

СОЦИАЛЬНЫЙ

ОТЧЕТ

ЯНВАРЬ 2009 – ИЮНЬ 2010

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|----|
| Обращение Генерального директора | 2 |
| Общая информация о компании | |
| Профиль компании | 4 |
| Корпоративное управление | 6 |
| Подразделения и филиалы | 9 |
| Миссия и стратегия | 11 |
| Достижения и награды | 11 |
| Корпоративная социальная ответственность компании | |
| Значимость социальных инициатив | 14 |
| Стратегическая важность бесперебойной связи | 14 |
| Корпоративная социальная ответственность в деятельности ОАО «ЦентрТелеком» | 15 |
| Социальные проекты компании | |
| Телекоммуникационные продукты, ориентированные на малообеспеченные слои населения | 18 |
| Социально ориентированные проекты по бесплатному подключению абонентов. | |
| Материальная помощь нуждающимся | 19 |
| Социально-просветительские проекты для детей | 23 |
| Социально-просветительские проекты для людей старшего возраста | 24 |
| Работа с профсоюзами | 26 |
| Поддержка развития спорта | 28 |
| Вклад ОАО «ЦентрТелеком» в развитие и продвижение Интернета | 28 |
| Принципы работы с клиентами | |
| Стандарты работы с клиентами | 32 |
| Качество продукции | 34 |
| Работа компании с клиентами, поддержка лояльности | 35 |
| Защита сотрудников | |
| Человеческий фактор | 40 |
| Статистика | 41 |
| Соблюдение законодательства и прав человека | 42 |
| Зарплатная политика | 42 |
| Корпоративная культура | 45 |
| Корпоративные каналы коммуникации | 46 |
| Профессиональная подготовка сотрудников | 47 |
| Охрана труда | 48 |
| Экология и окружающая среда | |
| Ответственность за окружающую среду | 52 |
| Водные ресурсы | 54 |
| Земельные ресурсы | 55 |
| Шумы и излучения | 55 |
| Экономия и экология | 56 |
| Заключение | |
| Параметры отчета | 58 |
| Глоссарий | 59 |
| Сведения о компании | 63 |

ОБРАЩЕНИЕ ГЕНЕРАЛЬНОГО ДИРЕКТОРА

Уважаемые читатели!



Перед вами – Социальный отчет ОАО «ЦентрТелеком» – первый в истории компании документ, вобравший в себя максимально полную информацию о ее социальной деятельности.

Для нас как для компании, являющейся одним из лидеров телекоммуникационного рынка России, принципы социальной ответственности бизнеса всегда были приоритетными, и именно на них мы опираемся в своей работе.

Телекоммуникационный бизнес априори социально ориентирован, так как предоставляет клиентам – государственным органам, бизнес-структурам и гражданам – то, без чего в современном мире невозможно обойтись, – связь и информацию. Обеспечение доступа к этим ценнейшим современным ресурсам всех слоев населения, в особенности малообеспеченных, продвижение и развитие инновационных средств связи, обучение населения пользованию высокотехнологичными телекоммуникационными услугами, а также всесторонняя

поддержка сотрудников, забота об их благополучии и здоровье, оказание содействия органам государственной власти в сфере развития инфокоммуникационных технологий и мероприятия, направленные на охрану окружающей среды, – все это является приоритетами для ОАО «ЦентрТелеком».

И компания конкретными действиями доказывает, что для нас это не просто декларация. На принципах корпоративной социальной ответственности построен весь бизнес ОАО «ЦентрТелеком». Приведенная в данном отчете информация дает представление о том, как именно и в каких направлениях компания осуществляет свою социальную деятельность.

Мы абсолютно уверены, что практика ведения бизнеса в строгом соответствии с нормами социальной ответственности – единственно верный для современной коммерческой организации путь, и намерены следовать этому пути и в будущем.

**Генеральный директор ОАО «ЦентрТелеком»
Вагн Мартиросян**



ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ О КОМПАНИИ

| | |
|-------------------------------|----|
| Профиль компании..... | 4 |
| Корпоративное управление..... | 6 |
| Подразделения и филиалы..... | 9 |
| Миссия и стратегия..... | 11 |
| Достижения и награды..... | 11 |

ПРОФИЛЬ КОМПАНИИ

Открытое акционерное общество «Центральная телекоммуникационная компания» – крупнейший оператор стационарной связи Российской Федерации. Компания оказывает широкий спектр услуг связи и обеспечивает доступ к мировым информационным ресурсам частным клиентам, бизнес-структурам и государственным органам власти в пределах Центрального федерального округа.

Компания ведет свою историю с 1890 года. Сегодня в состав ОАО «ЦентрТелеком» входит 15 филиалов, образованных в ходе реорганизации компании, результатом которой стало объединение 17 ведущих региональных операторов связи на базе оператора связи Московской области. Крупнейший акционер компании – холдинг «Связьинвест».

ЦентрТелеком ведет свою деятельность только на территории России, успешно работая во всех сегментах телекоммуникационного рынка.

ЦентрТелеком – открытая рыночная компания, ценные бумаги которой обращаются в российской торговой системе, на Московской межбанковской валютной бирже, размещены на мировых фондовых рынках по программе депозитарных расписок. Доверие инвесторов и эффективность инвестиционной политики позволяют компании привлекать финансовые ресурсы на отечественном рынке заемного капитала. Компания имеет долгосрочный кредитный рейтинг «BB-» (прогноз «Стабильный») и «ruAA-» по российской шкале кредитного рейтинга (агентство Standard&Poor's). Международное рейтинговое агентство Fitch Ratings присвоило компании приоритетный необеспеченный рейтинг в иностранной валюте «BB» (прогноз «Стабильный»), краткосрочный

рейтинг в иностранной валюте «B», а также национальный рейтинг «AA-(rus)» (прогноз «Стабильный»).

Менеджмент компании придает большое значение совершенствованию системы корпоративного управления. Важной оценкой позитивных изменений в этой сфере является рейтинг корпоративного управления «8» (компания с развитой практикой корпоративного управления), присвоенный ОАО «ЦентрТелеком» консорциумом «Российский институт директоров – РА «Эксперт»» в 2009 году.

Сегодня в объединенной межрегиональной компании «ЦентрТелеком» работает более 29 тыс. человек. Кадровая политика Общества ориентирована на создание высокопрофессиональной команды специалистов, гармоничное развитие потенциала сотрудников, совершенствование системы мотивации труда.

Следуя принципам социальной ответственности, ОАО «ЦентрТелеком» реализует широкий спектр социальных программ. Одним из приоритетов социальной политики компания считает обеспечение телефонной связью инвалидов и ветеранов Великой Отечественной войны и телефонизацию малонаселенных сельских пунктов и отдаленных деревень. Кроме того, ЦентрТелеком оказывает поддержку церквям, детским домам, отдельным гражданам, которые нуждаются в нашей помощи.

Единая корпоративная политика, внедрение передовых технологий и современные формы ведения бизнеса позволяют компании прочно удерживать лидирующие позиции на российском телекоммуникационном рынке.

КЛЮЧЕВЫЕ УСЛУГИ ОАО «ЦЕНТРТЕЛЕКОМ»

ОАО «ЦентрТелеком» оказывает услуги связи трем категориям клиентов: частным лицам, коммерческим организациям и государственным органам. Спектр услуг компании представлен 11 основными направлениями.

1. Интернет

- ▶ Технология Frame Relay
- ▶ Технология Ethernet
- ▶ Асинхронный и синхронный порты
- ▶ Доступ в Интернет по коммутируемым линиям
- ▶ Электронная почта
- ▶ Web-хостинг
- ▶ Ведение базы доменных имен (DNS)
- ▶ Выделение собственного IP-адреса

2. Телефонная связь

- ▶ Местная телефонная связь (проводные линии, таксофоны, связь по радиолиниям, дополнительное обслуживание)
- ▶ Услуги интеллектуальных сетей связи (бесплатный вызов – Freephone, телеголосование, виртуальный номер)
- ▶ Внутризонавая связь

3. Телевидение

- ▶ Кабельное телевидение

- ▶ Интерактивное телевидение

4. Беспроводная связь

- ▶ Сотовая связь стандарта IMT-TC-450
- ▶ Сотовая связь стандарта GSM-900
- ▶ Подвижная радиотелефонная связь

5. Радиосвязь

- ▶ Радиовещание
- ▶ Проводное вещание

6. Телеграфная связь

- ▶ Абонентский телеграф (сеть АТ/Телекс)
- ▶ Передача телеграмм
- ▶ Телефакс, бюрофакс

7. Организация сетей связи

8. Телематический сервис

- ▶ Организация аудиоконференций
- ▶ Организация видеоконференций

9. Услуги с интеграцией служб (ISDN)

10. Предоставление в аренду каналов связи

11. Пакеты услуг на базе решений triple play

БРЕНД DOMOLINK

В 2006 году ОАО «ЦентрТелеком» вывело на рынок торговую марку Domolink для продвижения одного из ключевых направлений деятельности компании – предоставления жителям ЦФО России услуги высокоскоростного широкополосного доступа в Интернет.

С 2008 года Domolink – это не только высокоскоростной доступ в сеть Интернет, но и услуги интерактивного телевидения. Ведь конечная цель этого проекта – предо-

ставление пользователю возможности самостоятельно формировать программы телепередач за счет комбинации различного видео- и аудиоконтента, получаемого с помощью высокоскоростных каналов доступа в сеть Интернет, а также принимать передачи как федеральных общероссийских, так и зарубежных развлекательных, спортивных и других телеканалов. В настоящий момент доступ к телевизионным каналам предоставляется в рамках услуги Domolink TV.

ЦЕНТРТЕЛЕКОМ В ЦИФРАХ И ФАКТАХ

- ▶ 15 филиалов в 17 регионах Центра России
- ▶ 7,28 млн номеров монтированной емкости
- ▶ 6,76 млн абонентов фиксированной связи
- ▶ 80 тыс. абонентов кабельного телевидения
- ▶ 1,200 тыс. абонентов услуги доступа в Интернет
- ▶ 110 тыс. абонентов сотовой связи
- ▶ Более 5,5 тыс. абонентов IP TV

Данные на 1 апреля 2010 г.

**Общая информация
о компании**

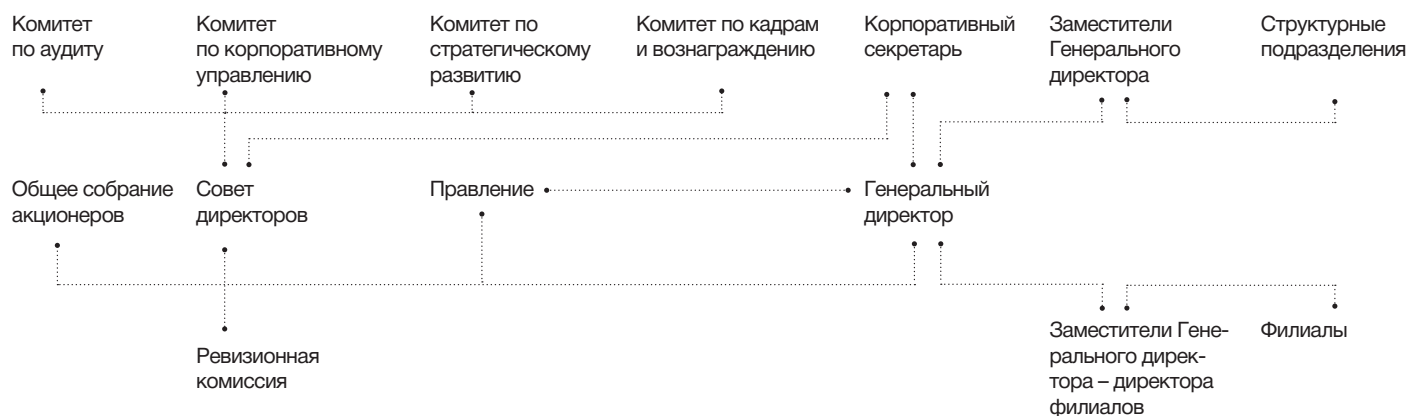
КОРПОРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ

Приоритетные направления корпоративного управления ОАО «ЦентрТелеком» в 2009 году касались реализации мероприятий по устранению и минимизации существующих негативных факторов корпоративной практики, дальнейшему укреплению доверия акционеров и инвесторов, оптимизации дивидендной политики наряду с повышением информационной прозрачности. По итогам анализа структуры собственности и прав акционеров компании, финансовой и оперативной информации, состава и процедур работы Совета директоров и менеджеров компании в 2009 году повышена оценка корпоративного рейтинга ОАО «ЦентрТелеком» до уровня «8» («Развитая корпоративная практика»). Несмотря на сложности кризисного периода, компания сохранила позиции одного из лидеров по

качеству корпоративного управления в России. Система корпоративного управления ЦентрТелекома развивается благодаря стратегическим инициативам менеджмента и акционеров компании.

Среди прочего ОАО «ЦентрТелеком» сократило сроки заверения отчетности по МСФО, структура Совета директоров компании стала более сбалансированной. По мнению экспертных организаций, соблюдение компанией своих обязательств в кризисный период обеспечивается хорошей организацией системы корпоративного управления ЦентрТелекома. По уровню капитализации ОАО «ЦентрТелеком» в 2009 году заняло 67-е место в составленном «Эксперт РА» списке «Капитализация-200» крупнейших компаний России.

Структура корпоративного управления компанией



| Ф.И.О. | Должность |
|--------------------------------|---|
| Юрченко Евгений Валерьевич | Председатель Совета директоров ОАО «ЦентрТелеком», Генеральный директор ОАО «Связьинвест» |
| Арутюнов Николай Багратович | Член Совета директоров ОАО «ЦентрТелеком», Директор аналитического отдела Московского представительства компании NCH Advisors Inc |
| Даниленко Игорь Константинович | Член Совета директоров ОАО «ЦентрТелеком», Директор Представительства «Просперити Кэпитал менеджмент (РФ) Лтд.» |
| Иванов Александр Анатольевич | Член Совета директоров ОАО «ЦентрТелеком», Президент ООО «МФИ Софт» |
| Лещенко Михаил Александрович | Член Совета директоров ОАО «ЦентрТелеком», Заместитель Генерального директора ОАО «Связьинвест» |
| Локотков Алексей Алексеевич | Заместитель Председателя Совета директоров ОАО «ЦентрТелеком», Заместитель Генерального директора ОАО «Связьинвест» |
| Петрова Оксана Валерьевна | Член Совета директоров ОАО «ЦентрТелеком», Начальник отдела методологии и информации Департамента корпоративного управления и правового обеспечения ОАО «Связьинвест» |
| Провоторов Александр Юрьевич | Член Совета директоров ОАО «ЦентрТелеком», Первый заместитель Генерального директора ОАО «Связьинвест» |
| Статьин Владимир Анатольевич | Член Совета директоров ОАО «ЦентрТелеком», Генеральный директор НП ОПИАК |
| Умнова Елена Владимировна | Член Совета директоров ОАО «ЦентрТелеком», Заместитель Генерального директора ОАО «Связьинвест» |
| Цыганов Максим Юрьевич | Член Совета директоров ОАО «ЦентрТелеком», Генеральный директор КИТ Финанс ИБ (ООО) |

ПРАВЛЕНИЕ

| Ф.И.О. | Должность |
|-----------------------------------|--|
| Мартirosян Ваагн Артаваздович | Генеральный директор ОАО «ЦентрТелеком», Председатель Правления ОАО «ЦентрТелеком» |
| Грибов Александр Павлович | Член Правления ОАО «ЦентрТелеком», Административный директор ОАО «ЦентрТелеком» |
| Долгушин Руслан Валерьевич | Член Правления ОАО «ЦентрТелеком», Заместитель Генерального директора – Коммерческий директор ОАО «ЦентрТелеком» |
| Зверев Константин Юрьевич | Член Правления ОАО «ЦентрТелеком», Директор по информационным технологиям ОАО «ЦентрТелеком» |
| Камышев Алексей Васильевич | Член Правления ОАО «ЦентрТелеком», Заместитель Генерального директора – Финансовый директор ОАО «ЦентрТелеком» |
| Карташов Андрей Дмитриевич | Член Правления ОАО «ЦентрТелеком», Главный бухгалтер ОАО «ЦентрТелеком» |
| Кондратов Вадим Михайлович | Член Правления ОАО «ЦентрТелеком», Заместитель Генерального директора – Технический директор ОАО «ЦентрТелеком» |
| Панченко Станислав Николаевич | Член Правления ОАО «ЦентрТелеком», Заместитель Генерального директора по безопасности и специальным программам ОАО «ЦентрТелеком» |
| Пархоменко Дмитрий Анатольевич | Член Правления ОАО «ЦентрТелеком», Директор по правовым вопросам и взаимодействию с органами государственной власти ОАО «ЦентрТелеком» |
| Поликарпова Виктория Владимировна | Член Правления ОАО «ЦентрТелеком», Советник Генерального директора ОАО «ЦентрТелеком» |
| Степанов Евгений Борисович | Член Правления ОАО «ЦентрТелеком», Заместитель Генерального директора – Директор по персоналу ОАО «ЦентрТелеком» |

ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ И ФИЛИАЛЫ

ФИЛИАЛЫ КОМПАНИИ

ОАО «ЦентрТелеком» ведет свою деятельность на территории Центрального федерального округа России. В состав компании входят 15 филиалов:

- ▶ Белгородский филиал, г. Белгород
- ▶ Брянский филиал, г. Брянск
- ▶ Верхневолжский филиал, г. Ярославль
- ▶ Владимирский филиал, г. Владимир
- ▶ Воронежский филиал, г. Воронеж
- ▶ Калужский филиал, г. Калуга
- ▶ Курский филиал, г. Курск
- ▶ Липецкий филиал, г. Липецк
- ▶ Московский филиал, г. Москва
- ▶ Орловский филиал, г. Орел
- ▶ Рязанский филиал, г. Рязань
- ▶ Смоленский филиал, г. Смоленск
- ▶ Тамбовский филиал, г. Тамбов
- ▶ Тверской филиал, г. Тверь
- ▶ Тульский филиал, г. Тула



ДОЧЕРНИЕ И ЗАВИСИМЫЕ ОБЩЕСТВА

Моделью реорганизации дочерних и зависимых обществ ОАО «ЦентрТелеком» предусмотрены следующие направления управления дочерним бизнесом:

- ▶ мониторинг финансово-хозяйственной деятельности дочерних и зависимых обществ;
- ▶ приобретение профильных компаний;
- ▶ продажа неэффективных и непрофильных компаний;
- ▶ диверсификация дочернего бизнеса;
- ▶ формирование оптимальной корпоративной структуры дочернего бизнеса.

В рамках оптимизации портфеля финансовых вложений в 2009 году реализован пакет акций АКБ «ЛИНК-банк» (ОАО) (5,42%). Кроме того, в 2009 году прекращена деятельность ООО «Телеком-Строй», решение о ликвидации которого было принято в 2008 году.

С целью получения дополнительных доходов по профильной деятельности ОАО «ЦентрТелеком» в 2009 году изменена схема взаимодействия ОАО «ЦентрТелеком» с ключевыми дочерними обществами (ЗАО «Владимир Телесервис», ЗАО «Телепорт Иваново», ЗАО «Операторский центр»). В настоящее время ОАО «ЦентрТелеком» использует указанные дочерние общества в качестве сервисных агентских компаний по продвижению и поддержке профильных услуг связи, оказываемых ОАО «ЦентрТелеком».

В 2009 году были разработаны программы развития для ОАО «РТС» и ЗАО «ЦентрТелеком Сервис», которые предусматривают сосредоточение усилий данных дочерних обществ на развитии высокодоходных услуг, в том числе интеллектуальных услуг связи, а также ориентации обществ на корпоративных клиентов, государственные и муниципальные структуры.

В рамках корпоративного управления дочерним бизнесом работа ведется по следующим направлениям:

- ▶ разработка и внедрение оптимальной структуры управления дочерними обществами;
- ▶ разработка и внедрение единых корпоративных стандартов;
- ▶ организация корпоративного управления в дочерних и зависимых обществах;
- ▶ формирование органов управления в дочерних и зависимых обществах;
- ▶ разработка ключевых управленческих решений в дочерних и зависимых обществах.

Стратегической целью развития дочернего бизнеса является повышение экономической эффективности дочерних компаний, усиление рыночных позиций «группы компаний» – филиалов ОАО «ЦентрТелеком» и подконтрольного дочернего бизнеса.

| Наименование организации | Основной вид деятельности | Доля в УК организации, % |
|-----------------------------|---|--------------------------|
| ОАО РТС | Предоставление услуг телефонии, передачи данных, телематических служб, аренды каналов связи, системной интеграции | 100 |
| ЗАО «Операторский центр» | Предоставление услуг передачи данных и телематических служб | 100 |
| ЗАО «Телепорт Иваново» | Предоставление услуг передачи данных и телематических служб | 100 |
| ЗАО «Владимир Телесервис» | Предоставление услуг передачи данных и телематических служб | 100 |
| ЗАО «ЦентрТелеком Сервис» | Предоставление услуг аренды каналов связи, передачи данных, телематических служб; в перспективе: услуги сервисного оператора, проектирование и строительство сетей связи, разработка системных проектов | 74,9 |
| ООО «Владимирский таксофон» | Эксплуатационно-техническое обслуживание таксофонов | 51 |
| ОАО «ТК «Ринфотелс» | Предоставление услуг передачи данных и телематических служб | 26 |

МИССИЯ И СТРАТЕГИЯ

ОАО «ЦентрТелеком», являясь крупнейшим оператором фиксированной связи на территории 17 областей Центрального федерального округа Российской Федерации, видит свою миссию в предоставлении современных высококачественных телекоммуникационных решений и сервиса мирового уровня на территории регионов присутствия.

Компания стремится:

- ▶ удовлетворять потребности клиентов и создавать единое инфокоммуникационное пространство в регионах ЦФО России;
- ▶ принимать участие в создании новых рынков, внедряя новые инфокоммуникационные технологии в ЦФО;
- ▶ обеспечивать рост доходов акционеров и вносить достойный вклад в развитие общества, в котором компания осуществляет свой бизнес;
- ▶ развивать долгосрочные взаимовыгодные отношения с партнерами на принципах взаимного доверия, честности и открытости;
- ▶ обеспечивать условия для гармоничного раскрытия потенциала каждого сотрудника.

Деятельность ОАО «ЦентрТелеком» ориентирована на:

- ▶ развитие экономики Российской Федерации путем создания современной инфокоммуникационной инфраструктуры Центрального федерального округа;
- ▶ развитие телекоммуникационной систе-

мы ЦФО с учетом темпов развития бизнеса и личности;

- ▶ повышение благосостояния и уровня инфокоммуникационного развития населения путем предоставления высококачественных услуг связи и доступа к информационным ресурсам;
- ▶ повышение доходности и прибыльности компании с целью повышения инвестиционной привлекательности.

Основными стратегическими направлениями развития

ОАО «ЦентрТелеком» признает:

- ▶ сохранение лидерства и максимизацию доходов в сегменте традиционной телефонии на рынке связи ЦФО;
- ▶ опережающее развитие услуг широкополосного доступа в Интернет;
- ▶ расширение продуктовой линейки;
- ▶ техническую модернизацию сети;
- ▶ повышение эффективности инвестиционной деятельности;
- ▶ сокращение долговой нагрузки.

ДОСТИЖЕНИЯ И НАГРАДЫ

2005 ГОД

Апрель

ОАО «ЦентрТелеком» – лауреат Национальной премии в области радиовещания «Радиомания-2005» в номинации «За успехи в расширении объема вещания».

Сентябрь

Кадровая служба ОАО «ЦентрТелеком» признана лучшей по итогам 2005 года в ходе I Всероссийского конкурса «Лучшая российская кадровая служба-2005».

Общая информация
о компании

Октябрь

Корпоративный журнал ОАО «ЦентрТелеком» «ЦентрТелеком Вести» признан лучшим изданием среди российских корпоративных СМИ в номинации «Прогресс-2005» по итогам конкурса «Лидер корпоративной прессы России-2005».

Декабрь

ОАО «ЦентрТелеком» награжден грамотой за участие во Всероссийском конкурсе «Российская организация высокой социальной эффективности».

2006 ГОД

Февраль

По итогам V Всероссийского конкурса «Российская организация высокой социальной эффективности» в отраслевой номинации «Информационные технологии и связь» ЦентрТелеком был награжден почетной грамотой Правительства Российской Федерации.

Декабрь

ОАО «ЦентрТелеком» признано лидером в категории «Корпоративные закупщики» Национального рейтинга прозрачности закупок-2006.

ОАО «ЦентрТелеком» вошло в список лучших публичных российских компаний, заняв 29-е место по итогам исследования, проведенного российским деловым журналом «Секрет фирмы».

2007 ГОД

Декабрь

ОАО «ЦентрТелеком» повторно признано победителем в категории «Корпоративные закупщики» Национального рейтинга прозрачности закупок-2007.

2008 ГОД

Июнь

ОАО «ЦентрТелеком» вошло в список 100 крупнейших компаний Восточной Европы, подготовленный газетой Financial Times, заняв в нем 96-е место. Основным критерием отбора и оценки эффективности деятельности компании стала ее рыночная капитализация.

2009 ГОД

Март

Департамент управления человеческими ресурсами ОАО «ЦентрТелеком» признан победителем V Всероссийского конкурса «Лучшая российская кадровая служба-2009».

«Отличный журнал» – издание об Интернете для детей школьного возраста, которое выпускает ОАО «ЦентрТелеком», – стало лауреатом Ежегодного Всероссийского конкурса «Лучшее корпоративное медиа-2009». Журнал получил «Специальный приз от Экспертного совета».

Октябрь

ОАО «ЦентрТелеком» вошло в рейтинг компаний с самым высоким уровнем информационной прозрачности, составленный Международным рейтинговым агентством Standard&Poor's, заняв в нем 28-е место.

Ноябрь

ОАО «ЦентрТелеком» – лауреат Национальной премии «Лидер российской экономики».

За большие достижения в сфере предоставления услуг связи Московскому филиалу ОАО «ЦентрТелеком» присуждена престижная национальная премия «Олимп качества».

ОАО «ЦентрТелеком» признано победителем конкурса «100 лучших клиентоориентированных компаний» и включено в реестр «100 лучших клиентоориентированных компаний» 2009 года.

ОАО «ЦентрТелеком» одержало победу на XII Ежегодном федеральном конкурсе годовых отчетов и сайтов сразу в двух номинациях: «Лучший годовой отчет отрасли: «Телекоммуникации»» и «Профессионализм и качество представления компании в годовом отчете эмитента».

2010 ГОД

Май

ОАО «ЦентрТелеком» стало лауреатом Первого рейтинга бизнес-партнеров высших учебных заведений РФ и было отмечено в номинации «Крупнейший молодежный работодатель-2009».

Июнь

ОАО «ЦентрТелеком» вошло в ежегодный рейтинг FT 500, заняв 86-е место в сотне крупнейших компаний Восточной Европы.



КОРПОРАТИВНАЯ СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ КОМПАНИИ

Значимость социальных инициатив..... 14

Стратегическая важность бесперебойной связи 14

Корпоративная социальная
ответственность в деятельности
ОАО «ЦентрТелеком»..... 15

ЗНАЧИМОСТЬ СОЦИАЛЬНЫХ ИНИЦИАТИВ

Компания ОАО «ЦентрТелеком» обладает многолетним опытом работы в социальной сфере, и поэтому социальная ответственность является для нее не абстрактным понятием.

Современное развитие науки и техники предъявляет к средствам коммуникаций все новые требования. В связи с этим ключевыми задачами телекоммуникационной отрасли становятся модернизация существующих систем и сетей связи, а также развитие современной телекоммуникационной инфраструктуры, что предполагает в первую очередь внедрение новых видов услуг.

Общество заинтересовано в развитии своих граждан, в повышении их образовательного

и культурного уровня. Те же цели преследует ОАО «ЦентрТелеком», поскольку, во-первых, компания нуждается в подготовленных потребителях, способных воспринимать высокотехнологичные продукты и услуги, а во-вторых – в высококвалифицированных кадрах.

ОАО «ЦентрТелеком» на протяжении многих лет занимается продвижением социальных проектов, направленных на поддержку различных групп населения в части ликвидации цифрового неравенства.

Кроме того, обеспечивая регионы качественными телекоммуникационными технологиями, ОАО «ЦентрТелеком» создает предпосылки для экономического роста во многих отраслях.

СТРАТЕГИЧЕСКАЯ ВАЖНОСТЬ БЕСПЕРЕБОЙНОЙ СВЯЗИ

Федеральная целевая программа создания и развития Российской системы предупреждения и действий в чрезвычайных ситуациях, принятая Постановлением Правительства № 43 от 16 января 1995 г., предусматривает поднятие на новый качественный уровень вопросов оповещения, готовности населения и командно-начальствующего состава к действиям в чрезвычайных ситуациях.

Активное участие в этом принимает ОАО «ЦентрТелеком». Ответственность за организацию связи и оповещения несут руководители главных управлений МЧС России, а непосредственное обеспечение и поддержание связи в исправном состоянии

осуществляют областные Центры технической эксплуатации телекоммуникаций (ЦТЭТ) филиалов ОАО «ЦентрТелеком». Они отвечают за техническое состояние аппаратуры связи, кабельных и воздушных линий, организуют аварийно-восстановительные и ремонтные работы на сооружениях и коммуникациях.

В ЦТЭТ также установлено оборудование оповещения должностных лиц МЧС, администрации и правоохранительных органов областей. В филиалах ОАО «ЦентрТелеком» проводятся работы по развитию эфирного оповещения населения с использованием существующих радиоузлов и телевизионных станций.

Поскольку объекты ОАО «ЦентрТелеком» не являются потенциально опасными, на них не создаются локальные системы оповещения.

В настоящее время на территории ЦФО функционирует 17 территориальных автоматизированных систем централизованного оповещения (ТАСЦО). Они охватывают электросиренами 75% городского населения и 40% сельского населения, радиовещанием – 65% людей, а телевидением – 84%. Что касается возможностей областных ТАСЦО по оповещению населения, то за 5 минут они способны оповестить 77% городского населения и 45% сельского, за 30 минут – 93% городского и 74% сельского населения.

Но для качественной бесперебойной связи важно не только внедрять новые технологии, но и вести мероприятия по модернизации уже существующих линий связи. ОАО «ЦентрТелеком» путем поэтапного строительства на базе оборудования NGN внедряет

новые услуги, включая замену аналоговых АТС и аналоговых систем передач. Что касается сельской телефонной сети, то планируется устанавливать узлы мультисервисного доступа (MSAN MultiService Access Node) отечественного производства: «АЛСиТЕК», «Рустелком Магелан». Таким образом, замена аналоговых АТС на оборудование узлов доступа MSAN, устанавливаемое в автономных уличных шкафах, обеспечит возможность приближения узлов доступа к абонентам на расстояние не более 500 м и позволит высвободить нерентабельные технологические помещения.

Кроме того, чтобы оптимизировать операционные затраты, в Верхневолжском филиале компании осуществляется замена фиксированной связи в труднодоступных сельских населенных пунктах на услуги сотовой сети стандарта CDMA-450 с установкой фиксированных терминалов, при этом осуществляется демонтаж воздушных линий связи абонентского доступа, непригодных к дальнейшей эксплуатации.

КОРПОРАТИВНАЯ СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОАО «ЦЕНТРТЕЛЕКОМ»

ОАО «ЦентрТелеком» в своей деятельности руководствуется не только бизнес-целями, но и общественно полезными принципами, уделяя пристальное внимание корпоративной ответственности перед социумом, заказчиками и партнерами, сотрудниками и регионами, в которых ведется деятельность компании.

Услуги компании ОАО «ЦентрТелеком» уже сами по себе социально ориентированы, поскольку дают жителям из самых отдаленных

населенных пунктов Центрального федерального округа возможность получения информации. Ежегодно осуществляется не только развитие инфраструктуры, внедрение новых технологий, но и поддержание существующих сетей в работоспособном состоянии.

Компания постоянно разрабатывает новые тарифные планы, которые были бы доступны для разных категорий населения, и благодаря этому является крупнейшим оператором стационарной

**Корпоративная
социальная
ответственность
компании**

связи Российской Федерации, оказывающим широкий спектр услуг связи и обеспечивающим доступ к мировым информационным ресурсам частным клиентам, бизнес-структурам и государственным органам в пределах Центрального федерального округа.

Корпоративную социальную ответственность ОАО «ЦентрТелеком» рассматривает в нескольких аспектах, включая и обязательства бизнеса перед обществом в целом, и перед своими клиентами и работниками. Компания считает, что социальная ответственность поможет решить проблемы общества, релевантные стратегии развития ОАО «ЦентрТелеком» и в конечном итоге обеспечить ей конкурентные преимущества на рынке.

В рамках корпоративной социальной ответственности ОАО «ЦентрТелеком» разрабатывает программы развития персонала с целью привлечения и удержания талантливых сотрудников.

В числе социальных программ по развитию персонала используются следующие направления деятельности: обучение и профессиональное развитие, применение мотивационных схем оплаты труда, предоставление сотрудникам социального пакета, создание условий для отдыха и досуга, поддержание внутренних коммуникаций в организации, участие сотрудников в принятии управленческих решений, развитие корпоративной культурной среды и т.п.

Охрана здоровья и безопасные условия труда – часть корпоративной социальной программы компании, которая обеспечивает создание и поддержание дополнительных по отношению к законодательно закрепленным нормам условий охраны здоровья и безопасности на рабочих местах.

Большинство сотрудников ОАО «ЦентрТелеком» входят в профсоюзную организацию, которая постоянно отслеживает качество предоставляемых условий труда. Кроме того, между менеджментом и профсоюзом подписан Коллективный договор, в рамках которого определены условия труда, выплаты заработных плат и прочие социальные обязательства компании. Ныне действующий Коллективный договор заключен на срок с 2010 по 2012 год с возможностью дальнейшей пролонгации. Таким образом, сотрудники компании получают дополнительные социальные гарантии своей работы

в ОАО «ЦентрТелеком», которые выходят за рамки Трудового кодекса РФ.

Кроме того, ОАО «ЦентрТелеком» уделяет большое значение природоохранной деятельности, ресурсосбережению, а также сокращению вредного воздействия на окружающую среду. Проводятся программы по экономному потреблению природных ресурсов, повторному использованию и утилизации отходов, предотвращению загрязнения окружающей среды, организации экологически безопасного производственного процесса.

ОАО «ЦентрТелеком» вовлечено в жизнь местного сообщества путем осуществления различных социальных программ и акций поддержки социально незащищенных слоев населения, оказания поддержки спорту, сохранения объектов культурно-исторического значения, спонсирования культурных, образовательных организаций и мероприятий, участия в благотворительных акциях и т.п.

Частью корпоративной социальной ответственности является добросовестная деловая практика. Это информационная открытость в отношении собственников, поставщиков, бизнес-партнеров, клиентов и заинтересованных сторон. ОАО «ЦентрТелеком» исповедует принципы информационной прозрачности, размещая в открытом доступе свои годовые отчеты о проделанной работе, финансовые отчеты, информацию о тарифных планах, услугах, своей социальной политике.

ОАО «ЦентрТелеком», выработавшее стратегию корпоративной социальной ответственности, имеет возможность более убедительно продемонстрировать свой подход к соблюдению этических принципов и показывать достигнутые результаты, в том числе в области корпоративного управления и управления рисками, тем самым постоянно увеличивая стоимость бизнеса. К тому же готовность работать на информационно открытой основе и отчитываться перед заинтересованными сторонами делает бизнес более устойчивым к неблагоприятным изменениям деловой среды.

Таким образом, концепция корпоративной социальной ответственности позволяет ОАО «ЦентрТелеком» максимально реализовать свой бизнес-потенциал, а практика многочисленных успешно проведенных социальных проектов подтверждает то, что компания готова брать на себя Ответственность с большой буквы.



СОЦИАЛЬНЫЕ ПРОЕКТЫ КОМПАНИИ

| | |
|--|----|
| Телекоммуникационные продукты, ориентированные на малообеспеченные слои населения..... | 18 |
| Социально ориентированные проекты по бесплатному подключению абонентов. Материальная помощь нуждающимся..... | 19 |
| Социально-просветительские проекты для детей..... | 23 |
| Социально-просветительские проекты для людей старшего возраста..... | 24 |
| Работа с профсоюзами..... | 26 |
| Поддержка развития спорта..... | 28 |
| Вклад ОАО «ЦентрТелеком» в развитие и продвижение Интернета..... | 28 |

ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННЫЕ ПРОДУКТЫ, ОРИЕНТИРОВАННЫЕ НА МАЛООБЕСПЕЧЕННЫЕ СЛОИ НАСЕЛЕНИЯ

Политика ОАО «ЦентрТелеком» в обслуживании частных клиентов ориентирована на предоставление услуг всем гражданам, включая малообеспеченные слои населения. В целях соблюдения принципа социальной справедливости для такой категории абонентов были установлены максимально доступные тарифы на пользование телекоммуникационными услугами.

Льготные условия для малоимущих граждан обеспечивает тарифный план на услуги местной телефонной связи «Социальный». Для него характерна комбинированная система оплаты местных телефонных соединений, введенная для абонентов, которые отводят на общение по телефону небольшое количество времени. Данный тарифный план включает плату за предоставление абонентской линии и плату за включенный лимит трафика в размере 100 минут. «Социальный» отличается самой низкой стоимостью минуты при условии соблюдения лимита соединений. Она составляет 0,22 руб. для всех филиалов ОАО «ЦентрТелеком», за исключением Московского, и 0,24 руб. для Московского филиала. Превышение лимита обходится дороже: стоимость 1 минуты превышения равна 0,36 руб. для филиалов ОАО «ЦентрТелеком», за исключением Московского, и 0,46 руб., соответственно, для Московского филиала. Что касается предоставления гражданину в постоянное пользование абонентской линии, то при индивидуальном подключении абонент платит за подключение 144 руб. в месяц; для Московского филиала эта цифра составляет 155 руб., а при наличии спаренной схемы подключения – 74 руб. для Московского филиала и 72 руб. для всех остальных филиалов ОАО «ЦентрТелеком». В итоге дешевые минуты позволят абонентам,

выбравшим тарифный план «Социальный», иметь возможность звонить на номера служб социальной поддержки, медицинских учреждений, аптек, органов государственной власти, не ограничивая себя в разговорах.

ОАО «ЦентрТелеком» предлагает льготные услуги доступа к сети Интернет для малообеспеченных граждан, проживающих на территории Центрального федерального округа Российской Федерации. Это нововведение для компании: безлимитный тарифный план «Социальный ЦФО» вступил в действие с 1 июня 2010 года. Делая выбор в его пользу, абонент получает доступ в Интернет со скоростью 128 Кбит/с, внося плату в размере 250 руб. в месяц. Тариф доступен для личных, семейных и домашних нужд и благодаря невысокой стоимости позволит сделать сервис широкополосного доступа в Интернет по-настоящему массовой услугой, обеспечивая возможность работы с самыми популярными сетевыми ресурсами, серверами электронной почты, порталами государственных услуг, сайтами органов государственной власти и т.д. Предполагается, что благодаря новому льготному тарифу количество абонентов ОАО «ЦентрТелеком» увеличится приблизительно на 100 тыс. человек.

Тарифный план «Социальный ЦФО» был введен компанией в рамках реализации инициативы Министерства связи и массовых коммуникаций РФ по снижению стоимости услуг доступа в Интернет, направленной на повышение доступности данного сервиса, который в условиях формирования в России информационного общества переходит в разряд услуг первой необходимости.

В ОАО «ЦентрТелеком» действует социальное тарифное предложение – скидка к тарифам на

услуги доступа к сети Интернет для инвалидов. Она составляет 20% при подключении на безлимитный тарифный план со скоростью 128 Кбит/с, а кроме того, на тарифные планы с установленным лимитом трафика от 800 до 1200 Мбит.

Таким образом, система тарифов для малообеспеченных граждан и ценовая политика, разработанные ОАО «ЦентрТелеком», в полной мере обеспечивают баланс интересов компании и потребителей услуг.

СОЦИАЛЬНО ОРИЕНТИРОВАННЫЕ ПРОЕКТЫ ПО БЕСПЛАТНОМУ ПОДКЛЮЧЕНИЮ АБОНЕНТОВ. МАТЕРИАЛЬНАЯ ПОМОЩЬ НУЖДАЮЩИМСЯ

Среди социальных проектов ОАО «ЦентрТелеком» особое место занимает бесплатное подключение к сети Интернет школ, детских домов, малоимущих семей, инвалидов и ветеранов ВОВ. Таким образом компания старается сформировать новый тип общества, для которого Глобальная паутина превратится в надежный, а главное, нужный инструмент для работы, образования, повседневного общения.

КОМИССИЯ ПО БЛАГОТВОРИТЕЛЬНОСТИ

За благотворительность в ОАО «ЦентрТелеком» отвечает специально созданная Комиссия. Именно она определяет и реализует политику компании в отношении разнообразных видов спонсорской поддержки и помощи нуждающимся. Среди главных задач Комиссии по благотворительности – тщательное рассмотрение всех заявлений с просьбой о содействии. Кроме того, именно она доносит эту информацию до Генерального директора ОАО «ЦентрТелеком». Помимо прочего, Комиссия контролирует расход средств, которые выделяет компания на благотворительные цели.

Членство в Комиссии индивидуальное, абсолютно добровольное и совершенно безвозмездное.

Никакого вознаграждения за свою работу ее сотрудники не получают. Общее руководство Комиссией ложится на плечи председателя, а ее секретарем назначается руководитель службы ОАО «ЦентрТелеком», в чьи обязанности входит работа по связям с общественностью.

Принципы работы Комиссии:

- ▶ все без исключения члены Комиссии обязаны соблюдать законодательство России, устав ОАО «ЦентрТелеком» и требования положений о благотворительной помощи;
- ▶ все члены Комиссии обязаны беспристрастно и добросовестно рассматривать заявления с просьбами о благотворительной помощи;

**Социальные проекты
компании**

▶ все члены Комиссии наделены абсолютно равными правами при принятии решений.

Основные функции Комиссии:

▶ разработка и реализация проектов и мероприятий по спонсорской деятельности ОАО «ЦентрТелеком»;

▶ прием заявлений о благотворительной помощи и предложений по осуществлению спонсорского вклада от граждан и юридических лиц;

▶ рассмотрение, обобщение и анализ принятых заявлений и предложений;

▶ запрос документов для уточнения информации, необходимой для принятия решений по спонсорской и благотворительной деятельности;

▶ представление Генеральному директору ОАО «ЦентрТелеком» протокола заседания Комиссии для утверждения принятых решений.

ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ БЛАГОТВОРИТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

«Положение о благотворительности и спонсорской деятельности», которым руководствуется ОАО «ЦентрТелеком», принимая решения о бескорыстной помощи, выделяет несколько категорий организаций, в пользу которых такая деятельность возможна, это:

▶ лечебные учреждения;

▶ благотворительные учреждения;

▶ научные учреждения;

▶ учебные учреждения;

▶ воспитательные учреждения;

▶ учреждения социальной защиты;

▶ фонды;

▶ музеи;

▶ другие организации культуры;

▶ общественные и религиозные организации;

▶ государства и другие субъекты гражданского права.

Вместе с тем организации – не единственные, кто получает помощь от ОАО «ЦентрТелеком». Компания активно помогает и рядовым гражданам. Тем самым благотворительная деятельность компании делится на два основных направления:

▶ помощь физическим лицам (детям, ветеранам Великой Отечественной войны, инвалидам, людям с тяжелым материальным положением) – от восстановления дома после пожара до оплаты лечения или услуг связи;

▶ помощь социальным учреждениям (детским домам, организациям ветеранов, школам интернатам).

ПОДШЕФНЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ

У компании есть несколько подшефных организаций, которым она ежегодно помогает. Это МОУ Рузский детский дом, Православная гимназия им. Преподобного Сергия Радонежского и Центральный музей связи им. А.С. Попова.

Рузский детский дом

В Рузском детском доме ОАО «ЦентрТелеком» оборудовало компьютерный класс, библиотеку и тренажерный зал. Кроме того, дети получили возможность в любое время дня и ночи пользоваться услугами связи и Интернета – бесперебойно и совершенно бесплатно.

Но на этом работа с воспитанниками Рузского детского дома не закончилась. ОАО «ЦентрТелеком» регулярно приглашает их на разнообразные телекоммуникационные выставки. Там детям рассказывают о том, что такое Глобальная паутина, готовят для них развлечения и дарят сувениры и подарки.

ОАО «ЦентрТелеком» принимает активнейшее участие в жизни воспитанников этого детского дома. Так, в 2009 году компания выделила деньги на палатки, спальники, переносные кухни и сопровождение для ребят, чтобы у них была возможность совершить недельный поход. Во время него дети не только почувствовали себя настоящими туристами, но и узнали много нового о родном крае.

Не только сама компания готова прийти на помощь Рузскому детскому дому, но и ее сотрудники всячески стараются сделать жизнь детей радостнее и благоустроеннее. Так, в 2009 году ими были собраны одежда, CD- и DVD-диски, книги и сладости для ребят. Причем проведение такого рода акций оказывается крайне важно не только для детей, но и для взрослых. Таким образом они могут почувствовать свою при-

частность к благотворительной деятельности ОАО «ЦентрТелеком» и внести в нее свой личный посильный вклад.

Православная гимназия им. Преподобного Сергия Радонежского

Компания подарила ученикам этого образовательного заведения новый, оборудованный современной техникой компьютерный класс. Теперь дети могут не только в теории, но и на практике знакомиться с различными языками программирования и открывать для себя увлекательный мир Интернета. О Глобальной паутине они также узнают на телекоммуникационных выставках, в рамках которых

ОАО «ЦентрТелеком» проводит детские семинары. Ученики Православной гимназии им. Преподобного Сергия Радонежского становятся их неизменными гостями и участниками.

Центральный музей связи им. А.С. Попова

ОАО «ЦентрТелеком» осознает, что современная телекоммуникационная деятельность была бы невозможна без открытий выдающегося русского ученого, физика и электротехника, изобретателя радио Александра Степановича Попова. Поэтому компания регулярно выделяет средства на содержание и эксплуатацию Центрального музея связи.

БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЕ АКЦИИ И МЕРОПРИЯТИЯ

Кроме постоянной помощи подшефным организациям, ОАО «ЦентрТелеком» организует множество отдельных благотворительных мероприятий – праздников, фестивалей, форумов и семинаров.

Мероприятия для детей

В 2009 году компания помогла социальному приюту для детей и подростков «Родничок» и благотворительному фонду «Детство» организовать для детей экскурсии в Москву. А Одинцовскому детскому дому ОАО «ЦентрТелеком» не только бесплатно подключило Интернет, но и целый год оплачивало трафик.

Фонду сохранения традиций христианского искусства «Нартекс» компания помогла организовать и провести Международный детский Пасхальный вокально-хоровой фестиваль «Светлая седмица».

А в Курский дом малютки усилиями ЦентрТелекома были собраны и переданы игрушки, одежда и диски для воспитанников. Помимо этого, компания оплатила для дома малютки доступ в Глобальную паутину со скоростью 512 Кбит/с.

После долгого перерыва в 2009 году ЦентрТелеком вновь смог помочь и Богучарской школе-интернату для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, им. М.А. Шолохова. Компанией были переведены в адрес школы средства на покупку учебников для детей.

Кроме того, вот уже второй год подряд 31 декабря в СК «Олимпийский» при поддержке

ОАО «ЦентрТелеком» проходит елка для детей-сирот. Компания не только выделяет деньги на проведение мероприятия, но и готовит для детей подарки – привозит на детский праздник конфеты и воздушные шары.

Активное участие ОАО «ЦентрТелеком» принимает и в акции «Благотворительность вместо сувениров». Один из ярчайших примеров этого участия – взнос в адрес фонда «Подари жизнь», который помогает детям с онкологическими, гематологическими и другими тяжелыми заболеваниями.

Особое внимание уделяет компания и помощи отдельным детям, нуждающимся в финансовой и моральной поддержке. Так, например, компания оплатила для Ирины Филипповой доступ в Интернет на весь 2009 год, а Анастасии Ругаевой, которая попала в аварию и получила травму позвоночника, выделила средства на операцию и последующее лечение в Израиле, в Иерусалимском медицинском центре ХАДАСС.

Мероприятия для ветеранов Великой Отечественной войны

Не забывают в ЦентрТелекоме и о тех работниках связи, кто защищал нашу страну в годы Великой Отечественной войны. В каждом областном центре существуют клубы бывших работников связи. Самое главное для этих людей – иметь возможность рассказать другу другу о том, кто, где и как воевал, и быть при этом услышанными. ОАО «ЦентрТелеком» предоставляет ветеранам эту возможность – компания выделяет конференц-залы, орга-

**Социальные проекты
компании**

низует встречи и накрывает для ветеранов столы с угощением.

При поддержке ОАО «ЦентрТелеком» ежеквартально проводятся встречи ветеранов-связистов с молодежью. Именно они способствуют благому делу – преемственности поколений. На них ветераны имеют возможность не просто пообщаться с юным подрастающим поколением, но и рассказать им о своих впечатлениях от войны, передать бесценный жизненный опыт, поделиться драгоценными воспоминаниями.

С особым трепетом и заботой относится компания к ветеранам-связистам, вышедшим на заслуженный отдых. Ежегодно ОАО «ЦентрТелеком» перечисляет деньги на счет Организации ветеранов труда и Великой Отечественной войны Министерства связи. А в Калужской области в 2009-2010 годах Областной организации ветеранов войны, труда, Вооруженных сил и правоохранительных органов компанией был оплачен доступ в Интернет. Кроме того, Общероссийскому профсоюзу работников связи РФ была оказана финансовая помощь в организации и проведении юбилейного вечера в Центральном театре Российской армии.

В 2009 году в честь памятной даты – 66-й годовщины Курской битвы – компания помогла организовать настоящее торжество. Переведя благотворительное пожертвование на счет автономной некоммерческой организации «Русское военно-патриотическое общество “Традиция”», ОАО «ЦентрТелеком» смогло подарить ветеранам войны настоящий праздник.

Компания регулярно преподносит связистам, воевавшим во время Великой Отечественной войны, подарки ко Дню связиста, празднику Победы, Новому году. А к 65-летию Победы в Можайске при поддержке ОАО «ЦентрТелеком» был открыт памятник воинам-связистам, погибшим в годы Великой отечественной войны, и посажено 60 деревьев. К празднику такая Аллея Славы появилась в память о погибших воинах-связистах в каждой из областей.

Не забывает ЦентрТелеком и об адресной помощи ветеранам, ежегодно выделяя средства на оплату для них услуг связи, Интернета и лечения. Так, в 2009 году ветерану ВОВ и труда Сырковашвиной Р.Г. подарили путевку в один из санаториев Брянской области. А пенсионеру, бывшему сотруднику Тамбовского филиала

ОАО «ЦентрТелеком», ветерану труда, почетному радисту СССР Стребкову И.Т. оплатили лечение в Московском центре хирургии им. Пирогова. Помимо этого, пяти ветеранам в 2009 году усилиями компании были предоставлены бесплатные услуги связи.

ОАО «ЦентрТелеком» делает все возможное, чтобы выходящие на пенсию ветераны ВОВ, рисквавшие жизнью ради мира, не чувствовали себя оторванными от него, ощущали свою социальную значимость. Ведь телекоммуникация – это связь между людьми и странами, возможность общения. Именно поэтому ОАО «ЦентрТелеком» организовало проект «Возраст – Сети не помеха», в рамках которого учит людей старшего возраста общаться посредством глобальной сети Интернет и даже пользоваться порталами органов государственной власти (в частности, www.gosuslugi.ru).

Мероприятия для людей с ограниченными физическими возможностями

Особого внимания со стороны ОАО «ЦентрТелеком» удостоиваются люди с ограниченными возможностями. Компания принимает активное участие в проекте «Книжка в подарок», организованном Благотворительным общественным фондом «Иллюстрированные книжки для маленьких слепых детей». Финансируя издание специальных книг для детей и каждый год выпуская новые наборы, ОАО «ЦентрТелеком» берет на себя их рассылку по детским учреждениям Центрального федерального округа.

Однако помогает ОАО «ЦентрТелеком» не только детям, но и взрослым с ограниченными возможностями. Так, в 2009 году компания предоставила Бюро ермолинской местной организации Всероссийского общества слепых деньги на оплату Интернета. А сапожковской организации Общества слепых оказало благотворительную помощь на оплату услуг связи.

ОАО «ЦентрТелеком» и индивидуально помогает тем, кто по воле судьбы ограничен в физических возможностях. Например, инвалиду из Владимира, написавшему письмо Президенту РФ с просьбой обеспечить его современными средствами связи, был подарен компьютер, бесплатно подключен Интернет и оплачены услуги Сети за год. А инвалиду-колясочнику А.В. Михличенко компания помогла пройти лечение в Сакском военном санатории.

СОЦИАЛЬНО-ПРОСВЕТИТЕЛЬСКИЕ ПРОЕКТЫ ДЛЯ ДЕТЕЙ

Для того чтобы популяризировать Интернет и сделать его более доступным среди подрастающего поколения, ОАО «ЦентрТелеком» запустило и поддерживает ряд образовательных проектов для подростков и школьников.

«ОТЛИЧНЫЙ ЖУРНАЛ» И ПОРТАЛ

Компьютерная грамотность детей – важная задача для ОАО «ЦентрТелеком», ведь сегодняшние малыши – наше будущее, и от их образования и воспитания зависит развитие нашего общества.

Обогатить знания ребят о Всемирной паутине, расширить их кругозор помогает «Отличный журнал», который выпускается с октября 2007 года. Его тираж – 50 тыс. экземпляров, а распространяется издание в 11 050 школах Центрального федерального округа. Ядро красочного и интересного журнала – принцип «пишем для себя», все его авторы – школьники, а тексты ребят проходят профессиональную редакционную обработку, чтобы соответствовать концепции журнала, которая заключается в пропаганде безопасного Интернета среди ребят в возрасте от 11 до 16 лет.

В октябре 2009 года, чтобы дополнить «Отличный журнал», в сети Интернет был

открыт портал www.Ojournal.ru для онлайн-общения всех читателей и авторов издания и развития нового, подросткового интернет-сообщества с возможностями всех современных социальных сетей, но отвечающего всем принципам полезного Интернета для детей и подростков. Дети охотно и с удовольствием заводят знакомства, общаются, высказываются по интересным для них вопросам, делятся впечатлениями, информацией и полезными ссылками. Рубрики от Hi-Tech до «Юмора» и «Знаменитостей» позволяют каждому найти тему по душе, а «Мастер-класс», пользуясь которым можно создать свой сайт, редактировать фотографии или увеличить популярность своего блога, поможет ребятам расширить свои умения и применить с пользой свои способности. Конечно, к авторам сайта www.Ojournal.ru и «Отличного журнала» может присоединиться каждый ребенок, что помогает развивать в детях творческое начало.

IT-ФОРУМ «ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ СМОЛЕНЩИНЫ»

В 2009 году впервые на базе смоленского молодежного лагеря «Смола» прошел IT-форум «Информационные технологии Смоленщины», партнером которого выступил Смоленский филиал ОАО «ЦентрТелеком». Благодаря усилиям компании на большой поляне среди леса появился доступ в Интернет. И здесь же для участников лагеря

были проведены конкурсы и викторины на навыки работы в Сети и знание современных интернет-технологий. Ребята активно и с удовольствием принимали участие в соревнованиях, демонстрируя свои умения. Кроме того, ОАО «ЦентрТелеком» подготовило специальный приз для победителей конкурса инновационных проектов «Перспектива».

«СОБИРАЕМ ДЕТЕЙ В ШКОЛУ»

ОАО «ЦентрТелеком» всегда активно участвовало в общественной деятельности, разрабатывало и воплощало в жизнь региональные и межрегиональные программы. Сотрудники компании отдали массу сил для подключения школ к сети Интернет, активно участвовали в рамках приоритетного национального проекта «Образование». Это помогло ученикам 11 050 школ из 17 регионов ЦФО получить доступ к современным знаниям, качественному образованию. Обеспечение равных возможностей всем, в том числе ребятам, которые проживают в сельской местности, – эта задача была ключевой при осуществлении проекта подключения школ к Всемирной паутине. Электронные библиотеки, новости науки и техники – лишь малая часть тех возможностей, которые стали доступны детям.

Проект важен не только для школьников, но и для учителей, которым теперь гораздо проще повышать свой уровень, получать новые знания, знакомиться с методиками, находить учебные пособия и материалы.

Каждый год ОАО «ЦентрТелеком» проводит акцию «Собираем детей в школу» – дети с нетерпением ждут подарков, школьных принадлежностей: тетрадей, ручек, блокнотов от компании. В школах сотрудники ОАО «ЦентрТелеком» проводят шоу-выступление, организуют ребятам праздник с анимацией и ростовыми куклами, дарят им веселье и радость. А 1 сентября, в День знаний, проводятся открытые уроки, на которых школьники узнают о возможностях глобальной сети Интернет.

«МИР ДЕТСТВА»

Ожидаемым ежегодным событием становится выставка «Мир детства». ОАО «ЦентрТелеком» привозит детей из подмосковных школ на просветительские семинары. На этих мероприятиях доступным для ребят языком рассказывается об Интернете, его перспективах

и возможностях развития в России. Более 200 детей посещают эти мероприятия, для них эти уроки особенно важны, поскольку позволяют осознать свое место в обществе, узнать о поистине безграничных преимуществах интернет-технологий.

СОЦИАЛЬНО-ПРОСВЕТИТЕЛЬСКИЕ ПРОЕКТЫ ДЛЯ ЛЮДЕЙ СТАРШЕГО ВОЗРАСТА

Ни для кого не секрет, что люди старшего возраста часто не знают, как пользоваться компьютером, Интернетом, испытывают огромный недостаток информации о том, что же такое Всемирная паутина и какие насущные проблемы она помогает решить, считают, что все эти технические новинки созданы только для молодежи.

Помочь преодолеть этот информационный барьер помогает проект, созданный ОАО «ЦентрТелеком» в марте 2010 года на базе Тульского филиала. Это курсы, которые носят емкое название «Возраст – Сети не помеха», а их главная задача – научить людей от 55 лет и старше пользоваться богатыми

возможностями сети Интернет, искать необходимую информацию, формировать и отправлять запросы, работать с социальными сетями, программами для общения (ICQ, Skype), вести переписку по электронной почте, пользоваться антивирусными программами. Преподаватели готовы помогать каждому ученику индивидуально, именно поэтому учебные группы состоят из 10–12 человек, а обучение проходит в простой и доступной форме.

Люди старшего возраста теперь открывают для себя новый мир: обнаруживают, что есть система электронного правительства, службы жалоб и взаимопомощи, действующие онлайн, сайты отделений Пенсионного фонда и социальной защиты, на которых можно почерпнуть массу полезной информации. Конечно, это помогает им чувствовать себя уверенно в быстро меняющемся мире, быстрее решать свои проблемы, находить единомышленников и завязывать новые знакомства.

К апрелю 2010 года курсы «Возраст – Сети не помеха» открылись во всех областях Центрального Федерального округа. Компании ОАО «ЦентрТелеком» в этом помогают местные администрации, библиотеки, центры занятости, учебные заведения.

В середине апреля 2010 года уже состоялись первые выпуски курсов, а к моменту подготовки данного социального отчета почти 700 пенсионеров получили сертификаты пользователей ПК с навыками работы в Интернете.

Ожидается, что до конца 2010 года компьютерную и интернет-грамотность освоят не меньше 5 000 человек. Внушительная цифра, если учесть, что никакой специальной рекламы курсов «Возраст – Сети не помеха» ОАО «ЦентрТелеком» не проводило. Информация о занятиях передавалась из уст в уста, сработал принцип «сарафанного радио», и не прошло и месяца после набора первой группы, как запись на курсы велась уже на несколько месяцев вперед. Конечно, это говорит

о том, что проект вызвал огромный интерес у пенсионеров. Ведь у большинства из них есть персональные компьютеры, и мешало им начать пользоваться компьютером и Интернетом вовсе не нежелание, а отсутствие элементарных навыков. Стремление посещать курсы компьютерной грамотности возникало практически у всех, но останавливала только боязнь оказаться в одной группе с более молодыми новичками. Курсы «Возраст – Сети не помеха», внедренные ОАО «ЦентрТелеком», созданы специально для представителей старшего поколения, которые оказываются в привычной для себя среде. Посещение курсов становится поводом для общения между собой, помогает быть в центре событий и новостей.

Чтобы еще более упростить получение знаний, ОАО «ЦентрТелеком» создало специальный интернет-ресурс webgramota.ru, где посетители могут найти всю важную информацию о курсах, программу обучения, и расписание занятий действующих групп и, конечно, отправить электронную заявку на обучение. Сайт дает понимание, что важно на первом этапе знакомства с Интернетом, а также работает как площадка для общения между пользователями Глобальной сети старшего поколения.

Помимо интернет-сайта, для людей старшего возраста выходит журнал «WEB-грамота». Издание легко и доступно объясняет, как работает Глобальная сеть, дает советы новичкам, содержит ссылки на полезные и интересные ресурсы Интернета. Журнал выходит раз в три месяца тиражом 100 тыс. экземпляров и распространяется на всей территории Центрального Федерального округа в местах встреч людей старшего поколения. С электронной версией журнала можно ознакомиться на сайте webgramota.ru (www.webgramota.ru/journal).

Важно отметить, что обучение людей старшего возраста в рамках проекта «Возраст – Сети не помеха», конечно, повысит уровень спроса на новые услуги ОАО «ЦентрТелеком» и расширит круг участников интернет-сообщества.

РАБОТА С ПРОФСОЮЗАМИ

В то время, когда во многих крупных предприятиях профсоюз считается пережитком прошлого, в ОАО «ЦентрТелеком» он ведет активную деятельность. Спортивные, корпоративные и образовательные мероприятия, которые организует профсоюз, находят отклик среди сотрудников компании.

ТУРИСТИЧЕСКИЙ СЛЕТ

Туристический слет 10 лет подряд проходит в красивейшем месте Тверской области – на озере Селигер. Сотрудники Тверского филиала компании, члены их семей и команды из областей, а также сотрудники других операторов связи соревнуются между собой в ловле рыбы, ориентировании на местности, водном туризме, проходят

сложные туристические маршруты и штурмуют канатные дороги. Дружеские отношения между компаниями, спортивный азарт, командный дух и хорошее настроение – неперенные спутники любителей активного отдыха. Слет проводится с размахом – в 2009 году он собрал почти 500 связистов и продлился три дня.

РАБОТА С ДЕТЬМИ СОТРУДНИКОВ

Ничто так не ценно, как здоровье детей, и поэтому ОАО «ЦентрТелеком» отправляет малышей своих сотрудников в оздоровительные лагеря. Тульский лагерь «Сигнал», принадлежащий компании, считается лучшим из подведомственных лагерей отдыха для детей. В нем есть все для удобства и досуга ребят: комфортные спальные корпуса, просторная столовая, аудио- и видеотехника, обширная фонотека, спортивная площадка, бассейн и компьютерный класс. Ребята любят и с удовольствием посещают танцевальные и туристические кружки, принимают оздоровительные процедуры. «Сигнал» рассчитан на одновременный прием 150 человек.

Сотрудники лагеря берут на себя заботу об экологическом воспитании ребят. Программа

«Экополис – экологический город» помогает детям по-новому взглянуть на окружающий их мир и осознать ответственность за нашу планету. А выдумку и фантазию ребят развивает фестиваль «Голубая планета». На нем, например, участниками одного из праздничных конкурсов «Отходы в доходы» были подготовлены к демонстрации костюмы из отходов: дети своими руками создали из бытового мусора настоящие произведения искусства.

Но и это отнюдь не все мероприятия для детей сотрудников: есть и интересные экскурсии в различные музеи, в другие города или просто интересные места, а также поездки на Кремлевскую елку. А на Новый год всем ребятам до 14 лет ОАО «ЦентрТелеком» готовит и дарит подарки.

СПОРТИВНО-ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ

Неотъемлемая часть жизни ОАО «ЦентрТелеком» – ежегодные летние и зимние спартакиады, которые проходят в каждом из 15 областных центров. Кубки и медали, завоеванные в спортивных сражениях, – предмет особой гордости каждого сотрудника компании. Добрые традиции проведения спартакиад насчитывают уже более 9 лет. В «Летних играх» команды проявляют себя в беге, марафонах,

волейболе, настольном теннисе, а в «Зимних играх» – в лыжах, подледной ловле рыбы, шахматах.

На каждую спартакиаду неизменно приезжают более 200 человек, всего – от 10 до 20 команд. Сильнейшие затем посещают один из филиалов Центрального Федерального округа, где проходит общая спартакиада.

СОСТЯЗАНИЯ ТАЛАНТОВ

«Радуга талантов» каждый год становится одним из самых ожидаемых событий в компании. В ней с удовольствием участвуют сотрудники со всех филиалов ОАО «ЦентрТелеком», и каждая область представляет на суд остальных собственную песню и музыкальное сопровождение.

Регулярен и любим конкурс фоторабот среди сотрудников. Каждый раз для него задается

новая тема: портреты людей, природа, натюрморты. 2009 год отметился для фотографов-любителей тем, что их работы были выложены на сайте www.centertelecom.ru и все желающие могли за них проголосовать.

Для самых маленьких компания проводит конкурс рисунков: дети сотрудников изображают место работы мамы или папы и то, как они представляют себе Интернет.

КОНКУРСЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МАСТЕРСТВА

Постоянно проводятся соревнования между кабельщиками-спайщиками, операторами и продавцами услуг связи. Кабельщики-спайщики состязаются в мастерстве спайки, операторы тарифицируют услуги, а продавцы придумывают выход из заранее спланированной ситуации общения со сложным клиентом,

которого изображает профессиональный психолог. Уровень мастерства оценивает жюри из 10 человек. Все эти соревнования проходят сначала в филиалах, затем выходят на федеральный уровень, а его победители попадают в финал и приезжают в один из городов Центрального Федерального округа.

«МИСС ЦЕНТРТЕЛЕКОМ»

Среди прекрасной половины компании пользуется особой любовью ежегодный конкурс красоты «Мисс ЦентрТелеком». Тем более что по его условиям принять участие в соревновании может абсолютно любая сотрудница любого филиала. Конкурс состоит из двух этапов, причем победительницы первого получают возможность покорить столичное жюри в финале. Разнообразные номинации позволяют наградить самых обаятельных дам и дипломами, и ценными призами.

К примеру, Ольга Коновалова, ставшая «Мисс ЦентрТелеком-2010», получила сертификат на туристическую поездку на двоих.

Все эти мероприятия, проводимые ОАО «ЦентрТелеком» совместно с профсоюзом сплачивают коллектив, помогают укрепить в нем командный дух, раскрывают многочисленные таланты сотрудников и членов их семей и укрепляют их физическое здоровье.

ПОДДЕРЖКА РАЗВИТИЯ СПОРТА

ОАО «ЦентрТелеком» с удовольствием поддерживает спорт, считая его развитие важной задачей для воспитания здорового поколения российского общества. 2010 год отметился двумя крупными спортивными мероприятиями, охватившими весь мир, – Олимпийские игры и чемпионат мира по футболу. Со своей стороны, компания стала спонсором клуба «Динамо-Москва» по хоккею с мячом, поддержала чемпионат России 2009–2010 годов по этому виду спорта. Также оказала значительную помощь еще нескольким спортивным органи-

зациям: Благотворительному фонду поддержки и развития детской хоккейной школы и хоккейного клуба «Химик-Воскресенск», Московской областной общественной благотворительной организации «Будущее тенниса – в наших руках».

Два года подряд при поддержке компании проводился чемпионат России по вертолетному спорту, в рамках которого совместно с Федерацией вертолетного спорта России была учреждена специальная награда – кубок ОАО «ЦентрТелеком».

ВКЛАД ОАО «ЦЕНТРТЕЛЕКОМ» В РАЗВИТИЕ И ПРОДВИЖЕНИЕ ИНТЕРНЕТА

Основная задача ОАО «ЦентрТелеком» – развитие современных сетей и средств связи, в том числе и одной из ключевых – глобальной паутины Интернет. Компания является активным участником специализированных форумов и конференций, на которых обсуждаются пути развития Интернета, а также активно внедряет современные технологии, способствующие повсеместному проникновению Интернета, его большей доступности для граждан и организаций.

АССОЦИАЦИЯ ДОКУМЕНТАЛЬНОЙ ЭЛЕКТРОСВЯЗИ (АДЭ)

В 2000 году, объединив некоммерческие и государственные учреждения, а с ними и коммерческие компании – операторов связи и производителей оборудования, – была организована Ассоциация документальной

электросвязи. Вместе с более чем сотней компаний туда вошло ОАО «ЦентрТелеком».

Все вместе члены Ассоциации со штаб-квартирой в Москве занимаются анализом

рынка электронной документальной связи и обеспечением ее безопасности, одновременно делая Интернет популярным в нашей стране на всей ее большой территории. Деятельность Ассоциации направлена на то, чтобы Интернет и другие услуги электросвязи по своему качеству не уступали общемировым стандартам.

АДЭ разрабатывает собственные программы развития сетей, их совместимости, регулирует порядок распределения доменных адресов. При этом следит, чтобы интересы пользователей и поставщиков услуг не входили в конфликт. Внедрение как зарубежных, так и отечественных программ и оборудования, позволяющих развивать и улучшать связь в России, также входит в круг задач Ассо-

циации. Конечно, члены этой организации постоянно делятся передовым международным и собственным опытом организации сетей и служб электросвязи.

Эта совместная работа позволяет не только реализовывать государственную политику в области электросвязи, но и сообща вносить в нее улучшения, используя современные информационные и коммуникационные технологии.

ОАО «ЦентрТелеком» является активным членом Ассоциации и всеми силами помогает осуществлять поставленные задачи, внедряя их в жизнь и развивая российские инфокоммуникационные услуги.

НЕКОММЕРЧЕСКОЕ ПАРТНЕРСТВО «ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННЫЙ ФОРУМ»

В августе 1994 года была создана международная некоммерческая организация «Телекоммункационный Форум», а 24 октября того же года она была официально зарегистрирована правительством Москвы. В настоящее время форум связистов насчитывает 37 членов. Среди них и компания ОАО «ЦентрТелеком».

Основными целями «Телеком Форума» является формирование в России информационного

общества, развитие инфраструктуры и диалог между участниками телекоммуникационного рынка и высокопоставленными чиновниками Минсвязи.

Со времени образования клуба заслушаны десятки актуальных докладов, обсуждены насущные проблемы. ОАО «ЦентрТелеком» принимает активное участие во всех мероприятиях «Телеком Форума».

РОССИЙСКИЙ ФОРУМ ПО УПРАВЛЕНИЮ ИНТЕРНЕТОМ

Представители ОАО «ЦентрТелеком» стали участниками Российского форума по управлению Интернетом, который прошел в рамках выставки «Связь – Экспокомм-2010». Форум стал площадкой, на которой участники обсуждали вопросы дальнейшего развития Интернета в России, а также взаимодействие по этим вопросам государственных органов, профес-

сионалов от телекоммуникационных компаний, бизнесменов и общества.

В работе форума приняли участие представители Правительства РФ, руководители крупнейших российских компаний, известные общественные деятели, представители зарубежных интернет-организаций.

СТРОИТЕЛЬСТВО СЕТИ МСПД

На сегодняшний день ОАО «ЦентрТелеком» обладает одной из мощнейших сетевых транспортных инфраструктур связи. Она объединяет 17 областей Центральной России в единое информационное поле. Именно межрегиональная сеть передачи данных (МСПД) является основной составляющей

бизнеса компании. Автором этого проекта стала дочерняя компания ЗАО «ЦентрТелеком Сервис».

Ценность проекта заключается в удобстве внедрения самых разнообразных решений от любых клиентов. Чаще всего для обеспечения

связи между подразделениями компаний используется широкополосный Интернет. Однако в последнее время крупные и малые, государственные и частные компании предпочитают создавать собственные виртуальные сети (virtual private network, VPN) на базе крупных операторских сетей связи. Это позволяет им пользоваться выделенным трафиком, защитить свою информацию от чуждого вторжения – в итоге получить высокую скорость и безопасность. Ведь операторы связи традиционно используют для VPN специальные протоколы.

ОАО «ЦентрТелеком» позволяет корпоративным клиентам компании не только получить доступ к высокоскоростной защищенной системе передачи данных. На ее основе предприятия получают возможность внедрять системы электронного документооборота, аудио- и видео-конференц-связи, объединенных IT-систем и т.д. Таким образом, субъекты российского общества благодаря компании получают доступ к самым современным инфокоммуникационным продуктам.

ШИРОКОПОЛОСНЫЙ ДОСТУП В ИНТЕРНЕТ

Технология xDSL

xDSL – это технологии, предназначенные для организации «цифровых абонентских линий» – DSL (Digital Subscriber Line). Интернет поставляется в квартиру через медные пары существующих телефонных проводов, обеспечивая высокоскоростное соединение (до 50 Мбит/с).

Главное преимущество технологий xDSL – возможность значительно увеличить скорость передачи данных по телефонным проводам без модернизации абонентской телефонной линии. В результате абонент получает круглосуточный доступ в сеть Интернет, а его телефон остается не занятым.

Технология FTTx

Также с июля 2008 года ОАО «ЦентрТелеком» и бренд Domolink производят подключения абонентов по технологии FTTx.

Здесь речь идет об Интернете, проведенном по оптико-волоконному кабелю. Аббревиатура FTTx произошла от английского выражения Fiber To The x, что в переводе означает «оптическое волокно до...». Буквой x обозначают конечный пункт, до которого проведен кабель. Это может быть квартира (home), тогда аббревиатура будет FTTh, или здание (building) – FTTb, или квартал (curb) – FTTc.

ОАО «ЦентрТелеком» занимается прокладкой оптического волокна до здания, а потом по медным проводам – к каждой отдельной квартире. В результате стоимость подключения для пользователя в значительной мере удешевляется. И жители России получают благодаря компании доступ к высокоскоростному Интернету по вполне доступным для них ценам.



ПРИНЦИПЫ РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ

| | |
|---|----|
| Стандарты работы с клиентами..... | 32 |
| Качество продукции..... | 34 |
| Работа компании с клиентами, поддержка лояльности..... | 35 |

СТАНДАРТЫ РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ

ОАО «ЦентрТелеком» – компания, исповедующая принцип клиентоориентированности, ее бизнес-процессы выстраиваются в соответствии с запросами пользователей ее услуг. Одной из главных целей ОАО «ЦентрТелеком» является удовлетворение потребностей клиентов в области связи и индивидуальный подход к каждому.

Отношения работников компании с клиентами и деловыми партнерами строятся на принципах добросовестности, честности, взаимного доверия, нерушимости взятых обязательств. Каждый работник должен быть заинтересован в создании доброжелательной атмосферы, профессионального и долгосрочного сотрудничества, стремиться следовать принципам общения, принятым в ОАО «ЦентрТелеком».

Обязательным является соблюдение общих правил делового этикета: вежливое и уважительное отношение к клиентам и друг к другу; деловой стиль в одежде, который подчеркивает уважение к клиентам и коллегам, а также понимание корпоративной культуры (входящий в помещение, в том числе руководитель, первым здоровается с присутствующими; все разговоры происходят в спокойном тоне). Это базовые нормы взаимоотношений, и они актуальны для любой организации.

ОАО «ЦентрТелеком» придерживается информационной открытости: с клиентами поддерживаются постоянные контакты, им регулярно передается информация о текущих событиях в рамках совместной деятельности; внимательно и своевременно осуществляется реакция на замечания и претензии в адрес компании; при получении запроса (вопроса) дается исчерпывающий ответ или он правильно переадресовывается компетентному сотруднику.

Бизнес ОАО «ЦентрТелеком» нацелен на долговременные контакты: главная задача компании – не только привлечь клиента, но и создать все условия для длительного и взаимовыгодного сотрудничества с ним

(инициируются регулярные контакты, встречи, звонки, поздравления, поскольку к каждому клиенту необходим индивидуальный подход). Компания стремится к получению обратной связи: сотрудники ОАО «ЦентрТелеком» всегда внимательно выслушивают клиента, стремятся к пониманию его проблем и выражают клиенту одобрительное отношение, в процессе обсуждения выясняя его потребности, а также готовы отвечать однозначно на вопросы, поддерживать установленный контакт, стремятся прогнозировать реакцию клиента на собственные действия.

ОАО «ЦентрТелеком» заинтересовано в постоянном развитии: в ходе обсуждения рабочих вопросов сотрудники стремятся к ясности в общении, передают точную, достоверную и полную информацию, говорят о конкретных проблемах, мнениях, действиях.

Клиентоориентированность для компании – это способность извлекать дополнительную прибыль за счет глубокого понимания и эффективного удовлетворения потребностей клиентов, инструмент, который позволяет получать лояльных клиентов и их отношение, отражает выбор ОАО «ЦентрТелеком» между сиюминутным и долгосрочным, понимание того, что определение «клиентоориентированная компания» не равно определению «компания, ориентированная на клиента», а по-настоящему клиентоориентированная компания имеет с клиентом одинаковые устремления.

ОАО «ЦентрТелеком» регулярно проводит анкетирование абонентов, исследование их лояльности компании, выявляя и оценивая их степень удовлетворенности своими услугами, оценивая оперативность реагирования Службы поддержки абонентов, изучая пожелания клиентов, причины их неудовлетворенности. Компания не только стремится добиться высокого качества сервиса с точки зрения организации, доведенного до автоматизма, обеспечить возможность пользования абонентами самыми новейшими инфокоммуникационными технологиями, но

и изучает впечатления, проблемы клиента. Таким образом, ОАО «ЦентрТелеком» интересуется тем, как клиент оценивает предлагаемые продукты и сервис, как система взаимоотношений с организацией влияет на его удовлетворенность, как маркетинговые инициативы воздействуют на уровень доверия к фирме.

ОАО «ЦентрТелеком» предоставляет своим абонентам широкий спектр услуг: доступ в Интернет с использованием технологий xDSL, Ethernet, Frame Relay, через асинхронный и синхронный порты, услуги web-хостинга, IP-адреса, ведения базы доменных имен (DNS), интерактивного телевидения, услуги местной телефонной связи, в том числе по проводной линии и радиолнии, услуги телефонной связи, предоставляемые с использованием таксофонов, беспроводной связи, кабельного телевидения. Разнообразие предоставляемых услуг ОАО «ЦентрТелеком» этим не ограничивается: существуют также пакеты услуг, предоставляемые на базе мультисервисной сети, технические возможности которой обеспечивают предоставление «триединой» услуги – «голос, данные, видео». Среди возможностей для абонентов есть услуга по предоставлению в аренду каналов связи Frame Relay для передачи существенно неравномерного во времени трафика пользователя, что характерно для обмена информацией между локальными сетями; услуги по предоставлению в аренду внутризональных каналов, которые могут быть использованы для организации корпоративных сетей связи, а также для организации широкополосного доступа к различным сетям связи в соответствии с правилами их построения и для обеспечения выхода ведомственных сетей на сети связи общего пользования; услуги проводного радиовещания, телеграфной связи, передачи телеграмм, справочно-информационные услуги. Также пользуются популярностью услуги организации аудиоконференций и видеоконференций.

Таким образом, компания ОАО «ЦентрТелеком» стремится удовлетворить как можно большее

количество потребностей абонентов, всесторонне развивая множество направлений.

Естественной для компании является профессиональная грамотность: каждый работник постоянно поддерживает на должном уровне необходимый уровень образования, получает новые знания, навыки, требующиеся профессиональные компетенции. Увеличивается опыт, формируются личностные качества, соответствующие требованиям должности и позволяющие быть успешным в работе, формировать репутацию профессионала.

Внутренняя клиентоориентированность проявляется в индивидуальном подходе и четком представлении тех категорий сотрудников, которых необходимо обучать незамедлительно, и тех, кого нужно обучить в будущем, на перспективу.

Мероприятия, проведенные ОАО «ЦентрТелеком» по выявлению потребностей клиентов, и дальнейшие планы в области развития компании понятны, ясны и доводятся до сведения каждого сотрудника компании. Прозрачность системы обучения и возможность каждого работника высказывать пожелания повышают мотивацию к действию. Выявление потребности в обучении является одной из составляющих внутренней клиентоориентированности, а учет пожеланий сотрудников и согласование с ними целей обучения является мощным мотивирующим фактором. Таким образом, работник может принять систему обучения без сопротивления и взять на себя ответственность за реализацию знаний, полученных в процессе обучения, и перевод этих знаний в навыки.

Очевидно, что в качестве клиентов рассматриваются все заинтересованные стороны, а не только потребители услуг. Важна и внутренняя клиентоориентированность. При позитивном отношении к себе персонал положительно влияет на качество предоставляемых услуг, клиент становится лояльным.

КАЧЕСТВО ПРОДУКЦИИ

Предоставление полного спектра высококачественных инфокоммуникационных услуг – такова политика компании ОАО «ЦентрТелеком» в области качества, направленная на удовлетворение требований и ожиданий потребителей.

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

В 2009 году ОАО «ЦентрТелеком» получило новый сертификат соответствия, который удостоверяет тот факт, что система менеджмента качества компании, применительно к услугам электросвязи и вещания, соответствует требованиям государственного стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2001, международного стандарта ISO 9001:2000. Это говорит о стабильном качестве продукции компании и результативности ее работы.

Получение сертификата стало очередным этапом комплекса мероприятий, направленных на совершенствование производственной и управленческой деятельности для повышения конкурентоспособности ОАО «ЦентрТелеком».

Область сертификации менеджмента качества охватывает следующий перечень услуг: услуги местной и внутризоновой телефонной связи, телеграфной связи, сотовой радиотелефонной связи, подвижной радиотелефонной связи в сети связи общего пользования, телефонной связи с использованием таксофонов, телефонной связи с использованием средств коллективного доступа, услуги связи по передаче данных, для целей кабельного вещания, для эфирного вещания, для целей проводного вещания, по предоставлению каналов связи, телематические услуги связи, а также осуществление радиосвязи и телевизионного вещания.

ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА

Эффективная система менеджмента качества невозможна без формирования идеологии компании. Каждый работник ОАО «ЦентрТелеком» осознает свою ответственность за производимую продукцию и услуги, считая целью своей работы повышение качества жизни населения Центрального федерального округа, поскольку высокий уровень жизни в современном обществе невозможен без приобщения к новейшим инфокоммуникационным технологиям.

Для реализации политики в области качества ОАО «ЦентрТелеком» определяет следующие направления деятельности:

- ▶ мониторинг отношения потребителей к услугам компании, их ожиданий, требований;
- ▶ ориентация на запросы клиентов, индивидуальный подход к каждому абоненту;
- ▶ постоянное повышение качества услуг связи и уровня обслуживания потребителей;

- ▶ расширение спектра инфокоммуникационных услуг на базе новейших технологий, техническое совершенствование производственных фондов;
- ▶ обеспечение информационной открытости, формирование положительного имиджа компании;
- ▶ построение отношений с партнерами и поставщиками на принципах открытости, доверия, честности;
- ▶ совершенствование системы мотивации работников, обеспечение каждого рабочего места необходимыми для эффективной деятельности условиями;
- ▶ повышение квалификации, развитие профессионализма и творческой активности работников компании;
- ▶ оптимизация бизнес-процессов в компании;
- ▶ обеспечение эффективного функционирования и постоянного улучшения системы менеджмента качества.

ПРЕМИЯ «ОЛИМП КАЧЕСТВА»

Крупным событием в жизни компании стала престижная национальная премия «Олимп качества», полученная за большие достижения в сфере предоставления услуг связи Московским филиалом ОАО «ЦентрТелеком». Эта награда была

вручена ОАО «ЦентрТелеком» в ноябре 2009 года в рамках проведения Конгресса организаций связи и информационных технологий «Современные направления устойчивого развития организаций на рынке инфотелекоммуникаций».

РАБОТА КОМПАНИИ С КЛИЕНТАМИ, ПОДДЕРЖКА ЛОЯЛЬНОСТИ

Компания «ЦентрТелеком» для наиболее эффективного обслуживания клиентов и, как следствие, роста их лояльности имеет разветвленную систему поддержки пользователей, включающую следующие каналы коммуникаций:

1. Очное обслуживание, то есть офисное обслуживание в Центрах продаж и обслуживания клиентов (ЦПОК), в том числе предусматривающее предоставление полного спектра справочно-информационной поддержки пользователей, а также возможность практической демонстрации услуг Общества. Всего сеть ЦПОК насчитывает 460 центров.

2. Обслуживание по телефону – обращение в Единый центр взаимоотношений с клиентами (ЕЦВК). Организованный по принципу двухуровневого обслуживания телефонных обращений, он предусматривает предоставление полного спектра справочно-информационной поддержки пользователей. Учитывая специфику работы, сотрудники проходят обязательную профессиональную подготовку, включающую в себя культуру проведения телефонных переговоров, технологию работы с жалобами, правила работы с клиентами, изучают ключевые положения для работы с любым клиентом.

3. Бесконтактное обращение или интерактивное взаимодействие с пользователями. Здесь предусмотрено оказание справочно-информационной поддержки пользователей посредством размещения информации на сайтах Общества, предоставления консультаций по электронной почте в рамках обработки интерактивных обращений пользователей через соответствующие разделы официальных сайтов Общества.

В ОАО «ЦентрТелеком» существует единый стандарт высококачественного обслуживания, направленный на сохранение абонентской базы и уменьшение оттока клиентов: единый номер доступа, скорость обслуживания, удовлетворение потребностей в новых услугах связи; используется единая модель сквозного обслуживания с одинаковыми для всех регионов стандартами и нормативами. Происходит консультирование по предоставляемым услугам, расчетам за услуги связи, тарифам, способам и местам оплаты; осуществляется прием обращений о непредоставлении или некачественном предоставлении услуг телефонной связи, радио и таксофонов, ШПД-формирование заданий на проверку, консультирование по вопросам подключения услуг связи компании, прием

и сопровождение заявок на подключение услуг, дистанционная проверка наличия технической возможности предоставления услуг.

Анализ обратной связи и удовлетворенности клиентов обслуживанием и услугами ОАО «ЦентрТелеком» проводится на основе следующих источников:

- ▶ web-обращений абонентов (вопросов, жалоб, предложений, благодарностей);
- ▶ обращений в офисные подразделения (ЦВК и ЦПОК);
- ▶ претензионных обращений;
- ▶ анкетирования пользователей (оценки параметров обслуживания пользователей сети Интернет путем заполнения соответствующей анкеты, размещенной на сайте www.domolink.ru);
- ▶ информации по причинам расторжения договоров;
- ▶ профильных маркетинговых исследований.

Таким образом, проводится регулярный систематический анализ динамики и основных тенденций изменений структуры обращений и выявляются проблемы, обладающие наибольшей значимостью для абонентов. Имеющаяся инфраструктура поддержки пользователей позволяет оперативно реагировать на изменение структуры обращений и увеличение объема типовых обращений пользователей.

ОАО «ЦентрТелеком» провело среди абонентов исследование, касающееся их удовлетворенности обслуживанием в сервис-центрах. Абонентам, пользовавшимся услугами сервис-центра ОАО «ЦентрТелеком», предлагалось ответить на вопрос о своих впечатлениях от работы сервис-центра.

Респондентам, имеющим претензии к обслуживанию в сервис-центрах, предлагалось внести свои рекомендации по улучшению качества обслуживания при оплате услуг связи (диаграмма «Рекомендации по улучшению качества обслуживания при оплате услуг связи»). Чаще всего опрошенные предлагали установить терминалы экспресс-оплаты услуг связи (45,9%) и открыть дополнительное отделение электросвязи в районе (44,5%).

Таким образом, данные, полученные от клиентов, служат информацией для активных действий по изменению выявленных негативных аспектов, улучшению качества обслужи-

вания. В частности, указанные результаты были использованы для определения ключевых направлений модернизации сети ЦПОК. Так, в Калужской области был открыт после модернизации ЦПОК в городе Обнинске, соответствующий всем основным требованиям клиентов.

Сервис является одним из значимых маркетинговых инструментов, позволяющих влиять на имидж компании, лояльность клиентской базы. Рост конкуренции ведет к удорожанию привлечения клиентов, однако делает все более выгодными инвестиции в повышение качества обслуживания. В новых условиях меняется не только маркетинговая работа компании, но и необходимы серьезные организационные изменения, которые бы способствовали формированию в Обществе культуры качества обслуживания, своевременному выявлению системных проблем.

Дополнительным инструментом поддержания лояльности клиентов является бесплатная справочная служба о номерах телефонов абонентов компании – физических и юридических лиц.

Что касается обработки претензий, то ответственные должностные лица обязательно знакомятся с порядком удовлетворения требований клиентов, по каждому обращению назначается ответственное за его исполнение должностное лицо; отдельно рассматриваются претензии, содержащие жалобы на ненадлежащее качество и объем услуг, требования о расторжении договора, сообщения об ошибках, восстановлении услуг. С целью повышения качества обслуживания и выявления наиболее типичных затруднений ведется электронная база данных учета обращений абонентов, с ее помощью происходят систематизация и обработка претензий.

Еще одно исследование степени удовлетворенности клиентов было проведено по заказу ОАО «ЦентрТелеком» компанией «Коминфо Консалтинг». В результате исследования выяснилось, что пользователи удовлетворительно оценивают работу ОАО «ЦентрТелеком» как оператора связи. Изучение мнений клиентов проводилось отдельно по традиционным услугам и отдельно по услугам доступа в сеть Интернет. Их результаты представлены в таблице («Оценка уровня традиционных услуг»).

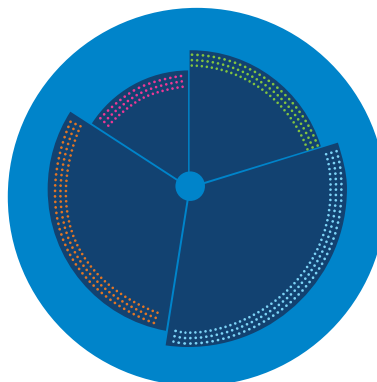
Рекомендации по улучшению качества обслуживания при оплате услуг связи со стороны респондентов

■ Установить терминалы экспресс-оплаты услуг связи – **45,9%**

■ Открыть в районе дополнительное отделение электросвязи – **44,5%**

■ Увеличить продолжительность работы отделения электросвязи – **22,4%**

■ Организовать отдельное рабочее место для консультирования – **28,8%**



Оценка уровня традиционных услуг

| | Физические лица | | Юридические лица | |
|--------------------------------|-----------------------|-------|-----------------------|-------|
| | По пятибалльной шкале | В % | По пятибалльной шкале | В % |
| Традиционные услуги | 3,988 | 79,76 | 3,958 | 79,16 |
| Услуги доступа в сеть Интернет | 3,85 | 77,00 | 4,167 | 83,34 |

Физические лица в целом удовлетворительно оценивают работу своего оператора местной связи – не было ни одной оценки ниже 3,0 балла. Наиболее высокий балл имеют следующие показатели:

- ▶ качество связи, отсутствие помех, задержек (4,22 балла);
- ▶ надежность связи, защита от доступа третьих лиц (4,01 балла);
- ▶ отсутствие претензий по счетам за услуги (4,01 балла).

При этом наименее удовлетворены абоненты такими показателями, как легкость дозвона в справочную или сервисную службу (3,75 балла), возможность легкого подключения услуг (3,77 балла) и скорость информирования об изменениях в тарифах и услугах (3,78 балла).

Оценка удовлетворенности юридических лиц местной, зонавой связью проводилась с учетом значимости каждого критерия оценки для малого, среднего и крупного бизнеса в отдельности. Юридические лица оценивают значимость уровня обслуживания выше, чем сегмент населения, лояльны к операторам, демонстрирующим индивидуальный подход в обслуживании. Однако в настоящее время этот фактор не является основным при выборе оператора.

К основным параметрам оценки уровня обслуживания абоненты относят следующие:

- ▶ качество, надежность соединения;
- ▶ четкое и понятное тарифирование услуг, гибкие тарифные планы, приемлемые цены;
- ▶ возможность легко дозвониться до службы поддержки при необходимости,

оперативное устранение технических неисправностей;

▶ удобное время работы сервисных центров.

Таким образом, для данных критериев оценки работы ОАО «ЦентрТелеком» удовлетворенность абонентов соответствует их важности.

Подведенные результаты исследований степени удовлетворенности потребителя показывают высокий уровень качества обслуживания абонентов компанией ОАО «ЦентрТелеком», выявляют ее сильные стороны, преимущества ее услуг, а также позволяют определить пункты, нуждающиеся в улучшении.



ЗАЩИТА СОТРУДНИКОВ

| | |
|--|----|
| Человеческий фактор..... | 40 |
| Статистика..... | 41 |
| Соблюдение законодательства и прав человека..... | 42 |
| Зарплатная политика..... | 42 |
| Корпоративная культура..... | 45 |
| Корпоративные каналы коммуникации..... | 46 |
| Профессиональная подготовка сотрудников..... | 47 |
| Охрана труда..... | 48 |

ЧЕЛОВЕЧЕСКИЙ ФАКТОР

Говоря об ОАО «ЦентрТелеком», нужно принимать во внимание, что за бесперебойной работой Интернета и надежной телефонной связью стоят живые люди. Именно они отвечают за то, чтобы каждый из клиентов компании был удовлетворен качеством предоставляемых ОАО «ЦентрТелеком» услуг.

Основной постулат, на котором основывается корпоративная культура компании: работники – главная ценность компании. Именно они ежедневно решают производственные, коммерческие, финансовые и управленческие вопросы. Именно они ежедневно создают те самые ценности, которые считаются благополучием компании, его акционеров и работников, а также клиентов и партнеров.

Понимая всю важность привлечения и удержания высококвалифицированных сотрудников, компания старается проявлять максимум заботы о тех людях, которые в ней работают. В ОАО «ЦентрТелеком» созданы благоприятные условия для творческого роста и раскрытия потенциала каждого конкретного работника.

Компания всегда идет навстречу желаниям сотрудников обучиться чему-то новому, брать на себя все больше ответственности и расти в профессиональном плане. Она всегда готова при необходимости прийти на помощь в таких начинаниях и способствовать тому, чтобы каждый из работников смог достичь наивысших результатов.

В 2009 году кадровая политика ОАО «ЦентрТелеком» была направлена на стратегическое развитие человеческих ресурсов, его профессиональное соответствие требованиям современного бизнеса, на внедрение современных технологий, на повышение степени удовлетворенности и социальной поддержки персонала. При этом основными направлениями этой работы в 2009 году стали совершенствование структуры ком-

пани, изменение системы компенсации и мотивации, совершенствование системы целеполагания и планирования работ, оценка и развитие персонала, развитие корпоративной культуры и системы коммуникаций, стандартизация бизнес-процессов и менеджмент качества.

В 2009 году в компании проводилась работа по улучшению социального климата в коллективе. Общий индекс удовлетворенности персонала трудом в 2009 году составил 54,3%, что на 13,8% выше аналогичного показателя в 2008 году. Реализован план мероприятий по внедрению идеологической концепции ОАО «ЦентрТелеком», направленный на повышение информированности работников о позитивных изменениях, происходящих в компании. Проводилась методологическая работа по стандартизации основных бизнес-процессов, связанных с HR. В 2009 году проведены конкурсы профессионального мастерства, а также конкурсы, направленные на развитие творческого потенциала работников.

В рамках системы управления персоналом в 2009 году проводились следующие мероприятия:

- ▶ разработана и утверждена программа внутреннего аудита СМК на 2009 год;
- ▶ организована «Школа эффективного руководителя» (для кадрового резерва);
- ▶ разработано и введено в действие Положение по проведению конкурсного отбора персонала на руководящие должности в ОАО «ЦентрТелеком»;
- ▶ проведена рейтинговая оценка эффективности работы подразделений Генеральной дирекции (по оценке экспертов Генеральной дирекции и филиалов);
- ▶ проведен открытый конкурс на замещение должности «Первый заместитель директора филиала – директор по развитию бизнеса и продажам» по всем филиалам;
- ▶ продолжена работа по описанию бизнес-процессов.

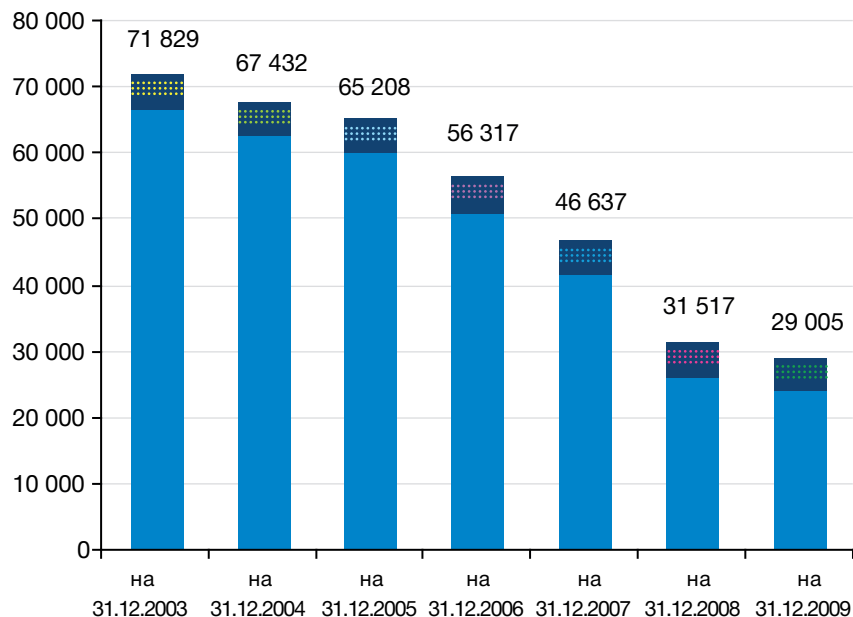
СТАТИСТИКА

Средняя численность работников ОАО «ЦентрТелеком» в 2009 году снизилась по сравнению с 2008 годом на 7904 человека (21,3%) и составила 29 216 человек. Среднесписочная численность по компании в 2009 году составила 29 100 человек и уменьшилась по сравнению с 2008 годом на 7926 человек (21,4%).

Основными направлениями оптимизации численности персонала компании в 2009 году стали:

- ▶ централизация функций на уровне ОАО «ЦентрТелеком» и ряда филиалов;
- ▶ нормирование работ и привязка выполняемого объема работ к натуральным показателям с последующим сравнением подразделений между филиалами;
- ▶ внедрение централизованных систем, новой техники и технологий;
- ▶ прогнозирование изменения спроса на традиционные услуги и соответствующие изменения численности по ним;
- ▶ усиление работы с партнерами по бизнесу в части непрофильных услуг.

Динамика среднесписочной численности работников ОАО «ЦентрТелеком», чел.



СТРУКТУРА ПЕРСОНАЛА ОАО «ЦЕНТРТЕЛЕКОМ»

По состоянию на 31 декабря 2009 года работники в возрасте до 40 лет составляли 39% от общей численности (в 2008 году – 36,6%), работники

старше 50 лет – около 28% (в 2008 году – 30%). Средний возраст работников в целом по Обществу составляет 42,95 года (в 2008 году – 42,65 года).

| Категория работников | Фактическая численность на 01.01.2009 | Фактическая численность на 01.01.2010 | По возрасту | | | | |
|----------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|-------------|-----------------|-----------------|-----------------|-------------|
| | | | до 20 лет | от 21 до 30 лет | от 31 до 40 лет | от 41 до 50 лет | 51 и старше |
| Руководители | 2 516 | 2 420 | 0 | 120 | 582 | 815 | 903 |
| Специалисты | 17 150 | 16 154 | 43 | 2 164 | 4 075 | 5 513 | 4 359 |
| Служащие | 93 | 79 | 1 | 15 | 21 | 21 | 21 |
| Рабочие | 11 758 | 10 352 | 67 | 1 261 | 2 856 | 3 456 | 2 712 |
| Всего | 31 517 | 29 005 | 111 | 3 560 | 7 534 | 9 805 | 7 995 |

Состав работников ОАО «ЦентрТелеком» достаточно стабилен. Только 4% работников имеют стаж работы в организации менее года, 18% работников – от 10 до 15 лет и 48% – свыше 15 лет.

В целом текучесть кадров по компании в 2009 году снизилась на 5,6% и составила 5,3%. В течение 2009 года 842 уволенным работникам оформлена негосударственная пенсия (в 2008 году – 1 873).

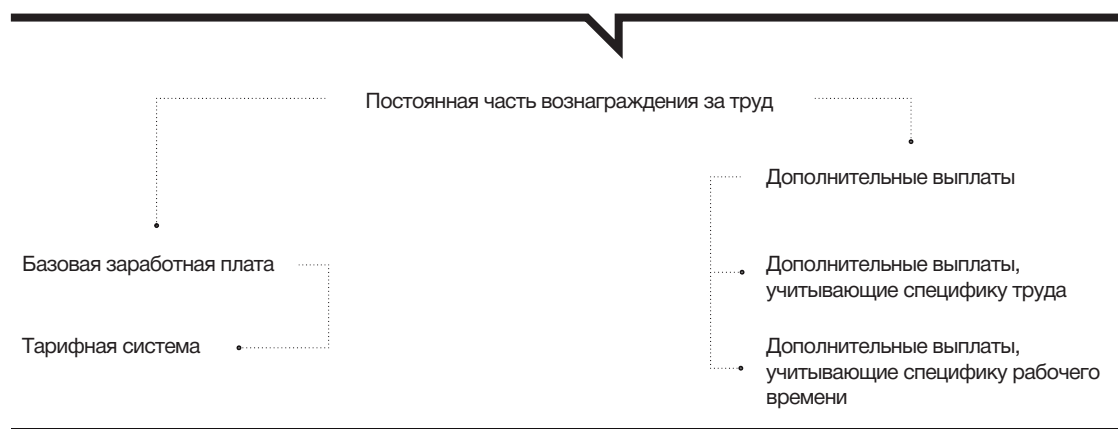
СОБЛЮДЕНИЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА И ПРАВ ЧЕЛОВЕКА

ОАО «ЦентрТелеком» строит отношения с работниками на принципах долгосрочного сотрудничества, уважения, неукоснительного исполнения взаимных обязательств и соблюдения Трудового кодекса Российской Федерации. ОАО «ЦентрТелеком» не допускает по отношению к работникам каких-либо проявлений дискриминации по политическим, религиозным, национальным и иным подобным мотивам при приеме на

работу, оплате труда, продвижению по службе. ОАО «ЦентрТелеком» принимает меры, направленные на охрану здоровья, труда и обеспечение безопасности работников и создает все необходимые условия для профессионального роста, повышения социального благополучия работников. Компания стремится к созданию эффективной системы защищенности сотрудников и поддерживает своих ветеранов и пенсионеров.

ЗАРПЛАТНАЯ ПОЛИТИКА

Схема расчета базовой заработной платы



Оплата труда сотрудников ОАО «ЦентрТелеком» происходит по нормам, установленным специальным приложением к Коллективному договору. В 2010 году этот документ был обновлен, кроме того, был пролонгирован срок его действия до 2012 года.

Базовая заработная плата сотрудника ОАО «ЦентрТелеком» – это элемент постоян-

ной части общего вознаграждения, величина которого напрямую зависит от затраченного труда, его сложности и квалификации работника. Базовая заработная плата используется как исходная величина (база) для расчета других выплат: дополнительных выплат, премий и ряда социальных выплат. К ней относятся выплаты работникам за время исполнения ими трудовых обязанностей в нормальных условиях. Для всех

выплат, относящихся к базовой заработной плате, применимы следующие положения:

- ▶ условия предоставления – всем работникам, заключившим с работодателем трудовой договор и имеющим в периоде, подлежащем оплате, определенную меру отработанного времени;
- ▶ источником формирования являются средства, получаемые Обществом в процессе хозяйственной деятельности;
- ▶ регулярность расчета – раз в месяц (выплаты осуществляются 2 раза в месяц в сроки, указанные в Коллективном договоре);
- ▶ обоснование выплаты – соответствие механизма начисления Трудовому кодексу Российской Федерации, а также положениям Коллективного договора Общества.

Базовая заработная плата работников ОАО «ЦентрТелеком» определяется тарифной системой, которая предполагает дифференциацию заработной платы работников компании. Тарифная система предусматривает установление единого подхода к регулированию уровня оплаты труда работников компании с учетом сложности выполняемых работ, квалификации работников и особенностей производства.

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ВЫПЛАТЫ

Дополнительные выплаты – денежные суммы, которые выплачиваются работникам сверх окладов в качестве доплат и надбавок за выполнение работ в условиях труда, отклоняющихся от нормальных, с целью:

- ▶ компенсировать дополнительные трудовые затраты работника, которые связаны с условиями труда, особенностями трудовой деятельности и характером отдельных видов труда;
- ▶ стимулировать работников к выполнению дополнительных функций, обязанностей и объемов работ в пределах нормальной продолжительности рабочего времени.

ПРЕМИРОВАНИЕ СОТРУДНИКОВ

За особые достижения в работе сотрудникам ОАО «ЦентрТелеком» выплачиваются премии, которые носят стимулирующий характер. Порядок расчета премиальных выплат регулируется Положением о премировании работников Общества, которое утверждает Правление

Тарифная система, применяемая для организации оплаты труда работников различных категорий, включает в себя:

- ▶ должностные оклады (тарифные ставки);
- ▶ тарифную сетку;
- ▶ тарифные коэффициенты.

Месячные должностные оклады (тарифные ставки) работников устанавливаются в соответствии с Единой тарифной сеткой (ЕТС).

В рамках тарифной системы реализуется принцип повременной оплаты труда работников Общества, когда деньги начисляются за фактически отработанное время в пределах нормы рабочего времени для данного месяца. Норма рабочего времени для данного месяца определяется в зависимости от количества рабочих дней, выходных и нерабочих праздничных дней и устанавливается производственным календарем. Нормальная продолжительность рабочего времени не может превышать 40 часов в неделю. Повременная оплата труда применяется для всех работников ОАО «ЦентрТелеком».

В состав дополнительных выплат, учитывающих специфику труда, включаются доплаты и надбавки, связанные:

- ▶ с характеристиками рабочего места;
- ▶ с режимом рабочего времени;
- ▶ со спецификой деятельности работника.

Дополнительные выплаты начисляются на основании приказа Генерального директора Общества/директора филиала (или лица, которому делегировано право подписи приказов).

ОАО «ЦентрТелеком». В Обществе действуют следующие виды премиальных выплат:

- ▶ ежемесячная;
- ▶ квартальная;
- ▶ годовая;
- ▶ специальная.

НАГРАДЫ СОТРУДНИКОВ

Одним из элементов мотивации персонала, которому сегодня в компании уделяется большое внимание, является представление лучших работников к присвоению государственных, ведомственных и корпоративных наград. В 2009 году 563 работника ОАО «ЦентрТелеком» были отмечены различными наградами:

▶ 2 работника награждены государственной наградой (медаль ордена «За заслуги перед

Отечеством» II степени, почетное звание «Заслуженный работник связи Российской Федерации»);

▶ 55 работникам присвоено звание «Мастер связи»;

▶ 15 работников награждены значком «Почетный радист»;

▶ 491 работник награжден корпоративными наградами, из них 5 – Почетной грамотой ОАО «Связьинвест».

РОСТ ЗАРПЛАТ

В части управления человеческими ресурсами в 2009 году ОАО «ЦентрТелеком» реализовало ряд мероприятий, направленных на совершенствование системы оплаты труда, создание реальных стимулов эффективной деятельности компании.

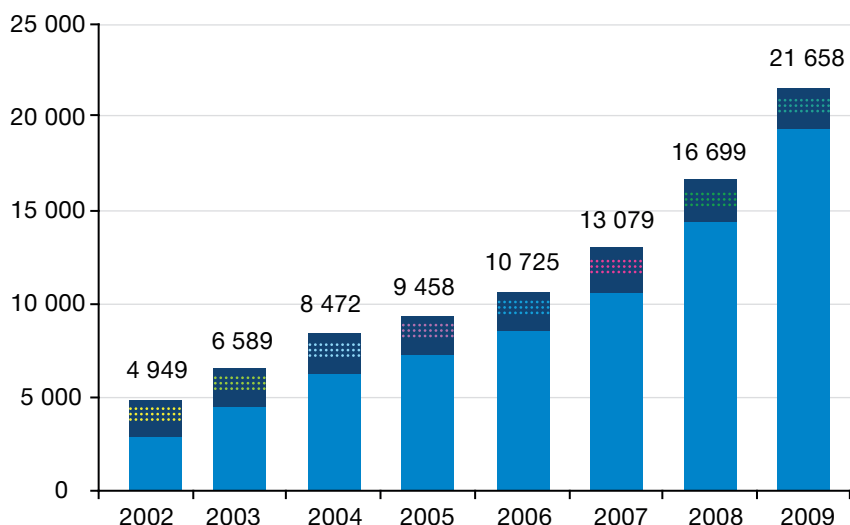
Совокупные затраты на персонал ОАО «ЦентрТелеком» за 2009 год составили 10 198 681 тыс. руб., что выше показателя прошлого года на 709 622 тыс. руб., или на 7%.

Рост расходов на заработную плату обусловлен выплатой премии стимулирующего характера за перевыполнение плана выручки филиалами компании за I полугодие 2009 года, а также созданием резерва на выплату премии по итогам работы за год в соответствии с Положением о премировании работников ОАО «ЦентрТелеком».

Рост расходов на оплату труда и снижение средней численности персонала обеспечили рост средней заработной платы на 29,7% (с 16 699 руб. в 2008 году до 21 658 руб. в 2009 году).

В 2010 году компания намерена вести такую же активную политику по увеличению заработной платы своих сотрудников и по улучшению условий их труда.

Динамика средней заработной платы сотрудников ОАО «ЦентрТелеком», руб.



ИНВЕСТИЦИИ В РАЗВИТИЕ СОТРУДНИКОВ

Расходы ОАО «ЦентрТелеком» на подготовку кадров в 2009 году составили 32 008 тыс. руб. Повышение расходов по сравнению с прошлым годом составило 4 814 тыс. руб. (17,7%).

В целях стимулирования трудовой деятельности, ориентированной на улучшение показателей эф-

фективности деятельности ОАО «ЦентрТелеком», разработаны и введены в действие:

▶ новая Единая тарифная сетка по оплате труда работников ОАО «ЦентрТелеком»;

▶ положение об оказании материальной помощи на организацию отдыха работников ОАО «ЦентрТелеком»;

▶ положение о премировании работников

Центра продаж корпоративным клиентам Генеральной дирекции ОАО «ЦентрТелеком»;

▶ внесены изменения в Положения о премировании работников Генеральной дирекции, руководителей и работников филиалов Общества, а также работников, участвующих в процессе продажи услуг клиентам;

▶ пересмотрено и утверждено в новой редакции типовое Положение о премировании работников филиалов ОАО «ЦентрТелеком», участвующих в процессе продажи услуг клиентам;

▶ пересмотрено и утверждено в новой редакции Положение о производственно-экономическом соревновании в ОАО «ЦентрТелеком».

КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА

Забота ОАО «ЦентрТелеком» о своих сотрудниках выражается не только в удовлетворении их материальных потребностей. Особое внимание уделено корпоративной культуре – сочетанию норм, ценностей и убеждений, которые определяют способ решения проблем внутренней интеграции и внешней адаптации, направляя и стимулируя ежедневное поведение людей.

Корпоративная культура компании основана на моральных, этических и правовых нормах России, на лучших традициях и правилах поведения, сложившихся в компании на протяжении многих лет. Она обусловлена:

▶ внешними факторами, состоящими из истории, символики компании и провозглашенных целей;

▶ внутренними факторами – структурой иерархии управления, ценностями и нормами, определяющими и регламентирующими поведение работников внутри компании, а также правилами, обозначенными во внутренней документации, с которой работник знакомится в первые дни своей деятельности в компании.

Корпоративная культура выражается в философии и идеологии управления человеческими ресурсами компании: нормах поведения, установках и ценностях, являющихся правилами, определяющими, как должен осуществлять свою трудовую деятельность и вести себя работник компании.

Корпоративная культура дает возможность руководящему звену прогнозировать поведение работников в условиях внешних и внутренних изменений с целью повышения управляемости компании, ее гибкости и адаптивности.

Корпоративная культура направлена на:

▶ стимулирование самосознания и высокой ответственности работников при выполнении поставленных перед ними руководством задач для реализации миссии и стратегических целей компании;

▶ формирование имиджа ОАО «ЦентрТелеком» как открытой, динамично развивающейся компании и завоевание высокого авторитета у работников, клиентов, партнеров, акционеров и государства;

▶ установление и использование эффективных коммуникационных потоков через систему корпоративных ценностей, норм делового поведения и этики общения, обеспечивающих взаимопонимание, взаимодействие и единообразие в анализе и оценке любого вида информации;

▶ развитие системы социальной стабильности, основанной на сплоченности коллектива, общем доверии и лояльности работников к компании;

▶ повышение мотивации работников к эффективной трудовой деятельности.

КОРПОРАТИВНЫЕ КАНАЛЫ КОММУНИКАЦИИ

Для слаженной и комфортной работы в команде ОАО «ЦентрТелеком» компанией было создано единое информационное пространство для всех сотрудников.

Один из главных каналов корпоративной коммуникации – журнал «Вести ЦентрТелеком». Он выходит с 2004 года в ОАО «ЦентрТелеком». Его периодичность – раз в два месяца, а распространяется он по всем 15 филиалам компании тиражом 10 000 экз. на 36 полосах.

Журнал является главным источником информации для сотрудников наравне с корпоративным порталом. Журнал содержит актуальную информацию о работе компании: новости, обзоры основных проектов, интервью с менеджментом компании. А также статьи о жизни коллектива, очерки о трудовых династиях связистов, итоги производственных соревнований, репортажи со спартакиад, творческих конкурсов, о корпоративном отдыхе.

«Вести ЦентрТелеком» отвечает всем принципам корпоративного медиа, успешно выполняя свои основные функции по внутрикорпоративной коммуникации, отражает высокую корпоративную культуру, является инструментом формирования и поддержания имиджа компании. В 2005 году издание стало лауреатом конкурса «Лидер корпоративной прессы».

Второй важный элемент корпоративной коммуникации – внутрикорпоративный портал. Он был создан для сотрудников ОАО «ЦентрТелеком» в 2006 году. Целью создания и развития внутреннего портала ОАО «ЦентрТелеком» является повышение эффективности деятельности сотрудников за счет централизованного предоставления высокоуровневых сервисов с учетом требований политики информационной безопасности и существующих ограничений телекоммуникационной инфраструктуры.

Основные задачи долгосрочного развития портала должны учитывать специфику поддержки процессов информационного обеспечения сотрудников ОАО «ЦентрТелеком».

Разделы портала:

- ▶ **Информационное поле:** Новости компании, Мониторинг СМИ, Обзор рынка ценных бумаг, динамика капитализации, Опция бронирования железнодорожных и авиабилетов.
- ▶ **Корпоративная информация:** Стратегические документы, Материалы совещаний руководства, Каталог нормативно-технических документов (регламенты, правила, шаблоны документов и пр.).
- ▶ **Персонал:** Трудовое законодательство, локальные нормативные документы, организационная структура компании, информация о составе и движении персонала. Отдельный раздел посвящен проекту «Школа эффективного руководителя», где выложены все презентации участников проекта. А также есть раздел рацпредложений, куда все сотрудники могут направлять свои предложения по оптимизации работы общества.
- ▶ **Профсоюз:** Новости, деятельность, документы, фотоархив.
- ▶ **Фотоархивы**
- ▶ **Видеоархив**
- ▶ **Полный телефонный справочник** сотрудников с указанием должности, фото сотрудника, а также рабочего статуса (в офисе или нет).
- ▶ **Информация** о текущих праздничных датах и днях рождения сотрудников.
- ▶ **Портал онлайн-поддержки:** заказ автомобиля для рабочих поездок, бронирование конференц-залов, заказ канцелярии для офиса и пр.

Портал помогает оптимизировать работу офисов компании, экономить время на выполнении ряда мелких функций, а также позволяет всегда быть в курсе событий, происходящих в компании.

ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПОДГОТОВКА СОТРУДНИКОВ

Одним из важнейших проявлений корпоративной культуры можно считать отношение ОАО «ЦентрТелеком» к молодым специалистам. В компании для них созданы наилучшие условия работы, которые помогают раскрыть весь их потенциал и приобрести профессиональные навыки. Особое внимание ОАО «ЦентрТелеком» уделяет развитию персонала.

При неуклонном возрастании спроса на высококвалифицированные кадры, способные решать сложные инновационные задачи, повышается значимость уровня образования сотрудников.

Из числа работающих в ЦентрТелекоме сегодня 40,5% имеют высшее образование (это на 3,3% больше, чем в предыдущем году), 31% – среднее профессиональное, 3 работника имеют ученую степень доктора наук, 50 – кандидата наук.

Руководителей всех уровней насчитывается 2 420 человек, что составляет 8,3% от общей численности. Из них имеют высшее образование 85%, среднее профессиональное образование – 13%. Все ключевые должности замещены специалистами с высшим образованием, 27 руководителей имеют ученую степень.

Уровень образования сотрудников

| Категория работников | Образование | |
|----------------------|-------------|--------------------------|
| | Высшее | Среднее профессиональное |
| Руководители | 2 045 | 308 |
| Специалисты | 8 711 | 5 621 |
| Служащие | 22 | 31 |
| Рабочие | 962 | 3 109 |
| Всего | 11 740 | 9 069 |

Оценка и обучение персонала в 2009 году осуществлялись в соответствии со Стратегическим планом развития компании на 2008–2012 гг., а также приказом ОАО «ЦентрТелеком» от 22.10.2007 № 589 «Об организации внутрифирменной подготовки персонала».

В 2009 году 19 931 работник прошел систему обучения, что составляет 69% от общей численности персонала (в 2008 году этот показатель был равен 61%). Затраты составили 32 008 тыс. руб., или 0,32% от общих затрат на персонал (в 2008 году – 27 193,8 тыс. руб., или 0,3% от общих затрат на персонал).

Для решения данной задачи использовались следующие формы профессиональной подготовки персонала:

- ▶ внутрикорпоративное обучение;
- ▶ внешнее корпоративное обучение;
- ▶ внешнее открытое обучение;
- ▶ внешнее дистанционное обучение;
- ▶ внутреннее дистанционное обучение.

Внутрифирменное обучение включает в себя получение сотрудниками компании дополнительных знаний на рабочем месте, а также производственно-экономическое обучение и обучение на базе 5 учебных центров ком-

пании. В учебных центрах занятия проводились с помощью линейных менеджеров компании, а также внешних высококвалифицированных преподавателей. Совершенствовалась практика проведения на базе учебных центров корпоративных семинаров, учебных сборов и тренингов с привлечением внешних обучающих организаций и собственных бизнес-тренеров. Обязательное анкетирование слушателей на выходе обучения показало высокую удовлетворенность качеством проведенных занятий, тематикой и организацией образовательных мероприятий.

Внешнее обучение осуществлялось путем участия работников ОАО «ЦентрТелеком» в проводимых обучающими организациями программах, а также в программах повышения квалификации, проводимых ОАО «Связьинвест» для МРК. Поддерживались тесные связи с отраслевыми и региональными учебными заведениями.

При обучении приоритеты были отданы повышению квалификации работников подразделений, занимающихся вопросами организации продаж услуг связи и обслуживания клиентов, развития и эксплуатации средств электросвязи, маркетинговой и финансово-экономической деятельностью. Это было обусловлено необходимостью решения стратегических задач, стоящих перед ОАО «ЦентрТелеком».

В 2009 году в Тульском филиале был успешно проведен пилотный проект по развитию компетенций руководителей «Школа эффективного руководителя». По итогам оценки сформирован кадровый резерв и открыта программа «Школа Эффективного Руководителя» в 14 филиалах компании. В программе принимают участие 165 работников филиалов. В рамках программы участники начали обучение и работу над проектами по повышению эффективности работы филиалов. Окончание проекта планируется в 2010 году.

ОХРАНА ТРУДА

Охрана труда – система сохранения жизни и здоровья работников в процессе трудовой деятельности, включающая в себя правовые, социально-экономические, организационно-технические, санитарно-гигиенические, лечебно-профилактические, реабилитационные и иные мероприятия.

Организация работы по охране труда в ОАО «ЦентрТелеком» проводится в соответствии с требованиями Трудового кодекса РФ, Положения об организации работы по охране труда в отрасли «Связь» – приказа Минсвязи РФ № 187 от 2000 г. и ряда других нормативных правовых актов.

ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ В РАБОТЕ ПО ОХРАНЕ ТРУДА

- ▶ Создание безопасных условий труда для работников Общества.
- ▶ Обучение и проверка знаний требований охраны труда.
- ▶ Руководители ОАО «ЦентрТелеком», должностные лица, ответственные за охрану труда, и члены постоянно действующих комиссий филиалов проходят обучение и проверку знаний требований охраны труда в автономной некоммерческой организации Учебно-методический центр «Связь».
- ▶ Обеспечение работников сертифицированной специальной одеждой и специальной обувью

в соответствии с «Типовыми отраслевыми нормами бесплатной выдачи специальной одежды, специальной обуви и других средств индивидуальной защиты работникам связи», а также обеспечение молоком и другими равноценными продуктами, пектинсодержащими продуктами и моющими и обеззараживающими средствами.

- ▶ Проведение медицинских осмотров в лицензированных медицинских учреждениях.
- ▶ Проведение работ по аттестации рабочих мест по условиям труда 1 раз в 5 лет. По состоянию на декабрь 2009 года в Обществе аттестовано 97% рабочих мест.

КОНТРОЛЬ ВЫПОЛНЕНИЯ ТРЕБОВАНИЙ РУКОВОДЯЩИХ ДОКУМЕНТОВ ПО ОХРАНЕ ТРУДА

Контроль осуществляется как должностными лицами Общества, так и комиссиями по охране труда, которые созданы из представителей работодателя и Межрегиональной профсоюзной организации Общества, объединенных первичных и первичных профсоюзных организаций филиалов. Комиссия по охране труда организует совместные действия работодателя и работников по обеспечению требований охраны труда, предупреждению производственного травматизма и профессиональных заболеваний, а также организует проведение проверок условий и охраны труда на рабочих местах и информирование работников о результатах указанных проверок.

Профсоюзные комитеты Общества в установленном порядке участвуют:

- ▶ в расследовании несчастных случаев на правах членов комиссии по охране труда;
- ▶ в проверках за соблюдением работодателем и его представителями трудового законодательства и иных нормативных правовых актов по

охране труда, выполнением условий Коллективного договора, Соглашения по охране труда;

- ▶ в проверках своевременности удовлетворения требований по возмещению вреда, причиненного жизни и здоровью работников в результате несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний.

С целью пропаганды охраны труда в Обществе проводятся «Дни охраны труда», смотр-конкурсы на звание «Лучшая организация по условиям и охране труда», «Лучший уполномоченный профсоюзного комитета по охране труда» в филиалах Общества.

В 2009 году на мероприятия по охране труда было использовано 79 706,54 тыс. руб., это на 11 983,74 тыс. больше, чем в 2008 году.

В 2009 году в среднем на одного работника было израсходовано 2 737 руб. В 2008 году на одного работника было использовано 1 829 руб.

СОЦИАЛЬНАЯ ПРОГРАММА ПОМОЩИ РАБОТНИКАМ, ПОСТРАДАВШИМ В РЕЗУЛЬТАТЕ НЕСЧАСТНЫХ СЛУЧАЕВ НА ПРОИЗВОДСТВЕ И ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ ЗАБОЛЕВАНИЙ

- ▶ Оплачиваемый отпуск работникам, пострадавшим в результате несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний.

Назначение

Отпуск (сверх ежегодного оплачиваемого отпуска) предоставляется работнику на период лечения и проезда к месту лечения и обратно в связи с предоставлением страховщиком работнику путевки на санаторно-курортное лечение вследствие несчастного случая на производстве или профессионального заболевания.

- ▶ Пособие по временной нетрудоспособности в связи с несчастным случаем на производстве или профессиональным заболеванием.

Назначение

Пособие назначается в связи с наступлением периода нетрудоспособности, вызванного несчастным случаем или профессиональным заболеванием, подтвержденным больничным листом.

Условия предоставления

Выплачивается работникам Общества за период временной нетрудоспособности, наступившей в результате несчастного случая или профессионального заболевания.

Принципы расчета

Пособие по временной нетрудоспособности рассчитывается за весь период временной нетрудоспособности работника до его выздоровления или установления стойкой утраты профессиональной трудоспособности в размере 100% средней заработной платы (без ограничения максимальной суммы пособия и без учета трудового стажа работника).

Минимальный размер пособия за полный календарный месяц не может быть ниже минимального размера оплаты труда, установленного федеральным законом.

Источник формирования

Оплата производится работодателем в счет взносов в Фонд социального страхования Российской Федерации по обязательному страхо-

ванию от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний.

► Возмещение вреда, причиненного работникам при несчастных случаях на производстве.

Назначение

Данная выплата предоставляется в целях частичной компенсации утраченного заработка и вреда здоровью, причиненного работнику при выполнении им трудовых функций.

Условия предоставления

Возмещение вреда производится при несчастном случае на производстве, подтвержденном заключением государственного инспектора по охране труда и Актом о несчастном случае на производстве, а также медицинским заключением о характере и степени тяжести повреждения, причиненного здоровью пострадавшего, или причине его смерти, о нахождении пострадавшего в момент несчастного случая в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения:

– в случае гибели работника – лицу, признанному наследником по гражданскому законодательству на основании свидетельства о смерти, справки медицинского учреждения

о причине смерти, документа, подтверждающего право на наследование;

– при установлении стойкой утраты профессиональной трудоспособности, наступившей в результате несчастного случая – пострадавшему работнику;

Решение о возмещении вреда принимается Генеральным директором/директором филиала по представлению заявления работника (или наследника), ходатайства руководителя подразделения, в котором он работал, решения совместной комиссии по охране труда и документов, перечисленных ранее.

Принципы расчета

Размер компенсации определяется в зависимости от степени причиненного вреда жизни и здоровью работника и от степени утраты профессиональной трудоспособности (в случае гибели работника – в размере <200 000> руб.; при утрате профессиональной трудоспособности от 70 до 100% – в размере <50 000> руб.; при утрате профессиональной трудоспособности от 40 до 60% – в размере <25 000> руб.).

Регулярность

Компенсация предоставляется единовременно, по факту наступления события.



ЭКОЛОГИЯ И ОКРУЖАЮЩАЯ СРЕДА

| | |
|--|----|
| Ответственность за окружающую среду..... | 52 |
| Водные ресурсы..... | 54 |
| Земельные ресурсы..... | 55 |
| Шумы и излучения..... | 55 |
| Экономия и экология..... | 56 |

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА ОКРУЖАЮЩУЮ СРЕДУ

С 2008 года в ОАО «ЦентрТелеком» действует приказ Генерального директора от 29.02.2008 г. № 104 об организации природоохранной деятельности и производственном экологическом контроле в ОАО «ЦентрТелеком», который осуществляется с использованием ежеквартальных форм отчетности, установленных положением о производственно-экологическом контроле ОАО «ЦентрТелеком».

В 2009 году успешно внедрена система контроля обеспечения выполнения в процессе хозяйственной деятельности мероприятий по охране окружающей среды, рациональному использованию природных ресурсов, а также соблюдению требований законодательства

в области охраны окружающей среды, предупреждения аварий и ликвидации последствий аварий во всех структурных подразделениях ОАО «ЦентрТелеком».

К объектам производственного экологического контроля ОАО «ЦентрТелеком» относятся:

- ▶ источники выбросов загрязняющих веществ в атмосферный воздух – стационарные и передвижные;
- ▶ источники образования отходов производства;
- ▶ объекты временного хранения отходов;
- ▶ природные ресурсы (водоемы, артезианские скважины), почвы;
- ▶ другие источники негативного воздействия на окружающую среду.

ОТХОДЫ ПРЕДПРИЯТИЙ

Основным видом загрязнения атмосферного воздуха ОАО «ЦентрТелеком» по-прежнему являются:

- ▶ выбросы от сгорания топлива;
- ▶ выбросы газообразных и взвешенных веществ от технологических производств;
- ▶ выхлопные газы автомобильного транспорта;
- ▶ испарения из емкостей для хранения топлива.

В рамках производственно-экологического контроля, согласно утвержденным Ростехнадзором планам-графикам, проверено 129 выпусков загрязняющих веществ на 50 организованных источниках выбросов. Проведение данного мероприятия необходимо для подтверждения установленных предельно допустимых концентраций вредных веществ на границах санитарно-защитных зон от источников выбросов предприятия. В соответствии с новой редакцией санитарных правил и норм (СанПин 2.2.1./2.1.1.1200-03) органами санитарно-эпидемиологического надзора усилен надзор за состоянием санитарно-защитных зон (СЗЗ) объектов филиалов. В связи с отсутствием

в нормативных документах четких упоминаний размеров СЗЗ объектов связи, несмотря на незначительность их негативного воздействия на атмосферный воздух, органы санэпиднадзора могут требовать дополнительного обоснования размеров санитарных зон.

Затраты на аналитический контроль 50 организованных источников выбросов в атмосферу в 2009 году составили 462 тыс. руб.

Контроль за содержанием вредных веществ, содержащихся в отработанных газах от автотранспорта, в 2009 году не проводился.

Деятельность по обращению с опасными отходами во всех филиалах ОАО «ЦентрТелеком» состоит в образовании отходов на территории соответствующих подразделений, а также в их транспортировке в места нахождения предприятий, осуществляющих обезвреживание, утилизацию либо переработку опасных отходов.

Целью деятельности по обращению с опасными отходами является их накопление

на территории соответствующих подразделений филиала до момента передачи специализированным предприятиям, осуществляющим обезвреживание, утилизацию и переработку опасных отходов, либо до мо-

мента вывоза на полигоны ТБО. Транспортировка опасных отходов в места нахождения специализированных предприятий осуществляется главным образом автотранспортом этих предприятий.

УТИЛИЗАЦИЯ И ХРАНЕНИЕ ОТХОДОВ

В целях соблюдения природоохранного законодательства осуществляется постоянный контроль за местами временного хранения отходов, и по результатам внутреннего контроля было выявлено несоответствие установленным нормам и правилам хранения отходов. Для устранения несоответствия в нормах хранения отходов в 2009 году было потрачено на оборудование площадки для временного хранения отходов 286 тыс. руб. Таким образом, существующие условия хранения и транспортировки опасных отходов, а также планируемые мероприятия по предотвращению или смягчению их неблагоприятного воздействия на окружающую среду позволяют обеспечить минимизацию вредного воздействия на ОПС в процессе деятельности по обращению с опасными отходами, образующимися в ходе хозяйственной деятельности ОАО «ЦентрТелеком».

В 2009 году во всех филиалах ОАО «ЦентрТелеком» прошли необходимую профессиональную подготовку лица, допущенные к деятельности по обращению с опасными отходами и выполняющие соответствующие должностные обязанности в аппарате управления филиалом, а также в структурных подразделениях филиалов. При разработке природоохранной документации были разработаны новые паспорта

1–4 класса опасности на виды отходов, ранее не образующихся на предприятии. На это была потрачена 61 тыс. руб.

ОАО «ЦентрТелеком» осуществляет деятельность по обращению с опасными отходами на основании лицензии по сбору, использованию, обезвреживанию, транспортировке, размещению опасных отходов № ОТ-00-008593 (00) от 11 апреля 2008 года.

За 2009 год во всех филиалах ОАО «ЦентрТелеком» была организована утилизация следующих видов отходов: люминесцентные лампы, твердые бытовые отходы, изношенные автопокрышки и автокамеры, отработанные масла, отработанные аккумуляторные батареи, отработанный электролит АКБ, лом черных металлов.

С организациями, имеющими лицензию на обращение с данными отходами, были заключены договоры на утилизацию. В рамках производственного экологического контроля инженерами по охране окружающей среды был организован ежемесячный сбор данных от сотрудников АТС и ЛТЦ об образовании вышеперечисленных отходов, а также проведена работа по ведению договоров и оплате через ОМС счетов за оказанные услуги.

ЗАТРАТЫ НА УТИЛИЗАЦИЮ ОТХОДОВ

В 2009 году филиалами ОАО «ЦентрТелеком» была организована сдача отходов в виде лома черного и цветного металлов, макулатуры на переработку предприятиям-переработчикам, имеющим соответствующие лицензии на обращение с данными отходами. От сдачи 160 тонн отходов ОАО «ЦентрТелеком» был получен доход в размере 552 тыс. руб.

Одновременно необходимо отметить, что должна продолжиться работа по устранению несоответствия между фактическим и нормативным объемами образования отходов с целью уменьшения экологических платежей.

В 2008 году были выявлены большие сверхлимитные платежи за размещение отходов.

В связи с этим проведено совещание с участием инженеров по охране окружающей среды филиалов ОАО «ЦентрТелеком», на котором было принято решение о том, что снижение экоплатежей может быть достигнуто путем сокращения объемов отходов, вывозимых на полигоны, а также за счет

сведения к минимуму несоответствия между фактическим и нормативным объемами образования отходов. В результате чего объемы образования отходов в 2009 году уменьшились на 1 тыс. тонн, что отражает работу по оптимизации договоров на утилизацию отходов.

Увеличение затрат на утилизацию в 2009 году по сравнению с 2008 годом на 1 млн руб. (12%) вызвано увеличением тарифов на оказываемые услуги контрагентов

| Вид отхода | 2008 г. | | 2009 г. | |
|--------------------------------------|-----------------|--------------------------|-----------------|--------------------------|
| | Кол-во (т) | Сумма затрат (тыс. руб.) | Кол-во (т) | Сумма затрат (тыс. руб.) |
| Люминесцентные лампы | 23,64678 | 440,6449 | 63,04575 | 551,9593 |
| Твердые бытовые отходы | 7596,467 | 7882,124 | 6515,595 | 8745,007 |
| Изношенные автопокрышки и автокамеры | 41,579 | 71,55115 | 36,776 | 31,721 |
| Отработанные масла | 6,344 | 4,34471 | 1,501 | 3,39434 |
| Отработанные аккумуляторные батареи | 8,387 | 3,248 | 23,277 | 9,3852 |
| Отработанный электролит АКБ | 13,848 | 124,116 | 18,43 | 406,059 |
| Лом черных металлов | 19,048 | 174,4248 | 14,461 | 15,6571 |
| ИТОГО | 7709,319 | 8700,453 | 6663,086 | 9763,183 |

ВОДНЫЕ РЕСУРСЫ

Не только в выработке отходов выражается влияние ОАО «ЦентрТелеком» на экологию в целом. Компания – активный пользователь водных ресурсов.

Применительно к ОАО «ЦентрТелеком» водопользование в 2009 году осуществлялось обособленно с забором (изъятием) водных ресурсов из подземных водоносных горизонтов при условии возврата воды в водные объекты.

При этом ОАО «ЦентрТелеком» не является собственником водных объектов, а использует водные объекты, находящиеся в федеральной собственности, на основании лицензий на право пользования недрами и пользования акваториями рек.

Сброс сточных вод осуществляется на основании разрешений на сброс загрязняющих веществ в водные объекты.

В 2009 году переоформлена одна лицензия на право пользования недрами в Тульском филиале, в котором в настоящий момент переоформляется разрешение на сброс загрязняющих веществ в водные объекты. Плата за сброс загрязняющих веществ в водные объекты в 2009 году практически не изменилась по сравнению с прошлым годом и составила 1 млн 753 тыс. руб.

В конце 2009 года филиалы представили в государственные органы по охране окружающей среды отчеты о выполнении плана природоохранных мероприятий в области охраны и рационального использования

водных ресурсов, утвержденные руководителями с указанием освоенных средств. Для подтверждения предельно допустимых концентраций загрязняющих веществ в сбросах в водные объекты и на рельеф местности в 2009 году был проведен аналитический контроль в 18 подразделениях ОАО «ЦентрТелеком» по 43 выпускам. Производственный аналитический контроль качества сточных вод осуществляет лаборатория, аккредитованная на техническую компетентность и независимость в области анализа сточных вод по правилам, установленным Государственным стандартом Российской Федерации, которая несет ответственность за

правильность отбора и сохранность проб, качество проведения аналитических измерений, оформление результатов анализа и соблюдение правил техники безопасности.

Затраты на аналитический контроль в 2009 году составили 234 тыс. руб., что на 100 тыс. руб. больше, чем в 2008 году, поскольку тогда было обследовано только 28 выпусков. Порядок контроля за сбросом сточных вод в системы канализации сторонних организаций для последующей очистки и (или) транспортировки определяется договором предприятия-абонента с владельцем систем канализации и очистных сооружений.

ЗЕМЕЛЬНЫЕ РЕСУРСЫ

В 2009 году осуществлялся контроль за экологическим состоянием земель, находящихся во временном или постоянном пользовании филиалов Общества, регламентируемый:

- ▶ Земельным кодексом Российской Федерации от 25.10.2001 № 136-ФЗ;
- ▶ государственными и отраслевыми стандартами в области контроля за состоянием почв;
- ▶ другими нормативными правовыми актами.

Контроль за использованием земель, их рекультивацией и за принимаемыми мерами по предотвращению загрязнения земель нефтепродуктами

и вредными веществами, содержащимися в отходах производства, сырье и материалах, осуществлялся Федеральным агентством кадастра объектов недвижимости.

В 2009 году филиалами ОАО «ЦентрТелеком» были направлены сведения о целевом использовании земель в региональные управления Федерального агентства кадастра объектов недвижимости. Оценка степени загрязнения почв проводится на основании аналитических замеров содержания загрязняющих веществ в отобранных пробах грунта.

ШУМЫ И ИЗЛУЧЕНИЯ

Контроль уровня электромагнитных излучений от источников, расположенных на производственных площадках, осуществлялся по необходимости по договору со сторонними аккредитованными лабораториями. Источниками шумового воздействия на промышленных площадках филиалов

ОАО «ЦентрТелеком» являются автомобильный транспорт и дизельные аварийные установки. Для оценки уровня шумового воздействия транспорта и дизельных аварийных установок на окружающую среду работы производятся на селитебных территориях населенных пунктов.

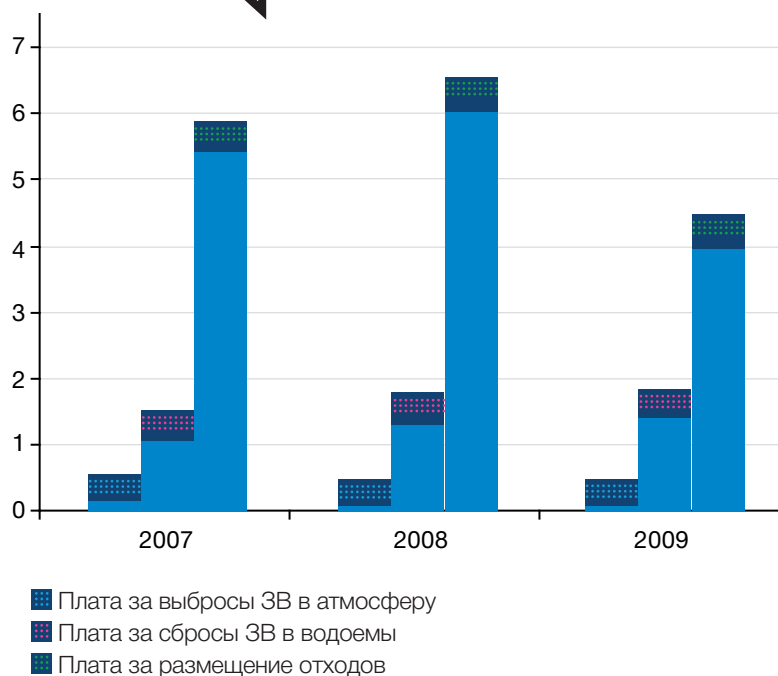
ЭКОНОМИЯ И ЭКОЛОГИЯ

Успешное внедрение производственно-экологического контроля способствовало своевременной разработке природоохранной документации практически во всех филиалах ОАО «ЦентрТелеком». За 2009 год было разработано 142 новых проекта нормативной природоохранной документации. Проведено ежегодное переоформление 217 разрешений на негативное воздействие на окружающую среду, что привело к уменьшению суммы экоплатежей по сравнению с 2008 годом на 2 млн 444 тыс. руб. Общая сумма платы за негативное воздействие на окружающую среду по ОАО «ЦентрТелеком» в 2009 году составила 7 млн 105 тыс. руб. В 2009 году была осуществлена своевременная сдача форм статистической отчетности 2-ТП «Воздух» и 2-ТП «Отходы» по всем филиалам ОАО «ЦентрТелеком».

Основная задача производственно-экологического контроля в 2010 году – работа по уменьшению платы за сверхлимитные сбросы, выбросы и размещение отходов в Верхне-Волжском, Брянском, Курском филиалах ОАО «ЦентрТелеком». В 2009 году было получено 8 государственных санитарно-эпидемиологических заключений о соответствии государственным санитарно-эпидемиологическим нормам на деятельность по обращению с опасными отходами. Затраты на получение данных заключений составили 144 тыс. руб.

С целью повышения квалификации инженеров по ООС постоянно проводится обучение в сторонних организациях, имеющих соответствующую лицензию.

Динамика уменьшения размера платы по видам негативного воздействия





ЗАКЛЮЧЕНИЕ

| | |
|--------------------------|----|
| Параметры отчета..... | 58 |
| Глоссарий..... | 59 |
| Сведения о компании..... | 63 |

ПАРАМЕТРЫ ОТЧЕТА

Социальный отчет ОАО «ЦентрТелеком» за период с января 2009-го по июнь 2010 года – первый продукт, комплексно представляющий социальную деятельность компании. Социально ориентированный характер работы был взят за основу ОАО «ЦентрТелеком» с момента создания компании, однако для представления максимально свежих и актуальных данных для подготовки текущего отчета было принято использовать за основу временные рамки с января 2009-го по июнь 2010 года.

Данные, приведенные в Социальном отчете ОАО «ЦентрТелеком», публиковались ранее

в различных официальных документах компании, однако они впервые собраны все вместе, в одном документе.

Данный отчет предназначен для нескольких категорий заинтересованных сторон: работников, акционеров и инвесторов, клиентов компании.

Данный отчет подготовлен с учетом требований Руководства по отчетности в области устойчивого развития Глобальной инициативы по отчетности GRI-3 и Приложения для телекоммуникационной отрасли.

КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ВОПРОСОВ ОТНОСИТЕЛЬНО ОТЧЕТА ИЛИ ЕГО СОДЕРЖАНИЯ

Электронная версия Социального отчета ОАО «ЦентрТелеком» за период с января 2009-го по июнь 2010 года доступна на сайте www.centertelecom.ru. Более полную и оперативную информацию о деятельности ОАО «ЦентрТелеком» можно получить на сайте www.centertelecom.ru (русская версия) или www.centertelecom.ru/en (английская версия).

Для получения дополнительной справочной информации о деятельности компании вы можете обратиться в Департамент по связям с общественностью и инвесторами ОАО «ЦентрТелеком»:

| | |
|--------------------------|---|
| Ф.И.О. | Лаврентьева Яна Геннадьевна |
| Должность | Директор Департамента по связям с общественностью и инвесторами |
| Телефон | +7 (495) 793 2486 |
| Факс | +7 (495) 793 2999 |
| Электронный адрес | pr@centertelecom.ru |

ГЛОССАРИЙ

ADSL – Asymmetric Digital Subscriber Line (линия передачи данных по медной паре с асимметричной скоростью) – технология ШПД, которая позволяет абоненту принимать информацию с высокой скоростью (пропускная способность входящего канала – до 24 Мбит/с), а передавать с относительно меньшей скоростью (пропускная способность исходящего канала – до 1 Мбит/с).

ARPU – Average Revenue Per User – средняя выручка за месяц в расчете на одного абонента.

ASBR – Autonomous System Boundary Router (пограничный маршрутизатор автономной системы) – оборудование IP/MPLS, устанавливаемое на стыке региональной сети передачи данных и МСПД.

BRAS – Broadband Remote Access Server (сервер широкополосного удаленного доступа) – оборудование, осуществляющее авторизацию пользователей услуг ШПД.

Ethernet – транспортная технология сети доступа, которая поддерживает данные, голос, видео и все типы сред передачи (медь, оптика). Технология позволяет без замены оборудования программно изменять скорость доступа в широком диапазоне. При использовании Ethernet локальные сети способны поддерживать полосу в десятки мегабит в секунду, городские сети, к которым присоединяются локальные сети, обеспечивают гигабитные скорости передачи информации.

CRM – Customer Relationship Management System – корпоративная информационная система, предназначенная для автоматизации CRM-стратегии компании.

CDMA – Code Division Multiple Access – множественный доступ с кодовым разделением.

DSLAM – Digital Subscriber Line Access Multiplexer (мультиплексор доступа цифровых абонентских линий) – станционное оборудование, предоставляющее абонентам каналы ШПД по технологиям xDSL.

DWDM – Dense Wavelength Division Multiplexing (плотное мультиплексирование с разделением по длине волны) – технология спектрального уплотнения, позволяющая передавать до 40 каналов по одной паре оптических волокон.

EBITDA – Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization – аналитический показатель, равный объему прибыли до вычета расходов по процентам, уплаты налогов и амортизационных отчислений.

EV-DO – Evolution-Data Optimized – технология высокоскоростной передачи данных, используемая в сетях сотовой связи стандарта CDMA (Code Division Multiple Access). Скорость передачи данных в EV-DO достигает 2,4 Мбит/с (Rev.0) и 3,1 Мбит/с (Rev.A).

EPG – Electronic Program Guide (электронный ТВ-гид) – интерактивная услуга в области цифрового телевидения или радиовещания, обеспечивающая гибкость в управлении цифровым контентом.

ERP-система – Enterprise Resource Planning System (система планирования ресурсов предприятия) – корпоративная информационная система (КИС), предназначенная для автоматизации учета и управления. Как правило, ERP-системы строятся по модульному принципу и в той или иной степени охватывают все ключевые процессы деятельности компании.

FMC – Fixed Mobile Convergence (конвергенция фиксированной и мобильной связи) – технология оказания конвергентных услуг абонентам фиксированных и подвижных сетей связи.

FTTx – Fiber To The x – волокно до некоторой точки (здания – В (Building), в распределительный шкаф – С (Cabinet или Curb), до квартиры или домовладения абонента – Н (Home) – семейство технологий построения оптических сетей связи.

HDTV – High-Definition Television (телевидение высокой четкости, или телевидение повышенной четкости, телевидение в высоком разрешении) – набор стандартов телевизионного вещания повышенного качества посредством каналов связи (кабельные, спутниковые сети, цифровые носители).

IMS – IP Multimedia Subsystem (система мультимедийных услуг, реализованных на основе протокола IP). Данная архитектура построения сети дает возможность оператору предоставлять разнообразные услуги абонентам и построить единую гибкую сеть, не зависящую от технологии доступа.

IP – Internet Protocol (межсетевой протокол) – маршрутизируемый сетевой протокол, протокол сетевого уровня семейства («стека») TCP/IP. Протокол IP (RFC 791) используется для доставки данных, разделяемых на так называемые пакеты от одного узла сети к другому.

IP-телефония – Voice-over-IP – система связи, обеспечивающая передачу речевого сигнала по сети Интернет или по любым другим IP-сетям.

IP-PBX – IP-ATC-сокращение от PBX (УАТС) – учрежденческая телефонная станция на основе межсетевых протоколов IP.

IP TV – Internet Protocol Television – цифровое интерактивное телевидение в сетях передачи данных по протоколу IP.

IT – Information Technology – информационные технологии.

MPLS – Multiprotocol Label Switching (многопротокольная коммутация по меткам) – технология сети передачи данных, позволяющая осуществлять высокоскоростную передачу информации между узлами IP-сети.

MSAN – MultiService Access Node (узел мультисервисного доступа) – универсальное оборудование NGN-сети, предоставляющее абонентам услуги ШПД и телефонной связи на основе протокола IP.

MVNO – Mobile Virtual Network Operator (виртуальный оператор сотовой связи) – оператор сотовой связи, использующий существующую инфраструктуру другого оператора, но продающий услуги под собственной маркой.

NPVR – Network Personal Video Recorder (сетевой персональный видеомонофон) (IPUNICAST) – сервис цифрового телевидения, сетевой персональный видеомонофон, который позволяет записать любую из транслируемых телепередач и посмотреть сколько угодно раз в удобное время, а также стереть. Сервис сохранения контента в сети с целью последующего индивидуального просмотра.

NGN – Next Generation Network (сеть связи следующего поколения) – концепция построения сетей связи, подразумевающая предоставление неограниченного набора услуг с гибкими возможностями по их управлению, персонализации и созданию новых услуг за счет унификации сетевых решений.

Oracle E-Business Suite – ERP-система, разработанная Oracle Corporation. Полнофункциональный комплекс интегрированных бизнес-приложений управления предприятием, который включает в себя следующие направления деятельности компании: финансы, производство, управление кадрами, закупки, логистика, маркетинг, продажи, обслуживание, отношения с поставщиками и клиентами и др.

OSS/BSS – Operations Support Systems / Business Support Systems) – системы поддержки операций / системы поддержки бизнеса, представляющие собой инструмент для управления телекоммуникационными ресурсами предприятия.

PON – Passive Optical Network – технология пассивных оптических сетей. Распределительная сеть доступа

PON, основана на древовидной волоконно-кабельной архитектуре с пассивными оптическими разветвителями на узлах, представляет экономичный способ обеспечить широкополосную передачу информации. При этом архитектура PON обладает необходимой эффективностью наращивания и узлов сети, и пропускной способности, в зависимости от настоящих и будущих потребностей абонентов.

QoS – Quality of Service – качество обслуживания.

SHDSL – Single-Pair High-speed Digital Subscriber Line (высокоскоростная цифровая абонентская линия, работающая по одной витой паре) – технология ШПД, позволяющая предоставлять абонентам синхронный симметричный канал с полосой до 15 Мбит/с.

SLA – Service Level Agreement – формальный договор между заказчиком услуги и ее поставщиком, содержащий описание услуги, права и обязанности сторон и согласованный уровень качества предоставления данной услуги.

Softswitch – гибкий программный коммутатор, один из основных элементов сети связи следующего поколения NGN, позволяющий управлять маршрутизацией вызовов, различными услугами традиционной и пакетной телефонии, поддерживающий весь спектр протоколов сигнализации (SIP, MGCP, диалекты H.323, Megaco/H.248, SS7), обеспечивающий установление соединения через одну или несколько сетей.

TDM – Time Division Multiplexing (временное уплотнение) – технология построения синхронных сетей, при которой каждому виду связи выделяется фиксированная доля полосы пропускания общего канала передачи вне зависимости от того, передается ли в настоящий момент информация.

VDSL2 – Very High-speed Digital Subscriber Line (очень высокоскоростная цифровая абонентская линия, работающая по одной витой паре) – современная технология ШПД, позволяющая предоставлять абоненту асимметричные каналы с высокой скоростью (пропускная способность входящего канала – до 100 Мбит/с, исходящего канала – до 60 Мбит/с).

VoIP – Voice over IP – совокупность технологий, обеспечивающих передачу голосовой информации по протоколу IP.

VoD – Video on Demand (видео по запросу) – технология передачи видеоконтента по запросу абонента с использованием протокола IP.

VPN – Virtual Private Network (виртуальная частная сеть) – технология объединения сетей абонента через магистральные сети передачи данных.

Wi-Fi – Wireless Fidelity (беспроводная точность) – стандартизированная технология высокоскоростного беспроводного обмена информацией на радиочастотах с упрощенным частотным регулированием.

WiMAX – Worldwide Interoperability for Microwave Access – протокол широкополосной радиосвязи, обеспечивающий беспроводной широкополосный доступ в Интернет.

xDSL – семейство технологий Digital Subscriber Line (цифровая абонентская линия), позволяющих предоставлять абонентам услуги ШПД по обычной медной телефонной линии (одной витой паре).

3G – Third generation (третье поколение), технологии мобильной связи 3-го поколения – набор услуг, который объединяет как высокоскоростной мобильный доступ с услугами сети Интернет, так и технологию радиосвязи, которая создает канал передачи данных.

4G – перспективное (четвертое) поколение мобильной связи, характеризующееся высокой скоростью передачи данных и повышенным качеством голосовой связи. К четвертому поколению принято относить перспективные технологии, позволяющие осуществлять передачу данных со скоростью, превышающей 100 Мбит/с, подвижным абонентам и 1Гбит/с – стационарным.

АПУС – Автоматический повременный учет стоимости телефонных разговоров.

АСР – Автоматизированная Система Расчетов – автоматизированная система учета предоставленных услуг, их тарификации и выставления счетов для оплаты.

АТС – Автоматическая телефонная станция – оборудование для предоставления услуг местной, междугородней и международной телефонной связи. Существуют следующие типы АТС: декадно-шаговая автоматическая телефонная станция (АТСДШ), координатная автоматическая телефонная станция (АТСК), квазиэлектронная автоматическая телефонная станция (АТСКЭ), Электронная Автоматическая телефонная станция (АТСЭ).

БД – База данных, организованная в соответствии с определенными правилами и поддерживаемая в памяти компьютера совокупность данных, характеризующая актуальное состояние некоторой предметной области и используемая для удовлетворения информационных потребностей пользователей.

ВОЛС – Волоконно-оптическая линия связи, совокупность линейных сооружений и оборудования связи, используемых для передачи информации по оптическим волокнам.

ГТС – Городская телефонная сеть – совокупность автоматических телефонных станций, коммутационных

узлов, линий, каналов телефонной сети, конечных абонентских устройств для предоставления услуг телефонной сети в городской местности.

ГЦУ – Главный центр управления сетью.

Дата-центр – Data center – специализированное здание (площадка) для размещения серверного и коммуникационного оборудования и подключения к каналам сети Интернет. Дата-центры подключены к различным узлам связи (каналам).

ДВО – Дополнительные виды обслуживания.

ЕЦВК – Единый центр взаимодействия с клиентами.

ЗТУ – Зоновый транзитный узел – оборудование АТС для организации сети зоновой телефонной связи.

Макрорегион – объединенные экономические районы и регионы, отличающиеся общими природными условиями, чертами экономики, тенденциями дальнейшего развития. Главные принципы выделения макрорегионов – уровень хозяйственного освоения территории, соотношение между важнейшими ресурсами и степенью их использования, схожие социально-экономические проблемы.

МСПД – Межрегиональная сеть передачи данных ОАО «ЦентрТелеком», высокопроизводительная IP/MPLS-сеть, осуществляющая передачу информации между регионами ОАО «ЦентрТелеком» и соединение с вышестоящими провайдерами услуг доступа в Интернет.

МСС – Мультисервисная сеть – универсальная, высокоскоростная, информационно-транспортная сеть, технические возможности которой обеспечивают предоставление услуги Triple play – «голос, данные, видео». Данный подход базируется на интеграции всех пользователей в единую широкополосную сеть, предоставляющую различные виды сервисов – высокоскоростной доступ в Интернет, IP TV, IP-телефонию, организацию локальных сетей и различные мультимедийные сервисы.

Новые телекоммуникационные услуги – набор телекоммуникационных сервисов, которые приобрели актуальность в течение ряда последних лет. К их числу в первую очередь относятся доступ в Интернет, IP TV и т.д.

ОПО РВК – Объединенная программа обеспечения расчетов и взаимоотношений с клиентами.

ОТА – Основной телефонный аппарат.

Подвижная (сотовая, мобильная) связь – связь, осуществляемая между двумя абонентами, один или оба из которых изменяют местоположение.

Последняя миля (последний дюйм) – участок абонентской линии от клиента до точки подключения. Традиционно для этого используется медный кабель или ВОЛС. Проблема «последней мили» заключается в выборе способа организации абонентского подключения (доступа) к сети и выборе соответствующего оборудования.

ПО – Программное обеспечение – совокупность программ системы обработки информации и программных документов, необходимых для эксплуатации этих программ.

СТС – Сельская телефонная сеть – совокупность автоматических телефонных станций, коммутационных узлов, линий, каналов телефонной сети, оконечных абонентских устройств для предоставления услуг телефонной сети в сельской местности.

Сеть кабельного телевидения (СКТВ) – совокупность технологически сопряженных средств связи, используемых для распределения телевизионных и иных аудиовизуальных программ.

Система менеджмента качества (СМК) – система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству (п. 3.2.3. ГОСТ Р 9000-2008).

Технология HFC – (Hybrid Fiber Coax – гибридная оптоволоконно-коаксиальная сеть) – технология организации современной телекоммуникационной сети, предоставляющей абонентам пакеты теле- и радиопрограмм, а также широкий ассортимент интерактивных мультимедийных услуг. Применение технологии HFC гарантирует: широкий спектр услуг, предлагаемых в сети, состоящий из трансляции программ RTV, а также современных телекоммуникационных услуг (например: передача данных, телефония в сети, видео по заказу), большой радиус доступа сети, позволяющий интегрировать отдаленные кабельные сети, высокое качество и надежность трансляции, возможность расширения доступного диапазона передачи при помощи сегментации сети, большие пропускные способности сети, доступные благодаря применению технологии мультиплексирования (DWDM), несложную и недорогую миграцию в направлении сети доступа типа FTTC (Fiber To The Curb), FTTB (Fiber To The Building), FTTH (Fiber To The Home).

Традиционная телефония (традиционные услуги связи) – набор телекоммуникационных сервисов, которые операторы связи предоставляют пользователям на протяжении последних нескольких десятков лет. К их числу в первую очередь относятся услуги местной, междугородней и международной автоматической телефонной связи.

ТфОП – Телефонная сеть общего пользования – совокупность автоматических телефонных станций, коммутационных узлов, линий, каналов телефонной сети, оконечных абонентских устройств, обеспечивающая потребности населения, учреждений и организаций в услугах телефонной сети.

Услуги Triple play – услуги предоставления единого канала связи для передачи голоса, видео и данных. Услуги передачи данных, высокоскоростной доступ в Интернет, сетевое резервное копирование (Backup), персональные файловые ресурсы в Интернете, доступ к игровым серверам. Голосовые услуги (городская и междугородная телефония, голосовая почта, радиовещание по IP). Видеослужбы (телевещание по IP (IP TV, HD-IP-TV), платные видеоканалы PPV (Pay Per View), видео по требованию VoD (Video on Demand), персональный видеоманитонфон PVR, видеотелефония, видео-конференц-связь, видеонаблюдение, игровые видеоприставки).

Фиксированная связь – связь, осуществляемая между двумя неподвижными (фиксированными) абонентами.

Хостинг – Hosting – услуга по предоставлению вычислительных мощностей для физического размещения информации на сервере, постоянно находящемся в сети (обычно Интернет). Хостингом также называется услуга по размещению оборудования клиента на территории провайдера с обеспечением подключения его к каналам связи с высокой пропускной способностью (коллокация, от англ. colocation).

ЦФО – Центральный федеральный округ Российской Федерации.

ШПД – Широкополосный доступ – услуги по передаче информации на скоростях выше 64 Кбит/с с использованием технологий xDSL или FTTx.

СВЕДЕНИЯ О КОМПАНИИ

Открытое акционерное общество
«Центральная телекоммуникационная компания»

Местонахождение компании:

ул. Пролетарская, д. 23, г. Химки Московской области,
Российская Федерация, 141400

Почтовый адрес компании:

Дегтярный пер., д. 6, стр. 2, г. Москва, ГСП-3, 125993

Тел.: +7 (495) 791 9988

Факс: +7 (495) 650 3007

E-mail: info@centertelecom.ru

Адрес страницы в сети Интернет: <http://www.centertelecom.ru>

Дата государственной регистрации и регистрационный номер:

Общество зарегистрировано распоряжением главы администрации Московской области от 9 июня 1994 г. № 567-р, свидетельство о государственной регистрации от 20.06.94 г. № 127. В соответствии с Федеральным законом «О государственной регистрации юридических лиц» Общество зарегистрировано в Едином государственном реестре юридических лиц 1 ноября 2002 г. за № 1025006174710.

**Социальный отчет ОАО «ЦентрТелеком»
январь 2009 – июнь 2010**

Москва 2010

Отпечатано в типографии Eurografika
Тираж 500 экземпляров



125993, г. Москва, ГСП-3, Дегтярный пер., д. 6, стр. 2
Тел.: +7 (495) 791 9988, факс: +7 (495) 650 3007, эл. почта: info@centertelecom.ru
www.centertelecom.ru