



■ Программы и услуги  
социального характера

**ОАО «Российские коммунальные  
системы» (Группа компаний «Ренова»)**

*Модель организации  
взаимодействия  
с заинтересованными сторонами  
ООО «НОВОГОР-Прикамье»*



**ООО «НОВОГОР-Прикамье»** – компания коммунального комплекса, действующая на территории Пермского края, которая обеспечивает потребителей ресурсами и услугами – водой, электроэнергией, теплом, канализацией. Управляется ОАО «Российские коммунальные системы». В 2006 году в структуре компании образовано два филиала Березниковский и Краснокамский.

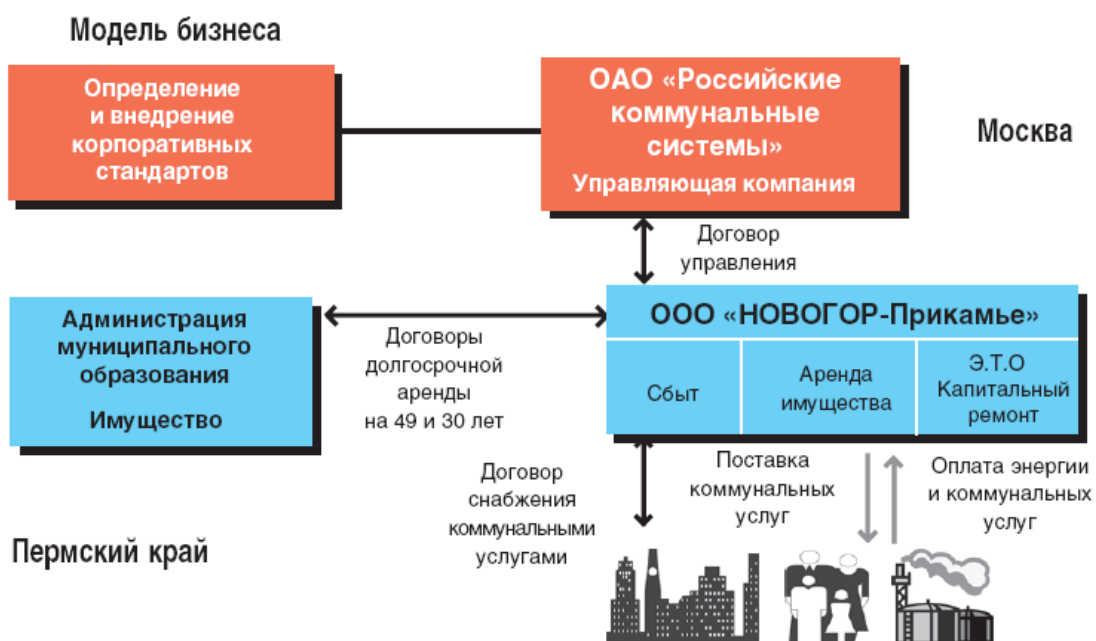


#### Общие сведения о компании

	Пермь	Березники	Краснокамск
Коммунальный комплекс	Водоканал Биологические очистные сооружения (БОС)	Водоканал Горэлектросеть Теплосеть	Водоканал
Численность обслуживаемого населения, чел.	917 420	185 000	70 000
Численность персонала, чел.	1 875	1 302	164
Количество обслуживаемых сетей, км	водопровод 1160 канализация 1087	водопровод 357 канализация 260 теп-снабжение 167 эл-снабжение 84,2	водопровод 149,5 канализация 106,2
Выручка от продажи, тыс. рублей	1 864 752	1 150 440	72 906

Источник: данные компании за 2009 год

Эффективная деятельность компании «НОВОГОР-Прикамье» как оператора коммунальных услуг (водоснабжение, водоотведение, тепло- и электроснабжение) во многом зависит от лояльности населения, органов власти и тарифного регулирования, и которая может быть достигнута только за счет постоянного взаимодействия с заинтересованными сторонами, установления конструктивного диалога и прозрачности бизнеса. Оказывая коммунальные услуги на территории Пермского края, компания занимается социально значимым бизнесом.



От результатов деятельности компании зависит благополучие людей, города, края. Поэтому компания действует в направлении реализации и развития корпоративной социальной политики. Называться социально ответственной компанией – значит действовать в интересах общества и во взаимодействии с ним.

Корпоративная социальная ответственность является составной частью корпоративного управления компании и системы управления нефинансовыми рисками, а также эффективным инструментом межсекторного социального партнерства.

Позиция компании «НОВОГОР-Прикамья» в области КСО сформулирована в коллективном договоре, а также в Отчете о социальной и экологической ответственности, который рассылается широкому кругу стейкхолдеров, а также размещается на корпоративном сайте. Вопросы КСО отражены и в коллективном договоре.

## **Главные направления КСО «НОВОГОР-Прикамье»:**

- Обеспечение надежного функционирования коммунальных систем;
- Соблюдение требований и норм российского законодательства;
- Непрерывное совершенствование применяемых технологий, материалов и оборудования для обеспечения качества предоставляемых услуг;
- Оптимальная тарифная политика;
- Эффективная политика в отношении персонала, включающая разработку и реализацию программ социального и профессионального развития коллектива;
- Снижение воздействия производственной деятельности компании на окружающую среду;
- Инициация и участие в совместных экологических проектах в городе и регионе;
- Социальные и благотворительные проекты в приоритетных для компании направлениях;
- Открытость в предоставлении информации для общества.

Чтобы Компания была жизнеспособной, устойчивой и прибыльной и для успешной реализации экономических и производственных целей предприятия, необходимо иметь обратную связь с обществом, знать и учитывать пожелания общества в сфере своего бизнеса.

Для реализации такого подхода была сформирована специальная группа (приказом главного управляющего директора), которая ежегодно анализирует и формирует перечень основных и формирующихся заинтересованных сторон, разрабатывает план мероприятий по взаимодействию с ними. Все мероприятия направлены на установление конструктивного диалога и формирования долгосрочных и взаимовыгодных отношений с заинтересованными сторонами.

Наиболее эффективным инструментом информирования акционеров, менеджмента и сотрудников на местах о политике КСО является корпоративная газета «НОВОГОР». Информация для сотрудников доводится также с помощью корпоративных информационных стендов, расположенных во всех крупных подразделениях компании, раз в квартал проводятся собрания в коллективах с представителями руководства компании.

В 2008 году проводилось исследование мотивации сотрудников компании, в том числе, затрагивался вопрос об уровне осведомленности персонала. В целом в группах сотрудников отмечается средний уровень осведомленности, а наиболее отдаленные участки имеют дефицит информации. По результатам исследования был сформирован и утвержден план мероприятий по повышению информированности сотрудников.

Применение принципов корпоративной социальной ответственности является одним из приоритетов руководства компании. На сегодняшний день в компании ведется разработка плана по улучшению показателей в данной сфере.

### **Взаимодействие с заинтересованными сторонами**

Все обязательства, которые компания берет на себя и озвучивает во время проведения всех вышеперечисленных мероприятий с внешними и внутренними заинтересованными сторонами, выполнены или регулярно выполняются в повседневной деятельности. Представители рабочей группы по подготовке социального отчета периодически анализируют выполнение обязательств компании и предоставляют соответствующий отчет руководству, эта информация также озвучивается на диалогах с заинтересованными сторонами.



#### **Участники диалога:**

- Властные структуры (органы исполнительной и законодательной власти края и муниципалитетов)
- Надзорные и контролирующие органы
- Потребители услуг
- Инвесторы. Банки
- Партнеры
- Общественные организации
- Средства массовой информации

В компании ежегодно анализируется перечень основных заинтересованных сторон, разрабатывается план мероприятий, направленных на установление конструктивного диалога и формирование долгосрочных и взаимовыгодных отношений.

#### **Мероприятия по взаимодействию с заинтересованными сторонами позволяют компании:**

- Систематизировать информацию по экономическим, экологическим и социальным аспектам деятельности.
- Провести всестороннюю оценку по социальному, экологическому и экономическому направлениям, сформировать основу для постепенной корректировки деятельности.
- Повысить прозрачность бизнеса.
- Разъяснить позицию и стратегию компании по развитию своих услуг.
- Стейкхолдеры, благодаря отчетам и диалогам, получают информацию о результатах деятельности компании, перспективах развития системы услуг.

## Мероприятия компании, реализованные в 2008/2009г.г.:

### 1. В отношении внешних партнеров:

- Организация диалогов со стейкхолдерами в Перми и Березниках;
- Проведение ежемесячных «Дней НОВОГОРа» в районных администрациях г. Перми с выездом главных специалистов по основным направлениям (обсуждение широкого спектра вопросов – от качества воды до перспективы строительства новых водоводов);
- Проведение еженедельных открытых штабов по благоустройству раскопок в Пермском филиале с привлечением представителей администрации и подрядчиков (понимание общих задач, оперативность и достоверность информации);
- Ежедневная передача всем администрациям районов и города Перми в электронном виде сводок НОВОГОРа по аварийным ситуациям и раскопкам с приложением схем;
- Организация экскурсий для представителей администрации, депутатов, СМИ, студентов, школьников, ветеранов компании и районных советов ветеранов на основные объекты компании;
- Проведение конкурса среди журналистов гг. Пермь, Березники, Краснокамск «Профессия – коммунальщик»;
- Участие в выставке «Вода.Тепло.ЖКХ» (выставочный стенд и участие в круглых столах);
- Проведение «Недели воды»;
- Участие в проведении краевой викторины «Вода для жизни»
- Организация детского конкурса рисунков, плакатов и фотографий «За чистую воду»;
- Проведение конкурса рисунков на заборе насосной станции «Южная» в центре г. Перми;
- Финансирование обследования школьниками-экологами малых рек города Перми;



## 2. В отношении персонала компании:

- Конкурсы профессионального мастерства среди основных рабочих специальностей;
- Конкурс на лучшую водопроводную и лучшую канализационную станцию;
- Конкурс на звание лучшего сотрудника месяца и года в Пермском филиале компании;
- Проведение эстафеты на приз газеты «НОВОГОР»;
- Организация Общественного совета, в который вошла активная молодежь, заинтересованная в спортивной и культурной жизни коллектива ООО «НОВОГОР-Прикамье». Общественный совет составил и разработал план проведения Спартакиады 2009 года.
- праздник «День детей Новогора» (В игровой форме были охвачены рабочие площадки предприятия: водомерная мастерская механического цеха с конкурсами для детей и родителей, Большекамский водозабор, где дети увидели, как очищается речная вода; транспортный цех, в котором можно было узнать о специфике работы каждой из машин и посидеть в кабине водителя. Смысл игры заключается в том, что с помощью пиратов дети искали сокровища компании. Оказалось, что главное сокровище – это «НОВОГОР» и его люди, в числе которых, их родители);
- «День отцов» (Семейные команды на производственной площадке ПФ участвовали в спортивных, творческих соревнованиях, в комической эстафете на мотивы рабочих профессий компании. Финалом праздника была закладка Сквера отцов на территории Большекамского водозабора);
- Конкурс среди детей работников ООО «НОВОГОР - Прикамье» - «Одарённые дети НОВОГОРа» (в области науки, спорта, искусства). Ежемесячно в течение года родителям номинантов выплачивается стипендия на одарённых детей от 500 рублей до 1000 рублей.
- Организация летнего отдыха детей сотрудников;
- Проведение Дней нового сотрудника

Отчеты о социальной и экологической ответственности издаются пять лет подряд, начиная с 2005 года. Рабочая группа по подготовке социального отчета анализирует выполнение обязательств компании, эта информация также озвучивается на диалогах с заинтересованными сторонами.

Корпоративная социальная ответственность и организация взаимодействия с заинтересованными сторонами «НОВОГОР-Прикамье» является важной долгосрочной составной частью корпоративного управления компании и системы управления нефинансовыми рисками.