванных пандемией Covid-19, в начале II квартала этого года в Казахстане началась массовая вакцинация населения против коронавируса. Согласно официальной информации Минздрава РК, на сегодняшний день обоими компонентами провакцинированы практически 80% населения, подлежащих вакцинации или более 40% всех граждан Казахстана.

Следует отметить, что вакцинация в Казахстане является добровольной. Согласно 77 статье Кодекса РК «О здоровье народа и системе здравоохранения», любая медицинская процедура, в том числе и вакцинация, проводится только с информированного согласия прививаемого. Административной или уголовной ответственности за отказ от вакцинации в Казахстане не предусмотрено.

Несмотря на это, по результатам опроса выявлено, что большая часть сотрудников крупнейшей авиакомпании в Казахстане осознанно подходит к данному вопросу и считает профилактические меры эффективным способом борьбы с коронавирусом.

25. Активная вакцинация населения против коронавируса является эффективной мерой профилактики заболевания



84%

Более половины опрошенных считают вакцинацию эффективной мерой против коронавируса.

13

84

Более половины респондентов поддерживают кампанию по массовой иммунизации населения и считают профилактические прививки эффективным способом борьбы с коронавирусом. Тем не менее, 13% респондентов сомневаются в эффективности проводимых противоэпидемических мероприятий, тогда как 3% опрошенных затруднились с ответом и предпочли не занимать определенную позицию в оценке эффективности принимаемой меры.



ТЕКУЧЕСТЬ КАДРОВ

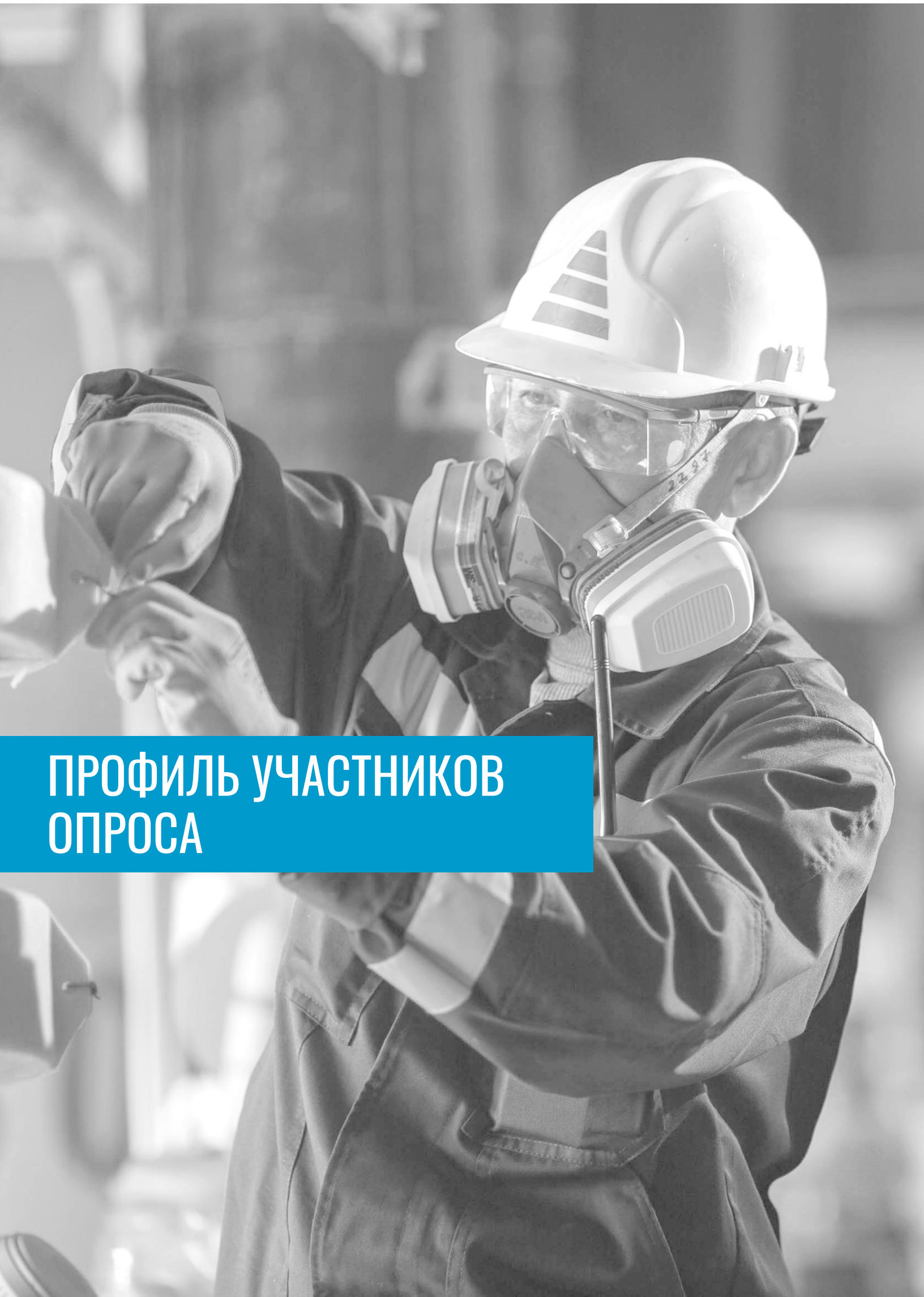


9%

Текучесть кадров определяется как отношение числа работников, уволившихся по различным причинам, к среднесписочной численности работников за отчетный период (т.е. 2020 год). При этом работники, перешедшие в другие подразделения и/или филиалы организации/компании не учитываются.

		ТОО «Аппак»	
Среднесписочная численность ПП		275	
Текучесть кадров		0,09	9%
Выбыло работников ПП за 2020 год		27	100%
в том числе ПП, чел.	по собственной инициативе работника	13	48%
	по соглашению сторон	7	26%
	по нарушению трудовой дисциплины (по вине работника)	0	-
	с переводом в другую компанию внутри материнской компании	1	4%
	с выходом на пенсию	2	7%
	прочие причины	4	15%

Общая текучесть производственного персонала в «Аппак» за рассматриваемый период составляет 9%. В большинстве случаев, работники выбыли по собственной инициативе (48%), тогда как 26% сотрудников ушли по соглашению сторон.



ПРОФИЛЬ УЧАСТНИКОВ ОПРОСА

ПОЛ

89%



11%

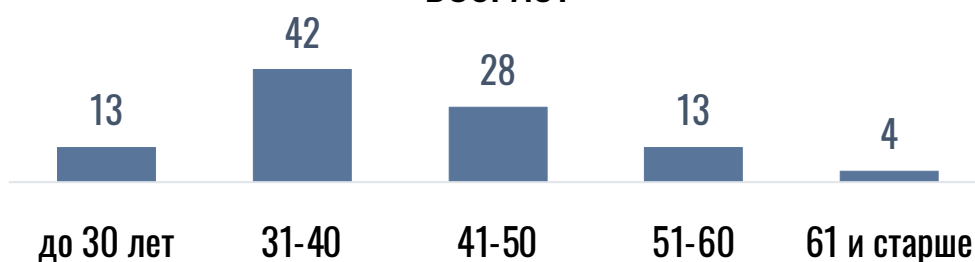


Более половины опрошенных были представлены мужчинами (89%). среднего возраста (41 год), со стажем работы 9 лет, работающие на исполнительской должности (72%), согласно вахтовому графику работы (96%).

СР. ВОЗРАСТ

41

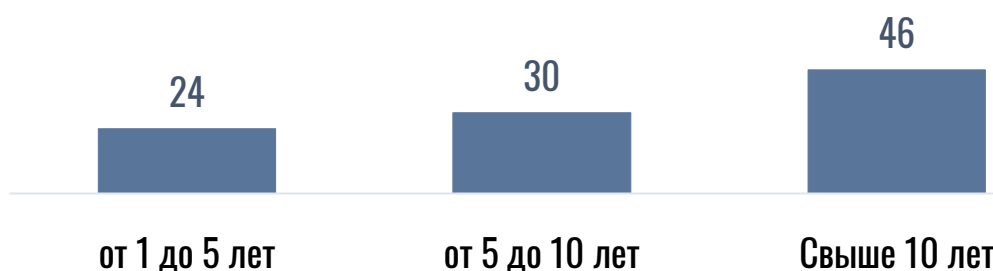
ВОЗРАСТ



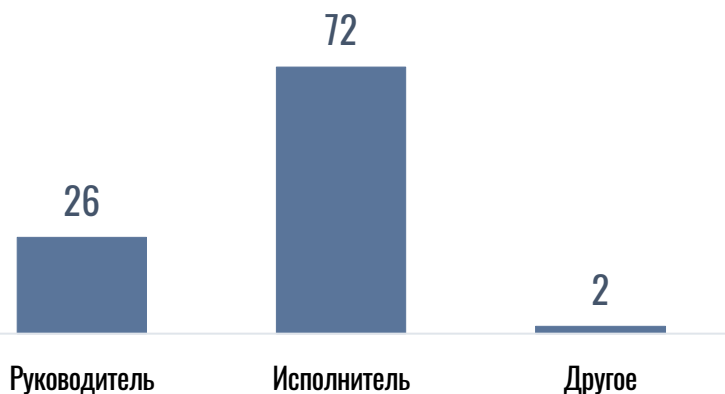
СР. СТАЖ

9 лет

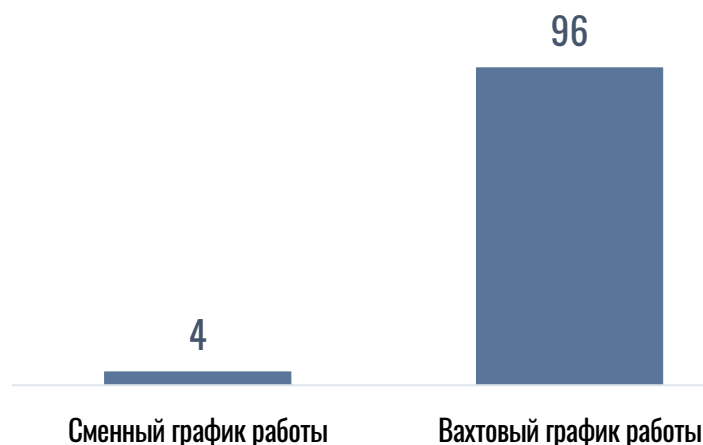
СТАЖ



ДОЛЖНОСТЬ



РЕЖИМ РАБОТЫ



В целом, в трудовом коллективе «Аппак» наблюдается значительное снижение уровня социальной стабильности с прошлого года. Так, интегральный показатель SRS в компании в 2021 году снизился на 11 п.п. к прошлому году и составил 74%. Это обусловлено снижением всех составляющих компонентов интегрального индекса, в особенности уровня социального благополучия.

Индекс вовлеченности в «Аппак» в 2021 году составил 80%, снизившись с прошлого года на 8 п.п. и тем самым, расположившись в условно-стабильной зоне ранговой шкалы. Ключевым аспектом, повлиявшим на снижение ИВ стала оценка справедливости оплаты труда в компании. Так, по сравнению с прошлым годом, доля сотрудников, считающих, что в компании несправедливо платят за труд увеличилась на 15 п.п. и составила 42%. Также доля тех, кто отметил наличие протекции при трудоустройстве в компанию осталась существенной (25%).

Индекс социального благополучия в «Аппак» в 2021 году составил 42% со значительным снижением и оказался в критической зоне (-23 п.п. с прошлого года). Ключевым индикатором, отразившим беспокойство и/или недовольство большинства работников стало их материальное благополучие. Так, по сравнению с прошлым годом, увеличилась доля сотрудников, считающих, что их ежемесячная зарплата недостаточна для покрытия всех нужд семьи на 33 п.п. (40% к 73%).

Индекс социального спокойствия в «Аппак» составил 85%, что ниже прошлогоднего показателя на 7 п.п. и соответствует стабильной зоне ранговой шкалы значений. Основным фактором, повлиявшим на снижение ИСС стало увеличение доли респондентов, отметивших наличие напряженных отношений между трудовыми коллективами и руководством в течение этого года на 5 п.п. (6% к 11%).

Кроме того, результаты исследования показывают, что почти чуть более $\frac{3}{4}$ опрошенных (79%) готовы лично участвовать в забастовках и митингах при ухудшении определенных условий труда. В этом ключе, наиболее распространенной причиной, потенциально побуждающей на личное участие в протестных акциях стало уменьшение оплаты труда, что больше прошлогоднего значения на 29 п.п. (42% к 71%)

Таким образом, наложение двух факторов - роста цен на товары первой необходимости и сохранения текущего уровня зарплаты, способно привести к ухудшению социального самочувствия сотрудников, что на фоне снижения лояльности к компании может привести к нарастанию конфронтации по линии сотрудник-руководитель. В свою очередь, неспособность руководства компании наладить социальный климат в трудовых коллективах чревато эскалацией конфликта на новый уровень в форме митингов, забастовок и бойкотов.

ВОВЛЕЧЕННОСТЬ

У сотрудников отсутствуют нарекания к обеспечению работодателем необходимыми условиями труда, в том числе их адаптации к пандемической ситуации. Взаимоотношения с руководителями выстраиваются в конструктивном ключе и каждый сотрудник может спокойно выражать свое мнение. В контексте межличностных отношений, значительных проблем с оказанием психологического давления на сотрудников со стороны руководства за отчетный период не выявлено.

Однако настораживает оценка сотрудниками порядка трудоустройства и платы за труд. Так, каждый четвертый опрошенный отметил, что процесс найма осуществляется путем использования неформальных связей и почти каждый второй поставил справедливость оплаты труда в компании под вопрос.

СОЦИАЛЬНОЕ БЛАГОПОЛУЧИЕ

В контексте социального благополучия, наиболее положительно оцененными в этом году индикаторами в «Аппак» стали комфортность в проживаемом городе и вера в благоприятное будущее: 95% опрошенных сотрудников довольны предоставляемыми в своих городах/селах удобствами и благами и 89% респондентов придерживаются оптимистичных ожиданий относительно будущего.

Однако больше половины респондентов не удовлетворены размером заработной платы, которая, по их мнению, в полной мере не покрывает их семейные нужды (73%).

СОЦИАЛЬНОЕ СПОКОЙСТВИЕ

Как показали результаты опроса, большинство респондентов отметили отсутствие напряженности в отношениях между коллегами и руководством (89%), а также крайне низкую вероятность возникновения открытых протестов в ближайшее время (4%).

Кроме того, наблюдается сравнительно высокая гипотетическая протестная активность сотрудников при ухудшении определенных условий труда, которая составила 79%. Данный показатель больше прошлогоднего на 17 п.п. В этом ключе, 71% опрошенных сотрудников допускают вероятность личного участия в социальных волнениях преимущественно в случае уменьшения оплаты труда. Однако полностью полагаться на мнение персонала об их готовности либо неготовности участвовать в каких-либо акциях нельзя, так как это определяется ситуацией, ходом событий, определенными факторами и действиями руководства.

ВОПРОСЫ О КОРРУПЦИИ

В целом, у персонала имеется единое понимание о неприятии коррупции в любых формах и проявлениях. Высокий уровень антикоррупционной культуры в компании выражается посредством веры сотрудников в готовности компании принять необходимые меры после рассмотрения их сообщения о возможных фактах коррупционных правонарушений (84%), низкого количества коррупционных кейсов на предприятии за отчетный период (4%) и в том, что сотрудники знают куда обратиться в случае, если стали свидетелем коррупционного правонарушения (91%).

Тем не менее, практически каждый шестой сотрудник считает, что действия руководства не соответствуют высоким этическим стандартам. Также в компании есть определенный коррупционный риск ввиду одобрения отдельной частью сотрудников неформальных методов решения проблем (18%).

На основании результатов мониторинга социальной стабильности SRS, для ТОО «Аппак» предлагаются следующие рекомендации:

- **Коммуникации**

В целях формирования у сотрудников высокой лояльности к компании, совершенствования механизмов внутреннего взаимодействия между сотрудниками и менеджментом, необходимо провести работу по выстраиванию внутренней коммуникации. В частности, важно помнить, сотрудники нуждаются в регулярном разъяснении целей, ценностей и стратегии компании, а также в объяснении роли сотрудников в достижении указанных ориентиров.

Инструменты построения коммуникации могут быть разделены по направлениям:

- информационные (стенд с объявлениями, корпоративный журнал, электронные рассылки и др.);
- аналитические (проведение исследований о настроениях сотрудников);
- коммуникативные (корпоративы, тимбилдинги, семинары, тренинги);
- организационные (собрания, совещания, планерки и выступления руководства).

- **Вопрос оплаты труда**

В условиях роста цен и ухудшения экономической ситуации целесообразно рассмотреть возможность ежегодной индексации заработной платы сотрудников согласно уровню официальной инфляции. Это будет способствовать повышению уровня удовлетворенности сотрудников.

Кроме того, для стимулирования принципа справедливости в части оплаты труда, необходимо установить четкие критерии и контроль между содержанием и объемом выполненной работы, а также размером и формой вознаграждения.

Также с 1 января 2022 года Указом Президента РК будет увеличена минимальная заработная плата с 42500 тенге до 60 000 тенге. Учитывая, что данная инициатива может быть интерпретирована как «повышение заработной платы», среди работников необходимо провести разъяснительную работу во избежание недопонимания.

- **Предотвращение конфликтов**

Во избежание возникновения конфликтов и волнений среди работников, компании рекомендуется усилить работу примирительных институтов (медиация, омбудсмены, профсоюз), которые позволят на начальных этапах конструктивно обсудить проблемные вопросы с трудовым коллективом, не доводя до критических событий.

- **Награждение лучших работников**

Необходимо стимулировать повышение продуктивности сотрудников путем внедрения практики определения лучшего «работника месяца» по всем направлениям трудовой деятельности компании. Также предоставление финансового вознаграждения лучшим сотрудникам будет способствовать повышению мотивации персонала и общему росту производительности труда.

- **Мероприятия по результатам SRS**

Организовать самое широкое обсуждение результатов исследования, не боясь гласности или обострения обстановки в компании. Работники должны убедиться в том, что участие в социологическом исследовании – это способ быть услышанным. Разработку мероприятий по результатам SRS желательно проводить с максимально широким привлечением трудового коллектива.

Правильный подход

Необходима командная работа всего коллектива, в том числе первого руководителя

- ✓ Ознакомить работников с результатами SRS;
- ✓ Проанализировать причины сохранения старых и появления новых проблем в коллективе;
- ✓ Разработать совместно с персоналом план работы по улучшению социально-трудовых отношений;
- ✓ Принять соответствующие меры по плану и освещать результаты работы компании.

Неправильный подход

Некоторые компании ищут виновного, что не является правильным. В этой связи **рекомендуем исключить:**

- ✗ Использование результатов SRS как инструмент поощрения и наказания;
- ✗ Запугивание и попытку искусственного повышения показателей;
- ✗ Проведение какого-либо механического сравнения между компаниями и филиалами;
- ✗ Планирование роста показателей SRS.



Центр социального
взаимодействия
и коммуникаций

ОТЧЕТ ЯВЛЯЕТСЯ ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНОЙ СОБСТВЕННОСТЬЮ
ЧУ «ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ И КОММУНИКАЦИЙ»

АДРЕС: Г. НУР-СУЛТАН, УЛ. Е10, ДОМ № 17/10, АЗ «ЗЕЛЕНый КВАРТАЛ», БЛОК «Т4», 12
ЭТАЖ.
ТЕЛЕФОН: +7 7172 99 97 86
EMAIL: INFO@CSCC.KZ