# 2012

социальный отчет

# Больше ответственности

Ростелеком
Больше возможностей

Российский союз промышленников и предпринимателей

# СВИДЕТЕЛЬСТВО

об общественном заверении
корпоративного нефинансового отчета

## Социальный отчет
## ОАО «Ростелеком»

**прошел общественное заверение в Совете РСПП
по нефинансовой отчетности**

Развернутое заключение Совета РСПП об общественном заверении Социального отчета ОАО «Ростелеком» за 2012 год направлено в Компанию, которая может публиковать его без каких-либо изменений и использовать как для внутрикорпоративных целей, так и в целях коммуникаций с заинтересованными сторонами.

**Регистрационный номер 027.02.020.09.12**

Президент РСПП А.Шохин

Москва, 2013

# 2012

социальный отчет

# Содержание


2 «Ростелеком» сегодня

3 Обращение Президента ОАО «Ростелеком»

4 О Компании

10 Политика в области социальной ответственности

14 Честность и открытость в бизнесе

26 Наши достижения – на благо всей страны

38 Ответственность перед клиентами

50 Персонал и внутренняя социальная политика

64 Социальные проекты

74 Влияние на окружающую среду

82 Об Отчете

87 Награды ОАО «Ростелеком», полученные в 2012 году

88 Контакты


Ростелеком

Больше возможностей

# «Ростелеком» сегодня

ОАО «Ростелеком» – национальный оператор связи. Компания располагает разветвленной транспортной сетью протяженностью около 500 тыс. км, местными сетями протяженностью свыше 2,6 млн км, охватывающими всю территорию России – от Калининграда до Владивостока. Компания оказывает как традиционные телекоммуникационные услуги местной и дальней телефонной связи, так и перспективные – широкополосный доступ в Интернет и передачу данных, платное интерактивное телевидение, организацию сетей VPN, видеоконференцсвязи, а также интеллектуальные услуги связи. «Ростелеком» является ключевым партнером государственных структур, предоставляя им услуги связи и участвуя в реализации национальных проектов. Компания занимает лидирующие позиции в инновационном секторе, разрабатывая уникальные решения на основе облачных технологий.

- Свыше **100 млн клиентов**
- **6,6 млн абонентов** платного ТВ
- Свыше **4,4 млн пользователей** портала госуслуг
- **500 тыс. км** разветвленных транспортных сетей
- **2,6 млн км** местных сетей
- Разработчик уникальной **системы видеонаблюдения** за выборами президента России
- Создатель Национальной **облачной платформы О7**
- **Марка № 1** в России в 2012 году в категории «Домашний Интернет»

## ОСНОВНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ 2012 ГОДА[1]

| | |
|---|---|
| инвестиции | **91,2** млрд рублей |
| выручка | **321,3** млрд рублей |
| налог на прибыль | **8,8** млрд рублей |
| затраты на персонал | **84,3** млрд рублей |
| дивиденды[2] | **8,17** млрд рублей |

[1] В соответствии с аудированной консолидированной отчетностью за 2012 год (МФСО).

[2] Решение о выплате дивидендов будет рассмотрено на Годовом общем собрании акционеров Компании по итогам 2012 года. Годовое общее собрание акционеров состоится 17 июня 2013 года.

# Обращение Президента ОАО «Ростелеком»

Уважаемые коллеги и друзья!

Для меня большая честь и ответственность возглавлять одну из крупнейших телекоммуникационных компаний страны. Бизнес «Ростелекома» уникален – он сочетает многолетнее наследие национальной сети связи и предоставляет сервисы на базе современных технологий.

Вы держите в руках уже второй ежегодный Социальный отчет «Ростелекома». Это означает, что подготовка социальной отчетности становится неотъемлемой частью работы нашей Компании, а успехи в этой области – одним из критериев оценки эффективности нашей деятельности.

Сегодня компания «Ростелеком» – крупнейший в России телекоммуникационный оператор, предоставляющий услуги во всех сегментах отраслевого рынка на всей территории страны. Миллионы клиентов доверяют нам как поставщику качественных, инновационных и доступных услуг. И чтобы оправдать это доверие, мы стремимся постоянно двигаться вперед – инвестируем в развитие, наращиваем темпы модернизации сети, повышаем качество обслуживания клиентов, улучшаем систему управления. Мы направляем наши технологии на то, чтобы делать жизнь людей в мегаполисах, деревнях и самых удаленных поселках удобной, интересной и полной.

Руководство Компании сознает, что для успешного воплощения наших планов каждый сотрудник Компании должен быть заинтересован в успехе. Поэтому мы стремимся создавать благоприятную среду для личностного и профессионального роста всех членов нашей команды, создавать оптимальные условия для работы и предоставлять надежные социальные гарантии.

Успешная компания не может работать изолированно от общества. Доверие и лояльность клиентов формируются тогда, когда стремление повысить доходность бизнеса сопровождается заботой об общественных интересах. Наш вклад в благополучие общества не ограничивается только экономической составляющей. Ежегодно мы реализуем общественно значимые программы, руководствуясь интересами людей.

Каждое направление деятельности нашей Компании предоставляет широкие возможности для реализации потенциала в сфере корпоративной социальной ответственности. И в 2013 году мы будем стремиться использовать эти возможности в полной мере.

Сергей Калугин,
Президент ОАО «Ростелеком»

# О Компании

## ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

В своем нынешнем виде открытое акционерное общество «Ростелеком» существует с апреля 2011 года, когда к национальному оператору дальней связи «Ростелеком» присоединились межрегиональные компании связи ОАО «ЦентрТелеком», ОАО «СЗТ», ОАО «ЮТК», ОАО «ВолгаТелеком», ОАО «Уралсвязьинформ», ОАО «Сибирьтелеком», ОАО «Дальсвязь» и ОАО «Дагсвязьинформ».

В марте 2012 года дан старт второму этапу реформирования Компании, в рамках которого на базе ОАО «Ростелеком» планируется создание единой компании путем присоединения к нему ОАО «Связьинвест» со всеми его активами, а также ряда дочерних обществ. Реорганизация направлена на упрощение акционерной структуры и ликвидацию перекрестного владения.

Основным видом деятельности Компании является предоставление полного спектра телекоммуникационных услуг, в том числе услуг местной, внутризоновой, междугородной, международной телефонной связи, широкополосного доступа в Интернет (ШПД), мобильной связи, платного телевидения, аренды каналов, присоединения и пропуска трафика, услуг на базе облачных технологий.

Компания осуществляет свою деятельность под единым брендом «Ростелеком».

## ГЕОГРАФИЯ ПРИСУТСТВИЯ

«Ростелеком» – национальный оператор связи. Компания располагает разветвленной транспортной сетью протяженностью около 500 тыс. км, местными сетями протяженностью свыше 2,6 млн км, охватывающими всю территорию России – от Калининграда до Владивостока. Компания оказывает телекоммуникационные услуги во всех федеральных округах Российской Федерации, в том числе в Москве. Структурно «Ростелеком» подразделяется на 8 макрорегиональных филиалов:

- «Дальний Восток»;
- «Сибирь»;
- «Урал»;
- «Волга»;
- «Юг»;
- «Северо-Запад»;
- «Центр»;
- «Москва».

В состав макрорегиональных филиалов входят региональные филиалы.

Розничная сеть насчитывает около 2,3 тыс. точек продаж и обслуживания клиентов, расположенных во всех регионах страны.

Штаб-квартира «Ростелекома» находится в Москве. Юридически Компания зарегистрирована в Санкт-Петербурге.

## РЫНКИ

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

Компания в минувшем году успешно сохраняла лидерство на традиционных рынках местной и дальней связи, а также продолжила устойчивый рост в высокотехнологичных сегментах, развивая услуги широкополосного доступа в Интернет и передачи данных, платного интерактивного телевидения, организации сетей VPN, услуги видеоконференцсвязи, а также интеллектуальные услуги связи. Помимо этого, Компания приступила к предоставлению услуг мобильной передачи данных на основе технологии 3G+ (HSPA+), расширив таким образом продуктовую линейку.

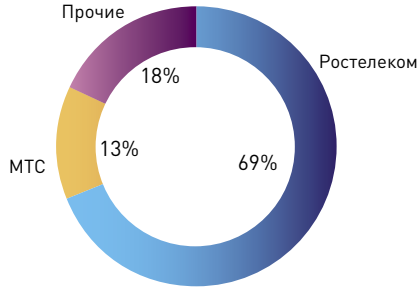
### Местная связь

«Ростелеком» доминирует в сегменте местной связи с долей рынка 69% по числу абонентов. Услугами Компании в этом сегменте пользуется большинство домохозяйств страны, малый и средний бизнес, крупные корпорации, государственные предприятия и учреждения: общее число активных абонентских линий составляет порядка 27 млн.

### Междугородная и международная связь

«Ростелеком» сохраняет лидирующие позиции в секторе услуг дальней связи, тем самым подтверждая статус национального оператора международной и междугородной связи (мг/мн). Благодаря наличию международных переходов, присутствию на ведущих площадках

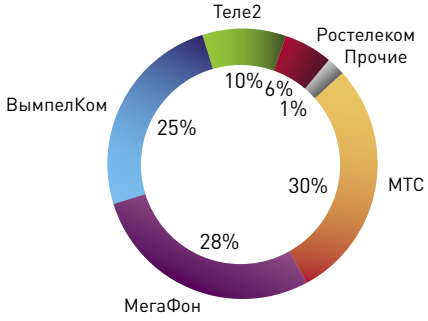
**«Ростелеком» на рынке местной связи[1]**




Источник: iKS-consulting.

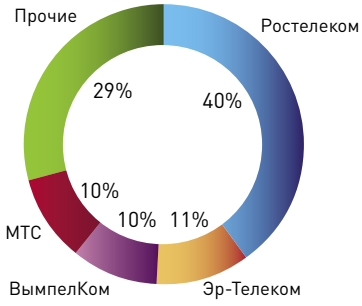
[1] Данные в диаграммах этого раздела отчета приведены по состоянию на 31 декабря 2012 года.

«Ростелеком» на рынке мобильной связи




Источник: J'son & Partners Consulting.

«Ростелеком» на рынке ШПД




Источник: iKS-consulting, данные Компании.

обмена трафиком, участию в международных кабельных системах Компания сохраняет статус основного оператора мг/мн связи в России. К концу отчетного периода доля Компании на рынке услуг междугородной и международной связи по выручке составляла 65%.

### Внутризоновая связь

Несмотря на растущую конкуренцию со стороны мобильных операторов, для большинства россиян домашний телефон продолжает оставаться необходимой услугой, а относительно невысокая стоимость звонков в близлежащие населенные пункты поддерживает спрос на услуги внутризоновой телефонии. В 2012 году доля Компании по выручке на рынке внутризоновой связи составила 69%.

### Мобильная связь

«Ростелеком» – это крупный оператор мобильной связи, активно развивающий беспроводные сети нового поколения. В настоящее время количество абонентов мобильной связи Компании составляет более 13,6 млн человек. Компания оказывает услуги мобильной связи в стандартах GSM, CDMA и UMTS в 59 регионах Российской Федерации. Мобильный бизнес сосредоточен в основном на Урале, в Сибири, Поволжье и на Дальнем Востоке. В 2012 году Компания приступила к строительству сетей связи третьего поколения (3G) в 24 регионах России.

### Широкополосный доступ к сети Интернет

«Ростелеком» является безусловным лидером российского рынка интернет-услуг. Основные усилия Компании сконцентрированы на динамично развивающихся региональных рынках.

Благодаря мощной современной телекоммуникационной сети мы оказываем услуги передачи данных различным категориям пользователей – от населения до крупных операторов и контент-провайдеров.

**Платное телевидение**

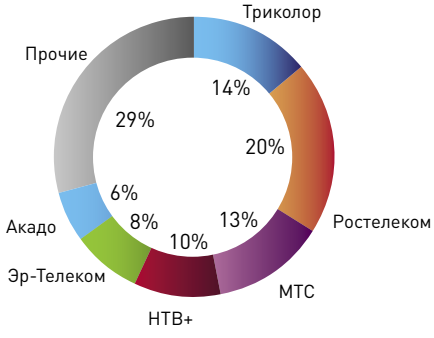
Абонентская база платного ТВ от «Ростелекома» составляет более 6,6 млн пользователей, из которых свыше 1,4 млн смотрят уникальный федеральный продукт «Интерактивное ТВ». «Ростелеком» уверенно входит в тройку лидеров рынка услуг платного ТВ по абонентам, где занимает долю рынка 20% на конец 2012 года.

«Ростелеком» также является лидером в предоставлении услуг IP TV – одного из наиболее динамично развивающихся сегментов рынка платного ТВ, занимая долю в 49% по состоянию на конец 2012 года. Компания запустила федеральную платформу, которая позволяет осуществлять доставку цифрового контента на различные типы экранов, как для абонентов собственной сети, так и в целом пользователям сети Интернет. В конце 2012 года началась миграция абонентов региональных платформ на федеральное решение, что позволит расширить спектр предоставляемых сервисов интерактивного ТВ для таких абонентов.

**Аренда каналов связи**

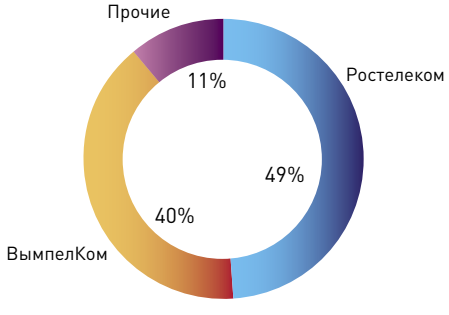
«Ростелеком» занимает ведущие позиции на рынке аренды каналов связи и предоставляет их в пользование российским и международным операторам на всей территории Российской Федерации и за рубежом. Доля «Ростелекома» на рынке услуг аренды каналов по выручке на конец 2012 года составляла 45%.

**«Ростелеком» на рынке платного ТВ**




Источник: iKS-consulting, основано на информации о количестве абонентов кабельного, спутникового и IP TV

**«Ростелеком» на рынке IP TV**



### Присоединение и пропуск трафика

На рынке услуг присоединения и пропуска трафика для российских и зарубежных операторов «Ростелеком» традиционно является одним из крупнейших игроков. Доля Компании на этом рынке по выручке в 2012 году составляла 52%. Точки присоединения к сети «Ростелекома» организованы во всех субъектах Российской Федерации. Международные точки присутствия организованы на крупнейших площадках обмена трафиком в Лондоне, Франкфурте, Стокгольме, Хельсинки, Гонконге, Амстердаме и Нью-Йорке.

### Облачные технологии

«Ростелеком» одним из первых приступил к разработке решений на основе облачных технологий и в настоящее время является ключевым участником этого перспективного рынка. Компания продвигает облачные сервисы через собственную Национальную облачную платформу О7, а также является единственным исполнителем масштабного государственного проекта «Электронное правительство», использующего облачную технологию. Национальная платформа облачных вычислений О7 размещена в 9 центрах обработки данных, расположенных в различных федеральных округах России.

## ИНФРАСТРУКТУРА

Инфраструктура «Ростелекома» состоит из современной транспортной сети связи протяженностью около 500 тыс. км, местных сетей протяженностью свыше 2,6 млн км, охватывающих всю территорию России, каналов «последней мили», открывающих доступ к миллионам российских домохозяйств и компаний, а также имеет выходы на сети более 190 операторов связи в 70 странах мира. Компания участвует в 17 международных кабельных системах, взаимодействует с 2 300 российскими и международными компаниями связи и имеет точки присутствия в Лондоне, Стокгольме, Франкфурте и Амстердаме.

## АКЦИОНЕРЫ

Основным акционером «Ростелекома» является государство, которое через ОАО «Связьинвест», Росиму-

Структура акционерного капитала Компании[1]

| | Доля в уставном капитале | Доля в обыкновенных акциях | Доля в привилегированных акциях |
|---|---|---|---|
| ОАО «Связьинвест» | 41,84% | 45,29% | 0,00% |
| Российская Федерация в лице Росимущества | 6,86% | 7,43% | 0,00% |
| Внешэкономбанк | 2,26% | 2,45% | 0,00% |
| ООО «МОБИТЕЛ» | 5,24% | 4,64% | 12,55% |
| Другие акционеры | 43,80% | 40,19% | 87,45% |

[1] По состоянию на 31 декабря 2012 года.

щество и Внешэкономбанк контролирует более 55% обыкновенных акций Компании.

## ПРИОРИТЕТНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ И ПЛАНЫ РАЗВИТИЯ КОМПАНИИ

Основной целью «Ростелекома» является предоставление клиентам качественных и современных услуг связи. Для этого в ближайшие годы Компания будет фокусироваться на решении следующих основных задач.

- **Наращивание темпов модернизации фиксированных и мобильных сетей связи.**
  Мощная, разветвленная телекоммуникационная сеть «Ростелекома» охватывает все регионы Российской Федерации. Компания ставит перед собой задачу наращивать темпы модернизации сетей, используя самые современные инновационные решения, доступные на телекоммуникационном рынке.

- **Улучшение качества обслуживания клиентов.**
  Компания будет стремиться улучшать клиентский сервис, чтобы гарантировать своим клиентам простоту и удобство пользования услугами, оперативное решение проблем и получение необходимой информации в любое время через различные каналы (офисы, контакт-центры, мультимедиаканалы и самообслуживание). Планируется внедрение передовых стандартов работы с абонентами, в первую очередь в отношении скорости подключения услуг, времени дозвона в службу поддержки и других аспектов взаимодействия с клиентами, а также модернизация систем эксплуатационной поддержки.

- **Разработка пакетов услуг, не имеющих аналогов по своим рыночным характеристикам, а также привлекательной тарифной линейки.**
  Инфраструктура Компании и знание особенностей региональных рынков дают нам возможность создавать для клиентов уникальные сервисы с оптимальным соотношением стоимости и наполнения пакетного предложения такими услугами, как телефонная связь, доступ к Интернету и платное телевидение с использованием различных технологий. Говоря о рыночных характеристиках, мы имеем в виду не только скорость передачи данных, но и качество и релевантность предоставляемого контента, а также уровень клиентской поддержки.

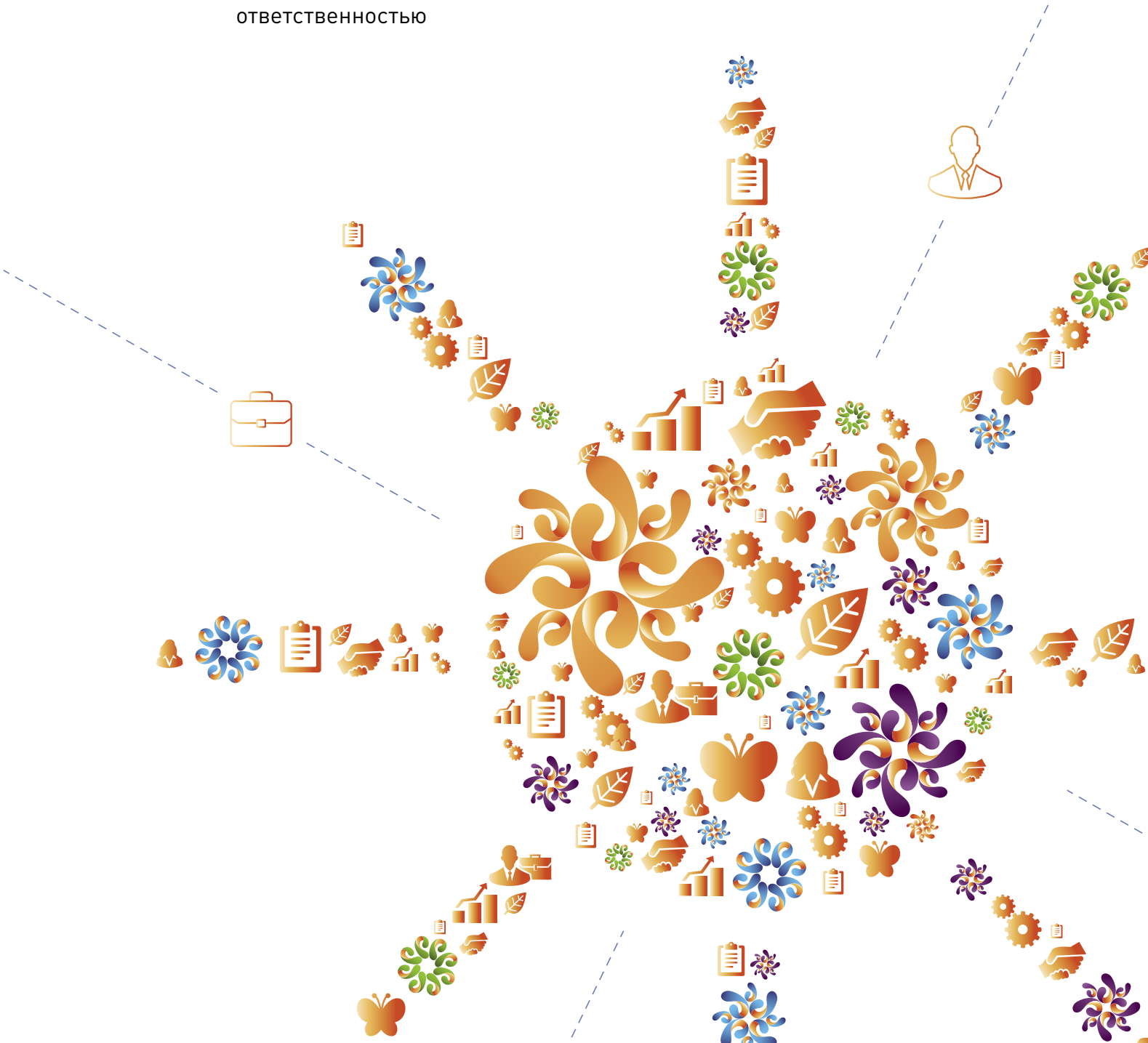
- **Повышение операционной эффективности.**
  В среднесрочной перспективе ожидается значительное замедление роста бизнеса в сегменте фиксированной связи, обеспечивающем сегодня большую часть выручки Компании. Поэтому основной задачей, которую нам предстоит решать в ближайшие годы, является сокращение затрат в данном сегменте. Для этого планируются модернизация и постепенный отказ от использования наложенных сетей, централизация и сокращение уровней управления в Компании, оптимизация затрат на эксплуатацию недвижимости.

  Важным направлением повышения операционной эффективности является перестройка закупочной деятельности, первые результаты которой видны уже сегодня. Мы стремимся унифицировать, стандартизировать и централизовать закупочные процессы, повышать конкуренцию за счет развития базы альтернативного оборудования, осуществлять контроль самостоятельных закупок макрорегиональных филиалов, а также нормировать и контролировать потребление.

- **Улучшение бизнес-администрирования.**
  В целях повышения эффективности работы и обеспечения дальнейшего роста Компании нам предстоит усовершенствовать бизнес-процессы, упростить структуру управления, активнее вовлекать сотрудников в решение стоящих перед Компанией задач, развивать персонал и привлекать высококвалифицированных специалистов.

# 1 Политика в области социальной ответственности

11 Описание политики
12 Взаимодействие с заинтересованными сторонами
13 Управление корпоративной социальной ответственностью



## «РОСТЕЛЕКОМ» СТРЕМИТСЯ К МАКСИМАЛЬНОЙ ЭКОНОМИЧЕСКОЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ, ПРОЯВЛЯЯ ПРИ ЭТОМ УВАЖИТЕЛЬНОЕ ОТНОШЕНИЕ К ОБЩЕСТВЕННЫМ ИНТЕРЕСАМ, ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЕ И ЭТИЧЕСКИМ ПРИНЦИПАМ, – ТОЛЬКО ТАК МЫ СМОЖЕМ ПРОДОЛЖИТЬ ДВИЖЕНИЕ ПО ПУТИ СТАБИЛЬНОГО, УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ И ОБРЕСТИ НОВЫЕ ТОЧКИ РОСТА.

Стабильность и долгосрочное устойчивое развитие бизнеса достигаются в том случае, когда стремление к максимальной экономической эффективности сочетается с уважительным отношением к общественным интересам, окружающей среде, этическим принципам.

Чтобы добиваться успеха в будущем, уже сегодня нам необходимо строить свой бизнес на принципах честности и открытости, учитывать желания и потребности всех заинтересованных сторон, с которыми мы взаимодействуем.

После завершения объединения «Ростелеком» превратился в крупнейшего оператора связи на территории России, что дало нам уникальную возможность реализовать свой потенциал в сфере корпоративной социальной ответственности (КСО). Имея в своем распоряжении крупнейшую в стране телекоммуникационную инфраструктуру и используя ее для реализации социальных проектов, мы меняем жизнь миллионов людей к лучшему: предоставляем больше возможностей для получения образования, реализации потребностей в общении и развития собственного бизнеса.

### ОПИСАНИЕ ПОЛИТИКИ

Социальная политика Компании реализуется в двух направлениях – внешнем и внутреннем. Внешняя социальная политика базируется на ценностях бренда объединенного «Ростелекома» и ориентируется на следующие приоритеты:

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

Практическая реализация Внешней социальной политики структурирована в рамках пяти основных программ – «Образование», «Духовное наследие», «Спорт», «Забота», «Экология».

Политика также определяет стандарты управления социальной ответственностью. Проекты в этой области должны соответствовать принципам Внешней социальной политики, вписываться в тематику одной из вышеупомянутых программ и отвечать критериям отбора, обозначенным в политике. Данные стандарты обязательны к использованию как в Корпоративном центре Компании, так и в макрорегиональных филиалах.

Социальная ответственность внутри Компании реализуется в виде мер, направленных на создание благоприятной атмосферы в коллективе и всестороннюю заботу о сотрудниках и их семьях.

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

- Информационная открытость – один из основных принципов нашей деятельности в сфере КСО. Мы регулярно предоставляем информацию о проектах Компании в области социальной ответственности в печатных и электронных корпоративных изданиях, на интернет-сайте Компании, на наших страницах в социальных сетях, а также в годовом и социальном отчетах.

- Мы отдаем предпочтение тем проектам, которые способствуют решению социальных проблем посредством использования телекоммуникационной инфраструктуры Компании, строительства и предоставления современного оборудования. Такие проекты имеют высокую общественную значимость, так как помогают преодолеть цифровое неравенство, открывают новые возможности для получения образования, обеспечивают широким слоям населения возможность наблюдать за важнейшими событиями в жизни страны.

- Мы стремимся учитывать не только стратегические интересы Компании и ее акционеров, но и интересы государства в области социального развития, поэтому активно участвуем в реализации национальных проектов и делаем все от нас зависящее, чтобы гарантировать их успех.

- Большинство проектов «Ростелекома», направленных на решение наиболее острых социальных проблем, осуществляются на долгосрочной основе. Мы считаем, что только такой подход обеспечивает высокую результативность и способствует формированию стабильности в обществе.

- Компания постоянно совершенствует работу в сфере социальной ответственности, учитывая бизнес-задачи, стоящие перед «Ростелекомом», а также потребности общества в целом и особенности общественной жизни в различных регионах присутствия Компании.

## ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ

Характер и масштабы нашего бизнеса, география присутствия Компании подразумевают, что мы оказываем влияние на интересы представителей различных общественных групп. Учитывая эти интересы и соблюдая баланс между необходимостью добиваться экономической эффективности и потребностями общества, Компания развивается более гармонично и достигает поставленных целей. Мы постоянно прилагаем усилия для того, чтобы взаимодействие с заинтересованными сторонами было максимально продуктивным. «Ростелеком» выделяет несколько заинтересованных сторон, перед которыми Компания берет на себя дополнительную ответственность.

### Клиенты

Мы видим свою основную задачу в том, чтобы повышать уровень удовлетворенности услугами Компании. Для этого мы не только повышаем качество предоставляемых услуг, ни и постоянно совершенствуем систему взаимодействия с клиентами, применяем принципы ответственного маркетинга, делаем телекоммуникационные услуги более доступными для социально незащищенных групп, стремимся к тому, чтобы жители различных регионов нашей страны имели равные возможности воспользоваться нашими сервисами. В Компании проводятся исследования уровня удовлетворенности клиентов в виде анкетирования и телефонных интервью. Наши клиенты могут быть уверены, что все их замечания и пожелания будут услышаны и приняты к сведению.

### Сотрудники

Забота о персонале – один из наших главных приоритетов. Квалифицированные сотрудники и благоприятная атмосфера в коллективе способствуют непрерывному росту и развитию Компании, поэтому мы предлагаем нашим сотрудникам справедливую оплату труда, дополнительные меры социальной защиты, безопасные условия работы, возможности для профессионального и личностного роста. В отчетном периоде во всех регионах и функциональных подразделениях Компании проводилось исследование уровня удовлетворенности сотрудников, результаты которого учитывались при планировании проектов по работе с человеческими ресурсами на 2013 год.

**Деловые партнеры**
Отношения «Ростелекома» с поставщиками товаров и услуг строятся на основе честности, прозрачности и доверия. Всем компаниям, желающим с нами сотрудничать, предоставляются равные возможности стать нашими поставщиками. С каждым годом возрастают объемы использования системы электронных торгов, что гарантирует удобство, простоту и скорость совершения покупки, а также уменьшает вероятность возникновения коррупционных рисков.

**Акционеры**
«Ростелеком» является открытым акционерным обществом, поэтому мы заинтересованы в повышении акционерной стоимости Компании. Для достижения этой цели мы ориентируемся на передовые стандарты корпоративного управления и стремимся предоставлять инвесторам и акционерам всесторонние данные о деятельности Компании. Помимо ежегодного Общего собрания акционеров проводятся ежеквартальные телефонные конференции, информация о финансовых результатах деятельности Компании всегда доступна на корпоративном интернет-сайте.

**Государство**
По поручению государства «Ростелеком» не раз участвовал в реализации проектов национального масштаба, таких как «Электронное правительство», веб-трансляция голосования и подсчета голосов на выборах президента России и многих других. Качественно и быстро выполняя поставленные задачи, Компания завоевала доверие органов власти как на федеральном, так и на региональном уровнях. Мы в обязательном порядке учитываем пожелания местных властей и интересы жителей при строительстве и модернизации сетей и планировании социальных проектов.

## УПРАВЛЕНИЕ КОРПОРАТИВНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ

Принципы корпоративной социальной ответственности интегрированы во все управленческие процессы различных направлений деятельности Компании. В принятие решений вовлечены менеджеры на самом высоком уровне, что способствует осознанию значимости социально направленной деятельности рядовыми сотрудниками. В управлении корпоративной социальной ответственностью участвуют следующие структуры:

- Правление «Ростелекома».
  Это главный орган, отвечающий за соблюдение принципов корпоративной социальной ответственности, определяющий политику, планирующий программы и проекты в этой области и контролирующий качество их реализации.

- Комитет по благотворительности при Правлении и комиссии по благотворительности макрорегиональных филиалов.
  Комитет и комиссии рассматривают вопросы и принимают решения об оказании благотворительной помощи и участии Компании в социально значимых проектах.

- Департамент внешних коммуникаций Корпоративного центра.
  В функции департамента входит организация и координация работы по социальной и благотворительной деятельности в Компании.

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

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

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

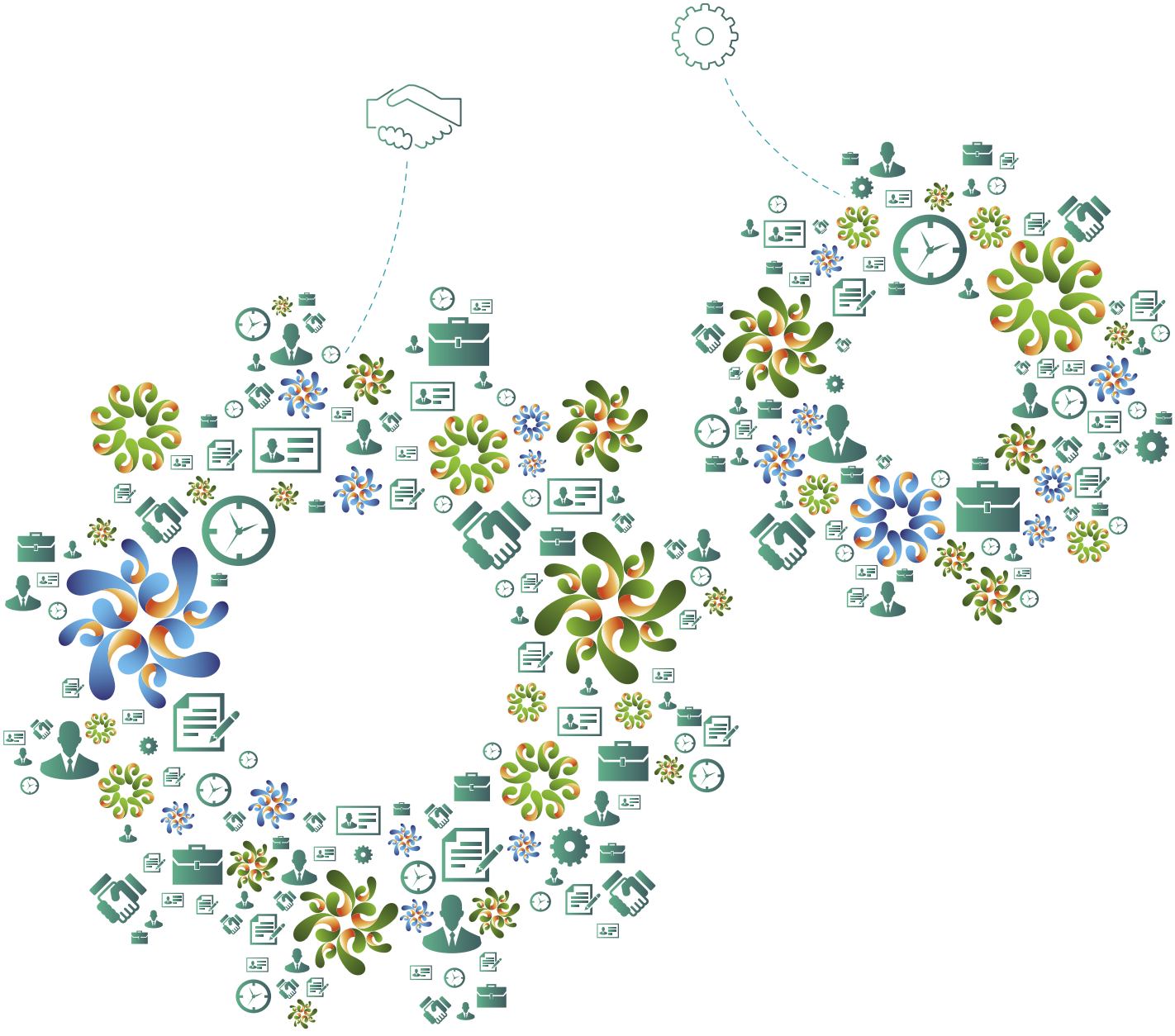
# 2 Честность и открытость в бизнесе


15 Корпоративное управление

22 Противодействие коррупции

23 Работа с поставщиками

24 Взаимодействие с профессиональным сообществом

# СОТРУДНИЧЕСТВО «РОСТЕЛЕКОМА» СО ВСЕМИ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ СТРОИТСЯ НА ОСНОВЕ ДОВЕРИЯ И ВЗАИМОПОНИМАНИЯ, КОТОРЫЕ ДОСТИГАЮТСЯ БЛАГОДАРЯ ЭФФЕКТИВНОМУ КОРПОРАТИВНОМУ УПРАВЛЕНИЮ, АНТИКОРРУПЦИОННЫМ ПРОЦЕДУРАМ, СОБЛЮДЕНИЮ ПРИНЦИПОВ ПРОЗРАЧНОСТИ И ОТКРЫТОСТИ.

Доверие и взаимопонимание – необходимые условия плодотворного сотрудничества между всеми заинтересованными сторонами: клиентами, акционерами, государственными органами, партнерами, поставщиками.

Эффективное корпоративное управление, антикоррупционные процедуры, принципы прозрачности во взаимоотношениях с деловыми партнерами, открытость профессиональному сообществу – это слагаемые доверия, которые способствуют принятию верных управленческих решений, влияют на успешный рост и развитие Компании, а в долгосрочной перспективе – на повышение ее инвестиционной привлекательности.

## КОРПОРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ

В целях повышения уровня корпоративного управления «Ростелеком» следует лучшим корпоративным практикам и использует опыт, накопленный российскими и зарубежными компаниями. Корпоративное управление строится на основе документов, утвержденных Общим собранием акционеров и принятых по инициативе Совета директоров и Правления Компании.

Базовые документы в сфере корпоративного управления – Кодекс корпоративного управления и Этический кодекс Компании – были разработаны в соответствии с рекомендациями Федеральной комиссии по рынку ценных бумаг (ФКЦБ, сейчас – ФСФР России), а также требованиями и рекомендациями Нью-Йоркской фондовой биржи, Комиссии США по ценным бумагам и биржам (SEC).

### Принципы корпоративного управления

Кодекс корпоративного управления и Этический кодекс Компании основаны на принципах корпоративного управления, получивших международное и российское признание:

- соблюдение прав и интересов акционеров, закрепленных применимым законодательством, нормами и требованиями, а также обеспечение долгосрочного роста стоимости принадлежащих им акций путем совершенствования корпоративных практик и повышения информационной открытости и прозрачности;
- обеспечение прозрачного и эффективного механизма взаимодействия органов управления Компанией, а также добросовестное и компетентное исполнение ими своих обязанностей в соответствии с высокими стандартами корпоративного управления и деловой этики;
- поддержание эффективной системы внутреннего контроля и аудита Компании;

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

- активное сотрудничество Компании с лицами, заинтересованными в обеспечении долгосрочного устойчивого развития «Ростелекома».

В процессе совершенствования практики корпоративного управления Компания также использует рекомендации Кодекса корпоративного поведения, одобренного правительством Российской Федерации.

Положения Кодекса корпоративного управления и Этического кодекса «Ростелекома» в обязательном порядке соблюдаются сотрудниками всех региональных и макрорегиональных филиалов Компании на всей территории Российской Федерации.

**Органы управления**

В соответствии с Уставом «Ростелекома» основными органами управления Компанией являются:

- Общее собрание акционеров – высший орган управления Компании;
- Совет директоров, который избирается Общим собранием акционеров для осуществления стратегического руководства Компанией;
- Президент и Правление, которых назначает Совет директоров в целях обеспечения ежедневного оперативного управления Компанией.

**Высший орган управления**

Согласно Уставу Компании Общее собрание акционеров является высшим органом управления «Ростелекома», посредством которого акционеры реализовывают свое право на участие в управлении Компанией.

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

«Ростелеком» предоставляет акционерам равные возможности для осуществления своих прав по управлению Компанией посредством участия в Общем собрании акционеров, внесения предложений в повестку дня и выдвижения кандидатов в члены Совета директоров и Ревизионной комиссии. Процедура информирования акционеров организована максимально эффективно: сообщения о проведении собрания и бюллетени для голосования направляются каждому акционеру заказным письмом, материалы к собраниям предоставляются на русском и английском языках, размещаются на сайте Компании, в СМИ, а также по запросу предотавляются акционерам напрямую.

В ходе проведения Годового общего собрания акционеров «Ростелекома» 14 июня 2012 года были утверждены годовой отчет и годовая бухгалтерская отчетность, распределение прибыли Компании, избран Совет директоров и Ревизионная комиссия в новом составе, одобрены новые редакции Устава, Положения о Совете директоров и Положения о Ревизионной комиссии Компании.

В Компании действуют современные критерии определения независимого статуса членов Совета директоров, разработанные на основе требований Комиссии США по ценным бумагам и фондовым биржам, правил листинга на Нью-Йоркской фондовой бирже, а также требований ФСФР России.

## Совет директоров

Совет директоров осуществляет общее руководство Компанией в период между собраниями акционеров и контролирует исполнение принятых на собраниях решений. Члены Совета директоров подотчетны Общему собранию акционеров и несут ответственность за успешное развитие Компании.

В 2012 году Совет директоров утвердил среднесрочную (5 лет) и долгосрочную (10 лет) стратегии развития Компании, рассмотрел итоги работы по реализации программы «Электронное правительство», одобрил внесение изменений в программу инновационного развития Компании, а также принимал другие решения в рамках своих компетенций.

## Состав Совета директоров

Совет директоров состоит из 11 членов. В своей деятельности Совет руководствуется Уставом Компании и Положением о Совете директоров Компании, новая редакция которого была утверждена Годовым общим собранием акционеров в июне 2012 года.

Согласно Кодексу корпоративного управления «Ростелекома» в Совет директоров должно входить не менее трех независимых директоров. В Компании действуют современные критерии определения независимого статуса членов Совета директоров, разработанные на основе требований Комиссии США по ценным бумагам и фондовым биржам, правил листинга на Нью-Йоркской фондовой бирже, а также требований ФСФР России[1]. Компания рассматривает

Состав Совета директоров[1]

| | |
|---|---|
| **Родионов Иван Иванович** | Председатель Совета директоров ОАО «Ростелеком»<br>Профессор Государственного университета «Высшая школа экономики» |
| **Азатян Сергей Александрович** | Управляющий директор представительства компании с ограниченной ответственностью «МарКапЭдвайзорс Лимитед» в Москве |
| **Бондарик Владимир Николаевич** | Генеральный директор ОАО «Гипросвязь» |
| **Златопольский Антон Андреевич** | Директор ГТК «Телеканал «Россия» |
| **Иншутин Антон Станиславович** | Управляющий партнер компании InVenturePartners |
| **Кудимов Юрий Александрович** | Генеральный директор ООО «ВЭБ Капитал» |
| **Кузнецов Сергей Иванович** | Член Национального реестра независимых директоров при Российском союзе промышленников и предпринимателей |
| **Лещенко Михаил Александрович** | Заместитель Генерального директора ОАО «Связьинвест» |
| **Милюков Анатолий Анатольевич** | Первый вице-президент ОАО «Газпромбанк» |
| **Провоторов Александр Юрьевич** | Президент ОАО «Ростелеком» (до 27 марта 2013 года) |
| **Семенов Вадим Викторович** | Генеральный директор ОАО «Связьинвест» |

[1] С критериями независимости независимых членов Совета директоров «Ростелекома» можно ознакомиться в Кодексе корпоративного управления ОАО «Ростелеком», размещенном на сайте Компании по адресу: http://www.rostelecom.ru/ir/corporate_governance/docs/.

При Совете директоров действует ряд профильных комитетов, которые отвечают за предварительное рассмотрение вопросов в рамках своих компетенций и подготовку рекомендаций для Совета директоров, улучшая тем самым качество принимаемых Компанией решений.

работу независимых членов в Совете директоров как важный инструмент соблюдения интересов всех акционеров, в том числе миноритарных. В течение 2012 года не менее трех членов Совета директоров отвечали требованиям, предъявленным к независимым директорам Кодексом корпоративного поведения, одобренным правительством Российской Федерации.

**Комитеты Совета директоров**

При Совете директоров действует ряд профильных комитетов, которые отвечают за предварительное рассмотрение вопросов в рамках своих компетенций и подготовку рекомендаций для Совета, улучшая тем самым качество принимаемых Компанией решений. Комитеты избираются ежегодно.

В 2012 году при Совете директоров Компании работало четыре комитета. Комитет по стратегии рассматривал вопросы, связанные с разработкой среднесрочной и долгосрочной стратегии Компании, дальнейшим развитием и модернизацией бизнеса в целом. Комитет по аудиту обеспечивал контроль над качеством подготовки финансовой отчетности и совершенствовал программу управления рисками. Комитет по корпоративному управлению занимался разработкой новых редакций ключевых корпоративных документов Компании – Устава, Положения о Совете директоров, Положения о Ревизионной комиссии, а также готовил материалы для Годового общего собрания акционеров Компании по итогам 2011 года. Также при Совете активно работал Комитет по кадрам и вознаграждениям, в задачи которого входила выработка принципов и критериев определения размера вознаграждения и материального стимулирования членов Совета директоров, Председателя Совета директоров и исполнительных директоров.

**Конфликт интересов**

Членам Совета директоров «Ростелекома» предписано воздерживаться от действий, которые приведут или потенциально способны привести к возникновению конфликта между их интересами и интересами Компании. В случае возникновения такого конфликта член Совета директоров обязан раскрыть информацию о нем Комитету по кадрам и вознаграждениям или Совету директоров. После этого Совету директоров предоставляются все необходимые разъяснения, а член Совета директоров, участвующий в конфликте интересов, не принимает участия в голосовании по конфликтному вопросу.

Члены Совета директоров обязаны письменно уведомлять Совет директоров о намерении совершить сделки с ценными бумагами «Ростелекома» или компаний, которые являются аффилированными лицами по отношению к «Ростелекому», членами совета директоров которых они являются, а также раскрывать информацию о совершенных ими сделках с такими ценными бумагами Совету директоров.

**Вознаграждение членов Совета директоров**

Размер вознаграждения членов Совета директоров устанавливается решением Общего собрания акционеров. В 2012 году Годовое общее собрание акционеров утвердило новую редакцию Положения о Совете директоров Компании, определяющего порядок выплаты вознаграждения членам Совета директоров.

В сентябре 2012 года Консорциум Российского института директоров и рейтингового агентства «Эксперт РА» подтвердил рейтинг Компании на уровне «8» (из 10 возможных) по шкале Национального рейтинга корпоративного управления.

Также было принято решение по вопросу о выплате членам Совета директоров Компании в период исполнения ими своих обязанностей вознаграждения и компенсации расходов, связанных с исполнением ими функций членов Совета директоров.

Вознаграждение членов Совета директоров состоит из ежеквартального и годового. Ежеквартальное вознаграждение каждому члену Совета директоров устанавливается в размере 1 500 тыс. рублей. Председателю Совета директоров вознаграждение устанавливается с коэффициентом 1,3. Ежеквартальное вознаграждение члена Совета директоров уменьшается на:

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

Годовое вознаграждение для всего состава Совета директоров Компании устанавливается решением Годового общего собрания акционеров как процент от показателя OIBDA[1], рассчитанного на основании годовой консолидированной финансовой отчетности, подготовленной в соответствии с МСФО за отчетный финансовый год, который не может превышать 0,13%.

Годовое вознаграждение одного члена Совета директоров определяется как величина, описанная выше, деленная на количество лиц, избранных в состав Совета директоров, при этом годовое вознаграждение Председателя определяется с коэффициентом 1,3. Годовое вознаграждение члена Совета директоров уменьшается на 50% в случае его участия менее чем в половине всех проведенных за время срока его полномочий заседаний Совета директоров.

Членам Совета директоров, являющимся членами комитетов Совета директоров Компании, начисляется и выплачивается ежеквартальное вознаграждение, связанное с исполнением ими функций членов комитетов.

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

Члены Совета директоров не вправе получать вознаграждение и компенсацию расходов за исполнение ими своих обязанностей членов Совета директоров любым способом и в любой форме за принятие решений Советом директоров или иными органами Компании, а также за осуществление своих прав и обязанностей как членов Совета директоров, за исключением вознаграждения и компенсации расходов, получаемых в соответствии с Положением о Совете директоров или в соответствии с решением Общего собрания акционеров, выраженным иным способом.

[1] OIBDA определяется как показатель «Операционная прибыль» за вычетом показателя «Амортизационные отчисления и убытки от обесценения внеоборотных активов» Консолидированного отчета о совокупном доходе за соответствующий период.

В Компании внедрен рискориентированный подход к ведению бизнеса, призванный обеспечить принятие наиболее эффективных управленческих решений в условиях неопределенности, а также выявить возможности для достижения целей «Ростелекома».

Более подробно с системой вознаграждений Совета директоров можно ознакомиться в Положении о Совете директоров ОАО «Ростелеком», размещенном на сайте Компании[1].

С учетом всех видов выплат (в том числе премий, комиссионных, льгот и/или компенсации расходов, а также иных имущественных предоставлений) в 2012 году Компания выплатила членам Совета директоров вознаграждение в размере 238 950 176 рублей.

### Рейтинг корпоративного управления

В сентябре 2012 года Консорциум Российского института директоров и рейтингового агентства «Эксперт РА» по результатам мониторинга практики корпоративного управления «Ростелекома», проводившегося за период с апреля по август 2012 года, подтвердил рейтинг Компании на уровне «8» по шкале Национального рейтинга корпоративного управления.

Это означает, что «Ростелеком» относится к числу лидеров среди российских компаний по качеству корпоративного управления. Компания имеет низкие риски корпоративного управления, соблюдает требования российского законодательства в сфере корпоративного управления, следует большей части рекомендаций российского Кодекса корпоративного поведения и отдельным рекомендациям международной передовой практики.

### Внутренний контроль

Внутренний контроль находится в ведении Комитета по внутреннему контролю при Правлении Компании. Целью работы комитета является рассмотрение вопросов, связанных с управлением рисками и обеспечением разработки, внедрения, функционирования и совершенствования системы внутреннего контроля финансово-хозяйственной деятельности Компании. В 2012 году комитет занимался вопросами оптимизации системы управления рисками, обеспечивал контроль качества и полноты финансовой отчетности, следил за эффективностью работы аудиторов, оценивал заключения Ревизионной комиссии и независимого аудитора Компании.

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

Для ежегодной проверки и подтверждения годовой финансовой и бухгалтерской отчетности Компания привлекает независимого аудитора. В 2012 году Общим собранием акционеров аудитором Компании утверждено ЗАО «КПМГ». Аудитор проводит проверку консолидированной финансовой отчетности по МСФО и бухгалтерской отчетности по РСБУ.

### Управление рисками

В Компании внедрен рискориентированный подход к ведению бизнеса, призванный обеспечить принятие наиболее эффективных управленческих решений руководством Компании в условиях неопределенности, а также выявить возможности для достижения целей «Ростелекома».

[1] Положение доступно по адресу: http://www.rostelecom.ru/ir/agm/2011/BoD_ru_11.pdf.

«Ростелеком» полностью выполняет требования по раскрытию информации, возлагаемые на эмитентов ценных бумаг российским законодательством. Мы регулярно в надлежащем объеме информируем инвесторов и акционеров о деятельности Компании, обеспечивая доступность и удобство использования информации.

Совет директоров Компании ежегодно утверждает программу по управлению рисками, регулярно проводится актуализация рисков, разрабатывается план действий по минимизации рисков.

В Компании ведется контроль за следующими основными видами рисков:

- отраслевые риски;
- страновые и региональные риски;
- финансовые риски;
- правовые риски;
- риски, связанные с деятельностью Компании.

В конце 2012 года Совет директоров Компании утвердил программу управления рисками на 2013 год. Новая программа уделяет особое внимание существенным рискам, в первую очередь коммерческим и рискам изменения законодательства. Выявленные риски были детально оценены на уровне бизнес-сегментов, услуг и в региональном разрезе. Важным элементом действовавшей программы является наличие прагматичных мер реагирования на риски. Программа на 2013 год содержит преимущественно проектные меры. Ответственность менеджмента за систему управления рисками реализуется через программу мотивации. Отчет по управлению рисками ежеквартально представляется на Совете директоров Компании.

## Дивидендная политика

В соответствии с Уставом Компании «Ростелеком» осуществляет выплату дивидендов своим акционерам. Решение о выплате дивидендов может приниматься по результатам финансового года, а также по итогам первого квартала, полугодия и девяти месяцев.

Уставом, а также Положением о дивидендной политике закреплена минимальная общая сумма, направляемая на выплату дивидендов по привилегированным акциям: 10% чистой прибыли Компании, определяемой в соответствии с требованиями российского законодательства (РСБУ), по итогам последнего финансового года, разделенной на число акций, которые составляют 25% уставного капитала Компании.

Советом директоров Компании утверждено Положение о дивидендной политике в новой редакции № 2, согласно которому на выплату дивидендов по обыкновенным акциям планируется направлять не менее 20% чистой прибыли, определяемой в соответствии с требованиями Международных стандартов финансовой отчетности.

Совет директоров рекомендовал Годовому общему собранию акционеров Общества, которое состоится 17 июня 2013 года, направить на выплату дивидендов по итогам 2012 года 8,17 млрд рублей.

«Ростелеком» соблюдает решения общих собраний акционеров Компании и полностью выполняет свои обязательства по перечислению дивидендов лицам, имеющим право на их получение.

## Раскрытие информации

«Ростелеком» полностью выполняет требования по раскрытию информации, возлагаемые на эмитентов

Возникновение случаев коррупции может нанести существенный ущерб репутации Компании, а также негативно повлиять на ее деятельность в целом. Поэтому в «Ростелекоме» предусмотрены эффективные механизмы предупреждения и выявления коррупционных действий.

ценных бумаг российским законодательством. Мы регулярно в надлежащем объеме информируем инвесторов и акционеров о деятельности Компании, обеспечивая доступность и удобство использования информации.

В Компании действует Положение об информационной политике, которое устанавливает основные принципы раскрытия как обязательной, установленной законодательством информации, так и дополнительной, повышающей инвестиционную привлекательность Компании.

При Правлении Компании действует Комитет по раскрытию информации. В течение 2012 года комитет осуществлял согласование характера и порядка раскрытия информации, которая носит существенный характер для Компании, перед ее раскрытием третьим лицам, в целях обеспечения согласованности и непротиворечивости раскрываемой информации.

На корпоративном интернет-сайте «Ростелекома», который является основным каналом раскрытия информации, публикуются сведения о результатах операционной, финансовой и нефинансовой деятельности Компании, а также пресс-релизы. На сайте функционирует специальный раздел, который содержит всю информацию, подлежащую раскрытию в соответствии с законодательством, IR-новости, аналитические обзоры, а также иную информацию, необходимую для эффективного взаимодействия Компании с ее акционерами и инвестиционным сообществом.

Компания регулярно взаимодействует со средствами массовой информации, проводятся пресс-конференции для центральных и региональных СМИ, организуются интервью с руководством. Для удобства журналистов на сайте «Ростелекома» работает виртуальный пресс-центр, предоставляющий самую актуальную информацию о деятельности Компании в регионах присутствия.

На ежегодной основе публикуется годовой отчет по итогам деятельности за предыдущий финансовый год. В соответствии с требованиями Положения о раскрытии информации эмитентами эмиссионных ценных бумаг «Ростелеком» публикует ежеквартальные отчеты эмитента ценных бумаг.

## ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ КОРРУПЦИИ

Возникновение случаев коррупции может нанести существенный ущерб репутации Компании, а также негативно повлиять на ее деятельность в целом. Поэтому в «Ростелекоме» предусмотрены эффективные механизмы предупреждения и выявления коррупционных действий.

Согласно внутреннему Этическому кодексу членам Совета директоров и Ревизионной комиссии руководству Компании и всем ее сотрудникам запрещается использовать служебное положение в личных целях. Не допускается получение подарков, вознаграждений и иных выгод в обмен на предоставление «Ростелекомом» каких-либо услуг, осуществление каких-либо действий в процессе ведения дел Компании как до, так и после проведения переговоров о заключении сделок или соглашений. Всем сотрудникам запрещено получать подарки и вознаграждения в процессе исполнения своих должностных обязанностей на основаниях, не предусмотренных

Чтобы обеспечить прозрачный и открытый доступ поставщиков к закупочным процедурам, в Компании действует централизованная модель закупочной деятельности. Все закупки проводятся в полном соответствии с российским законодательством и строго регламентированы внутренними документами.

внутренними документами Компании и трудовым договором.

Сотрудники компании, от рядовых специалистов до членов Совета директоров, обязаны соблюдать антикоррупционные положения Этического кодекса и сообщать Комитету по аудиту Совета директоров о любых случаях уже совершенных или потенциальных нарушений. Такое сообщение можно направить на «Горячую линию по соблюдению Этического кодекса» на адрес электронной почты: ethics@rostelecom.ru.

Компания в обязательном порядке проводит проверку всех сообщений о нарушениях и принимает меры по их устранению. При необходимости материалы передаются в соответствующие государственные органы. Сотрудники, допустившие нарушения в зависимости от обстоятельств дела привлекаются к дисциплинарной ответственности вплоть до понижения в должности, отстранения от должности или увольнения. Члены Совета директоров и Ревизионной комиссии могут быть привлечены к ответственности в судебном порядке.

## РАБОТА С ПОСТАВЩИКАМИ

«Ростелеком» взаимодействует с огромным количеством поставщиков товаров и услуг. Мы стремимся не только осуществлять расходы максимально эффективно, но и обеспечивать прозрачный и открытый доступ поставщиков к закупочным процедурам.

В Компании действует централизованная модель закупочной деятельности. Все процедуры закупок проводятся в полном соответствии с российским законодательством и строго регламентированы внутренними документами.

В отчетном периоде предпринимались шаги по реализации принципов информационной открытости закупочной деятельности, заложенных в Федеральном законе «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц» от 18 июля 2011 года № 223-ФЗ (далее 223-ФЗ). Советом директоров было разработано и утверждено Положение о закупках товаров, работ, услуг ОАО «Ростелеком», которое предписывает руководствоваться следующими принципами:

- информационной открытостью закупки;
- равноправием, справедливостью, отсутствием дискриминации и необоснованных ограничений конкуренции по отношению к участникам закупки;
- целевым и экономически эффективным расходованием денежных средств на приобретение товаров, работ, услуг и реализацией мер, направленных на сокращение издержек Компании;
- отсутствием ограничения допуска к участию в закупке путем установления измеряемых требований к участникам закупки.

Информация обо всех проводимых «Ростелекомом» закупках размещается на официальном сайте zakupki.gov.ru, а также на сайте Компании www.rostelecom.ru, в разделе «Закупки», который в 2012 году был существенно усовершенствован. Ком-

Деятельность Компании в области информационной открытости закупочной деятельности в 2012 году была отмечена сертификатом «Национального рейтинга прозрачности закупок» в номинации «Гарантированная прозрачность».

пания размещает на этих ресурсах все необходимые сведения для участников закупок:

- информацию о проводимых конкурсных процедурах;
- сведения о количестве и об общей стоимости заключенных договоров, в том числе по результатам закупки у единственного поставщика.

«Ростелеком» одним из первых выполнил требования 223-ФЗ: опубликовал Положение о закупках товаров, работ, услуг ОАО «Ростелеком» и Устав Компании на официальном сайте zakupki.gov.ru, а в декабре 2012 года – План закупок ОАО «Ростелеком» на 2013 год.

В течение года Компания планомерно увеличивала количество процедур, проводимых с использованием электронных торговых площадок. Доля закупок в электронной форме в 2012 году превысила 65% от всех проведенных закупок.

Деятельность Компании в области информационной открытости закупочной деятельности в 2012 году была отмечена сертификатом «Национального рейтинга прозрачности закупок» в номинации «Гарантированная прозрачность».

## ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПРОФЕССИОНАЛЬНЫМ СООБЩЕСТВОМ

«Ростелеком» регулярно участвует в работе профильных государственных органов, отраслевых объединений и общественных организаций как на национальном, так и на международном уровне. Компания не принимает участия в деятельности политических партий и объединений, а также не финансирует работу ни одной из них.

Компания является постоянным членом Международного союза электросвязи (ITU) и входит в Совет операторов электросвязи Регионального содружества в области связи (РСС). В 2012 году Компания присоединилась к международной некоммерческой организации TeleManagement Forum (TM Forum), объединяющей 775 компаний из 195 стран. К концу отчетного периода «Ростелеком» состоял в 20 международных, региональных и российских профессиональных союзах, объединениях и ассоциациях.

В 2012 году Компания участвовала в подготовке и проведении Всемирной конференции по международной электросвязи ВКМЭ-12. По итогам конференции был принят новый Регламент международной электросвязи, в котором нашли отражение интересы Компании.

В рамках членства в Секторе стандартизации Международного союза электросвязи Компания разрабатывала международные стандарты информационной безопасности, предоставления услуг и управления электросвязью, а также принципы международной тарификации и расчетов. Итоговые документы Всемирной ассамблеи по стандартизации электросвязи 2012 года создавались при участии «Ростелекома».

На уровне Содружества Независимых Государств Компания участвовала в разработке региональных отраслевых стандартов в области создания и внедре-

В рамках членства в Секторе стандартизации Международного союза электросвязи Компания разрабатывала международные стандарты информационной безопасности, предоставления услуг и управления электросвязью, а также принципы международной тарификации и расчетов.

ния новых услуг электросвязи, управления взаимодействующими сетями связи, тарифной политики и информационной безопасности на пространстве СНГ.

На национальном уровне наши представители участвовали в рабочих группах Министерства связи и массовых коммуникаций, Российского союза промышленников и предпринимателей, Ассоциации документальной электросвязи. Эксперты «Ростелекома» привлекались к разработке и совершенствованию нормативно-правовой базы Российской Федерации в области телекоммуникаций.

В отчетном периоде представители Компании участвовали в следующих форумах и конференциях: Caspian Telecoms 2012, International Telecoms Week 2012, Telecoms Middle East 2012, Всемирная конференция по международной электросвязи; а также выступали с докладами на собраниях Международного союза электросвязи и Регионального содружества в области связи.

При поддержке «Ростелекома» состоялся целый ряд значимых отраслевых событий: Capacity Middle East 2012, Capacity China 2012, International Telecommunications Week 2012, Carriers World Europe 2012, Capacity Eurasia 2012, Capacity Russia 2012, Capacity Europe 2012, 13-я международная конференция «Состояние и перспективы развития IP-коммуникаций и IP-сервисов в России».

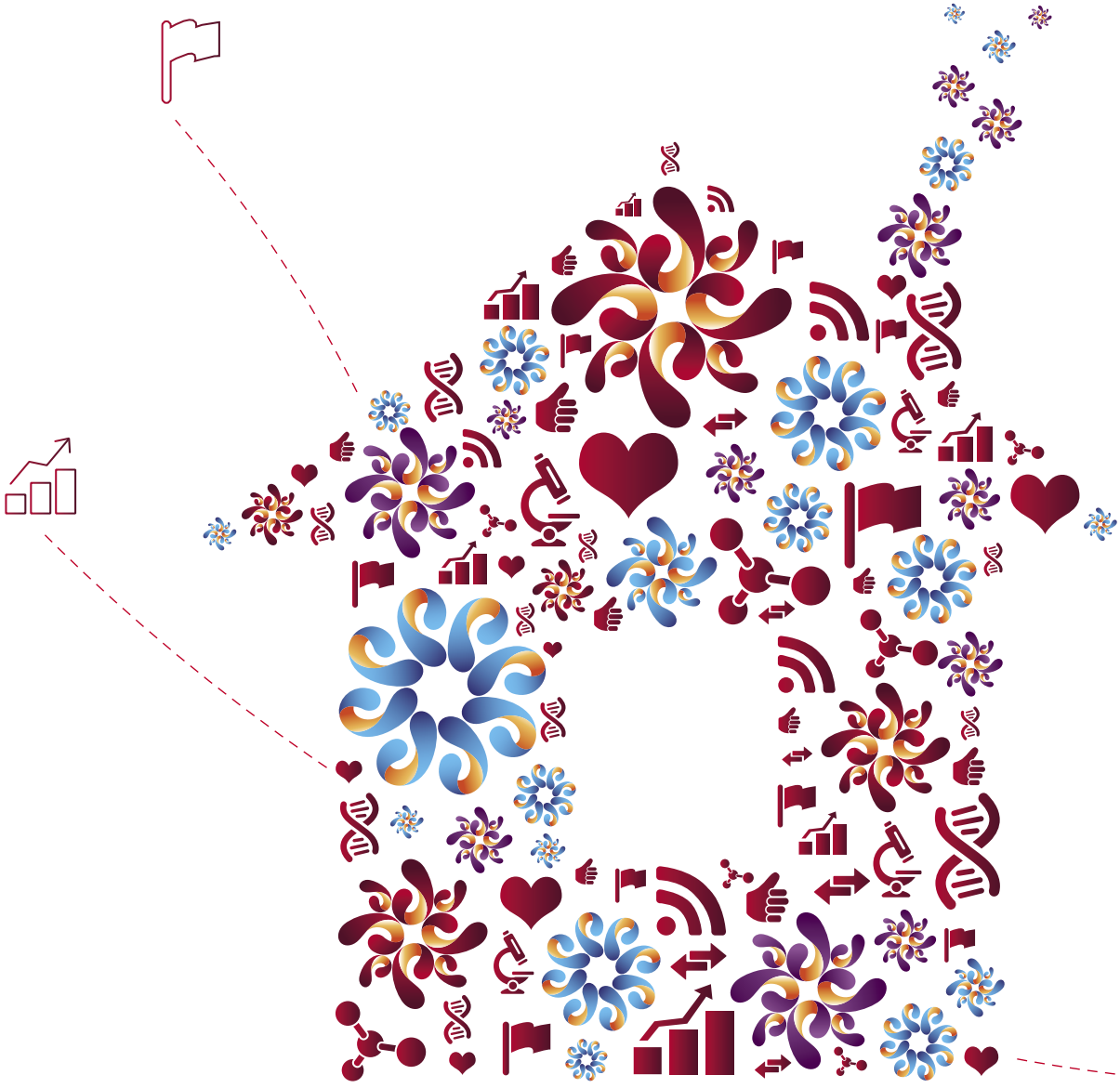
# 3 Наши достижения — на благо всей страны

27 Экономический эффект

28 Развитие инфраструктуры и модернизация сетей

31 Национальные проекты

34 Инновации



# РАЗВИТИЕ И МОДЕРНИЗАЦИЯ ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ, ПРАКТИЧЕСКОЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИННОВАЦИОННЫХ ИДЕЙ, РЕАЛИЗАЦИЯ ПРОЕКТОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВАЖНОСТИ ВО ВСЕХ РЕГИОНАХ СТРАНЫ СПОСОБСТВУЮТ НЕ ТОЛЬКО ФИНАНСОВОМУ УСПЕХУ КОМПАНИИ, НО И ЭКОНОМИЧЕСКОМУ РОСТУ ВСЕЙ СТРАНЫ, УКРЕПЛЕНИЮ АВТОРИТЕТА РОССИИ В ГЛАЗАХ МИРОВОГО СООБЩЕСТВА.

С целью увеличения доступности и повышения качества услуг в 2012 году Компания осуществляла развитие и модернизацию сетей на всей территории Российской Федерации. Благодаря нашим усилиям стало возможным проведение мероприятий государственной важности, открылись новые перспективы развития даже для самых удаленных районов нашей страны.

Активно развивалось инновационное направление: Компания успешно продвигала продукты на основе облачных технологий, велась целенаправленная работа по внедрению передовых разработок, при непосредственном участии «Ростелекома» сформировалась отраслевая экосистема инноваций.

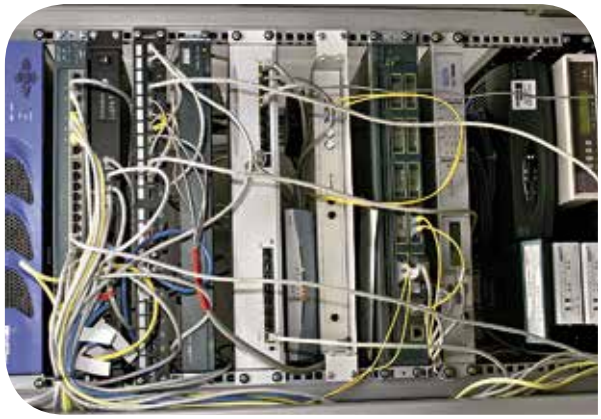
Компания помогает государству реализовывать важнейшие проекты в национальном масштабе. Такие инициативы, как «Электронное правительство» и «Веб-контроль», вносят существенный вклад в модернизацию сферы государственных услуг, делают взаимодействие с государственными учреждениями более прозрачным, а выборы в органы власти – более открытыми. Участие «Ростелекома» в подготовке к зимним Олимпийским играм 2014 года в части предоставления телекоммуникационных услуг является залогом успешного проведения Игр и позволит миллионам людей не только в нашей стране, но и во всем мире наблюдать за ходом соревнований.

Разработка и практическое использование инновационных идей, реализация проектов государственной важности во всех регионах страны, развитие телекоммуникационной инфраструктуры способствуют не только финансовому успеху Компании, но и экономическому росту всей страны в долгосрочной перспективе, укреплению авторитета России в глазах мирового сообщества.

## ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ЭФФЕКТ

«Ростелеком» принимает существенное участие в экономической жизни страны и оказывает влияние на огромное количество людей, государственных организаций, мелких и крупных предприятий. Мы четко осознаем свою ответственность и безукоризненно выполняем финансовые обязательства перед государственными органами, своими сотрудниками и партнерами. «Ростелеком» является одним из крупнейших налогоплательщиков, обеспечивает рабочие места, вносит ощутимый вклад в увеличение экономического потенциала регионов.

В 2012 году размер налога на прибыль, перечисленного в государственный бюджет, составил 8,8 млрд рублей. Еще 84,3 млрд рублей было направлено на выплату заработной платы сотрудникам Компании и другие социальные выплаты и отчисления. По итогам 2012 года «Ростелеком» планирует выплату дивидендов вла-



дельцам обыкновенных и привилегированных акций в размере 8,17 млрд рублей[1]. Значимый экономический эффект формирует инвестиционная программа Компании, объем которой составил 91,2 млрд рублей[2], а также инвестиции в национальные проекты.

Помимо прямых отчислений в государственный бюджет и инвестирование деятельность Компании также оказывает непрямое воздействие на экономику страны. Наличие высококачественных услуг связи влияет на формирование позитивного имиджа регионов и городов, в том числе в глазах потенциальных инвесторов. Высокий уровень проникновения Интернета, увеличенная скорость передачи данных, доступность широкого спектра цифровых услуг положительно влияют на уровень экономической активности населения в регионах присутствия «Ростелекома».

При проведении работ по модернизации и строительству сетей Компания нередко прибегает к услугам российских поставщиков, поддерживая, таким образом, отечественных производителей. Например, система автоматизации и управления качеством услуг связи wiSLA, внедренная в 2012 году, разработана российской компанией «Веллинк». Российские производители «АЛСиТЕК», «Элтекс», QTECH поставляли оборудование для сетей широкополосного доступа. К реализации проекта «Выборы 2012» в качестве поставщиков оборудования для программно-аппаратного комплекса привлекались российские фирмы «Ситроникс» и Kraftway.

## РАЗВИТИЕ ИНФРАСТРУКТУРЫ И МОДЕРНИЗАЦИЯ СЕТЕЙ

Развитие и модернизация инфраструктуры являются стратегическими приоритетами Компании. Телекоммуникационная сеть – это тот фактор, который позволяет нам быть успешными и укреплять репутацию высокотехнологичного провайдера как на российском, так и на международном рынке услуг связи. Развитие сетей не только необходимо для удовлетворения растущих потребностей пользователей в высококачественных услугах, но и является обязательным условием успешной реализации национальных проектов.

«Ростелеком» обладает собственной магистральной цифровой сетью связи протяженностью около 500 тыс. км, построенной на основе волоконно-оптической линии связи (ВОЛС) с использованием технологий SDH[3] и DWDM[4]. Магистральная сеть и местные сети протяженностью свыше 2,6 млн км обеспечивают полное покрытие территории Российской Федерации и передачу цифровой, голосовой и видеоинформации.

Мы увеличиваем не только протяженность своих сетей, но и их пропускную способность. По мере сооружения новых цифровых линий связи аналоговые линии выводятся из эксплуатации. Так, в 2012 году пропускная способность транспортных сетей превысила 2 Тбит/с, 13 925 км аналоговых линий было заменено на современные цифровые.

[1] Решение о выплате дивидендов будет рассмотрено на Годовом общем собрании акционеров Компании по итогам 2012 года. Годовое общее собрание акционеров состоится 17 июня 2013 года.

[2] В соответствии с аудированной консолидированной отчетностью за 2012 год (МФСО).

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

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

Телекоммуникационные сети «Ростелекома» обеспечивают полное покрытие территории России и передачу цифровой, голосовой и видеоинформации.

**Развитие сети в регионах**

В 2012 году был реализован ряд проектов по расширению и модернизации региональных сетей широкополосного доступа в Интернет. Эти проекты позволили жителям различных регионов нашей страны получить доступ к полному спектру качественных услуг: скоростному Интернету, интерактивному телевидению, а также открыли возможности для реализации проекта «Электронное правительство».

Строительство волоконно-оптической линии передачи (ВОЛП) «Вологда – Архангельск – Беломорск» с целью создания кольцевой структуры в Северо-Западном регионе позволило организовать цифровые выходы на Архангельск и Вологду, жители которых получат доступ к новым услугам, а также резервировать связи на Петрозаводск, Архангельск и Мурманск.

Новая ВОЛП «Вологда – Котлас – Сыктывкар» дала возможность увеличить ресурсы сети, организовать цифровой выход на Сыктывкар и предоставить новые услуги населению.

Важным проектом в сфере развития сетей стало подключение Надыма к «северному оптическому потоку» – первой магистральной волоконно-оптической линии связи на территории Ямало-Ненецкого автономного округа.

В рамках строительства внутризоновой ВОЛС в Камчатском крае на участке «Дальний – Мильково» запущена в эксплуатацию новая волоконно-оптическая линия связи.

Сооружена внутризоновая ВОЛС «Арсеньев – Михайловка» общей протяженностью около 250 км, которая проходит через 22 населенных пункта. Пропускная способность линии связи составляет 1 Гбит/с, что в сотни раз больше возможностей ранее существовавшего канала.

Запущен в эксплуатацию уникальный проект – ВОЛС «Селихино – Де Кастри – Николаевск-на-Амуре». Строительство линии вдоль нижнего Амура велось по таежным участкам, с пересечением множества водных препятствий и трасс. В Николаевске-на-Амуре оптическая магистраль с пропускной способностью 1 Гбит/с пришла на смену спутниковому каналу связи.

«Ростелеком» создал уникальную телекоммуникационную инфраструктуру на острове Русский во Владивостоке в рамках подготовки к саммиту стран Азиатско-Тихоокеанского региона АТЭС-2012. По новому мосту через пролив Босфор Восточный была протянута волоконно-оптическая линия связи, связавшая остров с опорной сетью Владивостока. По окончании саммита новая телекоммуникационная инфраструктура острова используется Дальневосточным федеральным университетом и местными предприятиями.

**Расширение сети передачи данных IP MPLS**

Спрос на современные телекоммуникационные сервисы растет очень быстро, поэтому Компания постоянно увеличивает объемы предоставляемых услуг, таких как широкополосный доступ в Интернет, интерактивное телевидение, услуги на базе облачных технологий. Это возможно благодаря зна-

чительным инвестициям в развитие сети IP MPLS, высокоскоростной IP-магистрали, построенной на базе ресурсов собственной первичной сети по технологии MPLS[1]. Показатель суммарной пропускной способности клиентских подключений к этой сети вырос в 2012 году на 1,2 Тбит/с и составил к концу года 3,5 Тбит/с.

В целях расширения сети передачи данных IP MPLS были организованы дополнительные оптические каналы 10/40/100 Гбит/с, новые DWDM-системы, дополнительно оборудованы системы управления и аппаратно-программные комплексы.

## Развитие инфраструктуры международной связи

Участие «Ростелекома» в стратегических альянсах и совместных проектах с крупнейшими мировыми операторами является одним из приоритетных направлений международного бизнеса Компании. В 2012 году был реализован целый ряд инициатив в этой области.

Проведена модернизация магистрали Транзит Европа-Азия (TEA) между Японией, Китаем и Стокгольмом, которая уже не отвечала современным техническим требованием и была загружена почти на 100%. Обновленная Высокоскоростная Транзитная Магистраль – Транзит Европа-Азия (BTM-TEA) обеспечивает возможность передачи трафика с линейной скоростью до 100 Гбит/с.

«Ростелеком» ввел в эксплуатацию высокоскоростной канал передачи данных с пропускной способностью до 10 Гбит/с, соединивший Калининград и Франкфурт-на-Майне. Организация прямого канала, минуя центры обработки данных Москвы и Санкт-Петербурга, обеспечила значительное повышение скорости доступа интернет-пользователей Калининградской области к зарубежному сегменту сети Интернет.

В феврале 2012 года запущена в коммерческую эксплуатацию новая магистральная линия связи «Кингисепп – Стокгольм». Это строительство стало возможным благодаря соглашению, подписанному «Ростелекомом» и TeliaSonera International Carrier. Новая магистраль обеспечивает пропуск растущих объемов IP-трафика собственной сети Компании между европейскими площадками и Россией.

## Развитие сети мобильной связи

«Ростелеком» и его дочерние компании (НСС, БВК, ЕТК, Скай Линк, Волгоград GSM, АКОС, БИТ) оказывают услуги мобильной связи на территории 59 регионов России, обслуживая более 13,6 млн абонентов. В 2012 году проводилось расширение емкости и территории покрытия мобильных сетей, включая модернизацию и строительство коммутационных систем, базовых станций, прокладку волоконно-оптических линий связи.

В 2012 году «Ростелеком» и его дочерние компании начали строительство сетей связи третьего поколения (3G) в 24 регионах России. Первым регионом, где сеть 3G была официально запущена в эксплуатацию (ноябрь 2012 года), стала Иркутская область. Всего в рамках строительства сетей 3G запланировано установить 8 тыс. новых базовых станций.

Сети мобильной связи «Ростелекома» строятся с использованием современной технологии HSPA+,

[1] Технология MPLS (Multi-protocol Label Switching) обеспечивает конвергенцию услуг по передаче видео, речи и данных.

В 2012 году пропускная способность транспортных сетей «Ростелекома» превысила 2 Тбит/с, 13 925 км аналоговых линий было заменено на современные цифровые.

которая обеспечивает беспроводную передачу данных на скорости до 21 Мбит/с (с возможностью увеличения до 42 Мбит/с). Сети 3G строятся по принципу LTE Ready, что позволит при минимальных доработках развернуть сеть четвертого поколения в стандарте LTE.

Запуск сетей 3G позволил мобильным абонентам «Ростелекома» пользоваться не только качественной голосовой связью, но и высокоскоростным беспроводным доступом в Интернет, а также огромным количеством полезных интернет-сервисов в своих смартфонах, планшетах, ноутбуках и компьютерах. Абонентам стали доступны новые возможности и скорости мобильной передачи данных – просмотр видео онлайн, пользование навигацией и картами, скачивание больших объемов информации и просто быстрый интернет-серфинг.

### Модернизация сети фиксированной связи

«Ростелеком», национальный оператор ближней и дальней связи, регулярно проводит мероприятия по обеспечению устойчивой работы сети связи и пропуска трафика. В 2012 году проведена модернизация сети для пропуска сигнального трафика операторов СПРС. Выполнено дополнительное оборудование шести транзитных междугородних узлов связи и двух транзитных пунктов сигнализации (STP) международной сигнальной сети высокоскоростными каналами HSL. Общий объем дооборудования – 50 терминалов HSL. Реализация проекта позволяет предоставлять существующим клиентам междугородной и международной связи услугу «Пропуск сигнального трафика».

## НАЦИОНАЛЬНЫЕ ПРОЕКТЫ

### Электронное правительство

С 2009 года «Ростелеком» реализует проект «Электронное правительство», который является частью федеральной целевой программы «Информационное общество» и призван обеспечить права граждан и организаций на доступ к государственным услугам, информации о структуре и функциях органов власти и государственных учреждений. Кроме того, проект дает гражданам возможность влиять на деятельность государственных структур и контролировать их работу.

В марте 2012 года правительство Российской Федерации продлило полномочия «Ростелекома» как исполнителя работ по созданию и развитию элементов инфраструктуры и систем «Электронного правительства» на период с 2012 по 2014 год. Работа по проекту в отчетном периоде велась в трех основных направлениях: развитие портала государственных услуг, системы удостоверения личности в Интернете и единой системы межведомственного электронного взаимодействия.

Государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг» предоставляет 285 государственных услуг в электронном виде на базе 41 федерального органа исполнительной власти в интересах как физических, так и юридических лиц, а также 2700 региональных услуг на базе более 1100 муниципальных органов. На портале зарегистрировано более 4 млн пользователей, а количество оказанных услуг в 2012 году превысило 7 млн, что в 2,5 раза больше того же

В день выборов 4 марта 2012 года за процедурой голосования на портале www.webvybory2012.ru наблюдали 3,5 млн человек.

показателя в 2011 году. Также Компания обеспечивает информационное сопровождение пользователей Единого портала. К системе подключены 78 регионов России, открыто 80 пунктов выдачи кодов активации и центров выдачи электронной цифровой подписи, установлено 560 инфоматов. Выпущены приложения портала для мобильных устройств. В 2012 году у граждан появилась возможность записи на прием к врачу, оплаты услуг ЖКХ, получения уведомлений о наложении штрафов за административные нарушения и оплаты штрафов. Наиболее востребованные услуги можно оплатить в электронном виде, в том числе с мобильных устройств.

Все большую актуальность с каждым годом приобретает электронная подпись, аналог собственноручной подписи гражданина, который можно использовать для подтверждения подлинности электронного документа или получения права доступа к информационным ресурсам и сервисам, а также для подписания электронных заявок на оказание государственных услуг.

В отчетном периоде происходило активное развитие Единой системы межведомственного электронного взаимодействия (ЕСМЭВ), которая позволяет предоставлять государственные и муниципальные услуги на качественно новом уровне. Подключившись к данной системе, госучреждения могут обмениваться информацией, а гражданам не приходится приносить дополнительные документы из других ведомств – органы власти запрашивают их самостоятельно через ЕСМЭВ. К системе подключены все федеральные органы исполнительной власти России, а интенсивность работы системы составляет 3,5 млн запросов в сутки. В 2012 году общее количество электронных сообщений, переданных с помощью ЕСМЭВ, превысило 100 млн.

### Веб-контроль

В начале 2012 года в рекордно короткие сроки «Ростелеком» по поручению Минкомсвязи Российской Федерации разработал систему видеонаблюдения за процедурами голосования и подсчета голосов избирателей.

В день выборов 4 марта 2012 года за процедурой голосования на портале www.webvybory2012.ru наблюдали 3,5 млн человек, которые просмотрели 7,9 млн трансляций. В моменты пиковой нагрузки портал обслуживал более 400 тыс. пользователей одновременно.

В рамках подготовки к трансляции было установлено более 91,7 тыс. программно-аппаратных комплексов (ПАКи) в Центральном, Сибирском, Южном, Дальневосточном, Северо-Западном, Уральском, Приволжском федеральных округах, проложено 1100 км магистральных каналов связи. Поставщиками оборудования для ПАКов и программного обеспечения стали российские компании. Уникальную российскую систему видеотрансляций, которая способствовала повышению прозрачности выборов, высоко оценили международные наблюдатели.

### Зимние Олимпийские игры 2014 года в Сочи

В стране полным ходом идет подготовка к XXII зимним Олимпийским играм 2014 года в Сочи. «Ростелеком» является Генеральным партнером Игр в категории «Телекоммуникации» и рассматривает

подготовку к этому ответственному мероприятию как ключевое направление своей деятельности и главный приоритет в ближайшие два года.

Значительная часть работ по строительству телекоммуникационной инфраструктуры уже завершена, а незаконченные проекты вступили в финальную стадию реализации. К началу Игр 33 олимпийских объекта будут подключены к сетевой инфраструктуре и полностью обеспечены современным телекоммуникационным оборудованием. Для достижения этой цели Компанией проложено более 300 км оптоволоконного кабеля с резервированием по географически разнесенным маршрутам.

Для обеспечения отказоустойчивого функционирования ключевых информационных систем Оргкомитета «Сочи 2014» в Москве и Сочи готов к работе резервный центр обработки данных.

В 2012 году сдан в эксплуатацию важнейший объект телекоммуникационной инфраструктуры – Олимпийский центр информационных технологий, в котором будет сосредоточено управление единой сетью Игр, обработка данных, а также интеграция и настройка решений по каждому виду спорта. В состав центра входят следующие специализированные службы:

- центр управления технологиями Игр;
- основной центр обработки данных;
- центр управления сетью;
- служба технической поддержки;
- центр проведения обучения;
- тестовая лаборатория для интеграции и тестирования базовых информационных систем.

Ресурсы центра будут использоваться для обслуживания всех информационных и телекоммуникационных систем Игр, Олимпийской вещательной службы, Международного олимпийского комитета, различных федераций спорта и телевизионных вещателей со всего мира, а после завершения Олимпиады – для нужд государственных структур и бизнес-сообщества Сочи.

Для обеспечения телекоммуникационными услугами тестовых соревнований Компания продолжала развивать и модернизировать телекоммуникационные сети в районе расположения олимпийских объектов. До 10 Гбит/с увеличена пропускная способность ВОЛС, соединяющей спортивные сооружения горного кластера с магистральной сетью «Ростелекома».

Компания завершила строительство и оснащение основного узла связи в прибрежном кластере в ледовом дворце «Большой», который объединил все спортивные объекты Олимпийского парка, расположенного в прибрежном кластере, в сеть кольцевой топологии общей емкостью 144 оптических волокна.

В сезоне 2011–2012 годов более 3 000 спортсменов из 35 стран мира и 250 аккредитованных журналистов из 60 стран высоко оценили услуги связи и работу сотрудников «Ростелекома» в ходе проведения международных тестовых соревнований на пяти

В 2012 году сдан в эксплуатацию важнейший объект телекоммуникационной инфраструктуры – Олимпийский центр информационных технологий.

олимпийских объектах: горнолыжном центре «Роза Хутор», Экстрим-парке, комплексе для соревнований по лыжным гонкам и биатлону «Лаура», комплексе для прыжков с трамплинов «Русские горки», центре санного спорта «Санки».

В рамках подготовки к проведению тестовых соревнований сезона 2012–2013 годов к магистральной сети «Ростелекома» на скорости до 10 Гбит/с подключены ледовый дворец «Большой», ледовая арена «Шайба», керлинговый центр «Ледяной куб», дворец зимнего спорта «Айсберг» и конькобежный центр «Адлер-Арена». Все сооружения обеспечены проводным доступом в Интернет, голосовой телефонной связью, высокоскоростными каналами для телетрансляций, специализированными каналами для подключения комментаторских позиций. Для дополнительного удобства участников и организаторов соревнований создана сеть беспроводного доступа в Интернет на фото-позициях, в микс-зонах, пресс-центрах, помещениях для спортсменов и судей. Кроме того, подключены автоматизированные информационные системы оценки результатов и подсчета времени.

Организаторы Игр 2014 года делают все возможное, чтобы создать оптимальные условия работы для журналистов. Впервые в олимпийской истории во время Игр в Сочи они получат бесплатный Wi-Fi-доступ в сеть на всех соревновательных объектах Игр, а также в медиацентрах и в медиаотелях. Представители СМИ также смогут воспользоваться скоростным платным доступом в Интернет для передачи больших объемов информации по значительно более низким тарифам, чем на предшествующих Олимпийских играх.

«Ростелеком» также поддерживает культурные и образовательные мероприятия, направленные на популяризацию олимпийского движения и здорового образа жизни. Подробнее об этих проектах можно прочитать в разделе «Социальные проекты».

## ИННОВАЦИИ

### Программа инновационного развития

В сентябре 2012 года Советом директоров Компании была утверждена Программа инновационного развития (далее – Программа) на 2012–2015 годы, которая призвана обеспечить переход Компании от позиции инфраструктурного игрока к универсальному оператору и создать условия для дальнейшей трансформации «Ростелекома» в глобального сервис-провайдера. Инвестируя в инновации, Компания содействует модернизации экономики России, вносит вклад в развитие интеллектуального и высокотехнологичного потенциала страны.

Одним из приоритетных направлений инновационной деятельности «Ростелекома» является развитие национальных технологических платформ, таких как платформа распределенных вычислений, информационная спутниковая система и инновационные лазерные, оптические и оптоэлектронные технологии.

### Национальная облачная платформа

В отчетном периоде Компания совершила настоящий прорыв в сфере облачных технологий, разработав и внедрив целый ряд уникальных сервисов, предназначенных для государственных органов, коммерческих организаций и частных лиц. Сегодня

В рамках Национальной облачной платформы О7 в 2012 году были разработаны и протестированы уникальные сервисы: «О7.ЖКХ», «О7.Бизнес», «О7.Медицина», «О7.Образование», «О7.112» и другие.

Компания является не только лидером телекоммуникационной отрасли, но и глобальным провайдером облачных сервисов. В рамках Национальной облачной платформы О7 в 2012 году были разработаны и протестированы уникальные сервисы.

Комплексное предложение по информатизации сферы жилищно-коммунального хозяйства, **«О7.ЖКХ»,** позволяет потребителям управлять услугами, следить за потреблением ресурсов, узнавать текущие тарифы, принимать участие в управлении домом, участвовать в онлайн-голосованиях. Пилотный проект «О7.ЖКХ» реализуется в пяти субъектах Российской Федерации: в Пензенской, Курской, Белгородской, Тульской областях и в Удмуртской Республике.

Сервис **«О7.Бизнес»**, или «Виртуальное предприятие», существенно снижает начальные вложения и обеспечивает свободный доступ к стандартизованным сервисам и программным приложениям индивидуальным предпринимателям, малому и среднему бизнесу. «Виртуальное предприятие» также повышает эффективность финансово-хозяйственной деятельности предприятий малого-среднего бизнеса, улучшает взаимодействие между предприятиями.

Благодаря сервису **«О7.Медицина»** появилась возможность полностью автоматизировать работу системы здравоохранения в России как на уровне отдельных медицинских организаций, так и на федеральном уровне. Такие инновационные медицинские сервисы, как Единая федеральная электронная регистратура, Интегрированная электронная медицинская карта и региональные информационные системы, стали доступны более чем 3 тыс. медицинских учреждений в 31 регионе.

Решение **«О7.Образование»** состоит из трех модулей, предназначенных для информатизации дошкольного и школьного образования, а также формирования отчетности. Данная система предоставляет возможность записаться в детский сад, получить доступ к электронному дневнику школьника, хранить и обрабатывать данные единых государственных экзаменов, собирать статистические данные по школам, планировать развитие образовательных учреждений. Сервисы электронного образования получили высокую оценку по результатам пилотирования в Мурманской, Калининградской, Ростовской областях, Ставропольском крае и теперь используются в более чем 500 учебных заведениях.

Создан опытный образец системы городской безопасности **«О7.Сити»**. Решение позволяет принимать обоснованные меры безопасности, а также контролировать уровень безопасности и комфорта проживания, снижает эксплуатационные расходы за счет использования облачных технологий и затраты на интеграцию уже существующих систем безопасности.

Завершена разработка и проведена модернизация программного обеспечения системы **«О7.112»**, которая обеспечивает максимально эффективное реагирование на чрезвычайные ситуации, их предупреждение и ликвидацию. Сервис был разработан для государственных нужд в соответствии с Положением о системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру 112, утверж-

Благодаря сервису «О7.Медицина» появилась возможность полностью автоматизировать работу системы здравоохранения в России.

денным постановлением правительства Российской Федерации № 958 от 21 ноября 2011 года. Пилотное внедрение системы «О7.112» проведено в Республике Удмуртия, завершено проектирование системы в 6 субъектах Российской Федерации.

Также разработана система электронного документооборота **«О7.Док»**, система управления земельно-имущественным комплексом **«О7.Имущество»**, система автоматизации внутренней деятельности многофункциональных центров по предоставлению государственных и муниципальных услуг на всех этапах взаимодействия с заявителем. Более подробную информацию о решениях на основе облачной платформы можно получить на сайте www.O7.com.

Кроме того, в отчетном периоде шло активное развитие облачного сервиса предоставления информационно-библиотечных услуг, который призван решить проблему снижения посещаемости библиотек. Благодаря этому сервису можно получить доступ к информации о составе фондов библиотек, а также автоматизировать ведение унифицированного каталога изданий и снизить затраты.

В создании облачных сервисов принимают участие компании – партнеры «Ростелекома». Любой региональный разработчик может предложить свой продукт к размещению на Национальной облачной платформе.

### Экосистема инноваций «Ростелекома»

С каждым годом в России все больше внимания уделяется развитию инноваций, и часто говорят, что у нас в стране уже сложилась инновационная экосистема. Это означает, что участников инновационного процесса становится все больше, связи между ними развиваются все активнее, государство и общество становятся более восприимчивы к инновациям.

«Ростелеком» разработал первую в России отраслевую экосистему инноваций, в которую сегодня входят более 100 компаний-партнеров, более 30 банков и платежных организаций, открытые Компанией 9 базовых кафедр и центров компетенций в профильных вузах и научных центрах по всей стране. В рамках экосистемы ведется работа по трем основным направлениям: образовательная деятельность, научная деятельность, взаимодействие с бизнес-структурами и институтами развития.

Для реализации **образовательных проектов** созданы 5 базовых кафедр в Московском техническом университете связи и информатики, Московском физико-техническом институте, Поволжском государственном университете телекоммуникаций и информатики, Сибирском государственном университете телекоммуникаций и информатики и Санкт-Петербургском государственном университете телекоммуникаций, определена тематика научных исследований, выделен бюджет. Проведен конкурс инновационных проектов в рамках V Молодежного форума «Информационные технологии в мире коммуникаций». Подробнее о работе базовых кафедр можно прочитать в разделе «Социальные проекты».

Научная деятельность «Ростелекома» осуществляется на базе различных научных организаций по-

средством создания Технологических центров компетенций (ТЦК). Центры проводят исследования по приоритетным направлениям Программы инновационного развития Компании, разрабатывают механизмы контроля за реализацией инновационных проектов, предоставляют возможность коллективного пользования уникальным научным оборудованием. В 2012 году в дополнение к трем уже существующим открыт четвертый ТЦК по приложениям на базе Всероссийского научно-исследовательского института проблем вычислительной техники и информатизации. Кроме того, совместно со Сколковским институтом науки и технологий сформулирована тематика для создания научно-технических лабораторий, разработаны программы взаимодействия с технологическими платформами.

В рамках сотрудничества с бизнес-структурами сформировано партнерство с IBM и Microsoft по развитию облачных вычислений, подписан договор о сотрудничестве в области развития нанотехнологий в сфере услуг связи с РОСНАНО, определены научно-исследовательские проекты на базе отраслевых центров прикладных исследований в «Сколково».

# 4 Ответственность перед клиентами


39 Качество и доступность связи

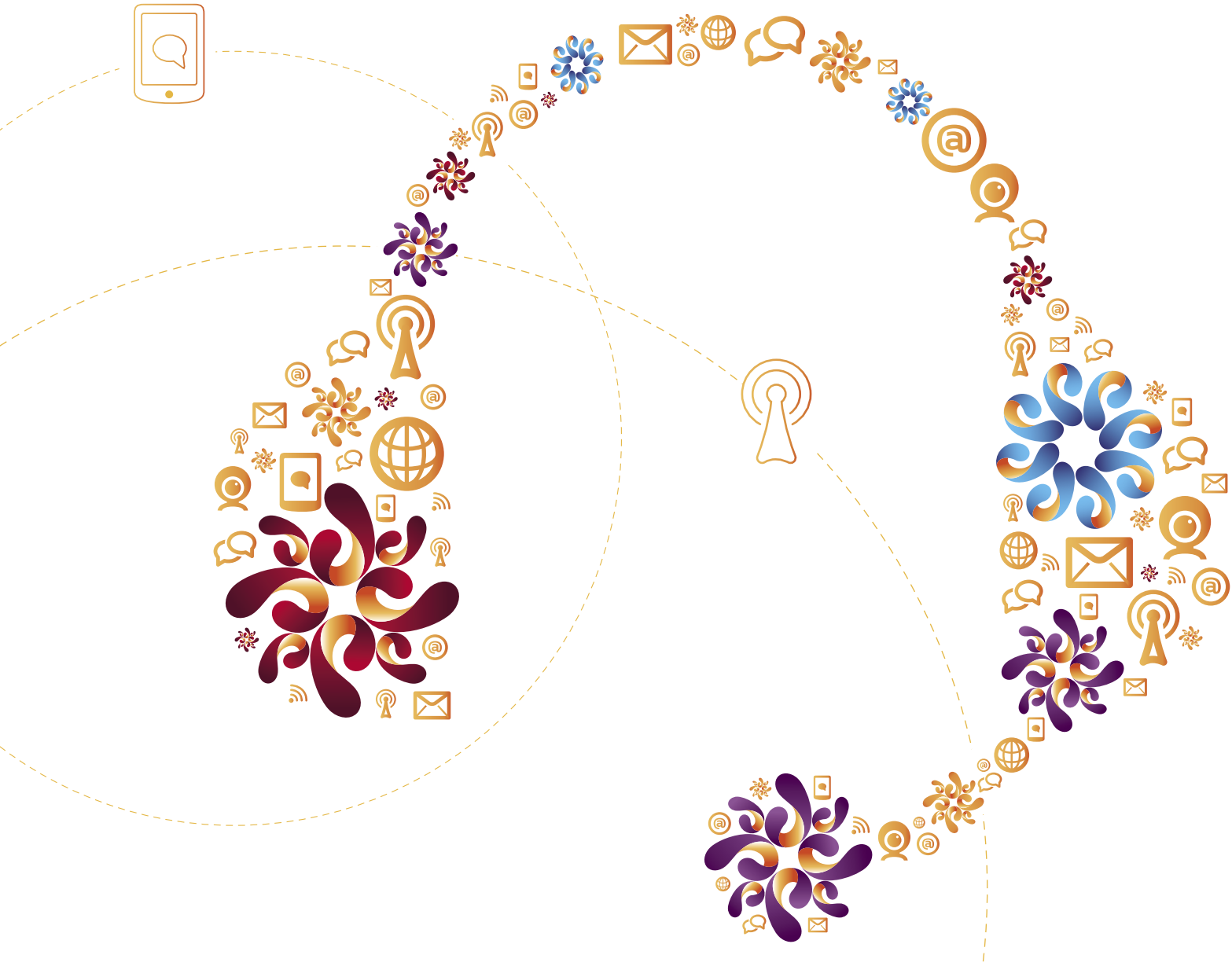
41 Расширение ассортимента услуг

43 Социально ориентированные продукты и услуги

44 Повышение уровня обслуживания

48 Партнер государства

49 Сотрудничество с бизнесом

## «РОСТЕЛЕКОМ» – ЭТО КОМПАНИЯ, КОТОРОЙ ДОВЕРЯЮТ НЕ ТОЛЬКО МИЛЛИОНЫ ЧАСТНЫХ И КОРПОРАТИВНЫХ КЛИЕНТОВ ПО ВСЕЙ СТРАНЕ, НО И ОРГАНЫ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ. МЫ ПРИДАЕМ БОЛЬШОЕ ЗНАЧЕНИЕ КАЧЕСТВУ И НАДЕЖНОСТИ СВЯЗИ, ПРЕДЛАГАЕМ ШИРОКИЙ СПЕКТР АКТУАЛЬНЫХ И ДОСТУПНЫХ УСЛУГ, НЕПРЕРЫВНО ПОВЫШАЕМ УРОВЕНЬ ОБСЛУЖИВАНИЯ, ЦЕНИМ КАЖДОГО КЛИЕНТА И ГОТОВЫ В КРАТЧАЙШИЕ СРОКИ РЕАЛИЗОВАТЬ ПРОЕКТЫ ЛЮБОЙ СЛОЖНОСТИ.

Высокое качество и надежность – это основа успеха продуктов и услуг «Ростелекома» на рынке. Свыше 100 млн человек выбрали нашу Компанию не случайно. Мы сумели завоевать их доверие, проводя кропотливую работу по улучшению качества связи, предлагая широкий спектр необходимых и доступных услуг, непрерывно повышая профессионализм своих сотрудников и осуществляя индивидуальный подход к каждому абоненту.

### КАЧЕСТВО И ДОСТУПНОСТЬ СВЯЗИ

В отчетном периоде Компания продолжила реализацию мероприятий, направленных на повышение качества услуг и обслуживания частных и корпоративных клиентов. Со всеми абонентами в обязательном порядке заключался договор об уровне предоставляемых услуг. В 2012 году запущен проект по мониторингу качества передачи данных для корпоративных клиентов и государственных организаций, что позволило на системной основе улучшить показатели в этой области.

Услуги Компании и система управления качеством имеют сертификаты, подтверждающие соответствие российским и международным стандартам, а также регулярно проходят дополнительную проверку.

В 2012 году «Ростелеком» активно развивал дистанционные каналы обслуживания клиентов с помощью контакт-центра и Интернета, а также реализовывал новые подходы к взаимодействию со своими абонентами: открылись современные флагманские центры, идеально оборудованные с точки зрения удобства посетителей. Проводились мероприятия по изучению уровня удовлетворенности клиентов, а сотрудники клиентской службы повышали свой профессионализм на специальных тренингах.

Выбирая «Ростелеком», наши клиенты могут быть уверены, что услуги Компании соответствуют самым современным требованиям и станут надежным помощником в работе, учебе, будут содействовать успешному развитию их бизнеса.

#### Соответствие стандартам качества

Управление качеством услуг, а также сами услуги «Ростелекома» сертифицированы в соответствии с российской и международной системами, что является дополнительным подтверждением высокого качества услуг, отвечающих требованиям потребителей и соответствующих техническим нормам и стандартам.

В Компании действует система менеджмента качества в соответствии с национальным стандартом ГОСТ Р ИСО 9001-2008 и международным ISO 9001:2008.

В 2012 году в Компании был образован Макрорегиональный филиал «Москва», который также был

включен в область сертификации. Действие сертификатов распространяется на систему менеджмента качества всей Компании применительно к проектированию, разработке, строительству и предоставлению услуг электросвязи и вещания.

Кроме того, в отчетном году в соответствии с системой добровольной сертификации «Интерэкомс» были сертифицированы следующие услуги Компании: местная и внутризоновая телефонная связь, услуги IP TV, услуги присоединения и пропуска интернет-трафика, услуга телеголосования, а также система видеонаблюдения за процедурами голосования и подсчета голосов в ходе выборов на всей территории Российской Федерации. Были также проведены инспекционный контроль и повторная проверка сертифицированных ранее услуг.

## Контроль качества

В ходе реализации проектов по расширению и модернизации региональных сетей широкополосного доступа в Интернет особое внимание уделяется не только скорости, но и качеству передачи данных.

В отчетном периоде в Компании проводился широкий спектр мероприятий, направленных на увеличение производительности и надежности сетей и, как следствие, повышение качества услуг. Началось внедрение единой системы мониторинга качества услуг передачи данных для корпоративных клиентов и государственных заказчиков на базе платформы управления соглашениями об уровне обслуживания wiSLA (well integrated Service Level Agreement) российской компании «Веллинк». Система позволяет повысить стандарты качества услуг IP VPN, контролировать качество предоставляемых каналов связи и внести прозрачность во взаимоотношения с клиентами и партнерами.

Произведена модернизация системы анализа трафика и защиты от DDoS-атак Arbor Peakflow. В системе Infovista реализовано формирование отчетов по загрузке магистральных направлений. В качестве стандартного решения на каждом узле Компании начата установка SAA-маршрутизаторов для проактивного мониторинга качества.

## Минимизация рисков

В Компании реализуется риск-ориентированный подход к ведению бизнеса, что подразумевает наличие и ежегодное обновление утвержденной Программы по управлению рисками. Все бизнес-решения, в том числе связанные с обеспечением качества оказываемых услуг, в обязательном порядке рассматриваются с точки зрения связанных с ними рисков и возможностей по их снижению.

Учитывая вероятность риска возникновения перегрузок вследствие чрезмерно интенсивного использования сети передачи данных, Компания предпринимает действия по расширению пропускной способности и функциональных возможностей сетей. С целью минимизации рисков потери трафика и последствий аварийных ситуаций проводится резервирование по географически разнесенным маршрутам, а также организация международных переходов и стыков телекоммуникационных сетей с двумя-тремя независимыми иностранными операторами на каждом международном направлении.

Количество пользователей IP TV от «Ростелекома» неуклонно растет: в 2012 году абонентская база услуги увеличилась в два раза и составила 1,4 млн человек.

Все магистральные линии связи «Ростелекома» имеют 100% резервирование.

В регионах с повышенным риском возникновения чрезвычайных ситуаций формируются и проходят специальное обучение аварийно-восстановительные команды связи, которые способны в кратчайшие сроки восстановить работоспособность объектов и сетей связи «Ростелекома».

## РАСШИРЕНИЕ АССОРТИМЕНТА УСЛУГ

Компания предлагает своим клиентам широкий спектр традиционных телекоммуникационных сервисов: услуги местной и внутризоновой телефонной связи, междугородной и международной связи, доступ в Интернет, интерактивное телевидение. Идя в ногу со временем, «Ростелеком» стремится удовлетворять возрастающие потребности клиентов, постоянно расширяя ассортимент услуг и осваивая новые рынки.

В минувшем году «Ростелеком» развивал услуги широкополосного доступа в Интернет и передачи данных, платного интерактивного телевидения, организации сетей VPN, видеоконференцсвязи, а также интеллектуальные услуги связи. Кроме того, Компания приступила к предоставлению услуг мобильной связи на основе технологии 3G+, расширив таким образом свою продуктовую линейку. Клиентам Компании был предоставлен ряд дополнительных сервисов, таких как медиапортал ZABAVA.ru, электронный счет, Connection Manager, мобильные приложения.

### Интерактивное телевидение и медиа-портал ZABAVA.ru

Количество абонентов услуги IP TV от «Ростелекома» неуклонно растет. В 2012 году на основе единого технического решения начала функционировать федеральная платформа, которая позволяет осуществлять доставку цифрового контента на различные типы экранов, как для абонентов собственной сети, так и для пользователей сети Интернет в целом. На базе платформы было предложено два новых федеральных продукта: «Интерактивное ТВ» и медиапортал ZABAVA.ru.

В отчетном периоде число абонентов по всей России, подписанных на уникальный продукт «Интерактивное ТВ», достигло 1,4 млн, увеличившись более чем на 40% с начала года. В рамках «Интерактивного ТВ» Компания предоставляет до 180 телеканалов, в том числе более 20 телеканалов в формате высокой четкости, дополнительные тематические, а также видео по запросу.

С запуском единого медиапортала ZABAVA.ru и соответствующего приложения для iPad «Ростелеком» приступил к распространению легального контента в сети Интернет. На портале представлен широкий выбор медиапродукции: свыше 60 тыс. электронных книг, 8 тыс. игр, более 1 млн музыкальных треков, большой каталог видеоновинок и программного обеспечения, в том числе антивирусного. Для удобства абонентов «Ростелеком» предлагает возможность комбинировать услуги «Интерактивного ТВ» и портала ZABAVA.ru с традиционной телефонией и доступом в Интернет.

В 2012 году «Ростелеком» предложил абонентам новые сервисы: электронный счет, приложение Connection Manager, цифровую подпись.

**Мобильная связь и приложения**

Услугами мобильной связи от «Ростелекома» в настоящее время пользуются 13,6 млн абонентов. В прошедшем году Компания начала активно продвигать предложения конвергентных услуг на Урале, связывая в единый счет услуги фиксированной и мобильной голосовой связи. В 2012 году в отдельных регионах состоялся запуск в эксплуатацию сетей 3G+. Развитие 3G-сетей позволит существенно улучшить качество и удобство пользования услугами по обмену данными: увеличится скорость загрузки мультимедийного контента, появится возможность скачивать большие объемы информации и осуществлять быстрый интернет-серфинг. Перед абонентами откроются дополнительные возможности использования специальных тарифов и выгодных пакетных предложений.

Растущая популярность смартфонов, коммуникаторов и планшетных компьютеров побудила Компанию уделять больше внимания разработке мобильных приложений. Современные пользователи все активнее прибегают к помощи мобильных устройств не только для развлечения, но и для получения необходимой информации, ведения бизнеса, оплаты товаров и услуг.

В 2012 году Компания разработала специальное приложение «Госуслуги» для доступа на портал государственных услуг с мобильных устройств, которое за короткий срок стало одним из лидеров среди бесплатных приложений, скачиваемых для iPad. Запущено мобильное приложение медиапортала ZABAVA.ru. Во время проведения летней Олимпиады в Лондоне приложение «Лондон 2012: Медальный зачет», разработанное «Ростелекомом», вошло в Топ-10 бесплатных российских приложений на ресурсах App Store и Google Play. Для будущих гостей зимний Олимпиады в Сочи разработана демоверсия бесплатного сервиса «Гид по Сочи», который будет доступен на девяти языках пользователям устройств, оснащенных камерой и работающих на базе iOS или Android.

**Интеллектуальная связь**

Компания постоянно совершенствует услуги интеллектуальной связи. В прошедшем году для абонентов услуги «Бесплатный вызов» был внедрен сервис web-click, позволяющий совершать звонки на интеллектуальные номера путем нажатия на специальные баннеры, размещенные на интернет-сайтах. В рамках предложения «Услуга за дополнительную плату» появилось 11 новых сервисов, позволяющих пользователям получать доступ к информационному и развлекательному контенту. Также в 2012 году «Ростелеком» запустил в коммерческую эксплуатацию услугу «Телеголосование», позволяющую организовывать голосование в режиме реального времени. Данная услуга успешно использовалась в ходе проведения международного конкурса песни «Евровидение 2012» и «Детское Евровидение 2012».

**Новые услуги для абонентов**

С 2012 года «Ростелеком» предлагает новый сервис оплаты услуг – электронный счет, который является более удобной формой получения и хранения информации о расчетах за услуги связи.

Компания также разработала для своих абонентов приложение Connection Manager, с помощью кото-

рого можно в режиме онлайн управлять сетью доступа, услугами и опциями, отслеживать состояние лицевого счета, заказывать медиаконтент и даже совершать IP-звонки. Connection Manager значительно упрощает процесс взаимодействия абонента с оператором.

На базе офисов продаж и обслуживания клиентов Компании в течение года открывались удостоверяющие центры, в которых можно получить код для активации «Личного кабинета» на портале госуслуг, а также цифровую подпись. Теперь получение кода активации занимает всего несколько минут, в то время как раньше для пересылки кода по почте требовалось несколько дней.

## СОЦИАЛЬНО ОРИЕНТИРОВАННЫЕ ПРОДУКТЫ И УСЛУГИ

### Гибкие тарифы для частных клиентов

С целью привлечения новых абонентов и увеличения доступности современных услуг связи в Компании разрабатываются специальные тарифы и проводятся маркетинговые мероприятия. В 2012 году акцент делался на пакетные предложения, имеющие одинаковые условия на территории всей страны. Это очередной шаг «Ростелекома» в направлении перехода к федеральным предложениям и выравниванию продуктовой линейки объединенного оператора.

За прошедший год в «Ростелекоме» были введены тарифы на услугу предоставления доступа к сети местной телефонной связи на 13,3% ниже предельного максимального уровня, установленного Федеральной службой по тарифам. Также вводились новые тарифные планы на услуги междугородной и международной связи, что позволило абонентам самостоятельно выбирать подходящий тарифный план по оптимальной цене.

В сентябре 2012 года запущено обновленное федеральное предложение «Домашний Интернет», версия 2.0, обеспечивающее высокоскоростной доступ в Интернет с возможностью самостоятельного управления его основными параметрами: скоростью, защитой от вирусов и нежелательного контента, а также такими дополнительными опциями, как «Турбоускорение», «Ребенок в доме», «Обещанный платеж».

Было разработано специальное пакетное предложение «ТвИн», включающее две услуги – широкополосный доступ в Интернет и Интерактивное ТВ по фиксированной цене в любой точке России.

Для абонентов междугородной и международной связи Компания запустила федеральную акцию «Час межгорода в подарок», включающую в себя до 120 бесплатных минут внутризоновой и междугородной связи ежемесячно при подключении услуг местной телефонной связи, широкополосного доступа в Интернет или Интерактивного ТВ.

Для абонентов широкополосного доступа в Интернет и Интерактивного ТВ в ноябре 2012 года запущен специальный тариф «Подарок года 2013», в рамках которого можно было оплатить годовую стоимость услуг «Интерактивное ТВ» и/или «Интернет» в размере 2013 рублей.

Компания последовательно реализует политику повышения уровня доступности информационных ресурсов для малообеспеченных групп населения.

**Специальные предложения для малого и среднего бизнеса**

Мы стремимся сделать использование услуг «Ростелекома» максимально удобным и эффективным для различных категорий потребителей. В отчетном периоде «Ростелеком» запустил федеральное пакетное предложение «Бизнесу быть», разработанное специально для малых и средних предприятий. Основным преимуществом этого предложения является возможность интерактивного выбора телекоммуникационных услуг, который позволяет гибко управлять своими расходами.

В рамках нового пакетного предложения абоненты получили доступ к фиксированной телефонной связи с возможностью совершения внутризоновых и междугородных вызовов на городские и мобильные номера и подключение к сети Интернет с Wi-Fi-роутером. В качестве дополнительных опций предлагались услуги интеллектуальной сети – «Бесплатный вызов 8-800», аудиоконференция, SmartCall. Клиенты, сделавшие выбор в пользу данного предложения, получали скидку на подключение до 70%, а также ежемесячную экономию 30%. В дальнейшем «Ростелеком» планирует дополнить пакетное предложение облачными сервисами.

**Социальные тарифы**

Компания последовательно проводит реализацию политики повышения уровня доступности информационных ресурсов для малообеспеченных групп населения.

В марте и апреле 2012 года в макрорегионах «Юг», «Волга» и «Дальний Восток» введен социальный тарифный план на услуги местной телефонной связи, который включает минимальный объем базового трафика в размере 100 минут в месяц.

«Ростелеком» делает все возможное для того, чтобы обеспечить население в регионах присутствия Компании не только высококачественной телефонной связью, но и доступным Интернетом. Так, в макрорегионе «Сибирь» были введены новые социальные тарифы на услуги доступа в Интернет. Теперь абоненты, не имеющие возможности оплачивать услуги связи по полной стоимости, могут использовать Интернет для поиска и получения новостной информации, самообразования, общения, чтения электронных онлайн-изданий.

В канун празднования 67-й годовщины Победы в Великой Отечественной войне «Ростелеком» предоставил ветеранам и инвалидам войны возможность бесплатно совершать междугородные и международные телефонные звонки и отправлять телеграммы в любой город Российской Федерации, а также в страны СНГ и Балтии.

## ПОВЫШЕНИЕ УРОВНЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ

В 2012 году в Компании были разработаны ключевые показатели эффективности (КПЭ), их целевые значения и методики измерения для подразделений обслуживания и поддержки клиентов на уровне контактных центров, макрорегиональных и региональных филиалов. Данные показатели помогают оценивать, насколько эффективно осуществляется обслуживание абонентов, рассмотрение претензий,

доставка счетов, а также улучшить управление этими процессами.

Завершено создание единой системы формирования и анализа статистической информации по используемым КПЭ для единого распределенного контакт-центра. Эта система позволяет отслеживать текущие показатели КПЭ и своевременно принимать меры по их улучшению для достижения целевых значений. В Компании проводится постоянная работа по пересмотру целевых значений КПЭ.

Компания стремится сделать взаимодействие с клиентом максимально эффективным и оперативным. Для упрощения административных процедур в Компании введен единый клиентский договор, который позволяет абоненту получить доступ сразу ко всем услугам. Разработаны меры по сокращению оттока абонентов, классификации и устранению причин расторжений договоров. Проводится работа по стандартизации и повышению качества подключения пользователей. Для улучшения качества обслуживания активно развиваются дистанционные каналы взаимодействия с клиентами.

## Единый контакт-центр

В 2012 году была реализована первая фаза проекта по построению Единого распределенного контакт-центра «Ростелекома», в котором применяются новые подходы к управлению работой центра, набору и обучению персонала, а также контролю качества обслуживания. В октябре прошедшего года в Барнауле открылся единый контакт-центр для обслуживания клиентов на территории Сибирского федерального округа. Как и в других контакт-центрах Компании, четко продуманная организация работы позволила значительно повысить доступность справочно-информационных служб за счет уменьшения времени ожидания ответа оператора, а также осуществлять обслуживание абонентов на качественно новом уровне благодаря централизации функций управления.

Сегодня клиенты, позвонившие в новый контакт-центр в Барнауле, могут оперативно получать консультации по услугам, информацию о порядке подключения и оплате услуг, а также о состоянии лицевого счета. Операторы центра информируют об акциях, специальных предложениях и тарифных планах, благодаря которым клиент может оптимизировать свои затраты на услуги связи. Круглосуточно специалисты центра принимают в среднем 60 тыс. обращений со всего Сибирского федерального округа.

## Изучение уровня удовлетворенности клиентов

Компания проводит систематическую работу по выявлению уровня удовлетворенности клиентов организацией и качеством дистанционного обслуживания. Сбор обратной связи осуществляется с помощью систем интерактивного речевого взаимодействия, когда после завершения диалога клиент может выставить оценку обслуживавшему его консультанту. Такая практика позволяет максимально быстро выявлять операторов, которым необходимо усовершенствовать свои профессиональные навыки.

## Центры обслуживания

Сеть центров продаж и обслуживания клиентов состоит из 2 300 офисов, расположенных во всех регионах Российской Федерации. В центрах осуществляется продажа услуг Компании и предоставляется необходимая помощь и информационная поддержка.

В 2012 году в Красноярске, Нижнем Новгороде и Сочи появились новые флагманские центры «Ростелекома», где частные и корпоративные клиенты в комфортной обстановке имеют возможность получить консультацию сотрудников центра и самостоятельно познакомиться с абонентскими устройствами. «Электронная очередь» позволяет снизить время ожидания до минимума. На территории центров доступен бесплатный Wi-Fi. Входная группа оснащена подъемником для удобства людей с ограниченными возможностями.

На базе центров продаж открывались пункты выдачи кодов активации к единому порталу государственных услуг, а также устанавливались инфоматы, при помощи которых граждане, не имеющие альтернативного доступа к сети Интернет, могут воспользоваться порталом госуслуг.

В центрах обслуживания регулярно проводятся исследования уровня удовлетворенности клиентов, по результатам которых принимаются меры по улучшению работы отдельных менеджеров, вносятся изменения в алгоритмы обслуживания.

## Обработка жалоб

В Компании существует утвержденная процедура обработки претензий физических и юридических лиц, которая в отчетном периоде была актуализирована и дополнена приложением о порядке ведения «Книги жалоб и предложений» и рассмотрения поступивших претензий. В рамках актуализации были также разработаны единые шаблоны ответов на претензии, скорректирован классификатор обращений, сокращены сроки предоставления резолюций техническими специалистами. Внедрение обновленной процедуры обработки претензий запланировано на 2013 год.

Благодаря планомерной работе по совершенствованию процесса рассмотрения жалоб и претензий абонентов массового сегмента средний срок рассмотрения претензий сократился с 17 дней в 2011 году до 7 дней в 2012 году.

В отчетном периоде в макрорегионах «Северо-Запад», «Волга» и «Урал» в пилотном режиме проводилась оценка уровня удовлетворенности клиентов процедурой обработки претензий. В ходе телефонного интервью клиентов просили оценить:

- полноту и ясность предоставленной информации;
- оперативность предоставления ответа;
- доброжелательность оператора.

По итогам проведенного исследования зафиксирована общая удовлетворенность на уровне не ниже 80%.

Сеть центров продаж и обслуживания клиентов состоит из 2 300 офисов, расположенных во всех регионах Российской Федерации.

**Гарантии безопасности**

«Ростелеком» гарантирует всем своим клиентам, частным лицам, представителям малого и среднего бизнеса или крупных компаний, а также государственным структурам безопасность передаваемой информации, неприкосновенность личных данных и защищенность оборудования Компании от несанкционированного доступа.

Во всех филиалах Компании действует Положение об обработке и защите персональных данных. Использование данных, предоставленных абонентами, возможно только в соответствии с целями исполнения договора об оказании услуг. Сотрудники, работающие с персональными данными, соблюдают запрет на разглашение. Соглашение о неразглашении персональных данных также заключается со всеми контрагентами, чья деятельность подразумевает обработку такой информации.

Вопросы безопасности приобретают особое значение, когда речь идет о реализации проекта «Электронное правительство». «Ростелеком» неукоснительно соблюдает требования российского законодательства, определяющие необходимость защиты информации ограниченного доступа, в том числе персональных данных. Защищенные каналы связи и центры обработки данных позволяют нам обеспечивать необходимый уровень защиты информационных ресурсов проекта и конфиденциальности личных данных.

Особым спросом у корпоративных клиентов «Ростелекома» и государственных организаций пользуются услуги организации частных виртуальных сетей IP VPN, объединяющих все распределенные филиалы клиента в защищенную корпоративную сеть с единым информационным пространством. Безопасность передачи данных в таких сетях обеспечивается за счет использования технологии MPLS, где каждая VPN-сеть клиента отделена от сетей других клиентов, обеспечивая полную защиту трафика от несанкционированного доступа. Сеть IP/MPLS «Ростелекома» имеет сертификат соответствия требованиям информационной безопасности Федеральной службы по техническому и экспортному контролю России, что гарантирует высокую степень защиты предоставляемых услуг.

**Ответственный маркетинг**

Маркетинговая политика Компании основана на тщательном анализе предложений на рынке и мониторинге потребностей различных категорий наших клиентов. В течение 2012 года мы не только предлагали современные конкурентоспособные продукты, но и создавали для клиентов максимально выгодные условия по аренде оборудования. Кроме того, в случае подключения комплекса услуг оборудование предоставлялось клиенту бесплатно.

Сегодня Компания нацелена на выравнивание своей продуктовой линейки и постепенно осуществляет переход к федеральным предложениям с одинаковыми условиями в различных регионах страны.

Рекламные и маркетинговые материалы Компании всегда содержат полную и объективную информацию, чтобы клиенты могли оценить объемы предстоящих расходов. В 2012 году на всей территории России осуществлялись следующие маркетинговые

мероприятия федерального уровня в поддержку новых продуктовых предложений:

- Рекламная кампания в поддержку предложения «Интерактивное ТВ». Абонентами этой услуги в 2012 году были 1,4 млн человек.

- Кампания в поддержку федерального предложения широкополосного доступа в Интернет «Домашний Интернет», версия 2.0, с возможностью управления основными параметрами доступа.

- Кампания в поддержку федерального предложения «ТвИн», позволяющего подключить «Домашний Интернет» и «Интерактивное ТВ» по выгодной цене.

- Кампания «Бизнесу быть» по предложению, разработанному специально для малых и средних предприятий.

- Акция «Час межгорода в подарок», включающая в себя до 120 бесплатных минут внутризоновой и междугородной связи ежемесячно при подключении услуг местной телефонной связи, широкополосного доступа в Интернет или Интерактивного ТВ.

Все маркетинговые мероприятия Компании соответствуют законодательству Российской Федерации о рекламе и другим нормативным требованиям, а также общепринятым морально-этическим нормам.

Мы своевременно информируем клиентов о деятельности Компании, изменении тарифов или условий предоставления услуг. Все необходимые сведения предоставляются абонентам посредством публикации на официальном интернет-сайте и в печатных изданиях Компании, а также в центрах обслуживания и продаж, контакт-центре и «Личном кабинете» пользователя.

## ПАРТНЕР ГОСУДАРСТВА

«Ростелеком» является ключевым партнером государственных структур федерального и регионального уровня в предоставлении надежных и качественных услуг связи, проведении интернет-трансляций, создании систем размещения и хранения данных, организации единого информационного пространства министерств и ведомств.

Благодаря безупречной репутации, высокому профессионализму сотрудников, многолетнему опыту работы на телекоммуникационном рынке и обширной географии присутствия с нами сотрудничают такие государственные организации, как ФСО России, МВД России, Минобороны России, МЧС России, ФСБ России, Минкомсвязи России, Росреестр, Федеральная налоговая служба, Почта России, Пенсионный фонд, ФГУЗ Центр крови ФМБА России, Федеральная таможенная служба, Верховный суд, Судебный департамент при Верховном суде, Федеральный центр информатизации при Центральной избирательной комиссии, Ростехнадзор, Роскомнадзор и многие другие.

В отчетном периоде в рамках сотрудничества с госорганами Компания реализовала ряд проектов, имеющий особую социальную значимость. Организовано подключение к сети VPN более 400 объектов Минобороны России, предоставляются услуги теле-

В рамках сотрудничества с государственными структурами, такими как Центр крови ФМБА России, МЧС России и другими, «Ростелеком» реализовал ряд проектов, имеющих особую социальную значимость.

фонной связи и доступа в Интернет, организована работа интернет-сайта министерства, на котором функционирует общедоступный электронный банк документов «Подвиг народа в Великой Отечественной войне 1941–1945 годов».

Компания предоставляет услуги по организации информационного пространства Центра крови ФМБА России, который обеспечивает прикрепленные лечебные учреждения компонентами донорской крови.

В рамках реализации Федеральной целевой программы «Снижение рисков и смягчение последствий чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера в Российской Федерации до 2015 года» Компания участвовала в развитии Общероссийской комплексной системы информирования и оповещения населения в местах массового пребывания людей.

В отчетном периоде были подписаны соглашения о сотрудничестве в области развития информационных и коммуникационных технологий в различных регионах присутствия Компании. Реализация таких соглашений позволит внедрять современные информационные технологии в наиболее актуальные и востребованные сферы регионального развития.

## СОТРУДНИЧЕСТВО С БИЗНЕСОМ

Компания считает одним из приоритетных направлений своей работы взаимодействие с клиентами сегмента B2B. В 2012 году мы стремились предлагать более широкий спектр услуг, внедрять единые стандарты обслуживания, разрабатывали пакетные предложения и комплексные сервисы на основе облачных технологий.

Высокотехнологичные телекоммуникационные услуги Компании, включая высокоскоростной доступ в Интернет, организацию виртуальных частных сетей, предоставление услуг центров обработки данных завоевали устойчивое доверие корпоративных пользователей. За прошедший год клиентами «Ростелекома» стали крупные банки, страховые компании, интернет-магазины, ритейлеры и представители других направлений бизнеса. Востребованность услуг Компании обусловлена тем, что «Ростелеком» помогает находить эффективные телекоммуникационные решения с учетом индивидуальных потребностей клиента и открывает новые возможности для развития бизнеса.

# 5 Персонал и внутренняя социальная политика


51 Направления работы в 2012 году

51 Численность и структура персонала

53 Этические принципы

53 Оплата труда, социальные гарантии и льготы

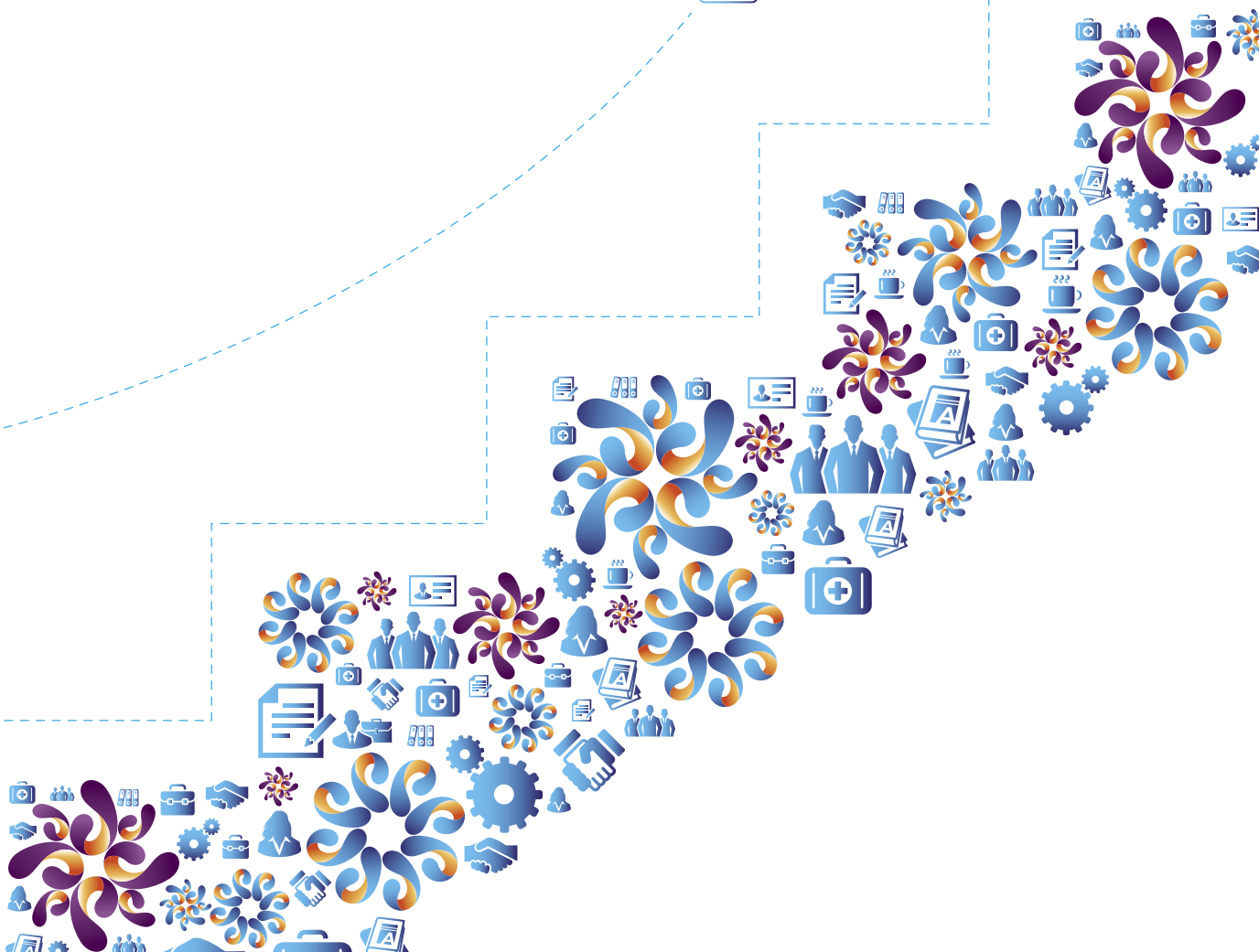
57 Деятельность профсоюзов

57 Привлечение персонала

58 Обучение и развитие сотрудников

61 Корпоративная культура и инновации сотрудников

62 Улучшение условий труда и забота о здоровье

## УСПЕХ «РОСТЕЛЕКОМА» НАПРЯМУЮ ЗАВИСИТ ОТ УСПЕХОВ КАЖДОГО СОТРУДНИКА, ПОЭТОМУ МЫ СОЗДАЕМ УСЛОВИЯ ДЛЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО И ЛИЧНОСТНОГО РОСТА ПЕРСОНАЛА, ЭФФЕКТИВНУЮ СИСТЕМУ МОТИВАЦИИ, СПОСОБСТВУЮЩУЮ ВЫПОЛНЕНИЮ СТРАТЕГИЧЕСКИХ ЦЕЛЕЙ КОМПАНИИ, А ТАКЖЕ ОБЕСПЕЧИВАЕМ ДОСТОЙНУЮ ОПЛАТУ ТРУДА.

### НАПРАВЛЕНИЯ РАБОТЫ В 2012 ГОДУ

Среднесрочная стратегия развития «Ростелекома» и изменения, происходившие в рамках ее реализации, определяли в 2012 году направления работы в области управления персоналом. Проведение второго этапа реорганизации Компании, осуществление национальных и инновационных проектов, развитие новых видов деятельности ставили перед HR-службой следующие задачи:

- оптимизировать организационную структуру Компании;
- создать условия для непрерывного и эффективного профессионального развития сотрудников;
- продолжить осуществление социальных проектов.

Для решения этих задач в Компании были реализованы следующие мероприятия:

- Во всех регионах завершена интеграция транспортных центров технической эксплуатации телекоммуникаций, обеспечивавших работу первичной сети «Ростелекома» на этапе реорганизации, в региональные производственные подразделения.
- В рамках реализации стратегических задач, связанных с развитием мобильного бизнеса, стартовали процессы интеграции дочерних и зависимых обществ в ОАО «Ростелеком».
- Продолжены работы по оптимизации и автоматизации трудовых процессов внутри структурных подразделений межрегиональных филиалов, сокращению уровней управления, централизации функций, укрупнению филиалов.
- Проведено исследование уровня удовлетворенности сотрудников работой в Компании.

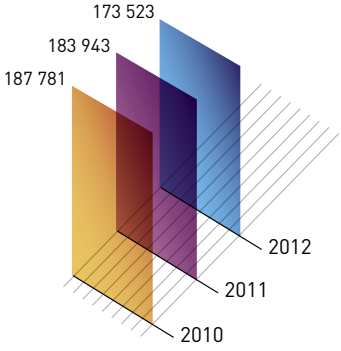
В рамках реализации Функциональной стратегии организационного развития и управления персоналом внедрена новая единая система мотивации и оплаты труда. Новая система установила универсальные стандарты и методологии, обеспечивающие единство принципов оплаты труда в масштабе всей Компании. Теперь уровень индивидуального вознаграждения находится в четкой зависимости от личной эффективности каждого работника и результатов деятельности Компании.

### ЧИСЛЕННОСТЬ И СТРУКТУРА ПЕРСОНАЛА

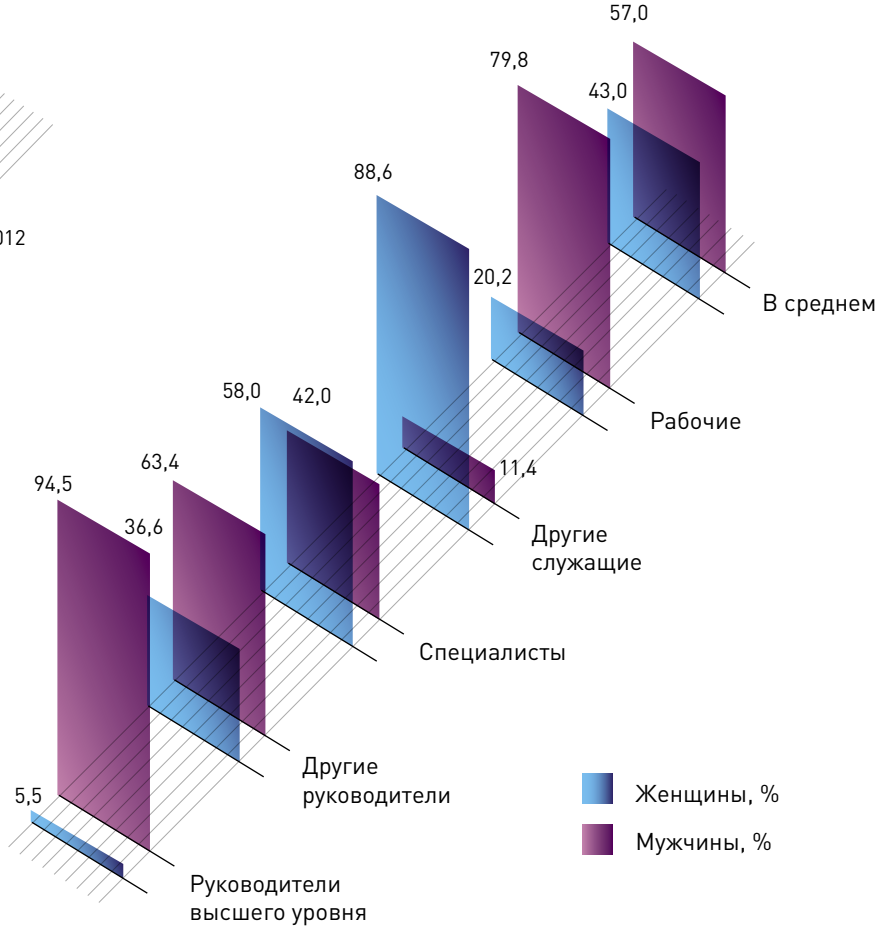
Численность персонала Компании в 2012 году составила 173 523 человека. Оптимизация структуры и численности персонала происходила в рамках реализации мероприятий, обозначенных в стратегии развития Компании до 2015 года. Несмотря на общую тенденцию к сокращению штата, проводился и набор персонала с целью развития структуры мобильного бизнеса и реализации проекта «Информационное общество».

Все действия, связанные с оптимизацией численности сотрудников, планировались, согласовывались и исполнялись в соответствии с российским законодательством, решениями уполномоченных органов Компании

## Среднесписочная численность персонала, чел.




## Гендерный состав, %



«Ростелеком» берет на себя обязательство ежегодно повышать размеры заработной платы в соответствии с действующими Положениями об оплате труда.

и внутренними нормативными документами. Сотрудники, вовлеченные в процесс оптимизации, информировались о грядущих изменениях в деятельности организации за два месяца.

Наши сотрудники, как правило, проживают в тех регионах, где расположены офисы Компании. Такой подход целесообразен не только с экономической точки зрения, он также способствует повышению уровня занятости в регионах присутствия «Ростелекома».

## ЭТИЧЕСКИЕ ПРИНЦИПЫ

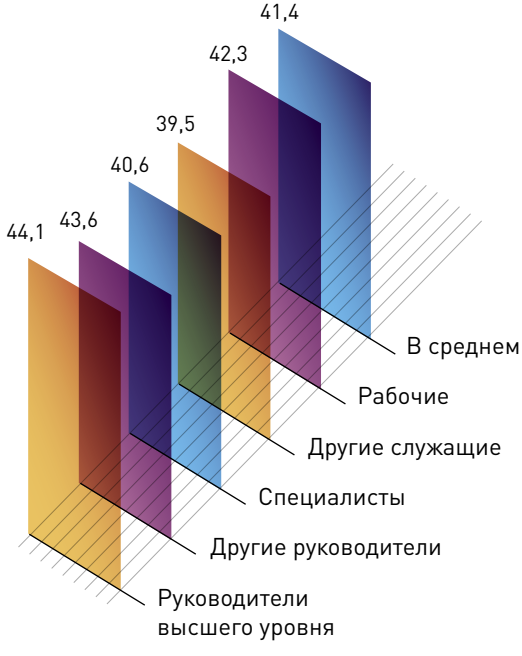
В «Ростелекоме» не существует никаких видов дискриминации – все сотрудники имеют равные права при повышении по службе или приеме на работу. У нас многонациональный коллектив. Офисы Компании располагаются в различных регионах нашей страны, поэтому среди наших сотрудников много представителей различных национальностей. Мы с уважением относимся к религиозным убеждениям или общественной деятельности наших сотрудников, если она не ущемляет права других людей и осуществляется в рамках закона. В Компании никогда не используется детский труд, а также принудительный или обязательный труд.

## ОПЛАТА ТРУДА, СОЦИАЛЬНЫЕ ГАРАНТИИ И ЛЬГОТЫ

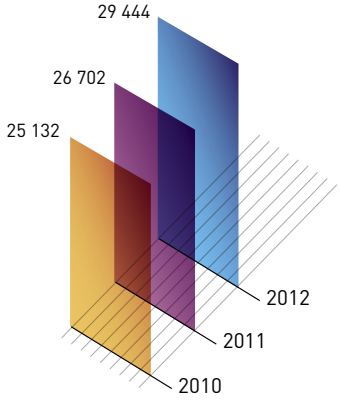
### Заработная плата

Рост уровня жизни сотрудников «Ростелекома» и создание позитивных трудовых мотиваций находятся в прямой зависимости от уровня оплаты труда. Компания регулярно проводит отраслевой мониторинг уровня оплаты труда и старается предлагать конкурентоспособную заработную плату. В 2012 году сред-

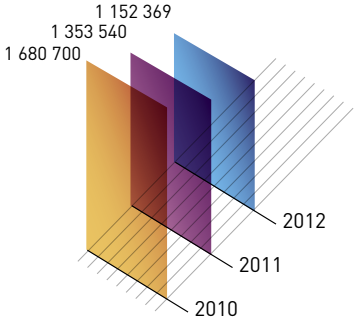
**Средний возраст сотрудников, лет**



**Динамика средней заработной платы, руб./мес.**




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




немесячная оплата труда возросла по сравнению с 2011 годом на 10,2% и составила 29 444 рубля. Рост заработной платы обусловлен увеличением затрат на персонал и уменьшением среднесписочной численности работников Компании. На этот показатель также повлияли мероприятия в области управления персоналом, реализованные в 2012 году.

В отчетном периоде в Компании внедрена новая система мотивации и оплаты труда. В основе переменной части вознаграждения – сбалансированная система ключевых показателей эффективности, позволяющая мотивировать сотрудников на выполнение стратегических целей Компании. Теперь уровень оплаты зависит от производительности труда, а также от результатов деятельности Компании в целом. «Ростелеком» берет на себя обязательство ежегодно производить пересмотр размеров заработной платы в сторону повышения в соответствии с действующими Положениями об оплате труда работников ОАО «Ростелеком», в пределах утвержденного Советом директоров бюджета фонда оплаты труда. «Ростелеком» будет стремиться к тому, чтобы в 2014 году средняя заработная плата работников достигла уровня 35 тыс. рублей.

В Компании придают большое значение дополнительным видам мотивации сотрудников. Кандидатуры передовых работников регулярно представляются к государственным и отраслевым наградам. В 2012 году государственные, ведомственные и корпоративные награды были вручены 5 593 работникам, в том числе:

- государственные награды (ордена и медалями) получили 5 человек;
- благодарности и почетные грамоты президента и правительства Российской Федерации получили 13 человек;

Компания неукоснительно выполняет свои обязательства перед сотрудниками по Коллективному договору и корпоративным социальным программам.

- 280 работникам присвоено звание «Мастер связи», 46 работников награждены значком «Почетный радист».

В связи с присвоением наград и званий удостоившиеся сотрудники получили единовременное денежное вознаграждение.

**Социальные гарантии**

«Ростелеком» предоставляет работникам все социальные гарантии, предусмотренные законодательством Российской Федерации: на каждого сотрудника выплачиваются регулярные взносы в Пенсионный фонд, Фонд обязательного медицинского страхования, Фонд обязательного социального страхования, также обеспечивается обязательное страхование от несчастных случаев и профессиональных заболеваний.

Компания также неукоснительно выполняет свои обязательства по Коллективному договору и корпоративным социальным программам, которые предоставляют сотрудникам дополнительные меры социальной защиты. В 2012 году на эти цели было израсходовано более 3 млрд рублей. Из них на негосударственное пенсионное обеспечение приходится 48%, на выплаты по Коллективному договору – 38%, на добровольное медицинское страхование – 13%.

Сотрудникам и членам их семей предоставляется целый ряд льгот и компенсаций для организации досуга и укрепления здоровья:

- организация отдыха детей сотрудников;
- покупка новогодних подарков для детей;
- полная или частичная компенсация стоимости санаторно-курортных путевок;
- материальная помощь на лечение и приобретение дорогостоящих медикаментов.

В рамках программы оздоровления детей работников Компании в 2012 году был организован летний отдых в детских здравницах на территории России, в том числе во Всероссийском детском центре «Орленок» на Черноморском побережье.

**Коллективный договор**

Коллективный договор обеспечивает взаимодействие работников и работодателя на основе принципов социального партнерства, защищает их социально-трудовые интересы, а также повышает эффективность деятельности Компании в целом. 2012 год стал годом начала реализации первого Коллективного договора объединенного ОАО «Ростелеком», который в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и другими федеральными законами Компания заключила в конце 2011 года. Сторонами Коллективного договора являются сотрудники «Ростелекома», представляемые общественной организацией «Профсоюз работников связи России», объединяющей профсоюзные организации макрорегиональных филиалов, первичные профсоюзные организации филиалов и структурных подразделений, и ОАО «Ростелеком» в лице Президента Компании.

Согласно Коллективному договору стороны, его заключившие, берут на себя обязательство совместными усилиями добиваться стабильности и динамичного развития Компании, обеспечивать ее конкурентоспособность на рынке телекоммуникаций, укреплять ее финансовое положение. Для этого предпринимаются следующие меры:

В 2012 году в рамках корпоративного обучения 63 тыс. сотрудников «Ростелекома» повысили свою профессиональную квалификацию или прошли переподготовку.

- проведение политики, направленной на повышение эффективности труда, качества предоставляемых услуг связи;
- повышение уровня жизни и реальных доходов работников, предоставление им социальных и трудовых гарантий;
- создание позитивной трудовой мотивации, благоприятного психологического климата в коллективах.

В рамках выполнения Коллективного договора стороны регулярно обмениваются информацией, проводят взаимные консультации. Взаимодействие осуществляется на основе принципов социального партнерства с соблюдением определенных договором обязательств.

Коллективным договором предусмотрены дополнительные льготы, гарантии и компенсации, такие как материальная помощь к отпуску, материальная помощь по случаю рождения ребенка, дополнительный оплачиваемый отпуск по семейным обстоятельствам, частичная компенсация стоимости путевок в санаторно-курортные учреждения, пансионаты, дома и базы отдыха, компенсация малоимущим семьям оплаты стоимости содержания детей в детских дошкольных учреждениях, единовременная денежная выплата работникам на лечение и приобретение дорогостоящих медикаментов, единовременная материальная помощь для оплаты ритуальных услуг, организация детского отдыха, дополнительные выплаты работникам районов Крайнего Севера и приравненных к ним местностей, отчисления профсоюзным организациям. Эти льготы распространяются на:

- работников Компании;
- детей работников Компании;
- ветеранов Компании;
- профсоюзные организации.

В ходе подведения итогов выполнения условий Коллективного договора за 2012 год, состоявшегося в апреле 2013 года, все условия договора были единогласно признаны выполненными.

### Трудовые споры

В 2012 году в судах было рассмотрено 53 иска работников Компании. Из них: 29 исков по вопросам заключения, изменения и прекращения трудовых договоров, 8 исков по вопросам, связанным с оплатой труда, 9 исков по социальным вопросам и 7 исков по прочим вопросам. В 46 случаях действия работодателя были признаны соответствующими действующему законодательству.

### Пенсионное обеспечение

В соответствии с действующим законодательством Компания полностью выполняет свои обязательства, связанные с пенсионным обеспечением сотрудников, и регулярно осуществляет выплаты в Пенсионный фонд Российской Федерации: страховые взносы на выплату накопительной и страховой частей трудовой пенсии.

Для сотрудников, основным местом работы которых является «Ростелеком», действует система негосударственного пенсионного обеспечения (НПО), которую администрирует негосударственный пенсионный фонд «Телеком-Союз». За 17 лет успешной работы фонд сумел подтвердить свою социальную значимость и востребованность, доказав, что способен развиваться в

сложных экономических условиях и выполнять свои обязательства перед вкладчиками и участниками.

В рамках системы НПО работник и работодатель ежемесячно одновременно перечисляют пенсионные взносы в негосударственный пенсионный фонд. При получении работником права на трудовую государственную пенсию эти накопления могут быть использованы для назначения дополнительной негосударственной пенсии. При выполнении работником ряда условий, среди которых: своевременное вступление в программу НПО, наличие соответствующего стажа работы в отрасли и в Компании, своевременное прекращение трудовых отношений, Компания перечисляет в негосударственный пенсионный фонд дополнительный единовременный пенсионный взнос. Все эти меры позволяют сотрудникам «Ростелекома» получить существенную прибавку к обычной государственной пенсии.

По состоянию на 31 декабря 2012 года Компания перечисляла солидарные взносы в пользу 48 841 работника, участвующего в программе НПО. Число участников, которым базовая пенсия была назначена в 2012 году, составило 3 226 человек.

## ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ПРОФСОЮЗОВ

Основная задача профсоюзных организаций – представление и защита прав и интересов работников через систему социального партнерства. В 2012 году деятельность профсоюзов осуществлялась в следующих направлениях:

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

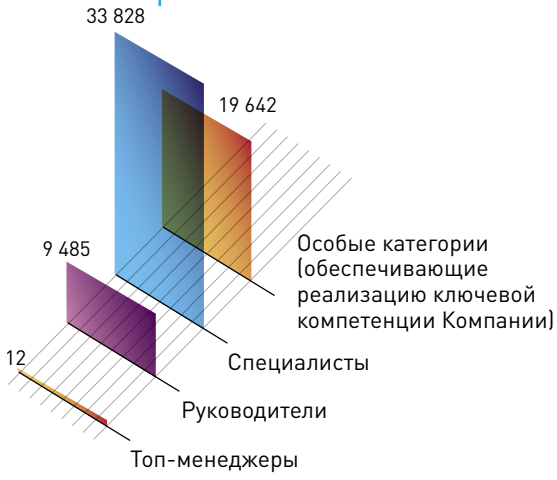
## ПРИВЛЕЧЕНИЕ ПЕРСОНАЛА

### Адаптация новых сотрудников

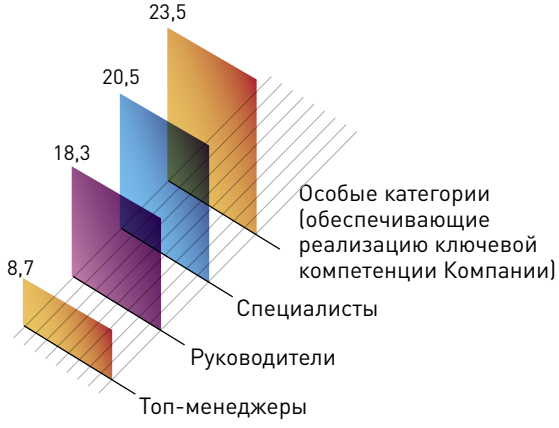
В целях быстрой адаптации новых сотрудников в Компании предпринимаются следующие меры:

- первичное информирование нового сотрудника о структуре Компании, действующих механизмах управления и взаимодействия, организационном статусе;
- социально-психологическая адаптация: знакомство с коллективом, традициями Компании, информирование о смежных подразделениях, о внешних отношениях и связях;
- профессиональная адаптация: комплекс мероприятий, направленных на скорейшее и эффективное вхождение в занимаемую должность;
- четкая постановка задач новому сотруднику на начальном этапе работы;

**Количество сотрудников, прошедших обучение в 2012 году, чел.**




**Среднее количество часов обучения на одного сотрудника в 2012 году, часы**




- регулярный контроль удовлетворенности нового сотрудника и его непосредственного руководителя в период испытательного срока.

В 2012 году проводились мероприятия по разработке автоматизированной системы адаптации персонала Компании. В результате конкурсного отбора был определен внешний провайдер, специализирующийся в этой области. Внедрение единой автоматизированной системы адаптации запланировано на 2013 год.

### Сокращение текучести кадров

В целях сокращения текучести кадров в Компании реализуются проекты, направленные на повышение качества подбора персонала. Большое внимание уделяется адаптации новых сотрудников, проводится регулярный мониторинг уровня заработных плат конкурентов для поддержания зарплат не ниже средних по рынку труда. Текучесть кадров в 2012 году составила 9,4%. Данный показатель не превышает среднеотраслевой уровень.

## ОБУЧЕНИЕ И РАЗВИТИЕ СОТРУДНИКОВ

Необходимость реализации ключевых бизнес-инициатив, утвержденных Советом директоров Компании в рамках стратегии развития до 2015 года, предъявляет качественно новые требования к профессионализму и уровню квалификации сотрудников. Поэтому в 2012 году особое внимание уделялось обучению сотрудников с целью развития профессиональных и общекорпоративных компетенций: 63 тыс. сотрудников «Ростелекома» повысили свою профессиональную квалификацию или прошли переподготовку. На базе Института внутренних тренеров обучались более 21 тыс. специалистов Компании по программам продаж, публичных выступлений

В Компании разработана модель корпоративных ценностей, которая в отчетном периоде проходила согласование с требованиями бизнеса, стратегическими приоритетами, а также с идеологией единого бренда «Ростелекома».

и ораторского мастерства, стресс-менеджмента, эффективного обслуживания клиентов, эффективного ведения переговоров и другим.

Система обучения «Ростелекома» включает в себя несколько элементов, наиболее значимыми из которых являются: Корпоративный университет, Институт внутренних тренеров, Корпоративная система дистанционного обучения.

Система предполагает несколько видов обучения:

1. Внешнее обучение, которое проводится сторонними организациями для сотрудников Компании.

2. Внутреннее обучение, которое проводится сотрудниками Компании.

3. Корпоративное централизованное обучение, которое организуется Корпоративным центром для сотрудников филиалов, межрегиональных филиалов.

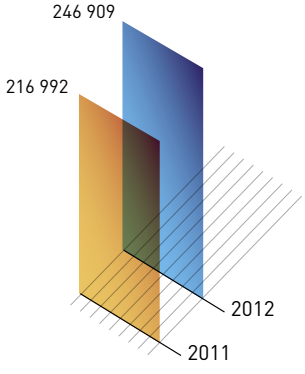
4. Корпоративное межрегиональное обучение, которое организуется межрегиональным филиалом для сотрудников филиалов.

Обучение ведется во всех профессиональных областях, при этом основную аудиторию учебных программ составляют сотрудники коммерческого блока, специалисты, обслуживающие сеть связи, и руководители различного уровня.

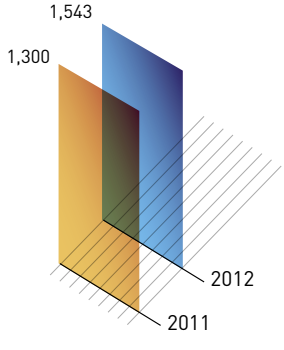
### Корпоративный университет

Корпоративный университет «Ростелекома» – это совокупность наиболее важных программ по обучению и развитию персонала. Программы разрабатываются привлеченными провайдерами образовательных услуг

**Общий объем затрат на обучение персонала, тыс. руб.**




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



или сотрудниками Компании и направлены на повышение профессионального уровня будущих и действующих руководителей с целью создания единых корпоративных принципов работы на всех организационных уровнях.

Корпоративный университет решает следующие задачи:

- системное управление знаниями, постоянное совершенствование обучающих технологий;
- обмен знаниями внутри Компании;
- обеспечение единства корпоративной культуры Компании и ее ценностей;
- создание условий для развития личностного потенциала сотрудников.

Наиболее ярким образовательным проектом Корпоративного университета 2012 года является комплексная централизованная система обучения «SYNERGOS-PTK», состоящая из трех параллельных программ: «SYNERGOS-Команда» (для линейных руководителей), «SYNERGOS-Талант» (для руководителей среднего звена) и «SYNERGOS-Рост» (для руководителей высшего звена).

Цель системы «SYNERGOS-PTK» – обеспечение развития потенциала руководителей, необходимого для решения задач стратегического и тактического управления, руководства сотрудниками; развитие предпринимательских умений, единого корпоративного взгляда на цели и ценности Компании, поднятие духа и энергии. В 2012 году 145 человек успешно прошли обучение по программе «SYNERGOS-Команда» и защитили дипломные проекты. По программе «SYNERGOS-Талант» обучались 20 руководителей, отобранных из всех структурных подразделений Компании по всей России.

## Сотрудничество с вузами

В ряде ведущих вузов страны созданы базовые кафедры «Ростелекома», осуществляющие подготовку специалистов по программам, разработанным при участии Компании.

Такая форма сотрудничества с вузами, как открытие и поддержка базовых кафедр учебного заведения, позволяет Компании непосредственно влиять на учебный процесс: составлять учебные планы, развивать систему практики и стажировок студентов и аспирантов, принимать активное участие в подготовке и отборе лучших специалистов для работы в «Ростелекоме».

Кроме того, деятельность базовых кафедр направлена на вовлечение преподавательского состава, сотрудников университетских лабораторий, студентов и аспирантов в инновационную деятельность «Ростелекома» и, соответственно, подготовку для Компании высококвалифицированных специалистов, погруженных в тематику актуальных инновационных разработок уже на стадии обучения.

В «Ростелекоме» организовано ежегодное прохождение производственной практики студентами учебных заведений связи с их последующим трудоустройством. В 2012 году практику прошло 2 890 студентов, на работу принято 203 выпускника учебных заведений.

После создания объединенного «Ростелекома» возникла необходимость предпринять дополнительные меры для укрепления командного духа и объединения сотрудников.

### Оценка эффективности обучения

Процедура оценки эффективности обучения в Компании регламентирована Инструкцией по оценке эффективности обучения. Наиболее часто для этой цели используется анкетирование участников образовательных программ после прохождения программ. Подавляющее большинство сотрудников оценивают эффективность обучения высоко и намерены использовать полученные новые знания и умения в своей работе.

## КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА И ИННОВАЦИИ СОТРУДНИКОВ

### Исследование уровня удовлетворенности

В 2012 году в Компании было проведено первое исследование общественного мнения сотрудников. В опросе приняли участие 23 тыс. человек – представители всех регионов и всех функциональных блоков «Ростелекома». Перед исследованием стояла задача – выяснить личное отношение каждого сотрудника к действующим практикам в области организации труда и управления персоналом, к процессу выполнения ключевых стратегических инициатив, инновационному и технологическому развитию Компании.

Учитывая, что данный опрос стал первым подобным исследованием после завершения процесса реорганизации Компании, результаты анкетирования зафиксировали базовый уровень удовлетворенности персонала. Этот показатель отражает степень удовлетворенности всеми элементами трудовой деятельности: информированностью, взаимоотношениями в коллективе, эффективностью совместной работы в рамках своего подразделения, оплатой труда, возможностями карьерного роста.

Исследование позволило оценить эффективность существующих процедур, определить направления их дальнейшего развития. На основании полученных данных был сформирован перечень HR-проектов на 2013 год.

### Корпоративная культура и внутренние коммуникации

После создания объединенного «Ростелекома» в 2011 году возникла необходимость предпринять дополнительные меры для укрепления командного духа и объединения сотрудников. Поэтому в Компании началась реализация беспрецедентного проекта по формированию единой корпоративной культуры. На основе анкетирования 60 тыс. сотрудников была разработана модель корпоративных ценностей.

Ключевой задачей проекта в 2012 году было обеспечение согласованности ценностной модели с требованиями бизнеса и стратегическими приоритетами развития Компании, а также с идеологией единого бренда «Ростелекома». В обсуждении и конкретизации модели принимали участие руководители регионального и макрорегионального уровней, а также высшее руководство Компании. В результате был сформулирован перечень корпоративных ценностей, которые будут транслироваться персоналу в течение 2013 года и которые лягут в основу Кодекса корпоративной этики «Ростелекома».

В целях повышения информированности сотрудников Компании ежемесячно выпускаются печатные издания «Вестник «Ростелекома» и «Информационный бюллетень». Регулярно актуализируется информация, размещенная на корпоративном интранет-портале https://my.rt.ru.

В 2012 году запущен интерактивный портал, позволяющий всем сотрудникам Компании направлять свои инновационные идеи для последующего анализа и внедрения.

В 2012 году было принято решение проводить крупные корпоративные мероприятия последовательно на трех уровнях: региональном, макрорегиональном и федеральном.

Так, в октябре 2012 год в Анталье (Турция) состоялся заключительный этап Спартакиады «Ростелекома», которая объединила все филиалы национального оператора. В финале соревнований, проходивших в течение года во всех региональных и макрорегиональных филиалах, более 300 спортсменов участвовали в состязаниях по футболу, волейболу, плаванию, настольному теннису и боулингу. Спартакиада-2012 «Ростелекома» – первое событие подобного масштаба в истории объединенной Компании.

Сборные команды «Ростелекома» показали отличные результаты в отраслевых соревнованиях по мини-футболу, волейболу, лыжным гонкам и настольному теннису. В течение года проводились спортивные мероприятия, приуроченные ко Дню радио, Дню Победы, Дню здоровья, Дню защиты детей, Дню знаний, Дню пожилого человека и другим праздникам. По многолетней традиции в макрорегиональных филиалах Компании организовывались туристические слеты.

В 2012 году впервые в программу корпоративных мероприятий были включены конкурсы профессионального мастерства среди специалистов ключевых бизнес-направлений: технических (среди кабельщиков-спайщиков) и коммерческих (среди специалистов подразделений по работе с корпоративными клиентами). Эти мероприятия способствовали совершенствованию профессиональных знаний сотрудников.

Всего в 2012 году в корпоративных мероприятиях приняло участие 90 965 человек, что на 7% больше, чем в 2011 году.

**Инновации сотрудников**

Мы придаем большое значение идеям и предложениям работников «Ростелекома», направленным на решение бизнес-задач, и стремимся максимально расширить круг людей, принимающих участие в краудсорсинговой деятельности. Поэтому мы создали специальный интерактивный портал, который в 2012 году стартовал в тестовом режиме, позволив всем работникам Компании направлять свои инновационные идеи для последующего анализа и внедрения. Инновационный портал стал единой универсальной площадкой, заменившей собой целый комплекс разнообразных по форме и порядку проведения инновационных конкурсов, проводившихся ранее в межрегиональных филиалах. В течение 2013 года планируется расширение функциональности технической платформы портала в целях предоставления пользователям новых возможностей и обеспечения условий для их комфортной работы в интерактивной среде.

## УЛУЧШЕНИЕ УСЛОВИЙ ТРУДА И ЗАБОТА О ЗДОРОВЬЕ

В вопросах безопасности труда и заботы о здоровье сотрудников Компания в первую очередь опирается на требования законодательных требований об охране труда.

В «Ростелекоме» разработана и утверждена Политика в области охраны труда, а также Положения об органи-

зации работы по охране труда, которыми определены основные цели, принципы и направления деятельности по обеспечению здоровых и безопасных условий труда.

Комплексные мероприятия по охране труда позволили добиться устойчивой тенденции к сокращению числа случаев производственного травматизма: с 72 в 2011 году до 66 в 2012 году, что составляет 8,3% снижения.

Значительная доля несчастных случаев, около 25%, не связана непосредственно с производственными рисками и относится к категории условно управляемых и неуправляемых рисков: падения в административных зданиях, на территории населенных пунктов, ДТП по вине водителей сторонних организаций, укусы животных, спортивные травмы.

В филиалах Компании созданы комиссии по охране труда, а также функционирует институт уполномоченных лиц по охране труда, лучшие из них регулярно награждаются дипломами отраслевых и региональных профсоюзных органов.

Совместно с профсоюзными организациями в межрегиональных и региональных филиалах проводятся Дни охраны труда и конкурсы профессионального мастерства, на которых оценивается в том числе и знание требований охраны труда. В 2012 году работники Компании приняли участие в 70 таких конкурсах.

Компания обеспечивает необходимый объем финансирования мероприятий по охране труда. Так, на эти цели в 2012 году было израсходовано 673 млн рублей, что на 11,1% превышает затраты 2011 года. На одного работника в 2012 году было затрачено 4,21 тыс. рублей, в 2011 году – 3,7 тыс. рублей. На 25% снижено количество работников, занятых на работах, связанных с напряженностью трудового процесса.

В соответствии с законодательными нормативными документами продолжалась аттестация рабочих мест с целью выявления вредных производственных факторов и приведения условий труда в соответствие норме. На эти мероприятия в 2012 году затрачено более 35 млн рублей. К концу 2012 года аттестовано 88% от общего числа рабочих мест.

Работники Компании, которым приходится работать в особых условиях, полностью обеспечены сертифицированной специальной одеждой, обувью и другими средствами индивидуальной защиты. В 2012 году на спецодежду и средства индивидуальной защиты израсходовано более 3 млн рублей, на проведение обязательных медицинских осмотров – более 116 млн рублей.

Все работники Компании обеспечены обязательным социальным страхованием от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний.

# 6 Социальные проекты

65 Программа «Спорт»

67 Программа «Духовное наследие»

69 Программа «Забота»

72 Программа «Образование»

## МЫ РЕАЛИЗУЕМ ФЕДЕРАЛЬНЫЕ, РЕГИОНАЛЬНЫЕ И МЕСТНЫЕ ПРОЕКТЫ В ОБЛАСТИ ОБРАЗОВАНИЯ, КУЛЬТУРЫ И СПОРТА, А ТАКЖЕ ОКАЗЫВАЕМ АДРЕСНУЮ ПОМОЩЬ КОНКРЕТНЫМ УЧРЕЖДЕНИЯМ. РЕЗУЛЬТАТ НАШЕЙ РАБОТЫ – ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА ЖИЗНИ И УКРЕПЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНОЙ СТАБИЛЬНОСТИ В РЕГИОНАХ ПРИСУТСТВИЯ КОМПАНИИ.

В 2012 году «Ростелеком» продолжил реализацию общественно значимых программ, руководствуясь интересами огромного количества людей, проживающих в регионах присутствия Компании, а также собственными приоритетами и задачами, стоящими перед государством. Для успешного осуществления программ на федеральном уровне мы использовали сеть региональных офисов «Ростелекома», четко налаженные связи с государственными и общественными организациями и многолетний опыт работы в сфере корпоративной социальной ответственности.

Наряду с решением глобальных задач мы постоянно уделяем большое внимание проблемам отдельных регионов. Работа с местными сообществами в городах, где расположены офисы «Ростелекома», является важной составной частью социальной политики Компании. Мы планируем и реализуем региональные и местные проекты в области образования, культуры и спорта, а также оказываем адресную помощь конкретным учреждениям. Результат нашей работы – повышение качества жизни и укрепление социальной стабильности во многих городах Российской Федерации.

Социальные программы «Спорт», «Забота», «Духовное наследие» и «Образование» наполнились в прошедшем году новым содержанием, получили новое развитие, охватили новые территории нашей страны.

### ПРОГРАММА «СПОРТ»

**Олимпийские проекты**

Будучи партнером XXII Олимпийских игр 2014 года в Сочи, «Ростелеком» ведет активное строительство телекоммуникационной инфраструктуры, необходимой для проведения Игр и обеспечения телетрансляций. В рамках подготовки к Олимпиаде Компания также оказывает всестороннюю поддержку спортивным, образовательным и культурным мероприятиям, предваряющим ее проведение.

«Олимпийские старты» – проект «Ростелекома», в рамках которого проводятся соревнования для юных спортсменов, посвященные предстоящим зимним Олимпийским играм. В этом году программа «Олимпийские старты» охватила 57 городов во всех федеральных округах России – от Дальнего Востока до Калининграда. В зимний период проводились викторины, соревнования по лыжному спорту, биатлону, летом – по футболу, легкой атлетике, баскетболу, стритболу. В рамках проекта в различных регионах проходила акция «500 дней до Игр в Сочи», во время которой школьники знакомились с олимпийским движением, участвовали в спортивных состязаниях. Всего в акциях приняли участие около 20 000 юных спортсменов.

За успешную реализацию проекта «Олимпийские старты» «Ростелеком» стал лауреатом премии Оргкомитета «Сочи 2014 «Навстречу будущему!» в номинации «Лучший проект по направлению «Здоровый образ жизни».

Мы активно используем свою уникальную сетевую инфраструктуру и передовые цифровые технологии для популяризации ценностей олимпийского движения. В середине 2012 года «Ростелеком», Оргкомитет «Сочи 2014» и Олимпийский комитет России подписали трехстороннее соглашение о развитии системы олимпийского образования. Вклад Компании – это предоставление услуги видеоконференцсвязи на базе собственных студий в центральных городах России. Начиная с сентября прошлого года участниками семинаров стали представители региональных олимпийских советов Олимпийского комитета России, учителя общеобразовательных школ, а также учителя – участники всероссийского конкурса «Учитель Сочи 2014». Благодаря видеоконференцсвязи, предоставленной «Ростелекомом», система олимпийского образования «Сочи 2014» будет запущена в федеральном масштабе, а программы олимпийского образования «Сочи 2014» будут внедрены в учебные планы российских школ.

В сентябре 2012 года «Ростелеком», Олимпийский комитет России и Оргкомитет «Сочи 2014» впервые в России провели для школьников олимпийский интернет-урок «Лондон 2012 – Сочи 2014». Школьники из Москвы, Сочи, Краснодара, Саранска, Казани и Ростова-на-Дону подключились к уроку с помощью сети Интернет или видеоконференцсвязи. К ребятам обратился президент Оргкомитета «Сочи 2014», а также чемпионы Олимпийских и Паралимпийских игр в Лондоне.

«Ростелеком» является партнером всероссийского проекта Live Sites Sochi 2014, который реализуется совместно с Международным олимпийским комитетом и Оргкомитетом «Сочи 2014». В отчетном периоде создана уникальная система трансляций на площадках для болельщиков в 16 городах России, жители которых могли смотреть состязания XXX летних Олимпийских игр в Лондоне. Проект помогает увеличить аудиторию Олимпийских игр, сделать их ближе каждому: к началу Игр в Сочи число городов – участников проекта вырастет до 25.

## Поддержка профессионального и любительского спорта

«Ростелеком» является партнером федераций различных видов спорта и спортивных объединений и клубов, принимая, таким образом, активное участие в спортивной жизни страны и популяризируя занятия спортом среди широких слоев населения.

В 2012 году Компания продолжила сотрудничество с Федерацией фигурного катания России в качестве генерального партнера. С 9 по 11 ноября 2012 года в Москве проходил международный турнир по фигурному катанию «Кубок «Ростелекома» (Rostelecom Cup 2012), который является российским этапом серии соревнований Гран-при по фигурному катанию Международного союза конькобежцев. «Кубок «Ростелекома» – это возможность увидеть лучших спортсменов мира и получить заряд положительных эмоций.

Во всех федеральных округах России при поддержке «Ростелекома» проходила программа мастер-классов для начинающих фигуристов «Звездная дорожка». Секретами своего профессионального мастерства с юными фигуристами поделились звезды большого спорта.

«Олимпийские старты» – проект «Ростелекома», в рамках которого проводятся соревнования для юных спортсменов, посвященные предстоящим зимним Олимпийским играм.

Принять участие в программе смогли юные спортсмены из Калининграда, Нижнего Новгорода, Омска, Саранска, Старого Оскола, Хабаровска, Челябинска и Ростова-на-Дону.

Совместная программа «Ростелекома» и баскетбольного спортивного клуба ЦСКА – всероссийская «Команда мечты» – стартовала в Москве в сентябре 2012 года и затем побывала в Краснодаре, Казани, Нижнем Новгороде, Санкт-Петербурге и Химках. Легендарные российские и зарубежные спортсмены поделились с юными игроками секретами спортивного мастерства. По итогам сезона 2012–2013 годов лучшие представители региональных баскетбольных школ войдут в состав «Команды мечты» и отправятся в летний спортивный лагерь под руководством тренеров ЦСКА. «Ростелеком» является Генеральным партнером клуба ЦСКА с 2009 года.

Второй год подряд Компания проводила интернет-трансляцию матчей финального турнира мировой Лиги чемпионов по уличному баскетболу Moscow Open, который в 2012 году походил в Москве на территории олимпийского комплекса «Лужники». Благодаря «Ростелекому» любители баскетбола по всему миру, имеющие доступ в Интернет, смогли стать зрителями этого спортивного праздника.

Массовые спортивные соревнования – один из самых эффективных инструментов пропаганды здорового образа жизни, объединяющий спортсменов разных возрастов, профессионалов и любителей, доступный даже людям с ограниченными возможностями. Поэтому мы постоянно оказываем поддержку подобным мероприятиям.

«Ростелеком» вносит свой вклад и в популяризацию сноубординга в России. В 2012 году совместно с компанией Burton Snowboards мы стали соучредителями серии любительских соревнований ROSTELECOM 13 PARKS TOUR, которые проходили в крупнейших городах России – Екатеринбурге, Самаре, Новокузнецке, Новосибирске, Москве и Санкт-Петербурге. В рамках этого проекта в городах проведения состязаний были построены качественные площадки для занятия сноубордингом, так называемые сноуборд-парки, благодаря которым занятия этим видом спорта становятся более доступными для тысяч молодых людей с разным уровнем мастерства.

**Поддержка детского спорта**

«Ростелеком» традиционно оказывает поддержку детскому спорту в различных городах нашей страны. Так, в Сочи проводилась детская парусная регата «Паруса дружбы «Ростелекома», а также футбольный турнир летнего лагеря школы № 9. В отчетном периоде Компания выступила партнером целого ряда мероприятий: молодежного спортивного фестиваля Summer for Sport в Самаре; общегородских соревнований учащихся школ «Мининская эстафета» в Нижнем Новгороде; спартакиады воспитанников детских домов и школ-интернатов «Приволжский спортивный олимп» в Приволжском федеральном округе, в которой приняли участие около 200 детей и подростков из 14 регионов округа.

## ПРОГРАММА «ДУХОВНОЕ НАСЛЕДИЕ»

В рамках программы «Духовное наследие» «Ростелеком» поддерживает российские театры, музеи, концертные залы и фестивали. Компания на постоянной основе входит в состав попечительского совета Государственного академического Большого театра России, сотруднича-

ет с Центральным музеем связи им. А.С. Попова, а также с региональными и муниципальными музеями связи.

В отчетном периоде при поддержке Компании был реализован целый ряд интереснейших музыкальных, театральных и литературных проектов, многие из них – в регионах, и это не случайно. Именно в отдаленных от центра районах нашей страны часто ощущается нехватка культурных мероприятий. Компания стремится изменить эту ситуацию и сделать яркие события доступными как можно большему количеству людей.

### Культурная Олимпиада Сочи 2014

Несколько лет подряд «Ростелеком» выступает партнером программы Культурной Олимпиады «Сочи 2014», в рамках которой 2012 год являлся Годом музыки. В 2012 году по итогам уникального Всероссийского конкурса юных исполнителей классической музыки был сформирован Первый всероссийский юношеский симфонический оркестр под управлением прославленного альтиста и дирижера Юрия Башмета. Отборочные туры конкурса проходили в течение 2012 года среди 400 молодых музыкантов из 28 городов России. Во многих городах благодаря «Ростелекому» прослушивание проводилось в формате многоканальной видеоконференцсвязи. А в ноябре 2012 года Компания провела интернет-трансляцию гала-концерта оркестра, который состоялся в Зимнем театре города Сочи.

В феврале 2012 года Компания выступила телекоммуникационным партнером V Международного зимнего фестиваля искусств в Сочи. «Ростелеком» обеспечивал проведение уникальных мастер-классов Юрия Башмета, Максима Венгерова и Дмитрия Вдовина для учеников музыкальных школ сразу в пяти городах России – Сочи, Ярославле, Пензе, Новокуйбышевске и Перми. Компания впервые организовала интернет-трансляции мероприятий основной программы фестиваля, а также предоставила телекоммуникационные услуги посетителям его пресс-центра.

Фестиваль «Крещенская неделя в Новой опере» также является частью проекта «Культурная Олимпиада «Сочи 2014» и открывал его программу в 2012 году. «Ростелеком» обеспечивал интернет-трансляцию фестиваля на собственном сайте (www.rostelecom.ru/live), а также на сайтах Оргкомитета «Сочи 2014» (www.sochi2014.com) и театра «Новая опера» (www.novayaopera.ru).

### Интернет-трансляции

Интернет-трансляции культурных мероприятий стали традиционным для «Ростелекома» видом благотворительной деятельности. Благодаря «Ростелекому» несколько миллионов человек увидели премьерные спектакли Михайловского театра в Санкт-Петербурге сезона 2011–2012 годов в сети Интернет. Трансляции можно было смотреть с любых устройств, имеющих выход в Интернет, – стационарных и планшетных компьютеров, смартфонов и коммуникаторов.

Третий год подряд «Ростелеком» сотрудничает с Национальным Дельфийским советом России. В 2012 году Компания с энтузиазмом откликнулась на предложение обеспечить интернет-трансляцию Дельфийских игр. Трансляции велись с одиннадцати площадок, где состязались 1 500 молодых дарований из всех федеральных округов России. Компания вносит неоценимый вклад в популяризацию Дельфийских игр и дает возможность зарубежным участникам Дельфийского движения из 65 стран следить за ходом состязаний.

Несколько лет подряд «Ростелеком» выступает партнером программы Культурной Олимпиады «Сочи 2014», в рамках которой 2012 год являлся Годом музыки.

## ПРОГРАММА «ЗАБОТА»

Компания оказывает благотворительную помощь проектам в различных регионах России, направляя средства в медицинские и образовательные учреждения, общественные организации, помогая ветеранам, участвуя в ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций.

### Помощь больницам и детским домам

В 2012 году была реализована уникальная «Новогодняя благотворительная программа» национального уровня для 60 детских учреждений нашей страны, на попечении которых находятся около 5 тысяч воспитанников. В конце 2012 года «Ростелеком» отказался от закупки корпоративных новогодних подарков для своих клиентов и партнеров и направил все сэкономленные средства на приобретение самого необходимого для воспитанников региональных детских учреждений: одежды и обуви, мебели, учебного, спортивного и развивающего оборудования, компьютеров.

В канун Нового года в Большом театре России впервые проходила масштабная благотворительная акция. «Ростелеком» организовал показ балета «Щелкунчик» для воспитанников 23 детских домов и интернатов, а также многодетных семей Москвы и Московской области. Сотни ребят получили уникальную возможность побывать в главном театре страны на настоящем новогоднем празднике с елкой, угощениями и подарками.

Еще один новогодний подарок преподнес «Ростелеком» пациентам детских больниц Москвы и Московской области – серию новогодних интернет-трансляций лучших российских балетных спектаклей для ребят, вынужденных во время новогодних праздников оставаться в лечебных учреждениях.

Осенью 2012 года в Южном и Северо-Кавказском федеральных округах стартовала благотворительная программа «Интернетизация детских воспитательных учреждений». На сегодняшний день «Ростелеком» уже обеспечил Интернетом и компьютерами 11 детских домов и интернатов.

В Краснодарском крае реализуется благотворительный проект «Связь с будущим». Главная цель – развитие личностных компетенций выпускников детских домов через интерактивное обучение и участие в общественно полезной волонтерской деятельности. Программа разработана по инициативе «Ростелекома» и осуществляется совместно с краевыми общественными организациями.

### Поддержка детей с ограниченными возможностями

Дети с ограниченными возможностями – одна из самых уязвимых групп в нашем обществе. Поэтому ежегодно «Ростелеком» включает в свою благотворительную программу проекты, направленные на улучшение качества жизни таких детей и предоставляющие им более широкие возможности для образования и социализации.

Уже не первый год Компания реализует проект по интернетизации детей с ограниченными возможностями и их преподавателей. Строительство в отчетном периоде новых высокоскоростных линий сети в удаленных районах позволило расширить географию проекта. Теперь педагогам не нужно добираться до отдаленных мест проживания учеников, чтобы провести урок. На смену обычным занятиям приходит интерактивное об-

Ежегодно в день празднования годовщины Победы в Великой Отечественной войне «Ростелеком» оказывает поддержку организациям и объединениям ветеранов.

щение с учителем: отправить домашнее задание можно по электронной почте, провести опрос или консультацию – по видеосвязи. Проект уже охватил Воронежскую, Тверскую, Тюменскую области, Калмыкию, Кабардино-Балкарию, Северную Осетию, Республику Хакасию, Иркутскую, Кемеровскую и Новосибирскую области, Алтайский край. В следующем году Компания планирует провести работы в наиболее отдаленных районах и сделать учебный процесс для детей и преподавателей еще более комфортным.

### Благотворительный медиапроект «Дарите добро»

С мая 2012 года «Ростелеком» является телекоммуникационным партнером благотворительного медиапроекта DariteDobro.ru, в рамках которого люди и компании, желающие проявить себя в области благотворительности, могут найти тех, кто нуждается в помощи. «Ростелеком» предоставляет для проекта оборудование в собственном центре обработки данных и комплекс услуг сети передачи данных.

### Помощь объединениям ветеранов

Ежегодно в день празднования годовщины Победы в Великой Отечественной войне «Ростелеком» оказывает поддержку организациям и объединениям ветеранов. Компания предоставляет участникам войны возможность бесплатно совершать междугородние и международные звонки, а также отправлять телеграммы по России, в страны СНГ и Балтии.

Руководство «Ростелекома» ежегодно проводит накануне Дня Победы традиционные встречи с Российским комитетом ветеранов войны и военной службы, в ходе которых ветеранам вручаются подарочные телефонные карты для бесплатных звонков со стационарного или мобильного телефона в любой город России и за рубеж.

9 мая в различных уголках нашей страны «Ростелеком» организовал видеоконференции для представителей Российского комитета ветеранов войны и военной службы. В Южном федеральном округе Компания предоставила возможность общения в режиме реального времени ветеранам из шести городов-героев и городов воинской славы — Ростова-на-Дону, Волгограда, Владикавказа, Ставрополя, Краснодара и Астрахани.

На Дальнем Востоке стало доброй традицией проведение видеомоста, приуроченного ко Дню Победы. Около 200 ветеранов войны и тружеников тыла из Владивостока, Хабаровска, Южно-Сахалинска, Магадана, Благовещенска, Петропавловска-Камчатского, Якутска и Биробиджана смогли в этот день увидеть друг друга и пообщаться, несмотря на сотни и тысячи километров, их разделяющих.

В течение года «Ростелеком» продолжил телефонизацию нуждающихся ветеранов, выделяя им телефонные номера и предоставляя телефонные аппараты. К концу 2012 года в регионах спрос на эту услугу был практически полностью удовлетворен.

### Адресная помощь детским образовательным учреждениям

«Ростелеком» часто оказывает разовую помощь различным детским образовательным учреждениям. Это небольшие проекты в масштабах Компании, но они очень важны, так как меняют к лучшему жизнь местных сообществ там, где это особенно необходимо.

Так, в сентябре 2012 года в городе Петровске Саратовской области после капитального ремонта, проведенного за счет средств «Ростелекома», был открыт детский сад. Новое здание, рассчитанное на 80 детей, помогло полностью решить проблему очередности в дошкольные образовательные учреждения города. Екатеринбургский филиал «Ростелекома» подарил школьным библиотекам города книги о развитии связи в Свердловской области, а сотрудники Компании провели для ребят занятия по профессиональной ориентации. В канун празднования в Нижнем Новгороде Дня города «Ростелеком» передал в дар детским учреждениям музыкальные инструменты. Ученики общеобразовательной школы в Арзамасе, воспитанники детского сада в Городце и детского дома в поселке Пошатово получили новые пианино.

### Волонтерские акции сотрудников Компании

Сотрудники филиалов «Ростелекома» по всей стране на добровольной основе проводят различные благотворительные мероприятия. Это имеет большое значение не только для тех, кому оказывают поддержку, но и для коллектива Компании, в котором развиваются толерантность, сопричастность, сплоченность в команде.

Более 750 сотрудников филиала в Удмуртской Республике организовали в Ижевске уникальную уличную массовую акцию «Связь поколений», чтобы поздравить 17 мая 2012 года абонентов с Международным днем электросвязи и 75-летием Городского телекоммуникационного узла. В рамках акции произошла передача символического послания ветеранов будущему поколению связистов, состоялись детские конкурсы и другие праздничные мероприятия.

В канун Дня защиты детей работники Северо-Западного филиала Компании организовали добровольный сбор денежных средств – «Благотворительную копилку» и подарков – «Добрую корзину» для воспитанников детских домов и домов ребенка Санкт-Петербурга и Ленинградской области, а также акцию «Подари ребенку праздник!» для пациентов детских больниц и подшефных дошкольных учреждений Вологодской области.

В филиалах «Ростелекома» также проходили благотворительные акции по сбору средств для пострадавших от природных пожаров.

В 30 городах России сотрудники филиалов «Ростелекома» приняли участие в масштабном волонтерском новогоднем проекте «Стань Дедом Морозом»: каждый сотрудник мог исполнить детскую мечту, выбрав обращение ребенка из детского дома Деду Морозу и купив соответствующий подарок. Аналогичная акция «Елка желаний» проходила в городах Центрального макрорегиона, а в Красноярске она проводилась под названием «Добрый Новый год».

### Помощь в чрезвычайных ситуациях

В июле 2012 года в результате стихийного бедствия в Краснодарском крае без связи частично остались более 5 тыс. жителей трех районов: Крымского, Геленджикского и Новороссийского. Сразу же после стихии начались активные действия по оказанию помощи и восстановлению линий связи в районе бедствия. В течение трех дней телефонная связь в уцелевших зданиях Крымского района была восстановлена по временной схеме. В последующие месяцы связь была полностью восстановлена с прокладкой волоконно-оптических линий связи и установкой цифрового оборудования взамен затоплен-

В 2012 году около 12 тыс. пожилых людей из 45 регионов успешно прошли обучение компьютерной грамотности в рамках программы «Бабушка-онлайн – Дедушка-онлайн».

ного и вышедшего из строя. Сотрудники Компании по всей стране с готовностью откликнулись на инициативу по сбору средств в пользу пострадавших.

## ПРОГРАММА «ОБРАЗОВАНИЕ»

В полной мере осознавая значение качественного образования, «Ростелеком» ежегодно обновляет свою программу в этой сфере, чтобы она всегда сохраняла актуальность и отвечала требованиям сегодняшнего дня. Образовательные проекты Компании способствуют внедрению новых инновационных подходов в процесс обучения, оказывают поддержку талантливым молодым специалистам, а также помогают преодолеть информационное расслоение общества за счет привлечения пожилых людей к использованию компьютера и Интернета.

### Поддержка талантливой молодежи и сотрудничество с вузами

С целью повышения качества образования в 2012 году в отраслевых вузах было сознано 5 базовых кафедр «Ростелекома»: в Московском техническом университете связи и информатики, Московском физико-техническом институте, Поволжском государственном университете телекоммуникаций и информатики, Сибирском государственном университете телекоммуникаций и информатики и Санкт-Петербургском государственном университете телекоммуникаций. Базовые кафедры применяют инновационные подходы в образовательном процессе, например, используют результаты учебно-методических и научно-исследовательских работ, новые знания и педагогические технологии, широко применяют исследовательский принцип обучения и привлекают студентов к научным исследованиям.

«Ростелеком» является партнером Международной студенческой олимпиады «IT-планета 2012–2013», соревнований, направленных на выявление способных студентов IT-специальностей. Победители различных этапов соревнований получают возможность пройти производственную практику или трудоустроиться в ведущих компаниях страны, применить свои знания на практике, пообщаться с высококлассными специалистами, обменяться опытом.

### Компьютерная грамотность для старших поколений

Компьютеризация различных сфер жизни нередко приводит к тому, что пожилые люди не могут быстро адаптироваться к технологическим нововведениям. Многим приходится уходить на пенсию из-за неумения пользоваться современной техникой. Часто пенсионеры не могут получать необходимую информацию, которая размещена на интернет-сайтах государственных и муниципальных служб. Чтобы решить эту проблему «Ростелеком» в 2012 году реализовал ряд социальных инициатив, призванных помочь старшему поколению освоить новые технологии.

Национальная социальная программа «Бабушка-онлайн – Дедушка-онлайн», в которой «Ростелеком» участвует с 2009 года, ориентирована на преодоление психологического барьера у пожилых людей перед новыми технологиями, обучение работе на компьютере, в сети Интернет, социальных сетях, а также с Единым порталом государственных услуг. Занятия проходят в 125 компьютерных консультационных центрах, которые имеют доступ в Интернет благодаря подключению к собственной сети «Ростелекома». В 2012 году около 12 тыс. пожилых людей из 45 регионов успешно прошли обучение.

Более 15 тыс. учеников средних и старших классов посетили занятия в рамках проекта «Безопасный Интернет», а в конкурсе социального плаката участвовали более 1 800 школьников и студентов.

К концу 2013 года планируется открыть учебные центры в 72 регионах страны.

**Безопасный Интернет – детям**

Доступность Интернета часто влечет за собой не только положительные, но и отрицательные последствия, поэтому «Ростелеком», как ответственный провайдер интернет-услуг, предпринимает активные действия, чтобы максимально оградить детей от нежелательного и опасного контента и сформировать у подрастающего поколения навыки грамотного и ответственного поведения в сети.

Нашим абонентам широкополосного доступа в Интернет предлагаются специальные услуги: «Ребенок в доме», «Контент-фильтрация», а в 2012 году мы проводили серию тематических мероприятий для школьников и учителей. В Центральном федеральном округе более 15 тыс. учеников средних и старших классов посетили занятия в рамках проекта «Безопасный Интернет», а в конкурсе социального плаката участвовали более 1 800 школьников и студентов. Для родителей было проведено 20 родительских собраний «Дети в Интернете», на которых можно было узнать о потенциальных угрозах, способах защиты персональных данных и компьютера, а также юридических, социальных и психологических последствиях неправильного поведения в Интернете.

Учащиеся общеобразовательных школ из 13 регионов Поволжья представили свыше 400 работ на конкурс детских видеороликов о безопасной работе в сети, затронув такие темы, как вредоносные программы, спам, мошенничество, нарушение авторских прав.

В первом всероссийском конкурсе для учителей «Безопасность в Интернете» приняли участие более 700 педагогов. На основе собранных методических разработок будут сформированы учебные пособия для средней школы.

С целью повышения интернет-грамотности подрастающего поколения с мая по сентябрь 2012 года реализовывался образовательный онлайн-проект **«Изучи Интернет – управляй им»**. В интересной игровой форме детям и подросткам предлагалась информация о возможностях, устройстве и принципах функционирования сети Интернет.

**Проект лекций-телемостов Knowledge Stream**

«Ростелеком» в течение 2012 года проводил серию лекций-телемостов Knowledge Stream с целью познакомить российскую аудиторию с последними технологическими инновациями и научными достижениями, имеющими практическое применение в бизнесе. В проекте участвовали выдающиеся зарубежные исследователи и специалисты, готовые поделиться своими знаниями, но не имеющие возможности лично приехать в Россию.

В рамках проекта было прочитано более 20 лекций на темы, связанные с инновационной и научно исследовательской деятельностью, коммерциализацией изобретений, новаторством в бизнесе, экологией. Все лекции можно было прослушать бесплатно в центре Digtal October, а также посмотреть трансляцию на сайте «Ростелекома».

# 7 Влияние на окружающую среду


75 Приоритеты в области экологии в 2012 году

76 Экологические инновации

77 Повышение энергоэффективности

78 Альтернативные источники энергии

78 Экономия ресурсов

80 Утилизация отходов

80 Экологический мониторинг в Сочи

81 Экологическая сознательность и благоустройство территорий

## СТРЕМЯСЬ СООБРАЗОВЫВАТЬ СВОЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ С ГОСУДАРСТВЕННОЙ ПОЛИТИКОЙ И ЗАПРОСАМИ ОБЩЕСТВА В ОБЛАСТИ ОХРАНЫ ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЫ, «РОСТЕЛЕКОМ» РАЗВИВАЕТ И МОДЕРНИЗИРУЕТ СЕТИ СВЯЗИ, ИСПОЛЬЗУЯ ПРИ ЭТОМ ЭКОЛОГИЧЕСКИ БЕЗОПАСНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, А ТАКЖЕ СОЗДАЕТ ИННОВАЦИОННЫЕ СЕРВИСЫ, СПОСОБНЫЕ ИЗМЕНИТЬ ЭКОЛОГИЧЕСКУЮ СИТУАЦИЮ К ЛУЧШЕМУ.

В последнее время в обществе возрастает интерес к состоянию окружающей среды и вопросам экологии, все больше людей стремятся вести экологичный образ жизни. В 2012 году были утверждены «Основы государственной политики в области экологического развития Российской Федерации на период до 2030 года». Государство нацелено на экологически ориентированный рост экономики, сохранение благоприятной окружающей среды, природных ресурсов, биоразнообразия и обеспечение экологической безопасности.

«Ростелеком», как социально ответственная Компания, стремится сообразовывать свою деятельность с государственной политикой и запросами общества в этой области. Мы ставим перед собой задачу развивать и модернизировать сети связи, используя при этом экологически безопасные технологии, а также создавать инновационные сервисы, способные изменить экологическую ситуацию к лучшему.

Деятельность Компании ведется в строгом соответствии с природоохранным законодательством Российской Федерации и иными требованиями в области экологической безопасности и охраны окружающей среды. Вся природоохранная деятельность осуществляется по следующим направлениям:

- инвентаризация и нормирование негативных воздействий на окружающую среду;
- планирование и осуществление природоохранных мероприятий;
- производственный экологический контроль;
- экологический мониторинг;
- ведение статистического учета воздействий и оформление отчетности.

### ПРИОРИТЕТЫ В ОБЛАСТИ ЭКОЛОГИИ В 2012 ГОДУ

В отчетном периоде Компания предпринимала активные действия для снижения выбросов парниковых газов, в том числе $CO_2$, совершенствуя политику эксплуатации транспортных средств, сокращая использование материальных ресурсов, отдавая предпочтение видеоконференцсвязи. Пристальное внимание уделялось экологическим аспектам в ходе создания телекоммуникационной инфраструктуры для зимних Олимпийских игр 2014 года в Сочи.

При строительстве телекоммуникационных сетей, особенно в сложных природных условиях, используются самые современные технологии, такие как горизонтально направленное бурение. Этот метод позволяет исключить техногенное воздействие на окружающую среду, сохранив природный ландшафт и экологический баланс в месте проведения работ.

В ряде регионов России с успехом внедряется «Зеленый счет» – новый сервис оплаты услуг связи с доставкой счета в электронном виде, сохраняющий лесные богатства нашей страны.

«Ростелеком» располагает собственной инфраструктурой для проведения видеомониторинга в случаях наступления чрезвычайных ситуаций. При необходимости в пострадавших районах устанавливаются веб-камеры, с помощью которых можно следить за ходом восстановительных работ.

В 2012 году для сотрудников «Ростелекома» было организовано обучение по экологической безопасности. 135 человек, ответственных за организацию и обеспечение производственного экологического контроля, прошли обучение по программе «Обеспечение экологической безопасности руководителями и специалистами общехозяйственных систем управления». 163 человека обучались по программе «Обеспечение экологической безопасности при обращении с отходами».

## ЭКОЛОГИЧЕСКИЕ ИННОВАЦИИ

Программа инновационного развития ОАО «Ростелеком» на 2011–2015 годы рассматривает экологические вопросы как приоритетные, уделяя особое внимание энергоэффективности и экологии производства, а также изучению вопросов электромагнитной экологии сетей связи. В рамках программы предусмотрены инновационные мероприятия, направленные на повышение энергоэффективности и улучшение экологии:

- Комплексный переход на более высокотехнологичное, экологичное, менее энергоемкое и отходоемкое оборудование.
- Проведение исследований в области повышения энергоэффективности телекоммуникационного оборудования и климатических систем.
- Создание интеллектуального механизма, обеспечивающего снижение энергопотребления телекоммуникационного оборудования в моменты простоя.
- Проведение исследований в области мониторинга экологической безопасности радиоподсистем.
- Проведение исследований в области электромагнитной экологии сетей связи.

Реализация данной программы поможет Компании в долгосрочной перспективе сохранить лидерство в управлении издержками и высокий статус социальной ответственности.

В рамках Программы инновационного развития разработана система ключевых показателей эффективности управления инновациями по направлению «Экология и энергоэффективность».

**Система ключевых показателей эффективности (КПЭ) управления инновациями по направлению «Экология и энергоэффективность»**

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

## ПОВЫШЕНИЕ ЭНЕРГОЭФФЕКТИВНОСТИ

Телекоммуникационные сети «Ростелекома» сами по себе не оказывают негативного влияния на окружающую среду, однако их строительство, обслуживание, а также работа офисов и клиентских центров, безусловно, сопряжены с энергозатратами.

Объем электропотребления в Компании за период 2011–2012 годов вырос на 3,57% в связи с развитием сетей и появлением новых услуг связи, однако удельные показатели энергопотребления снижаются, что свидетельствует о росте энергоэффективности:

- удельный расход энергетических ресурсов на оказание регулируемых услуг снизился на 3,51%;
- удельный расход электрической энергии в зданиях и сооружениях на 1 м$^2$ площади помещений снизился на 3,05%;
- удельный расход тепловой энергии в зданиях и сооружениях на 1 м$^2$ площади помещений снизился на 4,04%.

В целях снижения энергозатрат в Компании был проведен анализ эффективности систем энергоснабжения и разработан проект Программы энергосбережения и повышения энергетической эффективности на 2012–2015 годы. В рамках реализации этой программы создана Система энергетического менеджмента «Ростелекома», позволяющая осуществлять мониторинг потребления энергетических ресурсов, проводить сравнительный анализ для определения лучших практик по энергосбережению.

В отчетном периоде проводился ряд мероприятий, направленных на снижение потребления энергоресурсов. Закупка резервных источников энергоснабжения осуществлялась с учетом современных критериев энергоэффективности. Новое оборудование надежнее в эксплуатации, требует меньше затрат на обслуживание, имеет более высокий показатель КПД. В 2012 году закупались источники бесперебойного питания с КПД 92–96%, высокотехнологичные автоматизированные дизель-генераторные установки с минимальным удельным расходом топлива.

Компания намерена полностью отказаться от использования ламп накаливания, которые в настоящее время используются только в технологических помещениях, где их применение регламентировано соответствующими нормативными документами – Правилами устройства электроустановок и Правилами технической эксплуатации электроустановок потребителей. В большинстве макрорегиональных филиалов на крупных объектах функционируют автоматизированные системы управления внутренним и уличным освещением, там, где это целесообразно, максимально используются возможности естественного освещения.

В зданиях и сооружениях Компании внедряются системы регулирования теплового режима, проводятся мероприятия по оптимизации теплоснабжения при эксплуатации объектов. К концу 2012 года 95% применяющихся в Компании систем по поддержанию микроклимата имели автоматизированную систему управления, что на 10% превышает показатель предыдущего отчетного периода.

Переход к современным энергосберегающим технологиям и информационным продуктам обеспечивает повышение качества и надежности услуг и, как следствие, повышает экономическую эффективность деятельности Компании.

При строительстве телекоммуникационных сетей в сложных природных условиях используется горизонтально направленное бурение, позволяющее сохранить экологический баланс в месте проведения работ.

## АЛЬТЕРНАТИВНЫЕ ИСТОЧНИКИ ЭНЕРГИИ

«Ростелеком» осваивает «зеленые» источники энергии в тех регионах, где для этого существуют благоприятные климатические условия. Солнечные батареи используются там, где достаточно солнечных дней в течение года, а ветряные установки – там, где позволяет ветроэнергетический потенциал территорий.

В Компании применяются следующие альтернативные источники энергоснабжения:

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

В настоящее время в Северо-Западном, Уральском и Дальневосточном макрорегионах эксплуатируются более 130 ветрогенераторов, более 80 солнечных батарей и 14 микротурбин. В макрорегионе «Сибирь» проходит тестирование ветро-дизель-аккумуляторная установка.

## ЭКОНОМИЯ РЕСУРСОВ

«Ростелеком» стремится сделать внутриофисные процедуры более экологичными, уменьшить или оптимизировать виды деятельности, в результате которых в атмосферу выделяются вредные вещества, и снизить расход невозобновляемых природных ресурсов. В результате проведенных мероприятий в 2012 году наблюдались следующие положительные тенденции в потреблении ресурсов:

- удельный расход газа в зданиях, строениях, сооружениях на 1 м$^2$ площади помещений снизился на 3,11%;
- удельный расход холодной и горячей воды в зданиях, строениях, сооружениях на 1 м$^2$ площади помещений снизился на 4,72%;
- удельный расход горюче-смазочных материалов на 1 км пробега автотранспорта снизился на 2,06%.

При ежегодном обновлении автомобильного парка Компанией учитываются европейские экологические стандарты, регулирующие содержание вредных веществ в выхлопных газах. Закупаемые средства транспорта и механизации соответствуют экологическому стандарту не ниже Евро-4. В настоящее время

Альтернативные источники энергии в макрорегиональных филиалах (МРФ)

| МРФ | Ветрогенераторы, шт. | Солнечные батареи, шт. | Микротурбины, шт. |
|---|---|---|---|
| «Северо-Запад» | 104 | 80 | – |
| «Урал» | – | 3 | – |
| «Сибирь» | 1 | – | – |
| «Дальний Восток» | 27 | – | 14 |

«Ростелеком» стремится сделать внутриофисные процедуры более экологичными, уменьшить или оптимизировать виды деятельности, в результате которых в атмосферу выделяются вредные вещества, и снизить расход невозобновляемых природных ресурсов.

Использованные в 2012 году топливно-энергетические ресурсы

| Топливно-энергетические ресурсы | Единицы измерения | Объем потребления |
|---|---|---|
| **1.Топливо и технологические жидкости** | | |
| **Для котельных** | | |
| Прочее | тыс. м$^3$ | 18 |
| | т | 41 |
| Уголь | т | 20 066 |
| Дизельное топливо/масло | тыс. л | 2 524 |
| | т | 2 072 |
| Газ (с учетом газового конденсата) | тыс. м$^3$ | 6 262 |
| Мазут | т | 148 |
| Керосин | тыс. л | 78 |
| **Для средств транспорта и механизации** | | |
| Топливо | т | 24 994 |
| | тыс. л | 17 689 |
| Масло и технологические жидкости | т | 308 |
| | тыс. л | 211 |
| **Для технологического оборудования** | | |
| Топливо | т | 2 228 |
| | тыс. л | 1 532 |
| Масло и технологические жидкости | т | 41 |
| | тыс. л | 92 |
| **2. Услуги коммунального хозяйства** | | |
| Электроснабжение | тыс. кВт/ч | 1 533 667 |
| Теплоснабжение | гКал | 1 322 575 |

около 17% автопарка Компании соответствуют экологическому стандарту ниже Евро-2, 58% – стандарту Евро-2, 13% – стандарту Евро-3, 9% – стандарту Евро-4 и 3% – Евро-5.

Вместо командировок сотрудников в приоритетном порядке использовались возможности видеоконференцсвязи, что привело к значительной экономии природного топлива. В 75 городах России «Ростелеком» располагает аудиовидеотерминалами, подключенными к открытой сети мультимедиасвязи. На этих площадках регулярно проводятся рабочие совещания и встречи, корпоративные тренинги и презентации, а также коммерческие сеансы связи наших клиентов.

Электронный документооборот – это современный и очень эффективный инструмент взаимодействия не только между подразделениями внутри Компании, но и с клиентами, позволяющий значительно сократить объемы использования бумаги. В «Ростелекоме» уже давно действует система электронного документооборота на платформе «Документум». В отчетном периоде в макрорегионе «Сибирь» успешно завершился пилотный проект по организации электронного документооборота между «Ростелеком» и негосударственным пенсионным фондом «Благоденствие». В 2013 году планируется масштабное внедрение электронного обмена первичной документацией с корпоративными клиентами на всей территории Сибири.

В ряде регионов России с успехом внедрялся «Зеленый счет» – новый сервис оплаты услуг связи с доставкой счета в электронном виде. Это не только удобный способ получать информацию о состоянии своего счета, но и неоценимый вклад в сохранение природных ресурсов нашей страны. Например, переход только одного филиала Компании на электронную форму доставки счета спасет от ежегодной вырубки не менее 300 деревьев.

## УТИЛИЗАЦИЯ ОТХОДОВ

Основная масса отходов, образующихся в результате деятельности Компании, – это коммунальные отходы, продукты жизнедеятельности офисов. В «Ростелекоме» практически отсутствуют специфические отходы.

Все отходы I–V классов опасности, являющиеся вторичным сырьем, передаются в соответствии с заключенными договорами специализированным организациям для дальнейшего обезвреживания либо переработки. Прочие отходы направляются специализированным организациям, которые осуществляют их захоронение на полигонах для твердых бытовых отходов с соблюдением всех требований законодательства. Выбор контрагента осуществляется на конкурсной основе с обязательной проверкой соответствующих разрешений, лицензий и аккредитации. Такой подход позволяет обеспечить дальнейшее использование отходов и максимально уменьшить негативное воздействие на окружающую среду.

## ЭКОЛОГИЧЕСКИЙ МОНИТОРИНГ В СОЧИ

«Ростелеком» является партнером зимних Олимпийских игр 2014 года в Сочи и ведет активное строительство телекоммуникационной инфраструктуры, необходимой для проведения Игр, обеспечения телетрансляций и предоставления современных телеком-

«Ростелеком» не раз становился организатором и участником мероприятий, направленных на благоустройство территорий в городах присутствия Компании.

муникационных услуг организаторам, участникам и гостям Олимпиады.

При создании инфраструктуры Компания использует наиболее передовые решения, уделяя большое внимание охране окружающей среды, применяя современные технологии, которые не нарушают экологический баланс региона и позволяют сохранить красоту и многообразие природы Краснодарского края.

«Ростелеком» также предоставляет собственную телекоммуникационную инфраструктуру для проведения экологического мониторинга строительства олимпийских объектов в Сочи. На строящихся объектах установлены веб-камеры, которые транслируют изображения в головные подразделения государственной корпорации «Олимпстрой», и любой пользователь Интернета может ознакомиться с ходом строительства объектов на сайте Компании.

## ЭКОЛОГИЧЕСКАЯ СОЗНАТЕЛЬНОСТЬ И БЛАГОУСТРОЙСТВО ТЕРРИТОРИЙ

В отчетном периоде «Ростелеком» не раз становился организатором и участником мероприятий, направленных на повышение уровня экологической сознательности, формирование ответственного отношения к окружающей среде и благоустройство территорий в городах присутствия Компании.

В рамках «Года спасения леса» сотрудники «Ростелекома» проводили акции по очистке и озеленению городов Дальнего Востока. При поддержке Компании по всей стране проходили экологические акции: озеленение сквера Связистов в Барнауле, закладка городского сквера в Магадане, акция «Блогер против мусора» Ижевске, городской субботник «Зеленый день» в Мурманске и другие.

Компания активно поддерживает стремление организаторов зимних Олимпийских игр 2014 года в Сочи проводить как можно больше экологических и просветительских мероприятий, направленных на сохранение уникальной природной экосистемы зеленых зон города.

В июне 2012 года сотрудники и волонтеры «Ростелекома», а также жители Сочи в рамках празднования Всемирного дня окружающей среды сажали деревья в саду-музее «Дерево Дружбы». Сотрудники Компании принимали участие в экологическом субботнике, который состоялся в рамках Международного дня Земли в Сочи на территории особо охраняемого природного орнитологического парка «Имеретинский». В рамках V Зимнего международного фестиваля искусств в Сочи проходила уникальная выставка «Эхо Эко» посвященная проблемам защиты окружающей среды и собранная из лучших работ современных европейских художников, работающих в технике видеоарта.

# Об Отчете

## ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ ОБ ОТЧЕТЕ

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

Отчет подготовлен с использованием «Руководства по отчетности в области устойчивого развития» Глобальной инициативы по отчетности GRI версия 3.1. (далее – Руководство GRI) и отраслевого приложения для телекоммуникационного сектора. В настоящем Отчете раскрыты дополнительные показатели, которые не были раскрыты в предыдущем отчете, в том числе показатели из отраслевого приложения для телекоммуникационного сектора. С точки зрения Компании, настоящий Отчет отвечает требованиям уровня применения Руководства GRI «C». Аудит данных проведен Службой внутреннего аудита «Ростелекома».

Финансовые показатели приводятся на основе данных консолидированной финансовой отчетности Компании, подготовленной на основе международного стандарта МСФО. Полная версия финансовой отчетности за 2012 год, заверенная аудиторской компанией KPMG, размещена на корпоративном сайте Компании http://www.rostelecom.ru/ir/results_and_presentations/financials/IFRS/2012/.

## ГРАНИЦЫ ОТЧЕТА И ОБЛАСТЬ ОХВАТА

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

В 2012 году изменений в границах Отчета не происходило.

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

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

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

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

## ПОКАЗАТЕЛИ РУКОВОДСТВА GRI, ОСВЕЩЕННЫЕ В ОТЧЕТЕ

| Показатель GRI | Описание | Раздел Отчета | Страница Отчета/ Комментарий |
|---|---|---|---|
| **Стратегия и анализ** | | | |
| 1.1 | Заявление самого старшего лица, принимающего решения в организации, публикующей отчет, о значимости устойчивого развития для организации и ее стратегии | Обращение Президента | 3 |
| **Характеристика организации** | | | |
| 2.1 | Название организации | О Компании | 4 |
| 2.2 | Главные бренды, виды продукции и/или услуг | «Ростелеком» сегодня, О Компании | 2, 4 |
| 2.3 | Функциональная структура организации, включая основные подразделения, операционные компании, дочерние компании и совместные предприятия | О Компании | С перечнем дочерних компаний ОАО «Ростелеком» можно ознакомиться на сайте Компании по адресу: http://www.rostelecom.ru/about/info/subsidiary/ |
| 2.4 | Расположение штаб-квартиры организации | О Компании | 4 |
| 2.5 | Число стран, в которых организация осуществляет свою деятельность | О Компании | 4 |
| 2.6 | Характер собственности и организационно-правовая форма | О Компании | 4 |
| 2.7 | Рынки, на которых работает организация | О Компании | 5–8 |
| 2.8 | Масштаб организации | «Ростелеком» сегодня, О Компании | 2, 4 |
| 2.9 | Существенные изменения масштабов, структуры или собственности, произошедшие на протяжении отчетного периода | О Компании | 4 |
| 2.10 | Награды, полученные за отчетный период | Награды, полученные ОАО «Ростелеком» в 2012 году | 87 |
| **Параметры Отчета** | | | |
| 3.1 | Отчетный период | Об Отчете | 82 |
| 3.2 | Дата публикации последнего из предшествующих отчетов | Об Отчете | 82 |
| 3.3 | Цикл отчетности | Об Отчете | 82 |
| 3.4 | Контактная информация для вопросов относительно отчета или его содержания | Об Отчете | 82 |
| 3.5 | Процесс определения содержания отчета | Об Отчете | 82 |
| 3.6 | Границы отчета | Об Отчете | 82 |
| 3.7 | Ограничения области охвата или границ отчета | | Ограничений нет |

| Показатель GRI | Описание | Раздел Отчета | Страница Отчета/ Комментарий |
|---|---|---|---|
| 3.8 | Основания для включения в отчет данных по совместным предприятиям, дочерним предприятиям, аренде производств, передаче части функций внешним подрядчикам и другим организационным единицам, которые могут существенно повлиять на сопоставимость с предыдущими отчетами и/или другими организациями | | Границы Отчета остались прежними. Данные о дочерних предприятиях были включены в прошлогодний отчет |
| 3.10 | Описание значения любых переформулировок информации, приведенной в предыдущих отчетах, а также оснований для таких переформулировок | Об Отчете | 82 |
| 3.11 | Существенные изменения относительно предыдущих периодов отчетности в области охвата, границах или методах измерения, примененных в отчете | Об Отчете | 82 |
| 3.12 | Таблица, указывающая расположение стандартных элементов в отчете | Об Отчете | 83–86 |
| **Управление, обязательства и взаимодействие с заинтересованными сторонами** | | | |
| 4.1 | Структура управления организации, включая основные комитеты в составе высшего руководящего органа, ответственные за конкретные задачи, например, разработку стратегии или общий надзор за деятельностью организации | Честность и открытость в бизнесе | 16–18 |
| 4.2 | Указание на то, является ли председатель высшего руководящего органа одновременно исполнительным менеджером компании | Честность и открытость в бизнесе | 17 |
| 4.3 | Для организаций, имеющих унитарный совет директоров, указание количества независимых членов высшего руководящего органа и/или членов, не относящихся к исполнительному руководству компании | Честность и открытость в бизнесе | 17–18 |
| 4.4 | Механизмы, при помощи которых акционеры или сотрудники организации могут направлять деятельность высшего руководящего органа или давать ему рекомендации | Честность и открытость в бизнесе | 16 |
| 4.6 | Действующие процессы в высшем руководящем органе, призванные избежать конфликтов интересов | Честность и открытость в бизнесе | 18 |
| 4.13 | Членство в ассоциациях (например, отраслевых) и/или национальных и международных организациях по защите интересов | Честность и открытость в бизнесе | 24–25 |
| 4.14 | Перечень групп заинтересованных сторон, с которыми взаимодействовала организация | Политика в области социальной ответственности | 12–13 |
| 4.15 | Основания для выявления и отбора групп заинтересованных сторон с целью дальнейшего взаимодействия с ними | Политика в области социальной ответственности | 12–13 |

| Показатель GRI | Описание | Раздел Отчета | Страница Отчета/ Комментарий |
|---|---|---|---|
| **Показатели результативности** | | | |
| EC1 | Созданная и распределенная прямая экономическая стоимость, включая доходы, операционные затраты, выплаты сотрудникам, пожертвования и другие инвестиции в сообщества, нераспределенную прибыль, выплаты поставщикам капитала и государствам | «Ростелеком» сегодня, О Компании, Наши достижения – на благо всей страны | 2, 4, 27–28 |
| EC3 | Обеспечение обязательств организации, связанных с пенсионным планом с установленными льготами | Персонал и внутренняя социальная политика | 56–57 |
| EC6 | Политика, практические подходы к закупкам у местных поставщиков и доля таких закупок в существенных регионах деятельности организации | Честность и открытость в бизнесе, Наши достижения – на благо всей страны | 23–24, 28 |
| EC8 | Развитие и воздействие инвестиций в инфраструктуру и услуг, предоставляемых в первую очередь для общественного блага, посредством коммерческого, натурального или благотворительного участия | Наши достижения – на благо всей страны, Ответственность перед клиентами, Социальные проекты | 29–30, 39–49, 65–73 |
| EC9 | Понимание и описание существенных непрямых экономических воздействий, включая область влияния | Наши достижения – на благо всей страны | 28 |
| EN1 | Использованные материалы с указанием массы или объема | Влияние на окружающую среду | 79 |
| EN5 | Энергия, сэкономленная в результате мероприятий по снижению энергопотребления и повышению энергоэффективности | Влияние на окружающую среду | 77 |
| LA1 | Общая численность рабочей силы в разбивке по типу занятости, договору о найме и региону | Персонал и внутренняя социальная политика | 51–53 |
| LA 2 | Общее количество сотрудников и текучесть кадров в разбивке по возрастной группе, полу и региону. | Персонал и внутренняя социальная политика | 57–58 |
| LA 4 | Доля сотрудников, охваченных коллективными договорами | Персонал и внутренняя социальная политика | 55 |
| LA5 | Минимальный период уведомления в отношении значительных изменений в деятельности организации | Персонал и внутренняя социальная политика | 53 |
| LA10 | Среднее количество часов обучения на одного сотрудника в год, в разбивке по категориям сотрудников | Персонал и внутренняя социальная политика | 58 |
| LA13 | Состав руководящих органов и персонала организации с разбивкой по полу и возрастной группе, указанием представительства меньшинств, а также других показателей разнообразия | Персонал и внутренняя социальная политика | 52–53 |
| SO6 | Общее денежное выражение финансовых и натуральных пожертвований политическим партиям, политикам и связанным с ними организациям в разбивке по странам | Честность и открытость в бизнесе | 24 |

| Показатель GRI | Описание | Раздел Отчета | Страница Отчета/ Комментарий |
|---|---|---|---|
| HR4 | Общее число случаев дискриминации и предпринятые действия | Персонал и внутренняя социальная политика | Случаев дискриминации не выявлено |
| HR6 | Деятельность, в рамках которой имеется значительный риск случаев использования детского труда, и действия, предпринятые для участия в искоренении детского труда | Персонал и внутренняя социальная политика | 53 |
| HR7 | Деятельность, в рамках которой имеется значительный риск случаев использования принудительного или обязательного труда, и действия, предпринятые для участия в искоренении принудительного или обязательного труда | Персонал и внутренняя социальная политика | 53 |
| PR2 | Общее количество случаев несоответствия нормативным требованиям и добровольным кодексам, касающимся воздействия продукции и услуг на здоровье и безопасность, в разбивке по видам последствий | | ОАО «Ростелеком» не оказывает услуг, способных оказать воздействие на здоровье и безопасность людей |
| **Доступность телекоммуникационных продуктов и услуг: преодоление цифрового неравенства (отраслевое приложение для телекоммуникационного сектора)** | | | |
| PA2 | Политики и практики по преодолению препятствий к использованию телекоммуникационных продуктов и услуг: языковых, культурных, связанных с неграмотностью, нехваткой образования или денежных средств, с ограниченными возможностями или возрастом. Приведите описание применяемой бизнес-модели | Ответственность перед клиентами, Социальные проекты | 43–44, 69–72 |
| PA3 | Политики и практики, направленные на обеспечение бесперебойной связи и надежности продуктов и услуг | Ответственность перед клиентами | 39–41 |
| PA6 | Программы, направленные на обеспечение и поддержку связи в чрезвычайных ситуациях и в районах стихийных бедствий | Ответственность перед клиентами | 40–41 |
| **Доступ к контенту (отраслевое приложение для телекоммуникационного сектора)** | | | |
| PA7 | Политики и практики по управлению аспектами, связанными с правами человека в отношении доступа и использования телекоммуникационных продуктов и услуг | Социальные проекты | Данный показатель раскрыт на примере взаимодействия с федеральными и местными властями и собственных инициатив Компании, направленных на ограничение доступа к опасному контенту (проект «Безопасный Интернет») |
| **Применение технологий (отраслевое приложение для телекоммуникационного сектора)** | | | |
| TA2 | Приведите примеры телекоммуникационных продуктов, услуг и программ, которые могут заменить физические объекты | Наши достижения – на благо всей страны, Влияние на окружающую среду | 31–32, 35, 80 |

# Награды ОАО «Ростелеком», полученные в 2012 году

**Премия народного доверия «Марка № 1 в России-2012»**
По результатам общенационального голосования «Ростелеком» стал победителем в категории «Домашний Интернет». Клиенты Компании высоко оценили федеральное предложение широкополосного доступа в Интернет от «Ростелекома», позволяющее выбирать подходящую скорость и управлять своими расходами на Интернет.

**Топ-менеджерам «Ростелекома» вручены государственные награды**
Президент России Владимир Путин наградил топ-менеджеров «Ростелекома» орденами и медалями за обеспечение интернет-трансляций процедур голосования на президентских выборах 2012 года. Уникальная система «Веб-контроль» была создана в рекордно короткие сроки, за выборами наблюдали 3,5 млн человек, которые просмотрели 7,9 млн трансляций.

**Премия Investor awards 2012**
«Ростелеком» занял первое место в номинации «Слияния и поглощения: сделка года» на ежегодном награждении в области инвестиций Investor awards 2012, проводимом в рамках III Форума «Инвестиции в России», проходящего при поддержке журнала «Рынок ценных бумаг» и социальной сети «Инвестор.ру».

**Конкурс «АБСОЛЮТНЫЙ БРЕНД 2012»**
Экспертный совет конкурса «АБСОЛЮТНЫЙ БРЕНД 2012» признал «Ростелеком» победителем в номинации «За умелый и оригинальный ребрендинг, построение единого бренда группы компаний».

**Конкурс «Лучшие 10 ИТ-проектов для госсектора»**
На IV ежегодном конкурсе «Лучшие 10 ИТ-проектов для госсектора» Компания получила специальный приз крупнейшего российского издания об информационных технологиях ComNews.ru за вклад в развитие систем межведомственного электронного взаимодействия.

**Национальный конкурс «Лидер инновационного развития»**
«Ростелеком» выбран победителем этого конкурса за успешную реализацию проекта создания системы видеонаблюдения и интернет-трансляций процедур голосования и подсчета голосов на выборах президента России 4 марта 2012 года.

**Премия COMNEWS AWARDS**
Компания стала обладателем сразу трех наград премии COMNEWS AWARDS, которой отмечаются лидеры индустрии ИКТ: «Крупнейший провайдер ШПД по выручке», «Крупнейший оператор платного ТВ по выручке», «Крупнейший оператор фиксированной телефонной связи по выручке».

**Премия «Время инноваций-2012»**
«Ростелеком» признан победителем в номинации «Лучший проект по внедрению инноваций» за разработку и развертывание сервиса информатизации школьного и дошкольного образования «О7.Образование».

# Контакты

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

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

http://rostelecom.ru/