

The background of the entire page is a complex network of thin blue lines connecting various nodes, creating a web-like structure. The nodes are represented by small blue dots. The overall color palette is light blue and white, giving it a clean, technological feel.

MAYKOR

Социальный отчет MAYKOR

Сервисная платформа

Оглавление

Преамбула	4
Обращение президента МАУКОР	5
МАУКОР СЕГОДНЯ	7
Профиль компании	7
Услуги	9
Финансовые показатели деятельности	10
Реформирование организационной структуры	12
Система управления МАУКОР	13
Стратегия развития	14
УПРАВЛЕНИЕ В ОБЛАСТИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ	18
Принципы корпоративной социальной ответственности МАУКОР	18
Цели в области устойчивого развития	20
ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ	22
Порядок выявления заинтересованных сторон	22
Принципы взаимодействия с заинтересованными сторонами	24
Взаимодействие с внутренними заинтересованными сторонами	25
Взаимодействие с внешними заинтересованными сторонами	27
Управление рисками	30

РЫНОЧНАЯ СРЕДА	31
Цепочка поставок	31
Ответственность перед клиентами	33
Инновации для клиентов	43
ЧЕЛОВЕЧЕСКИЙ КАПИТАЛ	47
Характеристика персонала	47
Политика по управлению персоналом	48
Охрана труда и производственная безопасность	50
Подготовка и образование	54
КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА	56
Зеленый офис	59
ВЛИЯНИЕ НА РЕГИОНЫ ПРИСУТСТВИЯ	60
Социально значимые проекты	60
Благотворительность	62
ПРИЛОЖЕНИЕ 1	65
ПРИЛОЖЕНИЕ 2	66

Преамбула

Данный социальный отчет – пятый в истории компании МАУКОР. Его задача – дать всем заинтересованным сторонам полную информацию о политике корпоративной социальной ответственности, порядке ее применения во всех сферах деятельности компании, а также о том, как реализуемая политика отражается на результативности бизнеса.

Отчет охватывает деятельность головной компании ООО «МЭЙКОР-УК», ее дочерних обществ с долей участия более 50%, работающих под брендом МАУКОР, а также компаний, работающих под суббрендами МАУКОР-GMCS и МАУКОР-BTE. Период отчетности – с 1 января 2017 года по 31 декабря 2017 года. Предыдущий социальный отчет был опубликован в августе 2017 года.

При составлении данного социального отчета МАУКОР опиралась на стандарты нефинансовой отчетности GRI

Standards (базовая версия). Содержание отчета определялось путем анализа стратегии развития компании на среднесрочную перспективу, опроса заинтересованных сторон, руководителей и акционеров МАУКОР, онлайн-анкетирования заинтересованных сторон на предмет существенности тех или иных тем. Составленный по итогам вышеописанных процедур перечень существенных тем был утвержден топ-менеджментом компании для освещения в данном отчете.

Полный перечень существенных тем приведен в [Приложении 1](#).

Компания МАУКОР открыта для диалога со всеми заинтересованными сторонами в области корпоративной социальной отчетности. Любые вопросы принимаются на электронный адрес pr@maykor.com.

Обращение президента МАУКОР



Рады представить вам социальный отчет компании МАУКОР за 2017 год.

2017 год стал периодом значительных изменений в нашей компании, связанных с запущенной еще в 2015 году программой трансформации бизнеса. Изменения коснулись практически всех направлений, наших дочерних компаний и бизнес-процессов и повлекли за собой пересмотр ИТ-инфраструктуры, на которой они базируются.

Ключевым этапом программы трансформации стал запуск сервисной платформы – инновационной цифровой среды для выполнения работ. Мы разработали ее в интересах наших заказчиков, и теперь благодаря ей заявки на сервис выполняются не только нашими штатными специалистами, но и другими типами исполнителей: самозанятыми специалистами, индивидуальными предпринимателями, средними и малыми региональными сервисными предприятиями, – при этом все они в обязательном порядке проходят тестирование и, при необходимости, обучение для

того, чтобы быть допущенными нами к работам. Важно то, что производственные процессы на платформе управляются по единым интеллектуальным алгоритмам, мы стали более гибкими в выполнении и масштабировании задач клиентов, повысили производительность и прозрачность, снизив число посредников в цепочке оказания сервиса. Работа по развитию платформы продолжается.

Также мы завершили реформу системы оплаты труда, сделав ее более справедливой и сбалансированной, предоставив возможность нашему производственному штату управлять своим заработком, в том числе с помощью платформы.

Мы поменяли вектор движения в плане продаж, ориентируясь теперь не только на клиентов Enterprise, но и разработав ряд сервисов для малого и среднего бизнеса, которые мы выводим на рынок в 2018 году.

Ряд изменений произошел в цепочке поставок. Мы оптимизировали складское хозяйство, а также передали задачи снабжения наших региональных подразделений партнерам. Помимо этого, мы запустили социально значимую программу реализации невостребованных складских запасов. Часть из них была безвозмездно передана социально ориентированным организациям и благотворительным фондам. В число наших поставщиков вошли предприятия, профилирующиеся на трудоустройстве людей с инвалидностью.

Для реализации вышеперечисленных изменений МАУКОР пересмотрела систему управления компанией. В ней появились новые звенья. В частности, блок управления партнерской сетью, блок продаж в секторе СМБ. 2017 год дал множество возможностей нашим сотрудникам проявить себя. В управленческий состав были включены новые перспективные руководители из числа сотрудников, демонстрирующих отличные результаты работы. Важно отметить, что почти 29% управленческих должностей в МАУКОР занимают женщины.

Реализуемая нами политика дает положительные результаты. Впервые за последние 2 года мы сдвинули с места динамику по выручке – прирост составил 8%. МАУКОР нарастила бизнес в банковском, нефтегазовом, телекоммуникационном секторах.

В условиях трансформации самое главное для компании – сохранить свой стержень. Для нас этим стержнем является следование принципам корпоративной социальной ответственности, суть которых – обеспечение положительного влияния компании на всех стейкхолдеров. В 2017 году МАУКОР продолжила реализацию своих долгосрочных социально значимых проектов, среди которых:

- Обеспечение бесперебойной работы системы фото- и видеофиксации нарушений правил дорожного движения в Республике Дагестан.
- Обслуживание государственной информационной системы «Выборы» на Дальнем Востоке.
- Аутсорсинг техподдержки инфраструктуры связи в малых населенных пунктах в рамках масштабного проекта «Сельская связь» ПАО «Ростелеком».

Помимо этого развитие получили наши корпоративные социальные программы «Профессия инженер» и «Доброе будущее вместе с МАУКОР».

КСО-практика МАУКОР получила высокую оценку глобальном исследовании The Global Outsourcing 100 Международной ассоциации профессионалов аутсорсинга (IAOP). Компания набрала близкое к максимальному количество баллов практически по всем показателям бизнеса. Это позволило нам снова занять свое место в сотне ведущих аутсорсеров мира.

С уважением,
президент МАУКОР
Сергей Сульгин



МАУКОР сегодня

Профиль компании

МАУКОР (ООО «МЭЙКОР-УК») – общероссийский поставщик услуг в области аутсорсинга ИТ- и бизнес-процессов. В режиме 24/7/365 компания обеспечивает эффективную поддержку ИТ-, инженерной и отраслевой инфраструктуры, а также стабильность бизнес-процессов клиентов по всей территории России на основе долгосрочных сервисных соглашений. В составе МАУКОР действуют следующие дочерние компании: ЗАО «ЦРТ Сервис», ООО «НСТ» (100%-е владение, работают под брендом МАУКОР), а также компании МАУКОР-GMCS и МАУКОР-BTE. Головной офис находится в Москве. Компания имеет более 400 сервисных подразделений по всей территории России.

Охват: **вся Россия**

> 400 Сервисных подразделений

Центральный ФО

Северо-Кавказский ФО

Южный ФО

Северо-Западный ФО

Уральский ФО

Сибирский ФО

Дальневосточный ФО

Рейтинги



International Association of Outsourcing Professionals (IAOP)

ТОП-100 крупнейших аутсорсинговых компаний мира, в категории «Лидеры», The 2017 Global Outsourcing 100



RAEX – крупнейшее в России международное рейтинговое агентство

- ТОП-10 поставщиков в области ИТ-услуг в России, итоги 2017 года
- ТОП-15 ведущих ИТ-компаний России, итоги 2017 года

РБК Деловое издание РБК

- ТОП-10 ведущих поставщиков ИТ-услуг
- ТОП-20 ведущих игроков на российском ИТ-рынке



CNews, ведущее отраслевое аналитическое агентство России

- ТОП-3 ведущих поставщиков ИТ для розницы, итоги 2017 года
- В списке ведущих поставщиков ИТ для транспорта, итоги 2017 года
- В списке крупнейших компаний в российском ИТ-пространстве
- ТОП-10 крупнейших разработчиков мобильных приложений для бизнеса и госструктур, итоги 2017 года (MAYKOR-GMCS)
- ТОП-10 крупнейших поставщиков BI-решений в России (MAYKOR-GMCS)



TAdviser, российское аналитическое агентство

- 1 МЕСТО в рейтинге крупнейших поставщиков ИТ-услуг для сектора розничной торговли в России
- В списке крупнейших ИТ-компаний России, итоги 2017 года
- Лауреат национальной премии TAdviser IT PRIZE 2018 в номинации «Инновационная сервисная площадка»



Деловой портал «Управление производством»

Рейтинг «Лидеры информационных технологий для промышленности – 2018»

Награды компании **MAYKOR-GMCS:**

- ТОП-5 лидеров ИТ для промышленности России
- 1-е место по направлению «Управление активами и ТОиР (EAM)»
- 1-е место по направлению «Управление логистикой (закупки, SCE, SCM, WMS, TMS)»
- 1-е место по направлению «Управление человеческим капиталом (HRM)»
- 2-е место по направлению «Управление эффективностью (BI, CPM)»
- 4-е место по направлению «Корпоративные информационные системы управления (ERP)»
- 2-е место в категориях «Горнодобывающая промышленность», «Металлургия» и «Производство строительных материалов»
- 3-е место в категории «Пищевая промышленность»
- 4-е место в категориях «Машиностроение» и «Химия и нефтехимия»
- 5-е место в категории «Энергетика»

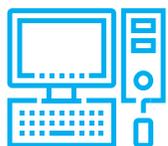
Услуги



АУТСОРСИНГ ИТ-УСЛУГ



УПРАВЛЕНИЕ ИНЖЕНЕРНОЙ ИНФРАСТРУКТУРОЙ



БИЗНЕС-РЕШЕНИЯ КАК УСЛУГА:

- Автоматизированное рабочее место как услуга
- Аутсорсинг печати
- Управление торговлей как сервис
- Услуги колл-центра
- Управление рабочей силой



ВНЕДРЕНИЕ И ПОДДЕРЖКА БИЗНЕС-ПРИЛОЖЕНИЙ

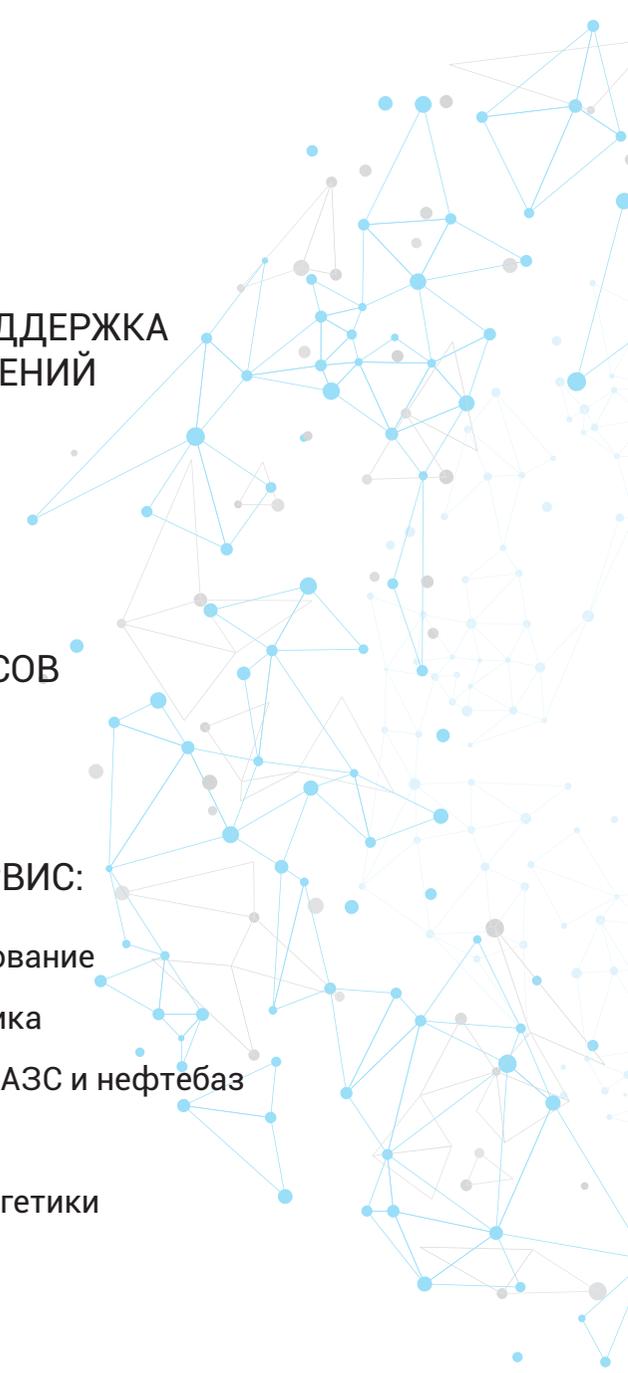


АУТСОРСИНГ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ



ОТРАСЛЕВОЙ СЕРВИС:

- Торговое оборудование
- Банковская техника
- Инфраструктура АЗС и нефтебаз
- Объекты связи
- Биллинг для энергетики



Финансовые показатели деятельности

	2017 (тыс. руб.)	2016 (тыс. руб.)	2017/2016 (%)
Совокупная выручка головной и аффилированных организаций	11 051 851	10 234 068	108%

ВЫРУЧКА ПО ВИДАМ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

	2017 (тыс. руб.)	Доля в выручке 2017	2016 (тыс. руб.)	Доля в выручке 2016
ИТ-Аутсорсинг в т.ч.:	8 876 176	80,3%	8 195 959	80,1%
Обслуживание компьютерного и сетевого оборудования	7 702 548	69,7%	7 592 442	74,2%
Обслуживание инженерных систем	1 173 628	10,6%	603 517	5,9%
Аутсорсинг управления приложениями (включая услуги по внедрению) в т.ч.:	2 175 675	19,7%	2 038 109	19,9%
BI и BPM	292 129	2,6%	284 445	2,8%
CRM-решения	163 576	1,5%	120 885	1,2%
ERP-системы	1 632 857	14,8%	1 549 240	15,1%
Мобильные решения для бизнеса	87 113	0,8%	83 539	0,8%

СТРУКТУРА ВЫРУЧКИ В ОТРАСЛЕВОМ РАЗРЕЗЕ (ПО ОТРАСЛЕВОЙ ПРИНАДЛЕЖНОСТИ КЛИЕНТОВ)

	2017 (тыс. руб.)	2016 (тыс. руб.)	2017/2016	Доля от выручки 2017	Доля от выручки 2016
Ритейл	5 833 639	5 592 567	104,3%	52,8%	54,6%
Госсектор	529 237	1 057 119	50,1%	4,8%	10,3%
Телеком	1 514 661	1 276 127	118,7%	13,7%	12,5%
Нефтяная и нефтегазовая промышленность	1 620 484	598 527	270,7%	14,7%	5,8%
Финансовый сектор	733 209	672 638	109,0%	6,6%	6,6%
Производство	366 583	378 901	96,7%	3,3%	3,7%
Энергетика	140 834	346 694	40,6%	1,3%	3,4%
Транспорт и логистика	286 102	277 011	103,3%	2,6%	2,7%
Профессиональные услуги	27 101	34 484	78,6%	0,2%	0,3%

Реформирование организационной структуры

В четвертом квартале 2017 года советом директоров компании МАУКОР было принято решение о реформировании организационной структуры. Необходимость в оптимизации организационной структуры обусловлена общей стратегией трансформации бизнеса.

В рамках реорганизации головная компания ООО «МЭЙКОР» уже переименована в ООО «МЭЙКОР-УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ». С конца 2017 года и в момент подготовки текущего социального отчета проходит процесс по объединению всех производственных ресурсов компаний «ЦРТ Сервис» и «НСТ» на базе «НСТ». Новая компания, которая будет создана в результате объединения, будет работать под названием ООО «МЭЙКОР-СЕРВИС». В основе ее деятельности создается сервисная платформа - цифровая система управления сервисными работами на основе настроенных правил и алгоритмов взаимодействия участников: заказчиков, исполнителей и т.д. Подробнее о ней можно прочитать в разделе [Инновации для клиентов](#).

В ОБЯЗАННОСТИ ВЫСШЕГО ОРГАНА УПРАВЛЕНИЯ КОМПАНИИ ВХОДЯТ:

- Определение основных направлений деятельности.
- Принятие решений об участии в ассоциациях и других коммерческих объединениях.
- Изменение устава компании.
- Образование исполнительных органов и прекращение их полномочий.
- Избрание и досрочное прекращение полномочий ревизионной комиссии.
- Утверждение годовых отчетов.
- Распределение чистой прибыли.
- Принятие документов, регламентирующих внутреннюю деятельность компании.



Три топ-менеджера МАУКОР включены в рейтинг «Топ-1000 российских менеджеров»



99% региональных руководителей нанято из числа местного населения



Единоличным исполнительным органом компании является **Президент**

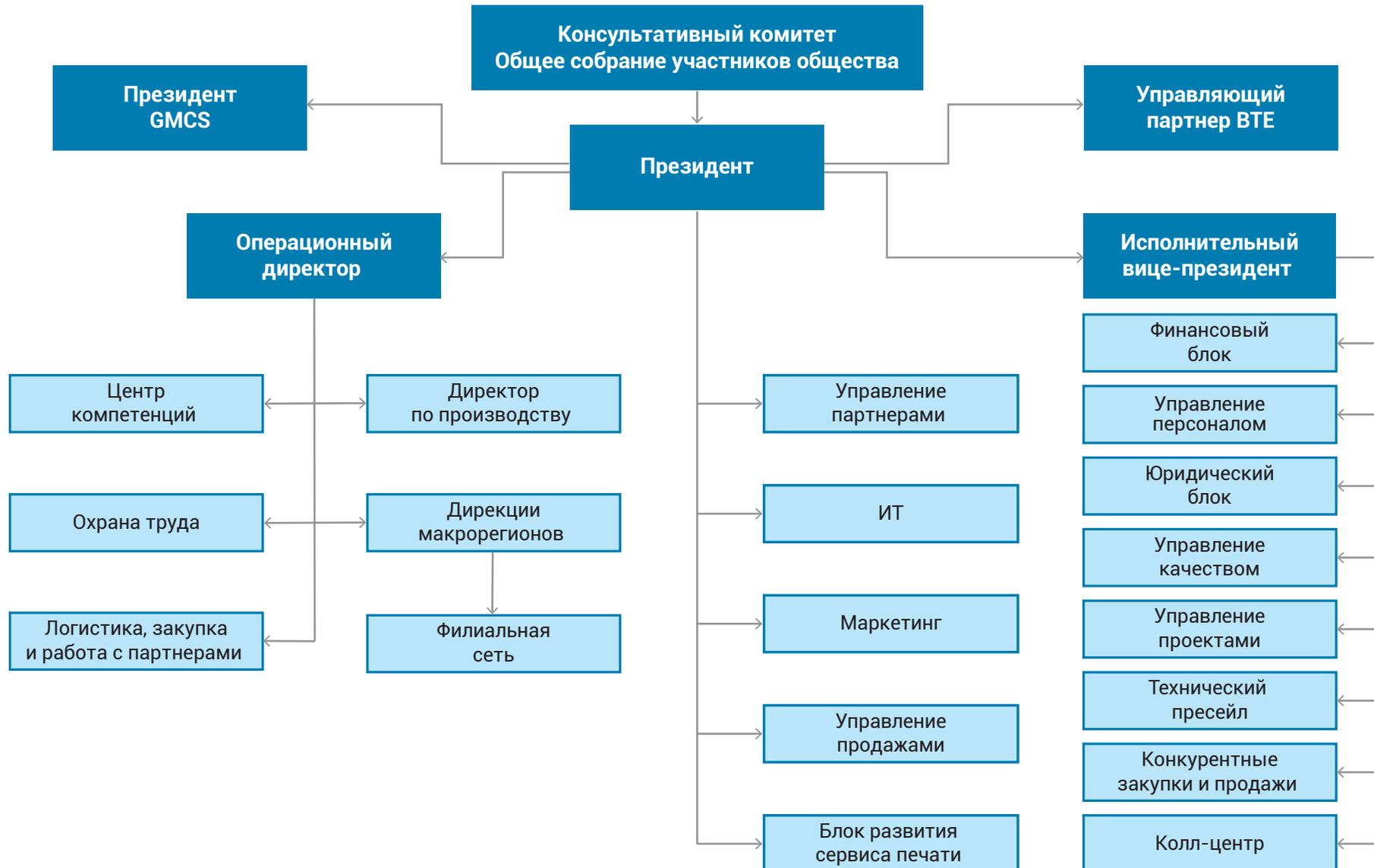


28,63% руководящих должностей в компании занимают женщины



Высшим органом управления компании является **Общее собрание участников общества**

СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ МАУКОР



Стратегия развития

МАУКОР нацелена на повышение прибыльности бизнеса за счет реализации программы трансформации, суть которой – формирование культуры непрерывных улучшений для достижения высокого уровня эффективности клиентов на основе передовых технологий и инновационных подходов.

Подробнее о стратегии развития компании и о программе трансформации рассказано [в социальном отчете компании за 2016 год](#).

Стратегия развития компании МАУКОР не претерпела коренных изменений по итогам 2017 года.

ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЯ МАУКОР В ПЛАНЕ УВЕЛИЧЕНИЯ ПРИБЫЛЬНОСТИ И ПРОДАЖ

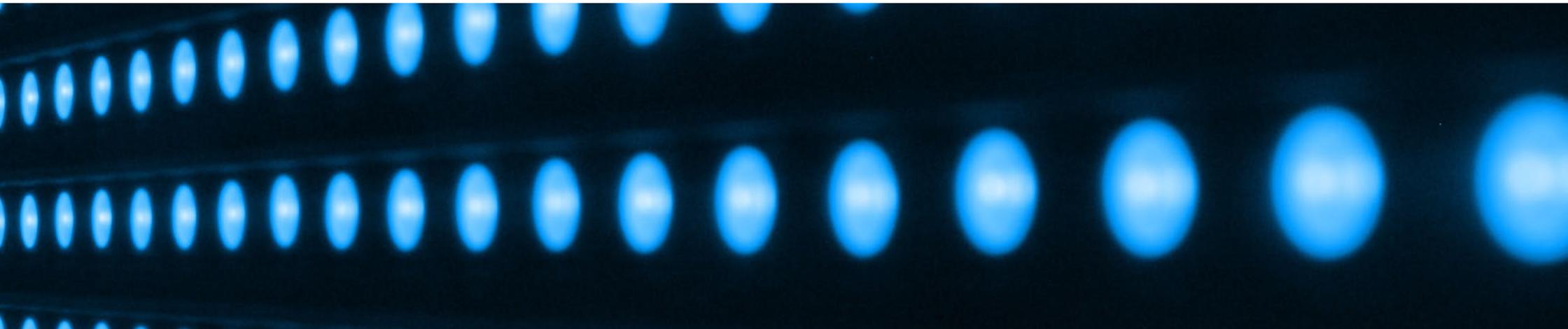
Направление	Результат в 2017 году
Обеспечение экономической устойчивости за счет заключения долгосрочных сервисных договоров с компаниями из ритейла и телекома, где компания имеет устоявшийся пул клиентов и глубокую сервисную экспертизу.	Выручка компании от клиентов в телекоме в 2017 году увеличилась на 18%, в ритейле – на 4%. 90% контрактов – продление соглашений с действующей клиентской базой.
Усиление позиций в сервисе для нефтегазовой отрасли.	Выручка в нефтегазовой отрасли увеличилась по сравнению с 2016 годом на 170%.
Наращивание экспертизы в производстве и энергетике.	GMCS разработала несколько решений на базе различных мобильных платформ для предиктивного технического обслуживания (predictive maintenance), которые используются в компаниях «Юнипро» и МРСК Сибири, позволяя эффективно управлять сервисными бригадами. Также было зарегистрировано новое решение для производственных предприятий на базе Microsoft Dynamics AX, которое обеспечивает комплексную поддержку процессного и дискретного производства в соответствии с принципами бережливости.
Развитие кросс-отраслевых моделей аутсорсинга	Развитие проекта «Синергия», в рамках которого электромонтеры, задействованные в обслуживании инфраструктуры связи в сельской местности, привлекаются для обслуживания объектов инженерной инфраструктуры и ИТ-систем для заказчиков из других отраслей.

ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ПРОГРАММЫ ТРАНСФОРМАЦИИ В 2017 ГОДУ



- Производственный персонал переведен на новую систему оплаты труда, в которой заработок зависит от объема выполненных заявок от клиентов на сервис. Для реализации данной инициативы разработана и регулярно пересматривается тарификация заявок в зависимости от их сложности, удаленности объектов обслуживания, трудоемкости, использования ЗИП и т. д.
- Разработана и запущена в эксплуатацию инновационная сервисная платформа, позволяющая вовлекать в производственные процессы не только штатных сотрудников, но и самозанятых, подрядчиков и партнеров. Также ее задача – повышение качества взаимодействия между заинтересованными сторонами, вовлеченными в производственные процессы МАУКОР. В настоящее время на платформу заведены более 4 тыс. сотрудников компании и самозанятых (работающих по заявкам по договорам ГПХ), а также персонал более 100 компаний-подрядчиков. Взаимодействие с ними осуществляется через личный кабинет на платформе и специализированное мобильное приложение.
- Проведено реформирование складского хозяйства. Компания полностью отказалась от аренды складов в регионах и передала все товарно-материальные ценности на ответственное хранение логистическим провайдерам.
- Завершена масштабная модернизация ИТ-инфраструктуры контакт-центра МАУКОР, длившаяся более двух лет. Силами собственных ИТ-специалистов внедрено более 200 модулей системы Eco-SoCall, вобравшей в себя весь функционал омниканального контакт-центра. Подробнее об этом в разделе [Инновации для клиентов](#).

ОСНОВНЫЕ ПРИОРИТЕТЫ ПРОГРАММЫ ТРАНСФОРМАЦИИ НА 2018 ГОД



- Развитие сервисной платформы. В частности, планируется разработка функционала для удаленного взаимодействия с компаниями-поставщиками и логистическими партнерами, доработка мобильного приложения для производственного персонала с целью повышения удобства его использования.
- Завершение реформы организационной структуры компании, заключающейся в объединении всех производственных ресурсов на базе ООО «МЭЙКОР-Сервис». Автоматизация офисных функций, оптимизация работы непромышленного персонала и снижение объема вспомогательных функций.
- Ориентирование бизнес-модели компании на получение прибыли от использования сервисной инфраструктуры МАУКОР компаниями-партнерами.
- Совершенствование корпоративной системы дистанционного обучения с целью повышения ее доступности не только для штатного персонала, но и для сотрудников компаний-партнеров и внештатных работников в случае их желания расширить спектр компетенций.
- Применение инноваций для укрепления конкурентных преимуществ на рынке ИТ-аутсорсинга и получения дополнительной прибыли от существующей инфраструктуры.

Управление в области устойчивого развития

Принципы корпоративной социальной ответственности МАУКОР

Принципы корпоративной социальной ответственности МАУКОР разрабатывались с учетом международного стандарта ISO 26000 и Социальной хартии российского бизнеса. Они интегрированы в стратегию развития компании и регламентируются следующими документами:

- Кодексом корпоративной этики.
- Политикой в области охраны труда, промышленной безопасности и охраны окружающей среды.
- Экологической и социальной политикой.
- Положением о внутренних и внешних коммуникациях.
- Положением о благотворительности.
- Положением о закупках товаров, работ и услуг

ПРИНЦИПЫ КОРПОРАТИВНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ МАУКОР

1. Доверительные отношения с заказчиками и партнерами.
2. Высокое качество сервиса.
3. Забота о персонале.
4. Инновации и непрерывное улучшение бизнес-процессов.
5. Добросовестная конкуренция.
6. Соблюдение законодательства и партнерство с государством.
7. Забота об окружающей среде.
8. Сотрудничество с общественными институтами и содействие социальному прогрессу.

Управление различными аспектами КСО включено в зону ответственности руководителей всех функциональных подразделений и органов управления компанией как в головном офисе в Москве, так и в филиалах. По ряду направлений КСО в компании функционируют отдельные подразделения, в частности:

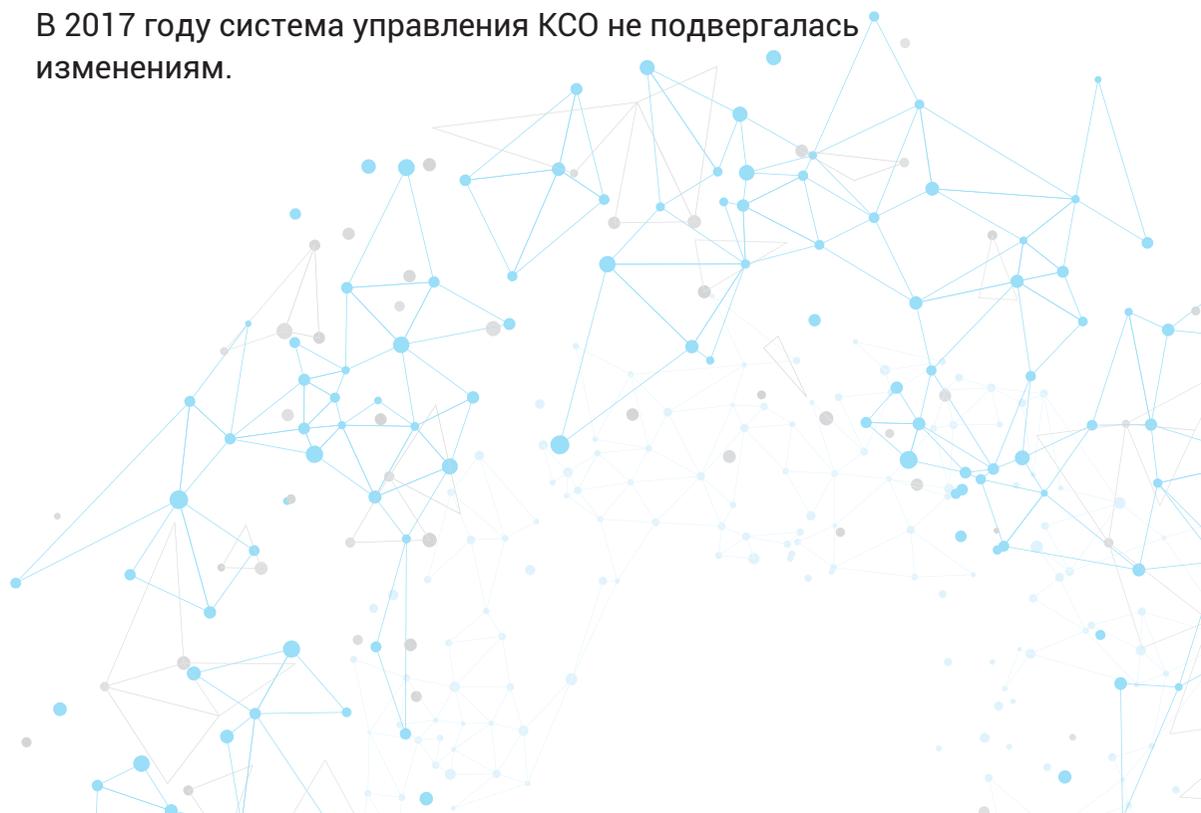
- Департамент охраны труда и промышленной безопасности.
- Департамент по развитию персонала.
- Совет по экологическим и социальным рискам.
- Департамент внутренних коммуникаций и социальной политики.
- Отдел операционного анализа и контроля качества.
- Закупочная комиссия.

Общую координацию деятельности в области КСО осуществляет отдел по корпоративной социальной ответственности, функционирующий в структуре департамента внутренних коммуникаций и социальной политики.

ЗАДАЧИ ОТДЕЛА ПО СОЦИАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ:

- Участие в разработке стратегии компании по вопросам, затрагивающим КСО.
- Участие в подготовке внутренних регламентов и политик в области КСО.
- Участие в исполнении корпоративных социальных программ.
- Внутренние коммуникации по вопросам КСО.
- Подготовка отчетности по КСО.

В 2017 году система управления КСО не подвергалась изменениям.



Цели в области устойчивого развития

В своей деятельности МАУКОР стремится способствовать реализации следующих целей, определенных ООН:

Хорошее здоровье и благополучие

МАУКОР поддерживает общественные акции и мероприятия по популяризации спорта и здорового образа жизни, инициирует и реализует корпоративные проекты в этой области для своих сотрудников. Также в компании действуют специальные условия в области дополнительного медицинского страхования и по приобретению абонементов в фитнес-клубы. Подробнее о мероприятиях по реализации данной цели читайте в разделе [Благотворительность](#) настоящего отчета.

Качественное образование и возможности обучения для всех на протяжении всей жизни

МАУКОР сотрудничает с ведущими вузами страны в области подготовки ИТ-специалистов, предоставляет возможность прохождения производственной практики для студентов с последующим трудоустройством, ведет работу по расширению профессионального кругозора воспитанников подопечных учреждений для детей-сирот и способствует совершенствованию материально-технической базы этих учреждений для повышения качества образования в области информатики и компьютерной грамотности. Подробнее о данных инициативах читайте в разделе [Благотворительность](#).

Кроме того, МАУКОР постоянно совершенствует собственную систему корпоративного обучения, которая позволяет готовить нужных для бизнеса технических специалистов по различным направлениям.

Достойная работа и экономический рост

Компания выполняет аутсорсинговые проекты в местностях с высоким уровнем безработицы, способствуя повышению занятости. Специализируясь на обслуживании широкого спектра оборудования и систем на местах их эксплуатации, МАУКОР стремится привлекать для выполнения этих работ специалистов из числа местного населения — жителей ближайших городов и других населенных пунктов, предоставляя им возможность получить необходимые знания и навыки в корпоративной системе обучения. В 2017 году компания провела масштабное обновление автоматизированной системы управления сервисными работами. Новая сервисная платформа открыла дополнительные возможности не только для взаимодействия с собственным штатом региональных инженеров, но и позволила привлекать для работ самозанятых специалистов на тех территориях, где у МАУКОР нет подразделений, обеспечивая им дополнительный заработок.

Индустриализация, инновации и инфраструктура. Устойчивые города и населенные пункты

МАУКОР считает приоритетными проекты, направленные на повышение уровня жизни населения на территориях своего присутствия и решение социально значимых проблем. Компания принимает участие в реализации ряда проектов в области интеллектуализации городов, ликвидации цифрового неравенства и обеспечения населенных пунктов качественной связью. Подробнее об этом рассказано в разделе [Социально значимые проекты](#).

Индустриализация, инновации и инфраструктура. Устойчивые города и населенные пункты

МАУКОР считает приоритетными проекты, направленные на повышение уровня жизни населения на территориях своего присутствия и решение социально значимых проблем. Компания принимает участие в реализации ряда проектов в области интеллектуализации городов, ликвидации цифрового неравенства и обеспечения населенных пунктов качественной связью. Подробнее об этом рассказано в разделе [Социально значимые проекты](#).

Ответственное потребление и производство

В МАУКОР запущена программа трансформации, один из пунктов которой – бережливое производство: выполнение сервисных работ с большей эффективностью, но с меньшими ресурсными затратами, а также внедрение практик «зеленого» офиса.

Снижение прямого и косвенного негативного влияния на окружающую среду (борьба с изменением климата, сохранение морских экосистем, сохранение экосистем суши)

Социальная политика компании предполагает отказ от видов деятельности и участия в проектах, способных нанести вред окружающей среде. МАУКОР концентрирует свое внимание на деятельности, направленной на ресурсосбережение, эффективное использование техники и иных ресурсов – как своих, так и клиентов.



Взаимодействие с заинтересованными сторонами

Порядок выявления заинтересованных сторон

Для определения групп заинтересованных сторон и степени взаимовлияния регулярно проводится опрос менеджмента и руководящего состава МАУКОР, задействованного в управлении различными аспектами КСО. В рамках опроса предлагается оценить степень влияния компании на различные группы стейкхолдеров и степень влияния стейкхолдеров на деятельность компании. Данный опрос проводится каждый год с целью актуализировать список заинтересованных сторон и данные взаимовлияния под воздействием изменений, происходящих в бизнесе.

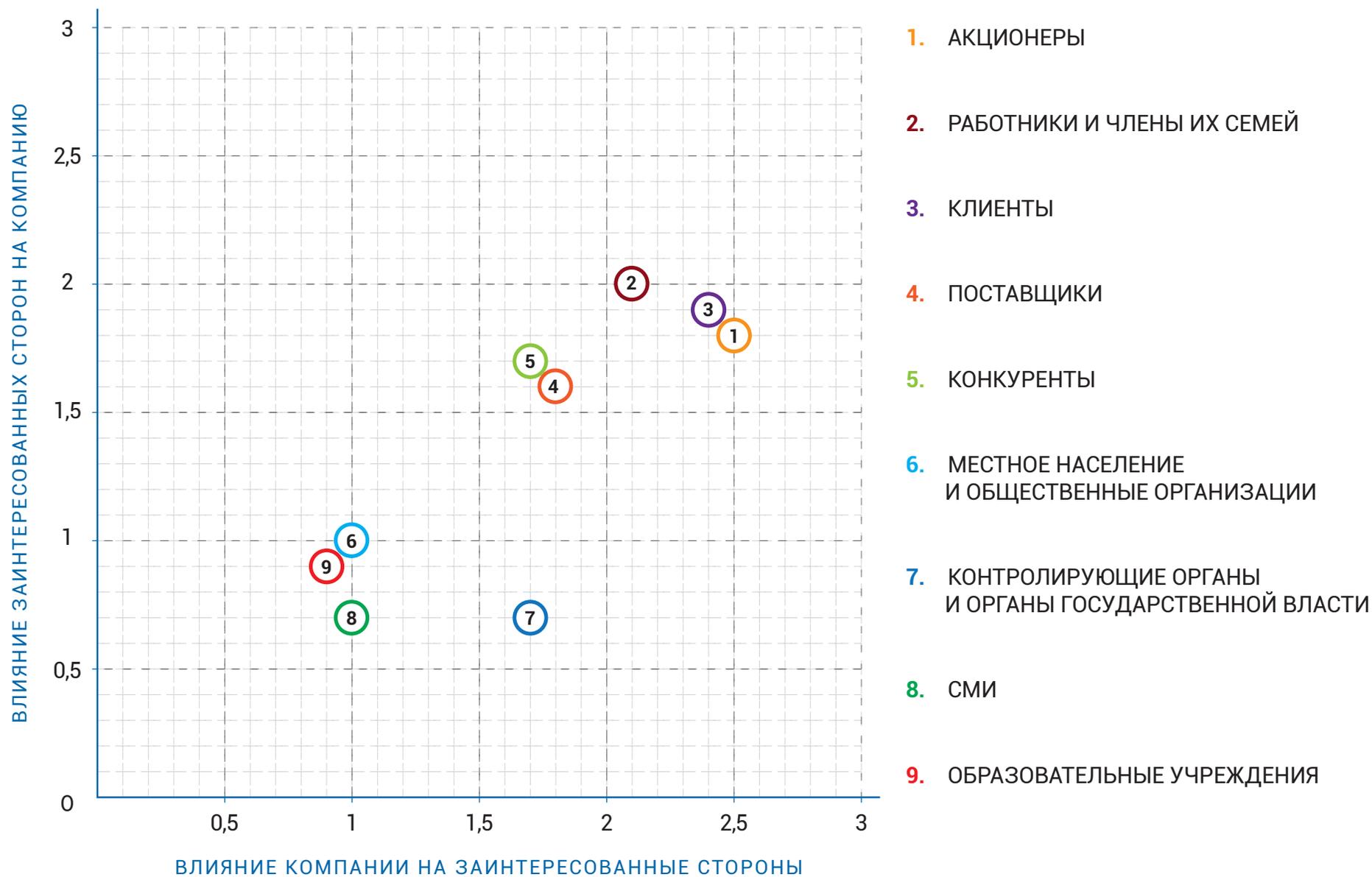
ВНУТРЕННИЕ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫЕ СТОРОНЫ:

- Акционеры
- Работники и члены их семей

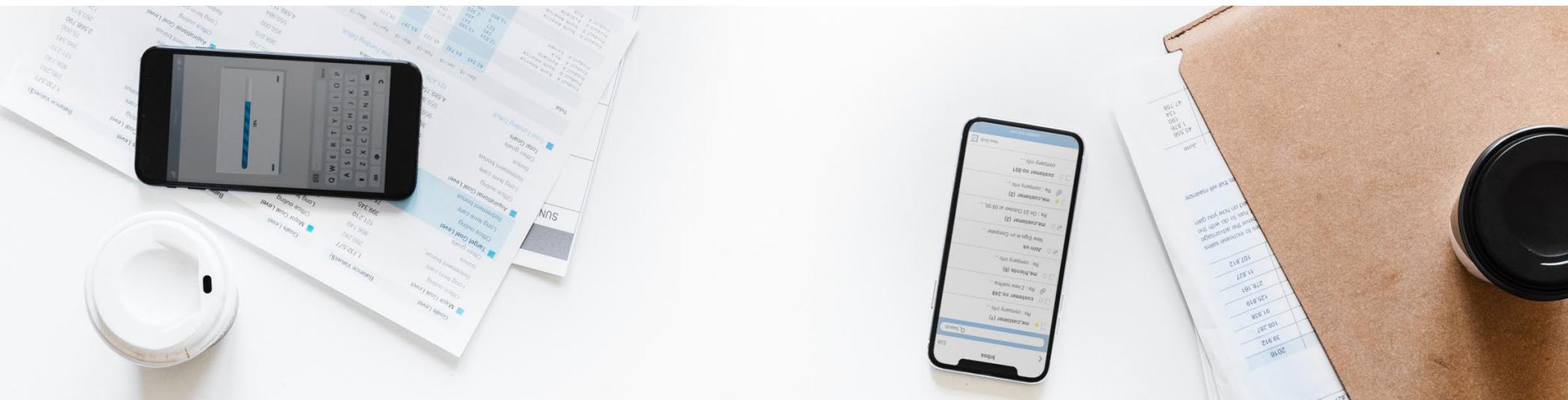
ВНЕШНИЕ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫЕ СТОРОНЫ:

- Клиенты
- Поставщики
- Местное население и общественные организации
- Контролирующие органы и органы государственной власти
- Конкуренты
- СМИ
- Образовательные учреждения

КАРТА ВЗАИМОВЛИЯНИЯ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ СТОРОН



Принципы взаимодействия с заинтересованными сторонами



МАУКОР учитывает интересы своих стейкхолдеров при планировании и осуществлении своей деятельности.

Взаимодействие с заинтересованными сторонами строится на следующих принципах:

- Взаимное уважение и доверие.
- Равноправное партнерство.
- Соблюдение этических норм и прав человека.
- Выполнение принятых в рамках соглашений и договоров обязательств.
- Соблюдение национального законодательства.

Подробнее принципы взаимодействия с заинтересованными сторонами изложены в [Кодексе корпоративной этики компании МАУКОР](#).

Взаимодействие с внутренними заинтересованными сторонами

Взаимодействие с внутренними заинтересованными сторонами осуществляется посредством корпоративных каналов коммуникации, среди которых:

- Прямая телефонная линия поддержки производственного персонала.
- E-mail для обращений персонала.
- Форма обратной связи.
- Внутрикorporативный журнал.
- Внутрикorporативный портал.
- Вебинары.
- Очные встречи.

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С АКЦИОНЕРАМИ

Взаимодействие с акционерами осуществляется в рамках ежеквартальных собраний консультативного комитета – высшего органа управления компанией. Помимо этого, акционеры могут запросить отчеты или презентации по значимым изменениям в бизнес-процессах, текущим бизнес-показателям и плану продаж, ходу реализации значимых проектов для клиентов и т.д.

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПЕРСОНАЛОМ

В компании действуют несколько каналов коммуникации для различных групп сотрудников.

Взаимодействие всех групп сотрудников с высшим менеджментом происходит посредством обращения на прямую линию hr.q@maykor.com. По данному каналу возможно обратиться по любому вопросу (включая вопросы

нарушения этических норм и/или действующего законодательства) персонально или анонимно.

Для производственного персонала, работающего в регионах, действует единая круглосуточная телефонная линия и форма обратной связи, куда можно обратиться за консультацией по производственным вопросам, вопросам оплаты труда, а также за экспертной поддержкой по решению задач технического обслуживания и ремонта инфраструктуры заказчиков.

Для информирования сотрудников о значимых изменениях в компании используются общие и персонифицированные e-mail-рассылки. Для оперативного информирования производственного персонала об изменениях в работе или важных обновлениях в процессах используется сервис системных уведомлений, являющийся частью автоматизированной системы управления сервисными работами.



Кроме того, по наиболее важным вопросам и изменениям в процессах в компании практикуется проведение вебинаров для сотрудников с участием представителей топ-менеджмента, а также очные встречи с региональными руководителями.

Для всех сотрудников компании действует корпоративный портал с функциями самообслуживания, где содержатся все необходимые сведения для обеспечения работы (правила, политики, регламенты и прочие организационные документы), шаблоны и бланки для оформления документации, телефонный справочник, маркетинговые материалы и т.д. Кроме того, ежеквартально для сотрудников выпускается корпоративный дайджест, содержащий значимые новости из жизни компании, информацию о стратегии и результатах работы.

Компания не препятствует участию сотрудников в профессиональных организациях и созданию объединений и активно сотрудничает с профсоюзами по вопросам соблюдения социальных гарантий и сохранения уровня оплаты труда специалистов. В частности, в июле 2017 года МАУКОР подписала меморандум о сотрудничестве с Профсоюзом работников связи.

Взаимодействие с внешними заинтересованными сторонами

Основным средством коммуникации с внешними заинтересованными сторонами в МАУКОР является круглосуточный контакт-центр, осуществляющий обработку обращений клиентов и консультирование клиентов и партнеров компании по широкому спектру вопросов, в том числе и с использованием чат-ботов. Кроме этого, компания активно поддерживает коммуникации в социальных сетях и мессенджерах (Facebook, «ВКонтакте», Instagram, Twitter, Youtube) и посредством корпоративного сайта и предлагает максимум усилий для информирования широкой аудитории о своей деятельности и значимых изменениях в бизнесе. МАУКОР тесно сотрудничает с ведущими аналитическими агентствами и исследовательскими компаниями, предоставляя актуальную информацию о бизнесе и экспертные комментарии о тенденциях на рынке. Среди них – IDC, RAEX, Forrester Research, ISG, PAC, PMR, «РИА Аналитика», CNews Analytics и другие.

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С КЛИЕНТАМИ

Взаимодействие с клиентами осуществляется на постоянной основе в рамках контрактов на сервис. Все клиенты компании получают круглосуточную поддержку контакт-центра по широкому кругу технических и организационных вопросов по действующим проектам. Помимо этого в МАУКОР функционирует сразу несколько подразделений, профиль которых - поддержание непрерывной связи с представителями заказчиков с целью обеспечения качества обслуживания. Это дирекция по работе с клиентами, департамент управления проектами, центр компетенции.

Компания прикладывает максимум усилий к позитивному решению всех вопросов, связанных с обслуживанием клиентов, и недопущению претензий по поводу качества сервиса. Для этого не менее двух раз в год проводятся очные встречи топ-менеджмента, руководства операционного блока и представителей ключевых клиентов. В компании действует совет по качеству, регулярно проводится аудит системы менеджмента качества, включающий анализ системы взаимодействия с клиентами.

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОСТАВЩИКАМИ

Взаимодействие с поставщиками входит в зону ответственности департамента по конкурентным закупкам и продажам и департамента по закупкам, логистике и работе с партнерами. Компания тщательно подходит к выбору поставщиков: внедрена система конкурентных закупок с многоуровневым анализом предложений партнеров. По любым вопросам взаимодействия с поставщиками, процедуре закупок товаров и услуг, можно обратиться по e-mail: zakupki@maykor.com. Кроме того, одной из главных задач по совершенствованию цепочки поставок является повышение качества взаимодействия между компанией и партнерами, обеспечение прозрачности закупочных процедур и их эффективности. Для этого в МАУКОР функционирует отдел контроля закупок, связаться с которым может любой действующий или потенциальный поставщик компании по e-mail: kontrol.zakupki@maykor.com

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С КОНКУРЕНТАМИ

В основе взаимодействия с партнерами по рынку – полное соблюдение действующего национального законодательства и принципов добросовестной конкуренции. МАУКОР является активным членом Международного профессионального сообщества аутсорсеров (International Association of Outsourcing Professionals, IAOP), объединяющего ведущих поставщиков услуг, консультантов и заказчиков из 40 стран мира, включая Россию. Компания с 2012 года возглавляет российский комитет IAOP (IAOP Russia Chapter). Взаимодействие с другими представителями рынка аутсорсинга происходит на регулярных встречах IAOP Russia Chapter, ключевых отраслевых мероприятиях как в России, так и за рубежом с целью обмена практиками в области развития аутсорсинговых отношений, стандартизации и обеспечения конструктивного сотрудничества для взросления этого сегмента рынка ИТ-услуг.

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ

Взаимодействие с общественностью осуществляется в рамках утвержденных корпоративных программ, описанных в Положении о благотворительной деятельности компании. Подробнее о практике взаимодействия с населением и общественными организациями в регионах присутствия можно прочитать в разделе [Влияние на регионы присутствия](#) данного отчета.

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ОРГАНАМИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ

Взаимодействие с органами государственной власти осуществляется в рамках рабочих встреч при Министерстве цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, совещаниях по развитию инфраструктуры регионов при Минэкономразвития и региональных ведомствах, а также на круглых столах при Торгово-промышленной палате РФ, посвященных новым законопроектам, затрагивающим ИТ-отрасль. Целью данного взаимодействия является способствование бизнесу выполнению государственной политики в области национального развития и развития ИТ-отрасли в частности.



ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ

Стейкхолдеры	Ответственность	Каналы взаимодействия
Клиенты	Предоставление качественных услуг, достоверной информации о сервисах и исполнении контрактов, своевременная реакция на запросы, защита данных клиентов	Сервис-деск, контакт-центр, e-mail для отзывов, служба контроля качества
Акционеры	Развитие бизнеса, повышение операционной эффективности, увеличение капитализации, предоставление достоверной исчерпывающей информации о компании	Собрание акционеров, собрание консультативного комитета, финансовая отчетность, ответы на запросы, личные встречи топ-менеджмента с акционерами
Персонал	Вознаграждение, профессиональное развитие и карьерный рост, благоприятные и безопасные условия труда, социальная самореализация	Корпоративный портал, корпоративный журнал, прямая линия для сотрудников, личные встречи с руководством, исследования вовлеченности, корпоративное волонтерство, социальные сети
Поставщики	Взаимовыгодное сотрудничество, соблюдение этических принципов непредвзятости при выборе поставщиков, выполнение обязательств по договорам	Форма обратной связи на сайте, личные встречи, участие в тематических выставках и конференциях, колл-центр
Конкуренты	Добросовестная конкуренция, взаимодействие для развития российской индустрии аутсорсинга	Участие в отраслевых российских и международных мероприятиях, собрания IAOP Russia Chapter
Местные сообщества, общественные институты	Содействие социальному и экономическому развитию регионов, поддержка системы образования, здравоохранения, культуры и спорта	Сотрудничество с общественными организациями, встречи с местными органами власти, участие в рабочих группах при профильных министерствах и ведомствах, культурных и спортивных учреждениях и т. д.
Органы государственной власти	Содействие в решении задач в области экономического развития, реализации значимых законопроектов, соответствие требованиям законодательства по всем направлениям деятельности	Встречи при профильных министерствах и ведомствах, на площадках общественных организаций, отчеты о деятельности

Управление рисками

Управление рисками является неотъемлемой частью системы менеджмента качества компании. В 2017 году в МАУКОР разработана и принята методика идентификации, анализа, оценки и управления рисками. Она разработана на основе следующих стандартов:

- **ГОСТ Р ИСО 9001-2015**
Системы менеджмента качества. Требования.
- **ГОСТ Р ИСО 9000-2015**
СМК. Основные положения и словарь.
- **ГОСТ Р ИСО 9004-2010**
СМК. Рекомендации по улучшению деятельности.
- **ГОСТ Р 51897-2011/Руководство ИСО 73:2009**
Менеджмент риска. Термины и определения.
- **ГОСТ Р 1.4-2004**
«Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты организаций. Общие положения».
- **ГОСТ Р 1.5-2012**
«Стандартизация в Российской Федерации». Стандарты национальные Российской Федерации. Правила построения, изложения, оформления и обозначения».

Согласно документу, при реализации каждого проекта назначается лицо, ответственное за мониторинг, предупреждение и реагирование на риски. Кроме того, ежегодно все руководители подразделений предоставляют в департамент аккредитации и лицензирования реестр рисков с указанием проведенных мероприятий с целью изучения результатов оценки рисков.

Также в МАУКОР действует система управления экологическими и социальными рисками, цель которой – реализация экологической и социальной политики компании. Подробно ознакомиться с [этим документом можно на официальном сайте МАУКОР](#).



Рыночная среда

Цепочка поставок

ПРИНЦИПЫ УПРАВЛЕНИЯ ЦЕПОЧКОЙ ПОСТАВОК

В области управления цепочкой поставок компания МАУКОР ориентирована на:

- максимальную экономичность и эффективность закупок;
- оптимальный уровень конкуренции среди потенциальных поставщиков;
- объективный, обоснованный и беспристрастный процесс выбора поставщиков;
- разумную открытость.

Для обеспечения экономической целесообразности, равной конкуренции и прозрачности в закупках в компании внедрены следующие практики:

- Конкурентные процедуры определения поставщиков.
- Планирование закупок.
- Разработка оптимальной структуры региональных складов.
- Регулярное измерение эффективности в логистике.

ПРИНЦИПЫ ВЫБОРА ПОСТАВЩИКОВ

МАУКОР выбирает поставщиков товаров, работ и услуг посредством конкурентных процедур. Утверждение поставщика осуществляется специальным независимым коллегиальным органом – закупочной комиссией, что минимизирует риск конфликта интересов и существенно снижает коррупционные риски.

ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ЗАКУПОК МАУКОР:

- закупка комплектующих для ИТ, офисного оборудования;
- закупка картриджей и других расходных материалов для печатающей техники;
- закупка кабелей и кабельной продукции;
- закупка спецодежды;
- услуги субподряда по договорам обслуживания ИТ, офисного оборудования, ККТ в регионах;
- закупка транспортных услуг для сотрудников компании в регионах, закупка услуг лизинга автотранспортных средств.

Основной объем закупок осуществляется у местных поставщиков.

РЕАЛИЗАЦИЯ ПРОГРАММЫ ТРАНСФОРМАЦИИ В ОБЛАСТИ ЗАКУПОК И ЛОГИСТИКИ В 2017 ГОДУ

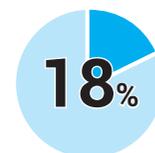
В 2017 году МАУКОР продолжила трансформацию в области закупок и логистики. Напомним, основная работа по реформированию цепочки поставок в компании была проведена в 2016 году, об этом подробно написано [в социальном отчете МАУКОР за 2016 год](#).

В 2017 году основные изменения коснулись складского хозяйства. С июля 2017 года компания постепенно сокращала число арендуемых помещений под склады и в декабре полностью перешла на модель ответственного хранения товарно-материальных ценностей логистическими провайдерами со специализированными складами.

Основное преимущество новой модели – гибкость. Услуги складирования по запросу в требуемой территории позволяют более эффективно организовать доставку и не переплачивать за неиспользуемые или слабо используемые площади. Совокупная годовая экономия от перехода к модели ответственного хранения ТМЦ ожидается в размере 20 млн рублей.

Параллельно с этим компания провела оптимизацию складских запасов, включающую списание неликвидов и продажу невостребованных ТМЦ. Часть оборудования и комплектующих в хорошем состоянии и не востребованных бизнесом была передана на безвозмездной основе социально ориентированным организациям: детским домам и благотворительным фондам.

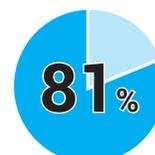
ИТОГИ ПРОГРАММЫ ТРАНСФОРМАЦИИ ПО НАПРАВЛЕНИЮ ЗАКУПОК И ЛОГИСТИКИ В 2017 ГОДУ



СНИЖЕНИЕ СТОКОВ



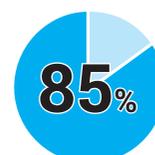
УВЕЛИЧЕНИЕ ОБОРОТА



ТОВАРОВ ДОСТАВЛЯЮТСЯ ВОВРЕМЯ И ПОЛНОСТЬЮ



СНИЖЕНИЕ СТОКОВ



СОКРАЩЕНИЕ ТРАНСПОРТНЫХ ЗАТРАТ

Ответственность перед клиентами

База клиентов MAYKOR включает крупные и средние территориально распределенные компании различных отраслей, а также государственные предприятия и органы федеральной и региональной государственной власти.

КЛЮЧЕВЫЕ ПРОЕКТЫ MAYKOR В 2017 ГОДУ

Розничная и оптовая торговля

Клиент	География сотрудничества	Услуги	Дополнительно
HOFF	ЦФО	<ul style="list-style-type: none"> • Развитие информационной системы управления предприятием, создание кассового POS-решения • Разработка и обслуживание АРМ оператора контакт-центра • Информационно-консультационная поддержка персонала 	Управление сетью гипермаркетов общей площадью 105 000 кв. м «ПРОЕКТ ГОДА» GLOBAL CIO в сфере «Розничная торговля и дистрибуция»
СВЯЗНОЙ	Вся Россия	<ul style="list-style-type: none"> • Техническая поддержка эксплуатации и модернизация оборудования «под ключ» • Информационно-консультационная поддержка персонала заказчика 	Поддержка точек продаж в режиме 24/7 по всей стране, более 7000 касс на обслуживании
СПОРТМАСТЕР	Вся Россия	<ul style="list-style-type: none"> • Ввод в эксплуатацию, обеспечение устойчивого функционирования, ремонт, техническое обслуживание и модернизация оборудования • Информационно-консультационная поддержка по вопросам эксплуатации оборудования • Проектирование, монтаж и эксплуатация инженерных сетей 	Более 3000 единиц ККТ на обслуживании

Телеком

Клиент	География сотрудничества	Услуги	Дополнительно
Ростелеком	Вся Россия	<ul style="list-style-type: none"> • Обслуживание антенно-мачтовых сооружений, объектов универсальной услуги связи • Проектирование и монтаж инженерных систем • Аутсорсинг печати и рабочих мест в Приволжском ФО • Аутсорсинг управления бизнес-приложениями • Обслуживание инженерной инфраструктуры 	Более 1 400 офисов на обслуживании
МТС	Вся Россия	<ul style="list-style-type: none"> • Обслуживание антенно-мачтовых сооружений, антенно-фидерных устройств, фемтосот • Обеспечение эксплуатации инженерных систем • Сервис печати, ИТ-систем, кассовой и банковской техники точек продаж • Построение и тиражирование на филиальную сеть системы управления предприятием 	100% уровень доступности обслуживаемых систем по SLA
МЕГАФОН	Вся Россия	<ul style="list-style-type: none"> • Обеспечение бесперебойной работы кассовых зон во всех салонах связи • ИТ-аутсорсинг в пяти филиалах компании • Обслуживание антенно-мачтовых сооружений, VSAT-терминалов, фемтосот 	Обслуживание салонов связи во всех регионах РФ

Нефтегазовый сектор

Клиент	География сотрудничества	Услуги	Дополнительно
РОСНЕФТЬ	Вся Россия	<ul style="list-style-type: none"> Ввод в эксплуатацию и комплексное обслуживание оборудования сети АЗК и нефтебаз Поддержка терминальной сети корпоративной системы безналичных расчетов «РН-КАРТ», «Магистраль» 	100% обеспечение заданного уровня качества сервиса по SLA
ЛУКОЙЛ	Вся Россия	<ul style="list-style-type: none"> Обслуживание вычислительной и оргтехники Комплексное обслуживание технологического оборудования и всех инженерных систем Обеспечение бесперебойной работы торгового оборудования на предприятиях 	Снижение аварийных заявок на 40% и экономия на технической эксплуатации АЗС – 30%
NESTE OIL	Вся Россия	<ul style="list-style-type: none"> Поддержка работоспособности специализированного оборудования АЗС: топливораздаточные колонки, резервуарный парк, уровнемеры, газоаналитические системы и информационные табло Обслуживание автоматических платежных терминалов на ААЗС Информационно-консультационная помощь по вопросам эксплуатации оборудования 	Комплексное обслуживание сети АЗС в РФ

Финансовый сектор

Клиент	География сотрудничества	Услуги	Дополнительно
СБЕРБАНК РОССИИ	Вся Россия	<ul style="list-style-type: none"> • Сервис электронных систем управления очередью • Техническое обслуживание банкоматов и терминального оборудования • Обеспечение работоспособности POS-терминалов 	40 000 единиц банковского оборудования на обслуживании
ВТБ24	Вся Россия	<ul style="list-style-type: none"> • Поддержание устойчивой работы электронных кассиров производства Euroreut • Сервисное обслуживание спецбанковской техники • Построение системы управления персоналом 	Бесперебойная работа оборудования более чем в 1 000 офисах банка
РАЙФФАЙЗЕНБАНК	Вся Россия	<ul style="list-style-type: none"> • Аутсорсинг поддержки ИТ-инфраструктуры, банкоматов и POS-терминалов • Техническая поддержка открытия новых операционных офисов • Эксплуатация инженерных систем • Обслуживание спецбанковской техники 	1 900 банкоматов и более 170 отделений банка на обслуживании

Транспорт и логистика

Клиент	География сотрудничества	Услуги	Дополнительно
УЭК. Карта «Стрелка»	ЦФО	<ul style="list-style-type: none"> • Разработка ПО и монтаж инфраструктуры бескондукторной системы оплаты проезда • Комплексное обслуживание системы в течение всего срока инвестпроекта – 7 лет 	Рекордный по срокам аутсорсинговый контракт в России
Почта России	Вся Россия	<ul style="list-style-type: none"> • Сервис почтово-кассовых терминалов, весового оборудования, банковского оборудования, печатной техники, систем телефонии, серверного оборудования • Создание Единой Информационной Системы Казначейства (ЕИСК) • Создание и тиражирование Единой Автоматизированной Системы Отделений Почтовой Связи (ЕАС ОПС) • Разработка системы моделирования магистральной и региональной почтовой логистики • Создание системы отчетности по использованию персональных идентификационных карт 	43 000 отделений связи на обслуживании во всех населенных пунктах страны

Производство

Клиент	География сотрудничества	Услуги	Дополнительно
ЦАРИЦЫНО	Вся Россия	<ul style="list-style-type: none"> • Построение и поддержка системы управления предприятием • Аутсорсинг управления корпоративным бизнес-приложением для решения задач складской логистики и отгрузки готовой продукции 	В 2 раза сократилось время отгрузки заказов
ММК	УФО, ЦФО	<ul style="list-style-type: none"> • Оптимизация портфеля заказов и структуры производимой продукции 	Один из крупнейших SCM-проектов в металлургии
СЕВЕРСТАЛЬ	СЗФО, СФО, ЦФО	<ul style="list-style-type: none"> • Проектирование, запуск и обслуживание системы контроля и управления доступом • Техническая подготовка пограничного контрольно-пропускного пункта и таможенного поста аэропорта «Череповец» • Техподдержка системы управления предприятием • Построение системы управления рисками и внутреннего контроля 	Обеспечена 100% прозрачность бизнес-процессов на 20 предприятиях группы

Энергетика и ЖКХ

Клиент	География сотрудничества	Услуги	Дополнительно
ЮНИПРО	ПФО, СФО, УФО, ЦФО	<ul style="list-style-type: none"> • Аутсорсинг создания и поддержки информационной системы для управления пятью территориально распределенными подразделениями • Построение системы бюджетного контроля и управленческой отчетности • Мобильное приложение для контроля выполнения работ ремонтным персоналом 	Крупнейшее внедрение Microsoft Dynamics AX в России
РОССЕТИ	ДВФО, ПФО, СЗФО, СФО, ЦФО, ЮФО	<ul style="list-style-type: none"> • Аутсорсинг создания и поддержки корпоративной информационно-аналитической системы • Создание системы управления инвестиционной деятельностью • Повышение эффективности управления ремонтными программами электросетевого комплекса • Построение системы бизнес-планирования и финансовой консолидации 	В 7 раз сократились трудозатраты на подготовку отчетности
РАО «Энергетические системы Востока»	ДФО	<ul style="list-style-type: none"> • Построение и развитие системы расчетов и обслуживания потребителей для дочернего предприятия ПАО «Камчатскэнерго» 	Единая система расчетов и обслуживания для 200 000 точек учета

Государственный сектор

Клиент	География сотрудничества	Услуги	Дополнительно
Фонд социального страхования РФ	Вся Россия	<ul style="list-style-type: none"> Выполнение работ по технической поддержке, сопровождению и развитию Единой интегрированной информационной системы «Соцстрах» Поддержка оборудования, системных и прикладных сервисов с использованием инструментов проактивного мониторинга Проведение плановой модернизации ИТ- и сетевой инфраструктуры, системного и прикладного ПО 	Обеспечение заданного уровня качества сервиса по SLA
Министерство финансов РФ	ЦФО	<ul style="list-style-type: none"> Обслуживание и модернизация ИТ-инфраструктуры корпоративной вычислительной сети, ведомственной сети специальной связи Постоянный мониторинг информационно-телекоммуникационной структуры Поддержка систем IP-телефонии, видеотрансляций, обработки обращений 	Увеличение вычислительных мощностей в 10 раз
Федеральный центр автоматизации при ЦИК РФ	ДВФО	<ul style="list-style-type: none"> Обеспечение бесперебойного функционирования программно-технических средств ГАС «Выборы», включая подсистемы безопасности информации, связи и передачи данных 	Время восстановления функционирования оборудования в день выборов не более 8 часов

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПЕРЕД КЛИЕНТАМИ

- Контроль сроков и качества выполнения работ.
- Мотивация на долгосрочное сотрудничество.
- Соблюдение правил и регламентов заказчика.

Мероприятия, направленные на повышение эффективности и качества работы в интересах клиентов в 2017 году:

1. Обучено 1495 сотрудников.
2. Проведена масштабная модернизация ИТ-инфраструктуры контакт-центра.
3. Введена в эксплуатацию сервисная платформа, обеспечивающая прозрачность и точность управления сервисными работами и контроля качества.

Показатели соблюдения соглашений об уровне сервиса с клиентами в 2017 году

Средний по году: **80,5%**

Средний за ноябрь: **88%**

Средний за декабрь: **89%**

На общий уровень соблюдения SLA по году повлияло масштабное реформирование принципов работы производственного персонала – запуск сервисной платформы,

функционал которой позволил привлекать новых исполнителей из числа самозанятых и компаний-подрядчиков, что создало конкуренцию между исполнителями за заявки от клиентов. Сервисным специалистам потребовалось время на то, чтобы психологически перестроиться на новые условия работы, поэтому часть сотрудников, не готовых работать в условиях конкуренции, изменили форму взаимодействия с компанией и начали использовать платформу как источник дополнительного заработка. Основной этап изменений пришелся на период июнь-август, когда и наблюдалось понижение уровня соблюдения SLA. Уже к ноябрю соблюдение уровня SLA выровнялся и в большинстве макрорегионов находилось в зеленой зоне – от 86 до 97%.

МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА

Система менеджмента услуг в области информационных технологий применительно к технической поддержке и гарантийному ремонту в MAYKOR соответствует стандарту ГОСТ Р ИСО/МЭК 20000-1-2011 (ISO/IEC 20000-1:2011), что подтверждено сертификатом по итогам ресертификационного аудита от Всероссийского научно-исследовательского института сертификации.

В 2017 году компания успешно прошла сертификационный контроль системы менеджмента качества (СМК). По результатам проведенного аудита MAYKOR получила новый сертификат соответствия требованиям стандарта

ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (ISO 9001:2015), действие которого распространяется на головной офис компании в Москве, а также на филиалы и подразделения по всей России. Данный сертификат подтверждает соответствие требованиям международного стандарта в отношении всего спектра предоставляемых компанией услуг и работ.

Сертификация проводилась по новой версии стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (ISO 9001:2015), были актуализированы и приведены в единый формат все внутренние документы по СМК. В ходе аудита также была выполнена проверка деятельности компании и ее структурных подразделений, проведено интервьюирование руководства, осуществлен контроль выполнения нормативных документов.

В рамках сертификационного и инспекционного аудитов СМК МАУКОР проводит исследование уровня удовлетворенности клиентов. Анализ осуществляется на основе данных, полученных в результате анкетирования заказчиков. Подобная процедура позволяет МАУКОР оценить степень выполнения компанией обязательств по контрактам, а также своевременно реагировать на пожелания и потребности клиентов.

УРОВЕНЬ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КЛИЕНТОВ



Система менеджмента качества в 2017 году не претерпела никаких изменений. С описанием СМК МАУКОР можно ознакомиться в [социальном отчете компании за 2016 год](#).

Инновации для клиентов

1. СЕРВИСНАЯ ПЛАТФОРМА

Сервисная платформа MAYKOR представляет собой экосистему для взаимодействия со всеми заинтересованными сторонами, вовлеченными в производственные процессы компании. Ее ключевая задача – управление сервисными работами в интересах заказчиков MAYKOR с соблюдением установленных сроков, правил и требований по качеству. В основу работы платформы заложены следующие принципы:

- **Прозрачность:** клиент и исполнитель в онлайн режиме могут контролировать статус выполнения работ или услуг.
- **Производительность:** отсутствие лишних посредников между заявителем и исполнителем сокращает время оказания услуг.
- **Масштабируемость:** платформа позволяет быстро наращивать ресурсы за счет привлечения самозанятых исполнителей и сервисных предприятий (СМБ) на территориях, где это требуется заказчику.
- **Управляемость:** выбор исполнителя происходит автоматически, а поэтому не требуется дополнительный контроль, соответственно, уменьшается количество возможных ошибок, исключается человеческий фактор и сокращаются затраты на координаторов.
- **Мотивация:** все компоненты сервисной платформы мотивируют исполнителя работать быстро и качественно, так как оплата зависит от объема и качества выполненных работ.
- **Доступность:** сервисный инженер может выбрать/изменить территорию, на которой ему удобно работать. Вся работа по заявкам ведется через мобильное приложение, которое связано с рабочим пространством инженера на платформе.

В настоящее время платформа покрывает практически все бизнес-процессы компании, затрагивающие производство: обучение и тестирование персонала, кадровые процессы, управление заявками и задачами для исполнителей, выставление отчетных документов и выплата вознаграждений. Также реализован функционал универсального мониторинга, позволяющий отслеживать состояние оборудования, подключенного у клиента, и самостоятельно формировать заявки на ремонт в случае обнаружения сбоя. На текущем этапе система мониторинга может собирать и обрабатывать ошибки с наиболее популярного торгового оборудования, компьютеров и принтеров.

Еще одно преимущество работы платформы - возможность быстро наращивать и сокращать количество привлекаемых исполнителей в зависимости от наличия и объема контрактов в том или ином регионе. Работа

исполнителей на платформе основана на конкуренции: штатные специалисты конкурируют за заявки и в эффективности с внешними ресурсами – самозанятыми исполнителями и индивидуальными предпринимателями. Каждый специалист в обязательном порядке проходит тестирование и при необходимости обучение, прежде чем получает доступ к работе на платформе. Никакого приоритета у собственных исполнителей перед внешними нет. Таким образом запускается непрерывное совершенствование качества услуг, при этом обеспечивается их оптимальная стоимость для клиентов.

В 2017 году в промышленную эксплуатацию введено большинство основных модулей платформы. Общая ее готовность на конец года составила 60%.

2. МОДЕРНИЗАЦИЯ ИТ-ИНФРАСТРУКТУРЫ КОНТАКТ-ЦЕНТРА

В 2017 году МАУКОР завершила модернизацию собственного контакт-центра, длившуюся более двух лет. Основные задачи, стоявшие в рамках модернизации: объединение различных процессов контакт-центра, оптимизация расходов на его поддержку, повышение качества обслуживания клиентов за счет внедрения в систему дополнительных модулей. В результате была создана новая экосистема, получившая название Eco-SoCall – собственная разработка компании, позволившая объединить операционные, финансовые и аналитические процессы контакт-центра. В общей сложности было разработано и внедрено около 200 различных модулей, при этом апгрейд системы идет постоянно – различные улучшения происходят в среднем 2 раза в неделю.

Система охватывает весь функционал федерального омниканального контакт-центра МАУКОР, а также связывает компанию с внешними клиентами. Основные операционные задачи по приему и обработке заявок на техническое обслуживание помогают решать автоматизированные голосовые скрипты для операторов, личные кабинеты сотрудников с геймификацией, рассылки e-mail и SMS, модуль телефонии удаленных сотрудников, возможна интеграция с различными внешними сервисами. Функции бэк-офиса поддерживают модули экономики, учета и планирования, модуль внутренних сообщений и коммуникаций, модули развития персонала.

Разработка нового функционала потребовала около 5 тыс. человеко-часов работы. Несмотря на значительные ресурсы, потраченные на модернизацию, решение показало экономическую целесообразность: новая система позволяет компании существенно экономить как на стоимости лицензий, так и на стоимости сопровождения и поддержки продукта.

Необходимо отметить и прямую экономическую эффективность – благодаря новой системе удалось добиться снижения затрат за счет автоматизации рутинных бизнес-процессов (например, приема и расшифровки звонков и электронных сообщений). Помимо этого новое решение располагает возможностями для глубокого интеллектуального анализа показателей деятельности контакт-центра и, как следствие, помогает оперативно реагировать на события. Все это, в свою очередь, позволяет улучшать качество услуг, предоставляемых МАУКОР своим заказчикам.

Для повышения качества обслуживания клиентов были внедрены технологии искусственного интеллекта в бизнес-процессы взаимодействия с заказчиками в MAYKOR-BTE. В частности, запущен чат-бот, который может дать исчерпывающую информацию о состоянии инцидента заказчика. Теперь у клиента нет необходимости заходить в систему Service Desk в поисках необходимой информации о заявке. Он может просто адресовать свой вопрос чат-боту и мгновенно получить ответ.

Контакт-бот сможет связываться с заказчиком и выдавать моментальный ответ по запросу. В случае, если чат-бот не может выдать решение, например, в связи с недостаточностью информации о проблеме, он перенаправляет запрос на следующий уровень техподдержки.

3. УМНЫЕ РЕШЕНИЯ ДЛЯ ПРОИЗВОДСТВА

В 2017 году MAYKOR представила заказчикам ряд инновационных решений для эффективной модернизации производства. Разработки направлены на создание базиса для перехода к цифровому управлению предприятием.

Еще в 2016 году дочерняя компания MAYKOR-GMCS начала развивать направление, связанное с решениями в концепции «Индустрии 4.0» для производства. В частности, компания разработала несколько решений на базе различных мобильных платформ для предиктивного технического обслуживания (predictive maintenance), которые используются в энергетических компаниях «Юнипро» и «МРСК Сибири» (входит в «Россети») для эффективного управления ремонтным персоналом и сервисными бригадами.

В 2017 году MAYKOR-GMCS продолжила развитие практики оптимизационных решений, позволяющих осуществлять эффективное планирование производства, логистики, закупок и других процессов производственных предприятий. Данные инструменты меняют традиционный подход к принятию бизнес-решений, позволяют осуществлять сценарное планирование деятельности, строить прогнозы и выбирать к действию оптимальный план действий с учетом стоящих перед предприятием задач. Решения используют алгоритмы машинного обучения и математические методы.



Кроме того, MAYKOR-GMCS продолжила развитие BI-практики. В частности, была разработана и внедрена система бизнес-аналитики на базе платформы QlikView для компании «Юнипро». С ее помощью предприятие отслеживает состояние ключевых финансовых и технологических показателей в режиме онлайн. Специалисты MAYKOR-GMCS не только настроили более 18 аналитических панелей различных подразделений «Юнипро», но и вывели их на установленные в кабинетах ключевых сотрудников мониторы. Внедрение подобной BI-системы способствует повышению прозрачности и доступности информации, а также выступает инструментом управленческого контроля и мотивации сотрудников.

В 2017 году MAYKOR-GMCS заключила партнерство с Россельхознадзором, направленное на развитие решений для отслеживания движения поднадзорной продукции в рамках единой информационной среды в сфере ветеринарии. Как официальный ИТ-партнер Россельхознадзора, MAYKOR-GMCS начала разработку интеграционного решения для передачи необходимых для оформления обязательной ветеринарной сертификации данных из ERP-систем предприятий в ФГИС «Меркурий». Кросс-платформенное решение поддерживает интеграцию с Microsoft Dynamics AX и SAP ERP. Данное решение подходит как производителям, так и розничным компаниям.

Человеческий капитал

МАУКОР входит в ТОП-3 крупнейших работодателей в области ИТ в России. Общая численность персонала в компании на 31 декабря 2017 года – 6 247 человек. Ежегодно компания участвует в исследовании российских работодателей портала HeadHunter, на основе которого составляется рейтинг лучших работодателей страны. В 2017 году МАУКОР улучшила свое место в этом списке, поднявшись сразу на 70 позиций.

Характеристика персонала

Параметр	2016	2017
Общая численность персонала на 31 декабря	6131	6247
Мужчины	80%	82%
Женщины	20%	18%
Молодежь (до 30 лет)	21%	27%
От 31 до 45 лет	34%	42%
Доля женщин в руководящем составе	25%	29%
Доля женщин в инженерном составе	15%	13%
Полная занятость	н/д	91%
Частичная занятость	н/д	9%
Доля инженерного состава в общем штате компании	87%	84%

Политика по управлению персоналом

Политика в области управления персоналом МАУКОР направлена на привлечение, удержание, профессиональное развитие сотрудников, обеспечение достойного вознаграждения, социальной защищенности и формирование благоприятных условий труда. Взаимоотношения компании и сотрудников строятся в соответствии с Конституцией РФ и Трудовым кодексом РФ, также учитываются международные соглашения, среди которых Всеобщая декларация прав человека.

ПРИНЦИПЫ МАУКОР В ОБЛАСТИ УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ

- Полное соблюдение трудового законодательства и контрактных обязательств.
- Уважительное отношение к обязательствам сотрудников вне работы и к личной жизни.
- Разумный баланс труда и отдыха.
- Достойная оплата труда в соответствии со способностями, трудолюбием и вкладом сотрудника в общее дело.
- Равные возможности для развития карьеры вне зависимости от пола, возраста, национальности и гражданства.
- Развитие корпоративных льгот и привилегий в соответствии с возможностями компании.
- Содействие профессиональному и личностному росту сотрудников, материальное и нематериальное поощрение достижений.

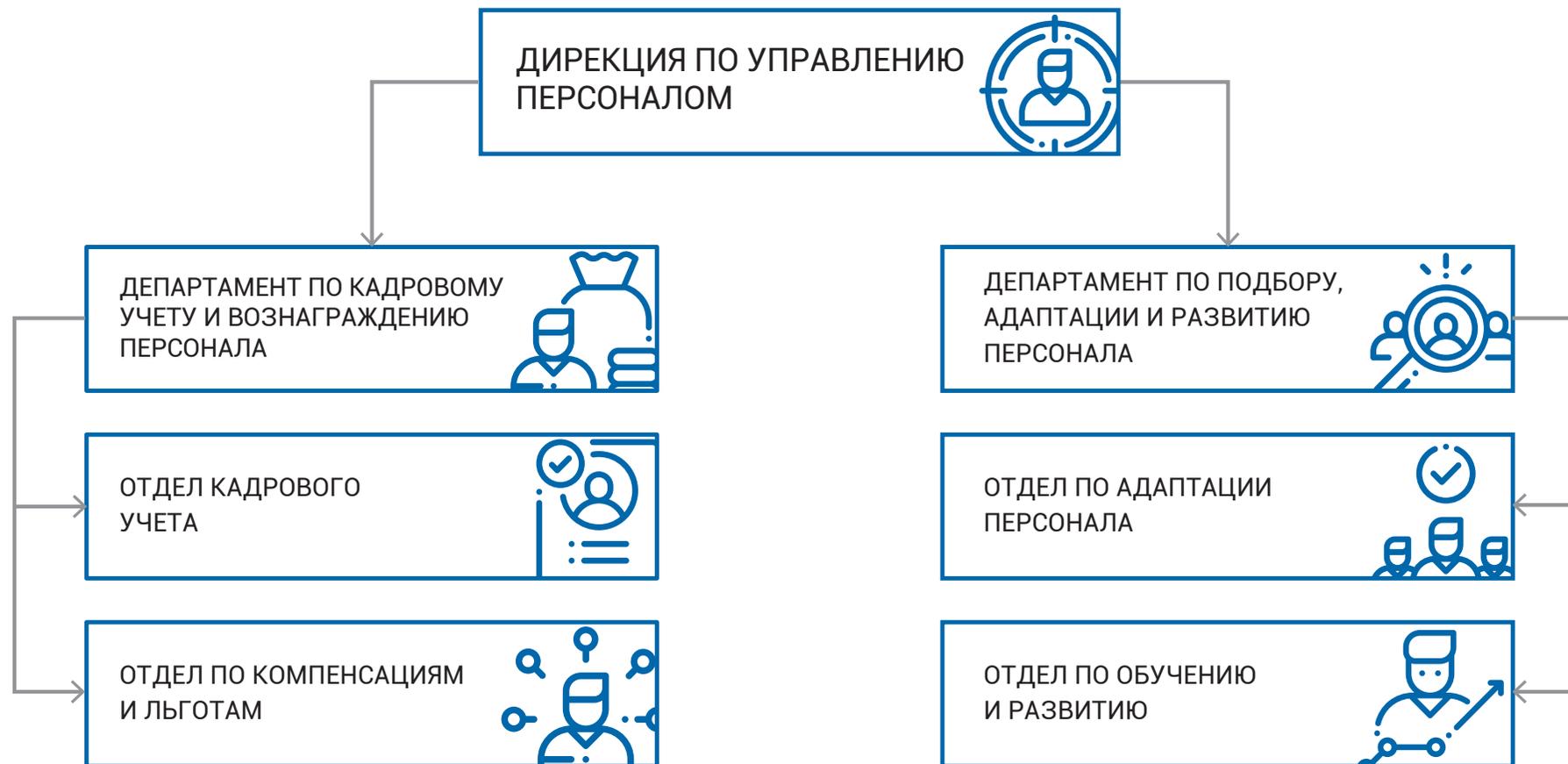
ДОКУМЕНТЫ, РЕГЛАМЕНТИРУЮЩИЕ ОТНОШЕНИЯ КОМПАНИИ И ПЕРСОНАЛА:

- трудовой договор;
- правила трудового распорядка;
- политика в области ОТ, ПБ и ООС;
- кодекс корпоративной этики.

Данные документы размещены на внутреннем корпоративном портале с открытым доступом для всех сотрудников. Контроль соблюдения положений этих документов и принципов компании в области управления персоналом возложено на руководителей структурных подразделений компании. Общий контроль реализации политики в области управления персоналом осуществляет дирекция по управлению персоналом.



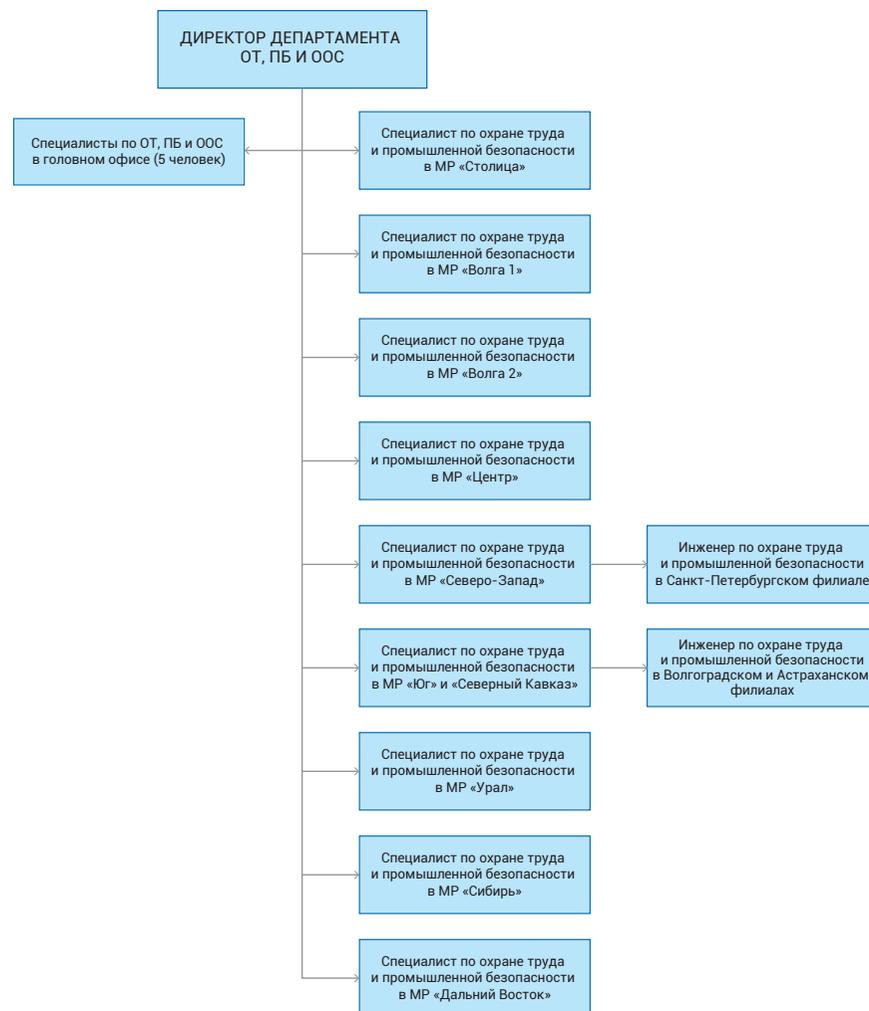
СТРУКТУРА УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ КОМПАНИИ МАУКОР



Компания ежегодно проводит исследование вовлеченности персонала и ведет планомерную работу по улучшению условий труда сотрудников. В 2017 году внимание по данному направлению было сосредоточено на реформировании и автоматизации бизнес-процессов с целью их ускорения и удобства для сотрудников.

Охрана труда и производственная безопасность

ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА ОТ, ПБ И ООС (ПО СОСТОЯНИЮ НА 31 ДЕКАБРЯ 2017 ГОДА)



При организации работ по охране труда МАУКОР ориентируется на требования законодательства РФ и международные стандарты в этой области, а также на [корпоративную политику в области ОТ, ПБ и ООС](#).

Управление в области охраны труда, промышленной безопасности и охраны окружающей среды (ОТ, ПБ и ООС) осуществляется в соответствии с организационной структурой компании на трех уровнях: корпоративном, макро-региональном и филиальном. На корпоративном уровне определяется направление развития системы ОТ, ПБ и ООС, разрабатываются ключевые документы и показатели, реализуемые во всех подразделениях компании. На уровне макрорегиона устанавливаются цели и задачи по филиалам для выполнения корпоративных требований в области ОТ, ПБ и ООС, определяются меры контроля над их исполнением. На уровне филиала адаптируются и внедряются корпоративные процедуры по ОТ, ПБ и ООС, разрабатываются документы соответствующего уровня, отвечающие корпоративным и обязательным законодательным требованиям, а также требованиям заказчиков. Присутствие профильного специалиста в каждом макрорегионе позволяет координировать работу в области ОТ, ПБ и ООС с учетом специфики условий труда и перечня выполняемых работ в конкретных филиалах.

МЕРОПРИЯТИЯ В ОБЛАСТИ ОТ, ПБ И ООС В 2017 ГОДУ

В 2017 году были разработаны и внедрены следующие документы системы управления ОТ, ПБ и ООС:

- **Регламент Р 2-002-2017** «Организация системы пожарной безопасности в ЗАО «ЦРТ Сервис», который определяет требования по координации деятельности всех подразделений компании, направленной на предупреждение пожаров и обеспечение готовности к локализации и ликвидации их последствий.
- **Положение П 2-017-2017** «Порядок подготовки и аттестации руководителей и специалистов в области промышленной безопасности, организации проведения инструктажей и проверки знаний рабочих по промышленной безопасности», которое устанавливает порядок подготовки и аттестации руководителей и специалистов, осуществляющих проектирование, строительство, эксплуатацию, реконструкцию, капитальный ремонт, техническое перевооружение, консервацию и ликвидацию, а также изготовление, монтаж, наладку, обслуживание и ремонт применяемых технических устройств, технических средств, машин и оборудования, в отношении:
 - опасных производственных объектов, на которых используются грузоподъемные механизмы (за исключением лифтов), оборудование, работающее под избыточным давлением более 0,07 мегапаскаля,

- объектов энергетики,
- объектов, на которых эксплуатируются тепловые энергоустановки, электроустановки (кроме объектов электросетевого хозяйства),
- гидротехнических сооружений,
- радиационно опасных объектов.
- **Инструкции по охране труда** по видам работ и профессиям в рамках специальных проектов для компаний «Ростелеком» и «Лукойл».

На постоянной основе проводятся информационные рассылки, с целью доведения до работников происходящих изменений в законодательстве и повышения уровня осведомленности в вопросах ОТ, ПБ и ООС.

По всей компании в целом, макрорегионам и филиалам разработаны программы мероприятий по достижению поставленных целей по ОТ, ПБ и ООС в 2017 году.

Цели в области ОТ, ПБ и ООС на корпоративном уровне:

- Выполнить не менее 80% корректирующих действий (мероприятий), определенных по результатам целевой проверки выполнения работ повышенной опасности.
- Провести специальную оценку условий труда (СОУТ) не менее 30% рабочих мест в соответствии со штатным расписанием, на которых не проводилась СОУТ (АРМ).

На макрорегиональном и филиальном уровне:

- Выполнить не менее 80% корректирующих действий (мероприятий), определенных по результатам целевой проверки выполнения работ повышенной опасности.
- Выполнить на 100% план проведения выездных проверок по охране труда, промышленной и пожарной безопасности в филиалах макрорегиона.
- Обеспечить обучение более 95% от необходимого количества работников подразделений требованиям охраны труда и пожарной безопасности.
- Идентифицировать более 80% факторов опасности на рабочих местах и в технологических процессах в рамках проведения СОУТ.
- Провести СОУТ не менее 60% вновь организованных рабочих мест сотрудников в рамках специального проекта для компании «Ростелеком».

Выполнение целей в области ОТ, ПБ и ООС в 2017 году составило 70%.

СПЕЦИАЛЬНАЯ ОЦЕНКА УСЛОВИЙ ТРУДА

В 2017 году проводилась плановая работа по проведению СОУТ на 368 рабочих местах за счет возвращаемых денежных средств из Фонда социального страхования. По ее результатам условия труда на всех рабочих местах признаны оптимальными и допустимыми.

ОБУЧЕНИЕ В ОБЛАСТИ ОХРАНЫ ТРУДА

Обучение работников проводится согласно действующим корпоративным документам:

- П 2-005-2014 «Обучение по охране труда и проверка знаний требований охраны труда»,
- П 2-003-2014 «Организация обучения пожарной безопасности»,
- П 2-004-2015 «Организация обучения и допуска к работам на высоте»,
- П 2-017-2017 «Порядок подготовки и аттестации руководителей и специалистов в области промышленной безопасности, организации проведения инструктажей и проверки знаний рабочих по промышленной безопасности».

Согласно графикам обучения ведется планомерная работа по организации обучения и проверке знаний постоянно действующими комиссиями (внутреннее обучение) работников компании по вопросам охраны труда, пожарной безопасности и электробезопасности, а также работы на высоте.

Департамент ОТ, ПБ и ООС контролирует соблюдение противопожарного режима в подразделениях компании. Проводятся регулярные практические тренировки по эвакуации людей в случае возгорания.

ПЕРИОДИЧЕСКИЕ И ВНЕПЛАНОВЫЕ ПРОВЕРКИ

Компания в 2017 году получила три предписания за несоответствия в области охраны труда: в Красноярском и Сыктывкарском филиалах. А именно: допуск к работе без прохождения в установленном порядке предварительного медицинского осмотра, без проведения работникам вводного инструктажа по ОТ и без выдачи СИЗ в полном объеме. Два и вышеперечисленных предписания были полностью выполнены с выплатой соответствующих штрафов. Одно – обжаловано и отменено.

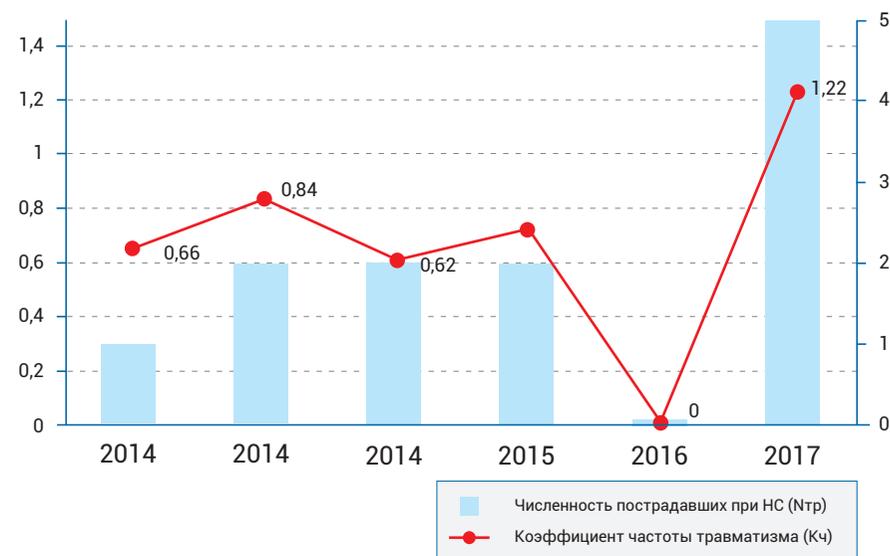
ПРОИЗВОДСТВЕННЫЙ ТРАВМАТИЗМ

В 2017 году коэффициент частоты травматизма (Кч) составил 1,22. Резкий скачок Кч связан с имевшими место пятью несчастными случаями на производстве (21.02.2017 - Курский филиал, 11.08.2017 - Красноярский филиал, 22.08.2017 - Нижегородский филиал, 22.11.2017 - Оренбургский филиал, 06.12.2017 - Самарский филиал).

По видам происшествий данные несчастные случаи классифицируются следующим образом:

- В двух случаях травмы получены в результате падения пострадавшего на скользкой поверхности по дороге к заказчику (месту производства работ).
- В двух случаях в результате ДТП по дороге к заказчику (месту производства работ) на личном автотранспорте.
- В одном случае в результате падения пострадавшего с высоты.

На момент подготовки данного отчета один случай признан Фондом социального страхования не страховым и по двум случаям ответ от ФСС не был получен в связи с продлением рассмотрения материалов дела.



Распределение численности пострадавших при несчастных случаях на производстве и коэффициента частоты травматизма в МАУКОР за 2012-2017 гг.

Подготовка и образование

КОРПОРАТИВНАЯ СИСТЕМА ОБУЧЕНИЯ



Система обучения МАУКОР готовит специалистов с нужным набором знаний и навыков под каждое направление бизнеса и представляет собой микс очных и дистанционных образовательных программ и практических модулей (внутренних и внешних). Система позволяет компании принимать на работу сервисных специалистов без опыта и обеспечивать их интенсивную профессиональную подготовку. За развитие и функционирование системы обучения отвечают два подразделения компании:

- **Центр компетенций**, который обеспечивает экспертную и техническую поддержку персонала, ведет разработку обучающих программ, осуществляет очное и дистанционное обучение сервисных специалистов;
- **Отдел обучения и развития**, который обеспечивает методическую и организационную поддержку обучения, осуществляет администрирование системы дистанционного обучения (СДО), формирует запросы на разработку образовательных программ с учетом потребностей бизнеса.

В 2017 году упор был сделан на массовое тестирование инженерного состава компании с целью подтверждения компетенций. Тестирование прошли 2430 сотрудников. Также МАУКОР была сосредоточена на обучении новых специалистов по наиболее востребованным направлениям: контрольно-кассовая техника, копировально-множительная техника, сетевое оборудование. Плюс к этому были обновлены дистанционные курсы по охране труда.

ОСНОВНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ПО КОРПОРАТИВНОМУ ОБУЧЕНИЮ ЗА 2017 ГОД

Показатель	2013	2014	2015	2016	2017
Количество обученных сотрудников	1638	1502	566	4148	1495
Количество курсов всего	126	173	94	178	260
В т.ч. очных	68	101	47	126	80
В т.ч. дистанционных	58	72	47	52	180
Количество пройденных курсов (один пользователь может проходить несколько курсов)	3194	2 579	927	5841	3383
В т.ч. очных	406	419	158	591	111
В т.ч. дистанционных	2788	2160	769	5250	3272

Корпоративная культура

НОВЫЕ МИССИЯ И ЦЕННОСТИ

В 2017 году в связи с реализацией в МАУКОР программы трансформации бизнеса в компании была разработана новая система ценностей, которая сейчас находится на этапе внедрения в корпоративную культуру и призвана способствовать достижению целей бизнеса.

Новая миссия и ценности МАУКОР были разработаны по итогам целой серии тренингов и стратегических сессий топ-менеджмента и сотрудников всех структурных подразделений компании. На данных мероприятиях обсуждалась стратегия развития МАУКОР, новое видение компании в будущем и те ориентиры в поведении, которых нужно придерживаться, чтобы реализовать это видение.

МИССИЯ

Предназначение компании

МЫ ПОМОГАЕМ ОРГАНИЗАЦИЯМ
И ЛЮДЯМ НЕ ОТВЛЕКАТЬСЯ
ОТ ОСНОВНЫХ ДЕЛ.

«У нас многопрофильная компания. Мы предоставляем услуги технической поддержки отраслевого оборудования, ИТ-поддержки, услуги контакт-центра, поддержки бизнес-процессов, разрабатываем продукты, помогающие эффективно управлять предприятиями.

Суть нашей работы – взять на себя все непрофильные задачи наших клиентов, чтобы у них были свободны руки для реализации их собственной стратегии. Наша миссия проста, и в то же время ее осмысление имеет огромное значение в контексте наших усилий, направленных на повышение эффективности предприятий-заказчиков».

Ирина Семенова,

Вице-президент по маркетингу и корпоративным коммуникациям МАУКОР

ВИДЕНИЕ

Эффективная аутсорсинговая компания с развитыми управленческими и производственными процессами с использованием передовых информационных технологий, с высокой окупаемостью инвестиций, предлагающая широкий спектр инновационных сервисов и участвующая в формировании прибыли клиентов.

ЦЕННОСТИ

Ориентиры, которыми руководствуются сотрудники в ежедневной работе, при взаимоотношениях с клиентами, партнерами, общественностью и друг с другом.

Партнерство

Мы ставим на первое место *партнерские взаимоотношения и считаем их основой для развития бизнеса*. Эффективное взаимодействие всех заинтересованных сторон позволяет достичь наилучших результатов и решить любые, даже самые масштабные задачи.

Надежность

Мы делаем *все возможное, чтобы быть надежным работодателем и поставщиком услуг*. Мы стремимся соответствовать ожиданиям и действуем в интересах наших сотрудников, партнеров и заказчиков.

Открытость

Мы *открыты к диалогу со всеми участниками рынка* и верим, что открытость, честность и ответственность – прочная основа для долгосрочного и взаимовыгодного сотрудничества.

Лидерство

Мы постоянно развиваемся, повышаем уровень компетенций и первыми идем навстречу новым технологиям, *которые помогают строить эффективный бизнес и улучшать качество предоставляемых услуг*. Предлагая инновационные идеи заказчикам, мы помогаем им быть лидерами на своих рынках.

Главной задачей MAYKOR в области работы с персоналом сейчас является интеграция новой миссии, видения и ценностей в корпоративную культуру. В первую очередь была проведена работа с руководящим составом: во всех макро-регионах проведены стратегические сессии для директоров филиалов, на которых была презентована новая система ценностей, а также даны методические рекомендации и презентации для внедрения ее в региональные коллективы. Для распространения миссии и ценностей используются и другие методы внутренних коммуникаций. В частности, соответствующие материалы регулярно публикуются в корпоративном журнале, на внутреннем портале и на YouTube-канале компании. Этой теме также было посвящено новогоднее корпоративное мероприятие в головном офисе.

Помимо этого, в корпоративном журнале вышла серия интервью с топ-менеджерами по вопросам цифровой трансформации и нового видения развития МАУКОР и подготовлен спецвыпуск журнала, посвященный нововведениям в производственной деятельности и трансформации системы оплаты труда.

ПРОГРАММА «ПРОФЕССИЯ ИНЖЕНЕР»

Учитывая, что большая часть штата МАУКОР – сервисные инженеры, в компании разработана и реализуется с 2013 года корпоративная программа «Профессия инженер», одна из целей которой – повышение лояльности персонала к своей профессии и заинтересованности в своем дальнейшем профессиональном развитии в этом направлении.

В рамках программы «Профессия инженер» в МАУКОР проведены следующие мероприятия:

Конкурс «Лучший макрорегион».

По итогам года лучшим был признан макрорегион «Сибирь», показавший уровень соблюдения SLA 97%.

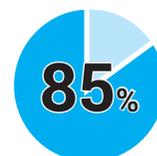
23 февраля. Инженеры поздравляют инженеров.

Чтобы поздравить инженеров с Днем защитника отечества, компания запустила радиовещание через YouTube. В прямом эфире прозвучали поздравления от руководителей структурных подразделений компании, интервью о значимости инженерной профессии, поздравления самих инженеров коллегам, любимые песни инженеров.

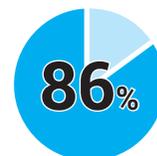
Проект «Женщина в ИТ-сервисе».

Участие в фотопроекте «Женщина в ИТ-сервисе» на странице МАУКОР в «ВКонтакте» приняли участие более 30 женщин-инженеров компании. Каждая из них рассказала свою историю, что значит быть женщиной с «мужской» профессией.

Программа «Профессия инженер» реализуется в тесной связке с другой корпоративной программой – «Доброе будущее вместе с МАУКОР», направленной на развитие корпоративного волонтерства. О благотворительных проектах в рамках этих двух программ читайте в разделе [Благотворительность](#).



СОТРУДНИКОВ СЧИТАЮТ СВОЮ РАБОТУ ИНТЕРЕСНОЙ



СОТРУДНИКОВ ПОНИМАЮТ СОЦИАЛЬНУЮ ЗНАЧИМОСТЬ СВОЕЙ РАБОТЫ



СОТРУДНИКОВ ГОТОВЫ РАБОТАТЬ БОЛЬШЕ, ЧЕМ ТРЕБУЕТСЯ

Зеленый офис

Важное место в корпоративной культуре МАУКОР занимает проект «Зеленый офис», который объединяет все инициативы компании по внедрению зеленых технологий в свою деятельность и приобщению сотрудников к экологически ответственному поведению.

В частности, в МАУКОР применяются следующие экологические практики:

- контроль использования печатающих устройств и расходования тонера,
- контроль освещения,
- экономия бумаги за счет двусторонней печати и использования черновиков,
- закупка бумаги, сертифицированной по системе Лесного попечительского совета (Forest Stewardship Council, FSC),
- проведение акций в защиту природы,
- информационно-просветительские экологические проекты в группах компании в социальных сетях.

В рамках Года экологии в России в 2017 году МАУКОР начала сотрудничество с Всемирным фондом дикой природы WWF, в партнерстве с которым провела конкурс для детей сотрудников «Экология – это круто». Также компания приняла участие в проекте «Зеленый офис» департамента природопользования и охраны окружающей среды г. Москвы,

в рамках которого было проведено исследование эко-сознательности сотрудников. По итогам проекта МАУКОР получила награду в номинации «Самое экологически безопасное рабочее место».

Экобюро GREENS и компания HPBS оценили головной офис МАУКОР на 4 балла из 5 возможных. Критериями оценки стали экологическое просвещение, вовлеченность сотрудников в реализацию «зелёных» инициатив компаний и ответственные закупки в офисе.



Влияние на регионы присутствия

Социально значимые проекты

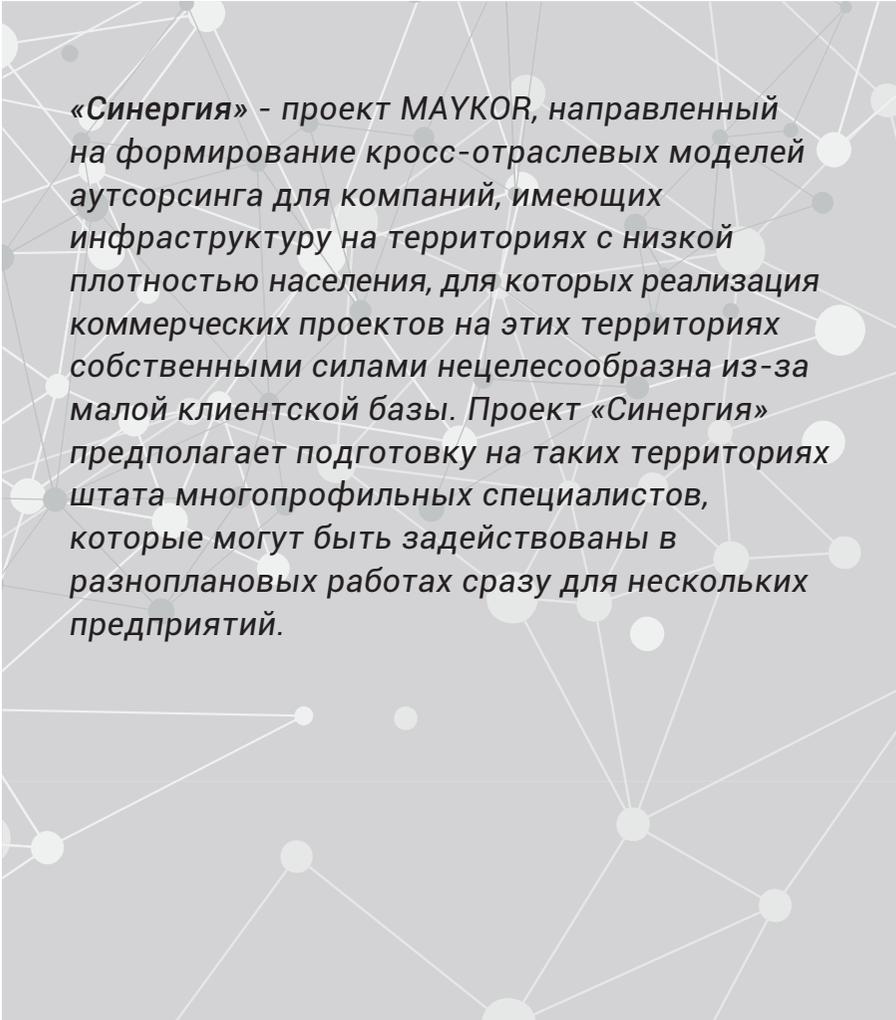
МАУКОР в 2017 году продолжила реализацию долгосрочных социально значимых проектов, таких как поддержка ИТ-инфраструктуры «Почты России», поддержка инфраструктуры транспортной карты «Стрелка» в Московской области, развитие и обеспечение работы системы фото-видеофиксации нарушений на дорогах в Республике Дагестан, техническая поддержка инфраструктуры связи в сельской местности. Подробнее о каждом из проектов рассказано в предыдущих выпусках социального отчета.

В 2017 году некоторые из этих проектов получили развитие.

«СИНЕРГИЯ»

В 2016 году МАУКОР запустила проект «Синергия», в рамках которого обучила несколько десятков инженеров связи на малых территориях, задействованных в проекте «Сельская связь», и привлекла их к обслуживанию ИТ-инфраструктуры «Почты России» и других крупных клиентов с территориально-распределенной структурой. Таким образом, сотрудники получают дополнительный доход, клиенты – более оперативное решение задач техподдержки за счет нахождения сервисных инженеров в непосредственной близости к объектам. В 2017 году проект «Синергия» был продолжен: инженеры связи из сельской местности прошли обучение и были привлечены к монтажным работам систем видеонаблюдения на более чем

десяти социальных объектах Пензенской области. Эта работа продолжается на момент подготовки данного социального отчета.



«Синергия» - проект МАУКОР, направленный на формирование кросс-отраслевых моделей аутсорсинга для компаний, имеющих инфраструктуру на территориях с низкой плотностью населения, для которых реализация коммерческих проектов на этих территориях собственными силами нецелесообразна из-за малой клиентской базы. Проект «Синергия» предполагает подготовку на таких территориях штата многопрофильных специалистов, которые могут быть задействованы в разноплановых работах сразу для нескольких предприятий.

БЕЗОПАСНЫЙ ДАГЕСТАН

В 2017 году был пролонгирован трехлетний инвестиционно-сервисный контракт с ГКУ РД «Безопасный Дагестан» по поддержке и развитию инфраструктуры фотовидеофиксации нарушений правил дорожного движения на дорогах республики. МАУКОР продолжит эту работу, в частности, в новом контрактном периоде планируется увеличить число рубежей контроля и установить на дорогах более функциональные камеры с увеличенным периметром действия.

В настоящее время система внедрена в Махачкале и на некоторых участках федеральных трасс. Установлено 15 рубежей контроля: 10 скоростных и 5 для контроля перекрестков, также внедрены 6 мобильных передвижных комплексов видеокамер на аварийных участках федеральных трасс. За три года реализации проекта «Безопасный Дагестан» число дорожных нарушений в Махачкале снизилось более чем в 2,5 раза: если в начале проекта за сутки фиксировалось 8 тыс. нарушений, то сегодня – в среднем 3 тыс.

На рубежах контроля количество ДТП и пострадавших в них снизилось в три раза.

Помимо выполнения основных обязанностей по контракту, МАУКОР как партнер ГКУ РД «Безопасный Дагестан» участвует в социально ориентированных просветительских проектах, направленных на обеспечение безопасности дорожного движения. В частности, сотрудники компании вовлечены в работу со школьниками и в информационные кампании по повышению культуры вождения.



Благотворительность

В 2017 году МАУКОР продолжила реализацию двух основных корпоративных социальных программ: «Профессия инженер» и «Доброе будущее». С целями и задачами данных программ можно ознакомиться в [Положении о благотворительной деятельности МАУКОР](#).

МЕРОПРИЯТИЯ ПРОГРАММЫ «ПРОФЕССИЯ ИНЖЕНЕР» В 2017 ГОДУ

Поддержка образовательных проектов Университета Иннополис

Сотрудничество МАУКОР и Университета Иннополис стартовало в 2015 году. В настоящее время компания является постоянным партнером университета по организации мероприятий для школьников. В частности, президент МАУКОР входит в состав оргкомитета школьных олимпиад по математике и информатике. Ежегодно в очных и заочных этапах этих олимпиад принимают участие более 4 тыс. старшеклассников. Также компания оказывает поддержку ежегодной робототехнической олимпиаде Иннополиса и летней школе программирования. Выявление и поддержка молодых талантов в области ИТ – одно из основных направлений сотрудничества МАУКОР и Университета Иннополис. Соответствующее соглашение было подписано в 2016 году.

Организация волонтерских акций для поддержки компьютерных курсов в детских домах

Вместе с благотворительным фондом «Дети наши» МАУКОР продолжила начавшуюся в 2016 году практику поддержки компьютерных курсов в детских домах в Шаталово и Сафоново Смоленской области. С помощью частных пожертвований сотрудников, новогодней благотворительной лотереи, фандрайзинга на Blago.ru софинансирования компании (мэтчинга), в рамках международной инициативы #ЩедрыйВторник фонда CAF была собрана сумма, необходимая для продления курсов на 2018 год. В 2017 году занятия посещали 20 детей. Помимо базовых знаний по пользованию ПК, ребята осваивают основы устройства и обслуживания компьютерной техники. Совместная работа с фондом «Дети наши» ведется на стыке двух социальных программ компании: «Доброе будущее» и «Профессия инженер».

Благотворительность – только одна из составляющих программы «Профессия инженер». Компания также ведет большую просветительскую работу, ориентированную как на штатных инженеров, так и на широкую профессиональную общественность. В 2017 году эксперты МАУКОР начали принимать участие в развитии открытого YouTube-канала для сервисных инженеров (навыковое волонтерство), контент которого – образовательные ролики по работе с различными типами техники: кассами, компьютерами, МФУ, телекоммуникационными системами и так далее.

МЕРОПРИЯТИЯ ПРОГРАММЫ «ДОБРОЕ БУДУЩЕЕ» В 2017 ГОДУ

«Экология – это круто». Проект для детей сотрудников вместе с WWF

В рамках года экологии в России МАУКОР в 2017 году провела конкурс для детей сотрудников «Экология – это круто». Ребятам было предложено создать экологические плакаты в жанре рисунка или фотографии. Участие приняли 44 ребенка, почти все – в обеих номинациях. Они получили познавательные призы от Фонда дикой природы, а также эко-сувениры.

Волонтерская акция в поддержку Центра содействия семейному воспитанию им. Г.И. Россолимо

В центре воспитываются ребята с тяжелыми отклонениями в развитии. Волонтеры головного офиса компании собрали для них развивающие игрушки для обустройства игровой комнаты – 8 коробок.

Дарение компьютерного оборудования социально ориентированным организациям

В 2017 году ИТ-подарки от МАУКОР получили детские дома в Шаталово, Сафоново (Смоленская область), Иваново, фонд «Дети наши» и Костромская организация помощи семьям с детьми с синдромом Дауна «Другие мы».

Безумное чаепитие с большим смыслом

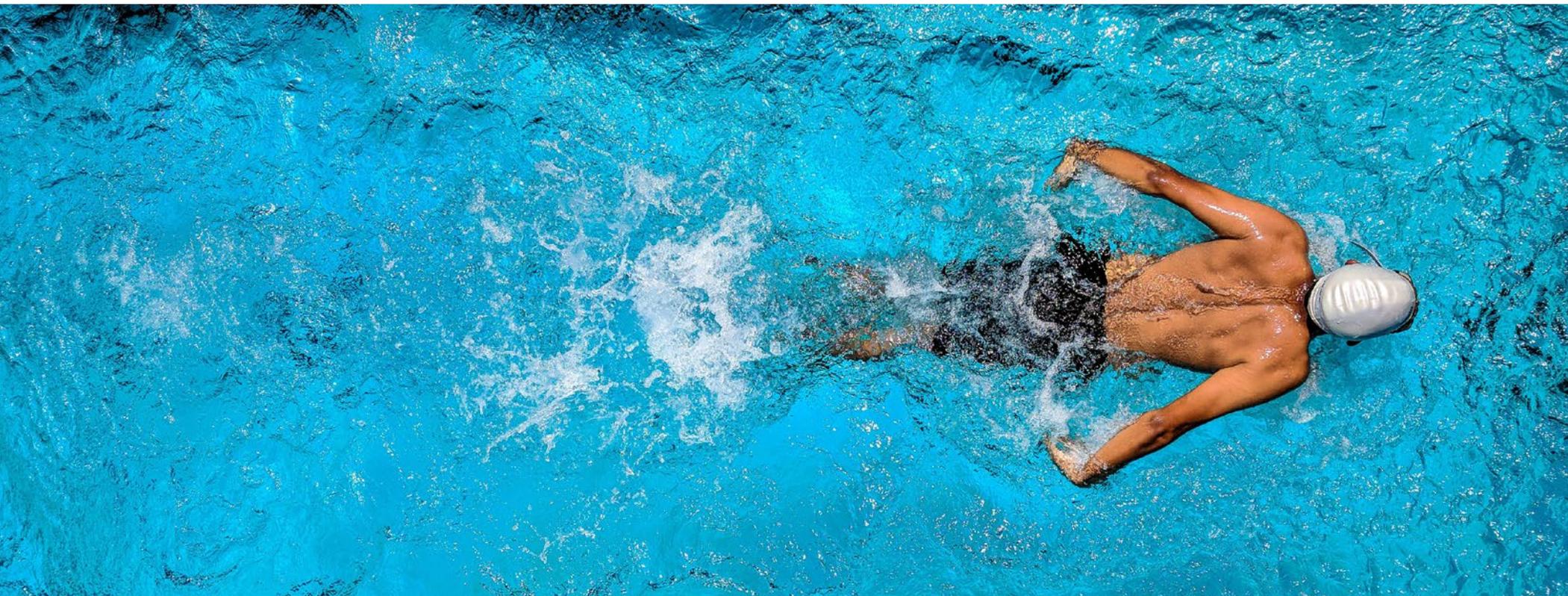
Благотворительная акция к #ЩедромуВторнику в головном офисе МАУКОР в содружестве с дочерней компанией

GMCS была направлена на сбор средств для подопечных фонда «Подари жизнь». Волонтеры организовали чаепитие прямо в корпоративной столовой и в кабинетах офиса, самостоятельно приготовив угощения для коллег, а также мастер-классы по кулинарному декорированию. Вход на мероприятие – пожертвование фонду на лечение тяжело больных детей в любом размере. Пожертвовать можно было как через специальные ящики, так и онлайн на странице акции на сайте фонда.

Благотворительность вместо сувениров

Будучи постоянным участником инициативы «Благотворительность вместо сувениров», МАУКОР ежегодно покупает корпоративные подарки для клиентов, партнеров и сотрудников компании у социально ориентированных организаций. В 2017 году нашими партнерами стали проекты «Артель блаженных» и «Наивно? Очень!», в рамках которых трудятся люди с ментальной инвалидностью. Мастера из «Артели блаженных» изготовили для клиентов и партнеров компании целый набор символов 2017 года – деревянных собачек. А художники из проекта «Наивно? Очень!» - позитивные мотивирующие свитшоты, которые теперь являются излюбленной пятничной формой одежды для топ-менеджмента МАУКОР.

Поддержка спорта и здорового образа жизни



МАУКОР в 2017 году продолжила практику оказания финансовой помощи по проведению спортивных мероприятий, а также популяризацию спорта и здорового образа жизни среди сотрудников. В отчетном периоде компания оказывала поддержку команде кикбоксеров из спортивного центра «Олимп» (пос. Развилка Московской области)

на всероссийских соревнованиях «Кубок Черного моря» и любительской команде по футболу в Махачкале. Кроме того, МАУКОР провела ряд коммуникационных кампаний для популяризации велосипедного и бегового спорта среди сотрудников.

Приложение 1

Матрица существенности тем для раскрытия в социальном отчете



Приложение 2

Таблица показателей соответствия руководству GRI Standards

Показатель GRI	Описание	Раздел социального отчета/комментарии	
GRI 101.	Общие принципы	Преамбула	4
GRI 102. Профиль компании			
102-2	Деятельность, бренды, продукты и услуги	Профиль компании/Услуги	7
102-3	Расположение головного офиса	Профиль компании	7
102-4	География присутствия	Профиль компании	7
102-5	Характер собственности и организационно-правовая форма	Профиль компании	7
102-6	Рынки, на которых работает организация	Профиль компании	7
102-7	Масштаб организации	Профиль компании	7
		Финансовые показатели деятельности	10-11
		Характеристика персонала	47
102-8	Общая информация о сотрудниках и других работниках	Характеристика персонала	47

Показатель GRI	Описание	Раздел социального отчета/комментарии	Страница/ссылка
102-9	Цепочка поставок	Цепочка поставок	31
102-10	Существенные изменения в организации цепочки поставок	Цепочка поставок	16
		Основные направления программы трансформации в 2017 году	32
102-11	Применение принципа предосторожности	Управление рисками	30
102-12	Внешние инициативы	Взаимодействие с заинтересованными сторонами	28
		Влияние на регионы присутствия	62
102-13	Членство в ассоциациях	Взаимодействие с внешними заинтересованными сторонами	28
102-14	Обращение от первых лиц	Обращение президента MAYKOR	5
102-15	Ключевые воздействия, риски и возможности	Цели в области устойчивого развития	20
		Стратегия развития	14

Показатель GRI	Описание	Раздел социального отчета/комментарии	Страница/ссылка
GRI 102. Этика бизнеса			
102-16	Принципы, ценности, стандарты и нормы поведения	Управление в области устойчивого развития	18-21
		Взаимодействие с заинтересованными сторонами	24
		Ответственность перед клиентами	33
		Политика по управлению персоналом	48
		Корпоративная культура	56-59
102-17	Механизмы консультации по вопросам этики	Взаимодействие с персоналом	25
GRI 102. Система управления компанией			
102-18	Структура управления	Система управления МАУКОР	13
102-20	Руководители, ответственные за решение экономических, экологических и социальных вопросов	Управление в области устойчивого развития	19
102-21	Консультирование стейкхолдеров по экономическим, экологическим и социальным темам	Управление в области устойчивого развития	19
		Взаимодействие с заинтересованными сторонами	24

Показатель GRI	Описание	Раздел социального отчета/комментарии	Страница/ссылка
102-22	Высший орган управления и комитеты	Система управления МАУКОР	13
102-23	Председатель высшего органа управления	Система управления МАУКОР	13
102-24	Порядок формирования высшего органа управления и его комитетов	Система управления МАУКОР	13
102-25	Конфликт интересов	Цепочка поставок	31
102-26	Роль высшего органа управления в формировании стратегии, принципов и целей	Система управления МАУКОР	12
GRI 102. Взаимоотношения с заинтересованными сторонами			
102-40	Список заинтересованных сторон	Порядок выявления заинтересованных сторон	22
102-41	Процент сотрудников, охваченных коллективными договорами	В настоящее время в компании нет практики заключения коллективных договоров	-
102-42	Выявление и отбор заинтересованных сторон	Порядок выявления заинтересованных сторон	22
102-43	Подход к взаимодействию с заинтересованными сторонами	Принципы взаимодействия с заинтересованными сторонами	24

Показатель GRI	Описание	Раздел социального отчета/комментарии	Страница/ссылка
102-44	Ключевые темы и опасения, поднятые заинтересованными сторонами	Преамбула	4
		Приложение 1. Матрица существенности	65
GRI 102. Практика отчетности			
102-45	Юридические лица, данные по которым включены в консолидированную финансовую отчетность	Преамбула	4
102-46	Методика определения содержания отчета и границ отчетности	Преамбула	4
102-47	Список существенных вопросов	Приложение 1. Матрица существенности	65
102-48/49	Изменения в определениях и формулировках по сравнению с предыдущими отчетами, причины	Применяется именование высшего органа управления как «Общее собрание участников общества» параллельно с именованием «Консультативный комитет» с целью приведения в соответствие с уставом компании	-
102-50	Период отчетности	Преамбула	4
102-51	Дата выпуска предыдущего отчета	Преамбула	4
102-52	Частота выпуска социального отчета	Преамбула	4
102-53	Контактное лицо для вопросов по отчету	Преамбула	4

Показатель GRI	Описание	Раздел социального отчета/комментарии	Страница/ссылка
102-54	Формат подготовки отчетности согласно GRI – базовый или расширенный	Преамбула. Компания использовала рекомендации GRI Standards базовой версии	4
102-55	Указатель содержания GRI	Таблица показателей соответствия руководству GRI Standards	66-76
102-56	Факт внешнего заверения	Внешнее заверение не проводилось	-
ЭКОНОМИЧЕСКИЕ ВОПРОСЫ			
GRI 201. Экономическая результативность			
201-1	Прямая экономическая стоимость, созданная и распределенная	Финансовые показатели деятельности <i>Раскрыто частично</i>	10
201-2	Экономические риски, связанные с изменением климата	Не применимо	-
201-3	Выплата компенсаций и пенсий	Не применимо	-
201-4	Финансирование от правительства	Компания не получает финансовой поддержки от правительства	-

Показатель GRI	Описание	Раздел социального отчета/комментарии	Страница/ссылка
GRI 202. Присутствие на рынках			
202-1	Соотношение стандартной заработной платы сотрудников разных полов к минимальной заработной плате в существенных регионах присутствия	Заработная плата сотрудников всех уровней соответствует средней по рынку	10-11
GRI 203. Непрямые экономические воздействия			
203-1	Инвестиции в инфраструктуру и безвозмездные услуги	Влияние на регионы присутствия	60-64
203-2	Существенные непрямые экономические воздействия	Влияние на регионы присутствия	60-64
GRI 204. Практика закупок			
204-1	Доля расходов на местных поставщиков	Цепочка поставок	31
GRI 205. Антикоррупционная деятельность			
205-1	Механизм оценки операций, связанных с высоким коррупционным риском	Управление рисками <i>Раскрыто частично</i>	30
205-2	Коммуникация и тренинги по антикоррупционным процедурам	В 2017 году тренинги не проводились	-
205-3	Подтвержденные случаи коррупции и принятые меры	Случаев коррупции не выявлено	-

Показатель GRI	Описание	Раздел социального отчета/комментарии	Страница/ссылка
GRI 206. Недобросовестное деловое поведение			
206-1	Факты недобросовестного делового поведения в компании	Фактов недобросовестного поведения не выявлено	-
СОЦИАЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ			
GRI 401. Персонал			
401-1	Общее количество нанятых сотрудников и текучесть кадров	Характеристика персонала <i>Раскрыто частично</i>	47
401-2	Льготы, предоставляемые сотрудникам с полной занятостью и не предоставляемые сотрудникам с частичной занятостью	Не применимо	-
GRI 402. Взаимоотношения менеджмента и персонала			
402	Минимальный период оповещения сотрудников о значимых изменениях	Уведомление работников о существенных изменениях происходит в соответствии с Трудовым кодексом РФ	-
GRI 403. Здоровье и безопасность на рабочем месте			
403-1	Представительство работников в организациях по охране труда	Нет	-

Показатель GRI	Описание	Раздел социального отчета/комментарии	Страница/ссылка
403-2	Виды и уровень производственного травматизма, уровень профессиональных заболеваний, коэффициент потерянных дней и коэффициент отсутствия на рабочем месте, а также общее количество смертельных исходов, связанных с работой	Производственный травматизм <i>Раскрыто частично</i>	53
403-3	Число работников с высоким риском профессиональных заболеваний	Не применимо	-
403-4	Отражение вопросов здоровья и безопасности в соглашениях с профсоюзами	Не применимо	-
GRI 404. Развитие и образование			
404-1	Среднее количество часов обучения на человека в год	Подготовка и образование	55
404-2	Программы развития навыков и образования на протяжении жизни	Подготовка и образование	54-55
404-3	Доля сотрудников, для которых проводятся периодические оценки результативности и развития карьеры	Не проводится	-

Показатель GRI	Описание	Раздел социального отчета/комментарии	Страница/ссылка
GRI 405. Разнообразие и равные возможности			
405-1	Состав руководящих органов и в целом персонала с разбивкой по полу и возрасту	Система управления МАУКОР	12
		Характеристика персонала	47
405-2	Соотношение базовой заработной платы женщин и мужчин	Размер заработной платы не зависит от пола сотрудников	-
406	Дискриминация на рабочем месте – выявленные факты	Фактов не выявлено	-
407	Свобода ассоциаций и ведения коллективных переговоров	Взаимодействие с персоналом	26
GRI 413. Местные сообщества			
413-1	Программы взаимодействия с местными сообществами и оценки взаимодействия с сообществами	Влияние на регионы присутствия	60-64

Показатель GRI	Описание	Раздел социального отчета/комментарии	Страница/ссылка
413-2	Существенное фактическое или потенциальное негативное воздействие на местные сообщества	Подробнее о минимизации рисков негативного воздействия на сообщества написано в Экологической и Социальной политике компании	30
415	Участие в политике	МАУКОР не ведет политической деятельности и не принимает участия в ее финансировании и поддержке в каком-либо ином виде	-
416	Влияние продукции и услуг на здоровье клиентов	Не применимо	-
417	Требования к раскрытию информации о продуктах и услугах компании	Взаимодействие с внешними заинтересованными сторонами	27
		Ответственность перед клиентами	33-40
418	Защита данных клиентов	Взаимодействие с внешними заинтересованными сторонами	29, 33-40
		Ответственность перед клиентами	41
419	Соблюдение требований законодательства и норм в социальной и экономической сферах	Управление в области КСО	5, 18-21



MAYKOR