

2013

СОЦИАЛЬНЫЙ
ОТЧЕТ



Ростелеком

2013

СОЦИАЛЬНЫЙ ОТЧЕТ

СОДЕРЖАНИЕ

Обращение Президента ОАО «Ростелеком» **2**

«Ростелеком» сегодня **4**

О Компании **6**

Политика корпоративной социальной ответственности **12**

Наши достижения – на благо всей страны **16**

Ответственность перед клиентами **24**

Честность и открытость в бизнесе **34**

Персонал и внутренняя социальная политика **42**

Экология **56**

Социальные проекты **62**

Об Отчете **73**

Награды ОАО «Ростелеком», полученные в 2013 году **77**

Контакты **78**

Обращение Президента ОАО «Ростелеком»



Уважаемые коллеги и друзья!

Я рад представить вам очередной социальный отчет «Ростелекома». Будучи крупнейшим телекоммуникационным оператором в России и оказывая существенное влияние на экономику и социальную сферу отрасли и страны, мы считаем важным регулярно предоставлять информацию о том, как развивается бизнес Компании

в контексте интересов общества, государства и других заинтересованных сторон, с которыми мы взаимодействуем в своей повседневной деятельности.

Обеспечить устойчивый рост бизнеса невозможно без соотнесения своих целей и задач с ожиданиями тех, кто ежедневно ощущает на себе результаты нашей работы. Именно поэтому принципы устойчивого развития глубоко интегрированы в бизнес «Ростелекома».

В 2013 году мы приступили к реализации обновленной стратегии Компании, рассчитанной на ближайшие пять лет. Все ее компоненты – технологическое лидерство, лучшие стандарты обслуживания клиентов, дифференцированная продуктовая линейка, организационная трансформация и операционная эффективность – не только направлены на достижение коммерческого успеха, но и тесно связаны с выполнением Компанией своих социальных обязательств.

«Ростелеком» стремится постоянно двигаться вперед – инвестировать в развитие, увеличивать темпы модернизации сети и переходить на новые технологии. Компания направляет свои усилия на то, чтобы обеспечить миллионам жителей России беспрепятственный доступ к высокоскоростному Интернету, цифровому телевидению и другим современным услугам связи. Мы хотим изменить к лучшему качество жизни людей и в мегаполисах, и в самых удаленных уголках нашей страны, преодолеть цифровое неравенство.

Нашим услугам доверяют миллионы клиентов России. Их повседневная жизнь, бизнес, учеба, комфорт, спокойствие и безопасность во многом зависят от того,

насколько качественно мы делаем свою работу. Мы четко осознаем социальную составляющую своего бизнеса, поэтому нам так важно адресно реагировать на потребности наших клиентов и обеспечивать высокое качество их обслуживания. Новая стратегия направлена в том числе на дальнейшее улучшение деятельности «Ростелекома» в этом направлении через совершенствование клиентского сервиса и внимательную работу с каждым сегментом клиентов.

«Ростелеком» предоставляет больше возможностей жителям нашей страны, не только предлагая качественные телекоммуникационные услуги, но и посредством социально ориентированных программ, которые являются неотъемлемой частью деятельности Компании в сфере корпоративной социальной ответственности. В 2013 году мы реализовали десятки благотворительных проектов в области культуры, образования, здравоохранения и социальной поддержки.

Мы поддерживаем программы любительского и профессионального спорта, волонтерские акции, выступаем участниками культурных событий, сотрудничаем с театрами и музеями, помогаем детям с ограниченными возможностями и объединениям ветеранов. В области образования Компания содействует в обучении и социальной адаптации воспитанников детских домов, опекает талантливую молодежь и сотрудничает с вузами, реализует программы компьютерной грамотности для старших поколений и безопасного Интернета для детей. Являясь партнером Олимпийских и Паралимпийских игр в Сочи, Компания не только обеспечила телекоммуникационную инфраструктуру соревнований, но и внесла существенный вклад в популяризацию олимпийского

движения, повышение интереса к спорту у подрастающего поколения, сделала Игры в Сочи доступными для миллионов россиян.

Успех новой стратегии будет во многом зависеть от сотрудников Компании, степени их нацеленности на результат, наличия возможностей в полной мере раскрыть свой потенциал. «Ростелеком» последовательно заботится о том, чтобы каждый работник мог реализовать карьерные и профессиональные амбиции, работал в комфортной рабочей обстановке и был максимально мотивирован. Мы неизменно рассматриваем своих сотрудников как основной капитал Компании и важное направление инвестиций.

Сегодня перед нами стоят новые цели и задачи, достижение которых возможно в том случае, если мы будем ориентироваться на лучшие мировые практики в сфере устойчивого развития, учитывать общественные и государственные интересы, принимать во внимание то, какое влияние наша деятельность оказывает на людей и окружающую среду, и заботиться о каждом клиенте, существующем или потенциальном.

Президент ОАО «Ростелеком»
Сергей Калугин

«Ростелеком» сегодня

ОАО «Ростелеком» – одна из крупнейших в России и Европе телекоммуникационных компаний национального масштаба, присутствующая во всех сегментах рынка услуг связи и охватывающая более 34 млн домохозяйств в России.

Компания занимает лидирующее положение на российском рынке услуг широкополосного доступа в Интернет (ШПД) и платного телевидения. «Ростелеком» является безусловным лидером рынка телекоммуникационных услуг для российских органов государственной власти и корпоративных пользователей всех уровней. Компания – признанный технологический лидер в инновационных решениях в области электронного правительства, облачных вычислений, здравоохранения, образования, безопасности, жилищно-коммунальных услуг.

- **10,6 млн** пользователей ШПД
- **7,5 млн** абонентов платного ТВ
- **500 тыс. км** магистральных сетей
- **2,6 млн км** местных сетей связи

ОСНОВНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ 2013 ГОДА¹

инвестиции

(млрд рублей)

68,5

выручка

(млрд рублей)

325,7

налог на прибыль

(млрд рублей)

8,0

затраты на персонал

(млрд рублей)

91,0

дивиденды²

(млрд рублей)

8,82

¹ В соответствии с аудированной консолидированной отчетностью за 2013 год (МСФО).

² Решение о выплате дивидендов будет рассмотрено на Годовом общем собрании акционеров Общества по итогам 2013 года. Годовое общее собрание акционеров состоится 30 июня 2014 года.

0 Компании

ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

«Ростелеком» – одна из крупнейших в России и Европе телекоммуникационных компаний национального масштаба, присутствующая во всех сегментах рынка услуг связи. Компания занимает лидирующее положение на российском рынке ШПД и платного телевидения: количество абонентов услуг ШПД превышает 10,6 млн, а платного ТВ «Ростелекома» – более 7,5 млн пользователей, из которых свыше 2,2 млн смотрят уникальный федеральный продукт «Интерактивное ТВ».

В телекоммуникационной отрасли «Ростелеком» ведет деятельность с 23 сентября 1993 года и до 2011 года действовал как национальный оператор дальней связи. В апреле 2011 года к Компании присоединились межрегиональные компании связи ОАО «ЦентрТелеком», ОАО «СЗТ», ОАО «ЮТК», ОАО «ВолгаТелеком», ОАО «Уралсвязьинформ», ОАО «Сибирьтелеком», ОАО «Дальсвязь» и ОАО «Дагсвязьинформ», а в 2013 году – ОАО «Связьинвест». Это позволило сформировать единую национальную телекоммуникационную компанию и создать базу для полноценной реализации экономических преимуществ масштаба бизнеса.

Компания осуществляет свою деятельность под единым брендом «Ростелеком».

ГЕОГРАФИЯ ПРИСУТСТВИЯ

«Ростелеком» оказывает телекоммуникационные услуги во всех федеральных округах Российской Федерации. Структурно Компания подразделяется на 8 макрорегиональных филиалов:

Дальний Восток, Сибирь, Урал, Волга, Юг, Северо-Запад, Центр, Москва.

В состав макрорегиональных филиалов входят региональные филиалы.

Розничная сеть насчитывает более 2,2 тыс. точек продаж и обслуживания клиентов, расположенных во всех регионах страны.

Протяженность транспортной сети Компании, охватывающей территорию России от Калининграда до Владивостока, составляет порядка 500 тыс. км, местных сетей – свыше 2,6 млн км.

Штаб квартира Компании находится в Москве. Юридически «Ростелеком» зарегистрирован в Санкт-Петербурге.

ПОЛОЖЕНИЕ НА РЫНКЕ

«Ростелеком» владеет комплексом государственных лицензий, позволяющих оказывать широкий спектр телекоммуникационных услуг во всех регионах России.

В настоящее время «Ростелеком» входит в число ведущих игроков российского телекоммуникационного рынка, претендующих на основную долю в приросте доходов отрасли как за счет географической экспансии и роста в регионах, так и за счет сделок по слиянию и поглощению.

В 2013 году «Ростелеком» успешно сохранял лидерство на традиционных рынках местной и дальней связи, а также продолжил устойчивый рост в высокотехнологичных

сегментах, развивая услуги широкополосного доступа в Интернет и передачи данных, платного интерактивного телевидения, организации сетей VPN, услуги видео-конференц-связи, а также интеллектуальные услуги связи. В отношении мобильного сегмента, который занимает несущественную долю в доходах Компании, имеет ограниченный масштаб операций и требует значительного объема капитальных вложений, было принято решение о его дальнейшем развитии в партнерстве с Tele2 Россия.

Фиксированная связь

«Ростелеком» является безусловным лидером на рынке услуг фиксированной связи. После присоединения межрегиональных игроков связи Компания расширила линейку предоставляемых услуг и вышла в новые для рыночных сегменты, существенно увеличив рыночную долю и превратившись в крупнейшего универсального оператора страны. Доля «Ростелекома» по доходам на рынке фиксированной связи в 2013 году составила 62%. По состоянию на конец 2013 года количество абонентских линий фиксированной связи «Ростелекома» составляло 26,5 млн.

Широкополосный доступ к сети Интернет

«Ростелеком» является не только доминирующим игроком на рынке услуг местной и дальней телефонной связи, но и безусловным лидером российского рынка интернет-услуг – одного из наиболее конкурентных сегментов.

Основные усилия «Ростелекома» сконцентрированы на динамично развивающихся региональных рынках: Компания направляет свои силы на развитие своих конкурентных преимуществ. Конкуренцию «Ростелекому» составляют крупнейшие мобильные игроки, консолидировавшие в недавнем прошлом альтернативных фиксированных операторов, а также региональные провайдеры.

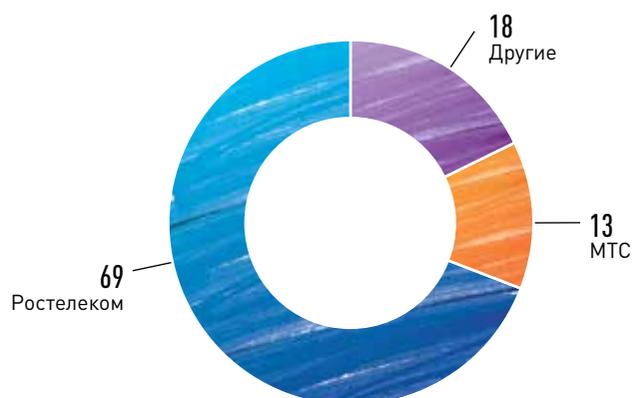
По состоянию на 31 декабря 2013 года общее количество абонентов ШПД Компании выросло на 8% по сравнению с 2012 годом и составило 10,6 млн человек.

Вместе с тем «Ростелеком» обладает значительным преимуществом с точки зрения занимаемых рыночных позиций: ближайший конкурент имеет долю почти в четыре раза меньше. В дальнейшем Компания планирует еще сильнее укрепить свои лидерские позиции.

Платное телевидение

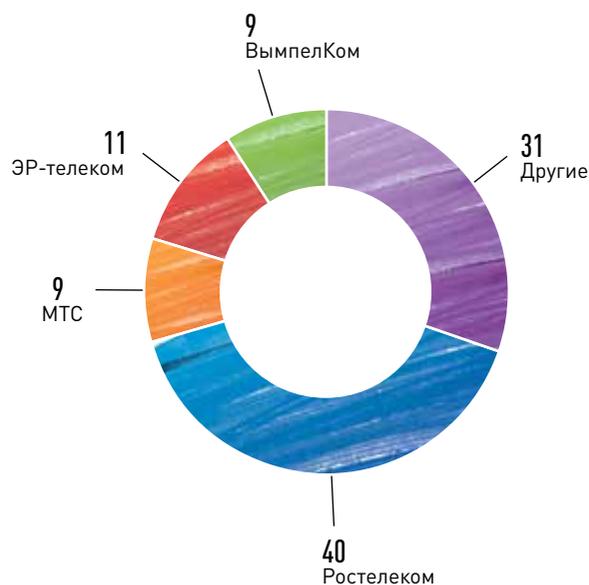
Абонентская база платного телевидения «Ростелекома» составляет свыше 7,5 млн пользователей, из которых более 2,2 млн смотрят уникальный федеральный продукт – «Интерактивное ТВ». «Ростелеком» уверенно входит в трой-

Доля «Ростелекома» по количеству абонентов на рынке фиксированной связи в 2013 году, %



Источник: iKS-Consulting, ACM-consulting, данные операторов

Доля «Ростелекома» по количеству абонентов на рынке ШПД в 2013 году, %



Источник: ACM-Consulting, данные операторов



ку лидеров рынка услуг платного ТВ по абонентам, где его доля по состоянию на конец 2013 года составляла 22%.

Компания является лидером в предоставлении услуг IP-TV – одного из наиболее динамично развивающихся сегментов рынка платного ТВ, занимая долю в 58% по состоянию на конец 2013 года.

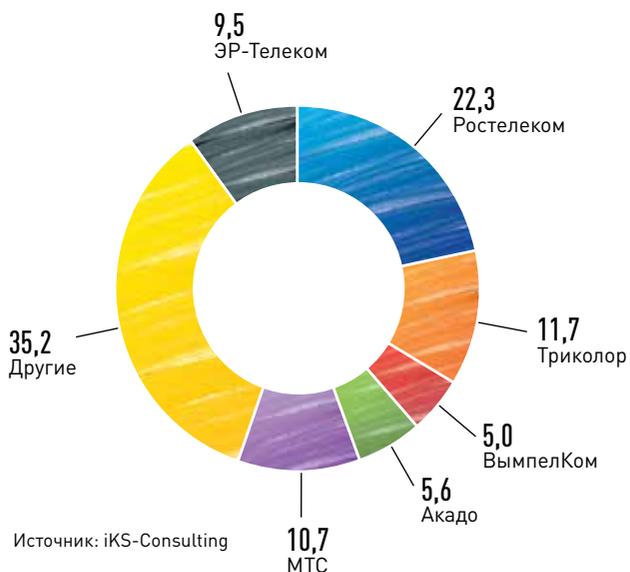
Мобильная связь

В декабре 2013 года акционеры Компании приняли решение о реорганизации ОАО «Ростелеком» в форме

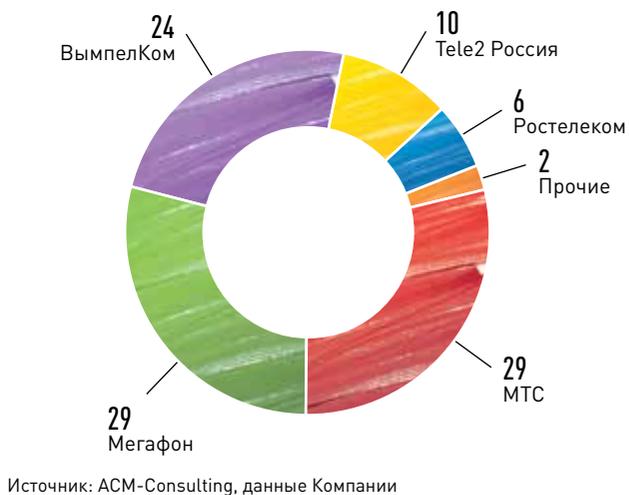
выделения мобильных активов в дочернее общество ЗАО «РТ-Мобайл». Этот шаг является важным этапом дальнейшего развития мобильных операций Компании, предполагающим объединение сотовых активов Компании с Tele2 Россия путем создания совместного предприятия.

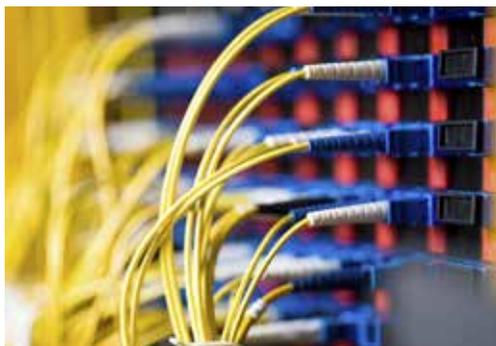
При объединении активов доля рынка по абонентам у совместного предприятия составит 16%, новая компания будет обладать полным портфелем частот и вести коммерческие операции в 64 регионах России. В итоге будет создан национальный мобильный оператор, имеющий все

Доля «Ростелекома» по доходам на рынке платного ТВ в 2013 году, %



Доля «Ростелекома» по количеству абонентов на рынке мобильной связи в 2013 году, %





возможности для конкуренции на федеральном уровне и обладающий значительным потенциалом роста.

ИНФРАСТРУКТУРА

Инфраструктура «Ростелекома» состоит из современной транспортной сети связи протяженностью около 500 тыс. км, местных сетей протяженностью свыше 2,6 млн км, охватывающих всю территорию России, каналов «последней мили», открывающих доступ к миллионам российских домохозяйств и компаний, а также имеет выходы на сети более 190 операторов связи в 70 странах мира. Компа-

ния участвует в 17 международных кабельных системах, взаимодействует с 2 300 российскими и международными компаниями связи и имеет точки присутствия в Лондоне, Стокгольме, Франкфурте и Амстердаме.

АКЦИОНЕРЫ

Основным акционером «Ростелекома» является государство, которое контролирует 51% обыкновенных акций Компании.

Структура акционерного капитала «Ростелекома»¹

Акционеры	Доля в уставном капитале	Доля в обыкновенных акциях	Доля в привилегированных акциях
Российская Федерация в лице Росимущества	43,07%	46,99%	0,00%
Внешэкономбанк ²	3,79%	4,13%	0,00%
ОАО «Ростелеком»	8,07%	7,22%	17,50%
ООО «МОБИТЕЛ» ²	9,65%	9,38%	12,55%
Другие держатели	35,42%	32,28%	69,95%

¹ По состоянию на 31 декабря 2013 года.

² Все или часть ценных бумаг учитывается на счетах депо номинальных держателей.

ПРИОРИТЕТНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ И ПЛАНЫ РАЗВИТИЯ КОМПАНИИ

Ключевой задачей «Ростелекома» является предоставление качественных и современных услуг связи абонентов. Основной стратегический вектор развития Компании на ближайшие 5 лет – трансформация из традиционного телекоммуникационного оператора в лидера по контентным продуктам и технологиям.

В декабре 2013 года Совет директоров «Ростелекома» утвердил актуализированную стратегию развития на период 2014–2018 годов. Одним из ключевых положений обновленной стратегии является закрепление различных подходов к развитию двух основных сегментов бизнеса Компании – фиксированного и мобильного.

Создание совместного предприятия с Tele2 Россия (далее – СП) является ключевым моментом в реализации стратегии «Ростелекома» в области сотовой связи и, как ожидается, усилит его позиции в этом сегменте. Мобильные активы «Ростелекома» и Tele2 Россия идеально дополняют друг друга как в плане географического охвата, так и в плане сочетания имеющегося опыта Tele2 Россия по внедрению инновационных решений с обширным набором лицензий и диапазоном частот нового поколения Компании. При этом «Ростелеком» сможет значительно усилить свое участие в динамично развивающемся российском рынке мобильной передачи данных за счет своего стратегического участия в крупном и быстро развивающемся операторе, способном успешно конкурировать с основными участниками рынка.

СП позволит сформировать федерального мобильного оператора, что принесет существенную выгоду обеим сторонам сделки и пойдет на пользу как потребителям, так и всему российскому телекоммуникационному рынку. Совместное предприятие планирует значительные инвестиции в развитие сети 3G/LTE и инновационных мобильных услуг высокого качества в интересах российских потребителей и корпоративных клиентов.

Целесообразность объединения активов с Tele2 Россия обусловлена следующими стратегическими соображениями:

- СП получит мгновенное расширение географии присутствия до федерального уровня, а также достаточный масштаб для успешной конкуренции с существующими федеральными операторами.
- Объединение мобильных активов позволит СП в полной мере участвовать в росте рынка услуг передачи данных на российском телекоммуникационном рынке благодаря

сочетанию успешной операционной модели бизнеса Tele2 Россия в мобильном сегменте с широким диапазоном частот нового поколения Компании.

- СП будет обладать значительным потенциалом по генерированию денежных потоков, в том числе за счет реализации в среднесрочной перспективе существенно синергетического эффекта от объединения активов, в частности, в области развертывания и обслуживания сетей, продаж услуг и сервисного обслуживания абонентов, достигаемого за счет идеальной дополняемости активов и ресурсов обеих компаний, которая позволит гораздо быстрее и экономически эффективнее развернуть операции на общенациональном уровне.
- СП сможет предлагать конвергентные услуги фиксированной и мобильной связи на федеральном уровне.
- «Ростелеком» получит дополнительную выгоду за счет существенного сокращения объема прямых капиталовложений в сегменте мобильной связи, а также передачи долга, связанного с мобильными операциями.

В отношении фиксированного сегмента, который является для Компании основным с точки зрения доходов и имеющейся экспертизы, «Ростелеком» ставит своей целью предоставление клиентам качественных и современных услуг связи. Для этого Компания будет фокусироваться на решении следующих основных задач.

1. Развитие уникальных продуктовых предложений

Основой продуктового предложения Компании в массовом сегменте станет предложение пакета triple-play, пакетирование услуг телефонии, ШПД и ТВ. Эти шаги позволят снизить отток абонентов и повысить их лояльность. В части услуг платного телевидения Компания будет расширять предложение эксклюзивного контента. В сегменте услуг для корпоративных клиентов стратегические инициативы направлены на формирование кастомизированных комплексных предложений при работе с крупными корпоративными клиентами и развитие набора типовых «коробочных» решений для среднего и малого бизнеса.

Основной фокус в части новых услуг будет сделан на развитие ИКТ-сервисов и облачных продуктов, таких как виртуальная АТС, виртуальный офис, веб-видеоконференция и др.

2. Предоставление клиентского сервиса на уровне лучших отраслевых стандартов

Приоритеты Компании в этом направлении – простота и удобство пользования услугами, возможность оперативного и эффективного решения проблем клиента, предо-

ставление полной информационной и консультационной поддержки в любое время и через различные каналы обслуживания.

Компания планирует провести модернизацию системы клиентского обслуживания в течение ближайших двух лет. В массовом сегменте она направлена прежде всего на реформирование каналов продаж и обслуживания: создание единого распределенного контакт-центра на базе общей ИТ-инфраструктуры, трансформация розничной сети, а также максимальный перевод клиентов на самообслуживание через мультиплатформенный веб-интерфейс.

При работе с корпоративным сегментом предполагается персональный подход для крупных клиентов – наличие «единого окна», постоянный контакт с персональным менеджером, выделенная линия технической поддержки и дифференцированный подход к клиентам среднего бизнеса.

Для достижения высокого уровня клиентского сервиса также потребуется провести модернизацию ИТ-систем с фокусом на развитие операционных систем учета, CRM-систем и биллинга.

3. Развитие технологического преимущества

Наращивания технологического преимущества Компания планирует достичь за счет ускоренного строительства оптоволоконных сетей, расширения магистральной емкости и внедрения передовых технологических платформ. В течение трех лет «Ростелеком» планирует обеспечить волоконно-оптическим доступом более 33 млн домохозяйств. Развитие высокоскоростного доступа предполагает строительство внутригородской транспортной сети с соблюдением принципа PON ready, а также осуществление поддержки на уровне оконечного оборудования максимального количества интерфейсов: Ethernet, Wi-Fi и др. На уровне внутризоновых сетей планируется осуществить переход от обособленных сетей к единой двухуровневой мультисервисной сети.

4. Контроль над издержками, оптимизация закупок и рост производительности труда

В Компании осуществляются проекты по выявлению неэффективных процессов/функций в сравнении с лучшими российскими и зарубежными практиками. Эти шаги позволят Компании использовать имеющиеся резервы на развитие в новых областях бизнеса и наработки недостающих компетенций. Уже сейчас видны первые результаты

активной перестройки закупочной деятельности, эффективность которой повышается за счет:

- унификации и стандартизации закупочных процессов на уровне Корпоративного центра и макрорегиональных филиалов;
- централизации закупок по ключевым номенклатурным группам с целью достижения максимального экономического эффекта;
- повышения конкуренции за счет развития базы альтернативного/аналогичного оборудования, а также продуктов субститутов;
- мониторинга и контроля самостоятельных закупок макро-региональных филиалов;
- нормирования и контроля за потреблением.

5. Перестройка модели ведения бизнеса

Для расширения абонентской базы и повышения лояльности клиентов Компания планирует проводить стандартизацию сквозных процессов продаж и обслуживания, непрерывное обучение сотрудников фронт-офиса, а также ориентацию системы мотивации на удовлетворенность клиентов.

Для повышения скорости и качества принятия управленческих решений в Компании реализуется проект, направленный на оптимальный баланс полномочий и ответственности между различными уровнями управления.

В рамках повышения уровня администрирования бизнеса «Ростелеком» внедряет проектное управление, позволяющее повысить эффективность реализации стратегических проектов.

Стандартизация и внедрение процесса разработки и внедрения новых продуктов, создание центров компетенции по тестированию новых бизнес-моделей, постоянный обмен лучшими практиками и обеспечение возможности их тиражирования по всем филиалам позволят обеспечить «индустриальный» подход к трансформационным процессам.

Компания планирует развивать программы обучения и развития персонала, а также реформировать систему премирования с целью мотивации на результаты бизнеса, поощрения лучших идей и повышения лояльности сотрудников.

Политика корпоративной социальной ответственности



Долгосрочное устойчивое развитие бизнеса возможно только в том случае, когда стремление к максимальной экономической эффективности сочетается с уважительным отношением к общественным интересам, окружающей среде, соответствует общепринятым этическим и нравственным принципам.

Чтобы добиваться успеха, мы стремимся строить свой бизнес честно и открыто, соотносить свои корпоративные интересы с желаниями и потребностями всех заинтересованных сторон, с которыми мы взаимодействуем.

«Ростелеком» является национальным телекоммуникационным оператором, что обуславливает важную социальную составляющую в нашем бизнесе. Имея в своем распоряжении крупнейшую в стране телекоммуникационную инфраструктуру, мы каждый день меняем жизнь миллионов людей к лучшему: предоставляем больше возможностей для получения образования, реализации потребностей в общении и развития собственного бизнеса.

БОЛЬШЕ ВОЗМОЖНОСТЕЙ ДЛЯ ВСЕХ

«Ростелеком» создает больше возможностей для людей – как через свои услуги, так и через реализацию проектов и инициатив, затрагивающих важные для общества темы. Телекоммуникации способны изменять и улучшать жизнь

людей, и именно к этому стремится «Ростелеком» в отношениях со всеми, кто соприкасается с его деятельностью.

Ответственный подход к бизнесу в понимании «Ростелекома» – это открытость и честность перед клиентами, партнерами и инвесторами, а также непереносимое стремление учитывать их интересы, активная благотворительная и волонтерская деятельность, построение позитивных и взаимовыгодных отношений между компанией и ее сотрудниками. Это забота о будущем общества, которая проявляется во всем, что делает Компания. В этом «Ростелеком» видит свою социальную роль.

НАШ ПОДХОД

Корпоративная социальная ответственность (КСО) реализуется Компанией в двух направлениях – внешнем и внутреннем. В «Ростелекоме» принята Внешняя социальная политика, которая базируется на ценностях бренда «Ростелеком» и ориентируется на следующие приоритеты:

- создание благоприятного климата для эффективного развития Компании;
- сотрудничество с органами государственной власти по вопросам развития телекоммуникационной отрасли и обеспечения информационной безопасности;
- участие совместно с регионами в реализации национальных проектов в сфере информационного развития, программ по преодолению цифрового неравенства;
- обеспечение стабильной социальной среды и повышение качества жизни в стране.

Политика определяет стандарты управления социальной ответственностью как на уровне Корпоративного центра, так и в макрорегиональных филиалах. Проекты в этой области должны соответствовать приоритетам Внешней социальной политики, вписываться в тематику одной из вышеупомянутых программ и отвечать критериям отбора, обозначенным в Политике.

Социальная ответственность Ростелекома во внутреннем направлении проявляется в первую очередь в создании комфортных и привлекательных условий труда для сотрудников, а также всесторонней заботе о членах их семей.

ПРИНЦИПЫ КСО

Компания осуществляет социальные программы и проекты, руководствуясь законодательством Российской Федерации, Уставом Общества, а также следующими принципами:

Географический охват

Подход «Ростелекома» к реализации своей социальной роли един для всех регионов, где Компания осуществляет свою деятельность. Это единство позволяет максимизировать эффективность проектов с большим масштабом.

Технологичность

Технологии являются ключевым активом Компании, поэтому именно они лежат в основе нашей социальной деятельности. Благодаря своим разработкам и инновациям «Ростелеком» может оказать максимально эффективную помощь обществу и способствовать информационной открытости.

Комплексность

Мы убеждены, что конкретная социальная или экологическая проблема – сложный механизм взаимосвязанных между собой элементов. Решение проблемы возможно только при учете всех аспектов. Мы стараемся прорабатывать и реализовывать каждый проект в сфере КСО на высоком профессиональном уровне.

Долгосрочность

Мы уверены, что положительная социальная роль Компании может целиком раскрыться только путем планомерной долгосрочной работы, поэтому все наши программы рассчитаны на многолетнюю перспективу.

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ

Масштабы и география нашего бизнеса подразумевают, что мы оказываем влияние на интересы представителей самого широкого спектра заинтересованных сторон. Соблюдая баланс между необходимостью постоянно обеспечивать рост бизнеса и потребностями клиентов, акционеров и общества, Компания развивается более гармонично и эффективнее достигает поставленных целей.

Мы прилагаем усилия для того, чтобы взаимодействие с заинтересованными сторонами осуществлялось регулярно и было максимально продуктивным. «Ростелеком» выделяет несколько заинтересованных сторон, чьи интересы мы стремимся учитывать в повседневной деятельности.

Клиенты

Мы видим свою основную задачу в том, чтобы расширять возможности наших клиентов и повышать их уровень удовлетворенности. Для этого мы не только развиваем линейку услуг, но и повышаем их качество, постоянно совершенствуем систему взаимодействия с клиентами, применяем принципы ответственного маркетинга. Важным направлением в этой области мы считаем повышение доступности телекоммуникационных услуг для социально незащищенных групп, стремимся к тому, чтобы жители различных регионов нашей страны имели равные возможности воспользоваться нашими сервисами.

В Компании проводятся исследования уровня удовлетворенности клиентов в виде анкетирования и телефонных интервью. Круглосуточно работает Колл-центр, который в том числе принимает отзывы клиентов. Пользователи услуг всегда могут написать электронное письмо в Компанию, которое в обязательном порядке будет детально рассмотрено. Наши клиенты всегда могут быть уверены, что все их замечания и пожелания будут услышаны и приняты к сведению.

Сотрудники

В основе любого бизнеса, даже такого технологичного, как «Ростелеком», стоят люди. Только квалифицированные и мотивированные сотрудники обеспечивают рост бизнеса, поэтому персонал является приоритетом для Компании. Мы предлагаем нашим сотрудникам справедливую оплату труда, дополнительные меры социальной защиты,



безопасные условия труда, возможности для профессионального и личного роста, комфортную корпоративную атмосферу.

Компания регулярно проводит масштабное исследование уровня удовлетворенности сотрудников, которое охватывает все региональные подразделения «Ростелекома» по всей стране. Результаты исследования учитываются при планировании проектов по работе с персоналом. Постоянный прямой контакт с сотрудниками также обеспечивается посредством внутрикорпоративного портала и СМИ, регулярных встреч с менеджментом, многочисленных корпоративных мероприятий.

Деловые партнеры

Отношения «Ростелекома» с деловыми партнерами строятся на основе честности, прозрачности и доверия. Всем компаниям, желающим с нами сотрудничать, предоставляются равные возможности. Мы не дискриминируем наших контрагентов по каким бы то ни было признакам и готовы продуктивно работать со всеми партнерами, условия и возможности которых соответствуют интересам бизнеса Компании.

В вопросах проведения закупок и тендеров мы стремимся добиться максимальной прозрачности. С каждым годом в «Ростелекоме» возрастают объемы использования системы электронных торгов, что гарантирует удобство и скорость совершения закупок, уменьшает вероятность возникновения коррупционных рисков и гарантирует участникам равный подход.

Акционеры

«Ростелеком» является открытым акционерным обществом, наши акции свободно обращаются на Московской бирже, поэтому мы заинтересованы в повышении акционерной стоимости Компании. Для достижения этой цели мы стараемся обеспечивать динамичный и эффективный рост бизнеса, ориентируемся на передовые стандарты корпоративного управления и стремимся предоставлять инвесторам и акционерам полные данные о деятельности Компании.

Помимо ежегодного Общего собрания акционеров проводятся ежеквартальные телефонные конференции, информация о финансовых результатах деятельности Компании всегда доступна на корпоративном интернет-сайте. Компания регулярно проводит личные встречи с акционерами и инвесторами, а специально для оперативного решения различных вопросов действует подразделение по связям с инвесторами.

Государство

Государство является крупнейшим акционером «Ростелекома». По поручению государства «Ростелеком» не раз участвовал в реализации проектов национального масштаба, таких как «Электронное правительство», веб-трансляция голосования и подсчета голосов на выборах президента России и многих других. Качественно и быстро выполняя поставленные задачи, Компания завоевала доверие органов власти как на федеральном, так и на региональном уровнях. Будучи компанией национального масштаба, мы в обязательном порядке учитываем пожелания государства в осуществлении своей основной деятельности, а также в реализации социальных проектов.



УПРАВЛЕНИЕ КОРПОРАТИВНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ

Принципы корпоративной социальной ответственности интегрированы в управленческие процессы всех уровней во всех направлениях деятельности Компании. В принятие решений вовлечены менеджеры высшего звена, что способствует реализации принципов КСО по всей вертикали управления Компании и во всех аспектах ее операционной деятельности.

В управлении корпоративной социальной ответственностью участвуют следующие структуры:

- *Правление «Ростелекома».*

Ключевой орган в области управления КСО, отвечающий за интеграцию принципов КСО в текущую деятельность «Ростелекома» и их соблюдение, определяющий политику, планирующий программы и проекты в этой области и контролирующий качество их реализации.

- *Комитет по благотворительности при Правлении и комиссии по благотворительности макрорегиональных филиалов.*

Комитет и комиссии рассматривают вопросы и принимают решения об оказании благотворительной помощи и участии Компании в социально значимых проектах.

- *Департамент внешних коммуникаций Корпоративного центра.*

В функции департамента входит организация и координация работы по социальной и благотворительной деятель-

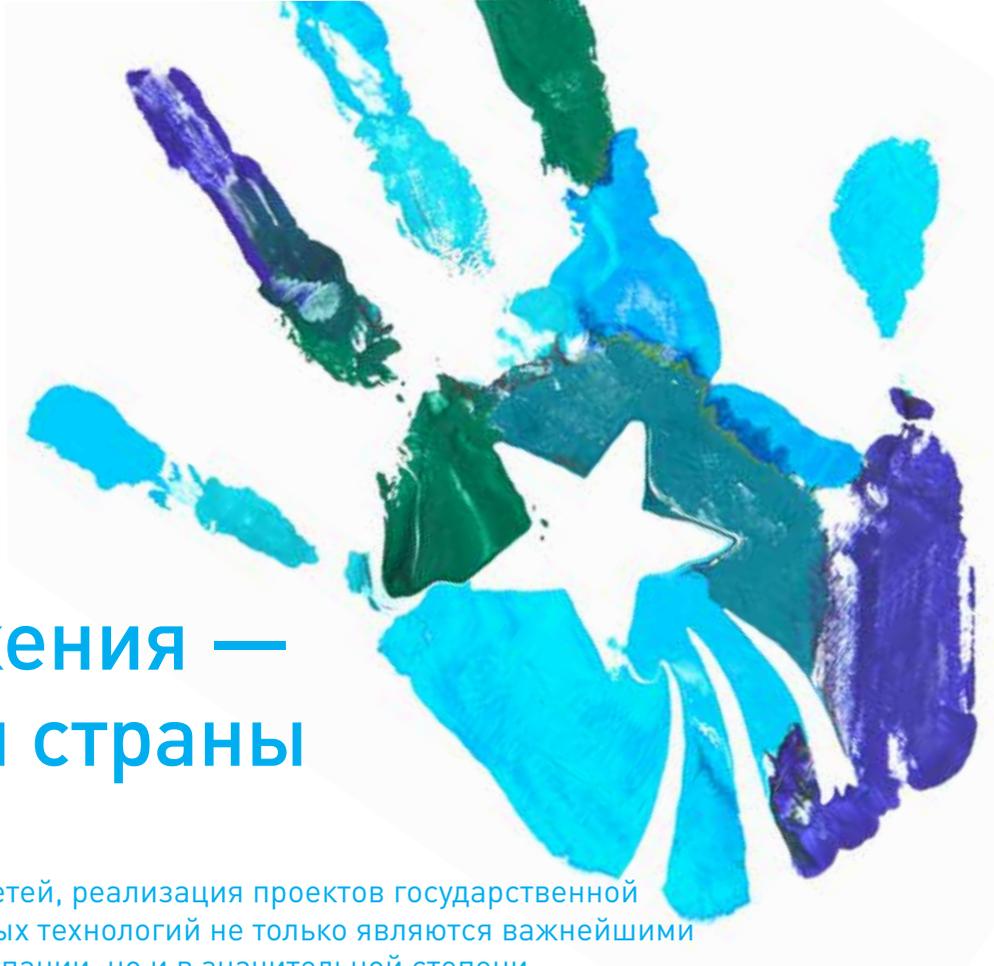
ности в Компании, а также подготовка регулярной отчетности в области корпоративной социальной ответственности.

- *Департаменты внешних коммуникаций макрорегиональных филиалов.*

Благотворительные и социальные проекты на местном уровне реализуются силами департаментов внешних коммуникаций восьми макрорегиональных филиалов, а также комиссии по благотворительности.

Благотворительная деятельность регламентирована Положением о порядке оказания пожертвований и благотворительной помощи «Ростелекома», утвержденным в 2011 году. Результаты применения данного Положения обсуждаются внутри Компании на федеральном, макрорегиональном и региональном уровнях и сообщаются в Корпоративный центр. Ежегодно Департамент внешних коммуникаций готовит сводный отчет, содержащий информацию по всем вопросам оказания благотворительной помощи. На основе данных этого отчета, опыта применения Положения, а также рекомендаций внешних и внутренних аудиторов в текст документа вносятся необходимые изменения.

С 2011 года «Ростелеком» ежегодно готовит Социальный отчет, в котором представлена наиболее полная информация о деятельности Компании в области социальной ответственности и механизмах ее осуществления.



Наши достижения — на благо всей страны

Мы убеждены, что модернизация сетей, реализация проектов государственной важности и развитие инновационных технологий не только являются важнейшими составляющими бизнес-успеха Компании, но и в значительной степени способствуют экономическому и социальному развитию страны.

Благодаря усилиям «Ростелекома» стало возможно реализовать ряд мероприятий государственной важности, например такой социально значимый проект, как «Электронное правительство», а также успешно подготовиться к проведению зимних Олимпийских и Паралимпийских игр в Сочи 2014 года.

ПРЯМОЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ЭФФЕКТ

Мы принимаем активное участие в экономической и социальной жизни страны. Компания осознает свою ответственность перед обществом и выполняет все финансовые обязательства перед государственными органами, своими сотрудниками и партнерами. Сегодня «Ростелеком» – один из крупнейших налогоплательщиков в России, обеспечивающий тысячи рабочих мест и вносящий значительный вклад в увеличение экономического потенциала российских регионов.

В отчетном периоде мы перечислили в государственный бюджет 8,0 млрд рублей в виде налога на прибыль, еще 91,0 млрд рублей было направлено на выплату заработ-

ной платы сотрудникам Компании и другие социальные выплаты и отчисления. В 2013 году более 68,5 млрд рублей было использовано в рамках масштабной инвестиционной программы «Ростелекома», что обеспечило поддержкой тысячи рабочих мест у наших подрядчиков на всей территории России.

Помимо налоговых отчислений в государственный бюджет деятельность «Ростелекома» оказывает не прямое воздействие на экономику страны: наличие высококачественных услуг связи влияет на формирование позитивного имиджа регионов и городов, в том числе в глазах потенциальных инвесторов.

РАЗВИТИЕ ИНФРАСТРУКТУРЫ И МОДЕРНИЗАЦИЯ СЕТЕЙ

Стратегический приоритет «Ростелекома» – развитие и модернизация инфраструктуры связи. Современная телекоммуникационная сеть позволяет Компании быть успешной и способствует укреплению репутации высокотехнологичного провайдера на российском и междуна-

родном рынках услуг связи. Более того, наличие развитой инфраструктуры не только удовлетворяет растущим потребностям пользователей в услугах связи, но и способствует реализации национальных проектов.

Сетевая инфраструктура «Ростелекома» обеспечивает полное покрытие территории Российской Федерации и передачу цифровой, голосовой и видеoinформации. По состоянию на 31 декабря 2013 года длина магистральных сетей «Ростелекома», построенной на основе волоконно-оптической линии связи (ВОЛС) с использованием технологий SDH¹ и DWDM², составляла 500 тыс. км, а протяженность местных сетей – 2,6 млн км. В 2013 году пропускная способность транспортных сетей IP/MPLS превысила 7,8 Тбит/с.

Развитие сети мобильной связи

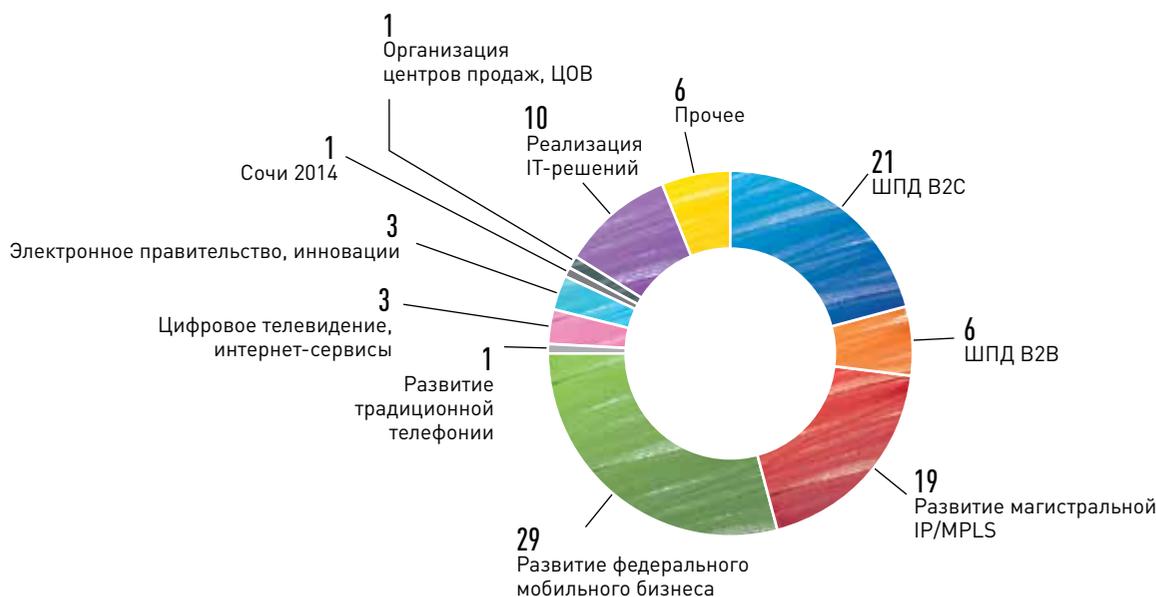
В 2013 году Совет директоров утвердил обновленную пятилетнюю стратегию Компании, в соответствии с которой мобильный бизнес «Ростелекома» должен быть выделен в отдельный бизнес и развиваться совместно с партнером – одним из крупнейших мобильных операторов России. В конце отчетного периода Совет директоров одобрил выделение мобильных активов в отдельную компанию для дальнейшего развития в рамках совместного предприятия с Tele2.

К моменту выделения мобильных активов «Ростелеком» оказывает услуги мобильной связи на территории 60 регионов России, обслуживая более 14,8 млн абонентов. В 2013 году мы существенно увеличили территорию покрытия и емкости мобильных сетей, в том числе модернизировали и построили новые коммутационные системы, базовые станции, а также проложили новые волоконно-оптические линии связи, чтобы обеспечить в регионах России удобный и качественный доступ к современным услугам связи.

Развитие сети фиксированной связи

Обновленная стратегия развития «Ростелекома» предполагает фокус на развитии фиксированного бизнеса. Поэтому обеспечение сверхскоростного доступа в Интернет является важнейшим приоритетом для «Ростелекома». Компания продолжает ускоренное строительство оптических сетей доступа, чтобы укрепить уникальное конкурентное преимущество – самое большое покрытие сетями ШПД территории России. «Оптическое» проникновение напрямую влияет на повышение качества жизни людей, создает новый комфорт пользования Интернетом и проведения досуга благодаря уникальным возможностям «Интерактивного ТВ» и различных мультимедийных сервисов от «Ростелекома».

Капитальные расходы Компании в 2013 году, %



¹ Технология SDH (Synchronous Digital Hierarchy) обеспечивает расширенные функции управления и технического обслуживания сети.

² Технология DWDM (Dense Wavelength-division multiplexing) позволяет передавать высокоскоростной сигнал на сверхдальние расстояния без использования промежуточных пунктов.



IP/MPLS

Продолжающийся рост проникновения Интернета в России, популярности многочисленных веб-сервисов и объемов контента в сети обуславливают взрывное увеличение интернет-трафика. «Ростелеком» стремится обеспечить качественные и надежные услуги связи, а потому постоянно инвестирует в развитие транспортной инфраструктуры.

В 2013 году мы продолжили развитие сети IP/MPLS – высокоскоростной IP-магистральной, построенной на базе ресурсов собственной первичной сети по технологии MPLS1, что позволяет Компании увеличивать объемы предоставляемых услуг, таких как ШПД, интерактивное телевидение и облачные сервисы.

В отчетном периоде «Ростелеком» завершил строительство мощной и разветвленной сети CDN (Content Delivery Network) и приступил к оказанию услуг по доставке и дистрибуции контента. С помощью CDN контент-провайдеры могут гарантированно – с высоким качеством, скоростью и надежностью – предоставлять контент конечным потребителям. CDN «приближает» контент к конечному пользователю за счет географически распределенной установки мультисервисных (EDGE) серверов. Такие серверы размещены в 30 крупнейших городах России во всех федеральных округах, включая Москву, Санкт-Петербург, Ростов-на-Дону, Нижний Новгород, Екатеринбург, Новосибирск и Владивосток. Использование EDGE-серверов позволяет не только хранить

контент, но и многократно сократить путь и качество его доставки до клиента.

Суммарная пропускная способность клиентских подключений к магистральной сети IP/MPLS «Ростелекома» в 2013 году, как и годом ранее, составила 3,5 Тбит/с.

Магистральные сети в России

В 2013 году «Ростелеком» продолжил реализацию проектов, направленных на расширение и модернизацию региональных магистральных сетей ШПД, что позволило большей части населения страны получить доступ к полному спектру качественных телекоммуникационных услуг.

В отчетном периоде мы сдали в опытную эксплуатацию волоконно-оптическую линию (ВОЛП) «Вологда – Архангельск – Беломорск». Реализация проекта позволила создать кольцевую структуру в Северо-Западном регионе и организовать цифровые выходы на Архангельск и Вологду, жители которых получили доступ к новым услугам, а также резервировать связи на Петрозаводск, Архангельск и Мурманск. Специалисты Компании завершили строительство двух последних очередей проекта на участках Вонгуда – Кемь и Кемь – Кандалакша протяженностью 350 км каждая.

В 2013 году мы приступили к строительству высокоскоростной цифровой линии передачи Салехард – Надым с использованием технологии DWDM на участке маги-

В 2013 году мы запустили интернет-проект «Российская общественная инициатива», позволяющая оказывать техническую поддержку информационной системе, а также обрабатывать обращения граждан о работе портала. В течение отчетного периода было размещено 2 964 инициативы, обработано свыше 4 000 обращений граждан.



стральной транспортной сети, что повысит качество и надежность предоставляемых населению услуг связи.

Развитие инфраструктуры международной связи
«Ростелеком» активно участвует в совместных проектах с крупнейшими мировыми операторами. В 2013 году Компания приняла участие в проекте модернизации магистральной Транзит Европа-Азия BTM TEA, которая давно не отвечает современным техническим требованиям. В отчетном периоде специалисты Компании установили DWDM-системы на участке Кяхта – Турунтаево, что позволило повысить пропускную способность канала до 200 Гбит/с.

НАЦИОНАЛЬНЫЕ ПРОЕКТЫ

Электронное правительство

С 2009 года «Ростелеком» реализует проект «Электронное правительство», являющийся частью федеральной целевой программы «Информационное общество» и призванный обеспечить права граждан и организаций на доступ к государственным услугам, а также информации о структуре и функциях органов власти и государственных учреждений. Проект также позволяет гражданам влиять напрямую на деятельность государственных структур и контролировать их работу. В 2012 году единственным исполнителем работ по реализации проекта на 2012–2014 годы был утвержден «Ростелеком».

В 2013 году работа по проекту велась по двум основным направлениям: развитию портала государственных услуг

и Единой системы межведомственного электронного взаимодействия (ЕСМЭВ).

К концу отчетного периода государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг» предоставляла 657 государственных услуг в электронном виде на базе 49 федеральных органов исполнительной власти, 7 073 региональные услуги на базе 1 150 региональных ведомств, а также 11 662 муниципальных услуги на базе 1 980 муниципальных органов. Количество зарегистрированных пользователей на портале в 2013 году превысило 7 млн человек, а количество оказанных услуг составило свыше 22 млн, что в 2,5 раза больше, чем в 2012 году. К единому portalу подключено 78 регионов России, на территории страны действуют 125 пунктов выдачи кодов активации личного кабинета и центров выдачи электронной цифровой подписи.

Сегодня наиболее востребованные услуги портала можно оплатить в электронном виде, в том числе с мобильных устройств. Для этого выпущены специальные приложения портала, доступные для скачивания в интернет-магазинах GooglePlay, AppStore, WindowsPhoneStore и WindowsStore. В 2013 году количество пользователей мобильных версий портала госуслуг превысило 500 тыс. человек, которым было оказано свыше 800 тыс. услуг.

Большое внимание в отчетном периоде мы уделяли развитию Единой системы межведомственного электронного взаимодействия (ЕСМЭВ), которая позволяет предоставлять государственные и муниципальные услуги



В марте 2013 года «Ростелеком» стал победителем премии оргкомитета «Сочи 2014» «Навстречу будущему!» в номинации «Культура и национальные ценности» за вклад в области устойчивого развития. Компания получила эту награду благодаря успешной реализации проекта «Новые технологии для развития культуры и искусства», направленного на поддержку Олимпиады посредством современных телекоммуникационных технологий и сервисов.

на качественно новом уровне. Подключившись к данной системе, госучреждения могут обмениваться информацией, а гражданам не приходится приносить дополнительные документы из других ведомств – органы власти запрашивают их самостоятельно через единую систему, к которой подключены все федеральные органы исполнительной власти России. Пиковая нагрузка на систему в течение 2013 года составила 10,1 млн запросов в сутки, общее количество электронных сообщений, переданных с помощью ЕСМЭВ в отчетном периоде, превысило 300 млн.

Помимо реализации проекта «Электронное правительство» в 2013 году «Ростелеком» выполнил ряд региональных проектов ФЦП «Информационное общество». Например, Компания организовала электронное взаимодействие между региональными ведомствами и обеспечила возможность автоматизированного использования информационных ресурсов региональных органов исполнительной власти и веб-сервисов федеральных органов в процессах межведомственного взаимодействия. Кроме того, в 2013 году мы также продолжили работы по разработке программно-аппаратного комплекса «Электронный муниципалитет», позволяющего повысить эффективность исполнения государственных и муниципальных задач и функций.

Зимние Олимпийские игры 2014 года в Сочи

«Ростелеком» выступил Генеральным партнером XXII Олимпийских зимних игр 2014 года в Сочи в категории «Телекоммуникации». В рамках подготовки к Играм

Компания с нуля создала мощнейшую телекоммуникационную инфраструктуру, необходимую для проведения соревнований, обеспечения телетрансляций и оказания современных услуг связи организаторам, участникам и гостям Олимпиады.

В отчетном периоде специалисты «Ростелекома» провели большую работу по подготовке и строительству инфраструктуры в Сочи. Основными направлениями инвестиций в регионе стало строительство опорной сети информационно-телекоммуникационной инфраструктуры Олимпийских игр и реконструкция существующих цифровых магистральных линий связи.

Всего в рамках проекта «Сочи 2014» Компания подключила к сети и обеспечила телекоммуникационными сервисами 35 олимпийских объектов, проложив 500 км оптико-волоконных линий. Для проведения Игр и обеспечения телетрансляций пропускная способность магистральной сети Компании в регионе была увеличена до 140 Гбит/с, а мультисервисной – до 40 Гбит/с, что позволило вести прямую трансляцию Игр 90 телерадиокомпаниям из 159 стран мира.

Ключевым этапом в подготовке Сочи к Олимпиаде для «Ростелекома» стало создание Олимпийского центра информационных технологий (ОЦИТ) – самого крупного объекта ИТ-инфраструктуры Игр. ОЦИТ оснащен высокопроизводительным оборудованием: 329 серверов с многоядерными процессорами, 6 систем хранения (620 Тб), 2 ленточные библиотеки (180 Тб). В рамках центра

В 2013 году мы приступили к внедрению облачного сервиса «07.Образование» во всех детских садах Московской области. Основная цель – сокращение очередей в детские сад. Сервис позволяет избежать дублирования записей в очереди, получать оперативную информацию обо всех изменениях в очередности и эффективно контролировать все процессы в дошкольных образовательных учреждениях. В рамках сервиса для дошкольных учреждений работают модули онлайн-оплаты услуг детских садов, ведения реестров воспитанников и сотрудников. Помимо Московской области сервис «07.Образование» уже успешно работает в 12 субъектах Российской Федерации.

функционирует порядка 50 различных информационных и технологических систем. Основная задача центра – обработка информационных потоков Олимпиады, управление единой сетью Игр, интеграция специальных решений по каждому виду спорта.

К Играм мы организовали интернет-кафе «Ростелеком» в Олимпийских деревнях, главном медиацентре и медиацентре «Горки», что позволило получить бесплатный доступ в Интернет аккредитованным журналистам, спортсменам и членам команд. Компания также обеспечила широкополосным доступом в Интернет на скоростях до 100 Мбит/с, интерактивным IP-TV и фиксированной телефонной связью свыше 20 тыс. гостиничных номеров, а также многоквартирные дома для размещения временного персонала, волонтеров и сил безопасности.

ИННОВАЦИОННОЕ РАЗВИТИЕ

В 2013 году мы продолжили реализацию Программы инновационного развития на 2012–2015 годы, призванную обеспечить трансформацию «Ростелекома» в универсального оператора и создать условия для дальнейшей эволюции Компании в глобального сервис-провайдера. Вкладывая средства в развитие инноваций, мы вносим свой вклад в развитие интеллектуального и высокотехнологического потенциала России, а также способствуем модернизации отечественной экономики.

Облачные технологии

«Ростелеком» стал одной из первых российских компаний, приступившей к разработке решений на основе облачных технологий. Сегодня мы являемся ключевым участником этого рынка. Облачные сервисы Компания продвигает через национальную облачную платформу «07», размещенную в 9 центрах обработки данных по всей стране.

В 2013 году в рамках реализации Программы инновационного развития мы продолжили работы по созданию и развитию облачной платформы с целью увеличения ее количественных характеристик, повышения надежности и развития ее функциональных возможностей для наших клиентов. «Ростелеком» активно работал над расширением функционала инновационных сервисов, разработанных в 2012 году, таких как «ЖКХ», «Образование», «Система дистанционного обучения», «Мультиплекс-приставка». Компания также расширила количество регионов, в которых были внедрены эти сервисы.

В 2013 году мы разработали проект по интеграции системы «ЭРА-ГЛОНАСС» с системой обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» в ряде российских регионов. Это решение позволит автоматизировать процесс контроля использования санитарного автотранспорта, снизит время ожидания приезда бригад скорой медицинской помощи, обеспечит эффективность затрат регионов на ГСМ и использование автотранспорта. Проведенные в 2013 году испытания по интеграции системы экстренного реагирования при ава-

В отчетном периоде «Ростелеком» принимал активное участие в реализации проектов ряда инициатив, направленных на обеспечение безопасности жителей Уральского федерального округа. В рамках проекта «Безопасный город» специалисты Компании спроектировали системы видеонаблюдения за дворовыми территориями, парками и площадями города Тюмени, а также места установки колонн «Гражданин полиция». Реализация данного решения позволит осуществлять мониторинг и анализ ситуации в регионе в режиме онлайн.

риях «ЭРА-ГЛОНАСС» с системой обеспечения вызова экстренных служб по единому номеру «112» в Астраханской, Костромской, Курской, Тульской областях и Краснодарском крае прошли успешно. В ходе испытаний было налажено взаимодействие систем с момента передачи экстренного вызова из автомобиля, оснащенного терминалом «ЭРА-ГЛОНАСС», до момента отработки происшествия операторами системы-112.

В настоящее время эксплуатация национальной облачной платформы ориентирована главным образом на предоставление облачных сервисов органам государственной власти и крупному бизнесу. Но в 2013 году специалисты инновационного центра Компании приступили к разработке новых сервисов, прежде всего инфраструктурных проектов, которые позволяют оказывать услуги малому и среднему бизнесу, муниципальным и региональным госучреждениям, а также физическим лицам. Первые образцы перспективных сервисов «Ростелеком» планирует внедрить в опытную эксплуатацию в 2014–2015 годах.

В 2013 году на платформе «07» мы запустили ряд SaaS-услуг, таких как «Управление складом – Мой склад», «Управление взаимоотношениями с клиентами – CRM», для малых и средних предприятий. Эти сервисы доступны клиентам из любой точки мира, где есть Интернет. Все приложения размещены в дата-центрах Компании, что обеспечивает высокий уровень безопасности и защиту информации, а также регулярное резервное копирование данных. Новые услуги не только позволяют

предприятиям снижать затраты на создание и эксплуатацию инфраструктуры, но и способствуют развитию благоприятной среды для роста и расширения среднего бизнеса.

Сотрудничество с научными центрами

Инновационное развитие – один из ключевых факторов дальнейшего экономического роста России. В стране постепенно складывается инновационная экосистема – количество участников инновационного процесса растет год от года, связи между ними развиваются все активнее, а государство и общество становятся все более восприимчивыми к инновациям.

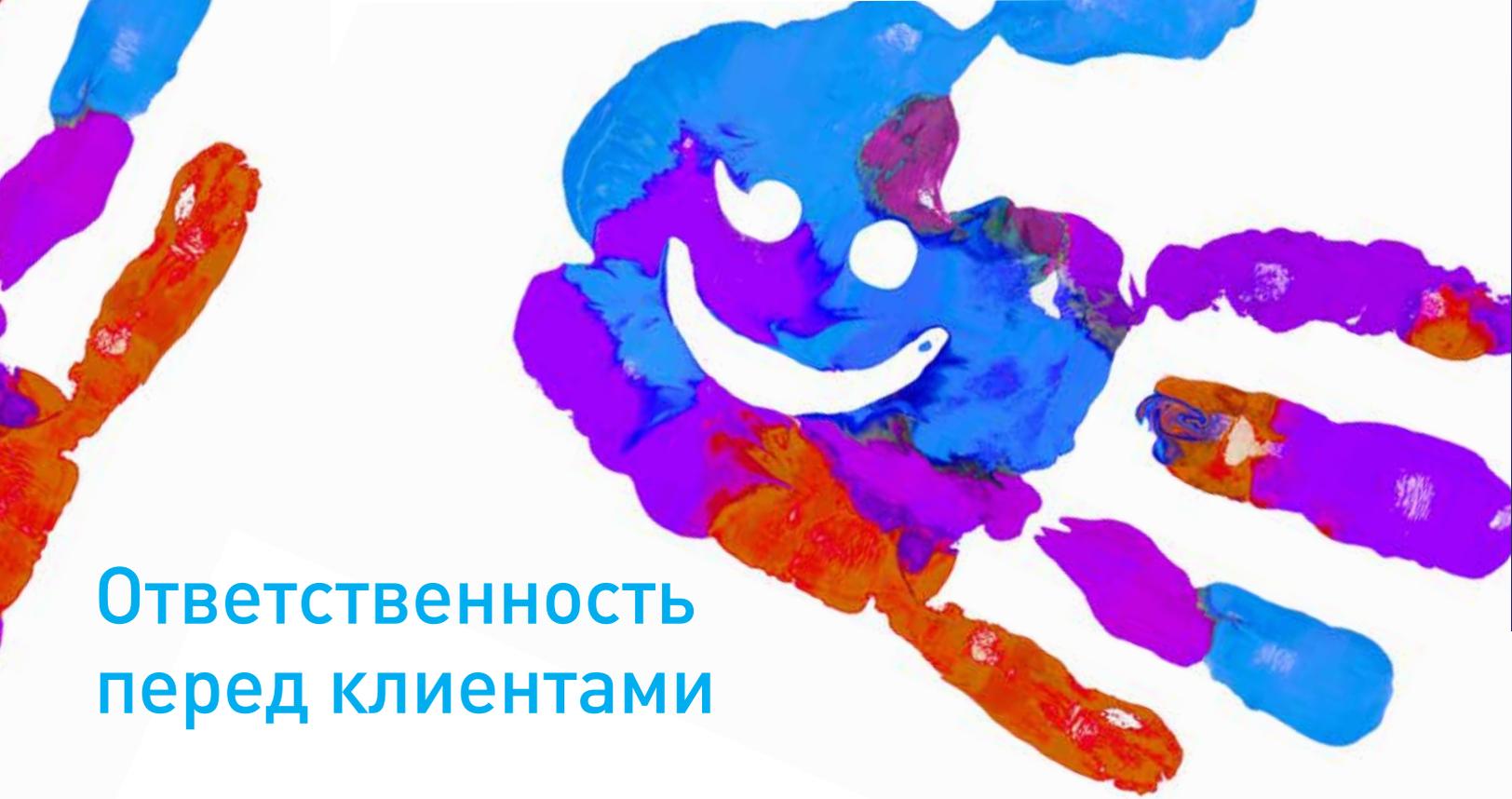
В 2013 году в рамках взаимодействия с научным сообществом мы наладили взаимодействие с территориальными инновационными кластерами страны. В частности, мы провели ряд встреч с представителями Новосибирского кластера информационных и биотехнологий. Мы также поддержали инициативу Калужской области и присоединились к вновь созданному ИТ-кластеру, объединяющему около 60 участников – представителей компаний ИТ-сферы, ведущих свою деятельность на территории области. Результатом этих мероприятий явилось установление устойчивого канала поступления идей и разработок инновационных компаний сегмента малого и среднего бизнеса на экспертизу в «Ростелеком».

В отчетном периоде мы также создали опытный фрагмент распределенной учебно-исследовательской лаборатории на базе межвузовского взаимодействия.

В декабре 2013 года мы запустили новую облачную услугу – «Виртуальный Центр обработки данных (ЦОД)», позволяющую пользователю вместо закупки и обслуживания физических серверов запускать и управлять виртуальными машинами, которые работают на облачной платформе «Ростелекома».



Лаборатория создана путем объединения отдельных фрагментов лабораторных телекоммуникационных сетей профильных вузов в единую выделенную сеть с виртуализацией информационных, коммуникационных и управляющих ресурсов. Это объединение позволит решить задачу полноценного преподавания учебных дисциплин телекоммуникационной направленности с использованием самого широкого спектра современного операторского оборудования, а также проведения исследовательских работ с использованием удаленного доступа. Кроме того, лаборатория позволит обеспечить возможность адаптации при расширении тематики учебного процесса и/или возникновении новых направлений использования.



Ответственность перед клиентами

Клиенты – основа бизнеса «Ростелекома». Нам важен и дорог каждый из них. Мы стремимся оправдать их доверие, учесть их интересы и предвосхитить будущие потребности. Удовлетворенность клиентов – ключевая составляющая социальной миссии Компании, ее абсолютный приоритет.

КАЧЕСТВО И ДОСТУПНОСТЬ СВЯЗИ

Услуги связи и Интернет стали неотъемлемой частью жизни любого современного человека, без них невозможна работа малых и крупных компаний, государственных организаций, промышленных предприятий. От них зависят слаженные действия спасательных служб в чрезвычайных ситуациях, работа учреждений здравоохранения и служб жизнеобеспечения.

«Ростелеком» как крупнейший универсальный оператор связи, чьи услуги пользуются более 100 млн человек, полностью осознает ответственность за качество предоставляемых услуг, бесперебойное функционирование телекоммуникационного оборудования и эффективную работу своих сотрудников. В отчетном периоде Компания проводила целый ряд мероприятий, направленных на повышение надежности каналов связи, усиление контроля качества работы сетей и совершенствование обслуживания клиентов.

Тарифная политика «Ростелекома» направлена на увеличение доступности услуг связи для различных социальных

групп и расширение спектра предлагаемых продуктов. Для наших абонентов разрабатывались новые линейки тарифов, соответствующие запросам современных потребителей, а также специальные предложения, предусматривающие пользование услугами связи по сниженным тарифам.

В 2013 году активно развивались дистанционные каналы обслуживания. В целях повышения эффективности и качества работы подразделений, занимающихся обслуживанием клиентов, внедрялся централизованный подход к взаимодействию с абонентами: продолжалось развитие единых контакт-центров, начал работу Единый расчетно-сервисный центр в Костроме. Проводились мероприятия по изучению уровня удовлетворенности клиентов, тренинги для сотрудников клиентской службы.

Соответствие стандартам качества

Управление качеством услуг, а также сами услуги «Ростелекома» имеют все необходимые сертификаты, подтверждающие соответствие российской и международной системам. В Компании действует система менеджмента качества в соответствии с национальным стандартом ГОСТ ISO 9001-2011 и международным ISO 9001:2008.

Действие сертификатов распространяется на систему менеджмента качества всей Компании применительно к деятельности по проектированию, разработке и предоставлению услуг электросвязи и вещания; проектированию и строительству объектов капитального строительства; деятельности, связанной с использованием вычислительной техники и информационных технологий.

Высокое качество и надежность услуг Компании также подтверждены сертификатами соответствия Системы «Связь-Качество» (Система добровольной сертификации услуг связи, средств связи и систем менеджмента качества организаций связи) и Системы качества «Интерэкомс».

Контроль качества связи

«Ростелеком» обеспечивает своим клиентам гарантированный уровень обслуживания, предоставляет надежную телекоммуникационную инфраструктуру, постоянно повышает стандарты качества услуг и их конкурентоспособность. В отчетном периоде особое внимание уделялось производительности и бесперебойной работе сетей. Была запущена услуга мониторинга качества передачи данных для корпоративных клиентов и государственных заказчиков на базе платформы управления соглашениями об уровне обслуживания wiSLA (well integrated Service Level Agreement) российской компании «Веллинк».

Реализованный проект позволил контролировать качество каналов связи, повысить стандарты предоставления услуг IP VPN и сократить расходы на подготовку ежемесячных отчетов SLA. Специально разработанная в рамках проекта бизнес-модель дает возможность предлагать клиентам дополнительные сервисы, такие как мониторинг загрузки арендуемых каналов и контроль доступности информационных ресурсов. Благодаря новой технологии специалисты подразделений по поддержке клиентов видят все отклонения от нормы параметров услуг и могут оперативно корректировать ситуацию в сети.

Минимизация рисков

Риск-ориентированный подход к ведению бизнеса в отчетном периоде реализовывался в соответствии с Программой управления рисками на 2013 год, утвержденной Советом директоров в декабре 2012 года. Все бизнес-решения в Компании, в том числе связанные с обеспечением качества услуг, в обязательном порядке рассматриваются с точки зрения связанных с ними рисков и возможностей по их снижению.

Программа управления рисками фокусируется на наиболее существенных рисках, в первую очередь коммерческих и рисках изменения применимого законодательства. Одна-

ко риски также оцениваются до уровня бизнес-сегментов, услуг и в региональном разрезе. Программа предусматривает ответственность менеджмента за систему управления рисками через мотивационные схемы.

В целях снижения рисков ухудшения качества связи вследствие перегрузки сетей Компания предпринимает действия по расширению пропускной способности и функциональных возможностей сетей. Риски потери трафика и возникновения последствий аварийных ситуаций минимизируются посредством резервирования по географически разнесенным маршрутам, а также организации международных переходов и стыков телекоммуникационных сетей с двумя-тремя независимыми иностранными операторами на каждом международном направлении. Все магистральные линии связи «Ростелекома» имеют 100% резервирование.

РАСШИРЕНИЕ АССОРТИМЕНТА УСЛУГ

В минувшем году «Ростелеком» наиболее активно развивал услуги фиксированного и мобильного широкополосного доступа в Интернет, платного интерактивного телевидения, а также инновационные услуги, в первую очередь на основе облачных технологий. Вследствие роста сети мобильной связи третьего поколения (3G+) в Компании расширился ассортимент услуг мобильной связи и передачи данных.

Интерактивное телевидение и медиапортал ZABAVA.ru

«Ростелеком» является крупнейшим оператором IP-TV (интерактивное телевидение) в стране: в 2013 году Компания обслуживала 56% всех российских абонентов интерактивного цифрового телевидения (данные из отчета аналитической компании iKS-Consulting). Это означает, что 2 млн семей по всей стране (с учетом коэффициента семейности – это более 5,2 млн человек) пользуются данной услугой.

Пользователям предлагается более 200 телевизионных каналов цифрового качества, в том числе в HD-формате, а также широкий спектр интерактивных сервисов – электронная программа передач, управление просмотром и другие. В 2013 году увеличилось количество каналов в пакете «HD», появился уникальный пакет «Viasat Премиум HD», который пользуется особой популярностью.

Клиенты интерактивного телевидения могут смотреть большую часть телевизионных каналов не только на экране телевизора, но и онлайн бесплатно на медиапортале ZABAVA.ru. Запущено приложение ZABAVA.ru для операционных систем мобильных устройств Android и iOS, с помощью которого любой планшет становится переносным



телевизором и DVD-плеером. Теперь наши пользователи смотрят качественные телепередачи и лучшие кинофильмы на своих планшетах в любом удобном месте и в любое удобное время.

Стремясь сделать пользование своими услугами максимально комфортным, «Ростелеком» включил в ассортимент устройств, предлагаемых абонентам, уникальный видеосендер, который позволяет абонентам установить у себя интерактивное телевидение без прокладки дополнительных проводов и дает возможность смотреть телеканалы и видеофильмы в цифровом и HD-качестве в любой точке квартиры или дома.

Услуги мобильной связи

На конец 2013 года «Ростелеком» и его дочерние компании обслуживали более 13,6 млн абонентов сети мобильной связи третьего поколения (3G+) в 27 регионах России. В течение отчетного периода Компания продолжала работу над расширением территории покрытия мобильной сети связи. Повышенное внимание во время проведения работ по расширению сети уделялось небольшим и отдаленным населенным пунктам, для которых наличие доступной мобильной связи имеет особое значение.

Для мобильных абонентов разрабатываются новые тарифные планы и опции, рассчитанные на различные стили и объемы потребления услуг. Абонентам предлагается низкая стоимость мобильного Интернета в домашнем регионе, а также низкая стоимость звонков внутри сети и на городские телефоны «Ростелекома».

Новые услуги для абонентов

В отчетном периоде в Сибирском, Южном, Северо-Кавказском, Дальневосточном, Северо-Западном и Центральном федеральных округах для частных клиентов стартовала программа «Бонус», позволяющая накапливать бонусы за пользование услугами Компании с возможностью их обмена на опции, услуги и сервисы из каталога подарков.

Была запущена программа использования сертификата «Переезд», действующая на всей территории Российской Федерации. Сертификат «Переезд» выдается абоненту, желающему продолжить пользоваться услугами связи «Ростелекома» после изменения места жительства. Сертификат позволяет подключить по новому адресу на льготных условиях одну из базовых услуг: «Домашний телефон», «Домашний Интернет» или «Интерактивное ТВ».

Новое развитие получило интерактивное направление обслуживания клиентов. Для удобства пользователей был запущен Единый личный кабинет, в котором к концу 2013 года было зарегистрировано 3 млн человек, и только в декабре месяце совершено свыше 11 млн операций самообслуживания, более 80 тыс. человек воспользовались мобильной версией личного кабинета.

В Едином личном кабинете абонента «Ростелекома» появился новый сервис – возможность настроить автоматическую оплату услуг Компании: «Домашний телефон», «Домашний Интернет», «Интерактивное ТВ» или услуги мобильной связи могут оплачиваться автоматически, списанием со счета банковской карты. Услуга доступна на всей



территории страны и предоставляется без дополнительной комиссии.

СОЦИАЛЬНО ОРИЕНТИРОВАННЫЕ ПРОДУКТЫ И УСЛУГИ

Гибкие тарифы для частных клиентов

Тарифная политика «Ростелекома» в первую очередь учитывает потребности клиентов Компании, а также направлена на увеличение доступности услуг связи и привлечение новых абонентов. В 2013 году мы активно продвигали пакетные предложения, которые являются наиболее выгодными и позволяют экономить до 20% расходов на услуги связи.

Во всех макрорегиональных филиалах впервые были введены внутрисетевые тарифные планы для абонентов категории «Население» на услуги междугородной телефонной связи. Данная мера позволяет пользователям местной телефонной связи значительно экономить на междугородных звонках, совершаемых как на фиксированные, так и на мобильные номера «Ростелекома», вне зависимости от направления вызова.

С марта 2013 года были введены тарифы на услугу предоставления доступа к сети местной телефонной связи на 12,8% ниже предельного максимального уровня, установленного Федеральной службой по тарифам.

«Ростелеком» продолжал расширять пакет услуг для своих интернет-пользователей (в сегменте физических лиц), число которых в 2013 году превысило 9,8 млн. Был представлен новый тариф «Все включено», подключив-

шись к которому абонент получал самые востребованные продукты – «Домашний Интернет», «Интерактивное ТВ» и «Антивирус Касперский» с возможностью подключения двух компьютеров.

За последние полтора года количество абонентов широкополосного доступа в Интернет, подключенных по «оптическим» технологиям PON и FTТх, увеличилось в два раза и превысило 3,8 млн человек. Специально для этой категории пользователей была разработана линейка тарифов «Домашний Интернет Fast», в рамках которых предлагалась значительно более высокая скорость передачи данных – до 100 Мбит/с – по сравнению с ранее действовавшими тарифами. Стоимость услуг при этом оставалась на прежнем уровне.

В рамках развития комплексных предложений на федеральном уровне была запущена новая линейка тарифных планов «Интернет + ТВ-онлайн». Пользователи получили возможность со скидкой подключить высокоскоростной Интернет и услугу «ТВ-онлайн» на портале ZABAVA.ru, в которую входят до 100 ТВ-каналов с возможностью управления просмотром.

Специальные предложения для малого и среднего бизнеса

Мы совершенствуем услуги для предприятий и компаний различного масштаба, стремимся сделать их максимально удобными и эффективными. В отчетном периоде произошла трансформация федерального пакетного предложения «Бизнесу быть», разработанного специально для малых и средних предприятий. Были добавлены новые сервисы,



возможность выбора количества телефонных номеров, появился пакет междугородных соединений, увеличилось количество возможных скоростей подключения к Интернету.

Во всех макрорегиональных филиалах был запущен федеральный продукт «Интерактивное ТВ» для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, который объединил различные региональные решения по предоставлению интерактивного телевидения для предприятий, организаций и предпринимателей.

Социальные тарифы

Тарифная политика Компании включает мероприятия, направленные на повышение доступности услуг связи для различных групп населения, включая социально уязвимые.

Во всех макрорегионах действуют социальные тарифы на услуги местной телефонной связи, включающие базовый объем местных телефонных соединений в размере 100 минут в месяц. В некоторых регионах пользователям также доступны социальные тарифы на услуги «Домашний Интернет» и «Интерактивное телевидение» с минимальной абонентской платой. В связи с переводом в 2013 году услуги «Интерактивное телевидение» на новую технологическую платформу абоненты тарифного плана «Социальный» получили возможность бесплатно смотреть 40 дополнительных телеканалов.

В канун празднования 68-й годовщины Победы в Великой Отечественной войне «Ростелеком» предоставил ветеранам и инвалидам Великой Отечественной войны возможность бесплатно совершать междугородные и международ-

ные телефонные звонки и отправлять телеграммы в страны СНГ и Балтии.

ПОВЫШЕНИЕ УРОВНЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ

В 2013 году существенно ужесточились требования к профессиональному уровню сотрудников, работающих в сфере продаж и обслуживания клиентов. Проводилось дополнительное обучение персонала, а также осуществлялся подбор и замена сотрудников, не соответствующих занимаемым должностям. В ряде макрорегиональных филиалов проходили конкурсы на звание лучшего продавца и агента по продажам.

В Компании на постоянной основе действует Положение о стандартах обслуживания клиентов, которое регулярно обновляется с учетом всех корректирующих мероприятий по улучшению качества обслуживания. Разработаны и используются ключевые показатели эффективности, их целевые значения и методики измерения для подразделений обслуживания и поддержки клиентов. С целью формирования единого уровня качества обслуживания во всех регионах стартовал проект по централизации функций обслуживания в контактных центрах.

Важным шагом на пути к улучшению качества обслуживания стала введенная в эксплуатацию в 2013 году информационная система «Единая база знаний подразделений продаж и обслуживания клиентов». Сотрудники Компании получили возможность оперативно узнавать актуальную информацию об услугах, тарифных планах, правилах, процедурах и технических аспектах оказания услуг. Благодаря



использованию базы знаний значительно сократилось время поиска ответов на вопросы клиентов.

В макрорегиональных филиалах проводились мероприятия, направленные на снижение оттока и повышение лояльности клиентов: sms-информирование и электронные рассылки о плановых работах в сети, предложения клиентам, испытывающим финансовые трудности сохранить абонентский номер, и другие.

Обслуживание корпоративных клиентов

Обслуживание крупных корпоративных клиентов ведется персональным менеджером, обеспечивающим «единое окно обслуживания клиента» по всему спектру сервисов Компании.

С целью сокращения сроков подключения услуг корпоративным клиентам время обработки заявок, поступивших с сайта Компании, отслеживается в «Модуле приема заявок» в макрорегиональных филиалах.

В прошедшем году в Компании успешно внедрялась и продолжает внедряться единая система управления взаимоотношениями с клиентами (CRM) для сквозной обработки запросов корпоративных клиентов федерального уровня, что позволит в будущем существенно повысить уровень клиентского сервиса.

В 2013 году во всех макрорегиональных филиалах утверждена единая Процедура по технической поддержке корпоративных клиентов, которая способствует повышению качества обслуживания и степени лояльности клиентов к Компании.

Централизация обслуживания

Следуя мировой и российской тенденции в практике телекоммуникационных компаний, «Ростелеком» осуществляет переход к единым центрам обслуживания клиентов. Такой подход обеспечивает внедрение высоких стандартов обслуживания и эффективное взаимодействие подразделений, занимающихся вопросами взаимодействия с клиентами.

Продолжают развиваться единые контакт-центры, которые позволяют значительно повысить доступность справочно-информационных служб за счет уменьшения времени ожидания ответа оператора, а также осуществлять обслуживание абонентов на качественно новом уровне благодаря централизации функций управления.

В 2013 году количество обслуженных абонентов в межрегиональном контакт-центре в Саранске выросло на 10%, при этом уровень доступности контакт-центра оказался выше запланированного на 3%. На площадке саранского контакт-центра также началась централизация Службы заказной системы обслуживания. В 2014 году намечена реализация проекта по общей централизации всех служб во всех макрорегиональных филиалах.

В августе прошедшего года в Костроме начал работу Единый расчетно-сервисный центр «Ростелекома», обрабатывающий вопросы клиентов, которые невозможно решить во время разговора со специалистом в центрах продаж и обслуживания или в контакт-центре. Создание такого центра не только повысит оперативность и качество ответов на запросы, но и создаст дополнительные рабочие



места в Костроме. Сейчас центр обслуживает Костромскую и Ярославскую области, а в 2014 году он будет обрабатывать заявки абонентов всего Центрального федерального округа.

Единая система приема платежей

С целью повышения эффективности работы с клиентами и оптимизации затрат в Компании было принято решение о создании Единой системы приема платежей. Внедрение такой системы позволяет абоненту быстро и просто оплатить любые услуги Компании в любой точке России в салонах связи, банкоматах, терминалах, почтовых отделениях. Можно не выходя из дома пополнить баланс на сайте www.gt.ru или настроить автопополнение счета в Едином личном кабинете абонента.

Изучение уровня удовлетворенности клиентов

В Компании регулярно проводится исследование уровня удовлетворенности и лояльности. В 2013 году показатели удовлетворенности услугами местной, междугородной и международной связи оставались на уровне средних по рынку, а услуги сотовой связи превышали среднерыночные.

В 2013 году были проведены исследования качества работы операторов центров обработки вызовов (ЦОВ) и качества обслуживания абонентов в центрах продаж и обслуживания (ЦПО) во всех макрорегионах. По итогам данных исследований показатели качества работы ЦОВ и ЦПО находятся на уровне среднерыночных.

Согласно принятому в Обществе Положению об операционных показателях качества обслуживания в Компании регулярно проводился анализ качества обслуживания

корпоративных клиентов. Анализ проводится в форме анкетирования или опроса клиентов по вопросам качества предоставления услуг.

«Ростелеком» постоянно совершенствует систему мониторинга качества обслуживания корпоративных клиентов. В отчетном периоде была запущена Линия контроля качества обслуживания, которая позволяет:

- предоставить клиенту возможность самостоятельно оценить качество обслуживания;
- сформировать регулярный поток статистических данных по оценке уровня лояльности и удовлетворенности клиента;
- реагировать на негативные оценки, проблемные ситуации в обслуживании;
- корректировать работу подразделения на основе полученных данных.

Обработка жалоб

В 2013 году стартовал проект по централизации работы с претензиями абонентов, в связи с чем в Перми, Санкт-Петербурге, Костроме, Нижнем Новгороде, Волгограде, Владивостоке и Кемерове были созданы макрорегиональные Центры по работе с претензиями абонентов. Централизация обслуживания позволяет проводить оперативный анализ и выяснять причины возникновения проблем, своевременно инициировать корректирующие действия на уровне макрорегиональных филиалов.

Во всех макрорегиональных филиалах была внедрена Методика оценки удовлетворенности клиентов ОАО «Ростелеком» (массового сегмента) процессом обработки претен-



зий. Исследование проводилось ежемесячно с помощью телефонного интервью среди абонентов, обратившихся с претензией в течение отчетного периода. Для оценки удовлетворенности абонентов процессом обработки претензий используются следующие параметры:

- полнота и понятность предоставленной информации;
- оперативность предоставления ответа;
- доброжелательность сотрудника;
- результат решения претензии.

Общая удовлетворенность процессом обработки претензий в отчетном периоде составляла 85%.

В 2013 году было принято около 40 тыс. претензий от корпоративных клиентов. Основными причинами обращений являлись жалобы на качество предоставления услуг и вопросы, связанные с расчетами за услуги. Все обращения рассматривались в установленном порядке с обязательным проведением корректирующих мероприятий.

Гарантии безопасности

«Ростелеком» предоставляет всем своим клиентам гарантии безопасности передаваемой информации, неприкосновенность личных данных и защищенность оборудования Компании от несанкционированного доступа. Мы строго придерживаемся Положения об обработке и защите персональных данных. Все сотрудники и контрагенты, причастные к обработке такой информации, подписывают соглашение о неразглашении.

Корпоративным клиентам и государственным организациям предлагаются услуги организации частных виртуальных сетей

IP VPN, объединяющих все филиалы клиента в защищенную корпоративную сеть с единым информационным пространством. Безопасность передачи данных в таких сетях обеспечивается за счет использования технологии MPLS. IP/MPLS сеть «Ростелекома» имеет сертификат соответствия требованиям информационной безопасности Федеральной службы по техническому и экспортному контролю России.

В отчетном периоде «Ростелеком» присоединился к альянсу ведущих интернет-компаний по борьбе с сетевыми угрозами и предотвращению распространения вредоносных программ и фишинга в национальных доменах .RU и .РФ. Сотрудничество в рамках альянса позволит повысить информационную защищенность не только рядовых пользователей, но и российского Интернета в целом.

Ответственный маркетинг

«Ростелеком» проводит тщательный анализ интересов, потребностей и желаний различных категорий своих клиентов, поэтому под единым брендом потребителям предлагается максимально диверсифицированный набор продуктов для интересной и активной жизни, а также успешного ведения бизнеса.

Согласованность подходов к маркетинговым коммуникациям во всех регионах и продуктовых сегментах обеспечивается с помощью единого брендбука, в котором изложены ключевые ценности бренда, миссия Компании и основы идеологии.

Мы стремимся использовать актуальные тенденции в российской и международной маркетинговой практике, уделяя

особое внимание коммуникациям в digital-среде. Будучи социально ответственной Компанией, мы со всей серьезностью относимся к вопросам безопасности, что находит отражение в нашей маркетинговой политике – мы регулярно проводим акции по продвижению антивирусных программ, а также принципов безопасной работы в Интернете.

В течение 2013 года на федеральном уровне проходили следующие рекламные кампании, нацеленные на продвижение услуг «Домашний Интернет» и «Интерактивное ТВ»: «Все включено», «Все реально», «Нон-стоп», «Летний Интернет», «Попробуй HD», «Смотри по-новому».

А также другие крупные кампании:

- «Игры с твоим участием» – имиджевая кампания в поддержку генерального партнерства «Ростелекома» и XXII зимних Олимпийских игр в Сочи.
- Продвижение облачных услуг для коммерческих клиентов и органов государственной власти в формате road-show (выездные семинары и презентации) в 15 городах России.
- Реклама среди пользователей Интернета дополнительной опции «Ребенок в доме», которая обеспечивает функцию родительского контроля.

Информация о рекламных акциях размещалась на специальных страницах корпоративного сайта www.rt.ru, где можно было не только ознакомиться с условиями проведения акции, но и оценить возможность подключения услуг, а также оставить заявку на подключение. Все печатные рекламные носители и телевизионные ролики содержали ключевые условия продуктовых предложений и телефон контактного центра, по которому можно было получить исчерпывающую информацию об условиях акции и ее организаторе. Компания также активно использовала такой канал коммуникаций, как счета абонентов, на которых размещалась общая рекламная информация, а также индивидуальные рекламные блоки.

Все рекламные и маркетинговые материалы проходят согласование с Департаментом правового обеспечения на предмет соответствия публикуемой информации закону «О рекламе» и закону «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию».

Компания регулярно и в полном объеме информирует своих клиентов о происходящих изменениях. Информация о тарифных планах, изменениях условий сотрудничества, продуктовых предложениях размещается на корпоративном сайте и публикуется в официальных печатных изданиях. Рекламные и маркетинговые материалы всегда содержат полную и объективную информацию, которая позволяет клиентам оценить объемы предстоящих расхо-

дов и параметры предоставляемых услуг. Предоставление информации о тарифах и услугах, а также порядок информирования абонентов об изменении тарифов регламентируется Федеральным законом «О связи».

ПАРТНЕР ГОСУДАРСТВА

«Ростелеком» плодотворно сотрудничает с федеральными, региональными и местными государственными структурами, предоставляя им качественные услуги связи, содействуя в создании систем размещения и хранения информации, организации единого информационного пространства министерств и ведомств, проведении интернет-трансляций и видеоконференций.

На протяжении ряда лет нашими партнерами являются такие государственные организации, как ФСО России, МВД России, Минобороны России, МЧС России, ФСБ России, Минкомсвязи России, Росреестр, Федеральная налоговая служба, Почта России, Пенсионный фонд, ФГУЗ «Центр крови ФМБА России», Федеральная таможенная служба, Верховный суд, Судебный департамент при Верховном суде, Федеральный центр информатизации при Центральной избирательной комиссии, Ростехнадзор, Роскомнадзор, Федеральное агентство связи и многие другие.

В течение 2013 года было инициировано расширение продуктовой линейки Компании для государственных организаций, в которую была включена услуга «Выделенный (защищенный) доступ в Интернет из IP VPN». В ближайшее время станет доступной услуга «Мониторинг параметров качества передачи данных».

Особую социальную значимость имеет новый проект «Ростелекома» по предоставлению вычислительных мощностей для Федерального центра обработки данных единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения Российской Федерации. Технологические ресурсы Компании позволяют обеспечить сохранность персональных данных граждан, а также личной медицинской информации, содержащихся в информационных системах Федерального центра обработки данных, что в конечном итоге будет способствовать повышению качества и доступности медицинских услуг для каждого жителя страны.

В отчетном периоде «Ростелеком» разработал техническое решение, позволяющее использовать систему глобальной подвижной спутниковой связи «Глобалстар» для передачи экстренных сообщений с территорий, не покрытых GSM-связью. Это решение будет использовано для реализации проектов, связанных с обеспечением безопасности граждан и повышением эффективности работы спасательных служб.

Была запущена новая облачная услуга – «Виртуальный Центр обработки данных (ЦОД)», которая позволяет вместо закупки и обслуживания физических серверов использовать виртуальные машины, работающие на облачной платформе «Ростелекома». Данная услуга обеспечивает высокий уровень защищенности информационных ресурсов, а также соответствует Федеральному закону «О персональных данных», поэтому может быть использована для органов государственной власти.

В 15 городах России прошли семинары, посвященные тому, как с помощью облачных продуктов для сектора B2G на базе Национальной облачной платформы О7 можно повысить эффективность работы и серьезно снизить затраты на информационные технологии.

СОТРУДНИЧЕСТВО С БИЗНЕСОМ

Прошедший год ознаменовался рядом инициатив, направленных на развитие спектра услуг и новых предложений для сегмента B2B. Помимо услуг телефонной связи, высокоскоростного доступа в Интернет, организации виртуаль-

ных частных сетей корпоративным пользователям предлагались сервисы на основе облачных технологий.

Для компаний энергетической отрасли на базе Национальной облачной платформы было разработано комплексное решение для автоматизации учета ресурсов и работы с абонентами. Сервис включает систему управления взаимоотношениями с клиентами, биллинговую систему, единый контактный центр и ряд других. Данное решение позволит участникам рынка энергоснабжения избежать затрат на создание собственной инфраструктуры для сбора и передачи информации, а также повысить эффективность внутренних бизнес-процессов и удобство взаиморасчетов с абонентами.

Начались продажи облачных услуг для сегментов среднего и малого бизнеса – «Мой склад» и «Управление взаимоотношениями с клиентами». Также на базе облачной платформы развернуты такие услуги, как «Виртуальный офис Microsoft» и «1С: Предприятие». Использование облачных услуг помогает значительно снизить разовые затраты на организацию инфраструктуры, а также эксплуатационные расходы.



Честность и открытость в бизнесе

В современном мире понятия «успешный бизнес» и «доверие» связаны между собой. Мы убеждены, что без доверия эффективное сотрудничество Компании с клиентами, государством, поставщиками, партнерами и акционерами невозможно. Поэтому мы делаем все возможное для повышения уровня доверия между «Ростелекомом» и всеми заинтересованными сторонами.

Компания соблюдает все профессиональные стандарты и законодательство стран присутствия, уделяет большое внимание развитию системы корпоративного управления, расширяет сотрудничество с профессиональными сообществами, повышает прозрачность закупочных процедур, а также внедряет все более эффективные меры противодействия коррупции.

Для повышения прозрачности и эффективности принятия решений по основным бизнес-процессам в 2013 году в Компании разработаны матрицы разграничения полномочий и ответственности между Корпоративным центром и макрорегионами.

КОРПОРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ

Одной из приоритетных задач мы считаем последовательное развитие системы корпоративного управления, позволяющей достичь баланса между экономическими и социальными целями, интересами Компании, ее акционеров и других заинтересованных лиц.

«Ростелеком» развивает систему корпоративного управления с учетом лучших российских и мировых стандартов. Следование современной практике корпоративного управления и раскрытия информации в Компании позволяет создать атмосферу доверия и уверенности между всеми участниками акционерами, инвесторами и менеджментом Компании, повышает эффективность принятия управленческих решений.

Стандарты корпоративного управления

Система корпоративного управления «Ростелекома» базируется на Кодексе корпоративного управления и Этическом кодексе, в основу которых положены следующие общепризнанные принципы:

- соблюдение прав и интересов акционеров, а также обеспечение долгосрочного роста стоимости принадлежащих им акций путем совершенствования корпоративных практик и повышения информационной открытости;
- обеспечение прозрачного и эффективного механизма взаимодействия органов управления Компанией, а также

добросовестное и компетентное исполнение ими своих обязанностей в соответствии с высокими стандартами корпоративного управления и деловой этики;

- поддержание эффективной системы внутреннего контроля и аудита Компании;
- активное сотрудничество Компании с лицами, заинтересованными в обеспечении долгосрочного устойчивого развития «Ростелекома».

Органы управления

Управление Компанией в соответствии с Уставом осуществляются:

- Общее собрание акционеров;
- Совет директоров;
- Президент и Правление.

Общее собрание акционеров

Высшим органом управления «Ростелекома» является Общее собрание акционеров, проводимое в форме очередных и внеочередных собраний. При помощи Общего собрания акционеры реализовывают свое право на участие в управлении Компанией.

Принять участие в Общем собрании акционеров могут все акционеры Компании. Акционеры, владеющие в совокупности не менее 2% голосующих акций «Ростелекома», могут внести предложения в повестку дня собрания, а также выдвинуть кандидатов в члены Совета директоров. Акционеры, владеющие не менее 10% голосующих акций, имеют право созывать внеочередное собрание акционеров Компании.

«Ростелеком» предоставляет акционерам равные возможности для осуществления своих прав по управлению Компанией посредством участия в Общем собрании акционеров, внесения предложений в повестку дня и выдвижения кандидатов в члены Совета директоров и Ревизионной комиссии.

В 2013 году состоялось одно Годовое общее собрание акционеров и два внеочередных Общих собраний акционеров, на которых были рассмотрены такие вопросы, как утверждение годового отчета и бухгалтерской отчетности, утверждение распределения прибыли по результатам 2012 года, избрание членов Совета директоров и Ревизионной комиссии и другие.

Совет директоров

Общее руководство Компанией в период между собраниями акционеров осуществляет Совет директоров – коллегиальный орган управления, избираемый Общим собранием акционеров и ему подотчетный. Совет директоров несет

ответственность за успешное развитие Компании, а также является важнейшим инструментом защиты прав и законных интересов акционеров, в том числе миноритарных.

В 2013 году Совет директоров Компании провел 50 заседаний (6 в очной и 44 в заочной формах), рассмотрев такие вопросы, как выпуск облигаций и оптимизация филиалов Компании, досрочное прекращение полномочий действующего Президента и назначение нового Президента Компании, присоединение ОАО «Связьинвест» и 20 дочерних и зависимых компаний, одобрение крупных сделок, а также сделок, в совершении которых имелась заинтересованность. Кроме того, на протяжении всего отчетного периода Совет директоров уделял большое внимание вопросам совершенствования управления рисками, внутреннего аудита и контроля Компании.

Состав Совета директоров

Совет директоров «Ростелекома» состоит из 11 членов. Возглавляет Совет директоров Председатель.

В соответствии с лучшими международными стандартами корпоративного управления в число членов Совета директоров входят 9 независимых директоров. В «Ростелекоме» действуют современные критерии определения независимого статуса членов Совета директоров, разработанные на основе требований Комиссии США по ценным бумагам и фондовым биржам, правил листинга на Нью-Йоркской фондовой бирже, а также требований ФСФР России¹. Мы убеждены, что факт вхождения независимых директоров в состав Совета директоров Компании способствует соблюдению интересов всех акционеров, в том числе миноритарных.

Состав Совета директоров²

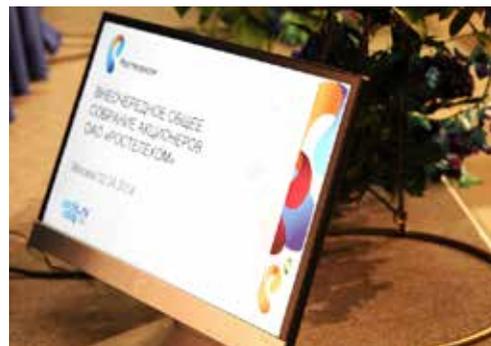
- Аганбегян Рубен Абелович, независимый директор;
- Алексеев Михаил Юрьевич, независимый директор;
- Задорнов Михаил Михайлович, независимый директор;
- Златопольский Антон Андреевич, независимый директор;
- Калугин Сергей Борисович, исполнительный директор;
- Кудимов Юрий Александрович, независимый директор;
- Куликов Сергей Александрович, независимый директор;
- Милюков Анатолий Анатольевич, независимый директор;
- Пчелинцев Александр Анатольевич, независимый директор;
- Родионов Иван Иванович, независимый директор;
- Семенов Вадим Викторович, неисполнительный директор.

Комитеты Совета директоров

В целях повышения эффективности Совета директоров при Компании действует ряд профильных комитетов, которые от-

¹ С критериями независимости независимых членов Совета директоров «Ростелекома» можно ознакомиться в Кодексе корпоративного управления Компании, размещенном по адресу www.rostelecom.ru/ir/corporate_governance/docs/.

² По состоянию на 31 декабря 2013 года.



вечают за предварительное рассмотрение вопросов в рамках своих компетенций и подготовку рекомендаций для Совета директоров, повышая качество принимаемых решений.

В 2013 году при Совете директоров работало четыре комитета:

- Комитет по стратегии. Рассматривает вопросы, связанные с разработкой среднесрочной и долгосрочной стратегии, дальнейшим развитием и модернизацией бизнеса.
- Комитет по кадрам и вознаграждениям. Занимается вопросами выработки принципов и критериев определения размера вознаграждения и материального стимулирования членов Совета директоров и исполнительных директоров.
- Комитет по аудиту. Обеспечивает контроль над качеством подготовки финансовой отчетности, повышение эффективности внутреннего аудита и контроля, а также совершенствование программы управления рисками.
- Комитет по корпоративному управлению. Занимается разработкой новых редакций ключевых корпоративных документов Компании, а также подготовкой материалов для Годового общего собрания акционеров.

Конфликт интересов

В Компании созданы механизмы, предотвращающие возможность возникновения конфликта интересов. Так, членам Совета директоров «Ростелекома» предписано воздерживаться от действий, которые приведут или потенциально способны привести к возникновению конфликта между их интересами и интересами Компании. В случае возникновения подобного конфликта член Совета директоров обязан раскрыть информацию о нем Комитету по кадрам и вознаграждениям или Совету директоров. После этого Совету директоров предо-

ставляются все необходимые разъяснения, а член Совета директоров, участвующий в конфликте интересов, не принимает участия в голосовании по конфликтному вопросу.

Все члены Совета директоров Компании обязаны письменно уведомлять Совет директоров о намерении совершить сделки с ценными бумагами «Ростелекома» или аффилированными с ней компаниями, членами совета директоров которых они являются, а также раскрывать информацию о совершенных ими сделках с такими ценными бумагами Совету директоров.

«Ростелеком» осуществляет обязательное раскрытие информации о крупных сделках и сделках, в совершении которых имеется заинтересованность, на официальном веб-сайте, а также в годовом отчете.

Вознаграждение Совета директоров

Размер вознаграждения членов Совета директоров устанавливается решением Общего собрания акционеров. Вознаграждение членов Совета директоров зависит не только от интенсивности их участия в его работе, но и от финансовых результатов Компании. Вознаграждение состоит из ежеквартального и годового. Ежеквартальное вознаграждение каждому члену Совета директоров устанавливается в размере 1,5 млн рублей и уменьшается на:

- 10% в том случае, если он не участвовал в 25% и менее заседаний и заочных голосований Совета директоров;
- 30% в том случае, если он не участвовал в более чем 25% и менее чем 50% заседаний и заочных голосований Совета директоров;
- 100% – в том случае, если он не участвовал в более чем 50% заседаний и заочных голосований Совета директоров.



Годовое вознаграждение для всего состава Совета директоров Компании устанавливается решением Годового общего собрания акционеров как процент от показателя OIBDA, рассчитанного на основании годовой консолидированной финансовой отчетности, подготовленной в соответствии с МСФО, который не может превышать 0,13%.

Годовое вознаграждение одного члена Совета директоров определяется как величина, описанная выше, деленная на количество лиц, избранных в состав Совета директоров. Годовое вознаграждение члена Совета директоров уменьшается на 50% в случае его участия менее чем в половине всех проведенных за время срока его полномочий заседаний Совета директоров.

Члены Совета директоров, являющиеся государственными служащими, осуществляют свою деятельность на безвозмездной основе.

Более подробно о системе вознаграждений Совета директоров можно узнать на официальном сайте Компании.

С учетом всех видов выплат (в том числе премий, компенсации расходов, а также иных имущественных предоставлений) в 2013 году Компания выплатила членам Совета директоров вознаграждение в размере 133 млн рублей.

Внутренний контроль

Система внутреннего контроля «Ростелекома» призвана обеспечить соблюдение Компанией нормативно-правовых актов и законность совершаемых операций.

В Компании функционирует Департамент внутреннего аудита, который осуществляет проверку и выработку рекомендаций, направленных на повышение эффективности деятельности «Ростелекома». Подразделение подчиняется Совету директоров и взаимодействует с Комитетом по аудиту Совета директоров, независимым аудитором и Ревизионной комиссией, а также исполнительными органами и подразделениями Компании.

Внутренний контроль на уровне исполнительных органов «Ростелекома» обеспечивается Комитетом по внутреннему контролю при Правлении. Цель работы комитета – рассмотрение вопросов, связанных с управлением рисками, и обеспечение разработки, внедрения, функционирования и совершенствования системы внутреннего контроля финансово-хозяйственной деятельности Компании.

Ежегодно для проверки и подтверждения годовой финансовой и бухгалтерской отчетности «Ростелеком» привлекает независимого аудитора. В 2013 году Общим собранием акционеров аудитором Компании утверждено ЗАО «КПМГ». Аудитор проводит проверку консолидированной финансовой отчетности по МСФО и бухгалтерской отчетности по РСБУ.

Управление рисками

Деятельность Компании сопряжена с различными рисками, которые могут оказать негативное воздействие на достижение поставленных целей. Для управления возможными рисками и минимизации их влияния в «Ростелекоме» внедрен риск-ориентированный подход к ведению бизнеса, призванный обеспечить принятие эффективных управлен-

ческих решений в условиях неопределенности, а также выявить возможности для достижения целей «Ростелекома».

Совет директоров Компании ежегодно утверждает программу по управлению рисками, регулярно проводится актуализация рисков с разработкой и последующим мониторингом планов действий по их минимизации. В «Ростелекоме» ведется контроль над следующими основными видами рисков:

Отраслевые риски

К отраслевым рискам мы в первую очередь относим риск усиления конкуренции в результате появления новых операторов, а также развития услуг, замещающих традиционные услуги связи, что может негативно сказаться на доходах «Ростелекома». С целью снижения данного риска Компания осуществляет постоянный мониторинг деятельности конкурентов, проводит мероприятия, направленные на разработку новых и повышение конкурентоспособности существующих услуг, и, при необходимости, разрабатывает соответствующие контрмеры.

Страновые и региональные риски

Компания тщательно отслеживает риски, связанные с политической и экономической ситуацией в регионах, в которых осуществляет свою деятельность. Компания не участвует в политической жизни, а ее способности оказывать влияние на экономическую ситуацию в России ограничена. Тем не менее в случае отрицательного влияния изменения ситуации в стране или регионах «Ростелеком» предпринимает все меры по снижению отрицательных последствий на возможность исполнять обязательства по ценным бумагам.

Финансовые риски

Процентный риск

В долговом портфеле Компании присутствуют заемные средства, стоимость которых зависит от плавающих процентных ставок. С целью снижения данного риска Компания проводит мониторинг конъюнктуры денежного рынка и, при необходимости, имеет возможность рефинансирования текущих обязательств заемными средствами, привлеченными по фиксированным ставкам.

Риск инфляции

Поскольку часть расходов «Ростелекома» подвержена влиянию инфляции, то с повышением общего уровня цен расходы Компании в номинальном выражении могут увеличиться. С целью снижения данного риска мы размещаем свободные денежные средства в доходные финансовые инструменты, увеличиваем доходы за счет быстрорастущих услуг, а также осуществляем оптимизацию себестоимости услуг.

Риск неплатежей

Компания может сталкиваться с задержками в поступлении платежей от некоторых клиентов и партнеров, что может приводить к возникновению кассовых разрывов, для покрытия которых «Ростелеком» вынужден будет привлекать заемные средства. С целью снижения данного риска Компания оптимизирует процедуры по работе с дебиторской задолженностью, в том числе привлекает коллекторские агентства.

Правовые риски

Риск изменения лицензионных требований

Изменение требований по лицензированию деятельности в отрасли связи может привести к задержке в продлении действия основных лицензий Компании или невозможности получения новых лицензий, что может оказать существенный негативный эффект. «Ростелеком» предпринимает все необходимые действия для того, чтобы полностью соответствовать лицензионным требованиям, и поэтому оценивает риск непродления лицензий как минимальный.

Риски, связанные с деятельностью Компании

Риски интеграции приобретаемых компаний

С целью усиления рыночной позиции на рынке ИКТ Компания анализирует рынок на предмет возможных приобретений и приобретает компании в соответствии со своими стратегическими приоритетами. Неэффективная интеграция приобретаемых компаний может привести к дополнительным затратам и к недостижению заявленных синергий. Для управления данным риском Компания разрабатывает план интеграции приобретаемых компаний и осуществляет контроль его исполнения.

Риски невыполнения обязательств по крупным проектам

В настоящее время «Ростелекомом» реализуется ряд сложных проектов федерального масштаба, связанных с использованием высокотехнологичного оборудования, со значительными затратами и длительными сроками исполнения. Некачественная или несвоевременная реализация указанных проектов может привести к негативным последствиям. С целью снижения риска офисы управления крупными проектами выделены в отдельные подразделения, в рамках которых ведется координация деятельности Компании и контрагентов согласно графикам проектов.

Риски появления новых технологий

Многие услуги «Ростелекома» включают в себя технологические компоненты, подверженные быстрым и существенным изменениям. Появление новых или значительное изменение существующих технологий может сделать услуги Компании неконкурентоспособными. С целью снижения данного риска нами создано специализированное под-

разделение, которое ведет мониторинг технологических инноваций. Компанией также внедряются новые продукты и услуги с учетом лучших практик в соответствующих областях.

Риски недостаточной пропускной способности и функциональности сетей связи

Для обеспечения интенсивного развития услуг необходимо существенное расширение пропускной способности и функциональных возможностей сети передачи данных. В целях снижения данного риска Компания осуществляет значительные инвестиции в ее развитие. При этом рост объемов трафика в сетях передачи данных сопровождается снижением тарифов для конечных пользователей в расчете на объемные показатели, что может привести к снижению отдачи на инвестиции. Для цели управления этим риском Компания реализует программу по повышению эффективности инвестиций, включающую в том числе внедрение попроектной и пообъектной системы мониторинга и контроля реализации инвестиционных проектов.

В 2013 году в программе по управлению рисками большое внимание уделялось существенным рискам, в первую очередь коммерческим и рискам изменения законодательства.

Дивидендная политика

В Компании разработана и реализуется прозрачная дивидендная политика, позволяющая обеспечить оптимальный баланс между потребностями бизнеса в средствах для дальнейшего развития и стремлением акционеров вернуть часть вложенных в акции средств через дивиденды.

Решение о выплате дивидендов определяется Общим собранием акционеров при утверждении распределения прибыли Компании по результатам финансового года. Размер дивидендов принимается по рекомендации Совета директоров, при этом минимальная общая сумма, направляемая на выплату дивидендов по привилегированным акциям, не может быть меньше 10% чистой прибыли Компании по РСБУ по итогам последнего финансового года, разделенной на число акций, которые составляют 25% уставного капитала Компании. На выплату дивидендов по обыкновенным акциям направляется не менее 20% чистой прибыли по МСФО.

Совет директоров рекомендовал Годовому общему собранию акционеров Общества, которое состоится 30 июня 2014 года, направить на выплату дивидендов по итогам 2013 года 8,82 млрд рублей.

Раскрытие информации

Мы в полном объеме выполняем требования по раскрытию информации, возлагаемые на эмитентов ценных бумаг

российским законодательством, а также регулярно в надлежащем объеме информируем инвесторов и акционеров о деятельности «Ростелекома», обеспечивая доступность и удобство использования информации.

С 2008 года в Компании действует Положение об информационной политике, регламентирующее деятельность «Ростелекома» в сфере раскрытия информации, подлежащей обязательной публикации, а также дополнительной информации, соответствующей высоким стандартам раскрытия и повышающей прозрачность Компании.

При Правлении действует Комитет по раскрытию информации, целью которого является формирование и проведение единой информационной политики, соответствующей действующему законодательству, нормам и требованиям, а также отвечающей законным интересам и правам акционеров и приоритетным целям «Ростелекома».

Основным каналом раскрытия информации о Компании является официальный корпоративный сайт www.rostelecom.ru, на котором публикуются сведения о результатах операционной, финансовой и нефинансовой деятельности «Ростелекома». На сайте функционирует специальный раздел, который содержит информацию, подлежащую обязательному раскрытию, новости и пресс-релизы, аналитические обзоры, а также иные материалы, необходимые для эффективного взаимодействия с заинтересованными сторонами.

Компания регулярно взаимодействует со СМИ, проводит пресс-мероприятия, организует интервью с руководством. Для удобства журналистов на сайте «Ростелекома» работает виртуальный пресс-центр, предоставляющий самую актуальную информацию о деятельности Компании в регионах присутствия.

Инсайдерская информация

Для защиты прав и имущественных интересов наших акционеров мы разработали правила доступа к инсайдерской информации «Ростелекома», в которых прописаны меры противодействия неправомерному использованию инсайдерской информации Компании. Мы также ведем список инсайдеров, четко регламентируем порядок доступа к инсайдерской информации и правила охраны ее конфиденциальности.

ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ КОРРУПЦИИ

«Ростелеком» не приемлет любых проявлений коррупции. Мы осознаем, что коррупционные действия могут нанести вред деловой репутации «Ростелекома» и негативно повлиять на его бизнес. Для минимизации рисков, связан-

В 2013 году информационная открытость закупочной деятельности второй год подряд была отмечена сертификатом «Национального рейтинга прозрачности закупок» в номинации «Гарантированная прозрачность».



ных с коррупцией, в Компании существуют эффективные механизмы предупреждения, выявления и пресечения коррупционных действий.

Антикоррупционные требования Компании регулируются рядом документов, в том числе: Кодексом корпоративного управления, Этическим кодексом, Положением о получении, рассмотрении и хранении жалоб и обращений, касающихся ведения бухгалтерского учета, Политикой противодействия мошенничеству. Все документы разработаны в соответствии с российским законодательством, Уставом, рекомендациями Принципов корпоративного управления ОЭСР и Кодекса корпоративного поведения, разработанного ФКЦБ Российской Федерации, требованиями законодательства США по ценным бумагам и Комиссии по ценным бумагам и биржам США (SEC), а также требованиями листинга Нью-Йоркской фондовой биржи и российских бирж.

С 2007 года в Компании действует Этический кодекс, согласно которому членам Совета директоров и Ревизионной комиссии запрещено использовать служебное положение в личных целях. Не допускается получение подарков, вознаграждений и иных выгод в обмен на предоставление «Ростелекомом» каких-либо услуг, осуществление каких-либо действий в процессе ведения дел Компании, до или после переговоров о заключении сделок и соглашений. Всем сотрудникам Компании запрещено получать подарки и вознаграждения в процессе исполнения своих должностных обязанностей.

Кроме того, все сотрудники «Ростелекома» обязаны сообщать Комитету по аудиту Совета директоров о любых случа-

ях совершенных или потенциальных нарушений. Подобное сообщение можно направить на «Горячую линию по соблюдению Этического кодекса» на адрес: ethics@rostelecom.ru.

Мы в обязательном порядке проводим проверку всех сообщений о нарушениях и принимаем меры по их устранению. При необходимости материалы передаются в правоохранительные органы. Сотрудники, допустившие нарушения, в зависимости от обстоятельств дела привлекаются к дисциплинарной ответственности вплоть до увольнения.

РАБОТА С ПОСТАВЩИКАМИ

Открытость и прозрачность закупочных процедур для всех поставщиков товаров, работ и услуг являются залогом успешного ведения бизнеса и повышения операционной эффективности Компании. Поэтому одним из главных принципов деятельности «Ростелекома» является принцип равного доступа к торгам поставщиков.

С 2012 года в Компании действует централизованная модель закупочной деятельности. Все процедуры закупок проводятся в полном соответствии с российским законодательством и регламентированы внутренними документами «Ростелекома». Полная и подробная информация о планируемых и текущих закупках публикуется и постоянно доступна на сайте www.zakupki.gov.ru и на нашем корпоративном сайте www.rostelecom.ru в разделе «Закупки».

В 2013 году число поставщиков «Ростелекома» превысило 36 тыс., куда входит широкий спектр организаций – от небольших региональных компаний до крупных транснациональных

корпораций. При этом доля продукции российского производства в общем объеме поставок в 2013 году составила 15,3%.

В отчетном периоде мы сделали фокус на развитии сотрудничества с предприятиями малого и среднего предпринимательства (МСП). В 2013 году была утверждена новая редакция Положения о закупках товаров, работ, услуг ОАО «Ростелеком» – документа, регламентирующего закупочную деятельность Компании, значительно упрощающего процедуры заключения договоров с поставщиками из числа МСП, а также значительно сократившего время, необходимое для заключения договоров.

Увеличение количества поставщиков неразрывно связано с увеличением конкуренции при проведении торгов. Так, в 2013 году среднее количество участников процедур по сравнению с 2012 годом выросло на 70%. За счет увеличения конкуренции происходит существенное снижение цен на закупаемые товары, работы и услуги, что позволяет Компании экономить денежные средства и более плодотворно участвовать в социально значимых проектах.

Мы в полной мере осознаем, что расширение количества и спектра поставщиков может повлиять на качество исполнения контрактов. Для того чтобы исключить возможность негативной практики при исполнении договоров со стороны поставщиков, в 2013 году специалисты «Ростелекома» разработали методику оценки поставщиков и составили обновляемый рейтинг контрагентов, который будет влиять на дальнейшие отношения контрагента и Компании.

В 2013 году деятельность «Ростелекома» в области информационной открытости закупочной деятельности второй год подряд была отмечена высокой оценкой: Национальная ассоциация участников электронной торговли (НАУЭТ) подтвердила статус Компании с «Гарантированной прозрачностью». Рейтинг составляется при поддержке Министерства экономического развития и торговли, Федеральной антимонопольной службы, а также Счетной палаты РФ.

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПРОФЕССИОНАЛЬНЫМ СООБЩЕСТВОМ

Динамичное развитие российского телекоммуникационного сектора невозможно без совместных усилий всех игроков рынка. Поэтому «Ростелеком» активно участвует в работе профильных государственных органов, отраслевых объединений и общественных организаций. При этом Компания исключает для себя возможность участия в деятельности политических партий и объединений, а также их финансирования.

По состоянию на конец 2013 года Компания состояла в 16 международных, региональных и российских профессиональных объединениях и ассоциациях, таких как Международный союз электросвязи (ITU), Совет операторов электросвязи Регионального содружества в области связи (РСС) и другие.

В отчетном периоде в рамках исследовательских комиссий Сектора стандартизации Международного союза электросвязи (МСЭ-Т) мы участвовали в разработке международных стандартов в области информационной безопасности, предоставления услуг и управления электросвязью, а также принципов тарификации и расчетов.

В 2013 году «Ростелеком» также внес свой вклад в укрепление регионального сотрудничества в области внедрения новых услуг электросвязи, управления взаимодействующими сетями связи, тарифной политики и информационной безопасности на пространстве СНГ.

В России эксперты Компании регулярно привлекаются к разработке и совершенствованию нормативно-правовой базы в области связи, а также к деятельности по развитию экономических связей с зарубежными странами. Представители «Ростелекома» в 2013 году участвовали в собраниях рабочих групп Министерства связи и массовых коммуникаций, Российского союза промышленников и предпринимателей, а также в заседаниях Межправительственных комиссий по торгово-экономическому сотрудничеству России с зарубежными странами.

В 2013 году представители Компании участвовали в ряде крупнейших международных форумов и конференций, таких как: Pacific Telecommunications Council 2013, Access CEEEMEA Conference, MPLS&Ethernet World Congress, TV Connect 2013, BARG, MIPTV, ITW2013, IBC 2013, Oracle World Forum, MIPCOM, Caspian Telecoms 2013, Telecom World 2013, Telecom World Middle East 2013, Capacity Middle East 2013, Capacity Balkans 2013, Capacity Eurasia 2013, Broadband World Forum 2013, Capacity CEE 2013, World Mobile Congress 2013, Capacity Europe 2013, Петербургский международный экономический форум, XII Международный инвестиционный форум «Сочи-2013».



Персонал и внутренняя социальная политика

В основе нашего бизнеса стоят люди. Мы понимаем, насколько значим кадровый фактор для дальнейшего успешного развития «Ростелекома», поэтому работа с персоналом является важной частью новой бизнес-стратегии Компании.

Новая бизнес-стратегия Компании, принятая в 2013 году, ориентирована на динамичное развитие в растущих сегментах рынка, которое должно быть обеспечено новым качеством персонала. Бизнес «Ростелекома» нуждается в сотрудниках, заинтересованных в росте собственной эффективности, профессиональном развитии и росте Компании.

В среднесрочной перспективе «Ростелеком» будет стремиться формировать организационные условия и мотивационные факторы для личного успеха каждого сотрудника, а также вовлекать персонал в решение стоящих перед Компанией задач, активно использовать инициативу, опыт и знания собственных специалистов. С помощью новых инструментов оценки и мониторинга Компания планирует запустить масштабные программы развития сотрудников с высоким потенциалом роста, повышать эффективность взаимодействия персонала, а также настраивать мотивационные схемы таким образом, чтобы затраченные ресурсы приводили к росту производительности труда и реальным бизнес-результатам.

ЧИСЛЕННОСТЬ И СТРУКТУРА ПЕРСОНАЛА

В 2013 году «Ростелеком» осуществлял набор персонала в связи с реализацией второго этапа реорганизации Компании, а также для целей развития структуры мобильного бизнеса и реализации проектов «Сочи-2014» и «Информационное общество». В целях повышения уровня занятости в регионах России мы стремимся принимать на работу сотрудников из числа проживающих в районах местонахождения филиалов «Ростелекома». Подавляющее большинство руководителей подразделений Компании также являются представителями регионов.

Численность сотрудников Компании в 2013 году составила 152 586 человек. Снижение числа сотрудников в 2013 году относительно 2012 года обусловлено инициативами по централизации бизнеса, укрупнению структурных подразделений, а также модернизации процессов обслуживания инфраструктуры и внедрению новых технологических процессов.

Все мероприятия, связанные с оптимизацией численности персонала, были реализованы в соответствии с действующим трудовым законодательством. О предстоящих изменениях в трудовых отношениях сотрудники уведомляются в порядке, установленном законом, – не менее чем за два месяца до вступления изменений в силу. Всем сотрудникам выплачивались положенные по закону компенсации и выплаты.

Этические принципы

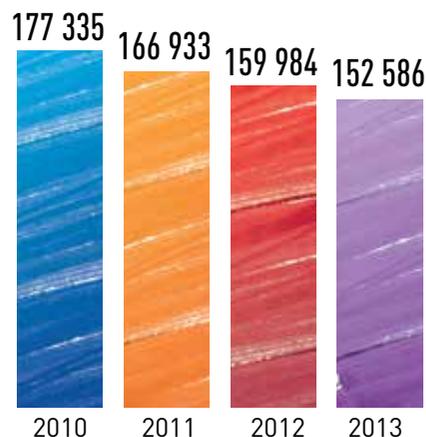
Все сотрудники «Ростелекома» имеют равные права и возможности при приеме на работу, профессиональном развитии и карьерном продвижении. Филиалы Компании расположены на всей территории нашей страны, поэтому среди персонала много представителей различных национальностей, и мы с уважением относимся к различным культурам, религиозным убеждениям или общественной деятельности сотрудников, если она не ущемляет права других людей и осуществляется в рамках закона. Мы никогда не используем детский, принудительный или обязательный труд.

Привлечение персонала

В связи с реализацией в течение 2013 года целого ряда масштабных организационных проектов, требовавших значительных ресурсов персонала с высокой квалификацией, в «Ростелекоме» началось формирование «внутренней биржи труда», в рамках которой более активно использовались внутренние конкурсы на вакантные позиции. При отборе кандидатов на ключевые позиции использовались опросники по компетенциям и интервью, позволяющие не только оценивать профессиональные навыки кандидатов, но и анализировать степень соответствия претендентов требованиям корпоративной культуры Компании.

В «Ростелекоме» действует специальная программа, направленная на адаптацию новых сотрудников. В рамках программы новому сотруднику предоставляется информация о структуре Компании, механизмах управления, организационном статусе; проводится социально-психологическая и профессиональная адаптация; осуществляется постановка задач на начальном этапе работы; ведется регулярный контроль удовлетворенности сотрудника и его руководителя в период испытательного срока.

Среднесписочная численность персонала ОАО «Ростелеком», чел.¹



Состав персонала Компании с разбивкой по полу и возрастной группе в 2013 году

	Рук-ли высш. уровня управл.	Другие руководители	Специалисты	Другие служащие	Рабочие	Итого
Женщины, %	16%	34%	57%	84%	19%	43%
Мужчины, %	84%	66%	43%	16%	81%	57%
Средний возраст, лет	47	42	39	41	44	43

Численность сотрудников с разбивкой на штатных и внештатных сотрудников, а также по полу в 2013 году

		Мужчины [%]	Женщины [%]
В штате, чел.	152 586	57%	43%
Число сотрудников, с которыми заключен договор гражданско-правового характера, чел.	8 392	22%	78%

¹ Данные по среднестатистической численности персонала ОАО «Ростелеком» приведены без учета персонала дочерних и зависимых обществ (ДЗО).



Общее количество сотрудников, принятых в 2013 году в списочный состав¹, с разбивкой по возрастной группе и региону

Регион	Всего принято сотрудников в 2013 г., чел.	Из них:		
		до 30 лет, %	30–50 лет, %	старше 50 лет, %
Северо-Запад	2 417	48	28	24
Сибирь	2 736	58	34	8
Дальний Восток	1 560	60	30	10
Урал	6 388	35	41	24
Волга	3 274	51	35	14
Центр	2 170	56	36	8
Юг	2 766	49	33	18
Москва	1 143	41	47	12
Корпоративный центр	509	40	53	7
Ростелеком	22 963	47	37	16

Общее количество сотрудников, принятых в 2013 году в списочный состав¹, с разбивкой по полу и региону

Регион	Всего, чел.	Из них:	
		женщин, %	мужчин, %
Северо-Запад	2 417	49	51
Сибирь	2 736	48	52
Дальний Восток	1 560	41	59
Урал	6 388	39	61
Волга	3 274	51	49
Центр	2 170	51	49
Юг	2 766	43	57
Москва	1 143	45	55
Корпоративный центр	509	38	62
Ростелеком	22 963	48	52

¹ С учетом совместительства.



Текучесть кадров

Компания делает все возможное, чтобы сократить текучесть кадров: большое внимание уделяется адаптации новых сотрудников, проводятся мероприятия по поддержанию уровня заработных плат не ниже средних по рынку. В 2013 году текучесть кадров не превысила 10%. Данный показатель текучести находится в пределах нормы.

Текучесть кадров в ОАО «Ростелеком» в 2013 году

Регион	Всего, чел.
Северо-Запад	8,64%
Сибирь	10,23%
Дальний Восток	10,62%
Урал	12,08%
Волга	9,63%
Центр	6,13%
Юг	8,37%
Москва	7,40%
Корпоративный центр	9,01%
Ростелеком	9,26%

Кадровый резерв

С целью выявления сотрудников, обладающих высоким потенциалом развития и способных решать текущие и будущие бизнес-задачи, была разработана и запущена Программа управления талантами. Количество сотрудников «Ростелекома» участвующих в программе составляет от 2% до 5% общей численности подразделений. Из числа участ-

ников программы по результатам оценочных мероприятий формируется оперативный кадровый резерв на замещение вакантных должностей руководителей филиалов и Корпоративного центра. Для отобранных сотрудников разрабатываются долгосрочные (3-летние) индивидуальные планы развития, включающие специально подобранные развивающие мероприятия, оценочные процедуры и карьерные передвижения.

ОПЛАТА ТРУДА, СОЦИАЛЬНЫЕ ГАРАНТИИ И ЛЬГОТЫ

Зарботная плата

Мы заботимся о благосостоянии своих сотрудников и стремимся предлагать оптимальный уровень оплаты труда, позитивно влияющий на мотивацию. Уровень оплаты труда в Компании формируется в результате мониторинга заработных плат в отрасли, личной результативности сотрудников, применения мотивационных схем, а также индексации. В 2013 году средняя заработная плата повысилась на 7,2% по сравнению с 2012 годом и составила 31 567 рублей.

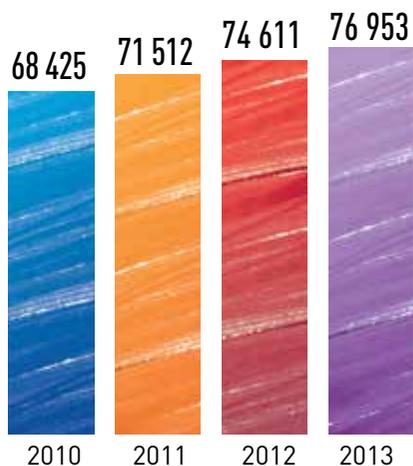
Решая задачу приведения уровня оплаты труда к рыночным значениям, «Ростелеком» использует целый комплекс инструментов: в Компании применяются такие механизмы, как повышение уровня вознаграждения по результатам оценки личной результативности, внедрение уникальных мотивационных схем в рамках отдельных проектов и категорий сотрудников. Также в 2013 году впервые с момента присоединения межрегиональных компаний связи к «Ростелекому» была произведена индексация заработных плат. В результате использования всех этих



мер в комплексе Компании удалось в течение 2013 года обеспечить повышение средней заработной платы на 7,2% по отношению к значению 2012 года.

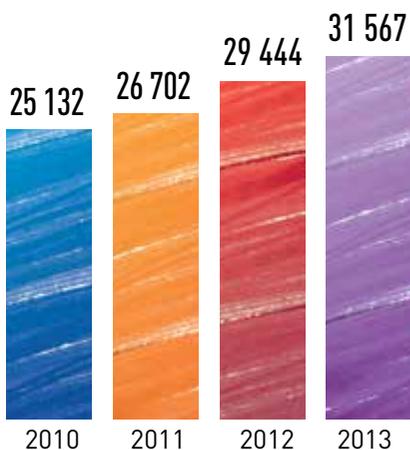
Коллективный договор и нормативные документы, действующие в Компании, определяют порядок, согласно которому размер месячной заработной платы сотрудников не может быть ниже, чем величина минимального размера оплаты труда (МРОТ), законодательно установленная для конкретных регионов.

Затраты на персонал
в ОАО «Ростелеком», млн руб.



В Компании придают большое значение дополнительным видам мотивации сотрудников. Кандидатуры передовых работников регулярно представляются к государственным и отраслевым наградам. В 2013 году государственные награды (ордена и медали) получили 5 человек; 232 работникам присвоено звание «Мастер связи», 69 работников награждены значком «Почетный радист». В связи с присвоением наград и званий удостоившиеся сотрудники получили единовременное денежное вознаграждение.

Динамика средней заработной платы
ОАО «Ростелеком»*



* Данные приведены по ОАО «Ростелеком» без учета дочерних обществ



Социальные гарантии

Важным аспектом работы с персоналом являются программы, направленные на удержание и социальное обеспечение работников. Сотрудникам «Ростелекома» предоставляются все социальные гарантии, предусмотренные российским законодательством: выплачиваются взносы в Пенсионный фонд, Фонд обязательного медицинского страхования, Фонд обязательного социального страхования, также обеспечивается обязательное страхование от несчастных случаев и профессиональных заболеваний.

Компания также реализует корпоративные социальные программы, которые предоставляют сотрудникам дополнительные меры социальной защиты:

- более 30 программ Добровольного медицинского страхования, составленных с учетом региональной специфики;
- организация отдыха детей сотрудников;
- покупка новогодних подарков для детей;
- полная или частичная компенсация стоимости санаторно-курортных путевок;
- материальная помощь на лечение и приобретение дорогостоящих медикаментов;
- материальная помощь бывшим работникам-пенсионерам ко Дню пожилого человека.

В рамках программы оздоровления детей работников «Ростелекома» в 2013 году был организован летний отдых в детских здравницах на территории России.

Коллективный договор

В Компании действует Коллективный договор, заключенный на три года. В отчетном периоде был проведен анализ результатов выполнения его условий, по результатам которого комиссия по ведению коллективных переговоров с участием представителей Профсоюза работников связи и профсоюзных организаций макрорегиональных филиалов выступила с инициативой о внесении изменений в договор. Изменения касались индексации и пересмотра заработных плат, выплаты различных видов материальной помощи, социальной поддержки сотрудников с детьми, мер по охране труда и были зафиксированы в специальном Дополнительном соглашении к Коллективному договору.

Трудовые споры

В 2013 году в судах был рассмотрен 61 иск работников Компании, в том числе 33 иска по вопросам заключения, изменения и прекращения трудовых договоров, 9 исков по вопросам, связанным с оплатой труда, а также 9 исков по социальным вопросам. В 38 случаях действия Компании признаны соответствующими действующему законодательству.

Пенсионное обеспечение

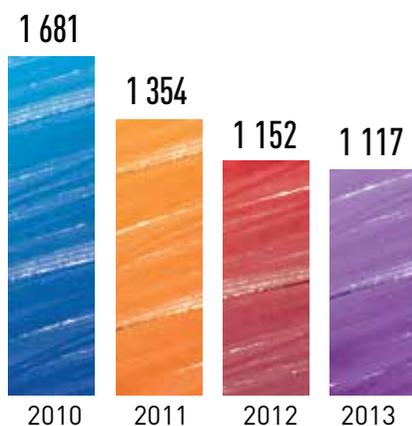
«Ростелеком» полностью выполняет свои обязательства, связанные с пенсионным обеспечением сотрудников, и регулярно осуществляет выплаты в Пенсионный фонд России: страховые взносы на выплату накопительной и страховой частей трудовой пенсии.



Для постоянных сотрудников также действует система негосударственного пенсионного обеспечения (НПО), которая обеспечивает дополнительную поддержку работникам после их выхода на пенсию и одновременно является дополнительным стимулом для качественного труда. В 2013 году в программе НПО участвовали 27% сотрудников Компании.

По состоянию на конец 2013 года Компания перечисляла солидарные взносы в пользу 41,6 тыс. работников. В 2013 году негосударственную пенсию получали 64,5 тыс. бывших сотрудников «Ростелекома».

Отчисления в рамках программы негосударственного пенсионного обеспечения, тыс. руб.



Деятельность профсоюзов

Основное направление работы профсоюзных организаций – представление и защита прав и интересов работников через систему социального партнерства:

- ведение конструктивных коллективных переговоров и участие в работе двухсторонних комиссий по Коллективному договору;
- участие в обсуждении проектов социально-экономического назначения;
- взаимодействие с руководством организации и ее филиалов по предоставлению льгот и гарантий, предусмотренных действующим Коллективным договором;
- проведение совместных мероприятий по выполнению взаимных обязательств Коллективного договора в полном объеме;
- участие в разработке и согласовании локальных нормативных актов.

В 2013 году при содействии профсоюзных организаций макрорегиональных филиалов в действующий Коллективный договор ОАО «Ростелеком» на 2012–2014 годы было внесено 17 изменений, призванных улучшить условия социального обеспечения сотрудников Компании.

ОБУЧЕНИЕ И РАЗВИТИЕ СОТРУДНИКОВ

«Ростелеком» заинтересован в высокопрофессиональных сотрудниках, поэтому придает большое значение обучению и развитию персонала. Компания стремится обеспечить высокий уровень квалификации работников, который будет содействовать реализации амбициозных бизнес-задач.



В 2013 году в Компании был внедрен ряд комплексных учебных программ для сотрудников, участвующих в проектах развития продаж в сегменте B2B и B2G, расширения канала активных продаж в сегменте B2C, а также оптимизации процессов эксплуатации сетевой инфраструктуры. Одним из основных нововведений стало применение сбалансированного подхода к обучению больших групп сотрудников, в рамках которого проводилась предварительная оценка компетентности, а затем формировалась единая программа обучения.

Адресные инвестиции в обучение персонала, занятого в реализации стратегических проектов, наряду с применением сбалансированного подхода позволили, с одной стороны, обеспечить развитие именно тех компетенций, которые востребованы бизнесом, а с другой – существенно повысить качество обучения ключевого персонала.

В отчетном периоде Компания продолжала развивать традиционные форматы обучения: Корпоративный университет, Институт внутренних тренеров, Корпоративную систему дистанционного обучения. Корпоративная система дистанционного обучения (КСДО) пополнилась 70 новыми курсами по внедряемым бизнес-процессам и новым информационным системам. В 2013 году обучение в рамках КСДО прошли более 75 тыс. сотрудников, которые изучили более 260 тыс. курсов различной тематики.

Свыше 48 тыс. сотрудников «Ростелекома» прошли очное обучение с целью развития общекорпоративных и профессиональных компетенций. Из них более 14 тыс. специалистов обучались на базе Института внутренних тренеров

по программам продаж, публичных выступлений и ораторского мастерства, стресс-менеджмента, качественного обслуживания клиентов, эффективных коммуникаций в переговорах и другим.

Наиболее яркими образовательными программами 2013 года стали уникальный курс мини-МБА для руководителей Корпоративного центра и макрорегиональных филиалов и модульный курс Лондонской бизнес-школы и Сбербанка «Финансы и менеджмент для банкиров», который стал доступен для сотрудников «Ростелекома» в результате активного сотрудничества Компании с ведущим банком Российской Федерации. Знания и навыки, полученные в рамках обеих программ, позволили участникам укрепить управленческие компетенции и лидерские качества, а также способствовали повышению их личной эффективности и развитию навыков решения бизнес-задач.

Программы Корпоративного университета «Ростелекома» направлены на повышение профессионального уровня будущих и действующих руководителей с целью создания единых корпоративных принципов работы на всех организационных уровнях. В 2013 году 229 человек успешно прошли обучение и защитили дипломные проекты по программе «SYNERGOS-ПТК», обеспечивающей развитие ключевых компетенций руководителей различного уровня.

Сотрудничество с вузами

«Ростелеком» участвует в разработке учебных программ, по которым ведется подготовка специалистов на базовых кафедрах Компании в 5 профильных вузах страны: Москов-



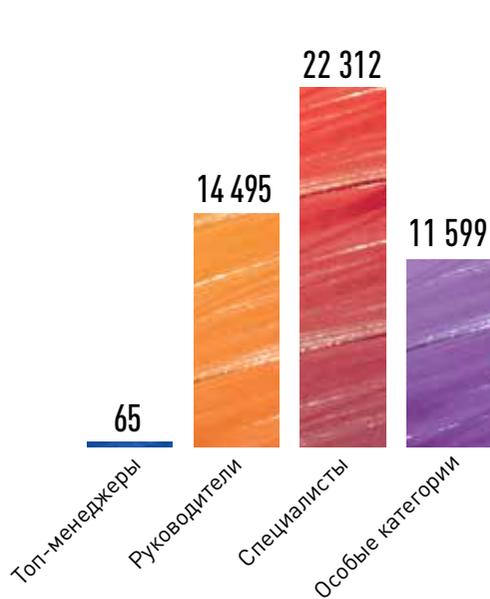
ском физико-техническом институте, Московском техническом университете связи и информатики, Поволжском государственном университете телекоммуникаций и информатики, Сибирском государственном университете телекоммуникаций и информатики, Санкт-Петербургском университете телекоммуникаций им. проф. М. А. Бонч-Бруевича.

В «Ростелеком» организована ежегодная производственная практика для студентов учебных заведений

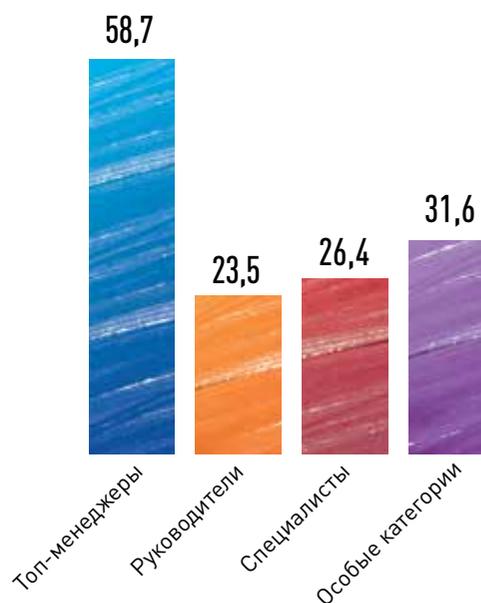
связи с их последующим трудоустройством. В 2013 году практику прошли 3 677 студентов, на работу приняты 593 выпускника.

В отчетном периоде в Нижнем Новгороде, Екатеринбурге, Новосибирске, Воронеже и Ярославле состоялся запуск площадок Многофункционального общего центра обслуживания. В целях обеспечения нового центра квалифицированными кадрами «Ростелеком» заключил долгосроч-

Количество сотрудников, прошедших обучение в 2013 году, чел.



Среднее количество часов на обучение одного сотрудника в 2013 году, часы





ные соглашения с профильными региональными вузами о целевой подготовке специалистов.

Оценка эффективности обучения

В большинстве случаев для целей оценки эффективности обучения используется анкетирование участников образовательных программ. Подавляющее большинство сотрудников дают высокую оценку качеству обучения и считают, что полученные знания позволят им повысить эффективность своей работы.

КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА И ИННОВАЦИИ СОТРУДНИКОВ

В течение 2013 года в Компании продолжалась реализация долгосрочного проекта по формированию единой интегрированной корпоративной культуры. На начальном этапе проект включал в себя масштабное социологическое исследование, проведение фокус-групп, интервью и публичные обсуждения. Затем началась активная фаза, в ходе которой утвержденная модель корпоративных ценностей транслировалась сотрудникам. Во всех макрорегиональных филиалах Компании проходили мероприятия, направленные на презентацию корпоративных ценностей. Участники презентаций имели возможность переосмыслить, проанализировать и усвоить базовую основу корпоративной культуры, с тем чтобы впоследствии распространять новые ценности на свое бизнес-окружение.

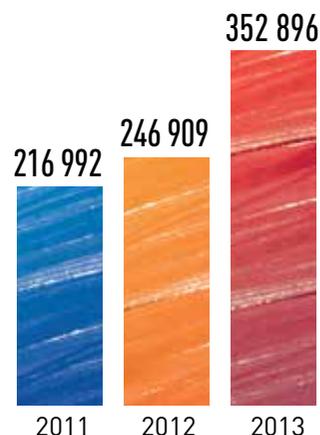
В «Ростелекоме» разрабатывается Кодекс корпоративного поведения, который будет учитывать предложения и идеи сотрудников по поводу новых корпоративных ценностей,

а также их продвижение в региональные подразделения. Принятие Кодекса и продвижение корпоративной культуры в регионах запланировано на 2014 год.

В отчетном периоде в макрорегиональных филиалах проводились конкурсы профессионального мастерства среди специалистов, занятых в ключевых для бизнеса Компании профессиях: технических (кабельщиков-спайщиков) и коммерческих (специалистов подразделений по работе с массовым сегментом).

В рамках процесса трансляции корпоративных ценностей «Ростелекома» на базе специально созданного интер-

Общий объем затрат на обучение персонала ОАО «Ростелеком», тыс. руб.

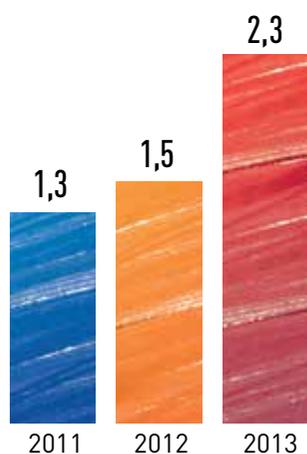




нет-ресурса «Ртк-ценности.рф» был проведен конкурс фотографий, в рамках которого более 2 тыс. участников представили свое видение роли ценностей в профессиональной деятельности.

В целях укрепления командного духа состоялись различные массовые мероприятия: спортивные, творческие и торжественные, приуроченные к значимым отраслевым и внутрикорпоративным событиям. Всего в 2013 году было проведено более 630 культурно-массовых мероприятий

Затраты на обучение одного сотрудника в год, тыс. руб.



на локальном, макрорегиональном и общекорпоративном уровнях.

Внутренние коммуникации

В «Ростелекоме» используется весь спектр современных каналов и инструментов внутренних коммуникаций. Печатные материалы представлены корпоративной газетой «Вестник Ростелекома» и журналом «Ростелеком PRO», распространяемыми во всех подразделениях Компании. Информационные бюллетени и обращения Президента Компании рассылаются по электронной почте и размещаются на информационных стендах в офисах и производственных помещениях.

В Компании действует интранет-портал, который используется для информирования персонала, предлагает удобные инструменты командной работы, содержит справочную информацию и региональные страницы, помогает ориентироваться в различных информационных системах «Ростелекома». В 2014 году запланирован перезапуск интранет-портала на базе более совершенного технического решения, с новым дизайном, сервисами и функциями.

Исследование уровня удовлетворенности

Мы с большим вниманием относимся к мнению сотрудников относительно условий работы в Компании. Каждый работник имеет право в письменной форме обратиться к руководству с комментариями или жалобами на практику трудовых отношений. Все обращения внимательно рассматриваются в установленные законодательством сроки.



Подход к работе с персоналом, заложенный в новую стратегию развития «Ростелекома», предполагает исследование не только уровня удовлетворенности, но и степени вовлеченности персонала, т. е. стремления сотрудников вносить максимальный вклад в развитие и успех «Ростелекома». Исследование вовлеченности позволит расставить приоритеты в работе с персоналом и усовершенствовать HR-практики для достижения целей Компании. В настоящее время разрабатывается методология исследования, запуск которого в масштабах Компании запланирован в 2014 году.

Иновации сотрудников

Компания придает большое значение идеям и предложениям сотрудников, направленным на решение актуальных бизнес-задач. Опыт использования интранет-портала инноваций в 2012–2013 годах позволил смоделировать процесс сбора, обработки и рассмотрения идей сотрудников. В 2013 году была сформирована нормативная база, регулирующая, вопросы авторских прав, мотивации участников рационализаторской и инновационной деятельности, порядка внедрения решений. Предложения сотрудников, поступающие на портал, рассматриваются ответственными подразделениями, продолжается совершенствование и настройка информационной системы, обеспечивающей процесс рассмотрения идей и дистанционные коммуникации авторов инноваций со всеми экспертами, оценивающими предложения.

УСЛОВИЯ ТРУДА И ЗАБОТА О ЗДОРОВЬЕ

Компания занимает бескомпромиссную позицию в вопросах, касающихся здоровья и безопасности. Мы строго соблюдаем все требования российского законодательства об охране труда. В «Ростелекоме» действует целый ряд нормативных документов, которые определяют основные цели, принципы и направления деятельности по обеспечению здоровых и безопасных условий труда и устанавливая единую систему управления охраной труда.

Компания строго придерживается национальных стандартов СанПиН по защите от неионизирующих излучений. Данные стандарты разработаны с учетом Рекомендаций Международной комиссии по защите от неионизирующих излучений, но предъявляют более жесткие требования к безопасности. Мы приобретаем оборудование, имеющее санитарные заключения о безопасности, проектируем и размещаем радиообъекты, обеспечивая санитарно-защитные зоны, получаем санитарные заключения о безопасности радиообъектов, освещаем вопросы защиты от излучений в процессе профессионального обучения.

Все сотрудники, которым это необходимо по роду деятельности, полностью обеспечены сертифицированной специальной одеждой, обувью и другими средствами индивидуальной защиты в соответствии с типовыми отраслевыми нормами.



«Ростелеком» регулярно выделяет средства на мероприятия по охране труда, в том числе на проведение обязательных медицинских осмотров, аттестацию рабочих мест, обучение по охране труда. Наши сотрудники застрахованы по программе обязательного социального страхования от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний.

В региональных филиалах «Ростелекома» функционируют комиссии по охране труда, в состав которых на паритетной основе входят представители работодателя и профсоюзной организации, а также институт уполномоченных лиц по охране труда.

В 2013 году были разработаны дополнительные меры по предупреждению травматизма: внесены изменения в нормативные правовые документы, касающиеся вопросов охраны труда, определены целевые показатели по безопасному труду для руководителей структурных подразделений. В рамках комплексных проверок макрорегиональных филиалов проведена оценка уровня управления охраной труда в филиалах «Волга», «Сибирь» и «Дальний Восток».

Некоторые профессии в телекоммуникационной сфере сопряжены с высоким уровнем травматизма – это электромонтеры, занятые на работах по эксплуатации воздушных линий связи, а также кабельщики-спайщики. Числен-

Уровень производственного травматизма и общее количество смертельных исходов и количество дней нетрудоспособности в результате несчастного случая в 2010–2013 годах

	2010	2011	2012	2013
Количество пострадавших, чел.	73	72	66	64
из них: женщин	16	16	14	14
смертельно	5	4	4	6
Количество дней нетрудоспособности в результате несчастного случая, чел. дней, календарные/рабочие		4952/	5125/3311	3883/2790

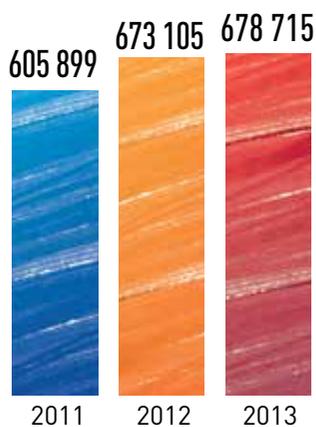


ность сотрудников, занятых на таких работах, составляет 3 806 человек. Помимо вышеперечисленных гарантий безопасности труда им предоставляются дополнительные льготы в виде права на досрочный выход на пенсию.

Все случаи производственного травматизма расследуются в соответствии с требованиями Трудового кодекса. По факту несчастного случая создается комиссия по расследованию обстоятельств и причин происшествия. По результатам расследования виновные привлекаются к ответственности, а в технологические процессы и организацию работ вносятся изменения, направленные на предотвращение несчастных случаев в будущем.

Комплекс мероприятий по охране труда позволил за последние годы добиться устойчивой тенденции к сокращению числа несчастных случаев на производстве. За период 2010–2013 годов у работников «Ростелекома» не было выявлено профессиональных заболеваний.

Расходы на охрану труда в 2011–2013 годах, тыс. руб.





Экология

«Ростелеком» стремится развивать и совершенствовать механизмы управления охраной окружающей среды и соотносить свою работу в этой сфере с международными стандартами.

Профильная деятельность Компании – оказание услуг связи и передачи информации – практически не оказывает негативного воздействия на окружающую среду. Основными источниками загрязнения являются бытовые отходы, образующиеся в результате работы офисов, систем и механизмов, обеспечивающих жизнедеятельность «Ростелекома» (автотранспорта, котельных, резервных дизель-генераторов, очистных сооружений и других). Любые виды воздействия на природу контролируются самой Компанией, а также уполномоченными государственными органами, и осуществляются на основании разрешительных документов.

Природоохранная деятельность «Ростелекома» соответствует российским нормативно-правовым документам, в которых сформулированы основные требования в области охраны окружающей среды и рационального природопользования. Данные требования реализуются в следующих направлениях: инвентаризация и нормирование негативных воздействий на окружающую среду, планирование и осуществление природоохранных мероприятий, производственный экологический контроль и экологический мониторинг.

Ведется строгий учет различных видов воздействия на окружающую среду, в рамках которого отслеживаются:

- объемы сброса сточных вод (ежемесячно) и концентрации загрязняющих веществ в сточных водах (ежемесячно, ежеквартально);
- объемы отходов, передаваемых на переработку, на захоронение на полигонах твердых бытовых отходов (ежемесячно);
- количество загрязняющих веществ, выбрасываемых в атмосферу автотранспортом (ежеквартально), стационарными источниками выбросов (ежеквартально).

Контроль осуществляется административно-хозяйственными подразделениями Компании, с привлечением при необходимости технических подразделений.

Во всех случаях, предусмотренных российским законодательством, при внедрении новой телекоммуникационной инфраструктуры и проведении строительных работ на этапе проектирования проводится оценка воздействия деятельности Компании на окружающую среду. В проектной документации предусматриваются меры по защите природы при проведении строительных работ.

При закупке оборудования и проведении строительно-монтажных работ преимущество отдается использованию материалов, оборудования и технологий, минимально воздействующих на окружающую среду и соответствующих стандарту ISO 14000.

ПРИОРИТЕТЫ В ОБЛАСТИ ЭКОЛОГИИ

В отчетном периоде были выполнены предварительные работы по разработке и внедрению Экологической политики «Ростелекома», целью которой является достижение экологической результативности при динамичном росте, обеспечивающем рациональное использование природных ресурсов и сохранение благоприятной окружающей среды для будущих поколений. В основе Экологической политики лежат следующие принципы:

- снижение воздействия на экологию за счет применения передовых методов управления охраной окружающей среды и развития системы экологического менеджмента в соответствии с международными стандартами;
- совершенствование системы экологического менеджмента с помощью разработки и актуализации корпоративных регламентов;
- соответствие деятельности Компании законодательным и иным требованиям в области экологической безопасности и охраны окружающей среды;
- открытость и доступность информации о деятельности Компании в области охраны окружающей среды и экологической безопасности.

Утверждение Экологической политики запланировано на первое полугодие 2014 года.

В рамках реализации положений Экологической политики был утвержден Порядок осуществления производственного контроля в области обращения с отходами, целями которого является:

- соблюдение требований российского законодательства в области охраны окружающей среды, обращения с отходами, промышленной безопасности и санитарно-эпидемиологического благополучия населения;
- предупреждение вреда, наносимого окружающей среде в результате деятельности Компании;
- упорядочение процессов движения отходов, оптимизация данных процессов в целях снижения затрат, количества и номенклатуры образующихся отходов;
- минимизация рисков Компании (экологических, юридических, финансовых и прочих), связанных с обращением с отходами;

Система ключевых показателей эффективности (КПЭ)

Критерии КПЭ	Ед. измерения	2011	2012	2013	2014	2015
Снижение затрат, выплачиваемых в качестве штрафов на экологию	% от значения 2011 г.	0	1,4	2,5	5,7	7,4
Снижение потребляемой мощности, необходимой для передачи 1Тб трафика	% от значения для предыдущего года	0	3,1	5,4	7,6	15,0

- соблюдение в процессе хозяйственной деятельности принципов рационального использования и восстановления природных ресурсов, вторичного использования отходов;
- недопущение возникновения аварийных ситуаций при обращении с отходами, своевременное выявление и устранение их причин.

ЭКОЛОГИЧЕСКИЕ ИННОВАЦИИ

«Ростелеком» придает большое значение повышению энергоэффективности за счет комплексного перехода на более высокотехнологичное, менее энергоемкое оборудование, которое должно в долгосрочной перспективе обеспечить Компанию лидерство в управлении издержками и повысить экологичность бизнеса.

В 2013 году Компания вела исследования в следующих направлениях:

- повышение энергоэффективности телекоммуникационного оборудования и систем климатизации;
- создание интеллектуального механизма, интегрируемого в телекоммуникационное оборудование, обеспечивающего возможность снижения энергопотребления за счет применения механизмов перевода оборудования в режим ожидания в периоды простоя;
- мониторинг экологической безопасности радиоподсистем;
- электромагнитная экология сетей связи.

«Ростелеком» планирует добиться роста энергоэффективности за счет модернизации телекоммуникационного оборудования, перехода на распределенные системы ИТ-архитектуры, усовершенствованные системы климатизации, электроосвещения, отопления, а также сокращения энергопотребления при развитии сетей доступа на базе PON.

Компания намерена создать систему мониторинга экологической безопасности радиоподсистем, коммутационного и транспортного оборудования, осуществлять внедрение усовершенствованной методики контроля в области электромагнитной экологии сетей связи.

Для оценки эффективности управления инновациями по направлению «Экология и энергоэффективность» в Компании разработана система ключевых показателей эффективности (КПЭ).



ПОВЫШЕНИЕ ЭНЕРГОЭФФЕКТИВНОСТИ

Компания ставит перед собой задачи по снижению объемов энергопотребления, которое в 2013 году составило 1 504 818 тыс. кВт*ч. Для этой цели разработана и внедряется система энергетического менеджмента, которая направлена на построение единой структуры управления планированием и мониторингом потребления энергетических ресурсов, определение лучших практик энергосбережения, а также реализацию мероприятий по повышению энергоэффективности.

Деятельность Компании соответствует Федеральному закону № 261-ФЗ «Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации». «Ростелеком» является участником саморегулируемой организации в области энергетического обследования «Некоммерческое партнерство «Саморегулируемая организация энергетического обследования» и имеет право осуществлять деятельность в области энергетического обследования силами собственных специалистов.

В период 2011–2013 годов объем потребления электроэнергии в Компании вырос на 5,32% в связи с развитием услуг связи, при этом наблюдается общий рост энергоэффективности за счет снижения следующих удельных показателей энергопотребления:

- удельный расход тепловой энергии в зданиях, строениях, сооружениях на 1 м² снизился на 2,09%;
- удельный расход газа в зданиях, строениях, сооружениях на 1 м² снизился на 8,49%.

В 2013 году «Ростелеком» проводил ряд мероприятий, направленных на снижение потребления энергоресурсов. Так, например, закупка нового оборудования осуществлялась с учетом современных стандартов энергоэффективности. В отчетном периоде приобретались кондиционеры инверторного типа, источники бесперебойного питания с КПД 92–96%, высокотехнологичные автоматизированные дизель-генераторные установки с минимальным удельным расходом топлива.

Компания стремится максимально использовать естественное освещение в зданиях и сооружениях, где это целесообразно и реализуемо. В большинстве макрорегиональных филиалов на крупных объектах используются автоматизированные системы управления внутренним и уличным освещением. В настоящее время лампы накаливания используются только в технологических помещениях, где их применение регламентировано соответствующими нормативными документами. В отчетном периоде велась плановая замена люминесцентных ламп на энергосберегающие.

В зданиях и сооружениях «Ростелекома» внедряются системы регулирования теплового режима, проводятся мероприятия по оптимизации теплоснабжения при эксплуатации объектов. В 2013 году 95% применяющихся в Компании систем по поддержанию микроклимата имели автоматизированную систему управления.



АЛЬТЕРНАТИВНЫЕ ИСТОЧНИКИ ЭНЕРГИИ

В регионах с благоприятными климатическими условиями используются альтернативные источники энергоснабжения:

- ветроэнергетические установки ВУЭ 2000;
- ветросолнечные установки ВСУ 2000;
- солнечные батареи;
- микротурбинные установки;
- ветро-дизель-аккумуляторные установки.

В Северо-Западном, Уральском и Дальневосточном макрорегионах эксплуатируются более 80 ветрогенераторов, более 50 солнечных батарей и 19 микротурбин. В макрорегионе «Сибирь» введена в эксплуатацию ветро-дизель-аккумуляторная установка.

ЭКОНОМИЯ РЕСУРСОВ И СНИЖЕНИЕ ВЫБРОСОВ

В «Ростелеком» разработан комплекс мер, направленных на оптимизацию расходов топлива из невозобновляемых природных источников, которые в 2013 году составили 50 572 тыс. литров, а также минимизацию видов деятельности, в результате которых в атмосферу поступают вредные вещества.

Мы принимаем меры, направленные на снижение выбросов CO₂. Осуществляется модернизация котельных и резервных дизель-генераторов, сокращается количество угольных котельных, происходит переход на более экономичные и экологичные котлоагрегаты и дизельные двигатели. Регулярно обновляется автомобильный парк Компании с целью перехода на более высокие европейские экологические стандарты, регулирующие содержание вредных веществ в выхлопных газах, – Евро-4 и Евро-5.

Централизованная система транспортной логистики осуществляет управление использованием автотранспорта, расходом топлива и оптимизацией транспортной логистики с целью уменьшения использования транспортных средств, наносящих вред окружающей среде. Вместо командировок сотрудников в приоритетном порядке используются сеансы видео-конференц-связи, число которых значительно выросло в отчетном периоде.

«Ростелеком» активно продвигает среди своих абонентов возможность использования электронного счета за услуги связи. В 2013 году перевод абонентов осуществлялся добровольно, на 2014 год запланирован массовый переход

Альтернативные источники энергии в макрорегиональных филиалах (МРФ) в 2013 году

МРФ	Ветрогенераторы, шт.	Солнечные батареи, шт.	Микротурбины, шт.
«Северо-Запад»	55	48	–
«Урал»	–	4	–
«Сибирь»	1	–	–
«Дальний Восток»	27	–	19



Использованные в 2013 году топливно-энергетические ресурсы

	Назначение топливно-энергетических ресурсов	Тип топливно-энергетических ресурсов	Единица измерения	Объем /масса потребления
ТТЖ	Для котельных	Газ (с учетом газового конденсата)	м ³	6 394 319
ТТЖ	Для котельных	Дизельное топливо/масло	тонна	2 445
ТТЖ	Для котельных	Керосин	тонна	5
ТТЖ	Для котельных	Мазут	тонна	83
ТТЖ	Для плавсредств	Масло и технологические жидкости	литр	1 974
ТТЖ	Для средств транспорта и механизации	Масло и технологические жидкости	литр	581 742
ТТЖ	Для технологического оборудования	Масло и технологические жидкости	литр	74 190
ТТЖ	Для плавсредств	Топливо	литр	109 430
ТТЖ	Для средств транспорта и механизации	Топливо	литр	46 610 935
ТТЖ	Для технологического оборудования	Топливо	литр	3 428 097
ТТЖ	Для котельных	Уголь	тонна	18 796
ТТЖ	Для котельных	Прочее топливо для котельных	м ³	8 526
ТТЖ	Для котельных	Прочее топливо для котельных	тонна	7 433
УКЖ	Услуги коммунального хозяйства	Газоснабжение	м ³	39 950 453
УКЖ	Услуги коммунального хозяйства	Теплоснабжение	Гкал	1 345 566
УКЖ	Услуги коммунального хозяйства	Электроснабжение	кВт*ч	886 091 895



на электронную версию счета и отказ от бумажных квитанций. Более 3 млн абонентов Компании уже сделали выбор в пользу «зеленого счета», помогающего более рационально использовать природные ресурсы.

УТИЛИЗАЦИЯ ОТХОДОВ

Отходы, образующиеся в результате деятельности Компании, перерабатываются в соответствии с экологическими требованиями, отраслевыми нормами и стандартами, что исключает риски нанесения вреда окружающей среде. Отходы 1-го класса опасности (отработанные люминесцентные лампы), 2–3-го класса (отработанные аккумуляторы) и 4–5-го классов (различные бытовые отходы) передаются для обезвреживания или переработки специализированным компаниям, имеющим лицензию на данный вид деятельности. Некоторые виды отходов не подлежат переработке, в этом случае они на основании договоров передаются для захоронения на специальных полигонах.

В отчетном периоде в «Ростелеком» утвержден Порядок осуществления производственного контроля в области обращения с отходами, регламентирующий аспекты, связанные с образованием, перемещением, утилизацией и захоронением отходов.

ЭКОЛОГИЧЕСКАЯ СОЗНАТЕЛЬНОСТЬ И БЛАГОУСТРОЙСТВО ТЕРРИТОРИЙ

«Ростелеком» выступает за повышение уровня экологической сознательности и считает, что каждый человек несет ответственность за состояние окружающей среды. Поэтому мы не только организуем мероприятия, формирующие

ответственное отношение к природе, но и сами принимаем в них активное участие, а также благоустроиваем территории в регионах присутствия.

В отчетном периоде «Ростелеком» принимал участие в целом ряде мероприятий экологической направленности, проходивших в различных городах нашей страны. Уже не первый год Компания оказывает поддержку традиционной всероссийской акции «Блогеры против мусора», в рамках которой в 2013 году был проведен субботник в природной зоне полуострова Пролетарский в Астрахани. Наши сотрудники и волонтеры участвовали в городском празднике «Зеленый день» в Мурманске, акции «Всероссийский экологический субботник – Зеленая Россия» в Краснодаре, уборке территории Национального парка «Куршская коса», экологической акции на особо охраняемой территории орнитологического парка в Имеретинской низменности, ежегодных общегородских субботниках в Вологде, Череповце и других городах.

Мы также стремимся приобщать подрастающее поколение к заботе об экологии. В день защиты окружающей среды «Ростелеком» организовал для детей из подшефного интерната № 5 Астрахани экологический урок-экскурсию, во время которой ребята узнали, что только благодаря усилиям каждого человека можно сохранить свой город и планету в целом чистыми и безопасными для жизни.

В апреле 2013 года в Петрозаводске при поддержке «Ростелекома» проходил Международный некоммерческий Баренц Экологический Фильм Фестиваль (БЭФФ). Ежегодно БЭФФ знакомит российских зрителей с российскими и зарубежными фильмами, которые затрагивают экологические вопросы и формируют экологическое мышление.



Социальные проекты

«Ростелеком» стремится предоставлять больше возможностей жителям нашей страны, не только предлагая качественные телекоммуникационные услуги, но и посредством социально ориентированных программ, которые являются неотъемлемой частью деятельности Компании в сфере корпоративной социальной ответственности.

Мы понимаем, насколько велико влияние, оказываемое нашей работой на общество в целом и на местные сообщества, и в полной мере осознаем степень своей ответственности. Ставя перед собой цель – способствовать развитию местных сообществ, мы планируем благотворительную деятельность, как на федеральном, так и на местном уровнях, с учетом потребностей конкретных регионов и городов, в строгом соответствии с положениями Внешней социальной политики ОАО «Ростелеком».

Корпоративный центр «Ростелекома» и макрорегиональные филиалы придерживаются единых подходов в управлении внешними социальными проектами и соблюдают базовые положения и стандарты управления, обозначенные во Внешней социальной политике Компании.

Не только Компания в целом, но и сотрудники наших филиалов на добровольной безвозмездной основе активно поддерживают проекты, меняющие жизнь людей в лучшую

сторону: участвуют в волонтерских акциях, собирают средства для социально уязвимых групп населения, становятся донорами.

Нам всегда приятно видеть положительные результаты нашей работы: многочисленные благодарственные письма, поступающие в филиалы «Ростелекома» от учреждений-партнеров, представителей государственных органов и частных лиц; успехи наших взрослых и юных спортсменов, радостные лица ребят-участников наших проектов, перед которыми открываются новые перспективы.

В этом разделе вы можете ознакомиться с информацией о том, как в отчетном периоде реализовывались социальные программы Компании.

ПОДДЕРЖКА СПОРТА

Олимпийские проекты

В рамках подготовки к проведению XXII Олимпийских игр 2014 года в Сочи «Ростелеком», будучи партнером Игр, активно поддерживает проекты по продвижению ценностей Олимпийского движения и спорта в нашей стране, особенно среди молодежи, способствуя таким образом формированию у подрастающего поколения интереса к Олимпиаде, пропаганде здорового образа жизни и выбору правильных жизненных ориентиров.

Программа олимпийского образования «Сочи 2014» реализуется при поддержке «Ростелекома» с 2012 года и охватывает все регионы России. В отчетном периоде Компания предоставляла для проведения обучающих семинаров площадки, оснащенные оборудованием для видеоконференций, в Москве и других городах. Благодаря системе видео-конференц-связи утвержденная Международным олимпийским комитетом система олимпийского образования «Сочи 2014» в предельно короткие сроки внедрялась в масштабе всей страны, а материалы программы становились частью учебных планов в региональных образовательных учреждениях.

Проекты **«Летние Олимпийские старты»** и **«Зимние Олимпийские старты»** включают федеральные спортивные и образовательные акции для детей и молодежи. В июне 2013 года «Ростелеком» вновь проводил «Летние Олимпийские старты». В этот раз проект, в котором приняли участие более 7 тыс. школьников и студентов, охватил 35 городов во всех регионах присутствия Компании – от Южно-Сахалинска до Калининграда.

7 февраля 2013 года, ровно за год до начала зимней Олимпиады, в различных регионах нашей страны был запущен проект «Зимние Олимпийские старты» под девизом «Чемпионом может стать каждый!». Участники состязаний – юные спортсмены из 46 городов России в возрасте от 7 до 18 лет – соревновались в различных зимних видах спорта: лыжных гонках, биатлоне, хоккее и фигурном катании. Во всех городах в программе мероприятий активное участие принимали спортсмены-олимпийцы, призеры и победители различных спортивных соревнований.

В течение года по всей стране проходили **предолимпийские мероприятия** различного формата, в которых принимали участие спортсмены-профессионалы и любители, журналисты, блогеры и сотрудники Компании. Так, в шести городах Центрального федерального округа проводилась праздничная предолимпийская неделя под девизом «Берем курс на Сочи!», в Сочи в рамках Всекубанской

предолимпийской эстафеты состоялась спортивная акция «Ростелекома» «Бегом в Новый год!», в Краснодарском историко-археологическом музее открылась экспозиция, посвященная олимпийскому движению.

Поддержка профессионального и любительского спорта

«Ростелеком» традиционно поддерживает различные спортивные объединения и клубы, а также массовые мероприятия, направленные на пропаганду здорового образа жизни и формирование интереса к занятиям спортом.

В течение четырех лет «Ростелеком» выступает Генеральным партнером Федерации фигурного катания на коньках России (ФФКР), а с 2011 года совместно с ФФКР реализует программу мастер-классов «Звездная дорожка», в ходе которых звезды большого спорта делятся секретами профессионального мастерства с начинающими фигуристами.

В ноябре 2013 года в Москве на Малой спортивной арене олимпийского комплекса «Лужники» состоялся международный турнир по фигурному катанию «Кубок Ростелекома» (Rostelecom Cup), который является российским этапом серии соревнований ИСУ Гран-при по фигурному катанию (ISU Grand Prix). Во время соревнований была организована стажировка для участников программы «Звездная дорожка» – юных фигуристов из Твери, Нижнего Новгорода, Новосибирска, Хабаровска, Калининграда и Южно-Сахалинска. Ребята посещали соревнования и культурные мероприятия вместе со спортсменами, а также встречались со звездами фигурного катания прошлых лет. В отчетном периоде мастер-классы в рамках проекта «Звездная дорожка» также проходили в Екатеринбурге, Мурманске, Нижнем Новгороде, Сочи, Твери, Томске, Тюмени, и Южно-Сахалинске.

Совместно с профессиональным баскетбольным клубом ЦСКА в Москве была организована стажировка для участников всероссийской программы «Команда мечты» – совместного проекта «Ростелекома» и баскетбольного клуба ЦСКА. В течение игрового сезона 2012–2013 годов игроки и тренеры ЦСКА обучали юных спортсменов во всех городах России, где команда проводила матчи национального чемпионата. По итогам каждого мастер-класса были отобраны лучшие игроки, а в «Команду мечты» попали сильнейшие из них по итогам учебно-баскетбольного года.

В 2013 году «Ростелеком» впервые поддержал Федерацию гребного спорта и выступил партнером Всероссийских соревнований по академической гребле «Псковская регата-2013», предоставив призы для победителей, призеров и участников.



В отчетном периоде Компания поддержала целый ряд массовых спортивных соревнований, в которых могли принять участие все желающие. Среди них – фестиваль футбола «В каждом дворе свой чемпион», который проходил в Краснодаре. Программа фестиваля включала мастер-классы, розыгрыш Кубка по футболному фристайлу, показательные выступления рекордсмена мира по футболному фристайлу Акима Ковалева, а также турниры «Городской любительской лиги» по Ралла — разновидности городского футбола в малом пространстве.

В Удмуртской Республике Компания организовала телекоммуникационную поддержку двум крупным спортивным мероприятиям – Республиканским летним и зимним сельским играм, а также организовала прямую Интернет-трансляцию со спортивных соревнований.

В сентябре 2013 года «Ростелеком» выступил генеральным партнером фестиваля экстремальных и уличных видов спорта Extreme Side в Кировске. Яркое спортивное мероприятие привлекло большое количество молодежи, увлеченной здоровым образом жизни.

В День физкультурника жители Сочи могли принять участие в соревнованиях по футболу, волейболу, настольному и большому теннису, стритболу, кросс-фиту и другим видам спорта, а также посмотреть показательные выступления лучших спортсменов города, проходившие при поддержке «Ростелекома» в рамках спортивного фестиваля «Сочи – территория спорта».

Поддержка детского спорта

Поддержка детского спорта была и остается важнейшим приоритетом социальной программы «Ростелекома». В различных регионах России мы поддерживаем мероприятия, направленные на укрепление здоровья и гармоничное развитие подрастающего поколения.

В пяти регионах Южного федерального округа «Ростелеком» провел благотворительную акцию: для воспитанников детских домов и интернатов, учеников специализированных и спортивных школ Краснодарского и Ставропольского краев, Ростовской, Астраханской и Волгоградской областей были закуплены комплекты для обучения игре в шахматы.

Проект «Спортивный бум» стартовал 1 августа 2013 года в Мурманске: для ребят дошкольного возраста и учеников общеобразовательных школ города и области были организованы спортивные мероприятия в формате «веселых стартов».

В различных регионах России проводились боулинг-турниры для подшефных детских домов и школ-интернатов. В проекте приняли участие воспитанники Красногорской коррекционной школы-интерната, Псковского детского дома и Правдинского детского дома.

ПОДДЕРЖКА КУЛЬТУРНЫХ ПРОЕКТОВ

«Ростелеком» поддерживает не только фестивали, выставки и концерты в регионах своего присутствия, но и на постоянной основе – российские театры, музеи, а также развивает собственные музеи связи. Компания



на постоянной основе входит в состав Попечительского совета Государственного академического Большого театра России, сотрудничает с Центральным музеем связи им. А. С. Попова и региональными и муниципальными музеями связи.

Культурная Олимпиада «Сочи 2014»

С 2010 года «Ростелеком» выступает партнером программы Культурной Олимпиады «Сочи 2014», в рамках которой с 15 по 24 февраля на площадках Зимнего театра и Зала камерной и органной музыки города Сочи проходил V Международный зимний фестиваль искусств.

В рамках фестиваля «Ростелеком» организовал многоканальную видеоконференцию для учеников музыкальных школ, которая объединила Зал камерной и органной музыки города Сочи и концертные площадки Екатеринбурга, Новокуйбышевска и Ярославля, оборудованные системами для видеоконференцсвязи. Юные музыканты и их наставники получили уникальную возможность побывать на уроках великих музыкантов – Юрия Башмета и Джеймса Гелвея, а также пообщаться с ними лично и задать вопросы.

В период проведения фестиваля в Зимнем театре при поддержке «Ростелекома» проходила уникальная выставка «ЭхоЭко», посвященная проблемам защиты окружающей среды и собранная из лучших работ современных европейских художников, работающих в направлении видеоарт.

Кроме того, «Ростелеком» вел прямые интернет-трансляции 7 спектаклей программы фестиваля на собственном сайте и на сайте фестиваля, а также предоставил самые

современные телекоммуникационные услуги для работы пресс-центра.

Концерты и фестивали

В 2013 году «Ростелеком» поддерживал и другие культурные мероприятия, среди которых – III Международный музыкальный фестиваль «Классика и джаз», проходивший в Государственном музее-заповеднике «Царицыно». Благодаря поддержке «Ростелекома» не только гости фестиваля, но и любители музыки по всему миру смогли услышать выступления успешных российских и зарубежных музыкантов посредством интернет-трансляции.

Компания поддержала проведение VII Международного кинофестиваля имени Андрея Тарковского «Зеркало», который ежегодно проходит в Плесе с участием около 25 тыс. гостей. На фестивале было представлено около 150 фильмов, прошло более 50 творческих встреч.

Интернет-трансляции культурных событий

Реализуя проекты в области культуры и искусства, «Ростелеком» использует технические возможности интернет-трансляций, чтобы яркие и интересные события стали доступны как можно большему количеству людей независимо от того, где они находятся.

В отчетном периоде в сети Интернет велись трансляции значимых культурных событий, таких как Бал и концерт в честь 30-летия творческой деятельности Илзе Лиепы, народной артистки России, лауреата премии «Хрустальная Турандот»; III Международный культурный форум «Культура нового поколения» в Ульяновске; XIII Международная



конференция «Через библиотеки – к будущему», которая состоялась в Сочи; I Международный фестиваль и творческая конференция «Рок Владивостока»; гала-концерт звезд театра им. Вахтангова и театров Москвы в рамках проекта «Спасаящий спасется»; фестиваль «Рок над Волгой» в Самаре и многие другие.

Сотрудничество с театрами и музеями

«Ростелеком» входит в состав попечительского совета Государственного академического Большого театра России. В качестве корпоративного члена совета Компания содействует привлечению внебюджетных источников финансирования, осуществлению новых постановок, организации гастролей, а также способствует совершенствованию системы управления, финансовой и хозяйственной деятельности театра.

В целях сохранения истории и многолетних традиций российских связистов для будущих поколений, которым предстоит строить телекоммуникационные сети будущего, «Ростелеком» организует собственные музеи связи в различных регионах страны, а также проводит выставки, посвященные истории почтово-телеграфной, телефонной и радиосвязи.

В рамках проекта «Год музеев в городской библиотеке», который проходил в Южно-Сахалинске в 2013 году, Музей связи «Ростелекома» на Сахалине предоставил городской библиотеке им. О. П. Кузнецова экспонаты для выставки, рассказывающей об истории связи островного региона.

Во Владивостоке в более просторном помещении открылся обновленный Музейно-выставочный центр истории связи. В октябре 2013 года, в канун 90-летнего юбилея международной связи Приморского края, здесь состоялось открытие экспозиции «История Приморского управления связи», на которой были представлены документы, фотографии и экспонаты, свидетельствующие о становлении и развитии междугородной телефонной связи Приморья.

В честь 120-летия первой городской телефонной станции в Воронеже состоялось торжественное открытие музея связи Воронежского филиала «Ростелекома», в котором можно увидеть документы и экспонаты, рассказывающие об истории возникновения электрической связи, о людях, работавших в филиале и создававших платформу для развития телекоммуникаций в Воронежской области.

Иркутский Музей связи «Ростелекома» пополнился новыми экспонатами, среди которых – документальные материалы времен Великой Отечественной войны и первых послевоенных лет.

БЛАГОТВОРИТЕЛЬНАЯ ПОМОЩЬ

В отчетном периоде Компания продолжала оказывать поддержку социально значимым проектам, направляя средства в медицинские и образовательные учреждения, общественные организации, помогая ветеранам, людям, находящимся в трудной жизненной ситуации, участвуя в ликвидации последствий стихийных бедствий.



Помощь больницам и детским домам

В 2013 году еще больше воспитанников детских домов и интернатов были охвачены комплексной новогодней федеральной благотворительной программой «Ростелекома». Всего участниками этой Программы стали 90 детских учреждений нашей страны, на попечении которых находятся более 7 тыс. воспитанников. На средства «Ростелекома» были закуплены предметы первой необходимости, одежда, обувь, а также различное оборудование – спортивное, медицинское, развивающее, учебное, в том числе для оснащения современных компьютерных классов с доступом в Интернет.

На системной основе «Ростелеком» оказывает ежегодную поддержку детскому дому для детей школьного возраста города Нолинка Кировской области, выделяя средства на ремонт здания, покупку мебели, спортивного инвентаря, проведение детских праздников. Компания также оказывала содействие детским домам и другим образовательным учреждениям для детей и подростков, в том числе расположенным в наиболее отдаленных уголках нашей страны, в ремонте помещений, строительстве и обустройстве спортивных и игровых площадок.

Второй год подряд в канун Нового года «Ростелеком» проводил в Государственном академическом Большом театре масштабную благотворительную акцию. Более 700 воспитанников детских домов и школ-интернатов, а также ребята из многодетных семей Москвы и Московской области получили приглашение, большинство детей – впервые, в главный театр страны на балет «Щелкунчик».

Поддержка программ, направленных на оказание помощи детям с тяжелыми заболеваниями, является одним из ключевых направлений социальной политики «Ростелекома». В марте 2013 года «Ростелеком» содействовал благотворительному фонду «Радость детства» в создании реабилитационной клиники для лечения детей с диагнозом ДЦП в селе Бессоново Тетюшского района Татарстана. Компания взяла на себя часть расходов по ремонту здания будущей клиники, в которой ежемесячно 40 детей в сопровождении одного родителя смогут проходить курс интенсивного лечения.

В Оренбурге «Ростелеком» оказал финансовую поддержку некоммерческому образовательному учреждению «Диаконический центр «Прикосновение» в приобретении интерактивной доски для компьютерного класса и детского игрового уголка для ребят дошкольного возраста. В центре проходят реабилитацию 92 ребенка с ментальными нарушениями, редкими генетическими синдромами и аутизмом.

Поддержка детей с ограниченными возможностями

В 2013–2014 учебном году «Ростелеком» продолжил реализацию Федерального проекта «Развитие дистанционного образования детей-инвалидов», который создает равноправную среду для получения качественного образования и расширяет возможности профессиональной и самореализации в будущем. Компания гордится своей причастностью к этому проекту и осуществляет техническое обслуживание дистанционного обучения на самом высоком уровне.

В рамках проекта «Ростелеком» обеспечивает каналы для доступа к федеральным образовательным ресурсам и мультимедийным материалам.



тимедийному контенту в соответствии требованиями методики обучения, при этом ученики и их педагоги получают возможность круглосуточного пользования Интернетом без учета объемов потребляемого трафика. В отчетном периоде к Интернету были подключены 29 учеников и 92 педагога в Смоленской области, 25 учеников и 29 преподавателей технического лицея в Астрахани, 128 учеников в Хакасии, 225 учеников и 53 педагога в Саратовской области, 280 учеников в Кабардино-Балкарии, 215 учеников из крупных городов и сельских населенных пунктов Красноярского края, более 1 000 детей и их педагоги в Ростовской области.

Помимо предоставления доступа в Интернет «Ростелеком» в круглосуточном режиме проводит мониторинг работы оборудования, оказывает оперативную техническую поддержку и осуществляет контентную фильтрацию трафика.

Помощь объединениям ветеранов

Каждый год в день празднования годовщины Победы в Великой Отечественной войне «Ростелеком» предоставляет участникам войны возможность бесплатно совершать междугородние и международные звонки, а также отправлять телеграммы по России, в страны СНГ и Балтии.

Для «Ростелекома» проведение видеоконференций в День Победы стало хорошей традицией. На протяжении многих лет Компания помогает ветеранам из разных городов увидеться со своими боевыми товарищами, пообщаться в прямом эфире и принять участие в юбилейных мероприятиях.

Накануне 70-й годовщины Сталинградской битвы «Ростелеком» организовал видеоконференцию для ветеранов,

соединив город-герой Волгоград и два города воинской славы России – Хабаровск и Ростов-на-Дону. Ветераны смогли увидеть фронтовых товарищей, пообщаться и поздравить друг друга с юбилейной датой.

В начале мая 2013 года «Ростелеком» организовал целый ряд праздничных мероприятий для ветеранов. Так, например, на центральной площади Сыктывкара был установлен исторический объект – военно-полевой узел связи. Тысячи таких узлов связи развертывались на линии фронта в годы войны и играли ключевую роль в управлении и координировании воинских частей. На сайте Компании можно было посмотреть интернет-трансляции событий, посвященных Дню Победы, в том числе I открытого Международного военно-патриотического музыкального марафона «Солдаты Отечества». Марафон стартовал в мае 2013 года в Благовещенске, а завершится 9 мая 2015 года в Москве.

Находясь в попечительском совете, «Ростелеком» ежегодно оказывает помощь Самарскому областному клиническому госпиталю ветеранов войны.

Волонтерские акции сотрудников Компании

Отдельным этапом благотворительной программы «Ростелекома» является волонтерский проект для сотрудников «Стань Дедом Морозом». В отчетном периоде представители Компании из 55 городов России подготовили новогодние подарки для ребят из подшефных детских домов. С помощью корпоративного сайта, на котором была опубликована информация о том, какие подарки ребята



мечтают получить «от Деда Мороза», каждый желающий сотрудник мог выбрать, кому и что подарить.

Во всех регионах присутствия Компании регулярно проходят благотворительные акции, в рамках которых сотрудники собирают новые вещи, обувь и игрушки для детей и подростков, оставшихся без попечения родителей или живущих в семьях, находящихся в трудной жизненной ситуации. Так, в Калининградском филиале «Ростелекома» второй год подряд проходила акция под названием «Добрая корзина», Мурманский филиал принимал участие в акции «Подари радость детям», сотрудники макрорегионального филиала «Москва» провели благотворительную акцию в пользу ребят из специализированной общеобразовательной школы № 418 для детей с ограниченными возможностями.

В канун Дня знаний наши сотрудники регулярно помогают детям из малообеспеченных семей подготовиться к новому учебному году. Так, в Саратовской области проходила благотворительная акция «Тропинка к школе», в рамках которой «Ростелеком» передал 100 комплектов школьных принадлежностей первоклассникам, проживающим в городе Энгельс. Оренбургский филиал принял участие в общегородской благотворительной акции «Соберем ребенка в школу». Подобные акции проходили и в других филиалах Компании.

Ежегодно сотни сотрудников «Ростелекома» по всей стране принимают участие в Дне донора, добровольно сдавая кровь в пользу тех, кому это жизненно необходимо. Подобные акции позволяют значительно пополнить запасы

крови и ее компонентов, которые ежедневно требуются для экстренной помощи тяжелобольным пациентам.

Помощь в чрезвычайных ситуациях

Осенью 2013 года осложнилась паводковая ситуация в Амурской и Еврейской автономных областях, Хабаровском и Приморском краях. В зоне подтопления оказалось более 70 объектов связи «Ростелекома»: 53 межстанционные линии связи, обеспечивающие связь между населенными пунктами, телефонные станции и узлы передачи данных. От наводнения пострадали около 10 тыс. клиентов «Ростелекома». В сложившейся ситуации мы делали все возможное для обеспечения бесперебойной работы сети связи в населенных пунктах, оказавшихся в зоне бедствия.

На поврежденных линиях связи проводились оперативные ремонтно-восстановительные работы, а в случае их невозможности, связь организовывалась по радиорелейным, спутниковым линиям, а также каналам сотовой связи. На ликвидацию последствий чрезвычайной ситуации было направлено 26 бригад связистов. В Дальневосточном макрорегиональном филиале был создан ситуационный центр с круглосуточным дежурством.

ПОДДЕРЖКА ОБРАЗОВАНИЯ

«Ростелеком» развивает свою программу мероприятий в сфере образования, открывая новые направления и совершенствуя существующие. Основное внимание акцентируется на подготовке высококлассных специалистов в телекоммуникационной сфере, вопросах информа-



ционной безопасности подрастающего поколения, а также преодолении цифрового неравенства.

Обучение и социальная адаптация воспитанников детских домов

Ряд проектов, реализованных в отчетном периоде, был направлен на развитие личных компетенций и повышение уровня социальной адаптации воспитанников детских домов и интернатов через интерактивное обучение и тренинги социализации.

Стартовал проект «Интернетизация детских воспитательных учреждений Южного и Северо-Кавказского федеральных округов», призванный помочь ребятам освоить новые направления в учебе с помощью Интернета, а также предоставить им дополнительные возможности для последующей профессиональной адаптации. 11 учреждений получили от «Ростелекома» современные ноутбуки для организации компьютерных классов и бесплатный доступ в Интернет с безопасной фильтрацией контента. Теперь у ребят есть возможность обучаться навыкам компьютерной грамотности, познакомиться с новейшими информационными технологиями и найти необходимую информацию для более эффективного процесса обучения.

Мы также поддерживаем инициативы, позволяющие решать не только образовательные, но и социальные задачи в отношении детей, оставшихся без попечения родителей. В отчетном периоде воспитанники детского дома поселка Ахтырский Краснодарского края принимали участие в проекте «Связь с будущим», который способствует социальной и профессиональной адаптации через

интерактивное обучение, общественно полезную и волонтерскую деятельность. Ребята участвовали в тренингах по волонтерству, экскурсиях в «Ростелеком», совместных спортивных состязаниях, а также посетили приют для бездомных животных и выступили с концертом в доме для пожилых людей.

Поддержка талантливой молодежи и сотрудничество с вузами

«Ростелеком» продолжал активно сотрудничать с профильными вузами: Московским техническим университетом связи и информатики, Московским физико-техническим институтом, Поволжским государственным университетом телекоммуникаций и информатики, Сибирским государственным университетом телекоммуникаций и информатики и Санкт-Петербургским государственным университетом телекоммуникаций им. проф. М. А. Бонч-Бруевича. Базовые кафедры Компании в этих образовательных учреждениях применяют инновационные подходы к образованию, используют исследовательский принцип обучения и привлекают студентов к научным исследованиям.

С целью поощрения способных студентов, а также повышения уровня профессиональной подготовки «Ростелеком» предоставляет стипендии студентам профильных вузов. В отчетном периоде были учреждены именные стипендии для студентов-отличников Архангельского колледжа телекоммуникаций. В Калуге студентам региональных вузов, ориентированных на профессиональное и научное развитие в области информационных технологий, социально-экономических и технических наук, были вручены гранты имени Павла Голубицкого.



В Мурманском филиале «Ростелекома» регулярно проходят практику студенты Мурманского государственного технического университета, которые имеют возможность подкрепить теоретические знания практикой в Межрайонном Центре технической эксплуатации телекоммуникаций, отделе по работе с массовым сегментом и других подразделениях.

Филиал в Республике Марий Эл в рамках партнерского соглашения с ведущими вузами республиками – «Волгатехом» и Марийским государственным университетом – предоставляет именные стипендии лучшим ученикам учебных заведений.

Профессиональная ориентация

Компания заинтересована в подготовке квалифицированных специалистов, вовлеченных в инновационную деятельность еще на стадии обучения, а также в увеличении числа молодых сотрудников в своем штате, поэтому помимо взаимодействия с вузами «Ростелеком» активно работает с подрастающим поколением. В Самарской области реализуется социально-образовательный проект для учащихся старших классов, а студенты Самарского колледжа связи имеют возможность посещать экскурсии на объекты связи «Ростелекома».

В 2013 году «Ростелеком» поддержал целый ряд молодежных мероприятий, направленных на развитие молодежного лидерства и научно-технического творчества. Среди них – молодежный форум Липецкой области «Управляй будущим», Всероссийский форум «Будущие интеллектуальные лидеры России», форум «Поволжье-2013», где сотрудники

Компании провели мастер-классы для активной молодежи, и другие.

Компьютерная грамотность для старших поколений

С 2009 года «Ростелеком» реализует программу «Бабушка и дедушка онлайн», открывая компьютерные консультационные центры в регионах России. Учебные курсы и тренинги помогают людям старшего поколения преодолеть психологический барьер перед новыми технологиями, сформировать у них навыки работы на компьютере и в Интернете, в том числе в социальных сетях, научить их пользоваться IP-сервисами, порталом государственных услуг.

В некоторых регионах реализуется аналогичный образовательный проект «Поколение online». Так, на территории всего Центрального федерального округа пожилые люди обучаются компьютерной грамотности в рамках этого проекта с 2010 года, а в Новосибирске компьютерные курсы для людей пенсионного возраста ежегодно проходят накануне празднования Дня пожилого человека. На постоянной основе обучение для пожилых людей организовано в Нижнем Новгороде и Ижевске.

Безопасный Интернет детям

«Ростелеком» уделяет большое внимание проблеме безопасности детей в Интернете. Мы активно поддерживаем проекты и программы, способствующие формированию устойчивых навыков безопасной работы в Интернете, особенно среди молодежной аудитории, просвещению родителей и педагогов в вопросах фильтрации интернет-контента, безопасности персональных данных и компьютера.

В 2013 году Компания присоединилась к инициативе Временной комиссии Совета Федерации по развитию информационного общества и подписала соглашение о добровольном информировании пользователей сети Интернет о системах родительского контроля. Мы считаем необходимым не только развивать услугу «Ребенок в доме», которая предлагается всем нашим абонентам широкополосного доступа в Интернет, но и активно информировать их о существующих возможностях в сфере родительского контроля.

С началом нового учебного года вновь стартовал проект «Безопасный Интернет». В Смоленской области в 2013 году уроки на тему безопасного Интернета проводились не только в школах, но и в колледжах. В Костромской и Ярославской областях с 2012 года более 2 тыс. детей и подростков, около 1 тыс. взрослых прошли обучение правилам безопасности в Сети, а в ноябре 2013 года в Костроме при поддержке «Ростелекома» проходило заседание «Детского совета по безопасности – 2013». В Курске в рамках проекта «Безопасный Интернет» на базе специальной обучающей программы проводились уроки и классные часы в школах, а также круглые столы для взрослых по теме «Родительское собрание: дети в Интернете».

В Приволжском федеральном округе второй год подряд проходил конкурс социальных видеороликов «Безопасный Интернет» для учащихся средних общеобразовательных учреждений, а также учащихся 1–2-го курсов учреждений начального и среднего профессионального образования.

В II Всероссийском конкурсе педагогических разработок по теме «Безопасность детей в Интернете», завершившемся в конце 2013 года, принимали участие студенты, преподаватели вузов, ученики старших классов, учителя начальной и средней школы – более 800 участников. Оценка работ осуществлялась экспертным советом, в состав которого входили ведущие специалисты в области образования и информационных технологий.

Более 9 тыс. школьников и студентов приняли участие во II Всероссийском чемпионате по онлайн-игре «Изучи Интернет – управляй им». Цель этого социально-образовательного проекта – повышение интернет-грамотности детей, подростков школьного возраста, студентов вузов.

Об Отчете

ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ ОБ ОТЧЕТЕ

Данный Социальный отчет является третьим в истории ОАО «Ростелеком». В рамках Отчета Компания ставила перед собой задачу предоставить всем заинтересованным сторонам наиболее полную информацию о системе корпоративной социальной ответственности в Компании, социальных аспектах бизнеса, ключевых направлениях и конкретных мероприятиях в этой области.

Отчет подготовлен с использованием «Руководства по отчетности в области устойчивого развития» Глобальной инициативы по отчетности GRI версия 3.1. (далее — Руководство GRI) и отраслевого приложения для телекоммуникационного сектора. С точки зрения Компании, настоящий Отчет отвечает требованиям применения Руководства GRI на уровне «С».

Финансовые показатели приводятся на основе данных консолидированной финансовой отчетности Компании, подготовленной на основе международного стандарта МСФО. Полная версия финансовой отчетности за 2013 год, заверенная аудиторской компанией KPMG, размещена на корпоративном сайте компании www.rostelecom.ru.

ГРАНИЦЫ ОТЧЕТА И ОБЛАСТЬ ОХВАТА

Границы Отчета включают ОАО «Ростелеком», а также дочерние компании, перечень которых размещен на сайте Компании на странице <http://www.rostelecom.ru/about/info/subsidiary/>.

В 2013 году изменений в границах Отчета не происходило.

Отчет охватывает период с 1 января 2013 года по 31 декабря 2013 года. Социальный отчет выпускается Компанией ежегодно. Предыдущий отчет был опубликован в 2013 году по итогам 2012 года. Существенных изменений в области охвата и границ Отчета по сравнению с предыдущим отчетным периодом не произошло. Также не происходило существенных изменений в размере, структуре и форме собственности, структуре активов и дочерних предприятий, способных повлиять на сопоставимость результатов предыдущего и данного Отчета.

Содержание Отчета определено с учетом принципов существенности, охвата заинтересованных сторон, контекста устойчивого развития и полноты в соответствии с тем, как они трактуются в Руководстве GRI.

Подготовка Отчета включала проведение интервью с руководителями ключевых бизнес-подразделений «Ростелекома», анализ обратной связи и исследование мнений клиентов и партнеров Компании, изучение отчетов об устойчивом развитии сопоставимых компаний, а также анализ публикаций в СМИ. В результате были определены существенные темы Отчета, по которым Компания старалась представить сбалансированную, сопоставимую, четкую и ясную информацию. Управление процессом подготовки Отчета осуществлялось Департаментом внешних коммуникаций во взаимодействии с основными структурными подразделениями Компании и макрорегиональными филиалами.

Замечания и предложения по Отчету следует направлять в Департамент внешних коммуникаций ОАО «Ростелеком» по электронному адресу: csrg@rt.ru либо по телефону: +7 499 999 82 83.

Показатели Руководства GRI, освещенные в Отчете

Показатель GRI	Описание	Раздел Отчета	Страница Отчета/Комментарий
Стратегия и анализ			
1.1	Заявление самого старшего лица, принимающего решения в организации, публикующей отчет, о значимости устойчивого развития для организации и ее стратегии	Обращение Президента ОАО «Ростелеком»	2–3
Характеристика организации			
2.1	Название организации	О Компании	6
2.2	Главные бренды, виды продукции и/или услуг	О Компании	6
2.3	Функциональная структура организации, включая основные подразделения, операционные компании, дочерние компании и совместные предприятия	О Компании	С перечнем дочерних компаний ОАО «Ростелеком» можно ознакомиться на сайте Компании по адресу: http://www.rostelecom.ru/about/info/subsidiary/
2.4	Расположение штаб-квартиры организации	О Компании	6
2.5	Число стран, в которых организация осуществляет свою деятельность	О Компании	6
2.6	Характер собственности и организационно-правовая форма	О Компании	6
2.7	Рынки, на которых работает организация	О Компании	6–9
2.8	Масштаб организации	«Ростелеком» сегодня О Компании	4–5 6, 9
2.9	Существенные изменения масштабов, структуры или собственности, произошедшие на протяжении отчетного периода	О Компании	6
2.10	Награды, полученные за отчетный период	Награды ОАО «Ростелеком», полученные в 2013 году	79
Параметры Отчета			
3.1	Отчетный период	Об Отчете	73
3.2	Дата публикации последнего из предшествующих отчетов	Об Отчете	73
3.3	Цикл отчетности	Об Отчете	73
3.4	Контактная информация для вопросов относительно отчета или его содержания	Об Отчете	73
3.5	Процесс определения содержания отчета	Об Отчете	73
3.6	Границы отчета	Об Отчете	73

Показатель GRI	Описание	Раздел Отчета	Страница Отчета/Комментарий
3.7	Ограничения области охвата или границ отчета		Ограничений нет
3.8	Основания для включения в отчет данных по совместным предприятиям, дочерним предприятиям, аренде производств, передаче части функций внешним подрядчикам и другим организационным единицам, которые могут существенно повлиять на сопоставимость с предыдущими отчетами и/или другими организациями		Границы отчета остались прежними. Данные о дочерних предприятиях были включены в прошлогодний отчет.
3.10	Описание значения любых переформулировок информации, приведенной в предыдущих отчетах, а также оснований для таких переформулировок	Об Отчете	73
3.11	Существенные изменения относительно предыдущих периодов отчетности в области охвата, границах или методах измерения, примененных в отчете	Об Отчете	73
3.12	Таблица, указывающая расположение стандартных элементов в отчете	Об Отчете	74–76
Управление, обязательства и взаимодействие с заинтересованными сторонами			
4.1	Структура управления организации, включая основные комитеты в составе высшего руководящего органа, ответственные за конкретные задачи, например разработку стратегии или общий надзор за деятельностью организации	Честность и открытость в бизнесе	35–36
4.2	Указание на то, является ли председатель высшего руководящего органа одновременно исполнительным менеджером компании	Честность и открытость в бизнесе	35
4.3	Для организаций, имеющих унитарный совет директоров, указание количества независимых членов высшего руководящего органа и/или членов, не относящихся к исполнительному руководству компании	Честность и открытость в бизнесе	35
4.4	Механизмы, при помощи которых акционеры или сотрудники организации могут направлять деятельность высшего руководящего органа или давать ему рекомендации	Честность и открытость в бизнесе	35
4.6	Действующие процессы в высшем руководящем органе, призванные избежать конфликтов интересов	Честность и открытость в бизнесе	36
4.13	Членство в ассоциациях (например, отраслевых) и/или национальных и международных организациях по защите интересов	Честность и открытость в бизнесе	41
4.14	Перечень групп заинтересованных сторон, с которыми взаимодействовала организация	Политика корпоративной социальной ответственности	13–14
4.15	Основания для выявления и отбора групп заинтересованных сторон с целью дальнейшего взаимодействия с ними	Политика корпоративной социальной ответственности	13–14

Показатель GRI	Описание	Раздел Отчета	Страница Отчета/Комментарий
Показатели результативности			
EC1	Созданная и распределенная прямая экономическая стоимость, включая доходы, операционные затраты, выплаты сотрудникам, пожертвования и другие инвестиции в сообщества, нераспределенную прибыль, выплаты поставщикам капитала и государствам	«Ростелеком» сегодня О Компании Наши достижения – на благо всей страны	5 6 16
EC3	Обеспечение обязательств организации, связанных с пенсионным планом с установленными льготами	Персонал и внутренняя социальная политика	47–48
EC6	Политика, практические подходы к закупкам у местных поставщиков и доля таких закупок в существенных регионах деятельности организации	О Компании Честность и открытость в бизнесе	11 40–41
EC8	Развитие и воздействие инвестиций в инфраструктуру и услуг, предоставляемых в первую очередь для общественного блага, посредством коммерческого, натурального или благотворительного участия	Ответственность перед клиентами Социальные проекты	24–33 62–72
EC9	Понимание и описание существенных непрямых экономических воздействий, включая область влияния	Наши достижения – на благо всей страны	16
EN1	Использованные материалы с указанием массы или объема	Экология	60
EN5	Энергия, сэкономленная в результате мероприятий по снижению энергопотребления и повышению энергоэффективности	Экология	58
LA1	Общая численность рабочей силы в разбивке по типу занятости, договору о найме и региону	Персонал и внутренняя социальная политика	42–44
LA 2	Общее количество сотрудников и текучесть кадров в разбивке по возрастной группе, полу и региону	Персонал и внутренняя социальная политика	43–45
LA 4	Доля сотрудников, охваченных коллективными договорами	Персонал и внутренняя социальная политика	47
LA5	Минимальный период уведомления в отношении значительных изменений в деятельности организации	Персонал и внутренняя социальная политика	43
LA 7	Уровень производственного травматизма, уровень профессиональных заболеваний, коэффициент потерянных дней и коэффициент отсутствия на рабочем месте, а также общее количество смертельных исходов, связанных с работой, в разбивке по регионам	Персонал и внутренняя социальная политика	53–55
LA 9	Отражение вопросов здоровья и безопасности в официальных соглашениях с профсоюзами	Персонал и внутренняя социальная политика	53–54

Показатель GRI	Описание	Раздел Отчета	Страница Отчета/Комментарий
LA10	Среднее количество часов обучения на одного сотрудника в год, в разбивке по категориям сотрудников	Персонал и внутренняя социальная политика	50
LA13	Состав руководящих органов и персонала организации с разбивкой по полу и возрастной группе, с указанием представительства меньшинств, а также других показателей разнообразия	Персонал и внутренняя социальная политика	43
S06	Общее денежное выражение финансовых и натуральных пожертвований политическим партиям, политикам и связанным с ними организациям в разбивке по странам	Честность и открытость в бизнесе	41
HR4	Общее число случаев дискриминации и предпринятые действия	Персонал и внутренняя социальная политика	Случаев дискриминации не выявлено
HR6	Деятельность, в рамках которой имеется значительный риск случаев использования детского труда, и действия, предпринятые для участия в искоренении детского труда	Персонал и внутренняя социальная политика	43
HR7	Деятельность, в рамках которой имеется значительный риск случаев использования принудительного или обязательного труда, и действия, предпринятые для участия в искоренении принудительного или обязательного труда	Персонал и внутренняя социальная политика	43
PR2	Общее количество случаев несоответствия нормативным требованиям и добровольным кодексам, касающимся воздействия продукции и услуг на здоровье и безопасность, в разбивке по видам последствий		ОАО «Ростелеком» не оказывает услуг, способных оказать воздействие на здоровье и безопасность людей
Доступность телекоммуникационных продуктов и услуг: преодоление цифрового неравенства (отраслевое приложение для телекоммуникационного сектора)			
PA2	Политики и практические шаги по преодолению препятствий к доступу и использованию телекоммуникационных продуктов и услуг: языковых, культурных, связанных с неграмотностью, нехваткой образования или денежных средств, с ограниченными возможностями или возрастом. Приведите описание применяемой бизнес-модели	Обращение Президента ОАО «Ростелеком» Ответственность перед клиентами Социальные проекты	2–3 27–28 66–69
PA3	Политики и практические шаги, направленные на повышение работоспособности и надежности телекоммуникационных продуктов и услуг. Укажите, если возможно, конкретное время и место отказа оборудования	Ответственность перед клиентами	24–25
PA6	Программы, направленные на обеспечение и поддержание в рабочем состоянии телекоммуникационных продуктов и услуг в чрезвычайных ситуациях и районах стихийных бедствий	Социальные проекты	69

Показатель GRI	Описание	Раздел Отчета	Страница Отчета/Комментарий
Доступ к контенту (отраслевое приложение для телекоммуникационного сектора)			
РА7	Политики и практические шаги по управлению аспектами, связанными с правами человека в отношении доступа и использования телекоммуникационных продуктов и услуг	Социальные проекты	Данный показатель раскрыт на примере взаимодействия с федеральными и местными властями и собственных инициатив Компании, направленных на ограничение доступа к опасному контенту (проект «Безопасный Интернет – детям»)
Применение технологий (отраслевое приложение для телекоммуникационного сектора)			
ТА2	Приведите примеры телекоммуникационных продуктов, услуг и программ, которые могут заменить физические объекты	Наши достижения – на благо всей страны	19–21

Награды ОАО «Ростелеком», полученные в 2013 году

«ЛУЧШИЙ КОМПЛЕКСНЫЙ ПРОЕКТ ГОДА»

«Ростелеком» стал обладателем премии «Навстречу будущему!» в номинации «Лучший комплексный проект года». Компания получила эту награду благодаря успешной реализации проекта по строительству единой информационно-телекоммуникационной инфраструктуры к Олимпийским зимним играм 2014 года в Сочи. Транспортная составляющая инфраструктуры включает в себя около 500 км волоконно-оптических линий связи, объединяющих 35 олимпийских объектов.

ДВЕ НАГРАДЫ ПРЕМИИ COMNEWS AWARDS

«Ростелеком» получил две награды профессиональной премии COMNEWS AWARDS 2013. Компания отмечена как крупнейший оператор платного телевидения в стране, а также как «крупнейший магистральный оператор по протяженности наземных линий».

«ЗОЛОТО» ЗА «ИНТЕРАКТИВНОЕ ТВ»

«Ростелеком» стал лучшим оператором платного телевидения по версии интернет-проекта «Будь мобильным!». Жюри отметило тот факт, что Компания одной из первых в России стала предоставлять IP-TV в хорошо прорисованных интерфейсах и по крайне привлекательным ценам.

ПРЕМИЯ «БОЛЬШАЯ ЦИФРА»

«Ростелеком» получил национальную премию в области многоканального цифрового телевидения «Большая цифра» в номинации «Дополнительные услуги в сетях мультисервисных операторов» за услугу «Интерактивное ТВ».

Контакты

ОАО «Ростелеком»

Адрес: 125047, Россия, Москва,
ул. 1-я Тверская-Ямская, д. 14
Телефон: +7 (499) 999-82-83
Факс: +7 (499) 999-82-22
www.rostelecom.ru.

Департамент внешних коммуникаций

Телефон: +7 (499) 999-82-83
Факс: +7 (499) 999-82-22
E-mail: csr@rt.ru, pr@rt.ru