



Социальный отчет 2016

ТРАНСФОРМАЦИЯ

Содержание

О социальном отчете

Обращение президента MAYKOR

MAYKOR сегодня

Профиль компании

Структура и корпоративное управление

Стратегия развития

Управление в области КСО

Принципы КСО

Управление аспектами КСО

Значимые изменения в управлении КСО

Соответствие целям ООН в области устойчивого развития

Взаимодействие с заинтересованными сторонами

Рыночная среда

Реформирование цепочки поставок

Ответственность перед клиентами

Менеджмент качества

3	Инновации	40
4	Внутренняя среда	43
6	Политика в области управления персоналом	44
6	Охрана труда и производственная безопасность	45
11	Подготовка и обучение кадров	47
13	Корпоративная культура и нематериальная мотивация	49
20	Социальная среда	50
20	Управление социальными рисками	50
21	Социально значимые проекты	51
22	Корпоративные социальные программы MAYKOR	53
23	Экологическая среда	62
26	Экологическая политика	62
33	"Зеленый» офис	64
33	Приложение 1. Существенные аспекты КСО	65
35	Приложение 2. Таблица показателей соответствия руководству GRI G4	66
36		

О социальном отчете

Данный социальный отчет – четвертый в истории компании МАУКОР. В нем содержится наиболее полная информация о системе корпоративной социальной ответственности, основных направлениях политики в области КСО и проводимых мероприятиях, а также показатели деятельности компании за 2016 год. При составлении отчета МАУКОР использовала элементы руководства GRI G4 по нефинансовой отчетности. Предыдущий социальный отчет – по итогам 2015 года – был опубликован в июле 2016 года.

Данный социальный отчет составлен по итогам деятельности компании МАУКОР и ее дочерних обществ МАУКОР-GMCS и МАУКОР-BTE в период с 1 января 2016 года по 1 января 2017 года. Для его подготовки была создана рабочая группа, в которую вошли представители профильных структурных подразделений. Общую координацию работ осуществлял департамент маркетинга и корпоративных коммуникаций во главе с вице-президентом по маркетингу и корпоративным коммуникациям. С целью определения существенных аспектов для раскрытия в социальном отчете и сбора информации использовались следующие методы:

- ✓ Интервьюирование руководителей структурных подразделений и профильных экспертов.
- ✓ Опросы.
- ✓ Исследование удовлетворенности клиентов.
- ✓ Анализ обратной связи и исследование телефонных переговоров с клиентами и партнерами через колл-центр.
- ✓ Анализ публикаций в СМИ.
- ✓ Исследование вовлеченности персонала.

Полный перечень выявленных существенных аспектов и их значимость для различных групп стейкхолдеров приведены в [ПРИЛОЖЕНИИ № 1](#) к настоящему отчету.

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



Обращение президента MAYKOR

Уважаемые коллеги и партнеры!

Рады представить вам социальный отчет MAYKOR, в котором отражены основные подходы и результаты деятельности нашей компании в области устойчивого развития.

2016 год был непростым и для нас, и для отрасли в целом. Мы провели его под влиянием государственной политики по импортозамещению, устранению цифрового неравенства, повышенного внимания к вопросам развития интернета вещей в области городского хозяйства, а также изменений в законодательстве, затрагивающих одно из ключевых отраслевых направлений бизнеса компании – услуг техподдержки для ритейла. Вызовы, с которыми мы столкнулись, стимулировали нас к пересмотру и совершенствованию бизнес-стратегии и предоставили новые возможности и идеи для дальнейшего развития. MAYKOR в 2016 году сохранила рентабельность и стратегическую устойчивость, расширила свои компетенции, начала работу над новыми высокотехнологическими проектами, сохранив при этом приверженность своей главной миссии – обеспечению эффективной эксплуатации инфраструктуры больших и средних предприятий по всей стране. Под влиянием вышеупомянутых факторов компания запустила и продолжает реализацию ряда социально значимых проектов, среди которых:

- ✓ Тиражирование единой автоматизированной системы отделений почтовой связи ФГУП «Почта России», направленной на повышение качества почтового обслуживания.
- ✓ Аутсорсинг техподдержки инфраструктуры связи в малых поселениях в рамках масштабного проекта «Сельская связь» ПАО «Ростелеком», направленного на улучшение качества и рентабельности услуг связи в сельской местности.
- ✓ Обслуживание государственной автоматизированной системы «Выборы», включающей целый комплекс средств автоматизации различных процессов в ходе подготовки и проведения выборов в регионах России.
- ✓ Инвестиционный проект по созданию и поддержке инфраструктуры фото- и видеофиксации нарушений правил дорожного движения в Республике Дагестан, направленный на повышение безопасности на дорогах региона.

Среди стратегических задач развития MAYKOR на ближайший год – повышение эффективности по всем направлениям с целью обеспечения стратегической устойчивости и для сохранения статуса компании как надежного работодателя и бизнес-партнера. Для этого мы продолжаем инициированную в 2015 году программу трансформации. По сути, мы встали на путь непрерывных улучшений, и в 2016 году изменения затронули практически все бизнес-процессы компании и каждого из более 6 тыс. работников от Калининграда до Владивостока. Каждое управленческое

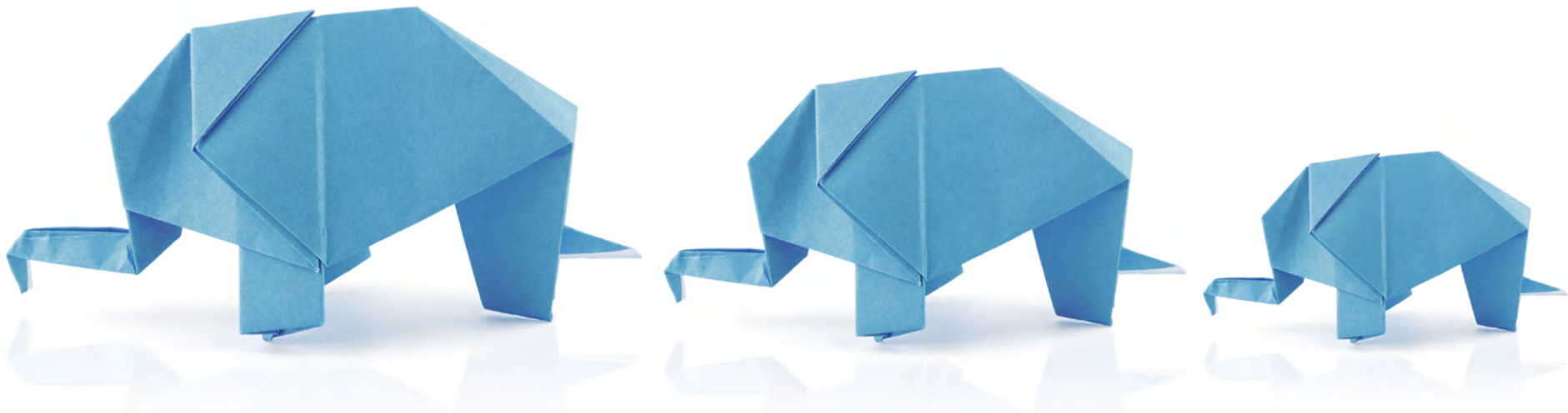
решение в рамках программы трансформации строится с учетом последствий для всех заинтересованных сторон: клиентов, сотрудников, поставщиков и общества в целом. С этой целью в MAYKOR создан комитет по трансформации. В обеспечении положительного воздействия бизнеса на всех стейкхолдеров мы видим суть корпоративной социальной ответственности.

Основные показатели компании за 2016 год свидетельствуют о правильности намеченного пути. Мы обеспечили сохранение выручки на уровне 10,2 млрд рублей, за счет запуска новых проектов нарастили штат до 6 тыс. человек, став одним из основных работодателей на ИТ-рынке страны, а также добились высоких оценок по всем показателям социальной ответственности в рамках ежегодного масштабного международного исследования The Global Outsourcing 100 Международной ассоциации профессионалов аутсорсинга (International Association of Outsourcing Professionals). Уверен, что следование по намеченному пути будет и впредь способствовать поступательному движению компании вперед и вверх.

*С уважением,
президент MAYKOR
Сергей Сульгин*

MAYKOR сегодня

Профиль компании



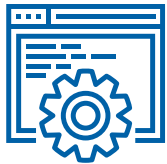
MAYKOR (ООО «МЭЙКОР») – ведущий поставщик услуг в области аутсорсинга ИТ- и бизнес-процессов. В режиме 24/7/365 сервисные инженеры компании обеспечивают эффективную поддержку ИТ-, инженерной и отраслевой инфраструктуры, а также стабильность бизнес-процессов более 1 200 клиентов по всей территории России на основе долгосрочных сервисных соглашений. Ключевые элементы успешного бизнеса MAYKOR –

инновационная система управления сервисными работами, уникальный Центр компетенций и система менеджмента качества, основанная на международных стандартах. В составе MAYKOR действуют следующие дочерние компании: ЗАО «ЦРТ Сервис», ООО «НСТ» (100%-ное владение, работают под брендом MAYKOR), а также две компании с суббрендами: MAYKOR-GMCS и MAYKOR-BTE.

Услуги МАУКОР



АУТСОРСИНГ ИТ-УСЛУГ



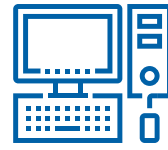
УПРАВЛЕНИЕ ИНЖЕНЕРНОЙ
ИНФРАСТРУКТУРОЙ



ВНЕДРЕНИЕ И ПОДДЕРЖКА
БИЗНЕС-ПРИЛОЖЕНИЙ



АУТСОРСИНГ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ



БИЗНЕС-РЕШЕНИЯ КАК УСЛУГА:

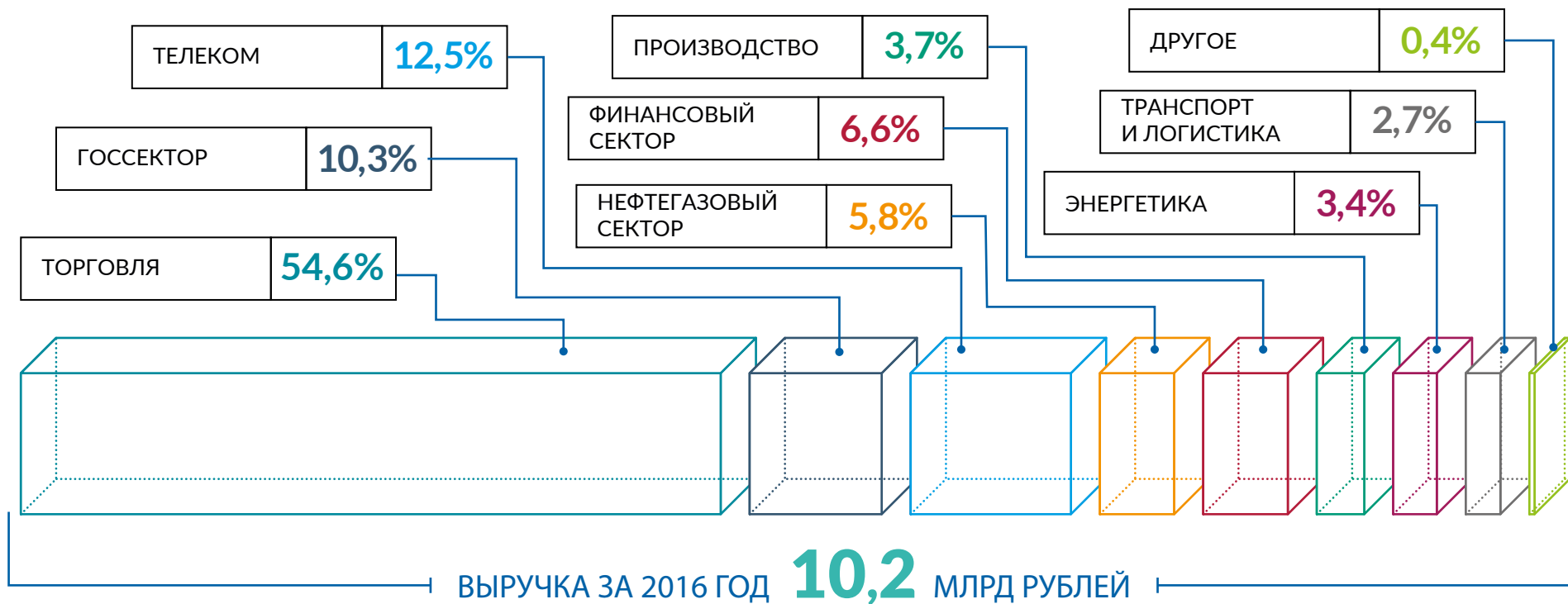
- Автоматизированное рабочее место как услуга
- Аутсорсинг печати
- Управление торговлей как сервис
- Услуги колл-центра
- Управление рабочей силой



ОТРАСЛЕВОЙ СЕРВИС:

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

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ВЫРУЧКИ ПО ОТРАСЛЕВЫМ НАПРАВЛЕНИЯМ



КЛИЕНТЫ



1 200 КЛИЕНТОВ

90% КОНТРАКТОВ – ПРОДЛЕНИЕ
СОТРУДНИЧЕСТВА С ДЕЙСТВУЮЩИМИ КЛИЕНТАМИ

ПЕРСОНАЛ



6 131 – ЧИСЛЕННОСТЬ ПЕРСОНАЛА

19% – РОСТ ЧИСЛЕННОСТИ ПЕРСОНАЛА

Рейтинги



The 2017 Global Outsourcing 100

- ✓ *ТОП-100 ведущих аутсорсинговых компаний мира*



RAEX

- ✓ *ТОП-10 поставщиков ИТ-услуг в России, итоги 2016 года*
- ✓ *ТОП-20 ведущих ИТ-компаний России, итоги 2016 года*



РБК+

- ✓ *ТОП-10 поставщиков ИТ-услуг*
- ✓ *ТОП-20 крупнейших ИТ-компаний*



TAdviser

- ✓ *1-е МЕСТО в рейтинге крупнейших поставщиков ИТ-услуг для розничной торговли в России*
- ✓ *В списке крупнейших ИТ-компаний России, итоги 2016 года*



CNews

- ✓ *2-е место среди ведущих поставщиков ИТ для розницы, итоги 2016 года*
- ✓ *В списке крупнейших компаний в российском ИТ-пространстве*
- ✓ *ТОП-3 компаний российского рынка ИТ-услуг*



«Управление производством»

- ✓ *ТОП-10 лидеров ИТ для промышленности России*
- ✓ *1-е место по направлению «Управление человеческим капиталом (HRM)»*
- ✓ *3-е место по направлению «Управление эффективностью (BI, CRM)»*
- ✓ *1-е место в категориях «Горнодобывающая промышленность» и «Деревообрабатывающая промышленность»*
- ✓ *3-е место в категориях «Производство строительных материалов» и «Химия и нефтехимия»*
- ✓ *4-е место в категориях «Пищевая промышленность» и «Энергетика»*

Конкурсы

Бизнес



Global CIO

Победитель конкурса «Проект года» в сфере «Розничная торговля и дистрибуция» с ИТ-проектом MAYKOR-GMCS для сети магазинов HOFF.



Всероссийская премия «Время инноваций»

Лауреат в номинации «ИТ-проект года для повышения качества обслуживания клиентов» за проект по обеспечению безопасного удаленного доступа на рабочие станции ФГУП «Почта России».



B2B-Center – крупнейшая система электронных торгов для корпоративных закупок

В списке наиболее успешных компаний-поставщиков.

Благотворительность и социальная ответственность

Всероссийский конкурс проектов «Чемпионы добрых дел»

2-е место в номинации «Социальное волонтерство» за программу «Доброе будущее вместе с MAYKOR».

Всероссийский конкурс проектов MOTIVATION AWARDS

Специальный приз «За комплексный подход в организации неденежной мотивации персонала» по итогам корпоративной программы «Профессия инженер».

Программа «Лучшие социальные проекты России»

Лауреат в категории «Благотворительность» за корпоративную благотворительную программу «Доброе будущее вместе с MAYKOR».

Конкурс проектов в области социальной ответственности Best in CSR

Победитель в специальной номинации «Лидер социальной ответственности в отрасли аутсорсинга ИТ- и бизнес-процессов в России» за корпоративную социальную программу «Здоровая спина».

HR-премия «Капитаны российского бизнеса»

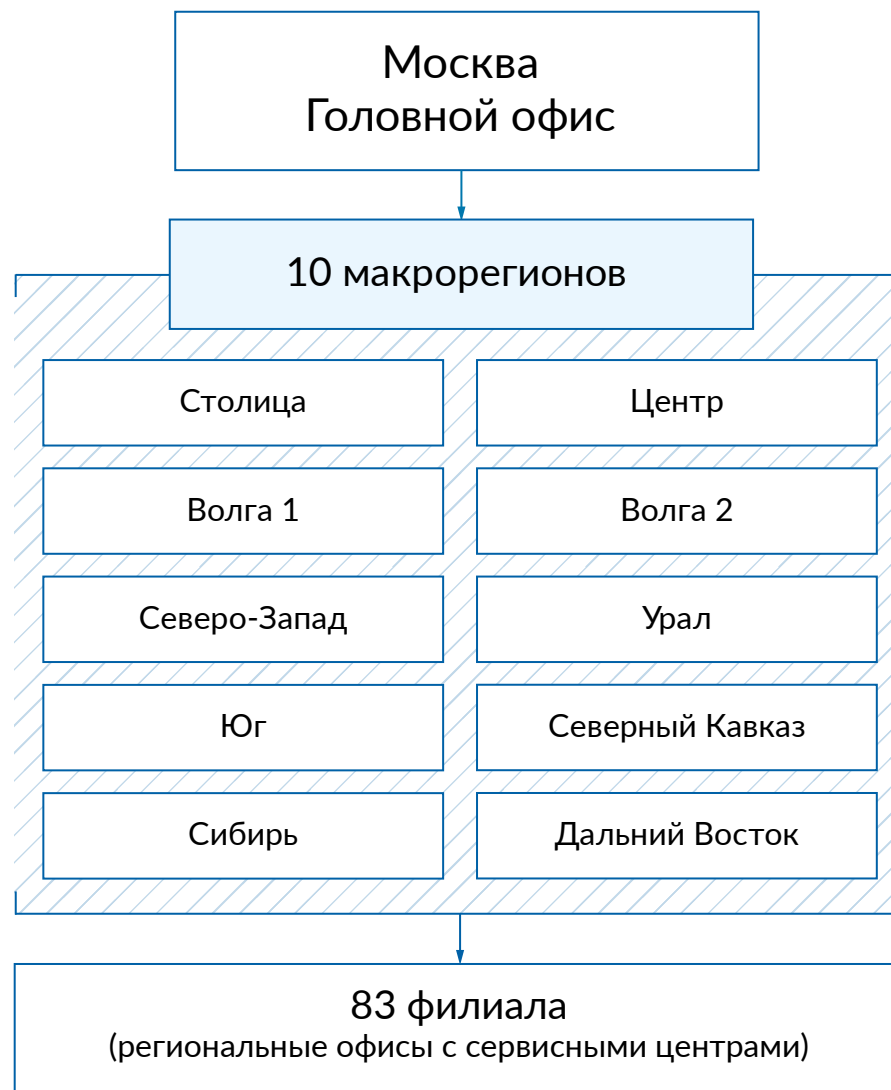
Победитель в номинации «Лучшие в ИТ».

Структура и корпоративное управление

Организационная структура компании MAYKOR – иерархическая, состоит из трех уровней: головной офис, макрорегиональные подразделения, филиалы.

В 2016 году организационная структура подверглась незначительным изменениям. Для повышения гибкости управления было принято решение разделить самый крупный макрорегион «Поволжье» на два макрорегиона: «Волга 1» с центром в Нижнем Новгороде и «Волга 2» с центром в Самаре.

- ✓ **Президент MAYKOR** на 1-м месте среди высших руководителей в ИТ в России
- ✓ **Два топ-менеджера** входят в ТОП-1000 менеджеров России
- ✓ **Три топ-менеджера** MAYKOR имеют международные сертификаты профессионалов аутсорсинга IAOP
- ✓ **99% региональных руководителей** компании – из числа местного населения
- ✓ **25% руководящих должностей** в компании занимают женщины





Стратегия развития



Стратегия развития компании МАУКОР до 2019 года преследует две цели:

1. Повышение прибыльности бизнеса.
2. Реализацию программы трансформации.

Повышение прибыльности бизнеса

Для обеспечения экономической устойчивости бизнеса MAYKOR делает ставку на комплексные долгосрочные контракты с заказчиками из стратегических отраслей – ритейла и телекома, где компания имеет сильные позиции и глубокую сервисную экспертизу. Пул клиентов в данных направлениях уже сформирован, и целью компании будет сохранение и развитие действующих контрактов.

MAYKOR намерена усиливать свои позиции в сервисе для госсектора и нефтегазовой отрасли, где есть большой потенциал для оптимизации вспомогательных процессов. Для предприятий из этих секторов формируются предложения как по традиционным услугам ИТ-поддержки, так и по узкоспециализированным сервисам.

Продвижение в таких отраслях, как производство и энергетика, тесно связано с продуктовой политикой компании. Она включает развитие компетенций по обслуживанию отраслевых систем, к примеру АСУ ТП, а также аутсорсингу бизнес-процессов. На сегодняшний день MAYKOR имеет сильную экспертизу в области управления ИТ на основе сервисного подхода и мощную практику пресейла, что позволяет запускать новые направления в сжатые сроки по требованию клиентов.

Также MAYKOR видит перспективы синергетического эффекта от кросс-отраслевых аутсорсинговых проектов, которые подразумевают использование единого штата сервисных специалистов для технической поддержки инфраструктуры компаний из различных отраслей. В частности, прорабатывается возможность обслуживания в рамках единого сервисного договора и телекоммуникационных, и электроэнергетических систем.



Программа трансформации

Программа трансформации – комплекс мер, направленных на повышение рентабельности и эффективности бизнеса MAYKOR и формирование культуры непрерывных улучшений.



ВЫСТРАИВАНИЕ СИСТЕМЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО И КАРЬЕРНОГО РОСТА

1. Расширение возможностей корпоративного обучения:

- ✓ Эффективный микс очного и дистанционного обучения.
- ✓ Участие в международной сертификации менеджеров Certified Outsourcing Professionals (COP) Ассоциации профессионалов аутсорсинга IAOP.
- ✓ Возможность бесплатного обучения в Университете Иннополис.

2. Развитие системы оценки персонала:

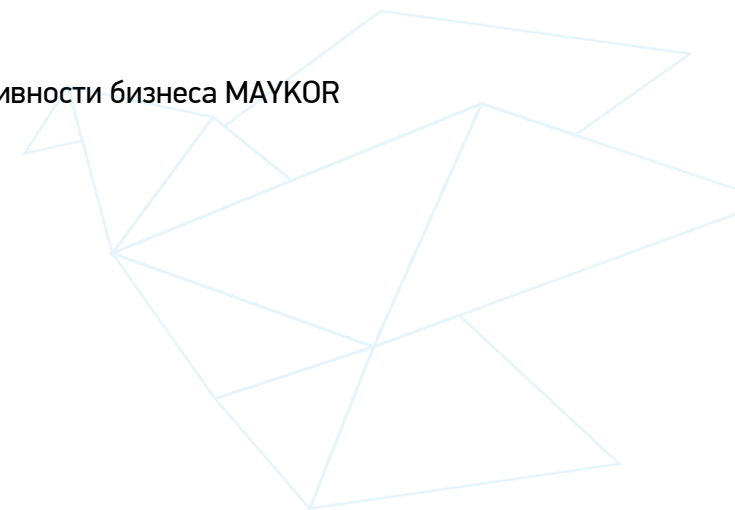
- ✓ Тестирование и очная аттестация инженерного состава Центром компетенций.
- ✓ Аттестация региональных руководителей.

3. Управление талантами:

- ✓ Приоритетное замещение вакантных позиций внутренними кандидатами.
- ✓ Привлечение на работу молодых специалистов.
- ✓ Формирование кадрового резерва из числа наиболее успешных и компетентных сотрудников компании.

4. Вовлечение сотрудников в принятие управленческих решений:

- ✓ Программа по внедрению предложений сотрудников по оптимизации производственных процессов.





ОПТИМИЗАЦИЯ ЗАТРАТ И ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ

- ✓ Оптимизация логистических процессов и общехозяйственных затрат.
- ✓ Снижение расходов на аренду.
- ✓ Всесторонний контроль качества услуг и выполнения SLA с целью недопущения штрафов.
- ✓ Создание партнерской сети для обслуживания клиентов из малого и среднего бизнеса.



РАЗВИТИЕ КОРПОРАТИВНОЙ КУЛЬТУРЫ

- ✓ Привлечение сотрудников к информационному взаимодействию.
- ✓ Расширение каналов внутренних коммуникаций.
- ✓ Развитие программ социальной ответственности.
- ✓ Мероприятия по тимбилдингу.

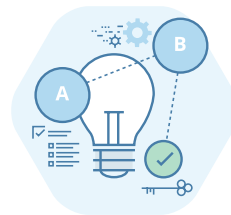


Приоритеты трансформации МАУКОР в 2016 году



ЭФФЕКТИВНОСТЬ

- ✓ Делать больше меньшими ресурсами.
- ✓ Работать на результат, а не на процесс.
- ✓ Постоянно искать возможность улучшений и учиться новому.
- ✓ Решать задачи, а не искать причины, почему это нельзя / сложно / почти невозможно.



СТАБИЛЬНОСТЬ

- ✓ Поиск мотивации для себя и коллег.
- ✓ Удержание ключевых сотрудников в компании.
- ✓ Постоянство в изменениях и готовность к ним.



УПРОЩЕНИЕ

- ✓ Простота внутренних бизнес-процессов.
- ✓ Концентрация на тех задачах, которые принесут компании прибыль.
- ✓ Прозрачность и ясность во внутренних коммуникациях.
- ✓ Простая и измеримая система оценки работы сотрудников.



УВАЖЕНИЕ

- ✓ Уважение к себе, коллегам, клиентам в работе и общении.
- ✓ Соблюдение сроков задач с запасом времени/ресурсов на их решение.
- ✓ Помощь и поддержка в работе вместо критических замечаний.
- ✓ Бережное отношение ко времени коллег и клиентов.


Мероприятия в рамках программы трансформации в 2016 году:



1. Внедрение основного инструмента системного управления филиальной сетью – системы P&L (отчетности по прибылям и убыткам), которая позволяет проводить детальный анализ деятельности филиалов и макрорегионов, показывая затраты и выручку как на активы различного уровня, так и на одного сотрудника.
2. Проведение регулярного анализа нормирования по филиалам каждого макрорегиона по следующим параметрам:
 - ✓ штат инженеров каждого филиала по отношению к активам;
 - ✓ загрузка штата инженеров по километражу и переработкам;
 - ✓ уровень соблюдения SLA, штрафные санкции;
 - ✓ выручка;
 - ✓ особенности каждого филиала.

Данный анализ показывает эффективность загрузки инженерного состава в каждом конкретном регионе.

3. Развитие системы операционной отчетности. На ежедневной основе всем директорам филиалов рассылается подробная детализация всех отклонений в производственных процессах инженеров за прошедший день. Для директора филиала это

- эффективный инструмент, позволяющий получать полную информацию о сотруднике, оценивать его результативность.
4. Проведена системная работа по повышению эффективности персонала и оптимизации расходов на персонал: установлены принципы и внедрены инструменты согласования приема и замены персонала, обновлен профиль директора филиала, введен системный контроль расходов на командировки и связь.
 5. С высокой эффективностью выполнена программа сокращения затрат на аренду офисных помещений и компенсацию транспорта.
 6. Сформирован блок по развитию и оптимизации бизнес-процессов. В его задачи входят управление бизнес-процессами в филиалах и макрорегионах и реорганизация единых диспетчерских центров (ЕДЦ). Проведено обследование ЕДЦ в макрорегионах, и подготовлена программа их трансформации.
 7. Внедрение нового подхода к работе с закупками – применение открытых конкурентных процедур определения поставщиков, что позволяет получить действительно наилучшее предложение и способствует более эффективному контролю деятельности компании со стороны менеджмента и собственников.
 8. Подготовка к переходу на новую модель организации труда, предполагающую перевод сотрудников на сделную систему оплаты труда и внедрение новой ИТ-системы для организации производства.
- 

Управление в области КСО

Принципы КСО



Будучи компанией федерального масштаба с многотысячным штатом специалистов, MAYKOR осознает высокую социальную значимость своей деятельности и прикладывает максимум усилий к тому, чтобы способствовать социально-экономическому развитию территорий присутствия.

Принципы социальной ответственности интегрированы в стратегию развития компании: все управленческие решения принимаются с учетом возможных социальных, экологических и экономических последствий.

В политике КСО MAYKOR придерживается международно-признанных стандартов, описанных в Глобальном договоре ООН

и Социальной хартии российского бизнеса, а также следует рекомендациям международного стандарта ISO 26000:2010 «Руководство по социальной ответственности». При составлении годовой социальной отчетности компания учитывает рекомендации GRI.

Принципы социальной ответственности MAYKOR:

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

Управление аспектами КСО



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

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

Деятельность в области корпоративной социальной ответственности регламентируется следующими корпоративными документами:

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

Значимые изменения в управлении КСО

В 2016 году была реформирована система управления компанией MAYKOR. В области корпоративной социальной ответственности были проведены следующие изменения:

1. Департамент маркетинга и корпоративных коммуникаций был реформатирован в дирекцию маркетинга и корпоративных коммуникаций, в составе которой выделилось два департамента:
 - ✓ департамент внешних коммуникаций;
 - ✓ департамент внутренних коммуникаций и социальной политики.

В составе департамента внутренних коммуникаций и социальной политики был выделен отдел по корпоративной социальной ответственности и введена должность менеджера КСО.

2. Создан отдел контроля качества. Совет по качеству продолжает функционировать как совещательный орган.
3. В связи с внедрением практики конкурентных закупок продуктов и услуг в MAYKOR ранее занимавшийся исключительно конкурентными продажами департамент аукционов и конкурсов был реформатирован в департамент конкурентных закупок и продаж.



Соответствие целям ООН в области устойчивого развития

25 сентября 2015 года Генеральная ассамблея ООН приняла «Повестку дня в области устойчивого развития на период до 2030 года». В ней зафиксированы 17 глобальных целей в области устойчивого развития, выполнение которых является общей задачей для всех стран и заинтересованных сторон.

ЦЕЛИ ООН В ОБЛАСТИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ



Социальная политика MAYKOR предполагает усилия в области достижения следующих целей, определенных в Повестке дня ООН:

3. Хорошее здоровье и благополучие.

MAYKOR поддерживает общественные акции и мероприятия по популяризации спорта и здорового образа жизни, инициирует и реализует корпоративные проекты в этой области для своих сотрудников. Также в компании действуют специальные условия в области дополнительного медицинского страхования и по приобретению абонементов в фитнес-клубы.

4. Качественное образование и возможности обучения для всех на протяжении всей жизни.

MAYKOR сотрудничает с ведущими вузами страны в области подготовки ИТ-специалистов, предоставляет возможность прохождения производственной практики для студентов с последующим трудоустройством, ведет работу по расширению профессионального кругозора воспитанников подопечных учреждений для детей-сирот и способствует совершенствованию материально-технической базы этих учреждений для повышения качества образования.

8. Достойная работа и экономический рост.

Компания инициирует аутсорсинговые проекты в местностях с низким уровнем занятости населения. Специализируясь на обслуживании широкого спектра оборудования и систем на местах их эксплуатации, MAYKOR стремится комплектовать штат специалистов из числа местного населения — жителей ближайших городов и других населенных пунктов. В 2016 году компания приняла на работу более 1 600 специалистов из сельской местности.

9. Индустриализация, инновации и инфраструктура. 11. Устойчивые города и населенные пункты.

MAYKOR считает приоритетными проекты, направленные на повышение уровня жизни населения на территориях своего присутствия и решение социально значимых проблем. Компания принимает участие в реализации ряда проектов в области интеллигентализации городов, ликвидации цифрового неравенства и обеспечения населенных пунктов качественной связью. Среди них – поддержка системы фото- и видеофиксации нарушений на дорогах в Республике Дагестан, поддержка инфраструктуры транспортной карты «Стрелка» в Московской области, поддержка ИТ-инфраструктуры ФГУП «Почта России», обслуживание и развитие телекоммуникационной инфраструктуры в малых населенных пунктах в рамках проекта «Сельская связь» ПАО «Ростелеком».

12. Ответственное потребление и производство.

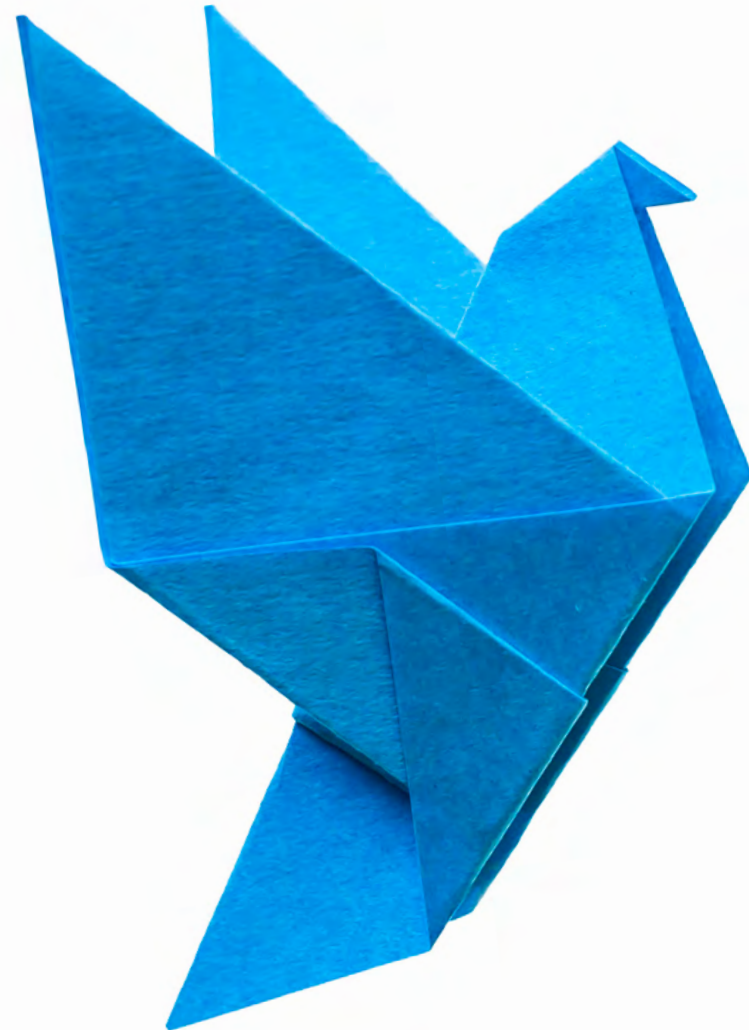
В МАУКОР запущена программа трансформации, один из пунктов которой – бережливое производство: выполнение сервисных работ с большей эффективностью, но с меньшими ресурсными затратами, а также внедрение практик «зеленого» офиса.

13. Борьба с изменением климата.

14. Сохранение морских экосистем.

15. Сохранение экосистем суши.

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



Взаимодействие с заинтересованными сторонами



MAYKOR нацелена на построение эффективной системы взаимоотношений с заинтересованными сторонами, основанной на прозрачности, открытости, ответственности и взаимопонимании. Компания стремится вести конструктивный диалог со всеми стейкхолдерами, учитывая мировые практики делового поведения и прикладывая максимум усилий к тому, чтобы обеспечить необходимый баланс интересов.

Для определения групп заинтересованных сторон и степени взаимовлияния был проведен опрос менеджмента MAYKOR, задействованного в управлении различными аспектами КСО. В рамках опроса было предложено оценить степень влияния компании на различные группы стейкхолдеров и степень влияния стейкхолдеров на деятельность компании. Результаты опроса позволили выявить ключевые группы заинтересованных сторон и составить карту взаимовлияния.

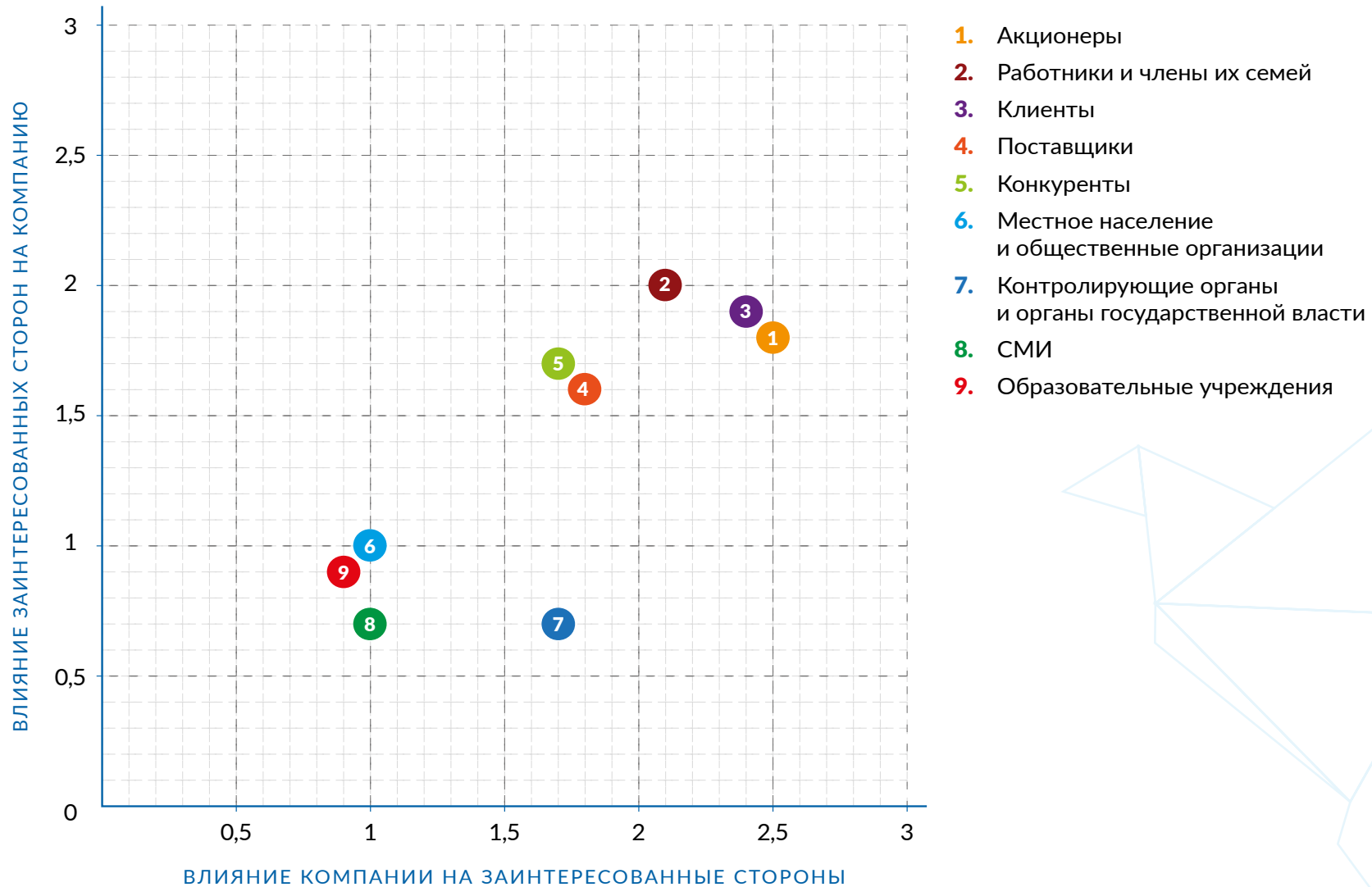
Внутренние заинтересованные стороны:

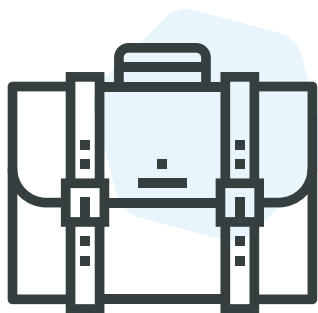
- ✓ Акционеры
- ✓ Работники и члены их семей

Внешние заинтересованные стороны:

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

КАРТА ВЗАИМОВЛИЯНИЯ

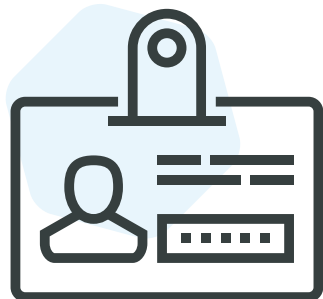




ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С АКЦИОНЕРАМИ

Основной платформой взаимодействия с акционерами выступают ежеквартальные собрания консультативного комитета – высшего органа управления компанией, в состав которого помимо акционеров входят представители высшего менеджмента

MAYKOR. Также в компании действует практика подготовки отчетов по запросам акционеров и презентаций по значимым изменениям, достижениям в бизнесе, о ходе реализации ключевых клиентских и внутренних проектов и т. д.



ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПЕРСОНАЛОМ

Развитая система коммуникаций между структурными подразделениями, головным офисом и регионами является залогом эффективной работы компании MAYKOR. Цель системы – установление доверительных конструктивных отношений

между сотрудниками и руководством, обеспечение информированности обо всех значимых изменениях в компании и формирование единой корпоративной культуры.

Система двустороннего взаимодействия персонала с руководством включает:

- ✓ Еженедельные совещания с директорами макрорегионов и филиалов в формате онлайн (видеоконференции и вебинары) по актуальным вопросам операционной эффективности.
- ✓ Ежеквартальные офлайн-совещания с директорами макрорегионов.
- ✓ Выезды руководителей в операционные подразделения. В частности, в августе в рамках внутренней программы «Полевой десант» топ-менеджеры MAYKOR в течение нескольких дней осуществляли управление рядом региональных филиалов компании в Воронеже, Пензе, Петрозаводске, Тамбове и Ульяновске. Это позволило руководителям из центрального офиса познакомиться с коллективами, изучить условия работы сотрудников и оценить их квалификацию. Непосредственное участие в производственном процессе включало в себя выезды на выполнение заявок, знакомство с ключевыми заказчиками на местах, формирование рабочих графиков, управление логистическими процессами, обеспечение ресурсами и т. п.
- ✓ Прямую e-mail-линию для связи с руководством. Каждый сотрудник получает возможность задать любой вопрос топ-менеджменту анонимно или персонально по электронной

почте и оперативно получить ответ. Кроме того, работает служба консультирования сотрудников по правовым и кадровым вопросам, которые направляются на единый адрес электронной почты.

- ✓ Корпоративный дайджест – внутреннее электронное издание, инструмент транслирования стратегии и планов компании всем подразделениям, форма обратной связи для сотрудников и источник актуальной информации. Выпускается на инновационной платформе, позволяющей встраивать все виды контента и связывать его с другими каналами внутреннего и внешнего PR.
- ✓ Корпоративный портал – внутренний ресурс компании с функциями самообслуживания, содержащий необходимые сведения для обеспечения работы сотрудников: положения и регламенты, телефонный справочник, базу знаний, маркетинговые материалы, шаблоны для оформления документации и т. д.
- ✓ Новостные рассылки по корпоративной электронной почте.
- ✓ Информационные доски для сотрудников филиалов и линейно-технических цехов. Для размещения на них регулярно готовятся и рассылаются листовки-молнии, сообщающие о наиболее значимых событиях в компании.
- ✓ Мероприятия для сотрудников и их семей. Компания поддерживает спортивные мероприятия в регионах и предоставляет своим сотрудникам и их семьям бесплатные билеты на них.



ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ВНЕШНИМИ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ

Для взаимодействия с внешними заинтересованными сторонами в МАУКОР работает круглосуточный колл-центр для действующих и потенциальных клиентов и партнеров, поддерживаются коммуникации

с сообществом в социальных сетях и мессенджерах (Facebook, «ВКонтакте», Telegram, Instagram, Twitter, Youtube) и посредством корпоративного сайта.



ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С КЛИЕНТАМИ

Взаимодействие с клиентами – основной функционал в работе сразу трех подразделений компании: дирекции по работе с клиентами, департамента управления проектами и колл-центра. Помимо этого, с ключевыми клиентами компании

регулярно взаимодействуют сотрудники дирекции маркетинга и корпоративных коммуникаций, департамента аккредитации и лицензирования, центра компетенций. Взаимоотношения с клиентами строятся на основе доброжелательности и взаимовыгоды в полном соответствии с действующими договорами на сервис.

Компания прикладывает максимум усилий к позитивному решению всех вопросов, связанных с обслуживанием клиентов, и недопущению претензий по поводу качества сервиса. В компании действует совет по качеству, регулярно проводится аудит системы менеджмента качества, включающий анализ системы взаимодействия с клиентами.

Каналы взаимодействия с клиентами

- ✓ BTL. Регулярные очные встречи менеджеров дирекции продаж и руководителей проектов с клиентами.
- ✓ Колл-центр.
- ✓ Корпоративный сайт.
- ✓ СМИ и социальные медиа.

По итогам 2016 года МАУКОР в общей сложности обработано более 10 тыс. обращений клиентов, в том числе потенциальных, по линии колл-центра. Для информирования широкой аудитории о деятельности компании выпущено более 160 информационных и аналитических сообщений для СМИ о значимых для внешних заинтересованных сторон изменениях в бизнесе. МАУКОР тесно сотрудничает с ведущими аналитическими агентствами и исследовательскими компаниями, предоставляя актуальную информацию о бизнесе и экспертные комментарии о тенденциях на рынке. Среди них IDC, RAEX, Forrester Research, ISG, PAC, PMR, «РИА Аналитика», CNews Analytics и другие.



специальный раздел, в котором подробно описана процедура включения в список поставщиков компании.

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОСТАВЩИКАМИ

МАУКОР сотрудничает с крупнейшими мировыми и российскими производителями оборудования и программного обеспечения. Компания заинтересована в надежных партнерах и открыта для любых предложений. На корпоративном сайте МАУКОР создан



специальный раздел, в котором подробно описана процедура включения в список поставщиков компании.

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С КОНКУРЕНТАМИ

МАУКОР сотрудничает с крупнейшими мировыми и российскими производителями оборудования и программного обеспечения. Компания заинтересована в надежных партнерах и открыта для любых предложений. На корпоративном сайте МАУКОР создан



ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ

МАУКОР взаимодействует с общественностью в рамках утвержденных корпоративных программ, направленных на решение наиболее актуальных социальных задач в регионах присутствия. Подробнее о практике

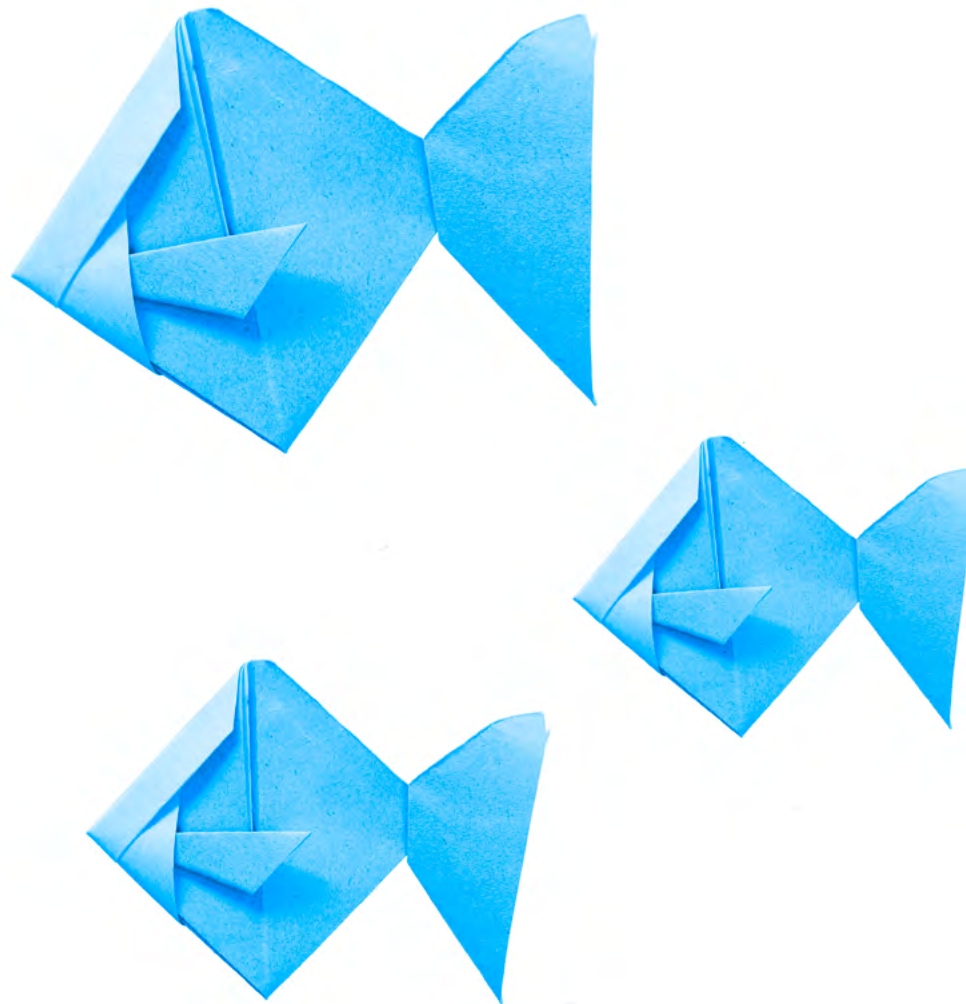
взаимодействия с населением и общественными организациями в регионах присутствия можно прочитать в разделе «Социальная среда» данного отчета.



ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ОРГАНАМИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ

В своей деятельности МАУКОР стремится способствовать выполнению приоритетных целей государства в области национального развития и решения экономических и социальных проблем на местах. Представители

компании принимают активное участие в рабочих встречах при Министерстве связи и массовых коммуникаций, совещаниях по развитию «умной инфраструктуры» и практики КСО при Минэкономразвития РФ, круглых столах на тему значимых для развития отрасли законопроектов при Торгово-промышленной палате РФ.



ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ

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

Рыночная среда

Реформирование цепочки поставок

Управление цепочкой поставок в компании MAYKOR основано на экономической целесообразности, обеспечении равной конкуренции, открытости и прозрачности. Взаимодействие MAYKOR с поставщиками направлено на укрепление и развитие долгосрочных взаимовыгодных отношений. Приоритетными целями в области закупок для компании являются:

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

Совершенствование цепочки поставок – один из важных шагов в рамках программы трансформации компании. В 2016 году для исполнения целей программы были проведены следующие мероприятия в области реформирования закупок и логистики:

- ✓ переход на открытые конкурентные процедуры определения поставщиков;
- ✓ внедрение новой операционной модели планирования и снабжения;
- ✓ переход от разовых заказов к перспективному планированию закупок;
- ✓ разработка оптимальных транспортных маршрутов;
- ✓ тестирование услуг альтернативных перевозчиков.

В 2016 году на практике был применен новый подход к измерению эффективности в логистике: введен ряд параметров, по которым стало возможно судить об эффективности работы и четко измерять сроки выполнения каждого заказа.

Принципы выбора поставщиков

Выбор контрагентов компании для поставки товаров, работ и услуг осуществляется унифицированно по итогам проведения конкурентных процедур, в том числе с использованием воз-

возможностей электронной торговой площадки. Решение о выборе поставщика принимается специальным независимым коллегиальным органом – закупочной комиссией, что минимизирует риски конфликта интересов и обеспечивает соблюдение необходимой процедуры выбора поставщика.

Основные направления закупок MAYKOR:

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

MAYKOR проводит непрерывную работу, направленную на совершенствование процессов материально-технического обеспечения компании и повышение эффективности и прозрачности закупочных процедур.

ИТОГИ ПРОГРАММЫ ТРАНСФОРМАЦИИ ПО НАПРАВЛЕНИЮ ЗАКУПОК И ЛОГИСТИКИ В 2016 ГОДУ:



20% снижение
СТОКОВ

В **2,7** раза
увеличение
оборота



94% доставляются
вовремя
ТОВАРОВ и полностью

200 МЛН
РУБ. ЭКОНОМИЯ
на закупках



26% сокращение
транспортных
затрат

Ответственность перед клиентами

База клиентов МАУКОР включает крупные и средние территориально распределенные предприятия различных отраслей, а также госструктуры и органы государственной власти. Главным приоритетом и условием стабильного развития компании является выстраивание долгосрочных взаимовыгодных деловых отношений с заказчиками. Ежедневно МАУКОР гарантирует своим клиентам эффективную поддержку инфраструктуры и вспомогательных бизнес-процессов, тем самым способствуя развитию их бизнеса и, следовательно, укреплению национальной экономики.

Для обеспечения своей эффективности как сервисного партнера МАУКОР реализовала следующие мероприятия:

- ✓ проведение профессионального обучения 2 тыс. сотрудников²;
- ✓ разработку новой системы онлайн-мониторинга состояния заказов товарно-материальных ценностей и автоматического заказа;
- ✓ закупку автотранспорта для обслуживания удаленных объектов связи по действующим контрактам;
- ✓ внедрение инновационных управленческих и технических инструментов в бизнес-процессы управления аутсорсинговыми проектами.



1 200 КЛИЕНТОВ
ПО ВСЕЙ РОССИИ

6 000 ЗАЯВОК
ОБРАБАТЫВАЕТСЯ
ЕЖЕДНЕВНО



1 600 000
ОБЪЕКТОВ
НА ОБСЛУЖИВАНИИ

²Подробнее — в разделе «Подготовка и обучение кадров»

Менеджмент качества

В компании МАУКОР разработана и функционирует система менеджмента услуг в области информационных технологий применительно к технической поддержке и гарантийному ремонту в соответствии с требованиями стандарта ГОСТ Р ИСО/МЭК 20000-1-2011 (ISO/IEC 20000-1:2011). Это подтверждено сертификатом по итогам ресертификационного аудита от Всероссийского научно-исследовательского института сертификации. Настоящий сертификат подтверждает высокий уровень менеджмента и эффективность операционных бизнес-процессов компании для предоставления услуг в области информационных технологий.

Система менеджмента качества МАУКОР соответствует требованиям стандарта ГОСТ ISO 9001-2015. Ежегодно в МАУКОР проходит внешняя инспекционная проверка и оценка функционирования системы менеджмента качества со стороны АНО «ИнИС ВВТ». Кроме того, компания ежегодно самостоятельно проводит внутренние аудиты и плановый мониторинг системы, выборочно осуществляются измерения и анализ процессов СМК.

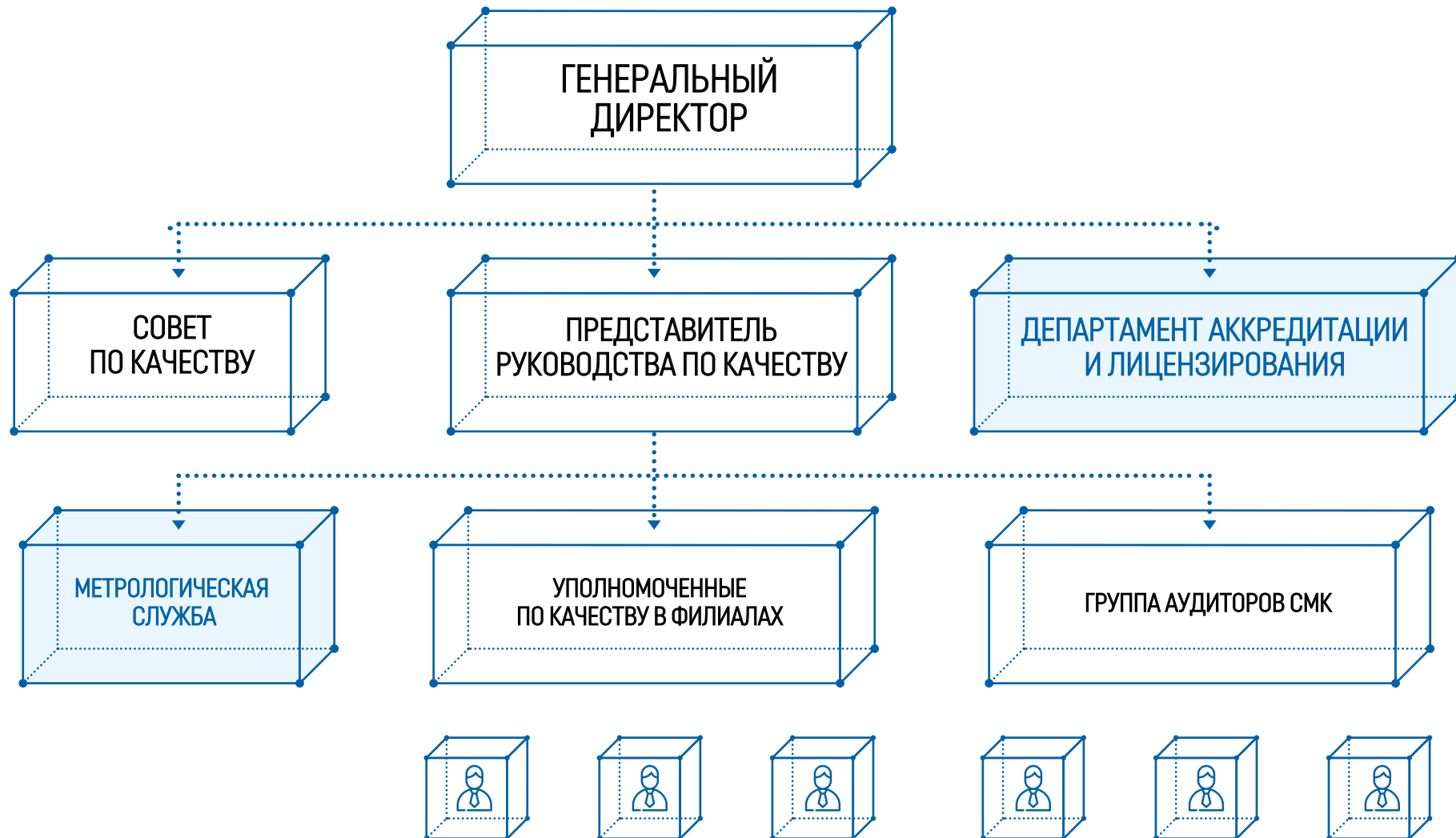
В ноябре 2016 года были актуализированы и приведены в единый формат все внутренние документы СМК в связи с переходом на новую версию стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Национальный стандарт Российской Федерации. Системы менеджмента качества. Требования», а также была разработана методика по идентификации, анализу, оценке и управлению рисками.

В целях обеспечения доступа клиентов к информации о контроле качества оказываемых МАУКОР услуг предусмотрены:

- ✓ возможность посещения заказчиками подразделений и служб компании;
- ✓ предоставление заказчикам и их представителям информации о выполнении задач по обеспечению качества услуг на всех этапах жизненного цикла и результатах анализа выполнения требований контрактов;
- ✓ беспрепятственный доступ к записям о качестве услуг, требуемых стандартом по качеству;
- ✓ сбор отзывов от заказчиков о качестве услуг компании.



УПРАВЛЕНИЕ СИСТЕМОЙ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА



Политика в области качества

Долгосрочная стратегия компании включает постоянное развитие компетенций, расширение портфеля услуг, повышение их качества, увеличение числа заказчиков в различных отраслях, улучшение ИТ-инфраструктуры компании и бизнес-процессов.

Усилия компании в области качества направлены на выполнение следующих задач:

- ✓ оказание услуг в соответствии с запросами заказчиков;
- ✓ неукоснительное соблюдение принятых контрактных обязательств по качеству услуг и срокам поставки;
- ✓ постоянное совершенствование работы с заказчиками и другими заинтересованными сторонами на основе понимания их ожиданий и анализа их удовлетворенности услугами и деятельностью компании;
- ✓ совершенствование оказываемых услуг в целях снижения эксплуатационных затрат клиентов;
- ✓ повышение профессионального уровня каждого сотрудника;
- ✓ поддержание положительной репутации компании на рынке.

Для решения поставленных задач определены следующие методы и средства:

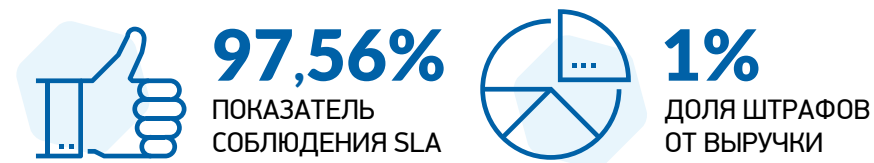
- ✓ оптимизация затрат по всем направлениям, повышение эффективности бизнеса путем формирования культуры непрерывных улучшений;
- ✓ постоянное всестороннее изучение запросов, потребностей и ожиданий заказчиков;
- ✓ вовлечение сотрудников в принятие управленческих решений: программа по внедрению предложений сотрудников по оптимизации производственных процессов;
- ✓ обеспечение постоянного анализа и контроля за выполнением контрактов с заказчиками;
- ✓ предоставление услуг в полном объеме в соответствии с требованиями нормативных документов и запросами конкретных заказчиков;
- ✓ выстраивание системы профессионального и карьерного роста: расширение возможностей корпоративного обучения, развитие системы оценки персонала, управление талантами;
- ✓ точное выполнение стандартов организации процессов на всех этапах жизненного цикла продукции и всех уровнях управления компанией.

Задачи в области качества рассматриваются как приоритетные на всех уровнях.

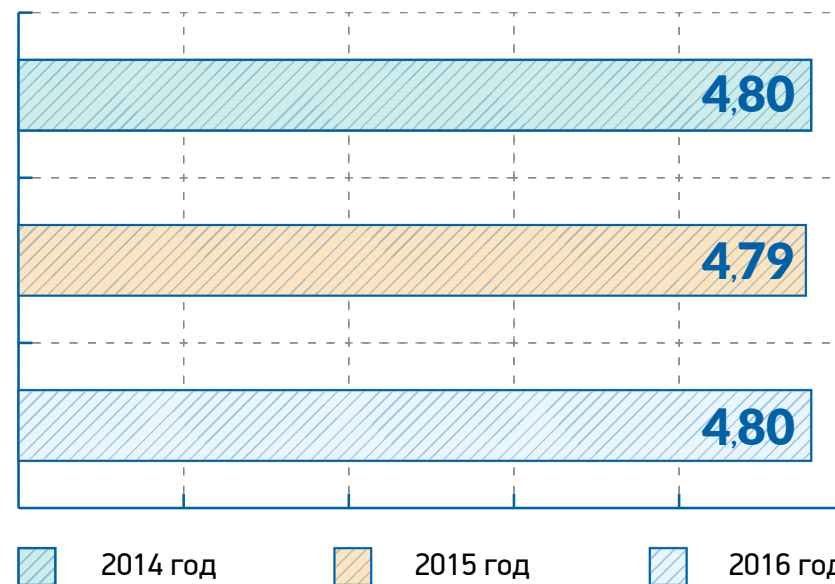
Анализ удовлетворенности клиентов

В рамках ежегодного аудита СМК МАУКОР проводит исследование удовлетворенности клиентов в соответствии с СТО СМК 1-2016 «Руководство по качеству». Для анализа удовлетворенности используются данные, полученные в результате анкетирования заказчиков при личных встречах, на мероприятиях, посредством электронной рассылки. Также регулярно проводится прослушивание записей работы операторов колл-центра. Информация по результатам опросов, сбора отзывов и прослушивания аккумулируется и анализируется. Данный анализ позволяет проследить:

- ✓ динамику спроса на услуги;
- ✓ потребность в совершенствовании технологии технического обслуживания и ремонта, инфраструктуры, квалификации персонала и т. п.



УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КЛИЕНТОВ



3,90 – низкая удовлетворенность.

4,00-4,50 – средняя удовлетворенность.

4,60-5,00 – высокая удовлетворенность.

Инновации

1. Гейншеринг

Gainsharing – инновационная модель аутсорсинга, предполагающая участие поставщика услуг в увеличении выручки клиента. В 2016 году MAYKOR стала партнером национального оператора связи – ПАО «Ростелеком» в проекте «Сельская связь». Один из пунктов проекта – передача на аутсорсинг технического обслуживания инфраструктуры связи в малонаселенных районах с применением модели гейншеринга. Доход аутсорсера привязан к прибыли оператора связи на территории обслуживания. По сути, предоставление услуг связи на таких территориях (до 15 тыс. абонентов) является социальной нагрузкой оператора и не приносит экономической выгоды. Цель программы аутсорсинга – повышение эффективности бизнеса оператора при получении положительного результата для населения сельских территорий с точки зрения технологий, экономического и социального состояния регионов. Это достигается за счет оптимального использования ресурсов, автоматизации выполнения работ, модернизации инфраструктуры и продажи дополнительных услуг населению силами аутсорсера.

В рамках проекта разработана эффективная модель организации труда сотрудников, задействованных в обслуживании сетей связи в селах: одну часть времени специалист посвящает обслуживанию сетей, другую часть – ремонту компьютерной

и офисной техники, третью – продажам услуг и оборудования «Ростелекома» населению и организациям. Для реализации данной модели проведено обучение сотрудников по новым направлениям деятельности. Таким образом, работник становится универсальным специалистом, приобретает большой спектр профессиональных навыков, а заказчик-оператор сохраняет и преумножает бизнес даже в экономически слабых районах, при этом снижая затраты на эксплуатацию.

Модель была опробована в рамках пилота в 2013–2014 годах в нескольких районах Поволжья, а 2015–2016 годах реализована на Урале, Северо-Западе и Юге России. Планируемый масштаб проекта огромен, он затрагивает более 1,5 тыс. населенных пунктов и 28 тыс. сервисных сотрудников по всей России.

2. Цифровая трансформация управления сервисом

Под воздействием развития индустриального интернета вещей и «Индустрии 4.0» меняется представление о моделях обслуживания и сценариях взаимодействия с потребителями сервисов. Перед предприятиями стоит важная и сложная задача – пересмотреть свои бизнес-модели и подготовить свою инфраструктуру к этим изменениям.

Следуя тренду, дочерняя компания MAYKOR-GMCS развивает направление, связанное с решениями в концепции IIoT

и «Индустрии 4.0». К настоящему моменту компания создала решения для предиктивного технического обслуживания (predictive maintenance). К ним относятся корпоративные мобильные приложения на разных платформах, предназначенные для управления выездными сервисными специалистами, проведения проверок и регистрации состояния оборудования с целью оперативного реагирования на возможные неполадки. Например, оперативно-производственный персонал компании «Юнипро» (до июля 2016 года – «Э.ОН Россия», входит в международный концерн Uniper) использует мобильное приложение MAYKOR-GMCS на базе Windows для проведения проверок состояния оборудования на пяти генерирующих станциях, обслуживающих сразу несколько регионов. Другой пример: компания «МРСК Сибири» использует мобильное приложение на базе Android для проведения обходов электротехнического оборудования. Накопление и анализ данных о состоянии оборудования позволяет компании прогнозировать потребности в обслуживании и предупреждать незапланированную простой. Также MAYKOR-GMCS предлагает коммерческим компаниям и госсектору мобильные приложения на базе Tizen – первой защищенной операционной платформы для IoT. Одно из мобильных приложений на базе ОС Tizen разработано MAYKOR-GMCS для корпоративной версии смартфона Samsung Z3, которая обеспечивает высокий уровень защиты данных. Прототип решения впервые был представлен MAYKOR-GMCS совместно с Samsung на стартап-конференции Skolkovo Startup Village в инноваци-

онном центре «Сколково» (Москва) в июне 2016 года, а затем на форуме «Интернет вещей» в Москве в октябре 2016 года.

Отдельное направление в MAYKOR-GMCS связано с развитием IoT-решений для энергетики. В рамках научно-исследовательских работ MAYKOR-GMCS разработала модель аналитического решения для выявления мошенничества в энергетических компаниях. В решении используются технологии анализа Big Data и Machine Learning. Решение позволяет предсказывать источники нетехнических (коммерческих) потерь с точностью до дома, гарантировать исполнимость мероприятий по выявлению и устранению источников потерь в условиях ограниченности ресурсов. Фактически в режиме реального времени можно не только обнаружить аномальное потребление, но и тут же назначить адресные проверки потребителей, которые вызывают подозрение и могут являться потенциальными мошенниками. А если же аномальное потребление не связано с человеческим фактором, то заводить заявку на техническое обслуживание или ремонт. Модель решения проходит апробацию в одной из крупнейших российских электроэнергетических компаний. По предварительной оценке, экономия от использования решения может составлять миллионы рублей ежемесячно.

3. Безопасная удаленная поддержка

В свете возрастающих киберугроз участие в развитии систем информационной безопасности компаний, которые доверили MAYKOR поддержку своей ИТ-инфраструктуры, является необ-



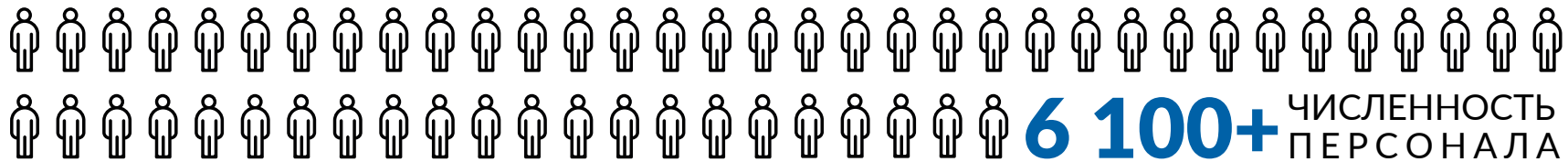
ходимым. Большая часть клиентов – это территориально распределенные предприятия. МАУКОР находится в постоянном поиске решений для обеспечения информационной безопасности клиентов.

В 2016 году МАУКОР начала внедрение комплексного решения по обеспечению безопасной удаленной поддержки операторов почтовой связи для ФГУП «Почта России». Этот проект призван оптимизировать обслуживание рабочих станций за пределами корпоративной сети, дистанционное устранение неполадок в работе которых без специализированной системы было невозможно из-за рисков нарушения информационной безопасности. В связи с этим любой, даже незначительный, инцидент требовал выезда сервисного инженера МАУКОР на место, что повышало стоимость сервиса для клиента из-за транспортных затрат и увеличивало время решения неисправностей. Это могло повлиять на стабильность работы ОПС, а значит, и на качество оказания почтовых услуг населению.

Имеющиеся на рынке облачные решения для удаленного управления рабочими станциями в Интернете не удовлетворяли требованиям «Почты России» в области ИБ, поэтому потребовалось построение уникальной системы, полностью гарантирующей безопасную коммуникацию. Это обеспечивается, в частности, за счет расположения серверов управления на инфраструктуре почты. Проект показал свою эффективность на пилотных зонах в 2016 году, и в 2017 году система была растраскирована по всем регионам.

Внутренняя среда

ХАРАКТЕРИСТИКА ПЕРСОНАЛА



³ За пределами Москвы и Санкт-Петербурга.

Политика в области управления персоналом



Политика в области управления персоналом MAYKOR направлена на привлечение, удержание, профессиональное развитие сотрудников, обеспечение достойного вознаграждения, социальной защищенности и формирование благоприятных условий труда. Компания непрерывно работает над формированием HR-бренда, повышением лояльности сотрудников, воспитанием у персонала чувства гордости за свою работу. При этом компания стремится учитывать в своей кадровой политике не только собственные интересы, но и интересы регионов присутствия. Создавая новые рабочие места, MAYKOR способствует решению проблем занятости населения.

Придерживаясь практики устойчивого развития, компания стремится дать своим сотрудникам уверенность в завтрашнем дне, возможности для самореализации и воплощения таланта. HR-стратегия компании интегрирована в общую стратегию развития бизнеса MAYKOR.

MAYKOR обеспечивает равные возможности при приеме на работу, руководствуясь профессиональной компетенцией кандидатов, гарантирует равные условия для всех сотрудников в области профессионального и карьерного роста. Будучи территориально распределенной компанией с многонациональным и многоконфессиональным коллективом, MAYKOR уважительно относится к различным культурам и религиозным взглядам и поддерживает национальные и культурные обычаи, если это не ущемляет права других сотрудников и не противоречит законодательству РФ.

Компания предоставляет возможность работать всем категориям граждан, включая людей с ограниченными возможностями. В частности, в компании трудятся четыре инвалида 3-й и 2-й групп.

Дискриминации по расовому, национальному, религиозному, возрастному и гендерному признакам не допускается.

Компания безусловно и в полном объеме соблюдает все требования Трудового кодекса РФ. В 2016 году компания не получила ни одного предписания Государственной трудовой инспекции. Все четыре иска по трудовым спорам, в которых компания участвовала в качестве ответчика, были отклонены судом.

Охрана труда и производственная безопасность

Обеспечение безопасности рабочих мест и охрана труда сотрудников – приоритет социальной политики компании. При организации работ по охране труда МАУКОР ориентируется на требования законодательства РФ и международные стандарты в этой области.

Управление в области охраны труда, производственной безопасности и охраны окружающей среды (ОТ, ПБ и ООС) осуществляется в соответствии с организационной структурой компании на трех уровнях: корпоративном, макрорегиональном и филиальном.

На корпоративном уровне определяется направление развития системы ОТ, ПБ и ООС, разрабатываются ключевые документы и показатели, реализуемые во всех подразделениях компании.

На уровне макрорегиона устанавливаются цели и задачи по филиалам для выполнения корпоративных требований в области ОТ, ПБ и ООС, определяются меры контроля над их исполнением.

На уровне филиала адаптируются и внедряются корпоративные процедуры по ОТ, ПБ и ООС, разрабатываются документы соответствующего уровня, отвечающие корпоративным и обязательным законодательным требованиям, а также требованиям заказчиков.

Присутствие профильного специалиста в каждом макрорегионе позволяет координировать работу в области ОТ, ПБ и ООС с учетом специфики условий труда и перечня выполняемых работ в конкретных филиалах.

В 2016 году в рамках совершенствования системы ОТ, ПБ и ООС разработаны два новых корпоративных документа, определяющих требования по обеспечению безопасных условий труда при выполнении работ повышенной опасности и порядок аттестации руководителей и специалистов в области ПБ, 26 новых инструкций по видам работ, которые ранее не проводились, а также различные рекомендации и памятки в области охраны труда и пожарной безопасности.

Кроме того, компания утвердила:

- ✓ цели по ОТ, ПБ и ООС и программу мероприятий по достижению поставленных целей на 2017 год;
- ✓ перечни бесплатной выдачи специальной одежды, специальной обуви и других средств индивидуальной защиты работникам, занятым на работах с вредными или опасными условиями труда, а также на работах, выполняемых в особых температурных условиях или связанных с загрязнением.

Организовано проведение специальной оценки условий труда (СОУТ) на 656 рабочих местах за счет возвращаемых денежных средств из Фонда социального страхования РФ. По ее резуль-

татам условия труда на всех рабочих местах были признаны допустимыми (2-й класс), за исключением рабочих мест кабельщиков-спайщиков в некоторых филиалах – им установлен класс условий труда 3.1 по тяжести трудового процесса. Данным работникам предоставляются все льготы, предусмотренные законодательством. В 2017 году работа по СОУТ продолжится.

Специалистами департамента ОТ, ПБ и ООС проводятся периодические проверки филиалов (в рамках внутреннего аудита) для оценки их соответствия государственным требованиям по охране труда и выявления областей для потенциального улучшения системы ОТ, ПБ и ООС. По результатам проверок выдаются предписания, ведется контроль за устранением нарушений. Кроме того, по инициативе департамента ОТ, ПБ и ООС в 2016 году в филиалах проведены целевые проверки выполнения работ повышенной опасности, по результатам которых был разработан комплекс мер по устранению рисков.

Компания уделяет особое внимание качественному обучению работников безопасным методам и приемам выполнения работ, необходимым для снижения профессионального риска, безопасного выполнения трудовых функций, предупреждения производственного травматизма и профессиональных заболеваний. При этом обучающие мероприятия в обязательном порядке проводятся с соблюдением требований таких внутренних положений, как:

- ✓ «Обучение по охране труда и проверка знаний требований охраны труда»;

- ✓ «Организация обучения и допуск к работам на высоте»;
- ✓ «Организация обучения пожарной безопасности»;
- ✓ «Порядок подготовки и аттестации руководителей и специалистов в области промышленной безопасности, организации проведения инструктажей и проверки знаний рабочих по промышленной безопасности».

Обучение сопровождается контрольными процедурами, позволяющими оценить качество подготовки сотрудника и его готовность к применению безопасных приемов и методов работы. Проверка знаний проводится специальными аттестационными комиссиями.

В 2016 году коэффициент травматизма снизился, по сравнению с предыдущим 2015 годом, с 0,73 до 0. Это объясняется отсутствием несчастных случаев в 2016 году в результате грамотной профилактической работы с персоналом.

MAYKOR в полном объеме соблюдает действующее законодательство в области охраны здоровья и реализует ряд социальных инициатив, направленных на поддержку идеи здорового образа жизни.

С целью профилактики гиподинамии, заболеваний опорно-двигательного аппарата сотрудников MAYKOR реализует социальную программу «Здоровая спина», направленную на популяризацию водных видов спорта и профилактику с помощью плавания заболеваний опорно-двигательного аппарата, характерных для офисных работников.

Подготовка и обучение кадров

МАУКОР уделяет большое внимание непрерывному развитию профессиональных компетенций менеджерского и инженерного состава. За работу в этом направлении отвечают две структуры: Центр компетенций и отдел обучения и развития. Центр компетенций обеспечивает экспертную и техническую поддержку персонала, ведет разработку обучающих программ, осуществляет очное и дистанционное обучение сервисных специалистов. Отдел обучения и развития обеспечивает методическую и организационную поддержку обучения, администрирование системы дистанционного обучения (СДО), формирование запросов на разработку образовательных программ с учетом потребностей бизнеса.

Система обучения МАУКОР направлена на подготовку специалистов с требуемым набором знаний и навыков под каждое направление бизнеса и представляет собой эффективный комплекс очных и дистанционных образовательных программ, практических модулей, а также внешних модулей, включающих взаимодействие с вендорами. Доступ к корпоративной СДО имеют все сотрудники компании.

В 2016 году компания проводила подготовку и тестирование сотрудников по различным направлениям (контрольно-кассовая техника, копировально-множительная техника, программное обеспечение и т. д.) как в рамках собственной системы обучения, так и во внешних учебных центрах.

В связи с началом эксплуатации в 2016 году в «Почте России» (одном из ключевых заказчиков компании) Единой автоматизированной системы отделений почтовой связи (ЕАС ОПС) акцент в обучении был сделан на это направление. По проекту ЕАС ОПС эксперты Центра компетенций обучили 375 сотрудников компании и 485 сотрудников «Почты России» (92 группы по всей территории России). Формат обучения был смешанным: предварительное тестирование, затем очное обучение с большим количеством практических занятий. По окончании очного обучения в СДО сотрудники получали доступ ко всем материалам по данному курсу, а также проходили завершающее тестирование.

Кроме того, в СДО проводилось предварительное тестирование кандидатов перед приемом на работу. В течение 2016 года было протестировано 911 человек.



ОБУЧЕНИЕ ПЕРСОНАЛА

	2012	2013	2014	2015	2016
Количество обученных пользователей	216	1 638	1 502	566	4 148
Количество курсов	37	126	173	94	178
в т. ч. очных	37	68	101	47	126
в т. ч. дистанционных	-	58	72	47	52
Количество пройденных курсов (один пользователь проходит несколько курсов)	279	3 194	2 579	927	5 841
в т. ч. очных	279	406	419	158	591
в т. ч. дистанционных	-	2 788	2 160	769	5 250*

* В 2016 году сотрудники компании прошли более 5 тыс. курсов в системе дистанционного обучения. Существенное увеличение этого показателя по сравнению с 2015 годом обусловлено результативностью проводимой информационной кампании по популяризации СДО среди сотрудников, а также массовым обучением специалистов под новые проекты.

Эффективная система корпоративного обучения позволяет MAYKOR принимать на работу специалистов без опыта и обеспечивать их интенсивную профессиональную подготовку, которая включает в том числе ознакомление с основными принципами корпоративной этики и профессионального поведения.

Корпоративная культура и нематериальная мотивация

Компания уделяет большое внимание развитию корпоративной культуры и нематериальной мотивации персонала.

Ключевой компонент данной деятельности – программа «Профессия инженер», которая реализуется в МАУКОР с 2013 года с целью повышения престижа профессии инженера, укрепления лояльности сотрудников и их заинтересованности в профессиональном развитии, а также для предотвращения оттока квалифицированных специалистов.

Основное внутреннее направление программы – проведение корпоративных проектов «Ценный кадр», «Лучший филиал квартала» и «Лучший макрорегион года» с освещением в корпоративном СМИ.

С целью сплочения коллектива команда МАУКОР приняла участие в «Гонке героев» на подмосковном полигоне «Алабино» и в туристическом слете ПАО «Ростелеком» в Нижегородской области. Кроме того, в рамках корпоративной программы «Здоровая спина», цель которой – популяризация среди сотрудников и общественности видов спорта, положительно влияющих на здоровье опорно-двигательного аппарата, сотрудники компании по традиции приняли участие в любительской эстафете по плаванию в рамках открытия чемпионата России по плаванию.

Важную роль в развитии корпоративной культуры и продвижении бренда компании играет поддержка Махачкалинским филиалом футбольной команды МАУКОР, которая в 2016 году вошла в любительскую футбольную лигу Дагестана.

В рамках нематериальной мотивации персонала почетными грамотами и благодарностями президента компании были награждены более 100 человек, половина из которых – участники стратегического проекта «Аутсорсинг эксплуатации сетей связи в сельской местности» для ПАО «Ростелеком».

Опыт компании в области работы с персоналом и развития человеческого капитала высоко оценен экспертным сообществом: в 2016 году компания стала лауреатом конкурса Motivation Awards в специальной номинации «За комплексный подход в развитии и мотивации персонала», представители МАУКОР были приглашены в жюри престижного конкурса «People Investor: компании, инвестирующие в людей».

Социальная среда

Управление социальными рисками



В экологической и социальной политике MAYKOR в качестве основной деятельности определена поддержка проектов, направленных на ресурсосбережение, эффективное использование техники, человеческих и иных ресурсов клиентов. При этом компания закрепила ряд запретных для себя направлений, которые прямо или косвенно наносят вред социальной среде. Среди них:

- ✓ игорный бизнес;
- ✓ производство табака и алкогольных напитков;
- ✓ производство радиоактивных материалов и оружия.

У компании нет проектов в данных отраслях экономики. Все проекты компании перед стартом обязательно проходят оценку экологических и социальных рисков. Подробнее о системе оценки читайте в разделе «Экология».

Социально значимые проекты

Участие в социально значимых проектах, направленных на обеспечение устойчивого развития регионов и повышение качества жизни и безопасности населения, – важная часть социальной политики МАУКОР и один из основополагающих аспектов стратегии развития. В 2016 году компания продолжила реализацию ранее стартовавших долгосрочных социально значимых проектов, таких как поддержка ИТ-инфраструктуры «Почты России» для обеспечения качественных почтовых услуг во всех регионах страны, поддержка инфраструктуры транспортной карты «Стрелка» в Московской области и развитие и поддержка системы фото- и видеофиксации нарушений правил дорожного движения на дорогах Республики Дагестан. Подробнее об этих долгосрочных проектах рассказано в предыдущих выпусках социального отчета.

В отчетном периоде МАУКОР приступила к реализации еще двух проектов, имеющих большую социальную значимость: «Техническая поддержка инфраструктуры связи в сельской местности» для ПАО «Ростелеком» и развитие новых информационных систем для ФГУП «Почта России».

Техническая поддержка инфраструктуры связи в сельской местности

Данный аутсорсинговый проект является частью масштабного проекта «Сельская связь» одного из ключевых заказчиков МАУКОР — ПАО «Ростелеком». Под аутсорсинг попадают 1,5 тыс. линейно-технических цехов, обслуживающих малые (до 5 тыс. абонентов) и средние (5–10 тыс. абонентов) территории. Конечная цель проекта – повышение качества услуг связи в малых населенных пунктах, ликвидация цифрового неравенства при обеспечении эффективности бизнеса «Ростелекома» на этих территориях за счет модернизации инфраструктуры и повышения эффективности использования персонала и ресурсов.

Кроме того, социальная значимость обусловлена и тем, что проект предполагает переход к аутсорсинговым партнерам более 20 тыс. человек – сотрудников «Ростелекома» в сельской местности, формирование для них системы мотивации и профессионального развития.

В 2016 году в рамках проекта в штат компании МАУКОР перешли более 1 600 инженеров «Ростелекома» в Поволжье, на Урале, Северо-Западе и в Южном федеральном округе. Для них разработана отдельная модель организации труда: одну часть времени сотрудник посвящает обслуживанию сетей, другую часть –

ремонту компьютерной и офисной техники, третью – продажам услуг и оборудования «Ростелекома» населению и организациям. Для реализации этого проведено дополнительное обучение специалистов по новым типам техники, а также тренинги по технике продаж. Таким образом, работник становится универсальным специалистом, приобретает большой спектр профессиональных навыков и увеличивает свой доход.

Развитие новых информационных систем для ФГУП «Почта России»

В 2016 году MAYKOR начала участие в реализации двух значимых проектов ФГУП «Почта России»: тиражировании единой автоматизированной системы отделений почтовой связи (ЕАС ОПС) и внедрении новой информационной логистической системы. Партнером в реализации обоих проектов является компания MAYKOR-GMCS.

ЕАС ОПС заменяет более 15 различных программных продуктов, использовавшихся ранее, и реализует принцип одного окна в обслуживании клиентов почты. Система позволяет значительно повысить качество обслуживания посетителей, обеспечить надежность и информационную безопасность проводимых операций, в том числе защиту от потенциальных внешних вмешательств.

К моменту подготовки социального отчета к ЕАС ОПС подключены более половины почтовых отделений в стране. В Москве 95% отделений уже переведены на новую систему.

За счет перехода «Почте России» удалось значительно уменьшить количество ошибок операторов, повысить автоматизацию процессов и сделать все виды услуг доступными во всех окнах почтовых отделений, что позволяет быстрее обслуживать клиентов. В среднем время обслуживания одного клиента сократилось в 2–3 раза в зависимости от типа услуги.

Новая информационная логистическая система класса IBP, внедренная MAYKOR-GMCS, позволяет «Почте России» с помощью математической модели заранее рассчитать и спланировать наиболее эффективный маршрут и способ (ж/д, авто, авиа, водный) пересылки почтовых отправлений в любую точку России. Ежедневно программа может анализировать примерно 1 млрд различных вариантов маршрутов движения железнодорожным, автомобильным, авиационным или морским транспортом, выбирая наиболее удобные с точки зрения сроков и стоимости доставки отправления. По оценкам «Почты России», система позволяет на 10–15% сократить затраты на логистику. В деньгах это более 50 млн рублей ежегодно.

Корпоративные социальные программы MAYKOR

ПРОФЕССИЯ ИНЖЕНЕР

Цель программы «Профессия инженер» – обеспечение постоянного притока в ИТ-отрасль и в компанию востребованных ИТ-специалистов, повышение уровня образования по ИТ и прикладным техническим специальностям и снижение риска дефицита кадров, удержание специалистов в профессии.

Для достижения поставленной цели компания осуществляет такие мероприятия, как:

- ✓ Оказание благотворительной помощи в целях повышения уровня образования по прикладным техническим специальностям и в области ИТ.
- ✓ Участие на безвозмездной основе в образовательных программах профильных высших учебных заведений и учреждений среднего профессионального образования, экспертная поддержка этих заведений при разработке образовательных программ.
- ✓ Финансовая и иная поддержка мероприятий, направленных на популяризацию востребованных в ИТ-отрасли профессий, выявление и поддержку талантов, повышение уровня подготовки специалистов в ИТ, просветительских мероприятий, проектов по профессиональной ориентации.
- ✓ Реализация возможности прохождения практики студентами профильных специальностей на базе компании.
- ✓ Партнерство с учреждениями занятости.
- ✓ Создание благоприятных условий для вхождения в профессию молодых специалистов, для которых компания стала первым местом работы.
- ✓ Подготовка и распространение информационных, просветительских и иных материалов, способствующих реализации поставленной цели.
- ✓ Комплекс внутрикорпоративных мероприятий, направленных на достижение поставленной цели.



Реализация программы «Профессия инженер» в 2016 году

Сотрудничество с Университетом Иннополис

Соглашение о сотрудничестве с Университетом Иннополис было подписано 9 июня 2016 года в рамках конференции «Цифровая индустрия промышленной России – 2016» в присутствии министра связи и массовых коммуникаций.

Основные направления сотрудничества:

- ✓ Благотворительная поддержка Университета как стратегически важного в подготовке кадров для ИТ-отрасли (выбор Университета как реципиента помощи соответствует допустимым направлениям благотворительной деятельности, закрепленным в Положении о благотворительной деятельности: содействие достижению приоритетных национальных целей в области ИТ и содействие трудоустройству молодежи, популяризация востребованных в ИТ-отрасли профессий, выявление и поддержка талантов).
- ✓ Обсуждение актуальных вопросов и проведение совместных мероприятий в области подготовки кадров для индустрии ИТ-аутсорсинга.
- ✓ Организация мастер-классов и семинаров от представителей MAYKOR с целью знакомства студентов с международными практиками ИТ-аутсорсинга.

- ✓ Совместная работа с детьми и молодежью с целью вовлечения в ИТ-профессию, поддержка талантов.
- ✓ Экспертная поддержка со стороны Университета мероприятий по формированию внутреннего кадрового резерва MAYKOR.
- ✓ Партнерство в разработке специализированных облачных решений для различных отраслей.

В 2016 году сотрудничество с Университетом строилось **по трем направлениям:**

1. Благотворительное пожертвование в размере 10 млн рублей в пользу Университета с целью осуществления им деятельности в сфере образования, культуры, науки, искусства, просвещения и духовного развития личности.
2. Обсуждение актуальных вопросов и проведение совместных мероприятий в области подготовки кадров для индустрии ИТ-аутсорсинга. MAYKOR приняла участие в стратегической сессии Университета Иннополис, посвященной формированию образовательных программ бакалавриата. Мероприятие прошло 5–7 февраля 2016 года в г. Иннополисе. Целью было определить, какие компетенции будут нужны рынку

для реализации приоритетных задач ИТ-индустрии в ближайшие 10 лет и какие дисциплины в каком объеме нужны, чтобы сформировать эти компетенции. Обсуждения по итогам сессии легли в основу программ подготовки студентов исходя из ИТ-трендов, требований стандартов образования и запросов бизнеса. Также представители топ-менеджмента компании поучаствовали в круглом столе на тему «Кадры в ИТ-отрасли» в рамках конференции «Цифровая индустрия промышленной России – 2016».

3. Совместная работа с детьми и молодежью с целью вовлечения в ИТ-профессию, поддержка талантов.

Поддержка

МАУКОР выступила партнером открытых олимпиад Университета Иннополис для школьников по математике, информатике и робототехнике, предоставив победителям и призерам ценные призы. Участие в олимпиадных мероприятиях Университета при поддержке МАУКОР приняли более 900 человек. С 2017 года президент компании Сергей Сульгин входит в состав организационного комитета олимпиад Университета Иннополис.

Предоставление возможности прохождения практики студентам профильных вузов и сузов

В 2016 году по этому направлению МАУКОР сотрудничала с 11 учебными заведениями:

- ✓ РЭУ имени Г. В. Плеханова;
- ✓ ГБПОУ «Колледж связи № 54»;
- ✓ ГБОУ «Московский колледж управления, гостиничного бизнеса и информационных технологий "Царицыно"»;
- ✓ ГБОУ «Политехнический колледж № 42»;
- ✓ Государственный университет управления;
- ✓ МИРЭА;
- ✓ НИЯУ МИФИ;
- ✓ ВШЭУ;
- ✓ МГУ;
- ✓ ВМК МГУ;
- ✓ Колледж МТКП.

Популяризация профессий, востребованных на ИТ-рынке

В 2016 году в рамках направления по популяризации профессий, востребованных на ИТ-рынке, MAYKOR провела следующие мероприятия:

4. Мастер-класс в рамках Всероссийского форума для студентов и выпускников технических специальностей Breakpoint.

Мероприятие прошло 17–19 марта в Москве и собрало около тысячи студентов со всей России.

В ходе сессии «Проектная лаборатория» MAYKOR провела мастер-класс на тему «Подводные камни ИТ-аутсорсинга: как управлять работами по сотням договоров с заказчиками». Эксперты рассказали, каковы особенности управления заявками на обслуживание в России, какие трудности накладывает эта специфика на функционирование автоматизированной системы управления работами, и предложили студентам вместе сгенерировать идеи, как усовершенствовать эту систему.

5. Творческие конкурсы среди детей сотрудников на тему «Профессия инженер».

Творческие конкурсы по тематике востребованных в ИТ-отрасли профессий позволяют расширить профессиональный кругозор детей и показать важность труда инженеров различных профилей, что формирует положительное отношение к профессии. Такие конкурсы компания проводит в рамках празднования

Дня инженера (30 октября). В 2016 году на конкурс среди детей сотрудников было прислано 70 работ из всех макрорегионов компании. По итогам голосования, проведенного среди сотрудников на внутрикорпоративном портале MAYKOR, компетентное жюри определило победителей. Призовые работы, а также 12 других оригинальных рисунков украсили корпоративный настенный календарь MAYKOR на 2017 год, еще две работы помещены на настольный календарь. Поощрительными призами были награждены все участники конкурса.



ДОБРОЕ БУДУЩЕЕ ВМЕСТЕ С МАУКОР

Цель программы «Доброе будущее вместе с МАУКОР» – обеспечение воспитанникам детских домов и коррекционных детских учреждений благоприятных условий для творческого развития и социализации.

Программа реализуется на принципах корпоративного волонтерства при финансовой поддержке компании.

Основные мероприятия в рамках программы:

- ✓ Финансовая и материальная поддержка детских домов и коррекционных учреждений для детей-сирот, детей с ограниченными возможностями здоровья, оставшихся без попечения родителей, из благотворительного бюджета компании.
- ✓ Организация волонтерских акций по сбору средств на поддержку учреждений для детей-сирот, детей с ограниченными возможностями здоровья, оставшихся без попечения родителей.
- ✓ Организация и поддержка мероприятий для детей с целью их творческого развития, расширения кругозора и социализации.
- ✓ Поддержка акции российского бизнеса «Благотворительность вместо сувениров».

Мероприятия программы «Доброе будущее вместе с МАУКОР» в 2016 году



1. Творческий конкурс «Профессия инженер».

Декабрь 2015 года – июнь 2016 года

Иваново, Ярославль

Творческий конкурс «Профессия инженер» был проведен волонтерами МАУКОР для детей из подшефного ДД «Радуга» (г. Иваново). Ребята прислали на конкурс не только рисунки, но и поделки из пластилина, изображающие инженеров. Конкурс способствовал развитию творческих способностей детей и повышению значимости профессии инженера. Работы с конкурса компания использовала для оформления корпоративного календаря в 2016 году.

Главный приз – смартфон и комплект спортивной одежды. Подарки выбирались с учетом предпочтений победителя – он увлекается паркурком, и теперь с помощью смартфона сможет записывать свои достижения на видео.

Все участники конкурса были награждены почетными грамотами. При финансовой поддержке компании волонтеры приобрели для детского дома наборы для творчества, которые позволят ребятам совершенствовать свои художественные навыки.

Участие в жизни Ивановского детского дома «Радуга» на регулярной основе принимают волонтеры из Ивановского и Ярославского филиалов компании.

2. Выезд на спортивные мероприятия.

Февраль 2016 года и постоянно



Макрорегион «Северный Кавказ» присоединился к волонтерскому движению MAYKOR в 2015 году. Сегодня волонтеры в Дагестане организуют регулярные волонтерские акции для воспитанников детских домов и ребят с ограничениями по здоровью, направленные на привлечение их к активному образу жизни и социализацию. Учитывая, что футбол в Дагестане почти национальный вид спорта, ребята в основном посещают футбольные мероприятия. Акции организуются в содружестве с администрацией г. Дербента и Футбольным клубом «Анжи».

3. Мероприятия в рамках инициативы «Щедрый вторник».

✓ *Добрые вещи*

Ноябрь 2016 года

Москва



Акция по сбору ненужных вещей для их дальнейшей реализации на благотворительность была устроена волонтерами центрального офиса МАУКОР в поддержку международной инициативы «Щедрый вторник». Сотрудники всего за два дня собрали больше 100 кг «добра», продажа которого позволила приобрести специальный велотренажер для ребенка с ДЦП.

✓ **Дети наши**

Ноябрь 2016 года – январь 2017 года

Москва



Акция по сбору средств на поддержку кружков компьютерной грамотности в детских домах Шаталово и Сафоново Смоленской области также инициировалась в Москве в поддержку «Щедрого вторника» в партнерстве с БФ «Дети наши» и порталом «Благо.ру». За счет волонтерских пожертвований собрано более 90 тыс.

рублей, в качестве доноров участие приняли клиенты и партнеры компании. Недостающую на проведение кружков сумму инвестировала МАУКОР в рамках акции «Благотворительность вместо сувениров». Собранных средств достаточно на целый год занятий в компьютерных классах для 25 ребят, а также на профориентационные выезды на предприятия региона.

✓ **Поможем нашим коллегам**

Декабрь 2016 года

Вся Россия



Акция «Поможем нашим коллегам» инициирована волонтерами компании из Костромы. Ее суть – финансовая помощь сотрудникам на лечение и содержание детей. Инициативу быстро поддержали другие филиалы, и она охватила всю компанию. Сотрудники собрали более 90 тыс. рублей, которые были

направлены на помощь двум семьям. Впоследствии акция стала постоянной.

4. Благотворительность вместо сувениров

*Декабрь 2016 года
Москва, Смоленск*



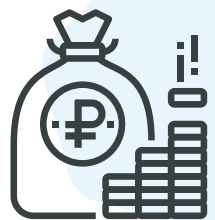
Компания MAYKOR поддерживает инициативу российского бизнеса «Благотворительность вместо сувениров» уже пять лет. В 2016 году часть средств на корпоративные подарки компания направила в помощь «Елизаветинскому саду» для детей с ДЦП, а также благотворительному фонду «Дети наши».

Своим клиентам и партнерам MAYKOR подарила новогодние игрушки в технике декупаж, которые выполнили вместе со своими родителями воспитанники «Елизаветинского сада».

Это единственное в Москве учреждение для детей со средней и тяжелой степенью ДЦП. Главным украшением сувениров стали рисунки, которые прислали дети сотрудников компании в рамках корпоративного конкурса «Профессия инженер».

Каждый такой благотворительный подарок сопровождала новогодняя открытка от БФ «Дети наши», сотрудничество с которым компания установила в рамках международной инициативы «Щедрый вторник».

Участие в новогодних благотворительных акциях уже стало для MAYKOR неотъемлемой частью корпоративной культуры. Это прекрасная возможность позаботиться о тех, кому нужна помощь, и направить ресурсы компании на пользу обществу.



10,4 млн рублей
ИНВЕСТИЦИИ МАУКОР
В БЛАГОТВОРИТЕЛЬНОСТЬ



177 тыс. рублей
БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЕ
ПОЖЕРТВОВАНИЯ СОТРУДНИКОВ



С 7 до 12 филиалов УВЕЛИЧИЛОСЬ ЧИСЛО РЕГИОНАЛЬНЫХ ВОЛОНТЕРСКИХ ТОЧЕК



30% СОТРУДНИКОВ КОМПАНИИ УЧАСТВУЮТ В ВОЛОНТЕРСКИХ АКЦИЯХ



1500 ДЕТЕЙ

ПРИНЯЛИ УЧАСТИЕ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ
МЕРОПРИЯТИЯХ ПРИ ПОДДЕРЖКЕ МАУКОР

Экологическая среда

Экологическая политика



MAYKOR нацелена на устойчивое развитие и выбирает для участия проекты, которые не наносят ущерба окружающей среде. Компания не занимается деятельностью, которая прямо или косвенно может нанести вред природе, в том числе невозполняемой вырубкой лесов и выловом рыбы, производством радиоактивных материалов, оружия, боеприпасов. Соответствующие положения закреплены в экологической и социальной политике компании.

В компании действует система управления экологическими и социальными рисками, цель которой – обеспечить выполнение политики компании в области охраны окружающей социальной и экологической среды. Проекты, в которых участвует компания, обязательно проходят предварительную экологическую и социальную оценку. По результатам предварительной оценки по договоренности с клиентом (поставщиком) одним из условий утверждения проекта может быть включение в договор специальных условий и мер, направленных на минимизацию экологических и социальных рисков.

В целях оценки экологических и социальных рисков по проектам разработана матрица рисков. Ранжирование рисков в матрице производится в зависимости от оказываемой услуги и типа обслуживаемого оборудования заказчика. Для каждого типа оборудования в рамках всех услуг, оказываемых компанией, на основании экспертного мнения менеджера экологических и социальных рисков (руководителя или представителя департамента охраны труда, производственной безопасности и охраны окружающей среды) произведена оценка уровня риска по шкале: низкий, средний, высокий. Одновременно для каждого риска определена вероятность его наступления (отсутствует / потенциальная / низкая / средняя / высокая). В зависимости от комбинации уровня риска и вероятности его наступления рассчитывается влияние риска на проект. Все проекты со средним

и высоким уровнем риска подлежат контролю со стороны менеджера экологических и социальных рисков в момент согласования финансово-экономического обоснования.

Запрещается подписывать договоры с заказчиками и подрядчиками для проектов с высоким уровнем риска без плана реализации согласованных условий минимизации рисков.

При реализации экологической и социальной политики MAYKOR руководствуется требованиями внутреннего законодательства и международных договоров РФ, а также рекомендациями в области защиты окружающей среды и социальной сферы от международных финансовых институтов – Европейского банка реконструкции и развития (ЕБРР) и Международной финансовой корпорации (МФК).

Для исполнения требований действующего законодательства в каждом филиале компании назначены лица, ответственные за допуск сотрудников к работам с отходами 1-4-го класса опасности. Разработаны централизованные паспорта опасных отходов, производятся регулярные информационные рассылки по вопросам, связанным с охраной окружающей среды.

«Зеленый» офис

MAYKOR ведет планомерную работу по внедрению «зеленых» технологий во все сферы своей деятельности. Первопроходцем в этой области является головной офис компании в Москве, где используется автоматизированная система контроля освещения, установлен контроль за использованием печатных устройств и расходом тонера, внедрена практика экономии бумаги за счет двусторонней печати и использования для черновиков уже отработанных документов. Компания перешла на использование бумаги, сертифицированной по системе Лесного попечительского совета (Forest Stewardship Council, FSC), т. е. полученной в результате экологически и социально ответственного лесопользования.

Поддержка акций в защиту окружающей среды – важная часть корпоративной культуры MAYKOR. Департамент охраны труда, производственной безопасности и охраны окружающей среды регулярно выпускает природоохранные рекомендации, которые публикуются в рамках проекта «ЭкоСреда» на официальной странице компании в сети «ВКонтакте», а также в корпоративном журнале. Также компания является участником международных и всероссийских акций в защиту природы.

ЧАС ЗЕМЛИ
25 МАРТА В 20.30
ПО МЕСТНОМУ ВРЕМЕНИ
МЕНЯЙ СЕБЯ, А НЕ ПЛАНЕТУ!

2 МЛРД ЧЕЛОВЕК ПО ВСЕМУ МИРУ
175 СТРАН
7 000 ГОРОДОВ

ПРИМИТЕ УЧАСТИЕ В САМОЙ МАССОВОЙ АКЦИИ НА ЗЕМЛЕ ВМЕСТЕ С MAYKOR!

Выключите на один час светильники и другие не жизненно важные электроприборы

Проявите ответственное отношение к окружающей среде и поддержите Год экологии в России!

MAYKOR МОЛНИЯ №5 (13) 23.03.17

АКЦИЯ 19 МАЯ
НА РАБОТУ НА ВЕЛОСИПЕДЕ
Уважаемые коллеги!

19 мая во многих городах России пройдет акция «На работу на велосипеде», поддерживаемая MAYKOR

Основная цель акции – показать, что велосипед – это реальная транспортная альтернатива, отличный способ поддержания физической формы и эффективный инструмент для улучшения экологической и транспортной ситуации.

Примите участие в акции! Вдохновите коллег своим примером!

ПАРКОВКА ВЕЛОСИПЕДОВ 19.05
ЦЕНТРАЛЬНЫЙ ОФИС MAYKOR
Главный этаж

подробности об акции на сайте: WWW.BIKE2WORK.RU

MAYKOR МОЛНИЯ №13(21) 18.05.2017

MAYKOR

МЫ – УЧАСТНИКИ АКЦИИ «Я ВЫБИРАЮ ЛЕС»

СОБИРАЕМ МАКУЛАТУРУ С 23 ПО 31 МАРТА!
МЕСТО СБОРА – КОРИДОР ОПЕНСПЕЙС НА 1 ЭТАЖЕ, СРАЗУ ВОЗЛЕ ВХОДА

СОБИРАЙТЕ МАКУЛАТУРУ!
КАКАЯ ТОВАР ПЕРЕРАБОТАННОЙ БУМАГИ МОЖЕТ СОХРАНИТЬ?
17 АПРЕЛЯ
380 ГИГАНОВ НЕФТИ
30 м ПРОСТОЯТЬ НА СВОЕМ

СООБЩАЙТЕ МАКРОСРЕДЕ!
1000 АКТОВ БЛАГО (НА 1 ЧЕЛОВЕКА)
И РЕАБИЛИТИРУЙТЕ ВЫХОД ПРОСТО С ОУ!

ЕСЛИ ВЫН АЛИКО НЕЛЬЗЯ НЕЛЬЗЯ ВЕ СЛАВА ПЕРЕКЛЮЧИТЕСЬ И СОБИРАЙТЕ НА СБОРНИКЕ ОТХОДОВ, КОТОРЫЕ ЧИСТЯВАЮТ АКЦИИ НА СЕБЕ!

Как подготовить макулатуру к сдаче: удалить пластиковые и металлические элементы, извлечь из файлов.

В качестве макулатуры не принимаются: файлы, салфетки, поддоны из-под лиц, проездные билеты, термомочи, одноразовая бумажная посуда, бумажные панеты и аналогичная продукция.

УЧАСТВУЙТЕ В КОНКУРСЕ ДЛЯ ДЕТЕЙ СОТРУДНИКОВ MAYKOR, ПОСВЯЩЕННОМ ГОДУ ЭКОЛОГИИ В РОССИИ!

КОНКУРС ПРОВОДИТСЯ ПО ДВУМ НОМИНАЦИЯМ:

ЛУЧШИЙ РИСУНОК ЛУЧШИЙ ФОТОСНИМОК

ТЕМЫ РАБОТ

Полезные экологические привычки
Как помочь природе (экологический планет)
Наша планета

Конкурс рисунков проводится среди детей двух возрастных категорий:
ДО 7 ЛЕТ
ОТ 8 ДО 14 ЛЕТ

Конкурс фотографий не делится на возрастные категории.

Один ребенок может участвовать в обеих номинациях (по одной работе в каждой).

СВОИ РАБОТЫ ПРИСЫЛАЙТЕ НА АДРЕС: ADV@MAYKOR.COM

СРОКИ ПРОВЕДЕНИЯ

ПРИЕМ РАБОТ: ДО 30 ИЮНЯ
ПОДВЕДЕНИЕ ИТОГОВ: ВКЛЮЧИТЕЛЬНО 10 ИЮЛЯ

ПОБЕДИТЕЛИ ОПРЕДЕЛИТ ЖЮРИ И ГОЛОСОВАНИЕ В СОЦИАЛЬНОЙ ГРУППЕ КОМПАНИИ «ВКОНТАКТЕ»

НАГРАЖДЕНИЕ

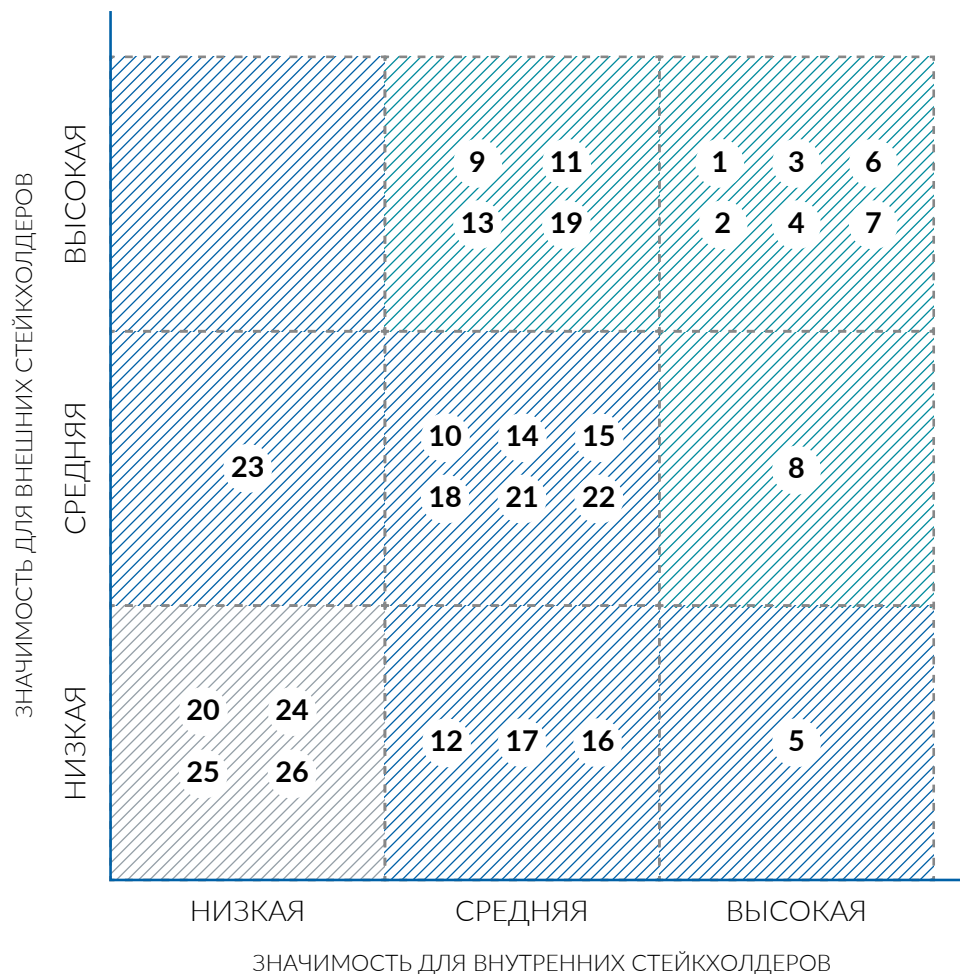
АВТОРЫ ЛУЧШИХ РАБОТ В КАЖДОЙ НОМИНАЦИИ И ВОЗРАСТНОЙ ГРУППЕ ПОЛУЧАТ ПОДАРОК ОТ MAYKOR. ВСЕ УЧАСТНИКИ КОНКУРСА – ПОШРИТЕЛЬНЫЕ ПРИЗЫ

ЭКОЛОГИЯ – ЭТО КРУТО!

MAYKOR МОЛНИЯ №14(22) 05.06.17

Приложение 1

Существенные аспекты КСО



САМЫЕ ЗНАЧИМЫЕ АСПЕКТЫ

1. Социальные гарантии персонала
2. Обучение и развитие
3. Создание рабочих мест
4. Качество обслуживания
6. Здоровье и безопасность на рабочем месте
7. Присутствие в регионах
8. Развитие инновационных сервисов
9. Финансовые результаты
11. Предоставление исчерпывающей информации об услугах, консультативная поддержка клиентов
13. Соблюдение прав заинтересованных сторон
19. Влияние компании на регионы присутствия

ДОСТАТОЧНО ЗНАЧИМЫЕ АСПЕКТЫ

5. Взаимоотношения сотрудников и руководства
10. Значимые изменения в бизнесе
12. Использование рабочего времени
14. Соответствие законодательным требованиям
15. Практики закупок
16. Материалы
17. Противодействие коррупции
18. Права человека
21. Препятствие конкуренции
22. Благотворительность
23. Влияние на окружающую среду

НЕ ЗНАЧИМЫЕ АСПЕКТЫ

20. Взаимодействие с государством
24. Энергосбережение
25. Отходы
26. Водопотребление

Приложение 2

Таблица показателей соответствия руководству GRI G4

Показатель GRI	Описание	Раздел социального отчета/комментарии	Страница/ссылка
ОБЩИЕ СТАНДАРТНЫЕ ЭЛЕМЕНТЫ ОТЧЕТНОСТИ			
Стратегия и анализ			
G4-1	Заявление руководства о значимости устойчивого развития	Обращение президента MAYKOR	4
Профиль компании			
G4-3	Название организации	MAYKOR сегодня	6
G4-4	Основные бренды, продукция и услуги	MAYKOR сегодня	6-7
G4-5	Местонахождение штаб-квартиры	Структура и корпоративное управление	11
G4-6	Страны, в которых компания осуществляет свою деятельность	MAYKOR сегодня	6
G4-7	Характер собственности и организационно-правовая форма	MAYKOR сегодня	6
G4-8	Рынки и категории потребителей	MAYKOR сегодня	6-8

Показатель GRI	Описание	Раздел социального отчета/комментарии	Страница/ссылка
G4-9	Масштаб бизнеса	МАУКОР сегодня	8-9
		Структура и корпоративное управление	11
		Ответственность перед клиентами	35
		Внутренняя среда	43
G4-10	Численность сотрудников и характеристика персонала	Внутренняя среда	43
G4-12	Цепочка поставок организации	Реформирование цепочки поставок	33-34
G4-13	Существенные изменения масштабов, структуры или собственности	Структура и корпоративное управление	11
		Стратегия развития	13-19
Обязательства по участию во внешних инициативах			
G4-14	Применение принципа предосторожности	Управление социальными рисками	50
		Экологическая политика	62
G4-15	Разработанные внешними сторонами экономические, экологические и социальные хартии, принципы или другие инициативы, к которым организация присоединилась или поддерживает	Управление в области КСО	20
		Соответствие целям ООН в области устойчивого развития	23
		Доброе будущее вместе с МАУКОР. Мероприятия в рамках инициативы «Щедрый вторник»	58-59
G4-16	Членство в организациях	Взаимодействие с заинтересованными сторонами	26-32

Показатель GRI	Описание	Раздел социального отчета/комментарии	Страница/ссылка
Выявленные существенные аспекты и границы			
G4-18	Методика определения содержания отчета и границ аспектов. Принципы подготовки отчетности при определении содержания отчета	О социальном отчете	3
G4-19	Список всех существенных аспектов, выявленных в процессе определения содержания отчета	Приложение 1. Существенные аспекты КСО	65
G4-20	Описание границ аспекта по каждому существенному аспекту внутри организации	Приложение 1. Существенные аспекты КСО	65
G4-21	Описание границ аспекта по каждому существенному аспекту за пределами организации	Приложение 1. Существенные аспекты КСО	65
Взаимодействие с заинтересованными сторонами			
G4-24	Список заинтересованных сторон	Взаимодействие с заинтересованными сторонами	26-27
G4-25	Принципы выявления и отбора заинтересованных сторон	Взаимодействие с заинтересованными сторонами	26
G4-26	Политика взаимодействия с заинтересованными сторонами	Взаимодействие с заинтересованными сторонами	26-32
G4-27	Ключевые темы и опасения, которые были подняты заинтересованными сторонами в рамках взаимодействия с организацией	Взаимодействие с заинтересованными сторонами	26-32
		Ответственность перед клиентами	35-39
		Инновации	40-42
		Охрана труда и производственная безопасность	45-46

Показатель GRI	Описание	Раздел социального отчета/комментарии	Страница/ссылка
Общие сведения об отчете			
G4-28	Отчетный период	О социальном отчете	3
G4-29	Дата публикации предыдущего отчета	О социальном отчете	3
G4-30	Цикличность отчетности	О социальном отчете	3
G4-31	Контакты по вопросам отчетности	О социальном отчете	3
G4-32	Вариант подготовки отчета	О социальном отчете. С применением элементов руководства GRI G4.	3
G4-33	Внешнее заверение	Внешнее заверение не проводилось	
Корпоративное управление			
G4-34	Структура управления компанией	Структура и корпоративное управление	11-12
		Управление аспектами КСО	21
G4-36	Должности, предполагающие ответственность за решение социальных, экологических и экономических проблем	Управление аспектами КСО	21
		Охрана труда и производственная безопасность	45-46
		Управление социальными рисками	50
		Экологическая политика	62-63

Показатель GRI	Описание	Раздел социального отчета/комментарии	Страница/ссылка
G4-37	Процедуры проведения консультаций по экономическим, экологическим и социальным вопросам	Управление аспектами КСО	21
		Взаимодействие с заинтересованными сторонами	26-32
		Управление социальными рисками	50
		Экологическая политика	62-63
Этика и добросовестность			
G4-56	Ценности, принципы и стандарты	Принципы КСО	20
		Взаимодействие с заинтересованными сторонами	26-32
		Ответственность перед клиентами	35
		Внутренняя среда	43-49
G4-57	Внутренние и внешние механизмы обращения за консультациями по вопросам этического и законопослушного поведения, а также по вопросам, связанным с проявлениями недобросовестности в организации, такие как телефон доверия или консультации по телефону	Взаимодействие с заинтересованными сторонами	26-32
G4-58	Внутренние и внешние механизмы сообщения о неэтичном или незаконном поведении, а также о проблемах, связанных с недобросовестностью в организации, такие как информирование непосредственного начальника, механизмы сообщения о фактах неправомерной деятельности или горячие линии.	Взаимодействие с заинтересованными сторонами	26-32

Показатель GRI	Описание	Раздел социального отчета/комментарии	Страница/ссылка
КАТЕГОРИЯ «ЭКОНОМИЧЕСКАЯ»			
Присутствие на рынках			
G4-EC6	Доля руководителей высшего ранга в существенных регионах осуществления деятельности организации, нанятых из числа представителей местного населения	Структура и корпоративное управление	11
Непрямые экономические воздействия			
G4-EC7	Развитие и воздействие инвестиций в инфраструктуру и безвозмездные услуги для общественного блага	Социально значимые проекты	51-52
		Корпоративные социальные программы MAYKOR	53-60
КАТЕГОРИЯ «ЭКОЛОГИЧЕСКАЯ»			
Материалы			
G4-EN2	Доля материалов, представляющих собой переработанные или повторно используемые отходы	Зеленый офис	64
Продукция и услуги			
G4-EN27	Снижение воздействия продуктов и услуг на окружающую среду	Экологическая политика	62

Показатель GRI	Описание	Раздел социального отчета/комментарии	Страница/ссылка
КАТЕГОРИЯ «СОЦИАЛЬНАЯ»			
ПОДКАТЕГОРИЯ «ПРАКТИКА ТРУДОВЫХ ОТНОШЕНИЙ И ДОСТОЙНЫЙ ТРУД»			
Занятость			
G4-LA1	Общая численность и число вновь нанятых сотрудников в разбивке по регионам	Внутренняя среда (раскрыт частично)	43
Взаимоотношения сотрудников и руководства			
G4-LA4	Уведомление сотрудников о существенных изменениях в организации	Взаимодействие с заинтересованными сторонами	28
Здоровье и безопасность			
G4-LA6	Виды и уровень производственного травматизма, уровень профессиональных заболеваний, коэффициент потерянных дней и коэффициент отсутствия на рабочем месте, а также общее количество смертельных исходов, связанных с работой	Охрана труда и безопасность на рабочем месте (соответствует частично)	45-46
Подготовка и образование			
G4-LA9	Среднегодовое количество часов обучения на одного сотрудника с разбивкой по полу и категориям сотрудников	Подготовка и обучение кадров	47-48

Показатель GRI	Описание	Раздел социального отчета/комментарии	Страница/ссылка
G4-LA10	Программы развития навыков, повышение квалификации	Подготовка и обучение кадров	47-48
Разнообразие и равные возможности			
G4-LA12	Состав руководящих органов и основных категорий персонала организации с разбивкой по полу, возрастным группам, принадлежности к группам меньшинств и другим признакам разнообразия	Внутренняя среда	43
		Структура и корпоративное управление	11
Механизмы подачи жалоб на практику трудовых отношений			
G4-LA16	Количество жалоб на практику трудовых отношений, поданных, обработанных и урегулированных через официальные механизмы подачи жалоб	Политика в области управления персоналом	44
ПОДКАТЕГОРИЯ «ПРАВА ЧЕЛОВЕКА»			
Недопущение дискриминации			
G4-HR3	Общее количество случаев дискриминации и предпринятые корректирующие действия	Политика в области управления персоналом/ Фактов дискриминации не выявлено	44

Показатель GRI	Описание	Раздел социального отчета/комментарии	Страница/ссылка
ПОДКАТЕГОРИЯ «ОБЩЕСТВО»			
Противодействие коррупции			
G4-S05	Подтвержденные случаи коррупции и предпринятые действия	Фактов коррупции не выявлено	-
Государственная политика			
G4-S06	Общее денежное выражение пожертвований на политические цели по странам и получателям/бенефициарам	Компания не осуществляет пожертвования на политические цели в соответствии с Положением о благотворительной деятельности	Положение о благотворительной деятельности
Препятствие конкуренции			
G4-S07	Общее число случаев правовых действий в отношении организации в связи с препятствием конкуренции и нарушением антимонопольного законодательства и их результаты	Случаев препятствия конкуренции и нарушений антимонопольного законодательства не выявлено	-
Соответствие требованиям			
G4-S08	Денежная сумма существенных штрафов и общее число нефинансовых санкций, наложенных за несоблюдение законодательства и нормативных требований	Данных фактов не выявлено	-

Показатель GRI	Описание	Раздел социального отчета/комментарии	Страница/ссылка
ПОДКАТЕГОРИЯ «ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА ПРОДУКЦИЮ»			
Маркировка продукции и услуг			
G4-PR5	Исследование удовлетворенности потребителей	Менеджмент качества	36-39

