

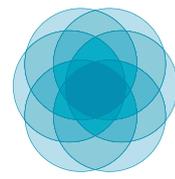
СТРАНА НА ЗАДАЧА



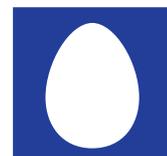
# СОЦИАЛЬНЫЙ ОТЧЕТ

Группы компании «КОМСТАР-ОТС»

2008



Участник  
Социальной  
хартии  
российского  
бизнеса



COMSTAR



В оформлении использованы рисунки детей  
сотрудников «КОМСТАР-ОТС»

■ <b>ПРЕДИСЛОВИЕ</b>	3
■ <b>ЗАЯВЛЕНИЕ ПРЕЗИДЕНТА ГРУППЫ КОМПАНИЙ «КОМСТАР-ОТС»</b>	4
■ <b>ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ</b>	6
■ <b>СТРАТЕГИЯ КСО</b>	8
■ Регламентирующие документы	9
■ Лидерская команда КСО	—
■ Репутация и рейтинги КСО	—
■ Общие сведения об отчете	10
■ <b>ПОКАЗАТЕЛИ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ</b>	12
■ <b>ЭКОНОМИЧЕСКАЯ СОСТАВЛЯЮЩАЯ</b>	15
■ Непосредственное экономическое воздействие	17
■ Планы и цели	18
■ «КОМСТАР-ОТС» – инновационный лидер	19
■ <b>ОТВЕТСТВЕННАЯ ДЕЛОВАЯ ПРАКТИКА</b>	20
■ Создание системы управляемости и прозрачности	—
■ Политика в сфере связей с общественностью	21
■ Формирование делового партнерства	—
■ Добросовестный поставщик	22
■ <b>ИНВЕСТОРЫ</b>	23
■ <b>ПОТРЕБИТЕЛИ</b>	26
■ Расширение сферы предоставления услуг	—
■ Ценообразование	27
■ Обеспечение качества услуг	28
■ Совершенствование системы оплаты услуг	29
■ <b>ПОСТАВЩИКИ</b>	31
■ <b>СОТРУДНИКИ</b>	33
<b>«КОМСТАР-ОТС» – ПРЕДПОЧТИТЕЛЬНЫЙ РАБОТОДАТЕЛЬ</b>	35
■ Награда	36
■ Добровольное пенсионное обеспечение	—
■ Совершенствование системы обязательного пенсионного обеспечения	—
■ Социальные гарантии	37
■ Привлечение перспективных кадров	39
■ Применение принципа найма местного населения	—
<b>РАЗВИТИЕ И ПООЩРЕНИЕ ПЕРСОНАЛА</b>	—
■ Управление талантами	40
■ Внутрикorporативные коммуникации	—
■ Планирование и развитие карьеры	41
■ Обучение персонала	—



<b>РАБОТА С ОСНОВНЫМИ РИСКАМИ</b>	<b>44</b>
▪ Оптимизация численности персонала	—
▪ Уровень текучести кадров	—
▪ Изучение мнения работников	45
▪ Разрешение споров	—
▪ Профсоюзы	—
<b>ПОЗИТИВНАЯ КУЛЬТУРА ТРУДА</b>	<b>46</b>
▪ Гендерный баланс	48
▪ Семьи сотрудников	—
▪ Забота о ветеранах труда	—
<b>ЗДОРОВЬЕ И БЕЗОПАСНОСТЬ</b>	<b>48</b>
▪ Охрана труда	49
▪ Объективные риски	50
▪ Здоровье и отдых сотрудников	—
▪ Физкультура и спорт	51
<b>■ МЕСТНЫЕ СООБЩЕСТВА</b>	<b>52</b>
▪ Участие в государственных программах	54
▪ WiMAX в Республике Армения – межнациональный проект	55
▪ Связь для первых лиц	—
▪ Информация в международном масштабе	56
▪ Популяризация услуг доступа в Интернет	—
▪ Справка по затратам на благотворительность	57
<b>■ СЛОВАРЬ ТЕРМИНОВ</b>	<b>59</b>
<b>■ ЗАКЛЮЧЕНИЕ</b>	<b>—</b>



## ■ ПРЕДИСЛОВИЕ

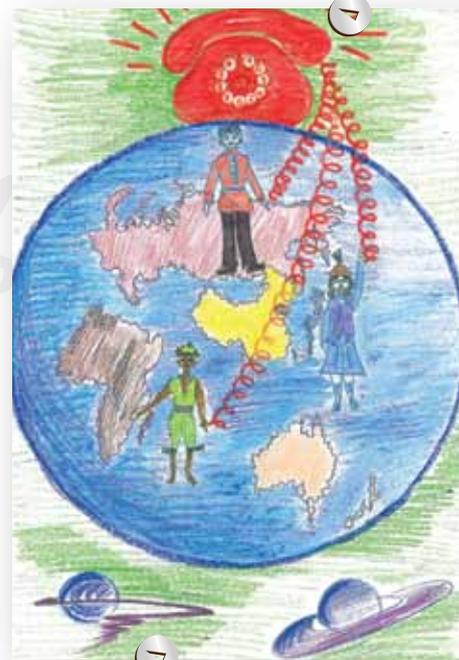
Сегодня социальная ответственность становится одним из важнейших факторов, непосредственно влияющих на развитие Группы компаний «КОМСТАР-ОТС», которая, будучи российской компанией и осуществляя свою деятельность преимущественно на территории Российской Федерации, является частью сложившегося контекста социальной ответственности, характерного для российского бизнеса наших дней.

Мы признаем корпоративную социальную ответственность как ответственность организации за влияние ее решений и деятельности на общество и окружающую среду через прозрачное и этическое поведение, которое

- согласуется с устойчивым развитием и благосостоянием общества;
- учитывает ожидания заинтересованных сторон;
- соответствует применяемому законодательству и согласуется с международными нормами поведения;
- введено во всей организации.

Мы признаем также интеграционные процессы, в рамках которых происходит эволюция подходов в сфере социальной ответственности в российском бизнесе. Одним из индикаторов развития социальной активности бизнеса является степень развития нефинансовой отчетности. В данном социальном отчете мы предприняли попытку большего сближения с международными стандартами в сфере корпоративной социальной ответственности. В частности, мы использовали подходы, рекомендованные Global Reporting Initiative.

Важной частью социально ответственного поведения компании является информационная открытость и готовность к сотрудничеству со всеми заинтересованными сторонами. Наша нефинансовая отчетность позволяет продемонстрировать стратегические приоритеты Группы компаний и привлечь дополнительные инвестиции; она также способствует созданию стабильной среды и атмосферы доверия в регионах присутствия Группы компаний, представляя собою процесс постоянного диалога с обществом, страной, государством.



Филиппов Иван. Парад телефонов на Красной площади. МГТС. (7 лет)  
 Нисенбаум Вероника. Рабочий день. Г. Саратов. (5 лет)  
 Купырева Анастасия. Мамина работа нужна всем. МГТС. (7 лет)

## ■ ЗАЯВЛЕНИЕ ПРЕЗИДЕНТА ГРУППЫ КОМПАНИЙ «КОМСТАР-ОТС»



*Приданцев Сергей Владимирович*

2008 год стал для Группы компаний «КОМСТАР-ОТС» ключевым в реализации намеченных ранее стратегических целей. Устойчивая реакция нашего бизнеса на самое значимое макроэкономическое явление – кризис – укрепил нас в уверенности ранее выбранной линии развития.

Мы живем в век технологий и информации, и оставаться в постоянном контакте со всем окружающим миром, в том числе виртуальным, оставаться на связи со своими коллегами и партнерами, родными и близкими – это требование сегодняшних жителей огромной страны. «КОМСТАР-ОТС» внедряет новые технологии, с тем, чтобы дать возможность быть он-лайн и дома, и на улице, и в офисе.

Мы работаем в отрасли телекоммуникаций, одной из самых социально значимых отраслей в России. Связь делает людей ближе, а доступ в Интернет дает возможность учиться, работать, общаться, узнавать что-то новое людям из самых отдаленных уголков нашей страны! И люди, которые работают в компаниях и организациях отрасли «Связь», принимают самое непосредственное участие в интеграции наших соотечественников в мировое инфокоммуникационное пространство. Это важная и ответственная задача.

В 2008 году мы начали процесс постепенного внедрения в нашу жизнь и работу принципов корпоративной социальной ответственности (КСО). Мы разработали и последовательно внедряем в деятельность Группы политику КСО. С учетом этого документа разработана политика в сфере благотворительности. В целях улучшения обратной связи с заинтересованными сторонами мы подготовили и выпустили социальные отчеты Группы компаний за 2007 и 2008 годы и не исключаем, что со следующего года отчетность будет аудированной. Все наши инициативы в области КСО развиваются в строгом соответствии с законодательством РФ, положениями в этой области нашего основного акционера – АФК «Система» и при использовании лучших мировых практик.

В 2009 году мы присоединились к Социальной хартии российского бизнеса, созданной по инициативе и при поддержке Российского союза промышленников и предпринимателей, став одной из первых телекоммуникационных компаний, удостоенных звания участника Хартии.

Мы считаем себя ответственными перед всеми нашими заинтересованными сторонами: акционерами, сотрудниками, клиентами, партнерами, поставщиками, государственными органами, СМИ, местными сообществами – и добровольно приняли на себя обязательство развиваться в соответствии с основными принципами КСО, описанными в нашей политике. Мы стараемся внести максимальный вклад в устойчивое развитие страны, экономическое процветание и социальное благополучие.

В Группе компаний «КОМСТАР-ОТС» сегодня работает около 16 тыс. человек. Мы несем ответственность перед своими сотрудниками и их семьями и, не только соблюдаем все основы трудового законодательства, но и внедряем всевозможные программы поддержки и развития персонала Группы. При оптимизации численности штата, что неизбежно при любой реструктуризации, мы проводим сокращения с учетом требований трудового законодательства РФ, с точки зрения международных наблюдателей как наиболее щадящего по отношению к трудящимся.

Мы также несем серьезную ответственность перед потребителями услуг связи. На сегодняшний день Группа компаний «КОМСТАР-ОТС» предоставляет телекоммуникационные услуги в 69 городах России, не считая Москвы, Подмосковья и небольших населенных пунктов в других регионах страны, и обслуживает около 4 млн абонентов фиксированной телефонии, более 2 млн подписчиков платного ТВ, является крупнейшим интернет-провайдером в России по числу подключенных к услугам широкополосного доступа домохозяйств – более 1 млн человек. Одна из самых главных задач – предоставление качественных телекоммуникационных услуг и обслуживания. Клиент – это главная ценность любого оператора связи. Поэтому в 2009 году мы приступили к внедрению в Группе компаний единой программы «КОМСТАР–Клиент–Качество».

Для Группы компаний «КОМСТАР-ОТС» 2008 год стал одним из самых важных. Сегодня мы вышли на уровень национального оператора, оказывая услуги связи в шести федеральных округах России. Активное региональное развитие началось в 2008 году и продолжится в 2009. Став национальным мультисервисным оператором, «КОМСТАР-ОТС» выполнил обещания, данные инвесторам при IPO на Лондонской фондовой бирже.

Основная идея Группы компаний, которую мы уже реализовали в Москве, – это создание единого бесшовного коммуникационного пространства. Сегодня мы также активно развиваемся в регионах, модернизируя сети связи и внедряя услуги Triple play.

## ■ ЗАЯВЛЕНИЕ ПРЕЗИДЕНТА ГРУППЫ КОМПАНИЙ «КОМСТАР-ОТС»

2008 год стал годом серьезных испытаний для экономики многих стран, и я не могу не сказать несколько слов о кризисе в отрасли «Связь». Благодаря своей специфике эта отрасль не так сильно подвержена влиянию кризиса: она относительно хорошо защищена от воздействия негативной конъюнктуры, что дает реальный шанс усилить свой вес в экономике и делает отрасль наиболее привлекательной для потенциальных инвесторов на среднесрочную перспективу.

Фиксированная связь, которая до кризиса развивалась не так бурно, в сегодняшних условиях стала «якорной» услугой. Исследования, проводившиеся в Европе и в России, показали, что на услуги связи люди будут сокращать затраты в последнюю очередь. Кризис также предоставил возможности для расширения абонентской базы. Кроме того, наши корпоративные клиенты, которые осенью 2008 года сокращали объем услуг, теперь задумались о переводе внутренних телеком- и IT-департаментов на аутсорсинг, и мы можем предложить им такие услуги, заложив на этой базе основы будущего процветания.

Кризис изменил нашу систему принятия бюджета с ежегодной на ежеквартальную. Сейчас мы не занимаем средства по причине их высокой стоимости, а все инвестпрограммы выполняем только за счет собственных операционных средств.

В 2009 году наши капитальные вложения будут составлять не больше 6% от выручки. Для сравнения, в 2007–2008 годах, когда экономика была относительно устойчива, операторы в среднем направляли около 12% от выручки на капвложения, мы инвестировали 22%.

Наше взвешенное отношение к инвестпрограммам позволяет развиваться с учетом требований и эластичности рынка и выплачивать рублевый долг.

Тем не менее мы обращаем внимание на то, что активы в регионах стали более привлекательны в цене, и не исключаем возможности проведения переговоров с рядом компаний об их приобретении.

Сегодня структура бизнеса «КОМСТАР-ОТС» обеспечивает сохранение уровня доходов и устойчивость к влиянию кризиса. В Группу входит МГТС, которая имеет широкую устойчивую клиентскую базу в массовом сегменте и регулируемые тарифы, не подверженные рыночным колебаниям. В 2008 году была проведена оптимизация организационной структуры. Модернизированная сеть в Москве готова к внедрению новых сервисов. Началось предоставление услуг дальней связи. Были запущены проекты по развитию беспроводных технологий. За последний год «КОМСТАР-ОТС» значительно усилил свои позиции.

Ключевым приобретением для «КОМСТАР-ОТС» является Группа «СТРИМ-ТВ». В 2009 году проходит реорганизация Группы, создание единого центра консолидации региональных активов и макрофилиальной сети «КОМСТАР».

Наша главная цель – сохранить наш бизнес устойчивым в это неоднозначное время. Заложенные ранее основы организационного и коммерческого развития дают нам основания утверждать, что Группа компаний справится с возможным воздействием кризиса и сумеет заложить основы будущего процветания, руководствуясь при этом принципами ответственного ведения бизнеса и закладывая основы будущего благополучия человека, общества и страны.



## ■ ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

«КОМСТАР – Объединенные ТелеСистемы» (ОАО «КОМСТАР-ОТС», LSE: CMST, Группа компаний) – крупнейший оператор интегрированных телекоммуникационных услуг в России и СНГ.

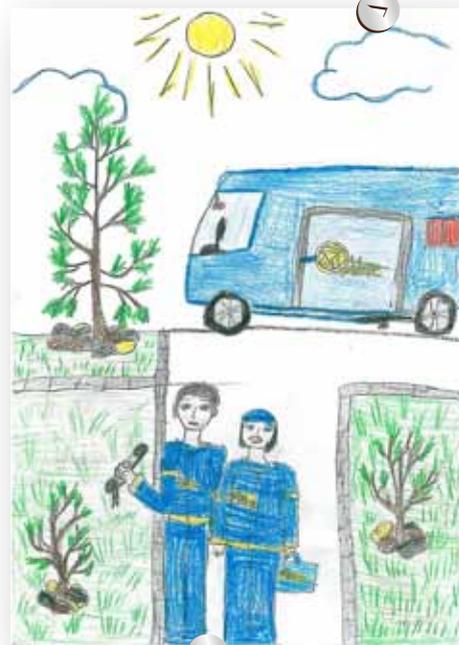
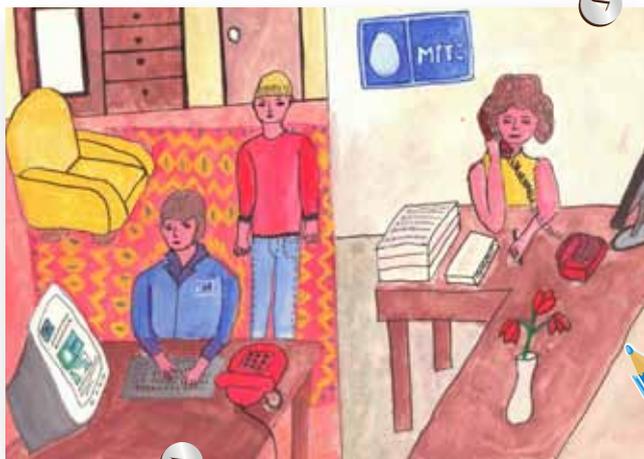
В Группу компаний «КОМСТАР-ОТС» входят «Московская городская телефонная сеть» (МГТС) – лидер столичного рынка фиксированной связи, а также «СТРИМ-ТВ» – ведущий поставщик услуг кабельного ТВ и доступа в Интернет в регионах России. «КОМСТАР-ОТС» лидирует на рынке услуг широкополосного доступа в Интернет и интерактивного цифрового телевидения (IP-TV) Москвы.

Дочерние компании и филиалы «КОМСТАР-ОТС» работают в крупнейших регионах в шести Федеральных округах РФ (Центральном, Северо-Западном, Южном, Приволжском, Уральском, Сибирском), в том числе в Московской, Рязанской областях, Санкт-Петербурге, Самарской, Саратовской, Оренбургской, Ростовской, Тюменской областях (включая Ханты-Мансийский и Ямало-Ненецкий автономные округа), Екатеринбурге и Свердловской области, Краснодарском крае и т. д. Кроме того, «КОМСТАР-ОТС» имеет телекоммуникационные активы в Армении и Украине.

Группа компаний «КОМСТАР-ОТС» обслуживает около 4 млн телефонных абонентов – физических лиц, свыше 1 млн квартирных абонентов ШПД и около 2,1 млн подписчиков платного ТВ. Главная стратегическая цель «КОМСТАР-ОТС» – стать оператором №1 на альтернативном телекоммуникационном рынке страны за счет создания единой интегрированной операционной компании.

Основной акционер «КОМСТАР-ОТС» – Акционерная Финансовая Корпорация (АФК) «Система». С февраля 2006 года 35% акций «КОМСТАР – Объединенные ТелеСистемы» находятся в обращении на РТС, МФБ и Лондонской фондовой бирже.

На базе собственной мультисервисной сети связи «КОМСТАР-ОТС» предоставляет полный спектр самых современных телекоммуникационных услуг и интегрированных решений потребителям всех сегментов рынка: от частных пользователей до крупных корпораций с разветвленной сетью филиалов. Мощный технологический и профессиональный ресурс позволяет обеспечивать клиентов и партнеров компании необходимым пакетом услуг с учетом особенностей их жизненных потребностей и условий ведения бизнеса. Оператор осуществляет проекты по телефонизации офисов, созданию полномасштабных корпоративных сетей связи, комплексному телекоммуникационному оснащению объектов жилой и коммерческой недвижимости, а также предлагает полный спектр продуктов для домашнего пользования (Triple play), включая телефонию, высокоскоростной доступ в Интернет и платное телевидение.



В июне 2007 года на пост президента «КОМСТАР-ОТС» был назначен Сергей Приданцев, ранее возглавлявший ОАО «ЦентрТелеком». В октябре 2007 года совет директоров ОАО «КОМСТАР-ОТС» принял общую стратегию развития Группы компаний до 2011 года, которая носит название «Пять углов атаки» и включает в себя пять приоритетных направлений:

- **Структура** – оптимизация структуры владения и управления активами, интеграция бизнеса, переход от холдинговой модели к классической операционной компании.
- **Широкополосный доступ в Интернет (ШПД)** – лидерство на рынке доступа Интернет и IP-TV в Москве за счет использования преимуществ двухсегментной модели продвижения услуг (премиальный сегмент – «КОМСТАР-ОТС», массовый сегмент – МГТС), а также позиция ведущего провайдера широкополосного доступа в Интернет (ШПД) и платного телевидения (ТВ) в регионах России;
- **МГТС** – техническая модернизация сети и повышение эффективности компании;

- **Регионы** – активное продвижение в регионы РФ, повышение удельного веса регионального бизнеса за счет органического роста бизнеса и эффекта слияний и поглощений (M&A);

- **«Связьинвест»** – стратегические инвестиции, эффективное управление блокирующим пакетом акций холдинга.

В рамках выполнения стратегии в 2008 году «КОМСТАР – Объединенные ТелеСистемы» приобрел и консолидировал ряд крупных региональных компаний – альтернативных операторов связи, провел реорганизацию и интеграцию ЗАО «КОМСТАР-Директ» и завершил сделку по приобретению крупнейшего российского оператора платного телевидения и широкополосного доступа в Интернет – Группы «СТРИМ-ТВ». «КОМСТАР-ОТС» продолжает оставаться лидером на рынке ШПД и IP-TV в Москве, занимает ведущие позиции в регионах Российской Федерации в сегменте ШПД и платного ТВ, активно развивает технологическое оснащение сетей связи и повышает качество обслуживания и предоставления услуг.

## ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА

ТРАДИЦИОННЫЙ СЕГМЕНТ В МОСКВЕ	АЛЬТЕРНАТИВНЫЙ СЕГМЕНТ В МОСКВЕ	ТРАДИЦИОННЫЙ СЕГМЕНТ В РЕГИОНАХ И СТРАНАХ СНГ
		
<p>ILEC в Москве – фокус на базовых условиях и обеспечении Группы инфраструктурой</p> <p>4.8 млн монтированных линий в Москве (включая 3.6 млн активных линий физических лиц = 97% домохозяйств)</p> <p>Более 90% линий совместимы с технологией ADSL (на скорости до 10 Мбит/с), развивается FTTC</p>	<p>CLEC в Москве</p> <p>0.6 млн монтированных корпоративных линий в Москве</p> <p>795 тыс. абонентов ШПД в сегменте физических лиц (включая МГТС) доля рынка &gt; 36% (совместно с МГТС)</p>	<p>CLEC в 69 городах России и СНГ (Армении и Украине)</p> <p>3.7 млн пройденных домохозяйств</p> <p>2.6 млн абонентов – физических и юридических лиц</p> <p>Включая 2 млн абонентов платного-ТВ и 310 тыс. абонентов ШПД</p>

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ХОЛДИНГ

«КОМСТАР» владеет 25%+1 акцией

7 ILEC, РосТелеком, Центральный телеграф

Владелец «последней мили» в регионах

>35 млн монтированных линий, покрывающих 90% территории России



## СТРАТЕГИЯ КСО

*Мы, представители делового сообщества, видим свою общественную миссию в обеспечении устойчивого развития самостоятельных и ответственных компаний, которое отвечает долгосрочным экономическим интересам бизнеса, способствует достижению социального мира, безопасности и благополучия граждан, сохранению окружающей среды, соблюдению прав человека.*

**Социальная хартия российского бизнеса.**

Одним из главных векторов развития Группы компаний «КОМСТАР-ОТС» является соблюдение основных принципов корпоративной социальной ответственности (КСО). «КОМСТАР-ОТС» признает, что:

1. Группа компаний способна и должна строить свою деятельность с учетом социальной ответственности.
2. Корпоративная социальная ответственность повышает эффективность бизнес-процессов и в конечном итоге приносит прибыль.

Стратегия корпоративной социальной ответственности встроена в единую систему управления бизнес-процессами Группы компаний, руководствуется базовыми корпоративными ценностями, выраженными в Кодексе этики, и осуществляется в соответствии с общими для всей Группы компаний принципами планирования и отчетности.

«КОМСТАР-ОТС» концентрирует свою активность вокруг основных направлений развития Группы компаний, руководствуясь общими для Группы критериями эффективности.

Основным индикатором эффективности программ и проектов по КСО является их соответствие целям и задачам текущих бизнес-процессов в «КОМСТАР-ОТС» в плане улучшения репутации Группы компаний, эффективности коммуникаций с инвесторами, кадровой и маркетинговой стратегий, развития корпоративной культуры.

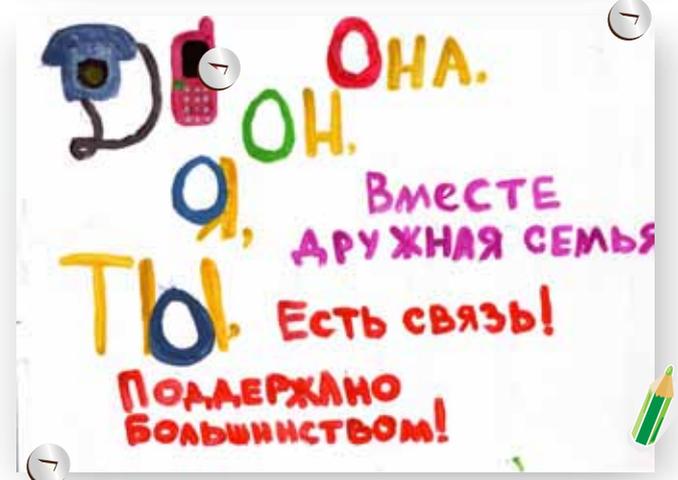
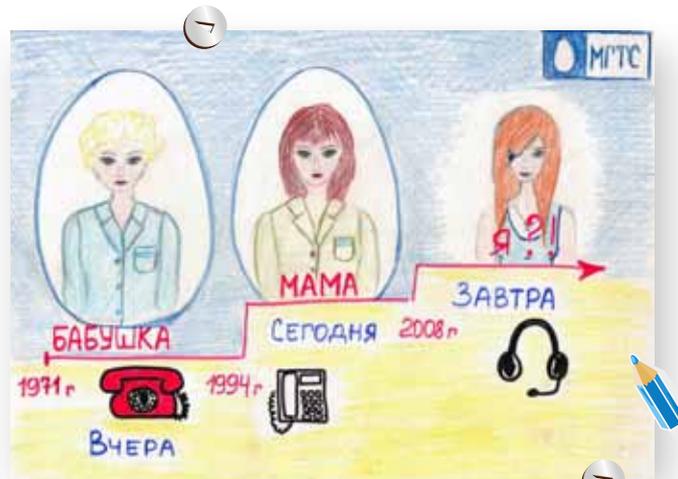
Руководствуясь базовым для «КОМСТАР-ОТС» принципом клиентоцентрированности, Группа компаний отдает приоритет интересам клиента и стремится предоставлять своим потребителям самые качественные, передовые и наиболее востребованные услуги.

«КОМСТАР-ОТС» применяет инновационные подходы, находит и решает технические и организационные задачи, ориентированные на будущее.

Группа компаний также открыта к сотрудничеству с любыми организациями и частными лицами в целях повышения социальной эффективности и масштаба корпоративных социальных инициатив. «КОМСТАР-ОТС» всегда стремится к эффекту синергии как внутри существующей группы, так и во взаимодействии с партнерами по реализации социальных инициатив.

Принципиальным фактором в планировании деятельности по КСО является качество и масштаб социального эффекта от реализации программ и проектов – их социальная эффективность.

«КОМСТАР-ОТС» в своей деятельности по реализации КСО стремится к максимальной прозрачности, открытому, публичному характеру и обеспечивает доступность информации всем заинтересованным лицам, широкому кругу общественности.



## ■ РЕГЛАМЕНТИРУЮЩИЕ ДОКУМЕНТЫ

15 декабря 2008 года на заседании Совета директоров была принята политика Корпоративной социальной ответственности «КОМСТАР-ОТС».

Корпоративная социальная политика Группы компаний направлена на формирование благоприятной социальной среды для реализации стратегических целей бизнеса, надежных гарантий для инвесторов, создания условий для эффективной и гармоничной работы коллектива, профессионального роста и повышения качества жизни сотрудников компании, конструктивного взаимодействия с государством и обществом в решении социальных задач.

Полный текст Политики открыт для публичного ознакомления на сайте

<http://www.comstar.ru/ru/about/socialreport/>

Документ освещает область применения и взаимодействия с заинтересованными сторонами, принципы корпоративной социальной политики, документы, регламентирующие социальную деятельность Группы компаний, основные направления внутренней и внешней социальной политики, схему управления социальной деятельностью.

«КОМСТАР-ОТС» также разработал Политику в сфере благотворительности, с которой можно ознакомиться на сайте компании

<http://www.comstar.ru/ru/about/socialreport/charity/>

Одной из важных задач ближайшего будущего является претворение в жизнь положений этих двух рамочных документов, определяющих стратегию действий Группы компаний в социальной сфере, в том числе в дочерних компаниях.

## ■ ЛИДЕРСКАЯ КОМАНДА КСО

Для Группы компаний «КОМСТАР-ОТС» важно, что принцип Корпоративной социальной политики реализуют люди, чей профессиональный уровень высоко оценен профессиональным сообществом.

По результатам ежегодного рейтинга, составленного Ассоциацией менеджеров России (АМР) совместно с Издательским домом «Коммерсантъ», в 2008 году Президент Группы компаний «КОМСТАР – Объединенные ТелеСистемы» Сергей Приданцев вошел в топ-10 высших руководителей компаний отрасли «Связь».

В рейтинг ведущих российских менеджеров сферы телекоммуникаций в соответствующих профессиональных категориях в 2008 году также вошли: вице-президент по маркетингу «КОМСТАР-ОТС» Сергей Назаров (топ-10 коммерческих директоров и директоров по маркетингу, сейчас занимает пост генерального директора МГТС), директор по управлению персоналом «КОМСТАР-ОТС» Дмитрий Карманов (топ-10 директоров по персоналу, сейчас занимает пост вице-президента по управлению персоналом ОАО «КОМСТАР-ОТС»), директор по связям с общественностью «КОМСТАР-ОТС» Елена Серегина

(топ-10 директоров по общественным и корпоративным связям) и заместитель генерального директора, технический директор ЗАО «КОМСТАР-Директ» Виктор Белов (топ-10 ИТ-директоров, сейчас занимает пост директора по развитию сервисных платформ и сетей ОАО «КОМСТАР-ОТС»).

Распоряжением президента «КОМСТАР-ОТС» создана рабочая группа по подготовке стратегии и приоритетов Корпоративной социальной ответственности «КОМСТАР-ОТС».

## ■ РЕПУТАЦИЯ И РЕЙТИНГИ КСО

### **Социальная хартия российского бизнеса**

«КОМСТАР-ОТС» присоединился к Социальной хартии российского бизнеса Российского союза промышленников и предпринимателей (работодателей).

Хартия заявляет своей социальной миссией достижение устойчивого развития самостоятельных и ответственных компаний, которое отвечает долгосрочным экономическим интересам бизнеса, способствует достижению социального мира, безопасности и благополучия граждан, сохранению окружающей среды, соблюдению прав человека.

Основные принципы Хартии охватывают вопросы экономической и финансовой устойчивости, взаимодействия с местными сообществами, качества продукции и услуг и взаимоотношения с потребителями, ответственности за своих сотрудников.

Полный текст Хартии находится в открытом доступе:

<http://www.rsppvo.ru/?source=157>

### **Московская городская телефонная сеть: передовой опыт**

ОАО «МГТС» по праву может считаться лидером КСО среди дочерних структур Группы компаний. В данном отчете выделены отдельные кейсы, которые мы рекомендуем для внимательного рассмотрения дочерними компаниями в качестве наиболее ярких примеров проявления социальной ответственности.

В 2008 году ОАО «МГТС» присвоены звания: «Привлекательный работодатель-2008» – как перспективной открытой компании, имеющей стабильное положение на рынке, и «Социально-ответственная компания-2008» – за вклад в социально-экономическое развитие.

Московская городская телефонная сеть также получила международную почетную премию «За социальную ответственность бизнеса». Международная почетная премия «За социальную ответственность» была учреждена в 2006 году Межрегиональной организацией предпринимателей, Ассоциацией ветеранов боевых действий ОВД и ВВ России при поддержке Государственной думы РФ. В 2008 году ОАО «МГТС» признана «Компанией года-2008».

Редакция журнала «Компания» проводит конкурс «Компания года» с 1999 года. На основе постоянного мониторинга и анализа событий на рынках журналисты составляют список компаний, которым удалось достичь за год наиболее ярких успехов в своих отраслях и сыграть заметную роль в развитии национальной экономики. Решение о присуждении премии принимает экспертный совет, в состав которого входят известные журналисты, независимые эксперты, аналитики, представители бизнес-ассоциаций и органы власти.

### **Региональный опыт**

В 2008 году ОАО «Тюменнефтегазсвязь» (ТНГС, сейчас присоединена к ОАО «Региональный технический центр» (РТЦ), дочернему предприятию ОАО «КОМСТАР-ОТС»), дочерняя компания ОАО «КОМСТАР-ОТС» в Уральском федеральном округе, была внесена в раздел «Транспорт и связь» Всероссийской Книги почета.

Во Всероссийскую Книгу почета включаются лучшие учреждения, предприятия и организации различных форм собственности и сфер деятельности, которые своей работой способствуют социально-экономическому развитию регионов Российской Федерации, повышению эффективности всей отрасли, росту бюджетной и социальной эффективности. Книга почета формируется при непосредственном участии органов исполнительной власти всех уровней.

Филиал ТНГС включен в Книгу на основании предложения Администрации Ханты-Мансийского автономного округа – Югры. Таким образом, деловая репутация компании подтверждается исполнительной властью региона.

## **■ ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ ОБ ОТЧЕТЕ**

Данный отчет касается событий в области социальной деятельности за 2008 год. События начала 2008 года, которые были подробно рассмотрены в предыдущем отчете, упоминаются здесь кратко.

В декабре 2008 года впервые был обнародован отчет о корпоративной социальной ответственности ОАО «КОМСТАР-ОТС». Это был первый неаудированный социальный отчет Группы компаний, в котором освещалась деятельность за период с конца 2006 года по начало 2008 года. «КОМСТАР-ОТС» стал первой российской телекоммуникационной компанией, официально опубликовавшей социальную отчетность.

Социальный отчет компании прошел регистрацию на сайте общемирового регистратора CorporateRegister.com, где также размещены отчеты таких глобальных телекоммуникационных корпораций, как Vodafone, British Telecom, Telefonica SA и пр. Помимо этого, социальный отчет «КОМСТАР-ОТС» зарегистрирован в «Национальном регистре корпоративных нефинансовых отчетов», который ведет Российский союз промышленников и предпринимателей (РСПП).

Предыдущий социальный отчет «КОМСТАР-ОТС»

размещен на корпоративном сайте компании: [www.comstar-uts.ru/ru/about/socialreport/](http://www.comstar-uts.ru/ru/about/socialreport/).

Настоящим социальным отчетом мы подтверждаем взятое ранее на себя обязательство предоставлять отчеты о КСО ежегодно.

### **Область охвата и границы отчета**

В данном отчете сохраняется рубрикация предыдущего социального отчета ОАО «КОМСТАР-ОТС» (доступен по адресу: <http://www.comstar-uts.ru/ru/about/socialreport/>), что подчеркивает преемственность отчетности и позволяет наиболее полно осветить взаимодействие с заинтересованными сторонами. Рубрикация отражает существующее положение дел и определяет значимые для Группы компаний заинтересованные стороны. Это инвесторы, потребители, поставщики, сотрудники, местные сообщества.

Основным ограничением для представления всей полноты картины в сфере КСО является объективный факт быстрого роста Группы компаний. Присоединенные относительно недавно дочерние компании нуждаются в подробном ознакомлении с принятыми в Группе компаний процедурами и документами в сфере КСО, выработке механизмов реализации с учетом местной специфики. Тем не менее мы сочли важным и значимым представление регионального опыта в сфере социальной активности в том виде, в каком нам удалось его получить на момент составления отчетности. В данном отчете мы указываем сведения по дочерним компаниям и филиалам в Москве, Московской, Ростовской, Рязанской, Свердловской, Тюменской, включая Ханты-Мансийский автономный округ и Ямало-Ненецкий автономный округ, Оренбургской областях, Краснодарском крае, Санкт-Петербурге.

Сведения по «СТРИМ-ТВ» минимальны, так как фактическое завершение сделки по приобретению группы состоялось в начале 2009 года.

В следующем отчетном периоде мы планируем полностью охватить социальную активность всех региональных филиалов, осуществляющих свою деятельность в 70 городах России и прилегающих территориях.

### **Предоставление информации**

При подготовке социальной отчетности в качестве внутреннего документа использовалось распоряжение президента ОАО «КОМСТАР-ОТС», в котором определяются следующие блоки и департаменты, предоставляющие соответствующую их сфере ответственности информацию:

- Финансовый блок предоставляет данные по вопросам финансовых показателей, инвестиций, благотворительности, спонсорства и пр.
- Блок маркетинга предоставляет данные по различным вопросам, связанным с Корпоративной социальной ответственностью «КОМСТАР-ОТС», в том числе по маркетинговым мероприятиям, спонсорству, статистические данные по рынку телекоммуникаций, показателям работы «КОМСТАР-ОТС» и пр.

- Блок технологий предоставляет данные о технологическом развитии Группы компаний и об охране труда.
- Блок стратегии и развития предоставляет данные о стратегических направлениях развития «КОМСТАР-ОТС».
- Блок регионального развития координирует предоставление информации от всех подразделений и дочерних предприятий по всем вопросам Корпоративной социальной ответственности «КОМСТАР-ОТС».
- Блок управления персоналом предоставляет информацию, связанную с кадровой политикой «КОМСТАР-ОТС».
- Коммерческий блок предоставляет данные по различным вопросам, связанным с Корпоративной социальной ответственностью «КОМСТАР-ОТС», в том числе по развитию коммерческих проектов, обслуживанию клиентов и пр.
- Дирекция по связям с общественностью предоставляет информацию по вопросам информационной политики компании, внешнего и внутрикорпоративного PR.
- Дирекция по связям с инвесторами предоставляет информацию по вопросам взаимоотношений с акционерами.
- Блок корпоративного управления и правовых вопросов предоставляет информацию по вопросам корпоративного управления и пр.
- Административный блок предоставляет информацию по вопросам административного характера и пр.
- Департамент внутреннего аудита и контроля.
- Уполномоченные в ЗАО «КОМСТАР-Директ» и ОАО «МГТС», дочерних компаниях «КОМСТАР-ОТС».



Марушкина Настя. Все о связи. МГТС. (15 лет)



Индикатор	Значение	Примечание	Страница отчета
<b>Экономические индикаторы</b>			
Объем реализованных услуг	40,88 млрд р.	рост 11% в рублевом выражении по сравнению с 2007 годом	16
Капитальные вложения	8,87 млрд р.		16
Затраты на работников	8,48 млрд р.		35
Добровольное пенсионное обеспечение	75,4 млн р.		37
<b>Социальные индикаторы</b>			
<b>Аспект: Занятость</b>			
Численность работников	15 543 чел.	В отчете данные с разбивкой по территориальному признаку	33
Уровень текучести кадров	16 %		44
Коэффициент оборота работников, оставивших работу по всем основаниям	0,3		44
<b>Аспект: Взаимодействие сотрудников и руководства</b>			
Охват работников коллективным договором	83 %		35
Уровень потерь рабочего времени вследствие заболеваемости по всем причинам	2,29% / 139 744 дней		50
Уровень расходов на охрану труда	386 тыс. руб.		49
Число часов обучения на одного работника	18 часов		41
Уровень затрат на обучение	26 млн р.		41
Участие женщин в руководстве организации	28%		48
<b>Аспект: Недопущение дискриминации</b>			
Трудовые споры	12, из них 75% в пользу работодателя		45
Случаи дискриминации	Исключены		44
<b>Аспект: Сообщество</b>			
Взаимодействие с органами власти в области общественно значимых задач	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Поддержка Службы крови.</li> <li>• Национальный центр управления в кризисных ситуациях для МЧС.</li> <li>• Обеспечение телефонной связью выборов Президента Российской Федерации.</li> </ul>		54, 55

Оценка воздействия деятельности организации на социально-экономическое развитие местных сообществ	Компании Группы «КОМСТАР-ОТС» присутствуют в 70 городах 29 субъектов России с населением свыше 48 млн человек, включая Москву	В отчете приведены сведения об организации, как ответственном работодателе	33–58
<b>Аспект: Государственная политика</b>			
Участие во внешних инициативах, в том числе в формировании государственной политики	Объем инвестиций в создание сети WiMAX в Армении в период 2007–2008 годов составил 114, 36 млн р.	В октябре 2008 года Сеть открыли Президент Российской Федерации Дмитрий Медведев и Президент Республики Армения Серж Саргсян	55
Участие в некоммерческих организациях	Социальная хартия российского бизнеса Российского союза промышленников и предпринимателей (работодателей).  Партнер НКО «Дружественный рунет», противодействующий распространению порнографии в российском сегменте сети Интернет		10

**Внутренние показатели**

	<b>Показатель</b>	<b>Выполнение</b>	<b>Страница отчета</b>
Образование	Внедрение и поддержка программ стажировок в компаниях для молодых специалистов	Программы стажировок совместно со следующими учебными заведениями: Московский технический университет связи и информатики, Московский авиационный институт, Московский государственный институт радиотехники, электроники и автоматики, Московский государственный технический университет им. Баумана	39
	Внедрение и поддержка интегрированной программы развития и повышения квалификации персонала	В 2008 году значительные ресурсы были направлены на развитие IT-специалистов, проводилось масштабное обучение специалистов в рамках строительства сети WiMAX	41–43
Занятость	Применение принципа найма местного населения в филиалах и региональных представительствах	Во всех региональных филиалах и дочерних компаниях ОАО «КОМСТАР-ОТС» применяется принцип найма местного населения	39
Здоровье	Совершенствование систем добровольного медицинского страхования и других элементов социального пакета, направленных на улучшение физического состояния сотрудников	Действуют системы: обязательного медицинского страхования, добровольного медицинского страхования, страхование от несчастных случаев и болезней, оплата за период временной нетрудоспособности, предоставление работникам материальной помощи по случаю рождения ребенка, юбилея, смерти близких родственников, смерти работника (выплачивается одному из близких родственников умершего работника), выхода на пенсию и др. В отчете представлена информация с разбивкой по регионам	37–38

	Внедрение и совершенствование программ охраны здоровья на рабочем месте	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Регулярный инструктаж</li> <li>• Обеспечение спецсредствами</li> <li>• Проведение медицинского осмотра для вновь принятых на работу за счет средств компании</li> </ul>	49–50
	Оказание спонсорской и благотворительной поддержки спортивных объединений и мероприятий		51, 52–53
Права человека	Разработка и внедрение Этического кодекса	В 2008 году и в I квартале 2009 года Этический кодекс был введен в действие во всех компаниях Группы компаний «КОМСТАР-ОТС», с ним было ознакомлено 100% персонала компаний	46–47
Доходы	Совершенствование систем материального стимулирования и компенсационных планов для сотрудников	Внедрение единых принципов системы оплаты и мотивации труда работников всех компаний Группы компаний «КОМСТАР-ОТС»	35
	Внедрение эффективных систем пенсионного обеспечения и социальных гарантий	<ul style="list-style-type: none"> <li>• В 2008 году заключено 82 договора обязательного пенсионного страхования (ОПС)</li> <li>• Всего заключено 810 договоров ОПС.</li> <li>• Отчисления в НПФ «Система» за 2008 год составили 75,4 млн р.</li> </ul>	36–38
Инфраструктура	Развитие инфраструктуры сетей	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Строительство сети дальней связи – капитальные затраты около 348 млн р.</li> <li>• Модернизация «последней мили» МГТС – общие капитальные затраты составляют до 59,7 млрд р. на период 2008–2009 гг.</li> <li>• Создание в Москве транспортной сети нового поколения – инвестиции около 248,6 млн р.</li> </ul>	17–18
	Осуществление программ поддержания лояльности клиентов	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Единый центр продаж услуг и обслуживания в Москве</li> <li>• Совершенствование системы услуг оплаты</li> <li>• Специальные акции для существующих пользователей</li> </ul>	26–30
	Проведение спонсорских и благотворительных программ по расширению доступа к услугам фиксированной и мобильной связи, а также доступа в Интернет	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Коммуникационное партнерство ежегодного пикника журнала «Афиша»</li> <li>• «День Интернета» на празднике «Московского комсомольца» в Москве</li> <li>• Поддержка III Фестиваля науки в Московском государственном университете</li> <li>• Региональные спонсорские программы</li> </ul>	52–53, 56–57
	Освоение и внедрение наиболее перспективных инноваций и новых технологий в области телекоммуникаций	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Строительство сети беспроводного доступа в Интернет с использованием технологии мобильного WiMAX</li> <li>• Внедрение услуг телевидения высокой четкости</li> <li>• Тестирование сети IMS (IP Multimedia Subsystems) в Москве</li> <li>• Внедрение новейших систем мониторинга сетей связи</li> </ul>	26, 28

## ■ ЭКОНОМИЧЕСКАЯ СОСТАВЛЯЮЩАЯ

*В свободе экономической деятельности, в возможности проявления индивидуальности каждой компании, в честной конкуренции – сила и основная ценность предпринимательства, обеспечивающего рост благосостояния страны.*

**Социальная хартия российского бизнеса**

Экономическая активность за отчетный период осуществлялась на основе принятой в октябре 2007 года Советом директоров компании общей стратегии «Пять углов атаки», а также разработанных на основе этой стратегии технической, финансовой, региональной, маркетинговой и коммуникационной стратегий Группы компаний «КОМСТАР-ОТС».

Реализация принятых стратегий направлена на выполнение общей стратегии развития группы до 2011 г. Стратегия «Пять углов атаки» включает в себя пять основных разделов: реструктуризация, развитие на рынке широкополосного доступа, развитие МГТС, активный выход в регионы и управление пакетом акций в ОАО «Связьинвест».

В соответствии с технической стратегией, в 2008 году акцент в технологическом развитии компании был сделан на развитии инфраструктуры в регионах, интеграции сетей группы компаний, развитии технологий ШПД, повышении пропускной способности сети передачи данных, создании технических возможностей для быстрого ввода услуг.

В Москве в качестве приоритета обозначена модернизация транспортного уровня сети передачи данных, а также «последней мили» по технологии FTTH.

Технологическое развитие региональной сети, по планам Группы компаний, будет соответствовать модели сети связи в Москве, что позволит сократить сроки развертывания сетей и время, необходимое на внедрение услуг. Унификация технических решений и кооперация в рамках группы компаний будут способствовать повышению эффективности бизнеса в целом.

Основными задачами финансового блока «КОМСТАР-ОТС» на 2008 год были внедрение системы контроля получения доходов (Revenue Assurance), отдельного учета затрат и проектного учета инвестиций, а также повышение качества и сокращение сроков подготовки консолидированной финансовой отчетности.

Согласно маркетинговой стратегии, основные инициативы в 2008 году были направлены на рост продаж и увеличение доли рынка компании, активную политику продвижения в регионах, повышение уровня лояльности абонентов ШПД за счет улучшения качества услуг и обслуживания, разработку и внедрение концепции развития бренда.



Пожарский Егор. Комстар-Поволжье. (5 лет)

Лавренов Андрей. Телефон будущего. МГТС. (7 лет)

Мальцева Алена. Моя мама - связист. Г. Саратов. Конверсия-Связь. (13 лет)

**В 2008 году Группа компаний достигла следующих показателей:**

- Консолидированная выручка составила 40,88 млрд р. (рост 11% в рублевом выражении по сравнению с 2007 годом)
- Показатель OIBDA составил 17,11 млрд р., маржа OIBDA – 41,8%
- Чистая прибыль составила 4,52 млрд р.
- Объем денежных средств от операционной деятельности достиг 14,8 млрд р.
- Капитальные вложения составили 8,87 млрд р. Большая часть капитальных вложений приходится на модернизацию «последней мили» и цифровизацию сети МГТС, строительство сети беспроводного широкополосного доступа в Интернет по технологии мобильного WiMAX в Москве

Консолидированная отчетность по Группе компаний «КОМСТАР-ОТС» за 2008 год доступна по адресу: <http://www.comstar.ru/ru/investors/finresults/2008/4q/>

**Итоги реализации долгосрочной стратегии в 2008 году**

- Региональное развитие:
  - Начало операционной интеграции региональных операторов Группы «СТРИМ-ТВ». Сети Группы охватывают 40 городов России с общим населением свыше 15 млн. человек
  - Приобретение Группы «Интерлинк» и «Уральской телефонной компании» (УТК), совокупная выручка которых в 2008 году с момента приобретения составила US\$ 13,6 млн р.
  - Запуск услуг междугородной и международной связи с использованием собственной сети
  - Запуск национальной сети связи WiMAX в Армении
- Реструктуризация Группы компаний «КОМСТАР-ОТС»:
  - Консолидация 100% ЗАО «КОМСТАР-Директ»
  - Слияние ряда дочерних компаний с ОАО «КОМСТАР-ОТС», а также ТНГС с «Региональным техническим центром» (РТЦ)
- Развитие услуг широкополосного доступа в Интернет (ШПД):
  - Завершение модернизации «последней мили» МГТС и увеличение максимальной доступной скорости доступа до 24 Мбит/с для квартирных абонентов
  - Завершение строительства сети беспроводного ШПД по технологии мобильного WiMAX в Москве
  - Существенный рост числа абонентов ШПД в регионах

Президент «КОМСТАР-ОТС» Сергей Приданцев, комментируя итоги работы за 2008 год в пресс-релизе по финансовой отчетности за 2008 год, отметил: «Прошедший год снова стал годом существенного роста бизнеса Группы компаний «КОМСТАР-ОТС». Благодаря реализации долгосрочной стратегии и взвешенной финансовой политике мы значительно усилили свои позиции по ключевым направлениям бизнеса, обеспечив высокую степень диверсификации абонентской базы не только в Москве, но и в регионах. После приобретения и консолидации «СТРИМ-ТВ» «КОМСТАР-ОТС» стал лидером рынка ШПД и платного ТВ на территории России. Более того, с запуском услуг междугородной и международной связи, оказываемых на собственной сети, мы вышли на уровень универсального оператора телекоммуникационных услуг.

В 2008 году «КОМСТАР-ОТС» продолжил выполнение стратегических задач. В частности, Группа компаний активно развивалась в регионах России, построила собственную сеть дальней связи, упростила организационную структуру путем консолидации 100% «КОМСТАР-Директ», оптимизировала бизнес-процессы дочерней компании МГТС. В 2008 году завершилась модернизация сети доступа МГТС, что позволило существенно улучшить предложения для пользователей на московском рынке ШПД, в том числе увеличить скорость доступа в Интернет до 24 Мбит/с и запустить услугу ТВ высокой четкости. Кроме того, в 2008 году «КОМСТАР-ОТС» начал проводить мероприятия по созданию бесшовного телекоммуникационного пространства в столице путем строительства сети мобильного WiMAX в Москве как продолжения услуги проводного доступа в Интернет по технологии ADSL».



## ■ НЕПОСРЕДСТВЕННОЕ ЭКОНОМИЧЕСКОЕ ВОЗДЕЙСТВИЕ

### **Строительство сети дальней связи**

В феврале 2008 года «КОМСТАР-ОТС» объявил о завершении строительства сети междугородной и международной связи и подаче заявки на получение кодов доступа для оказания услуг дальней связи в Министерство информационных технологий и связи РФ.

Объем капитальных затрат в строительство сети дальней связи «КОМСТАР-ОТС» составил около 348 млн р.

В рамках строительства сети «КОМСТАР-ОТС» выполнены работы по организации точек присоединения во всех субъектах РФ, а также осуществил инсталляцию семи междугородных транзитных узлов связи во всех федеральных округах России и четырех международных узлов связи. Кроме того, «КОМСТАР-ОТС» заключил договоры о присоединении со всеми российскими операторами зонной связи, а также с международными операторами. Все узлы и точки присоединения компании соединены между собой в единую транспортную сеть, в том числе арендованными каналами связи.

При строительстве сети «КОМСТАР-ОТС» руководствовался действующими нормативными документами отрасли связи, которые определяют правила и порядок построения и сдачи в эксплуатацию сетей дальней связи.

В основе сети междугородной и международной связи «КОМСТАР-ОТС» лежит решение NGN, обеспечивающее предоставление голосовых услуг и реализацию новых мультимедийных сервисов. Универсальная платформа позволяет осуществлять централизованное управление всей сетью и вводить новые сервисы в кратчайшие сроки.

В декабре 2008 года «КОМСТАР-ОТС» вышел на массовый рынок и начал предоставлять услуги междугородной и международной связи (МГ/МН) москвичам – абонентам ОАО «Московская городская телефонная сеть» (МГТС) и ОАО «КОМСТАР-ОТС».

Плата за услуги МГ/МН связи включается отдельной строкой в единый счет, который москвичи получают ежемесячно. «КОМСТАР-ОТС» предлагает абонентам МГТС выгодные тарифные планы, которые в среднем на 5 к. ниже минимальных тарифов других операторов дальней связи.

### **Осуществление проекта масштабной модернизации «последней мили» МГТС в Москве**

В феврале 2008 года «Московская городская телефонная сеть» приступила к программе модернизации «последней мили». В ходе реализации программы сеть МГТС, охватывающая практически всю территорию Москвы, дополнится оптоволоконными линиями связи на участке от АТС до домов абонентов и оборудованием ADSL2+ непосредственно в домах.

Это позволило компаниям Группы компаний «КОМСТАР - ОТС» увеличить скорость широкополосного доступа в Интернет в несколько раз и начать оказание услуг HDTV в октябре 2008 года.

Общие капитальные затраты составили около 2,49 млрд р. на период 2008–2009 годов.

«Мы начали один из самых масштабных технологических проектов Группы компаний «КОМСТАР-ОТС», который поможет выполнить все намеченные цели на московском рынке широкополосного доступа, – отметил президент ОАО «КОМСТАР-Объединенные ТелеСистемы» Сергей Приданцев. – Более того, модернизация позволит предоставлять нашим абонентам эксклюзивные услуги: возможность одновременно получать по телефонной линии высокоскоростной Интернет, IP-TV и телевидение высокой четкости».

В настоящее время проект модернизации «последней мили» МГТС успешно завершен.

### **Присоединение «КОМСТАР-Директ»**

30 декабря 2008 года «КОМСТАР-ОТС» завершил реорганизацию ЗАО «КОМСТАР-Директ», в результате которой ОАО «КОМСТАР-ОТС» стал владельцем 100% акций ЗАО «КОМСТАР-Директ».

ЗАО «КОМСТАР-Директ» реорганизовано путем выделения нового юридического лица, которому передана часть активов и пассивов ЗАО «КОМСТАР-Директ», пропорциональная количеству акций, принадлежащих другому акционеру – ОАО «Система Масс-медиа» (СММ) – 48,18%.

Согласно скорректированному плану реорганизации, юридического слияния «КОМСТАР-Директ» с «КОМСТАР-ОТС» не предусматривается до стабилизации макроэкономической ситуации, однако все прочие условия разделения бизнеса остались неизменными относительно объявленных 5 июня 2008 года.

Основная часть активов «КОМСТАР-Директ», необходимая для оказания мультимедийных услуг (широкополосный доступ в Интернет и платное ТВ), а также вся абонентская база полностью переданы в управление «КОМСТАР-ОТС» в рамках соответствующего договора.

Новый способ реорганизации был утвержден советом директоров ЗАО «КОМСТАР-Директ» 16 сентября 2008 года, а также внеочередным общим собранием акционеров ЗАО «КОМСТАР-Директ» 27 октября 2008 года. Менеджмент Группы компаний «КОМСТАР-ОТС» скорректировал способ реорганизации ЗАО «КОМСТАР-Директ» в связи с неблагоприятной конъюнктурой на фондовых рынках и из соображений соблюдения равных прав всех миноритарных акционеров ОАО «КОМСТАР-ОТС», а также для исполнения ранее объявленных намерений по упрощению корпоративной структуры. Данная схема позволяет устранить зависимость проводимой реорганизации от ситуации на фондовом рынке.

Помимо этого, Совет директоров ОАО «КОМСТАР-ОТС» в сентябре 2008 года утвердил новую организационную схему, направленную на объединение бизнес-процессов ОАО «КОМСТАР-ОТС» и ЗАО «КОМСТАР-Директ». В соответствии с этой схемой сотрудники ЗАО «КОМСТАР-Директ» до конца I квартала 2009 года были переведены в ОАО «КОМСТАР-ОТС», где продолжают выполнять свои функциональные обязанности.

### **Создание в Москве транспортной сети нового поколения**

«КОМСТАР-ОТС» создал транспортную сеть нового поколения Группы компаний «КОМСТАР-ОТС» в Москве. В рамках этого проекта в Москве объединили сети дочерних компаний ОАО «КОМСТАР-ОТС» – МГТС и «КОМСТАР-Директ» – путем внедрения ключевого элемента транспортной сети – суперядра (supercore). Кроме того, использующаяся ранее кольцевая топология сети будет преобразована в топологию «двойная звезда». Транспортная сеть создается с применением технологии спектрального уплотнения DWDM (Dense Wavelength Division Multiplexing).

Все это позволило на порядок увеличить пропускную способность транспортной сети – с 40 Гбит/с до 400 Гбит/с, а также повысить надежность благодаря возможности полного резервирования при использовании топологии «двойная звезда». Кроме того, будет создана единая точка присоединения всей московской сети к внешним сетям и региональным компаниям Группы, а также внедрена единая система управления и мониторинга.

Общий объем инвестиций в 2008 составил около 248,6 млн р.

«Данная архитектура создается в рамках реализации стратегических задач – достижения доли в 50% московского рынка широкополосного доступа в Интернет к 2011 году и реорганизации структуры Группы компаний, – сказал президент ОАО «КОМСТАР-ОТС» Сергей Приданцев. Проект также позволит снизить капитальные затраты на поддержание и развитие сети Группы в Москве».

### **«КОМСТАР-ОТС» консолидирует «СТРИМ-ТВ»**

В сентябре 2008 года ОАО «КОМСТАР-ОТС» объявил о начале процесса присоединения региональных операторов, принадлежащих ОАО «Система Масс-медиа» (СММ) и оказывающих услуги кабельного и эфирного телевидения и широкополосного доступа в Интернет в 40 городах России с совокупным населением свыше 15 млн. человек.

«КОМСТАР-ОТС» взял под управление Группу «СТРИМ-ТВ», входившую в «Система Масс-медиа» и являвшуюся крупнейшим оператором платного телевидения России с долей рынка, по данным аналитических компаний, 17%. Распределительные сети Группы охватывают более 3,5 млн домохозяйств, из которых более 1,5 млн являются активными абонентами платного телевидения, в том числе более 200 тыс. – пользователями услуги широкополосного доступа в Интернет.

Данный договор позволил «КОМСТАР-ОТС» принять решения относительно дальнейшего развития компаний и реализовывать функции акционеров (участвовать в собраниях акционеров, созывать собрания акционеров, голосовать).

В настоящее время процесс приобретения Группы компаний «СТРИМ-ТВ» завершен, и с 1 января 2009 года результаты деятельности «СТРИМ-ТВ» консолидируются в общие показатели работы всей Группы компаний «КОМСТАР-ОТС».

«После перехода активов «СТРИМ-ТВ» под наше управление, – отметил президент ОАО «КОМСТАР-ОТС» Сергей Приданцев, – мы проводим селективную модернизацию сетей компании с использованием технологии FTTB, объединение наших сетей с целью создания единой инфраструктуры, для того чтобы оказывать мультисервисные услуги телефонии, Интернета и ТВ в массовом сегменте рынка, а используем полученные ресурсы для строительства сетей и обслуживания корпоративных абонентов».

Презентацию «КОМСТАР-ОТС» «новый виток развития» можно посмотреть на сайте:

[http://www.comstar-uts.ru/common/img/uploaded/Komstar-novyy\\_vitok\\_razvitiya.pdf](http://www.comstar-uts.ru/common/img/uploaded/Komstar-novyy_vitok_razvitiya.pdf).

## **■ ПЛАНЫ И ЦЕЛИ**

### **Президент ОАО «КОМСТАР-ОТС» Сергей Приданцев:**

«Основные задачи Группы компаний «КОМСТАР-ОТС» в 2009 году – это рост числа абонентов и увеличение загрузки существующих сетей, улучшение качества услуг во всех сегментах бизнеса, а также интеграция наших региональных операторов на базе создаваемой дочерней компании «КОМСТАР-Регионы».

Помимо реализации долгосрочной программы реструктуризации и оптимизации мы дополнительно сокращаем свои затраты. Тем не менее нашей целью является сохранение средне- и долгосрочного потенциала роста бизнеса Группы компаний. Особое внимание мы уделяем управлению денежным потоком, поэтому сокращаем или переносим на более поздний срок затраты, не имеющие первостепенной значимости. Эффект от этих мер, однако, будет очевиден только по прошествии времени. В 2009 году мы планируем существенно сократить инвестиции, которые составят приблизительно 6% от выручки Группы и будут направлены на эксплуатацию существующих сетей и подключение новых клиентов, привлечение имеющейся абонентской базы на дополнительные услуги, а также селективное региональное развитие».

### **Вице-президент по экономике и финансам «КОМСТАР-ОТС» Ирина Матвеева подчеркнула:**

«Основные задачи Группы компаний «КОМСТАР-ОТС» в 2009 году, как мы уже заявляли в апреле 2009 года, – это увеличение загрузки существующих сетей».

Инвестиции в 2009 году составят приблизительно 6% от выручки Группы и будут направлены на более эффективное использование существующей телекоммуникационной сети, а также подключение новых клиентов, привлечение имеющейся абонентской базы к дополнительным услугам, селективное региональное развитие. Большая часть этих проектов будет реализована в первой половине 2009 года. По итогам I квартала 2009 года капитальные вложения составили 18% от выручки и были направлены в основном на завершение исполнения договорных обязательств по проектам 2008 года».

«В 2009 году мы ожидаем незначительного органического роста выручки Группы в рублевом выражении за счет роста регулируемых и нерегулируемых тарифов с марта 2009 года. Как уже говорилось ранее, долгосрочный уровень показателя OIBDA составляет 35–40%. В 2009 году он будет подвержен влиянию консолидации низко-маржинального бизнеса «СТРИМ-ТВ», а также экономической нестабильности, что будет частично компенсировано ростом регулируемых и нерегулируемых тарифов. Кроме того, уровень показателя OIBDA будет подвержен колебаниям от квартала к кварталу», – отметила Ирина Матвеева.

### Работа Научно-технического совета

В начале 2008 года в «КОМСТАР-ОТС» был создан регулярно действующий совещательный коллегиальный орган – Научно-технический совет (НТС).

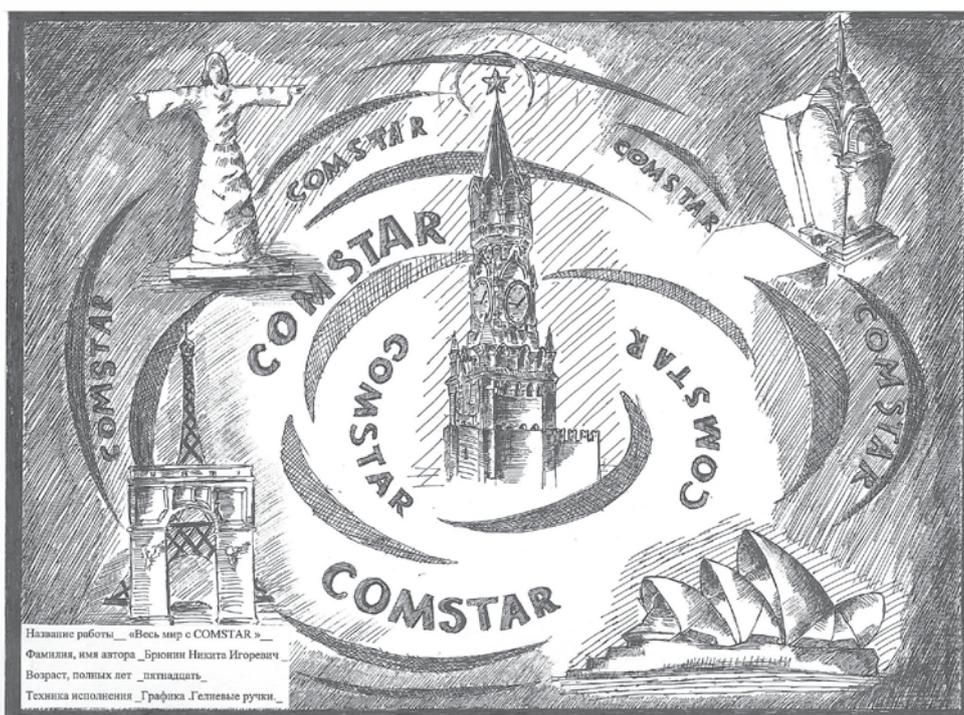
В состав НТС входят представители ОАО «КОМСТАР-ОТС», ОАО МГТС, ЗАО «КОМСТАР-Директ» и АФК «Система». В работе Совета также принимают участие представители компании «Интеллект Телеком». При необходимости для обсуждения специальных вопросов, в том числе для выработки эффективных технических решений социально значимых и государственных задач в сфере инфокоммуникаций, на заседания Совета приглашаются специалисты ФГУП ЦНИИС, ФГУП ЛОНИИС, ФГУП НИИР и других отраслевых научно-технических и проектно-конструкторских организаций.

Председателем Научно-технического совета избран вице-президент по технологиям ОАО «КОМСТАР-ОТС» Александр Кириллов.

В течение 2008 года прошло 9 заседаний НТС, в рамках которых обсуждались вопросы формирования единой научно-технической политики, внедрения передового технологического опыта и достижений отечественной и зарубежной науки в сфере информационных технологий и электросвязи в рамках Группы компаний «КОМСТАР-ОТС». НТС осуществляло координацию планов технологического развития и собственных инновационных разработок, направленных на модернизацию сетей, совершенствование телекоммуникационной инфраструктуры компаний Группы, расширение спектра и повышение качества предоставляемых услуг.

### ■ «КОМСТАР-ОТС» – ИННОВАЦИОННЫЙ ЛИДЕР

«КОМСТАР-ОТС» стал победителем Международной премии Global Telecoms Business Innovation Awards всемирно известного журнала «Global Telecoms Business» в номинации «Инновации в сетях WiMAX» (WiMAX Network Innovation) за разработку и внедрение проекта мобильного WiMAX.



Название работы: «Весь мир с COMSTAR»  
 Фамилия, имя автора: Брюнин Никита Игоревич  
 Возраст, полных лет: пятнадцать  
 Техника исполнения: Графика. Гельветке ручкой.

Наши отношения с деловыми партнерами основаны на взаимном уважении.

Социальная хартия российского бизнеса

## СОЗДАНИЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЯЕМОСТИ И ПРОЗРАЧНОСТИ

В 2008 году «КОМСТАР-ОТС» внедрил проект корпоративного программного обеспечения полнофункциональной ERP-системы Oracle E-Business Suite.

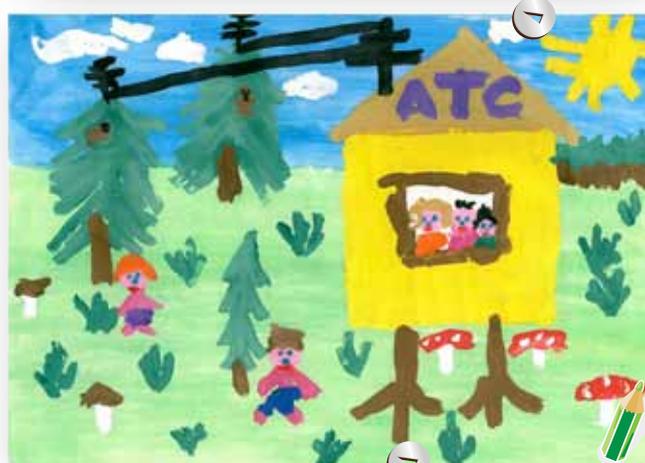
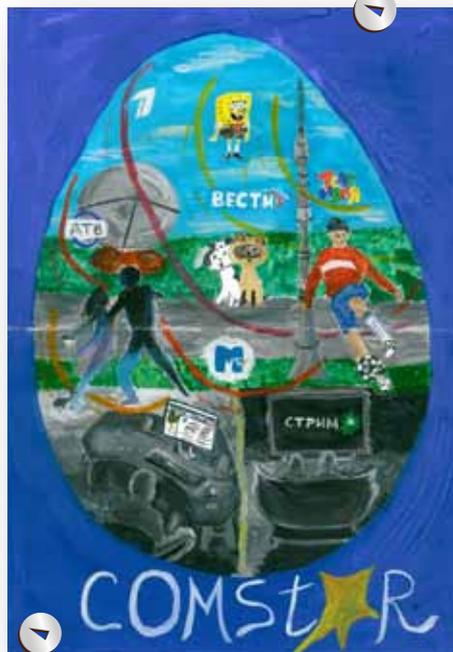
«Внедрение ERP-системы позволяет создать единое информационное пространство, оптимизировать бизнес-процессы компании, и это особенно актуально для «КОМСТАР-ОТС», одного из лидеров телекоммуникационного рынка России, акции которого допущены к торгам на Лондонской фондовой бирже», – считает первый вице-президент ОАО «КОМСТАР-ОТС» Алексей Гончарук. «Наличие такой системы дает возможность повысить управляемость и прозрачность компании, что, по-нашему мнению, должно благоприятно отразиться на росте капитализации «КОМСТАР-ОТС», – подчеркивает вице-президент по экономике и финансам ОАО «КОМСТАР-ОТС» Ирина Матвеева.

Общий объем инвестиций в проект, включая услуги, лицензии, обучение, поддержку и оборудование, составил около 298 млн р.

Внедрение ERP-системы в «КОМСТАР-ОТС» началось в 2005 году.

В 2005–2006 годах были проведены работы по автоматизации процесса согласования договоров, организации закупок, осуществления платежей и других казначейских операций. С осени 2006 года начался следующий этап, в рамках которого были автоматизированы процессы финансового, налогового и бухгалтерского учета, проведена замена морально устаревших, разрозненных систем, реализовано ведение унифицированных данных бухгалтерского и управленческого учета в централизованной системе Oracle E-Business Suite. Руководство компании получило в свои руки мощный инструмент контроля и управления операционной деятельностью на основе передовой практики организации бизнес-процессов в крупных компаниях. Пользователи системы работают в едином информационном пространстве, исключая дублирование ввода данных и обеспечивающем возможность сквозного контроля на всех этапах учета и подготовки отчетности. В настоящее время система функционирует в составе следующих модулей Oracle E-Business Suite: «Закупки», «Кредиторы», «Управление складами», «Казначейство», «Проекты», «Активы», «Главная книга», «Финансовая консолидация».

В ходе проекта работе в Oracle E-Business Suite были обучены более 500 сотрудников ОАО «КОМСТАР-ОТС».



## ■ ПОЛИТИКА В СФЕРЕ СВЯЗЕЙ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ

Информационная открытость и прозрачность являются одним из основных приоритетов, которым руководствуется менеджмент Группы компаний в реализации социальной политики. Мы строим диалог с различными группами заинтересованных сторон, о чем упоминается в соответствующих главах отчета.

Мы также придаем значение развитию общественных связей в отрасли в целом, в деловом сообществе, считая это основой для успешного устойчивого развития бизнеса как в рамках группы компаний, так и в национальном масштабе.

### **Национальная премия в области развития общественных связей**

«КОМСТАР-Объединенные ТелеСистемы» выступил официальным телекоммуникационным партнером Национальной премии в области развития общественных связей «Серебряный лучник» 2007–2008 гг.

«КОМСТАР-ОТС» традиционно оказывает техническую поддержку этому значимому мероприятию, обеспечивая возможность проведения интерактивного телеголосования во время церемонии награждения победителей премии. Таким образом, уже четвертый год подряд гости церемонии, в числе которых – эксперты по PR, представители центральных и региональных органов власти, крупных компаний, лидеры бизнеса, определяют в режиме реального времени лауреата в номинации «Мастер».

### **Конференция «Фиксированная связь»**

«КОМСТАР-ОТС» стал генеральным партнером IV ежегодной конференции «Фиксированная связь. Тенденции и перспективы», проводимой деловой газетой «Ведомости» в Москве.

«КОМСТАР-ОТС» традиционно поддерживает конференцию, которая является одной из самых авторитетных публичных площадок для обсуждения актуальных вопросов развития рынка фиксированной связи в России и неизменно привлекает большое внимание лидеров телекоммуникационной индустрии.

### **Всероссийский конкурс журналистов «Прозрачная линия»**

Ежегодный Всероссийский конкурс «Прозрачная линия» на лучшее освещение темы телекоммуникаций в средствах массовой информации проводился в 2008 году при поддержке ОАО «КОМСТАР-ОТС». Конкурс был организован Мининформсвязи России и общероссийской общественной организацией работников СМИ «МедиаСоюз» при поддержке крупнейших компаний рынка информационно-коммуникационных технологий: ОАО «Связьинвест», ОАО «КОМСТАР-ОТС» и ЗАО «Компания «ТрансТелеком». Цель конкурса – поощрение творческой деятельности журналистов и СМИ, освещающих отрасль телекоммуникаций и стимулирование общественного интереса к развитию ИКТ.

### **Региональные мероприятия**

ЗАО «Цифровые Телефонные Сети – Юг» (г. Ростов-на-Дону) стал партнером Международного турнира по интеллектуальной игре «Что? Где? Когда?» для ростовских СМИ.

## ■ ФОРМИРОВАНИЕ ДЕЛОВОГО ПАРТНЕРСТВА

### **Телемост для Конгресса IT-директоров**

В июне 2008 года ОАО «КОМСТАР-ОТС» провел сеанс видеоконференцсвязи между Евгением Касперским («Лаборатория Касперского») и участниками крупнейшего Конгресса на Северо-Западе CIO Congress «Белые ночи». Также компания оказала спонсорскую и техническую поддержку всему мероприятию.

Конгресс «Белые ночи» – основная независимая площадка обмена опытом между ведущими IT-директорами России и выявления тенденций развития IT-рынка страны. Главным организатором конгресса выступил Санкт-Петербургский клуб IT-директоров SPb CIO Club, Платиновым партнером которого является «КОМСТАР-ОТС». Активное участие в проведении конгресса принял Российский союз IT-директоров (СоДИТ). Делегатами стали профессионалы IT-индустрии и элита IT-бизнеса России и стран СНГ.

Санкт-Петербургский филиал в рамках Конгресса оборудовал бесплатную Wi-Fi-зону беспроводного широкополосного доступа в Интернет.

### **Членство в Гильдии управляющих и девелоперов коммерческой и промышленной недвижимости**

В 2008 году «КОМСТАР-ОТС» вступил в Гильдию управляющих и девелоперов коммерческой и промышленной недвижимости (ГУД) – крупнейшее общероссийское отраслевое объединение участников рынка коммерческой недвижимости.

Гильдия объединяет более 180 компаний из Москвы, Санкт-Петербурга, крупнейших регионов России и стран зарубежья. В состав ГУД входят ведущие игроки рынка недвижимости, занимающие наиболее активную позицию и в значительной степени определяющие тенденции развития рынка.

«КОМСТАР-ОТС» давно и успешно работает с компаниями-застройщиками и девелоперами в области обеспечения объектов недвижимости комплексными современными телекоммуникационными услугами, – отметил первый вице-президент ОАО «КОМСТАР-ОТС» Алексей Гончарук. – Благодаря членству в Гильдии управляющих и девелоперов наша компания получила доступ к самой актуальной информации о событиях и инновациях на этом важном для нас рынке, уникальную возможность обмена опытом, укрепления партнерских отношений, развития деловых контактов и совместных проектов».



## ■ ДОБРОСОВЕСТНЫЙ ПОСТАВЩИК

«КОМСТАР-ОТС» занесен в Федеральный реестр добросовестных поставщиков с присвоением звания «Добросовестный поставщик года».

Реестр добросовестных поставщиков разработан и формируется Международным центром инвестиционного консалтинга (International Center of Investment Consulting, ICIC) для повышения прозрачности рынка и защиты интересов добросовестных поставщиков продукции, работ и услуг. Отбор участников Реестра проводится на конкурсной основе путем оценки финансового положения компаний на соответствие требованиям и нормам законодательства РФ, способности добросовестно и гарантированно исполнять контракты.

«Включение «КОМСТАР-ОТС» в Реестр по итогам аттестации 2008 года подтверждает надежность нашей компании в качестве одного из ведущих российских поставщиков комплексных телекоммуникационных услуг, – сказал Алексей Гончарук, первый вице-президент ОАО «КОМСТАР-ОТС». – Выстраивание взаимовыгодных отношений с партнерами и клиентами, поддержание постоянной обратной связи с контрагентами и контроль качества сервиса, внедрение автоматизированных информационных систем в управление бизнес-процессами, работа в соответствии с принятыми стандартами – все это входит в число наших приоритетов и помогает добиваться хороших результатов».

При оценке поставщиков учитываются такие факторы, как деловая репутация компании, четкость исполнения договорных обязательств и число реализованных контрактов, наличие соответствующего опыта работы в отрасли, отсутствие нарушений. Поставщик включается в Реестр, если отсутствует в Реестре недобросовестных поставщиков госконтрактов, добросовестно платит налоги и эффективно развивается.

Федеральный реестр добросовестных поставщиков предоставляется ICIC всем заинтересованным заказчикам и организаторам конкурсных торгов в качестве рекомендации для принятия решений по результатам оценки конкурсных предложений.

Подробнее о Реестре добросовестных поставщиков можно узнать на сайте Международного центра инвестиционного консалтинга:

<http://ruscentr.com/laureats/federal/>



Юдина Ольга. Г. Ульяновск. (15 лет) 

## ИНВЕТОРЫ

*Доверие со стороны акционеров, собственников и инвесторов – одна из ключевых ценностей в нашей деятельности.*

**Социальная хартия российского бизнеса**

В 2008 году мы развили взятый ранее курс на формирование отношений с инвесторами, основанных на информационной открытости.

Информационная политика «КОМСТАР-ОТС» в отношении инвесторов изложена в Положении по Раскрытию информации, которое было одобрено Советом директоров в 2006 году.

«КОМСТАР-ОТС» строго выполняет российское и британское законодательство, включая Закон о рынках ценных бумаг от 1996 года, так же как все соответствующие положения и кодексы, управляющие информационным раскрытием.

Политика Группы компаний направлена на стремление предупреждать и превышать обязательства с точки зрения законченности и своевременности раскрытия информации, чтобы удовлетворять потребности всех заинтересованных сторон.

«КОМСТАР-ОТС» поддерживает российские и англоязычные веб-сайты ([www.comstar.ru](http://www.comstar.ru)) и своевременно раскрывает всю существенную информацию одновременно на двух языках.

Для распространения информации о компании также используются уполномоченные регулирующие дистрибьюторы новостей в Великобритании. «КОМСТАР-ОТС» поддерживает и обновляет список соответствующих заинтересованных сторон, которые хотят получать регулярные сведения и новости Группы компаний электронной почтой. Наряду с этим Группа оповещает о появлении новых внутренних регулирующих документов на своем веб-сайте.

Для эффективного осуществления связей с инвесторами в компании существует специальная дирекция, которая обеспечивает своевременный ответ на любой запрос инвесторов или аналитиков фондового рынка.

Топ-менеджеры Группы проводят регулярные конференц-звонки, чтобы обсудить квартальные финансовые результаты, а также проинформировать заинтересованные лица о ключевых стратегических мероприятиях. Например, в первом квартале 2008 года прошел брифинг по региональной стратегии Группы.

Топ-менеджеры регулярно посещают международные конференции для инвесторов и проводят роуд-шоу не менее двух раз в год.

В течение 2008 года «КОМСТАР-ОТС» продемонстрировал важность коммуникаций с инвесторами и создал новый Комитет по связям с инвесторами на уровне Совета директоров и Комитет по информационной политике и раскрытию информации при Президенте компании.



Протасова Вера. (11 лет)

Прокочук Виктория. (4 года)

Величев Никита. Мы свяжем Мир. КОМСТАР. (9 лет)



Комитет по связям с инвесторами помимо прочего разрабатывает рекомендации Совету директоров с целью повышения прозрачности бизнеса и ликвидности акций компании.

В задачи Комитета по информационной политике и раскрытию информации входит:

- формирование единой информационной политики, направленной на повышение эффективности коммуникационного сопровождения операционной, финансово-экономической и управленческой деятельности, создание благоприятного имиджа в публичном поле и укрепление деловой репутации,
- координация коммуникационной активности в рамках Группы компания «КОМСТАР-ОТС»,
- контроль за сбором, оценкой и предоставлением информации в соответствии с обязательствами ОАО «КОМСТАР-ОТС», дочерних и зависимых обществ по раскрытию информации,
- обеспечение корректности и своевременности раскрытия информации инвестиционному сообществу и СМИ,
- рассмотрение и утверждение вопросов по организации коммуникационного сопровождения деятельности и стратегическим коммуникационным инициативам Общества, дочерних и зависимых, которые могут существенным образом повлиять на дальнейшее развитие бизнеса и деловую репутацию ОАО «КОМСТАР-ОТС»,
- анализ полноты и достоверности, а также утверждение раскрываемой информации перед публикацией годового отчета «КОМСТАР-ОТС», дочерних и зависимых обществ.
- анализ полноты и достоверности, а также утверждение раскрываемой информации перед публикацией и раскрытием существенных фактов, которые могут оказать влияние на динамику котировок ценных бумаг,
- своевременное и адекватное реагирование на утечку конфиденциальной информации, а также выработка антикризисных коммуникационных мер.

#### **Обратная связь**

В компании проводится целенаправленная политика поддержания эффективного диалога с инвесторами, с этой целью осуществляется ряд регулярных процедур.

Два раза в год проводится исследование «Анализ восприятия». С этой целью производится опрос мнения инвестиционного сообщества относительно деятельности компании и работы с акционерами. Результаты данного исследования доводятся до сведения Совета директоров и Правления «КОМСТАР-ОТС». Ежедневно членам Правления рассылается обзор комментариев представителей инвестиционного сообщества относительно происходящего в компании. Ежемесячно подобное исследование предоставляется членам Совета директоров.

#### **Наши действия были высоко оценены профессиональным сообществом.**

Высокое качество работы Дирекции по связям с инвесторами было признано различными институтами. IR-служба «КОМСТАР-ОТС» занимала призовые места в рейтинге IR-служб России ведущего специализированного журнала IR-magazine: в 2008 году «КОМСТАР-ОТС» занял 3-е место в России по уровню взаимоотношений с инвесторами, глава Дирекции по IR заняла 3-е место среди специалистов по IR в российских компаниях со средней и малой капитализацией, президент компании Сергей Приданцев также занял 3-е место среди глав публичных компаний России, взаимодействующих с инвестиционным сообществом.

Ведущее профильное агентство N&N Webranking повысило рейтинг корпоративного сайта Группы компаний, что повлекло за собой существенное улучшение информационных ресурсов «КОМСТАР-ОТС».

Годовой отчет, являющийся одним из основных инструментов построения диалога с инвесторами, был признан лучшим в двух номинациях: Годовой отчет Группы компаний за 2007 год стал победителем XI Ежегодного конкурса годовых отчетов, организованного Фондовой биржей РТС. Компания удостоилась награды за «Лучший интерактивный отчет».

В конкурсе участвовало 128 отечественных компаний. В их числе крупнейшие представители различных отраслей российской экономики: нефтегазовой, энергетической, металлургической, банковской, а также девелоперские, телекоммуникационные, инвестиционные, добывающие и автомобилестроительные предприятия.

Все отчеты были представлены в открытом доступе на официальном сайте конкурса (<http://konkurs.rts.ru>). Таким образом, каждый пользователь Интернета мог поставить свою оценку претендентам. Общее число проголосовавших составило 7787 человек.

По результатам XI Ежегодного Федерального конкурса годовых отчетов и корпоративных сайтов годовой отчет Группы компаний «КОМСТАР – Объединенные ТелеСистемы» за 2007 год признан победителем в номинации «Лучший годовой отчет отрасли «Телекоммуникации».

Итоги конкурса были подведены в рамках V Федерального инвестиционного форума в Москве. В конкурсе приняли участие 139 компаний из числа национальных лидеров в основных отраслях экономики. Помимо уровня раскрытия информации оценивались дизайн и полиграфия отчетов и другие параметры.

Получить более подробную информацию о конкурсе годовых отчетов и ознакомиться с полным списком победителей можно на сайте:

<http://kgo.rcb.ru/page.asp?ID=190&m=2>.

Годовой отчет ОАО «КОМСТАР-ОТС» за 2008 год:  
<http://www.comstar.ru/ru/investors/annualreports/2008/>.



## Участие в рейтингах

### ■ Global Finance

В апреле 2008 года «КОМСТАР-ОТС» вошел в ежегодный рейтинг авторитетного американского журнала Global Finance – «Лучшие банки и компании в России» (Best Banks and Companies in Russia) за 2008 год в категории «Телеком».

Ежегодный рейтинг Global Finance, включающий ведущие российские компании из различных секторов экономики, составляется на основе независимых экспертных оценок аналитиков, данных корпоративной отчетности и других источников. При формировании рейтинга лучших банков и компаний учитывается целый ряд факторов, таких, как занимаемая доля рынка, рентабельность, наличие долгосрочной стратегии развития, качество менеджмента, целенаправленная деятельность по совершенствованию системы корпоративного управления. Подробный обзор результатов исследования опубликован в июньском номере издания.

Журнал Global Finance ([www.gfmag.com](http://www.gfmag.com)) издается в США с 1987 года и является источником актуальной информации о бизнесе и финансах для 50 тысяч подписчиков в 158 странах мира.

### Standard&Poor's

- В августе 2009 года международное рейтинговое агентство Standard&Poor's подтвердило долгосрочные кредитные рейтинги «КОМСТАР-ОТС» и ее дочерней компании ОАО «Московская городская телефонная сеть» с ВВ- до ВВ. Прогноз «Негативный». Рейтинги по национальной шкале «КОМСТАР-ОТС» и МГТС подтверждены на уровне ruAA.

### Moody's

- В августе 2009 года международное рейтинговое агентство Moody's подтвердило корпоративные кредитные рейтинги ОАО «КОМСТАР-ОТС» и его дочерней компании ОАО «МГТС» на уровне Вa3. Прогноз «Негативный».

До этого рейтинги Moody's пересматривались в 2008 году, результаты пересмотра были опубликованы в июне 2008 года.

### Первое лицо публичной компании

По итогам специализированного исследования Thomson Reuters Extel Survey – Focus CIS 2008 президент ОАО «КОМСТАР-ОТС» Сергей Приданцев назван лучшим в области связей с инвесторами (Investor Relations, IR) среди руководителей российских компаний.

Данное исследование впервые проводилось компанией Thomson Reuters в партнерстве с Международной информационной Группой «Интерфакс» отдельно в трех страновых категориях – для России, Казахстана и Украины – в период с 30 марта по 30 мая 2008 года одновременно с глобальным исследованием Thomson Reuters Extel Survey 2008, которое охватило более 7500 профессиональных инвесторов в более чем 63 странах мира.

«Для публичной компании, акции которой котируются на международном фондовом рынке, постоянная и целенаправленная работа с акционерами и инвесторами является одним из важнейших направлений коммуникационной активности. От ее эффективности во многом зависит оценка нашего бизнеса. Я благодарен за признание моего вклада в повышение капитализации компании и хочу подчеркнуть, что достигнутым ростом «КОМСТАР» обязан прежде всего ежедневной систематической работе нашей многочисленной команды», – сказал президент Группы компаний «КОМСТАР – Объединенные ТелеСистемы» Сергей Приданцев.



Павленко Алексей. (12 лет)



## ПОТРЕБИТЕЛИ

*Смысл нашей деятельности – в надежном и качественном удовлетворении запросов и ожиданий потребителей наших товаров и услуг.*

*Социальная хартия российского бизнеса*

2008 год был посвящен реализации декларированного ранее принципа клиентоцентрированности. Нам важно было подтвердить высокое звание «Бренд года/EFFIE», которого «КОМСТАР-Объединенные ТелеСистемы» был удостоен в апреле 2008 года.

Другая высокая оценка уровня обслуживания была получена в результате международного исследования Trusted Brands. Премию «Марка доверия» получил бренд «СТРИМ» дочерней компании «КОМСТАР-Директ».

## РАСШИРЕНИЕ СФЕРЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

### Развитие всемирной социальной сети Wi-Fi «КОМСТАР-FON»

В мае 2008 года «КОМСТАР-ОТС» объявил о заключении стратегического соглашения с компанией FON Wireless Ltd., развивающей единую сеть беспроводного доступа в Интернет по технологии Wi-Fi.

Сеть FON насчитывает на сегодняшний день более 500 тыс. активных хот-спотов по всему миру. В соответствии с соглашением FON и «КОМСТАР-ОТС» создали на основе абонентской базы группы «КОМСТАР-ОТС» в Москве сеть Wi-Fi-доступа в Интернет, все участники которой автоматически становятся пользователями общемировой сети FON. В декабре 2008 года был осуществлен запуск в коммерческую эксплуатацию новой дополнительной услуги «КОМСТАР-FON» для своих абонентов Интернет.

К середине 2009 года около 1200 пользователей были подключены к Всемирной сети FON.

«КОМСТАР-ОТС» – эксклюзивный оператор сети FON в России, – подчеркнул президент ОАО «КОМСТАР-ОТС» Сергей Приданцев. – Данный проект очень хорошо дополняет нашу программу развития широкополосного доступа, основная идея которой – дать возможность абоненту «КОМСТАР-ОТС» быть всегда на связи. Соглашение с FON позволит пользователям «включаться» в Глобальную сеть во многих точках мира, а в Москве мы сможем предоставлять услуги связи не только своим, но и сторонним абонентам. Мы планируем распространять опыт работы с FON в Москве на региональный рынок России».

### Телевидение высокой четкости

В октябре 2008 года «КОМСТАР-ОТС» приступил к коммерческой эксплуатации услуги телевидения высокой четкости (High Definition Television, HDTV) на модернизированных участках сети в Москве.



Запуск HDTV стал возможным благодаря проводимой модернизации сети Группы «КОМСТАР-ОТС». В рамках этого проекта «последняя миля» МГТС, также входящая в ОАО «КОМСТАР-ОТС», модернизирована с использованием технологии FTTC (Fiber-to-the-Curb, оптоволоконно до активного шкафа).

Запуск высокоскоростных тарифов и HDTV полностью соответствует планам «КОМСТАР-ОТС» по выделению премиального сегмента услуг широкополосного доступа в Интернет в Москве.

HDTV (High-Definition Television – телевидение высокой четкости) – перспективное направление развития телевидения в мире, новый стандарт телевидения, который обеспечивает лучшее качество изображения по сравнению с существующими аналоговыми и цифровыми ТВ-стандартами. HDTV имеет более высокое разрешение, поддерживает скорость до 60 прогрессивных кадров в секунду, а также различные цифровые аудио форматы, в том числе формат шестиканального цифрового объемного звука Dolby Digital 5.1.

#### **Услуги дальней связи**

В декабре 2008 года «КОМСТАР-ОТС» объявил о выходе на массовый рынок и начале предоставления услуг междугородной и международной связи (МГ/МН) москвичам – абонентам ОАО «Московская городская телефонная сеть» (МГТС) и ОАО «КОМСТАР-ОТС».

«КОМСТАР-ОТС» и МГТС заключили агентский договор, согласно которому все абоненты МГТС получили возможность совершать звонки в другой город или другую страну через сеть дальней связи «КОМСТАР-ОТС», как в режиме hot-choice (т.е. выбирая оператора дальней связи при каждом звонке), так и в режиме preselect (т.е. предварительно выбрав «КОМСТАР-ОТС» в качестве своего МГ/МН-оператора). Также услугами дальней связи от «КОМСТАР-ОТС» могут пользоваться физические лица – абоненты «КОМСТАР-ОТС».

Плата за услуги МГ/МН связи включается отдельной строкой в единый счет, который москвичи получают ежемесячно. «КОМСТАР-ОТС» предлагает абонентам МГТС выгодные тарифные планы, которые в среднем на 5 к. ниже минимальных тарифов других операторов дальней связи.

В феврале 2008 года оператор завершил строительство сети дальней связи. В основе сети связи лежит решение нового поколения (NGN), обеспечивающее предоставление голосовых услуг и реализацию новых мультимедийных сервисов. Сеть NGN построена на основе платформы Communication Server 2000 – NGN коммутатора от компании Nortel.

#### **МГТС постоянно расширяет возможности справочно-информационной службы 009**

Сегодня справочно-сервисная служба ОАО МГТС 009 – это самая большая, постоянно актуализируемая база данных в России. Платная справочная служба 009 оказывает россиянам широкий спектр справочно-информационных

и сервисных услуг на основе баз данных, содержащих более 500 тыс. единиц самой актуальной информации об организациях и 6 млн единиц информации о телефонах физических и юридических лиц.

Каждые сутки в базу вносится более 8 тыс. обновлений. Примерно 15% от общего числа обращений в службу 009 – заказ услуг. Расширение спектра оказываемых услуг приводит к тому, что интерес пользователей к услугам службы 009 постоянно возрастает.

В настоящее время службой 009 пользуются абоненты МГТС и 35 операторов фиксированной связи г. Москвы. По номеру 009 обслуживаются абоненты МТС (Москва и регионы), Билайн (Москва и регионы), Скайлинк (Москва).

## **ЦЕНООБРАЗОВАНИЕ**

### **Данные по МГТС**

В декабре 2008 года Федеральная служба по тарифам Российской Федерации (ФСТ) установила тарифы на услуги местной и зонавой телефонной связи, а также на установку телефона для абонентов Московской городской телефонной сети (МГТС). В среднем повышение тарифов составило около 8%. Новые тарифы введены в соответствии с законодательством, после их регистрации в Министерстве юстиции РФ.

Предыдущее изменение тарифов произошло в феврале 2008 года. Тогда тариф на предоставление местных телефонных соединений при абонентской системе оплаты за неограниченный объем местных телефонных соединений (3-й тарифный план) был снижен на 13,7%.

«Данное повышение тарифов на 8% – это лишь частичная компенсация инфляционной составляющей. Индекс роста цен в РФ в 2007 г. составил 11%, а в 2008 году, по прогнозу Министерства экономического развития РФ, инфляция в России незначительно превысит 13%, – отметил заместитель генерального директора, финансовый директор ОАО МГТС Дмитрий Шароватов. – Помимо операционной деятельности, МГТС ведет работы по переключению аналоговых АТС на цифровые. Эти мероприятия, требующие масштабных капитальных вложений, способствуют повышению качества предоставляемых услуг, так необходимых москвичам, предприятиям и коммерческим организациям города. Данные проекты по модернизации сети осуществляются, в том числе, в рамках программы, одобренной правительством Москвы».



## ■ ОБЕСПЕЧЕНИЕ КАЧЕСТВА УСЛУГ

### Улучшение качества цифрового ТВ-сигнала

«КОМСТАР-ОТС» запустил в 2008 году в Москве в эксплуатацию систему MiriMON, обеспечивающую мониторинг качества передачи цифрового ТВ-сигнала в режиме реального времени.

Система MiriMON будет самостоятельно проводить мониторинг, создавать отчеты и в случае какого-либо сбоя информировать об этом подразделения технической и клиентской поддержки пользователей «КОМСТАР-Директ».

Все операторы рано или поздно сталкиваются со сбоями в сетях передачи данных, и мы решили принять превентивные меры. Внедрение данной системы позволило получить информацию о каких-либо проблемах с передачей ТВ-сигнала по нашим сетям и ликвидировать их еще до того, как пользователь узнает об их возникновении. Таким образом, компания улучшила качество обслуживания и повысила лояльность клиентов.

### Работа с ключевыми клиентами

В организации разработан внутренний документ, направленный на совершенствование работы с ключевыми клиентами.

В рамках данного документа разработаны процедуры и нормативы по следующим направлениям взаимодействия с данной категорией клиентов:

1. Порядок обслуживания ключевых клиентов.
2. Порядок оценки удовлетворенности уровнем сервиса и качеством предоставляемых услуг.
3. Порядок информирования клиентов в случае аварийных ситуаций.
4. Нормативы на устранение аварий в сети.
5. Нормативы на выяснения заявок по техническим неисправностям у ключевых клиентов.
6. Порядок взаимодействия при проведении планово-профилактических работ.
7. Механизм обслуживания при взаимодействии с другими операторами.
8. Порядок обслуживания ключевых клиентов при установках/переподключениях/устранении повреждений по сетям абонентского доступа.
9. Нормативы устранения неисправностей на сетях абонентского доступа.
10. Порядок обслуживания ключевых клиентов в Финансовом департаменте.

Процедуры управления взаимодействием с ключевыми клиентами:

Руководитель Департамента продаж/поддержки по итогам месяца предоставляет до 10 числа следующего месяца коммерческому директору отчет о взаимодействии с ключевыми клиентами.

Начальник отдела претензий предоставляет коммерческому директору по работе на корпоративном рынке список претензий ключевых клиентов. На основании отчета о взаимодействии и аналитической справки, а также информации о поступивших претензиях коммерческий директор по

работе на корпоративном рынке может принять решение о смене менеджера, осуществляющего обслуживание ключевого клиента.

Не реже двух раз в год проводится анкетирование ключевых клиентов на предмет удовлетворенности ими качеством предоставляемых услуг и сервиса с помощью анкет установленного образца. По результатам анкетирования отчет предоставляется коммерческому директору по работе на корпоративном рынке.

### Диалог с потребителями

В мае 2008 года «КОМСТАР-ОТС» провел интерактивный опрос, посвященный качеству работы Call-центра. Опрос был направлен на изучение качества работы Центра обработки вызовов (колл-центр) «КОМСТАР-ОТС».

Для изучения мнения корпоративных клиентов было опрошено 379 организаций по различным аспектам качества услуг, каждую из которых респондентам предлагалось оценить по 10-балльной шкале. Полный анализ полученных данных послужил основой для выработки методики совершенствования работы с клиентами и является внутренним документом компании.

Ниже мы приводим количество поставивших высший балл (10) в процентах к общему числу опрошенных по каждому из показателей исследования:

- Качество предоставляемых услуг связи и обслуживание в целом – 52,8.
- Профессионализм сотрудников – 54,9.
- Профессионализм операторов Call-центра – 58,6.
- Ассортимент предоставляемых услуг – 51,2.
- Уровень цен – 33,8.
- Сроки реакции – 45,1.
- Схема выставления счетов – 56,2.

### «КОМСТАР-ОТС» лидирует среди московских операторов ШПД по уровню лояльности клиентов. Результаты исследований

Согласно исследованиям, проведенным в конце 2008 – начале 2009 года Исследовательским холдингом «Ромир», пользователи услуг широкополосного доступа в Интернет (ШПД) в Москве наиболее лояльны к интернет-провайдеру «КОМСТАР» (бренд СТРИМ). В исследовании приняли участие клиенты четырех крупнейших операторов ШПД на столичном рынке.

Индекс NPS (Net Promoter Score, международный показатель лояльности клиентов) для «КОМСТАР» составляет 29,85%, что выше, чем у других интернет-провайдеров. Со времени прошлогоднего исследования индекс NPS повысился, в том числе за счет перехода нейтрально настроенных абонентов в категорию лояльных. Итоги опроса показали, что к самым сильным сторонам «КОМСТАР» как интернет-провайдеру, в первую очередь, относятся такие показатели, как высокая скорость доступа к Сети, соотношение цены и качества услуг, хорошая работа без сбоев.





### **ЗАО «КОМСТАР-Директ»**

**Июнь 2008**

ЗАО «КОМСТАР-Директ» приступил к продаже услуг широкополосного доступа в Интернет через сеть платежных терминалов QIWI (КИВИ), обслуживаемой системой приема платежей ЗАО «Объединенная Система Моментальных Платежей» (ОСМП).

Теперь пользователи могут оплачивать доступ в Интернет более чем через 70 тысяч платежных терминалов QIWI.

**Июль 2008**

ЗАО «КОМСТАР-Директ» предоставил пользователям возможность оплачивать услуги через Интернет по банковским картам международных платежных систем VISA, MasterCard, JCB, Diners Club.

Оплата происходит в режиме он-лайн. Комиссия за платеж с абонента не взимается. Деятельность ChronoPay в полной мере отвечает стандартам безопасности платежных систем Visa, MasterCard, JCB или DinersClub, а также подтверждена сертификатом HackerSafe: система проходит ежедневную проверку на любые риски.

### **ЗАО «Цифровые Телефонные Сети Юг»**

**Май 2008**

ЗАО «Цифровые Телефонные Сети Юг» (ЦТС) было подключено к системе e-port. Теперь клиенты ЦТС получили возможность оплатить все услуги оператора через одну из крупнейших платежных систем в стране.

Абоненты ЦТС могут пополнить лицевые счета в более 54 500 пунктах приема платежей e-port на всей территории России: через платежные терминалы, в кассах торговых центров, салонах связи. Также совершить платеж можно в любой удобный момент с помощью мобильного телефона, установив java-приложение «e-port мобайл». С 30 июня 2008 года появилась возможность оплачивать услуги ЦТС через интернет-сервис [momentalno.ru](http://momentalno.ru).

### **ОАО «Региональный технический центр»**

**Август 2008**

ОАО «Региональный технический центр» (РТЦ) ввело новый дистанционный способ оплаты услуг связи для своих абонентов в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре.

Теперь жители городов Нижневартовск и Радужный получили возможность оплачивать предоставляемые РТЦ услуги широкополосного ADSL-доступа в сеть Интернет и сотовой связи стандарта CDMA (торговая марка «I-Tell») через платежные терминалы компаний «Югра Экспресс» и «Альма-Про».

Пользователи оператора могут пополнить свои лицевые счета с помощью более 90 терминалов экспресс-оплаты. Оплата счетов осуществляются в online-режиме и аналогична стандартной банковской операции. При этом терминалы самообслуживания работают круглосуточно и без выходных, что позволяет совершать платеж в любое удобное для клиента время.

### **ОАО «Тюменнефтегазсвязь»**

**Сентябрь 2008**

ОАО «Тюменнефтегазсвязь» (ТНГС) и ООО «Объединенная Система Моментальных Платежей» (ОСМП) заключили договор о приеме платежей за услуги связи через терминалы ОСМП (торговая марка QIWI, «КИВИ»).

Уже во второй половине сентября жители городов Тюмень, Нягань, Урай, Пыть-Ях, Нефтеюганск, Сургут, Ноябрьск, Муравленко, Радужный, а также поселков ХМАО и ЯНАО смогут оплатить услуги доступа в Интернет, местной телефонной связи, внутризональной телефонной связи через платежные терминалы ОСМП.

Абоненты компании смогут пополнить свои лицевые счета с помощью более 100 000 терминалов экспресс-оплаты по всей России и более 1500 тысяч терминалов на территории, где предоставляет телекоммуникационные услуги ТНГС. Пополнение лицевого счета происходит мгновенно. Пользователи услуг ТНГС – физические лица также могут оплачивать услуги через отделения Западно-Сибирского банка Сбербанка России.

### **ООО «КОМСТАР-Украина»**

**Декабрь 2008**

ООО «КОМСТАР-Украина» и ООО «АЙБОКС» заключили договор о приеме платежей за услуги связи через терминалы моментальной оплаты I-Vox на территории города Одессы.

Теперь телекоммуникационные услуги «КОМСТАР-Украина» можно оплатить с помощью 135 терминалов приема платежей I-Vox, установленных в наиболее посещаемых местах города. Данная система является одной из наиболее надежных и защищенных в сегменте моментальной оплаты услуг. При осуществлении платежей через терминалы I-Vox комиссия не взимается.

Ранее, в июне 2008 года, было заключено аналогичное соглашение с компаний «Объединенная Система Моментальных Платежей», так же предоставляющей населению услуги моментальной оплаты и обладающей сетью из 170 терминалов в г. Одессе.

### **ЗАО «ИнтерСвязь-сервис»**

ЗАО «ИнтерСвязь-сервис» (Рязань) обеспечила через соответствующие соглашения возможность оплачивать услуги связи и Интернета через отделения Сбербанка РФ (47 точек) и без комиссии, а также в кассах Евросети (21 салон).

### **ЗАО «Уральская телефонная компания»**

**Ноябрь 2008**

Подписан договор с Почтой России, благодаря которому отчеты о поступивших оплатах за услуги связи УТК теперь предоставляются в электронном виде, что значительно ускорило процесс зачисления денежных средств на лицевые счета абонентов г. Екатеринбурга и г. Нижний Тагил (не более трех дней).

## ПОСТАВЩИКИ

*Мы взаимодействуем с поставщиками товаров и услуг на принципах взаимной выгоды, прозрачности и полной ответственности за принятые на себя обязательства.*

*Мы устанавливаем честные и беспристрастные отношения с поставщиками, основанные на справедливом ценообразовании, признании лицензионных прав и права на торговлю.*

**Социальная хартия российского бизнеса**

С целью совершенствования системы прозрачности отношений с поставщиками Группа компаний расширяет сферу применения электронных торгов и рекомендует ее к использованию в региональных дочерних компаниях.

Электронные торги позволяют добиться максимального внимания как заказчиков, так и поставщиков, расширить ассортимент торговли, создать эффективную и прозрачную конкурентную среду, сократить время между информированием о закупке и заключением контракта, а также дают возможность корректировки цены в отношении предмета торгов в любой момент.

### Крупнейший электронный аукцион

1 февраля 2008 года в системе SETonline был проведен электронный аукцион на право заключения договора аренды автотранспорта и оказания транспортных услуг для нужд ОАО «МГТС», ОАО «КОМСТАР-ОТС» и ЗАО «КОМСТАР-Директ». Торги проходили по трем лотам, начальной стоимостью 39,3 млн р., 369,9 млн р. и 42,1 млн р. соответственно. Аукцион признан состоявшимся по двум лотам общей начальной стоимостью 409,2 млн р.

Наибольшее снижение цены зафиксировано по результатам торгов по первому лоту — 26,3% от начальной стоимости, или 10,3 млн р. В ходе торгов по этому лоту было подано 53 ценовых предложения, что указывает на высокий уровень конкуренции между участниками торгов.

Компании группы «КОМСТАР-ОТС» проводят торги в системе SETonline с ноября 2007 года. За этот период МГТС успешно провела торги на оказание услуг по техническому обслуживанию кровель, поставку нефтепродуктов, офисной бумаги и спецпитания. «КОМСТАР-ОТС» также успешно провел электронный аукцион «на повышение» по продаже недвижимого имущества компании.

По словам первого вице-президента «КОМСТАР-ОТС» Алексея Гончарука, «электронные торги не только повышают прозрачность деятельности группы компаний, но и позволяют существенно снизить цену приобретения товаров или услуг. Мы планируем прибегать к подобной форме аукциона для проведения большинства корпоративных закупок. Уже сейчас мы привлекли к аукционам «КОМСТАР-Директ» и МГТС и будем рекомендовать использование электронных торгов, в том числе и региональным компаниям».



Как отмечает генеральный директор SETonline Антон Емельянов, «закупка комплексных услуг на электронных аукционах является новым шагом на пути развития электронной торговли в корпоративном секторе». По его мнению, успех прошедших торгов позволяет рассчитывать, что электронный аукцион станет одним из основных инструментов корпоративных закупок по мере того, как крупный российский бизнес движется в сторону большего использования конкурсных форм закупок.

В 2008 году на торговой площадке SETonline состоялись электронные торги на поставку ОАО «КОМСТАР-ОТС» рекламно-сувенирной продукции.

### **МГТС выбрала страховщиков имущества на открытом конкурсе**

Московская городская телефонная сеть на открытом конкурсе выбрала страховые компании «РОСНО» и «Ингосстрах» в качестве страховщиков имущества на 2008 год.

«Выбор компаний-страховщиков на открытых конкурсах – многолетняя практика МГТС. Основными критериями выбора являются прозрачная и клиентоориентированная позиция, большой опыт работы с крупными клиентами и предложение оптимальных для нас условий страхования», – заявил генеральный директор ОАО МГТС Николай Максименко.

ООО «Российское страховое народное общество «РОСНО» признано победителем открытого конкурса МГТС на право заключения договора страхования имущества с начальной ценой договора 63,5 млн р. Период действия договора страхования с «РОСНО» с 5 апреля 2008 года по 4 апреля 2009 года.

Также на открытом конкурсе победителем лотов 2 и 3 было признано ОСАО «Ингосстрах», который застрахует гражданскую ответственность ОАО МГТС от причинения вреда вследствие недостатков товаров, работ, услуг, а также общегражданскую ответственность МГТС от причинения вреда жизни, здоровью или имуществу третьих лиц. Общая страховая сумма договоров составит 2,25 млн р. Период действия договоров страхования с ОСАО «Ингосстрах» с начала апреля 2008 года по начало апреля 2009 года.



## СОТРУДНИКИ

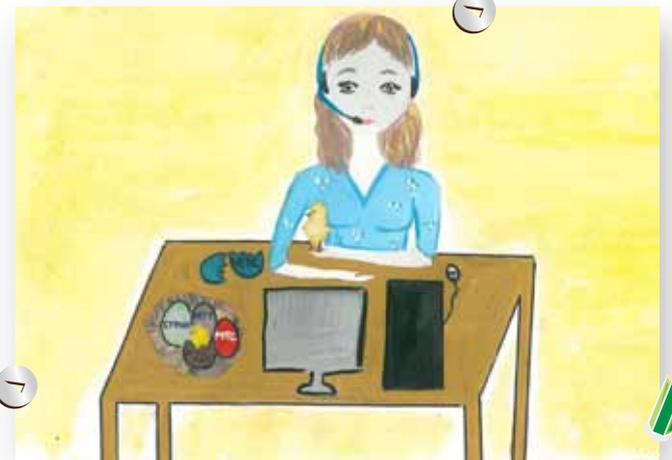
*Мы признаем работников важнейшей ценностью любой компании. Мы относимся к жизни человека как к высшей ценности. Для нас нет и не может быть компромисса между здоровьем, безопасностью работника и получением прибыли.*

**Социальная хартия российского бизнеса**

2008 год был посвящен внедрению в жизнь основных направлений разработанной ранее кадровой политики. Мы убедились в правильности выбранного курса и готовы представить результаты нашей деятельности в сфере построения ответственного диалога с ключевой заинтересованной стороной – сотрудниками Группы компаний.

**\* Численность сотрудников Группы компаний «КОМСТАР-ОТС» на конец 2008 года 15 543 человека**

Группа компаний «КОМСТАР-ОТС» динамично развивается и становится оператором национального масштаба. Сегодня «КОМСТАР-ОТС» управляет активами в Москве, Московской области и в 69 городах России. В рамках оптимизации численность Группы компаний «КОМСТАР-ОТС» по сравнению с показателями прошлого года снизилась на 13% и составила 15 543 человека.



**Данные по численности по состоянию на 31.12.2008 года по ГРУППЕ КОМПАНИЙ  
без учета компаний группы СТРИМ-ТВ**

Показатели	«КОМСТАР - Москва»	«КОМСТАР - Директ»	МГТС (Без учета работников, находящихся в отпуске по уходу за ребенком и на больничных по беременности и родам)	«КОМСТАР - Регионы»	ИТОГО по ГРУППЕ компаний
<b>Списочная численность</b>	<b>1 109</b>	<b>1 122</b>	<b>10 434</b>	<b>2 878</b>	<b>15 543</b>
Технический блок	381	79	8 526	1 488	<b>10 474</b>
Коммерческий блок	269	927	1 090	770	<b>3 056</b>
Маркетинговый блок	24	23	8	27	<b>82</b>
Административный блок	435	93	810	593	<b>1 931</b>

В сентябре 2008 событием большого значения для ОАО «КОМСТАР-ОТС» стало включение в состав Группы ЗАО «СТРИМ-ТВ», крупнейшего оператора платного ТВ с филиалами и дочерними компаниями во многих городах страны, а также расширение зоны обслуживания в Рязани и Екатеринбурге. Регион присутствия Группы весьма обширен. Это Москва и Московская область (80,77% от общей численности персонала Группы компаний), Ростовская (6,82%), Тюменская (2,99%) области, Санкт-Петербург, Рязанская, Свердловская, Оренбургская, Самарская, Саратовская области, Краснодарский край, ХМАО, ЯНАО и другие регионы. «КОМСТАР-ОТС» также имеет активы на Украине и в Армении (1,2% от общей численности).

**Данные по численности по состоянию на 31.12.2008 года по ГРУППЕ КОМПАНИЙ  
с учетом компаний группы «СТРИМ-ТВ» (под управлением «КОМСТАР-ОТС» – с сентября 2008 года)**

Показатели	«КОМСТАР - Москва»	«КОМСТАР - Директ»	МГТС (Без учета работников, находящихся в отпуске по уходу за ребенком и на больничных по беременности и родам)	«КОМСТАР - Регионы»	ИТОГО по ГРУППЕ компаний
<b>Списочная численность</b>	<b>1 187</b>	<b>1 122</b>	<b>10 434</b>	<b>6 150</b>	<b>18 893</b>
Технический блок	402	79	8 526	3 163	<b>12 170</b>
Коммерческий блок	273	927	1 090	1 399	<b>3 689</b>
Маркетинговый блок	32	23	8	291	<b>354</b>
Административный блок	480	93	810	1 297	<b>2 680</b>

Процесс приобретения Группы «СТРИМ-ТВ» завершился к 1 января 2009 года.

### **Затраты на работников**

\* Расходы на персонал в 2008 году по Группе компаний «КОМСТАР-ОТС» составили 8,48 млрд р.

Несмотря на непростую экономическую ситуацию в стране, возникшую в результате мирового финансового кризиса, компании Группы «КОМСТАР-ОТС» не намерены проводить политику сверхплановых сокращений персонала, а уделяют особое внимание поддержанию благоприятного климата в коллективах и повышению уровня благосостояния работников.

Высвобождение и набор персонала осуществляются в соответствии с основными направлениями развития бизнеса. Уровень заработной платы работников в каждой компании Группы «КОМСТАР-ОТС» зависит от результатов деятельности каждого конкретного работника и компании в целом, а не от внешних факторов. Мы планируем и в дальнейшем совершенствовать действующую систему оплаты и мотивации труда работников, обеспечивая максимально справедливое вознаграждение за труд.

<b>Наименование Компании (без д/о), факт на 31.12.08</b>	<b>Штатные сотрудники</b>	<b>Выведено на аутсорсинг за 2008 год</b>	<b>Среднемесячная заработная плата по компаниям, включая премии и иные выплаты за 2008 год, р.</b>
«КОМСТАР-Москва» + «КОМСТАР-Директ»	2 231	34	64 212
«КОМСТАР-Регионы»	2 878	35	27 324
МГТС (без учета сотрудниц, находящихся в декретных отпусках)	10 434	538	31 255
<b>ВСЕГО:</b>	<b>15 543</b>	<b>607</b>	<b>34 857</b>

### **«КОМСТАР-ОТС» – ПРЕДПОЧТИТЕЛЬНЫЙ РАБОТОДАТЕЛЬ**

Группа компаний «КОМСТАР-ОТС» в рамках реализации одной из ключевых целей кадровой политики направляет свои усилия на формирование образа предпочтительного работодателя в глазах местных сообществ. Экономические реалии укрепили нашу убежденность в том, что инвестиции в развитие персонала – это стратегические вложения, позволяющие испытывать уверенность в будущем развитии компании вне зависимости от экономических потрясений.

#### **Создание конкурентоспособных с точки зрения заработной платы рабочих мест с учетом отраслевой и региональной специфики**

Рост численности работников в филиалах и дочерних компаниях ОАО «КОМСТАР-ОТС» в 2008 году показателен в отношении осуществления политики компании, направленной на формирование положительного имиджа «предпочтительного» работодателя.

Показатели роста численности по регионам в 2008 году:

- в филиале «КОМСТАР-Поволжье» (Самара, Тольятти) на 45%,
- в Санкт-Петербургском филиале на 70%,
- в ЗАО «КОМСТАР-Директ» (г. Москва) на 33%,
- в Южном филиале (г. Сочи) и ЗАО «Цифровые телефонные сети-Юг» (ЦТС, г. Ростов-на-Дону, Краснодар) на 9%.

Выступая в качестве работодателя на рынке труда в регионах, компания активно участвует в социально-экономическом развитии местных сообществ. При формировании конкурентоспособных с точки зрения заработной платы рабочих мест компания осуществляет мониторинг рынка труда по соответствующим референтным группам и проводит совершенствование системы грейдов должностей.

#### **Охват работников коллективными договорами**

\* **Общий охват персонала коллективными договорами составил 83 % от общей численности Группы компаний**

В ряде дочерних компаний, входящих в Группу компаний «КОМСТАР-ОТС», на протяжении 2008 года действовали коллективные договоры, заключенные между работодателями и первичными профсоюзными организациями.

Во-первых, это ОАО «МГТС» – одна из крупнейших в Европе компаний местной проводной связи, крупнейшая по численности персонала дочерняя компания «КОМСТАР-ОТС». К этому списку можно добавить ОАО «РТЦ», ОАО «ТНГС», ЗАО «ЦТС», ЗАО «Уральская телефонная компания» (УТК). Общий охват персонала коллективными договорами составил 83% от общей численности Группы компаний «КОМСТАР-ОТС».

Основные аспекты, охваченные коллективными договорами, – это регулирование приема и увольнения работников, рабочее время и время отдыха, оплата труда, охрана труда, экологическая безопасность, дополнительные гарантии, льготы и компенсации, социальное страхование, организация отдыха, медицина, гарантии лицам, участвующим в коллективных переговорах.

### Кейс МГТС

Создана Комиссия по ведению коллективных переговоров на равноправной основе, заключен Коллективный договор ОАО МГТС на 2008–2010 годы, вступивший в действие с 1 января 2008 года. Одновременно были разработаны и утверждены локальные нормативные акты компании, регламентирующие порядок предоставления льгот, гарантий и компенсаций для работников и неработающих пенсионеров ОАО МГТС.

## ■ ДОБРОВОЛЬНОЕ ПЕНСИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Одним из существенных факторов, определяющих образ предпочтительного работодателя, является забота организации об обеспеченном будущем своих сотрудников и о тех, кто уже внес свой существенный вклад в успех компании.

Это тот социальный капитал, который нельзя получить мгновенно. Во многом те значительные результаты, которые мы можем продемонстрировать сегодня, являются плодом многолетней взвешенной политики в сфере социального обеспечения сотрудников. Группа компаний и впредь будет использовать лучшие из сложившихся практик для усиления своих позиций и укрепления образа ответственного и надежного работодателя.

Например, в компании МГТС работает пенсионная программа, которая формирует негосударственное пенсионное обеспечение для своих сотрудников за счет средств компании, которое выплачиваемое сотруднику-пенсионеру пожизненно.

С НПФ «Система» заключен договор, в соответствии с которым ОАО МГТС перечисляет средства на солидарный счет в НПФ «Система» в пользу работников, которым при наступлении пенсионных оснований назначается негосударственная пенсия.

В соответствии с «Программой негосударственного пенсионного обеспечения работников ОАО МГТС» с целью социальной защиты работников при достижении ими пенсионных оснований, может быть назначена негосударственная пенсия после расторжения трудового договора с МГТС и при условии наличия непрерывного стажа работы в МГТС более 15 лет.

Размер негосударственной пенсии зависит от заработной платы на момент расторжения трудового договора и стажа работы в МГТС. Основанием для начала выплаты пенсии НПФ «Система» является распорядительное письмо за подписью генерального директора и главного бухгалтера ОАО МГТС.

**\* В настоящее время негосударственную пенсию от НПФ «Система» получают 3165 бывших работников МГТС.**

## ■ НАГРАДА

Получение награды не является самостоятельной целью, но нам важно, как общество оценивает усилия менеджмента нашей организации по реализации кадровой политики. Мы приводим здесь сведения о полученной одной из наших компаний награде, как важном показателе того, что профессиональное сообщество отметило особые успехи в этой области.

Нам особенно приятно, что наградой отмечена компания МГТС, так как это старейшая компания в сфере предоставления услуг связи со своими сложившимися традициями работы с персоналом. Многие из них интересны для изучения и мультиплицирования другими дочерними компаниями.

По итогам исследования, проведенного Исследовательским центром портала SuperJob.ru среди компаний-прямых работодателей компания МГТС была признана «Привлекательным работодателем-2008».

На протяжении 2008 года компания МГТС вела активную деятельность по привлечению персонала в собственный штат, регулярно размещая вакансии на портале SuperJob.ru и получая наибольший отклик от соискателей. Звание «Привлекательный работодатель-2008», полученное МГТС, – это знак большого доверия соискателей и, как результат, знак перспективной и открытой компании, имеющей стабильное положение на рынке.

**Кейс  
МГТС**

Большое внимание в ОАО МГТС уделялось поддержке неработающих пенсионеров. В соответствии с утвержденными программами и положениями материальную помощь получили более 5000 пенсионеров, в том числе более 2900 человек получают ежемесячную негосударственную пенсию, для выплаты которой в 2008 году перечислено на солидарный расчетный счет ОАО МГТС в НПФ «Система» 15 млн р.

Более половины неработающих пенсионеров имеют стаж работы в МГТС свыше 30 лет. Для них предусмотрено оказание материальной помощи в качестве компенсации 50% абонентской платы за телефон.

Социальные гарантии, предоставляемые Группой компаний своим сотрудникам:

1. Обязательное медицинское страхование. Компания ежегодно заключает со страховой компанией, уполномоченной Московским городским фондом обязательного медицинского страхования (МГФОМС) договор об обязательном медицинском страховании, в соответствии с которым компания уплачивает страховые взносы, установленные действующим законодательством, а страховая компания организует застрахованным работникам компании медицинскую помощь в объеме, предусмотренном территориальной программой обязательного медицинского страхования населения Москвы.

2. Добровольное медицинское страхование. Компания ежегодно в рамках утвержденного бюджета заключает со страховой компанией договор добровольного медицинского страхования, который дает возможность получения сотрудниками бесплатной медицинской помощи в ряде лечебных учреждений, предусмотренной программой страхования. Программа страхования каждого работника определяется занимаемой должностью и утверждается ежегодно приказом президента. Также работнику предоставляется возможность страхования своих родственников по льготной стоимости за счет собственных средств.

3. Страхование от несчастных случаев и болезней. Компания ежегодно заключает со страховой компанией договор страхования от несчастных случаев и болезней, в соответствии с которым страховая компания гарантирует выплату денежной компенсации в случае травматического повреждения или смерти застрахованного работника. Страховое обеспечение, выплачиваемое по договору, позволяет компенсировать расходы на дополнительное лечение работника и его реабилитацию, а в случае смерти сотрудника помогает семье погибшего решить материальные проблемы, возникшие в связи с гибелью одного из ее работающих членов или даже единственного кормильца. Страховая защита по договору страхования действует 24 часа в сутки.

Территория покрытия – весь мир.

4. Оплата за период временной нетрудоспособности. В ОАО «КОМСТАР-ОТС» за периоды временной нетрудоспособности работника и нетрудоспособности по уходу за ребенком общей продолжительностью не более 21 календарного дня за календарный год, работнику осуществляется доплата сверх установленной действующим законодательством суммы до величины, рассчитываемой в соответствии с фактическим заработком работника и продолжительностью его общего стажа.

5. Предоставление работникам материальной помощи по случаю рождения ребенка, юбилея, смерти близких родственников, смерти работника (выплачивается одному из близких родственников умершего работника), выхода на пенсию и др.

**■ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СИСТЕМЫ ОБЯЗАТЕЛЬНОГО ПЕНСИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ**

С целью повышения уровня социальной защищенности работников ОАО «КОМСТАР-ОТС» осуществляются мероприятия по заключению договоров обязательного пенсионного страхования с НПФ «СИСТЕМА» в Москве и региональных компаниях с застрахованными лицами, имеющими право на накопительную часть трудовой пенсии. Сотрудники могут увеличить свои пенсионные накопления и получить больший инвестиционный доход, чем в государственной управляющей компании. Постоянно проводятся мероприятия по разъяснению преимуществ договоров ОПС с НПФ «СИСТЕМА». В 2008 г заключено 82 договора ОПС. Всего заключено 810 договоров ОПС.

\* Отчисления в НПФ «Система» за 2008 год составили 75,4 млн р.

**■ СОЦИАЛЬНЫЕ ГАРАНТИИ**

Предоставление сотрудникам социальных гарантий – один из существенных факторов устойчивого развития компании. Это не только забота о персонале организации: создание комфортных условий является существенным преимуществом на рынке труда. В период экономических потрясений, когда у других организаций может сложиться впечатление об избытке рабочей силы для найма, мы отдаем себе отчет, что глобальной тенденцией является дефицит рабочих кадров, тем более, когда речь идет о квалифицированных сотрудниках. Поэтому укрепление и усовершенствование системы социальных гарантий для сотрудников создает предпосылки для стабильной обеспеченности человеческими ресурсами.



**Сводная таблица по предоставлению социальных гарантий в компаниях Группы.**

Название компании	Обязательное медицинское страхование	Добровольное медицинское страхование	Страхование от несчастных случаев и болезней	Страхование от несчастных случаев и болезней	Предоставление работникам материальной помощи	Примечание
<b>ГРУППА КОМПАНИЙ «КОМСТАР-ОТС»</b>						
ОАО «Московская городская телефонная сеть»	+	+	-	+	+	
ЗАО «КОМСТАР-Директ»	+	+	-	-	+	
<b>«КОМСТАР-Москва»</b>						
«КОМСТАР» – московское подразделение	+	+	+	+	+	
Московский областной филиал «КОМСТАР-ОТС»	+	+	+	+	+	
ООО «Астелит»	+	+	-	-	+	
<b>«КОМСТАР-Регионы»</b>						
Филиал «КОМСТАР-Поволжье»	+	+	+	+	+	
Санкт-Петербургский филиал «КОМСТАР-ОТС»	+	+	+	+	+	
Южный филиал ОАО «КОМСТАР-ОТС»	+	+	+	+	+	
Саратовский филиал ОАО «КОМСТАР-ОТС»	+	+	+	+	+	
ЗАО «Цифровые телефонные сети Юг»	+	-	-	-	+	
ОАО «Региональный технический центр» – Нижневартовск	+	+	-	+	+	На основании коллективного договора осуществлялись выплаты: единовременные пособия работникам, уходящим на пенсию впервые; ежемесячная материальная помощь пенсионерам, ушедшим на пенсию до заключения договора о негосударственном пенсионном обеспечении
ОАО «Региональный технический центр» – Оренбург	+	+	-	+	+	На основании коллективного договора осуществлялись единовременные пособия работникам, уходящим на пенсию впервые
ОАО «Тюменнефтегазсвязь»	+	+	-	-	+	
ЗАО «Интерсвязь-сервис»+ ООО «Интер-ТВ медиа»	+	+	+	+	+	
ЗАО «УТК»	+	+	-	-	+	
ЗАО «КОРНЕТ-АМ»	-	-	-	-	+	
ООО «КОМСТАР-Украина»	-	-	-	-	+	

Социальные выплаты в среднем по Группе компаний в 2008 году составили 10 730 р.

Организация рассматривает также иные методы социальной поддержки своих сотрудников. В течение 2008 года работникам Группы компаний «КОМСТАР-ОТС» предоставлялись корпоративные программы льготного банковского кредитования на приобретение жилья и другого дорогостоящего имущества в целях поддержки социального благополучия.

## ■ ПРИБЛИЖЕНИЕ ПЕРСПЕКТИВНЫХ КАДРОВ

В Группе компаний «КОМСТАР-ОТС» регулярно проходит внедрение и поддержка программ стажировок для молодых специалистов. Целью любой практики является знакомство студента с будущей профессиональной деятельностью и получение первоначального опыта работы по будущей профессии.

Компания старается привлечь студентов вузов и других учебных заведений прежде всего технической направленности, выпускающих специалистов в области телекоммуникаций, связи, ИТ, новых технологий, а именно: Московского технического университета связи и информатики, Московского авиационного института, Московского государственного института радиотехники, электроники и автоматики, Московского государственного технического университета им. Баумана и т.д.

Одним из основных направлений стажировки молодых специалистов является работа в рамках собственного контакт-центра. Прежде чем приступить к непосредственной деятельности будущим сотрудникам предлагается пройти курс первичной подготовки, где в группах в специализированных классах опытные сотрудники компании проводят обучение. Затем группа переходит к стажировке под наблюдением наставников. В течение всего курса обучающиеся проходят тесты, задания, устные проверки. В завершение обучения студенты проходят собеседование с руководителем отдела.

В ходе стажировки студенты приобретают не только навыки технической грамотности, но и навыки командной работы, а главное, опыт работы. Наравне с работающими в штате компаниями сотрудниками, они проходят тренинги на повышение стрессоустойчивости, клиентоориентированности и т.д.

По окончании практики студентам, если они достойно проявили себя, предлагается продолжить профессиональную деятельность в нашей организации. Чтобы сотрудничество компании и вузов было успешным, компания Группы «КОМСТАР-ОТС» регулярно участвует в различных «днях карьеры», устраиваемых вузами для студентов, тем самым, помогая сделать выбор будущей профессии и формируя пласт для дальнейших успешных взаимоотношений.

## ■ ПРИМЕНЕНИЕ ПРИНЦИПА НАЙМА МЕСТНОГО НАСЕЛЕНИЯ

ОАО «КОМСТАР-ОТС», дочерние компании и филиалы, выступая в качестве работодателя на рынке труда в регионе, предоставляют региональному населению рабочие места.

Одним из крупнейших работодателей Москвы является ОАО «МГТС». В Обществе трудится почти 11 000 человек, из них 22% молодежь в возрасте до 35 лет.

В головной компании Группы компаний «КОМСТАР-ОТС» в Москве на конец 2008 года работали 703 жителя Москвы, что составляет 77 % от общей численности компании. Около 44% сотрудников Московского областного филиала ОАО «КОМСТАР-ОТС» являются жителями Московской области. В 2008 году в Московском областном филиале было дополнительно введено 38 рабочих мест. Среди принятых сотрудников на существующие и дополнительно введенные рабочие места 42% составили жители Московской области. В региональных филиалах и дочерних компаниях ОАО «КОМСТАР-ОТС» применяется принцип найма местного населения. В Сибирском регионе, к примеру, в составе ОАО «ТНГС» (сейчас вошло в состав ОАО «РТЦ») выделялось 4 филиала: Югорский, Приобский, Саянский и Ямало-Ненецкий. Численность персонала ОАО «ТНГС» на конец 2008 года составляла 478 человек.

## РАЗВИТИЕ И ПОЩЕРЕНИЕ ПЕРСОНАЛА

### *Постоянное совершенствование систем материального стимулирования и компенсационных планов для сотрудников*

Одним из основных достижений в 2008 году является внедрение единых принципов системы оплаты и мотивации труда работников всех компаний Группы компаний «КОМСТАР-ОТС».

Решением Совета директоров ОАО «КОМСТАР-ОТС» от 26.11.2007 года были утверждены Положение об оплате труда и Положение о премировании работников ОАО «КОМСТАР-ОТС». В соответствии с утвержденной Советом директоров ОАО «КОМСТАР-ОТС» методологией в области оплаты и премирования, аналогичные положения были внедрены в ДЗО ОАО «КОМСТАР-ОТС» решениями уполномоченных органов управления (Совет директоров, генеральный директор и др.).

В компаниях полностью регламентирована система оплаты и мотивации труда, устанавливающая четкие, объективные и прозрачные принципы формирования заработной платы как в фиксированной, так и в переменной части.

Регламентированная система оплаты и мотивации труда устанавливает сопоставимые размеры переменной части вознаграждения для всех аналогичных категорий работников Группы компаний «КОМСТАР-ОТС», а также единую периодичность и принципы премирования. Система оплаты и мотивации труда мониторится и совершенствуется на постоянной основе.

С целью поддержания конкурентоспособного уровня оплаты труда Группа компаний постоянно анализирует тенденции рынка труда, уровень заработных плат работников у конкурентов, осуществляет анкетирование своих работников для определения удовлетворенности действующей системой мотивации и уровнем оплаты труда.

## ■ УПРАВЛЕНИЕ ТАЛАНТАМИ

В 2008 году была утверждена Политика «Управление кадровым резервом Группы компаний «КОМСТАР-ОТС», определяющая порядок формирования кадрового резерва Группы компаний «КОМСТАР-ОТС»; подготовки и использования кадрового резерва при замещении вакантных должностей руководителей высшего и среднего звена Группы компаний «КОМСТАР-ОТС».

Ниже мы приводим опыт компании МГТС как наиболее интересный и рекомендованный для рассмотрения дочерними компаниями.

### Кейс

#### Данные по МГТС

В августе–сентябре 2008 года с целью назначения на должность начальника Центра услуг связи наиболее профессиональных руководителей был проведен конкурс среди 8 претендентов. Оценивались не только практические навыки и опыт руководящей работы, но и знания и потенциальные способности кандидатов. Каждому участнику были даны индивидуальные рекомендации по дальнейшему профессионально-личностному развитию. Назначение трех руководителей на конкурсной основе позволило избежать предвзятых оценок и личных предпочтений, что существенно повысило объективность и качество выбора.

В 2008 году была продолжена работа по подготовке управленческих кадров из числа перспективных руководителей и специалистов. Обучено 40 работников, включенных в резерв среднего и базового уровней.

Обучение проводилось во ВШУИ МГУ, в Международном университете в Москве – ВШБМ, в МТУСИ.

Для обучения резерва высшего уровня применяется индивидуальное обучение по программам: Master of business Administration (MBA), Президентской программе подготовки управленческих кадров.

Приоритетным направлением кадровой политики ОАО «МГТС» является эффективное использование кадрового потенциала, обеспечение потребности Общества в компетентных руководителях всех уровней управления, удержание талантливых и высокопрофессиональных кадров, через управление карьерой и преемственностью, что выражается в своевременном, качественном формировании и целенаправленном развитии резерва руководящих кадров.

Работники, наиболее успешно прошедшие подготовку в резерве, получают назначение.

За 2008 год произошло 101 назначение, из них доля резерва составляет 31%.

## ■ ВНУТРИКОРПОРАТИВНЫЕ КОММУНИКАЦИИ

«Для компании, находящейся в стадии интенсивного роста и регионального расширения с обширной сетью филиалов и дочерних компаний практически по всей стране и за ее пределами – в Украине и Армении, – эффективная организация внутренних коммуникаций становится одной из ключевых функций управления бизнесом. Продуманное выстраивание информационных потоков внутри компании позволяет добиться единого понимания стратегических целей и перспектив развития компании на всех функциональных уровнях и создать необходимую мотивацию для активного участия сотрудников, разделяющих общекорпоративные ценности, в реализуемых проектах», – отметила директор по связям с общественностью Елена Серегина.

Большое внимание уделяется корпоративным коммуникациям, обмену информацией формального и неформального характера между работниками компаний. Внутрикorporативные издания Группы компаний «КОМСТАР – Объединенные ТелеСистемы» отмечены наградами на V юбилейном Всероссийском форуме корпоративной прессы «Корпресс-2008», который проходил в Москве с 27 по 29 октября 2008 года.

Форум был организован компанией abcForum при содействии Совета Ассоциаций Медийной Индустрии (САМИ), МедиаСоюза, Ассоциации Менеджеров России (АМР), Гильдии издателей периодической печати (ГИПП), Российской Ассоциации по связям с общественностью (РАСО), Международной Ассоциации бизнес-коммуникаторов (IABC) и Европейской Ассоциации корпоративной прессы – Forum of Corporate Publishing (ECPV).

В октябре 2008 года вышел первый выпуск корпоративной газеты «КОМСТАР-Урал».

Имея богатый опыт создания эффективной системы внутрикorporативных коммуникаций, «КОМСТАР-ОТС» заинтересован в расширении взаимодействия в данной сфере в профессиональной среде. Мы поддерживаем обмен информацией среди ведущих отечественных компаний.

В сентябре 2008 года директор по связям с общественностью ОАО «КОМСТАР-ОТС» Елена Серегина представила доклад на II Всероссийском форуме «IntraVerse-2008» в Москве на тему: «Как вовлечь сотрудников в проекты по внутренним коммуникациям».

Организованный компанией Global Forum при поддержке лондонского консультационного агентства Melcrom, Российской ассоциации по связям с общественностью, а также национальных PR-ассоциаций Белоруссии, Украины и Казахстана, форум «IntraVerse» является единственным специализированным мероприятием в России и СНГ для специалистов в сфере внутренних коммуникаций.

## ■ ПЛАНИРОВАНИЕ И РАЗВИТИЕ КАРЬЕРЫ

**Внедрение и поддержка интегрированной программы развития и повышения квалификации персонала (тренинги, корпоративный университет, отраслевые и региональные обучающие центры)**

Программа развития и повышения квалификации, несмотря на кризис, остается по-прежнему актуальной для руководителей и HR – менеджеров Группы компаний «КОМСТАР-ОТС», с ее помощью мы сможем достичь поставленных целей и минимизировать затраты, так как квалифицированный персонал является конкурентным преимуществом компании. Сейчас базовое обучение создает лишь основу для карьеры сотрудника. Если сотрудник не имеет возможности повышать свою квалификацию, его навыки устаревают.

Чтобы поддерживать высокий профессиональный уровень своих сотрудников, в компании применяется системный подход к обучению и развитию персонала, позволяющий прогнозировать перспективы развития персонала и формировать кадровый резерв.

План обучения и развития персонала включает в себя как внутреннее обучение – Корпоративный университет «АФК Система», а также собственные ресурсы Группы компаний «КОМСТАР-ОТС», так и внешнее обучение – отраслевые обучающие центры.

Внутренние курсы, организованные силами HR-служб Группы, предоставляют возможность четко сфокусироваться на необходимых аспектах работы и в большей мере, ориентированы на реалии работы.

Внешние программы от специализированных обучающих центров дают возможность получить новую информацию, освоить альтернативные приемы работы и приобрести свежий взгляд на привычную ситуацию – это такие знания и навыки, которые в привычной рабочей обстановке получить просто невозможно.

В 2008 году значительные ресурсы были направлены на развитие IT-специалистов, проводилось масштабное обучение специалистов в рамках строительства сети WiMAX.

Специалистам IT-блоков Группы компаний необходимо постоянно повышать свою квалификацию на профилирующих курсах.

Руководство компании ясно осознает необходимость серьезного специального образования для эффективного управления компанией. Поэтому в компании акцент в обучении делается и на долгосрочные программы повышения квалификации (второе высшее образование, курсы переподготовки, MBA). Группа компаний «КОМСТАР-ОТС» продолжает тесно сотрудничать с Высшей школой управления и инноваций МГУ им. М.В. Ломоносова, являющейся частью Корпоративного университета АФК «Система».

## ■ ОБУЧЕНИЕ ПЕРСОНАЛА

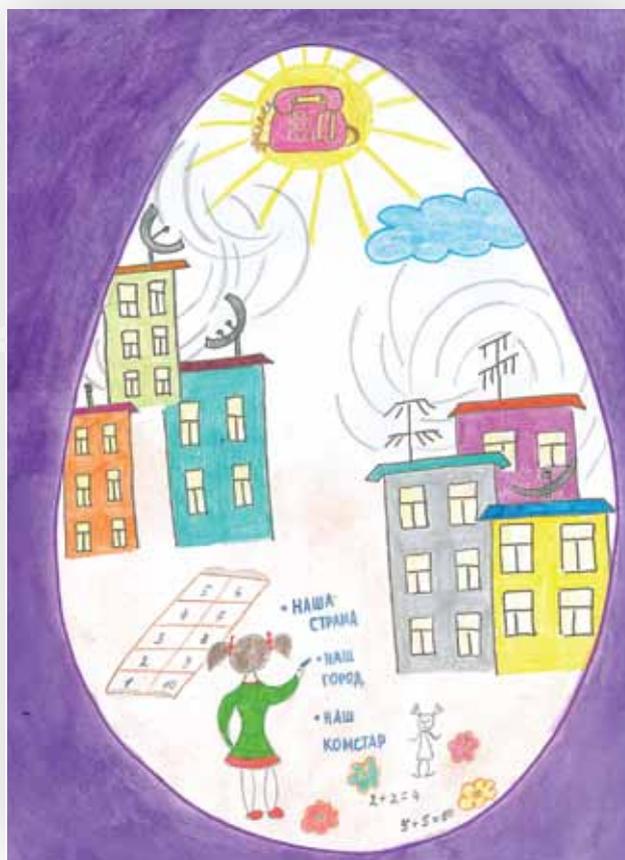
**Число часов обучения на одного работника**

Количество работников Группы компаний «КОМСТАР-ОТС», прошедших обучение в 2008 году – **6132 человек**

Количество часов обучения в расчете на одного работника составило – **18 часов**

**Уровень затрат на обучение**

Объем средств, выделенных Группой компаний «КОМСТАР-ОТС» на обучение персонала в 2008 году, составил **26 млн р.**



Белова Кристина. (9 лет)



Название компании	Всего обучение и семинары, тыс. р.		Количество сотрудников прошедших обучение*	
	2007	2008	2007	2008
<b>ГРУППА КОМПАНИЙ «КОМСТАР-ОТС»</b>	<b>34 704</b>	<b>25 895</b>	<b>6715</b>	<b>6132</b>
ОАО «Московская городская телефонная сеть»	21 863	11 506	5213	3521
ЗАО «КОМСТАР-Директ»	2 183	1 864	950	1900
<b>«КОМСТАР-Москва»</b>	<b>6 686</b>	<b>7 677</b>	<b>212</b>	<b>244</b>
«КОМСТАР» – московское подразделение	6 263	7 474	185	198
Московский областной филиал «КОМСТАР-ОТС»	406	204	27	46
ООО «Астелит»	17	0		
<b>«КОМСТАР-Регионы»</b>	<b>3 972</b>	<b>4 847</b>	<b>340</b>	<b>467</b>
Филиал «Комстар-Поволжье» ОАО «КОМСТАР-ОТС»	122	189	7	18
Санкт-Петербургский филиал ОАО «КОМСТАР-ОТС»	2	51	0	4
Южный филиал ОАО «КОМСТАР-ОТС»	0	8	0	3
Саратовский филиал ОАО «КОМСТАР-ОТС»	640	460	48	54
ЗАО «Цифровые телефонные сети Юг»	1 325	1 074	43	143
ОАО «Региональный технический центр» – Нижевартовск	467	690	30	22
ОАО «Региональный технический центр» – Оренбург	445	230	91	48
ОАО «Тюменнефтегазсвязь»	558	1 214	52	103
ЗАО «Интерсвязь-сервис»+ ООО «Интер-ТВ медиа»	0	8	11	13
ЗАО «УТК»	0	449	55	34
ЗАО «КОРНЕТ-АМ»	0	431	2	17
ООО «КОМСТАР-Украина»	413	43	1	8

При подсчете сотрудников, прошедших обучение, учитываются работники, занимавшиеся на внутрикорпоративных курсах, проводимых внутренними тренерами, и те, кто прошел полный курс дистанционного обучения.

Ключевые направления обучения – это в основном, коммерческий блок и технический блок, также в 2008 году популярностью пользовались различные виды курсов и программ по теме управления проектами.

Сокращение бюджета на обучение по сравнению с запланированным обусловлено тем, что в 2008 году Корпоративный университет АФК «Система» предоставил возможность всем сотрудникам ДЗК, в том числе работникам Группы компаний «КОМСТАР-ОТС», обучаться дистанционно и совершенно бесплатно по ряду программ, которые ранее были запланированы как платные.

Количество обучаемых осталось практически прежним по сравнению с прошлым годом, а расходы на обучение снизились – в связи с реализацией многих программ за счет внутреннего ресурса. Например, ЗАО «КОМСТАР-Директ» активно подбирал персонал в связи с расширением колл-центра и все программы обучения для специалистов этого подразделения читались внутренними тренерами.

В 2008 году в Группе Компаний активно реализовывалась подготовка к реорганизационным мероприятиям по ряду дочерних компаний, а именно: ЗАО «КОМСТАР-Директ» – подготовка к слиянию с ОАО «КОМСТАР-ОТС», объединение дочерних компаний по России в ЗАО «КОМСТАР-Регионы», оптимизация численности ОАО «МГТС». В связи с этим, при реализации планов были проведены только самые необходимые программы обучения для осуществления бесперебойной работы компаний.

### Кейс По МГТС

МГТС в соответствии с коллективным договором проводит профессиональную подготовку, переподготовку, повышение квалификации работников, согласно утвержденным планам за счет средств работодателя в соответствии с его потребностями и в установленном в МГТС порядке.

Согласно кадровой политике МГТС обучение и развитие персонала организуется с целью:

- обеспечить развитие у персонала профессиональных и управленческих компетенций и навыков, необходимых для успешного решения бизнес-задач; создать предпосылки для возможности карьерного продвижения внутренних кандидатов из числа профессионалов и управленцев с высоким потенциалом;
- снизить зависимость от дефицита квалифицированного персонала на внешнем рынке труда; способствовать укреплению лояльности работников за счет предоставления возможностей личностного развития.

МГТС в вопросах подготовки кадров взаимодействует с учреждениями начального, среднего и высшего профессионального и послевузовского профессионального образования, учебными центрами. Среди них такие, как МТУСИ, Колледж связи № 54.

Работа по подготовке и повышению квалификации персонала компании велась в 2008 году в соответствии с утвержденными планами («План обучения персонала ОАО «МГТС» в Центре обучения и развития персонала на 2008 год», «План обучения персонала ОАО МГТС в сторонних учебных заведениях на 2008 год», «План обязательного обучения и аттестации персонала ОАО «МГТС» по специальностям, подведомственным службам надзора и контроля на 2008 год»). Подготовка персонала МГТС осуществлялась с использованием корпоративной информационной системы оперативного управления на базе продуктов SAP.

В 2008 году было проведено 5042 чел./курс, при плане – 3975 чел./курс), из них: руководителей – 520, специалистов – 3272, с использованием технологий дистанционного обучения – 585. Обучение работников МГТС проводилось по 10 направлениям:

- техническая эксплуатация и развитие, в том числе обязательное обучение и аттестация персонала по специальностям, подведомственным службам контроля и надзора;
- информационные технологии;
- коммерческая деятельность;
- управление персоналом;
- экономика и финансы;
- бухгалтерский учет;
- подготовка резерва;
- правовое обеспечение;
- безопасность.

В 2008 году было организовано целевое обучение сотрудников:

- в связи с внедрением электронного документооборота в МГТС по программе «Подсистема подготовки и согласования договоров (ППСД)». Обучено по данному курсу 1195 работников;
- для увеличения продаж услуги «Интернет от МГТС» и качественного обслуживания абонентов прошли обучение 35 специалистов линейно-абонентских цехов (ЛАЦ) по теме «Компьютерная подготовка для подключения Интернет-канала МГТС» и 79 специалистов ЛАЦ по программе: «Подключение и настройка Интернет-канала»;
- для повышения стрессоустойчивости работников при работе в условиях кризиса по теме: «Психологический комфорт на рабочем месте и эффективное общение по телефону», 221 специалиста ДСИО, 92 специалиста ЕКЦ;
- для качественной подготовки менеджеров среднего и высшего звена, ориентированных на проектное управление, для создания в МГТС системы корпоративного управления проектами было организовано обучение 55 работников по темам: «Управление проектами компании на основе стандарта PMI» и «Корпоративная система управления проектами».

Для содействия повышению квалификации без отрыва или с минимальным отрывом от работы у сотрудников ОАО «МГТС» имеется возможность дистанционного обучения на портале Корпоративного университета «АФК Система» и Корпоративном портале ОАО «МГТС».

## РАБОТА С ОСНОВНЫМИ РИСКАМИ

### Оптимизация численности персонала

В 2008 году осуществлялся комплекс мер по оптимизации численности МГТС. Целями проводимой оптимизации численности являются повышение эффективности деятельности МГТС за счет снижения расходов, максимально рационального использования трудовых ресурсов и совершенствование работы подразделений на основе процессного подхода управления компанией. Оптимизация численности персонала осуществлялась в плановом режиме, в соответствии с графиком, утвержденным в начале 2008 года.

### Численность работников ОАО «МГТС»

Название компании	ОАО «МГТС»			
	2007*	2008*	отклонение	
			ед.	%
Численность по штатному расписанию на конец периода	14 465	10 976	-3489	75,88%
Списочная численность на конец периода	13 827	10 853	-2974	78,49%

\* С учетом работниц, находящихся в декретных отпусках

### Уровень текучести кадров

Персонал Группы компаний «КОМСТАР-ОТС» является основным ресурсом компании. Сегодня большинство руководителей убедились в важности вопросов кадровой политики, поскольку какой бы хорошей ни была идея, воплощают ее в жизнь сотрудники организации. Текучесть зависит от множества факторов (специфики бизнеса, территориального расположения фирмы, стадии развития компании, квалификации, образования и возраста сотрудника), поэтому каждая компания определяет свой идеальный уровень сменяемости персонала. По итогам 2008 года текучесть персонала Группы компаний «КОМСТАР-ОТС» составила **около 16%**, что находится в пределах норм для компаний подобного рода.

И все же норма текучести кадров зависит не столько от каких-либо стандартов, сколько от кадровой политики компании. Естественный уровень текучести способствует обновлению коллективов, обеспечивает приток свежих сил и идей. Этот процесс происходит непрерывно и не требует каких-либо действий со стороны кадровых служб и руководства. Кто-то из работников уходит на пенсию, кто-то увольняется по различным причинам, на замену приходят новые сотрудники – таков нормальный режим работы каждого предприятия. В результате открываются возможности для кадровых перестановок и карьерного роста оставшихся сотрудников, что является для них дополнительным стимулом. Ситуация меняется, когда текучесть начинает существенно превышать норму. Тогда предприятие терпит убытки, которые возрастают с увеличением оттока кадров. В целях снижения текучести кадров в рамках Группы компаний «КОМСТАР-ОТС» проводится единая кадровая политика, направленная на повышение благосостояния работников, их социальной защищенности, развитие корпоративной культуры.

### Коэффициент оборота работников, оставивших работу в данной организации по всем основаниям

Движение рабочей силы на предприятии, связанное с приемом и увольнением работников, является важным объектом анализа, поскольку уровень стабильности кадров – один из факторов, оказывающих влияние на производительность труда и эффективность производства. Одним из методов анализа движения рабочих кадров является расчет коэффициента оборота рабочей силы по увольнению (отношение числа уволенных к среднесписочной численности работников). Коэффициент оборота работников Группы компаний «КОМСТАР-ОТС» за 2008 год, оставивших работу в данной организации по всем основаниям, составил **около 0,3**.

### ИСКЛЮЧЕНИЕ СЛУЧАЕВ ДИСКРИМИНАЦИИ

#### Случаи дискриминации

В соответствии со статьей 3 ТК РФ дискриминация в сфере труда запрещена. Политика Группы компаний «КОМСТАР-ОТС» направлена на исключение любой дискриминации, поскольку мы дорожим своей репутацией. Все действующие в компаниях локальные нормативные акты разработаны на основании Конституции РФ и норм трудового законодательства, в том числе и международных ратифицированных актов.



### ИЗУЧЕНИЕ МНЕНИЯ РАБОТНИКОВ

В период с апреля по июнь 2008 года проводилось комплексное исследование удовлетворенности работников МГТС различными сторонами организации трудового процесса – выявление положительных и отрицательных моментов организации труда в компании. Уровень удовлетворенности работников определялся как в целом по МГТС, так и отдельно по каждому направлению деятельности, а также по категориям работников.

По результатам проведенного исследования была получена информация о степени удовлетворенности работников материальной стороной работы, взаимоотношениями с коллегами и руководством, социально-психологической атмосферой в коллективе, возможностями профессионального развития и карьерного роста в МГТС, организацией процесса труда: грамотной постановки задач, полной обратной связи, четкого взаимодействия подразделений, имиджем МГТС, а также определен уровень лояльности работников по отношению к компании.

Общая средняя удовлетворенность работников в целом по МГТС различными сторонами организации трудового процесса составила 56,5%

Всем руководителям функциональных направлений деятельности была направлена информация с результатами для разработки мероприятий по повышению уровня удовлетворенности персонала.

С целью повышения эффективности продвижения услуги «Интернет от МГТС», количества и качества подключений абонентов широкополосного доступа при реализации программы «Миллион абонентов широкополосного доступа» в октябре 2008 году было проведено анкетирование работников ЛАЦ 5 ЦУС.

В анкетировании принял участие 421 специалист (60% специалистов ЛАЦ, из них 82% – электромонтеры). Полученные результаты позволили получить информацию о производственной ситуации, выявить мнение специалистов об условиях и объемах работы, определить факторы и их степень влияния на результативность подключений. По результатам определения потребности в обучении были разработаны программы обучения специалистов, непосредственно занимающихся подключением услуги «Интернет от МГТС»

Центром охраны труда проведена работа по учету замечаний и предложений, поступивших от работников ОАО «МГТС», по качеству и обеспечению средствами индивидуальной защиты. Дополнительная выдача специальной одежды, специальной обуви и других средств индивидуальной защиты проводится на основании аттестации рабочих мест и по согласованию с Государственной инспекцией труда Москвы.

### РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

В течение 2008 года в целом по Группе компаний «КОМСТАР-ОТС» возникло **12 трудовых споров**, 11 из которых были рассмотрены за отчетный период. По 9 из них комиссиями по трудовым спорам, трудовыми инспекциями и судами были приняты решения в пользу работодателя (75%), по 2 трудовым спорам решения были приняты в пользу работника.

### ПРОФСОЮЗЫ

Наиболее ярко деятельность профсоюзов выражена в МГТС. Данная организация традиционно выступает перед своими сотрудниками в роли ответственного работодателя.

В 2008 году работодатель создавал условия для осуществления деятельности Объединенного профсоюзного комитета МОО – ТПО работников ОАО «МГТС», первичных профсоюзных организаций в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и Коллективным договором ОАО «МГТС».

Случаев нарушения прав профсоюза, препятствующих его законной деятельности или вмешательства в его деятельность, структуру со стороны должностных лиц не было.

Работодатель оказывал содействие в посещении подразделений МГТС представителями профсоюзной организации для реализации уставных задач и предоставленных законодательством прав.

Работникам, освобожденным от основной работы в связи с избранием в выборные органы первичной профсоюзной организации, сохранялся непрерывный трудовой стаж, льготы и гарантии, установленные в МГТС.

Работодатель обеспечивал участие представителей профсоюзной организации в рассмотрении социально-трудовых вопросов посредством работы в составе комиссий, проведении совместных совещаний по определенным направлениям деятельности.

В течение 2008 года обращений по вопросу трудоустройства профсоюзных работников, освобожденных от работы в МГТС вследствие избрания на выборные должности при прекращении полномочий в соответствии с действующим законодательством, к работодателю не поступало.

Работодатель ежеквартально перечислял на расчетный счет ОПК МОО-ТПО работников МГТС не менее 0,3% от фонда оплаты труда для проведения культурно-массовой, физкультурно-оздоровительной работы с работниками и членами их семей, а также на частичную компенсацию стоимости путевок для осуществления совместных мероприятий по оздоровлению работников. Членам выборных профсоюзных органов, не освобожденным от производственной деятельности, предоставлялось свободное от работы время с сохранением заработной платы для выполнения общественных обязанностей в интересах трудового коллектива, участия в собраниях, конференциях, заседаниях, на время краткосрочной учебы.

Профсоюзным органам предоставлялись в бесплатное пользование необходимые для их деятельности помещения, средства связи, по мере необходимости – транспорт.

Сохранялся действующий порядок уплаты членских профсоюзных взносов по личному заявлению работников – членов профсоюза через главную бухгалтерию МГТС.

### **Деятельность Комитета по охране труда**

В 2008 году успешно осуществлял свою деятельность Комитет по охране труда МГТС, созданный на паритетной основе из представителей работодателя, профсоюзной организации и уполномоченных по охране труда.

В рамках выполнения «Соглашения по охране труда работодателя и представительного органа работников ОАО «МГТС» на 2008 год» и «Плана мероприятий по улучшению условий и охраны труда в ОАО «МГТС», для улучшения условий и состояния охраны труда в подразделениях МГТС проведен ряд мероприятий, в том числе:

- проведение обязательных предварительных и периодических медицинских осмотров (обследований) работников для определения профпригодности и предупреждения профессиональных заболеваний; обеспечение работников МГТС:
- а) сертифицированной спецодеждой, спецобувью и другими средствами индивидуальной защиты (5676 человек);
- б) смывающими и обезвреживающими средствами;
- в) молоком и другими равноценными пищевыми продуктами.

### **ПОЗИТИВНАЯ КУЛЬТУРА ТРУДА**

Компании Группы «КОМСТАР-ОТС» стремятся проводить политику повышения социальной ответственности и повышения благосостояния работников. В рамках единой Кадровой политики Группы компаний «КОМСТАР-ОТС» в 2008 году был утвержден Этический кодекс (Кодекс корпоративной этики работников), призванный поддерживать и развивать корпоративную культуру работников, содержащий описание этических норм ведения бизнеса и стандартов поведения работников компании, призванных, наряду с принципами производственной и экономической целесообразности, служить для Работников руководством при принятии решений и моделью их поведения как в производственной, так и в непроизводственной сферах деятельности компании. Принятие Кодекса и его соблюдение имеет исключительно важное значение для поддержания и укрепления высокой деловой репутации компании среди клиентов, бизнес-партнеров, работников компании, государственных и общественных организаций и учреждений. Кодекс призван служить действенным инструментом в деле создания и поддержания благоприятного морально-психологического климата в коллективе, что в значительной степени способствует успешной производственной деятельности компании.

Данный документ включает в себя следующие разделы:

### **Ценности компании**

Работая в направлении достижения поставленных целей, работники в своей повседневной производственной деятельности как в рамках компании, так и за ее пределами, должны руководствоваться следующими ценностями:

- соблюдение действующего законодательства;
- преемственность и поддержание традиций как неотъемлемой части корпоративной культуры компании; честное и профессиональное ведение бизнеса;
- выполнение принятых компанией обязательств;
- командный дух и коллективизм;
- стремление работников к постоянному росту своего профессионального уровня и компетентности;
- инициативность и творческая атмосфера;
- открытый диалог с клиентами и бизнес-партнерами на основе взаимного доверия и уважения;
- отказ от каких-либо сомнительных сделок, участие в которых могло бы нанести, даже в отдаленной перспективе, материальный и/или моральный ущерб компании;
- предпочтение при выборе деловых партнеров компаниям, разделяющим те же этические принципы;
- обязательность соблюдения работниками компании провозглашенных в Кодексе этических норм;
- обмен опытом и знаниями внутри компании;
- тактичность и деликатность при решении деловых задач и др.

**Этические стандарты корпоративного поведения при взаимоотношениях с клиентами и деловыми партнерами**, основными принципами которых являются:

- соблюдение общепринятых моральных норм и делового этикета;
- открытая и ясная позиция во всех действиях, включая подготовку коммерческого предложения, ведение переговоров, заключение договоров и их выполнение;
- отказ от участия в сомнительных сделках;
- безупречное выполнение договорных обязательств на высоком профессиональном уровне;
- своевременное предупреждение конфликтных ситуаций и максимальное использование конструктивных переговоров с целью мирного урегулирования возникших противоречий;
- своевременное предоставление точной и разрешенной к передаче информации;

- категорическое неприятие вознаграждений в какой-либо форме, за исключением сувениров, получение которых допускается общепринятым деловым этикетом;
- отказ от любых действий, могущих нанести ущерб интересам другой стороны, взаимному доверию и уважению.

#### Этические стандарты внутренних коммуникаций

Уважая права и человеческое достоинство всех работников, создавая необходимые условия для всестороннего развития их способностей и профессионального роста, создавая безопасные условия труда, обеспечивающие охрану здоровья работников, компания вправе рассчитывать на ответственное и добросовестное отношение работников к порученному делу, в частности: соблюдение основных корпоративных принципов в отношении с коллегами и в рамках отношений «руководитель–подчиненный», правил проведения собраний, совещаний и ведения внутренней переписки.

#### Защита интересов компании

Руководство компании предпринимает все меры по недопущению возникновения конфликта интересов, когда личные интересы Работника могут вступить в конфликт или противоречие с интересами компании. В случае возникновения подобной ситуации, корпоративные ценности помогают найти ее однозначное разрешение: интересы компании всегда превыше личных интересов работника.

#### Корпоративный деловой этикет

Сознавая, что благоприятный образ компании наряду с торговой маркой и высокой деловой репутацией является важной составляющей нематериальных активов, существенно повышающих рыночную стоимость и инвестиционную привлекательность компании, работники считают для себя обязательным правилом соблюдение норм корпоративного делового этикета (соблюдение общих требований к одежде и внешнему виду, правил телефонного общения, рекомендаций по поведению в свободное от работы время, ведению внешней переписки).

Этический кодекс способствует соблюдению единых норм и правил, установленных в компании, активному участию в корпоративных мероприятиях, совершенствованию корпоративной культуры компании, что отражается на повышении эффективности как работников, так и компании в целом. Таким образом, все работники компании вносят личный вклад в поддержание и развитие корпоративной культуры в процессе своей ежедневной деятельности.

В 2008 году и в I квартале 2009 года Этический кодекс был введен в действие во всех компаниях Группы «КОМСТАР-ОТС», с ним было ознакомлено 100% персонала компаний.

Кроме того, в связи с предстоящей реорганизацией в форме слияния дочерних региональных компаний Группы «КОМСТАР-ОТС» и «СТРИМ-ТВ», в 2009 году планируется утвердить данный документ для ЗАО «КОМСТАР-Регионы», 100%-ной дочерней компании ОАО «КОМСТАР-ОТС», объединяющей все региональные активы группы.

Информация по утверждению Этического кодекса компаний Группы «КОМСТАР»

№ п/п	Компания / Филиал	Этический кодекс утвержден
1	ОАО «КОМСТАР-ОТС»	Приказ от 25.06.2008 № 140
2	Московский областной филиал	
3	Санкт-Петербургский филиал	
4	Филиал КОМСТАР-Поволжье	
5	Южный филиал	
6	Саратовский филиал	
7	Тюменский филиал	
8	ЗАО «ЦТС Юг»	Приказ от 31.03.2009 № 26-П
9	ОАО «РТЦ»	Приказ от 10.10.2008 № 88
10	ОАО «ТНГС»	Приказ от 29.08.2008 № 236
11	ООО «Комстар-Украина»	Приказ от 25.11.2008 № 472К-Ц
12	ЗАО «Уральская телефонная компания»	Приказ от 25.03.2009 № 90/к
13	ЗАО «Интерсвязь-сервис»	Приказ от 23.03.2009 № 25
14	ОАО «МГТС»	Приказ от 31.10.2008 № 2001
15	ЗАО «КОМСТАР-Директ»	Не было необходимости в связи с предстоящей реорганизацией
16	ЗАО «СТРИМ-ТВ»	

### ГЕНДЕРНЫЙ БАЛАНС

#### Участие женщин в руководстве организации

За отчетный период непосредственное участие в управлении компаний, входящих в Группу «КОМСТАР-ОТС», принимала 41 женщина, что составляет **28%** от общего числа руководителей (146 человек).

### СЕМЬИ СОТРУДНИКОВ

#### Конкурс «Мои родители – связисты!»

В период с марта по май 2008 года в рамках Группы компаний «КОМСТАР-ОТС» проходил конкурс детского рисунка «Мои родители связисты!».

Дети сотрудников «КОМСТАР-ОТС», МГТС, «КОМСТАР-Директ», региональных филиалов и дочерних компаний с энтузиазмом рисовали своих родителей, бабушек и дедушек, посвятивших себя работе в отрасли «Связь». Все созданные ребятами образы профессии и компаний, в которых трудятся члены их семей, отличались большой творческой оригинальностью и новизной восприятия. Такие понятия, как телефонная сеть, АТС, WiMAX и др., в изображении юных художников получили самые неожиданные и яркие интерпретации.

Итоги конкурса находятся в открытом доступе:  
[http://www.comstar-uts.ru/ru/press\\_center/news/index.php?afom4=01.01.2008&ato4=25.03.2009&x=0&y=0&from4=16&id4=567](http://www.comstar-uts.ru/ru/press_center/news/index.php?afom4=01.01.2008&ato4=25.03.2009&x=0&y=0&from4=16&id4=567)

### Детский праздник

В сентябре 2008 года «КОМСТАР-ОТС» организовал и провел праздник для детей сотрудников Группы компаний. В празднике приняли участие ребята, которые нарисовали рисунки для конкурса «Мои родители – связисты!».

На основе рисунков маленьких художников Группы компаний «КОМСТАР-ОТС» дирекция по связям с общественностью ОАО «КОМСТАР-ОТС» вместе со сказочниками Ириной Богачевой и Ростиславом Нестеровым создали книжку-сказку «Мамы и папы со звезды «КОМ».

«Каждый раз, когда я смотрю на ваши рисунки, я вновь и вновь испытываю эстетическое удовольствие и родительскую гордость – сколько фантазии и красок, оригинальности и непосредственности, легкости линий и кропотливого труда! В каждой из ваших работ – внимание к делам и заботам родителей, неподдельный интерес и знание нашей профессии, – сказал ребятам президент ОАО «КОМСТАР-ОТС» Сергей Приданцев. «Спасибо вам за эту радость, за ваш талант, искренность и серьезное отношение к делу. Храните и развивайте их. Именно в них – залог будущего процветания не только телекоммуникаций, но и всей России!»

### Книга для детей «Мамы и папы со звезды «КОМ»

Эта сказочная история, знакомящая ребят с возможностями современных средств связи, была написана профессиональными авторами по мотивам творческих работ детей при участии сотрудников PR- и HR-Дирекций. Именно произведения юных художников Группы компаний «КОМСТАР-ОТС» стали иллюстрациями к книге.

### ЗАБОТА О ВЕТЕРАНАХ ТРУДА

Мы рассматриваем заботу о ветеранах труда как часть корпоративной культуры и демонстрацию лояльного отношения организации к тем людям, которые отдали много лет развитию отрасли коммуникаций.

В 2008 году «КОМСТАР-ОТС» оказал поддержку Организации ветеранов труда и Великой Отечественной войны Минсвязи России.

Совет Организации ветеранов труда и Великой Отечественной войны Минсвязи России выразил благодарность «КОМСТАР-ОТС» за поддержку ветеранов – связистов, бывших работников центрального аппарата отраслевого Министерства.

«Благодаря вашей поддержке Совет ветеранов сможет в какой-то мере облегчить материальные условия и жизнь ветеранов, отдавших свои силы и знания развитию средств связи нашей страны», – говорится в письме председателя Совета Организации ветеранов Минсвязи России Владимира Мацнева в адрес президента Группы компаний «КОМСТАР – Объединенные ТелеСистемы» Сергея Приданцева. Глава общественной организации ветеранов связи поблагодарил руководство оператора «за отзывчивость и внимание к нуждам ветеранов» и пожелал коллективу «КОМСТАР-ОТС» «крепкого здоровья, больших успехов в развитии и совершенствовании информационных технологий и средств связи на благо России».

### ЗДОРОВЬЕ И БЕЗОПАСНОСТЬ

«КОМСТАР-ОТС» признает необходимость совершенствования систем добровольного медицинского страхования и других элементов социального пакета, направленных на улучшение физического состояния работников.

Компании Группы «КОМСТАР-ОТС» наряду с договорами об обязательном медицинском страховании заключили договоры страхования работников от несчастных случаев и добровольного медицинского страхования, которые дают возможность получения работниками бесплатной медицинской помощи в ряде лечебных учреждений, предусмотренной Программой страхования. Работникам также предоставлялась возможность страхования своих родственников по льготной стоимости.

В «КОМСТАР-ОТС» традиционно уделяется большое внимание мерам укрепления здоровья сотрудников. Существуют сложившиеся корпоративные традиции в проведении спортивных и физкультурных мероприятий. Опыт МГТС в этом смысле интересен как пример наиболее развернутой программы заботы о здоровье сотрудников.



### ОХРАНА ТРУДА

За прошедший 2008 год в компании не произошло ни одного случая производственного травматизма и профзаболевания.

В 2008 году в Группе компаний «КОМСТАР-ОТС» вопросам охраны труда традиционно уделялось особое внимание.

1. В соответствии с действующим законодательством проводились все необходимые инструктажи, обучение и проверка знаний работников, включая руководителей и специалистов.
2. Технический персонал обеспечивается спецодеждой, специальной обувью и необходимыми средствами индивидуальной защиты, согласно «Нормам бесплатной выдачи спецодежды, специальной обуви и других средств индивидуальной защиты». Закупаемая спецодежда и специальная обувь отличается хорошим качеством и дизайном.
3. Сотрудники компании проходят предварительные при поступлении на работу и периодические медицинские осмотры за счет средств компании в соответствии с Приказом № 90 от 14.03.1996 и Приказом № 83 от 16.08.2004 Минздрава РФ.
4. С целью повышения квалификации работники группы охраны труда посещают семинары по охране труда.

За 2008 год в «КОМСТАР-ОТС» израсходовано на мероприятия по охране труда 386 тыс. р.

Филиалы	Уровень расходов на охрану труда, тыс. р.
ОАО «КОМСТАР-ОТС»	386,200
ЗАО «КОМСТАР-Директ»	193,1
ОАО «Тюменнефтегазсвязь»	623,367
«КОМСТАР-Поволжье»	65,027
Филиал «РТЦ-Нижевартовск»	2009,463
Саратовский филиал ОАО «КОМСТАР-ОТС»	846,6
Южный филиал ОАО «КОМСТАР-ОТС»	8,4
ЗАО «Корнет-АМ»	40,3
Московский областной филиал ОАО «КОМСТАР-ОТС»	212,002
ЗАО «Цифровые Телефонные Сети Юг» (Ростов-на-Дону)	735,7
ОАО «МГТС»	147871,0
Санкт-Петербургский филиал ОАО «КОМСТАР-ОТС»	36,7
Филиал «РТЦ-Оренбург»	680
ЗАО «Интерсвязь-сервис», г.Рязань	47,382
ЗАО «Уральская Телефонная Компания»	146,7
ООО «КОМСТАР-Украина»	49,72

Все оборудование (электрическое и лазерное), представляющее опасность для человека, промаркировано специальными предупредительными знаками.



## Кейс

### Данные по МГТС

В соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 17.07.1999 г. №181-ФЗ «Об основах охраны труда в Российской Федерации», «Положением об организации работы по охране труда в отрасли «Связь», утвержденным приказом Министерства РФ по связи и информатизации от 26.10.2000 г. № 187 и другими нормативными актами, в целях обеспечения сохранности жизни и здоровья человека на производстве в ОАО МГТС разработан комплекс организационно-технических и санитарно-гигиенических мероприятий.

В 2008 году на мероприятия по охране труда израсходовано 147871,0 тыс. р., что составляет около 12 000 р. на одного работающего.

План мероприятий по улучшению состояния и условий труда в МГТС, составленный по результатам аттестации рабочих мест 2005–2006 годов, был направлен на улучшение условий труда на конкретных рабочих местах и снижение воздействия отдельных производственных факторов. Результаты аттестации использовались и для обоснования доплат работникам, занятым на работах с вредными условиями труда, в том числе для подтверждения права работника на льготную пенсию.

В соответствии со ст. 222 Трудового кодекса РФ за работу с вредными условиями труда 1290 работникам выдавалось молоко по установленным нормам, а при выполнении работ с неорганическими соединениями свинца дополнительно выдавались натуральные фруктовые соки с мякотью.

В 2008 году в МГТС на предусмотренные Коллективным договором мероприятия по охране труда было израсходовано:

Наименование мероприятий	Фактические затраты (тыс.ру.)
Номенклатурные мероприятия	130 868,8
Затраты на средства индивидуальной защиты	11 472,9
Молоко и равноценные пищевые продукты	5529,3
<b>ВСЕГО:</b>	<b>147 871,0</b>

За работу в тяжелых, вредных условиях труда в соответствии с Трудовым кодексом РФ работникам МГТС предоставлены льготы:

Показатель	2007 год	2008 год
Льготные пенсии (чел.)	876	758
Дополнительный отпуск (чел.)	1009	844
Сокращенный рабочий день (чел.)	970	837

Особое внимание уделялось совершенствованию системы обучения и инструктированию работников по вопросам охраны труда.

В 2008 году по локальной сети МГТС использовалась компьютерная обучающая экзаменационная программа «Комплексная система подготовки и аттестации по безопасности производства» с возможностью одновременного подключения 200 пользователей.

## ОБЪЕКТИВНЫЕ РИСКИ

### Уровень потерь рабочего времени вследствие заболеваемости по всем причинам

В целом по Группе компаний «КОМСТАР-ОТС» потери рабочего времени вследствие заболеваемости в 2008 году составили **2,29%**, что составляет **139 744 дней**.

## ЗДОРОВЬЕ И ОТДЫХ СОТРУДНИКОВ

### Данные по МГТС

Для проведения мероприятий по оздоровлению работников и членов их семей использованы средства Фонда социального страхования Российской Федерации:

- выделены и успешно освоены средства в сумме около 3 млн р. для проведения углубленных медицинских осмотров 4421 работника, работающего во вредных условиях труда;
- получено разрешение на финансирование проведения предупредительных мероприятий по сокращению производственного травматизма и профзаболеваний. Это позволило приобрести и бесплатно предоставить путевки на санаторно-курортное лечение на сумму около 1 млн р. для 45 работников, работающих во вредных условиях труда; 40 детей работников отдохнули в детском оздоровительном лагере в Анапе во время летних каникул.
- На период зимних каникул приобретены 100 путевок в детский санаторно-оздоровительный лагерь.

Для укрепления здоровья и организации отдыха работников и членов их семей было организовано предоставление путевок в пансионаты ОАО «МГТС» «Искра», «Дельфин», «Орбита», детский оздоровительный лагерь «Искра». В 2008 году отдохнули более 11 тыс. человек, в том числе около 1300 детей сотрудников.

Важным фактором для снижения заболеваемости и пропаганды здорового образа жизни являлась физкультурно-спортивная работа. На развитие физической культуры, приобретение спортивного инвентаря и тренажеров в 2008 году израсходовано 2,5 млн р. Оборудованы 10 физкультурно-оздоровительных комплексов, 18 тренажерных залов, комнаты здоровья, установлены бильярды, столы для настольного тенниса. В регулярных занятиях физкультурой и спортом принимали участие более 3000 работников.

### ФИЗКУЛЬТУРА И СПОРТ

17 сентября 2008 года Группа компаний «КОМСТАР-Объединенные ТелеСистемы» приняла участие в ежегодной VI Летней олимпиаде АФК «Система». Сразу три команды от Группы компаний – «КОМСТАР-ОТС», МГТС и «КОМСТАР-Регионы» – приняли участие в Спартакиаде. В общекомандном зачете МГТС заняла первое, «КОМСТАР-ОТС» – девятое, и «КОМСТАР-Регионы» – пятнадцатое место.

Спортивный праздник на стадионе в «Лужниках» (Москва) объединил все бизнес-подразделения и дочерние компании АФК «Система». Сотрудники компаний приходили туда с семьями и друзьями! На Спартакиаде можно было соревноваться по 16 видам спорта – от шахмат до легкой атлетики, от мини-гольфа до семейных «стартов».

«КОМСТАР-ОТС» ежегодно принимает участие в Спартакиаде. В этом году в команде «КОМСТАР-ОТС» было 64 спортсмена, которых поддерживали болельщики во главе со специально подготовленной командой чирлидеров.

Желая успехов и побед команде «КОМСТАР-ОТС», президент ОАО «КОМСТАР-ОТС» Сергей Приданцев сказал: «В нашей Спартакиаде мне больше всего нравится атмосфера настоящего семейного праздника. С каждым годом Спартакиада собирает все больше участников, и растет не просто команда – растет наша семья. Мы – «КОМСТАР-ОТС» – связисты, мы укрепляем связи. У нас и к спорту особое отношение. Спорт – это честная игра, которая объединяет всех».

Команда «КОМСТАР-ОТС» больше всего отличилась в соревнованиях по перетягиванию каната, заняв 2-е место, по флорболу – 4-е место и 5-е место в легкоатлетической эстафете (4X100).

Команда «КОМСТАР-РЕГИОНЫ» отличилась в соревнованиях по гольфу, заняв 1-е место.



Данилова Дарья. (6 лет)



## МЕСТНЫЕ СООБЩЕСТВА

Мы понимаем, что наши компании и наши работники – неотъемлемая часть общества, и придерживаемся принципов корпоративного гражданства.

Социальная хартия российского бизнеса

### Оценка воздействия деятельности организации на социально-экономическое развитие местных сообществ

Деятельность Группы компаний «КОМСТАР-ОТС» в целом и каждой отдельной организации оказывает большое значение на социально-экономическое развитие местных сообществ.

Учитывая тот факт, что компании Группы «КОМСТАР-ОТС» присутствуют в 29 регионах России с населением около 48 млн. человек, можно сказать, что воздействие оказывается, в первую очередь, на социально-экономическое развитие местных сообществ, связанное с предоставлением услуг связи в регионах.

### Центр

Например, МГТС предоставляет москвичам, органам власти и управления, предприятиям и организациям Москвы базовые услуги местной телефонной связи и справочно-сервисные услуги. Московский областной филиал ОАО «КОМСТАР-ОТС» оказывает услуги телекоммуникации и связи на территории Московской области и занимает 8% в сегменте данного рынка.

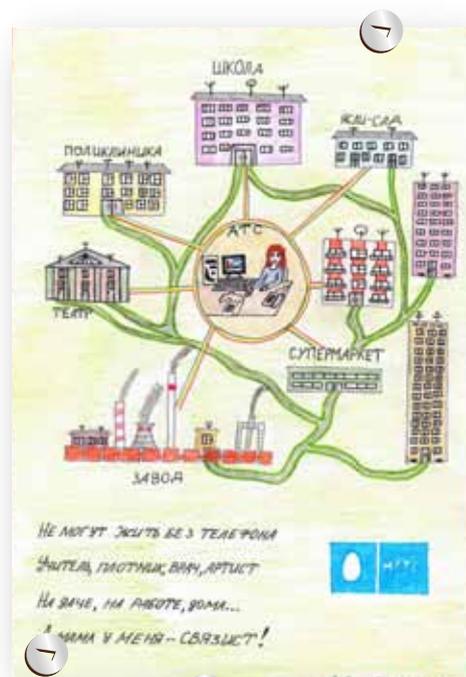
В структуре МГТС имеются такие социальные объекты, как музей, детский оздоровительный лагерь, медико-оздоровительный центр, комбинат питания. Компания «МГТС» активно участвует в общественной жизни Москвы. Например, в 2008 году МГТС получила Сертификат официального партнера Дня города.

«КОМСТАР-ОТС» в марте 2008 года заключил договор о сотрудничестве в сфере развития телекоммуникационной инфраструктуры с Администрацией Подольского района Московской области.

«КОМСТАР-ОТС» оказывает содействие местной администрации в Подольском районе, а также обеспечивает возможность предоставления льготным категориям граждан услуг телефонной связи по специальным тарифам.

В течение двух лет филиал обеспечит ввод в эксплуатацию более 10 тыс. номеров и строительство более 50 км. магистральных сетей на территории района.

«КОМСТАР-ОТС» также выступил в качестве партнера на таких крупных проектах, как X юбилейный кинофестиваль «Сказка», учредителями которого выступают Министерство культуры РФ, Департамент кинематографии, Департамент культуры и Департамент семейной и молодежной политики Правительства города Москвы, Союз кинематографистов России и АНО «Центр визуальных искусств».



ЗАО «Интерсвязь-сервис» (Рязань) в апреле 2008 года стал организатором праздника «Святой пасхи» в микрорайоне Октябрьский городок. А в октябре 2008 года совместно с газетой «Родной город» и телеканалом History организовал фотоконкурс «Рязань вчера, сегодня, завтра».

### Северо-Запад

В мае 2008 года ОАО «КОМСТАР-ОТС» получил статус Платинового партнера Санкт-Петербургского клуба ИТ-директоров, а в июне Санкт-Петербургский филиал ОАО «КОМСТАР-ОТС» принял активное участие в организации крупнейшего Конгресса на Северо-Западе CIO Congress «Белые ночи», где провел сеанс видеоконференцсвязи между Евгением Касперским («Лаборатория Касперского») и участниками Конгресса.

### Сибирь

Деятельность ОАО «Тюменнефтегазсвязь» (сейчас в составе ОАО «РТЦ») направлена на создание современной, универсальной и комфортной коммуникационной среды для человека и бизнеса. Являясь ведущим альтернативным телекоммуникационным оператором Тюменского региона, компания присутствует в трех субъектах РФ (Тюменская область, ХМАО, ЯНАО) в форме филиальной сети.

Интеллектуальный и профессиональный потенциал команды «КОМСТАР-ОТС» – залог компетенции и стабильного развития компаний, именно поэтому большое влияние уделяется социальной активности компании в регионе присутствия. ОАО «Тюменнефтегазсвязь» выступало спонсором XI турнира Ханты-Мансийского автономного округа – Югры по дзюдо среди юношей и девушек, посвященный 25-летию Югорского филиала ОАО «Тюменнефтегазсвязь»; принимало участие в первомайской демонстрации, посвященной Дню весны и труда в г. Тюмени, которая по предварительным данным собрала более 8 тыс. горожан.

В октябре 2008 года «Тюменнефтегазсвязь» закончил строительство телекоммуникационной сети для муниципального учреждения культуры (МУК) «Городская библиотека» в городе Нефтеюганске, а в декабре завершил строительство телекоммуникационной волоконно-оптической сети в историческом центре г. Ноябрьска – поселке железнодорожников.

К активистам также можно отнести ОАО «РТЦ», которое оказывало поддержку в проведении и организации мероприятий, приуроченных к Всемирному дню слепых и проходящих в рамках поддержки Международного дня инвалидов в Ханты-Мансийском автономном округе. 30 ноября 2008 года во Дворце искусств состоялся благотворительный концерт местных авторов-исполнителей «Помоги ближнему», целью которого являлась помощь и поддержка одиноких, неработающих инвалидов. Было оказано содействие в праздновании Дня российской молодежи, организации и проведении рок-концерта «Рок против наркотиков», создании тематической фотовыставки работ, которые прислали жители города на тему «Проблемы наркотиков в Нижневартовске». В сентябре 2008 года Приобский филиал ОАО «ТНГС» (г. Нефтеюганск)

внесен во Всероссийскую Книгу почета. Среди подразделений данной компании филиал первым удостоен этой награды. В отрасли «Транспорт и связь» он признан одним из лучших предприятий на территории Российской Федерации. В декабре 2008 года, на основании заключения Комиссии по наградам при губернаторе ХМАО – Югры и выработанным рекомендациям по представлению кандидатов к почетному званию «Заслуженный работник связи Ханты-Мансийского автономного округа – Югры», Постановлением губернатора ХМАО – Югры были отмечены сотрудники ОАО «ТНГС» за многолетний и добросовестный труд в сфере телекоммуникаций региона.

### Юг

Проявление социального участия является неотъемлемой частью деятельности ЗАО «Цифровые Телефонные Сети Юг». С момента своего открытия компания всегда стремилась играть роль социально ответственной организации, активно участвуя в городских праздниках и мероприятиях, оказывая материальную поддержку учебным и другим социально значимым учреждениям города, активно поддерживая развитие молодежных студенческих интеллектуальных организаций (постоянный спонсор Ростовской лиги КВН; генеральный спонсор конференции «Третий российский Perl-воркшоп-2008 «South Perl»; спонсор Международного фестиваля «Что? Где? Когда?»; на безвозмездной основе предоставляет услуги доступа в Интернет Ростовскому детскому дому; оказывает материальную помощь Ростовской детской больнице).

В сентябре «КОМСТАР-ОТС» представлял комплексные телекоммуникационные решения на VII Международном инвестиционном форуме «Сочи-2008» и обеспечил всех участников форума беспроводным широкополосным доступом в Интернет по технологии Wi-Fi.

### Поволжье

Деятельность компаний-участников Группы компаний «КОМСТАР-ОТС» неоднократно отмечалась благодарностями и грамотами местных органов власти. Так, по итогам 2008 года деятельность коллектива Саратовского филиала ОАО «КОМСТАР-ОТС» была отмечена благодарностью со стороны Министерства промышленности и энергетики Саратовской области за высокие показатели в работе по развитию телекоммуникационного комплекса Саратовской области. В мае 2008 года в Саратове состоялась торжественная церемония награждения победителей Международного конкурса компьютерных работ для детей, юношества и студенческой молодежи «Цифровой ветер – 2008» и подведение итогов пятого открытого областного чемпионата по поиску в Интернете среди школьников.

В 2008 году филиал «КОМСТАР-Поволжье» в Самаре победил в тендере и предоставил в аренду каналы ГУФСИН с 1 января 2009 года. По просьбе Медсанчасти №5 филиал организовал ввод оптики в их здание и заменил телефоны, ранее работавшие по старому медному кабелю, организовал многоканальный телефон для удобства посетителей, предоставил услуги доступа в Интернет.



В 2008 году филиал победил в тендере и теперь предоставляет услуги Управлению Федеральной регистрационной службы по Самарской области, доступ в Интернет Департаменту потребительского рынка и услуг Администрации городского округа г. Самара, Управлению по вопросам культуры и организации досуга населения Администрации городского округа Самара, услуги телефонии Государственному учреждению «Центр занятости городского округа Самара». В городе Тольятти филиал предоставляет услуги связи местной мэрии и Думе.

### **Зарубежье**

В регионах республики Армения в результате запуска в эксплуатацию сети БШД WiMAX была создана республиканская коммуникационная инфраструктура, способствующая развитию местных сообществ. Сеть передачи данных общего пользования делает доступными для абонентов самые современные телекоммуникационные услуги, предоставляя клиентам набор услуг, аналогичный тому, который потребляет западный пользователь.

### **УЧАСТИЕ В ГОСУДАРСТВЕННЫХ ПРОГРАММАХ**

#### **Программа развития Службы крови**

ОАО «КОМСТАР-ОТС» предоставил ресурсы своего call-центра для организации ежедневной круглосуточной «горячей» телефонной линии по вопросам донорства крови и ее компонентов (8-800-333-333-0) для Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации.

Бесплатная «горячая линия» была открыта 30 октября 2008 года на базе московского центра обработки вызовов «КОМСТАР-ОТС» в рамках Государственной программы развития Службы крови. Ее работу обеспечивают более 20 операторов, предварительно прошедших внутреннее обучение и инструктаж в Минздравсоцразвития России. Одновременно на линии «Донорство» работали как специально выделенные операторы, так и дополнительные операторы «фронт-лайн» количество которых определялось с учетом нагрузки на «горячую линию» в течение дня.

В сутки на «горячую линию» поступало свыше 450 вызовов. Всего в call-центре «КОМСТАР-ОТС» за время работы линии обработано более 25 000 звонков по теме донорства. Звонки поступили более чем из 70 российских регионов.

Чаще всего операторы, отвечая на вопросы звонящего, объясняли, как стать донором и где расположен ближайший пункт сдачи крови. Также, позвонив по телефону «горячей линии», можно было получить квалифицированные ответы на следующие распространенные вопросы: как стать донором (требования, обследование, подготовка); безопасность донорства и противопоказания; льготы для доноров и правовые аспекты донорства; показатели крови здорового человека и разъяснение терминологии (плазма, плазмозофорез, тромбоциты и т.п.); проведение выездных донорских акций и координаты медицинских учреждений России, где осуществляется сдача крови; программа развития донорства крови в РФ и зарубежный опыт; история донорства.

### **Национальный центр управления в кризисных ситуациях**

«КОМСТАР-ОТС» предоставил услуги телефонной связи для Национального центра управления в кризисных ситуациях (НЦУКС) МЧС России.

Национальный центр управления в кризисных ситуациях (НЦУКС) МЧС России – орган повседневного управления единой Государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций (РСЧС), предназначенный для обеспечения деятельности МЧС России по управлению в области гражданской обороны, защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций, пожарной безопасности, безопасности людей на водных объектах, а также координации деятельности федеральных органов исполнительной власти в рамках РСЧС.

В рамках сотрудничества с головным исполнителем работ по созданию НЦУКС – концерном «РТИ Системы», «КОМСТАР-ОТС», используя ресурсы своей телекоммуникационной сети в Москве, предоставил Центру необходимую номерную емкость и услуги телефонной связи. При этом учитывались высокие требования к уровню безопасности и надежности предоставляемых сервисов.

Министр Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий Сергей Шойгу в своем письме в адрес президента ОАО «КОМСТАР-ОТС» Сергея Приданцева выразил благодарность «за активное участие в создании телекоммуникационных систем и оперативность в решении вопросов по предоставлению дополнительных телефонных номеров в интересах создаваемого Национального центра управления в кризисных ситуациях».

Национальный центр управления в кризисных ситуациях является интеллектуальным многоуровневым управляющим комплексом нового поколения, который позволяет в круглосуточном режиме решать задачи межведомственной координации, оперативного управления и экстренного реагирования, предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций. Использование новейших технологий в работе центра позволяет обрабатывать все виды информации в режиме реального времени с использованием возможностей глобальных навигационных спутниковых систем и использовать технологии глобального мониторинга на основе космического дистанционного зондирования Земли.

### **Обеспечение телефонной связью выборов Президента Российской Федерации**

МГТС обеспечила телефонной связью все избирательные участки Москвы - 3121 участковых комиссий - для выборов Президента Российской Федерации.

Сотрудники Центров услуг связи МГТС ввели в эксплуатацию 1519 новых телефонных номеров, а также переустановили, установили добавочные аппараты и переформировали на нового абонента 3736 номера.

Из 1519 новых телефонных номеров 36 было установлено для обеспечения работы 126 территориальных избирательных комиссий, 1290 для 3121 участковой избирательной комиссии, 185 номеров для 3119 мест для голосования. Кроме того, 8 номеров было выделено для телефонизации избирательных комиссий, в которых будут расположены системные администраторы государственной автоматизированной системы «Выборы».

### **WiMAX В РЕСПУБЛИКЕ АРМЕНИЯ – МЕЖНАЦИОНАЛЬНЫЙ ПРОЕКТ**

В октябре 2008 года в Ереване (Армения) состоялась торжественная церемония запуска национальной беспроводной сети связи по технологии WiMAX.

Сеть открыли Президент Российской Федерации Дмитрий Медведев и Президент Республики Армения Серж Саргсян. В церемонии приняли участие: председатель Совета директоров АФК «Система» Владимир Евтушенков, президент Группы компаний «КОМСТАР-ОТС» Сергей Приданцев, генеральный директор компании «Корнет-АМ» Борис Демирханян, представители государственной и бизнес-элиты.

В ходе церемонии Президентам двух стран в режиме реального времени были продемонстрированы возможности сети, в том числе пилотная зона мобильного WiMAX в городе Армавире. Также с использованием WiMAX был проведен сеанс видеоконференцсвязи с медицинским диагностическим центром Армении.

Сеть WiMAX в Армении, состоящая на первом этапе из 24 многосекторных базовых станций, охватывает Ереван и 18 городов в регионах.

Объем инвестиций в проект за период 2007–2008 годов составил 114,4 млн р.

Сеть «КОМСТАР-ОТС» в Армении позволяет предоставлять комплексные услуги связи: цифровую телефонию, широкополосный доступ в Интернет, услуги передачи данных, конференцсвязи, организации корпоративных сетей.

По словам члена Комиссии по регулированию общественных услуг в Армении Самвела Арабаджяна, «построенная «КОМСТАР-ОТС» инфраструктура создает необходимые условия для поступательного развития бизнеса и российско-армянского делового сотрудничества». «Созданная «КОМСТАР-ОТС» в Армении национальная сеть связи является не только уникальной для страны, но и одной из первых телекоммуникационных сетей подобного рода в мире, – отметил президент «КОМСТАР-ОТС» Сергей Приданцев. – Сеть WiMAX позволит внедрить на территории страны современные средства коммуникаций и обеспечить новый качественный уровень жизни граждан благодаря использованию принципиально новых телекоммуникационных сервисов. В результате многие жители страны, в том числе в отдаленных регионах, впервые получают возможность пользоваться телефоном и выходить в Интернет. Запуск этого проекта сделает «КОМСТАР-ОТС» национальным оператором связи Армении».

Благодаря сети «КОМСТАР-ОТС» в Республике Армения может быть успешно решена проблема цифрового неравенства и повышения доступности телекоммуникационных услуг для населения, государства и бизнеса.

Сеть WiMAX позволит внедрить в процесс государственного управления современные средства коммуникаций, повысить национальную безопасность страны при помощи надежных средств связи и обеспечить новый качественный уровень жизни граждан на основе внедрения принципиально новых, социально ориентированных сервисов, таких, как телемедицина, дистанционное образование и т.п. Сегодня потенциал армянского рынка связи очень велик. В настоящее время проникновение услуг фиксированной связи составляет около 30%, услуг Интернета еще меньше – около 7%. Сегодня в Армении сложная ситуация с установкой телефона. Лист ожидания на телефон составляет по официальным данным около 140 тыс. при населении Армении в 2,8–3,0 млн человек.

Построенная российской компанией инфраструктура также создает необходимые условия для поступательного развития бизнеса и российско-армянского делового сотрудничества. Опыт создания сети и решения, апробированные «КОМСТАР-ОТС» в Армении, могут быть использованы в других странах СНГ, а также тиражированы на российские регионы.

### **СВЯЗЬ ДЛЯ ПЕРВЫХ ЛИЦ**

«КОМСТАР-Объединенные ТелеСистемы» выступил поставщиком услуг связи во время встречи президентов России и США, которая состоялась в Сочи 6 апреля 2008 года.

«КОМСТАР-ОТС» принял участие в организации встречи на высшем уровне в соответствии с обращением Государственного департамента Соединенных Штатов Америки, поступившим через Посольство США в Российской Федерации.

«КОМСТАР-ОТС» предоставил комплексные услуги связи, т. е. местную, междугородную и международную связь, широкополосный доступ в Интернет, в том числе с использованием точек Wi-Fi, бизнес-центру и пресс-центру Посольства США в РФ, Агентству связи Белого дома, офису Госсекретаря США, а также общему пресс-центру в гостинице «Жемчужина». В пресс-центре, где работали ведущие телерадиокомпании, информагентства и печатные СМИ, были оборудованы рабочие места с телефоном и выделенным широкополосным интернет-каналом, а также установлены точки беспроводного доступа в Интернет по технологии Wi-Fi. Услуги на основе технологии Wi-Fi были доступны также в пресс-центре резиденции Президента РФ «Бочаров Ручей».

Все предоставленные услуги имели 100%-ное резервирование через городские и магистральные каналы связи сторонних операторов. Партнером «КОМСТАР-ОТС» по данному проекту с американской стороны выступил крупнейший телекоммуникационный оператор AT&T.

Вице-президент по региональному развитию ОАО «КОМСТАР-ОТС» Виктор Кореш так прокомментировал участие компании в организации российско-американской встречи на высшем уровне: «Государственный департамент США обратился к нам как к компании, зарекомендовавшей себя в качестве надежного партнера, крупного поставщика современных телекоммуникационных решений, обладающего всеми ресурсами, требуемыми для реализации столь ответственной государственной задачи, в том числе телефонной емкостью, сетевой инфраструктурой и квалифицированным персоналом в Сочи».

### **ИНФОРМАЦИЯ В МЕЖДУНАРОДНОМ МАСШТАБЕ**

Наши услуги способствуют распространению информации о российских компаниях за рубежом, обеспечивая рост возможностей для развития бизнеса.

С 1 декабря 2008 года доступ к справочно-информационным базам МГТС получили абоненты в 26 странах мира.

Московская городская телефонная сеть заключила договор с крупнейшим мировым поставщиком справочной информации – компанией LSSI Europe Ltd.

Клиентам LSSI, пользователям справочных служб по всему миру, теперь доступна информация о номерах телефонов, адресах, режимах работы сотен тысяч московских и российских компаний.

LSSI Europe Ltd. – один из ведущих поставщиков справочной информации для абонентов Европы, Скандинавии, Северной и Южной Америки. Компания также является держателем национальных баз данных США, Канады, Франции, Ирландии и Великобритании.

Начальник департамента справочно-информационного обслуживания ОАО «МГТС» Сергей Кунегин так прокомментировал это событие: «Мы можем гордиться своей справочной службой: на сегодня это самая актуальная база данных в России. То, что вся имеющаяся информация будет доступна не только для наших сограждан, но и за пределами страны, – безусловно, положительный момент».

Клиенты справочно-сервисной службы 009 имеют доступ к базам LSSI с 2005 года. За три года сотрудничества абоненты сделали несколько миллионов запросов, касающихся зарубежных компаний и частных лиц в других странах.

### **ПОПУЛЯРИЗАЦИЯ УСЛУГ ДОСТУПА В ИНТЕРНЕТ**

В 2008 году «КОМСТАР-ОТС» продолжил серию мероприятий, направленных на популяризацию услуг доступа в Интернет, как основы современного развития каждого современного человека и общества в целом.

29 июня 2008 года в рамках проведения объявленного в России Года семьи и праздника газеты «Московский комсомолец» «Московская городская телефонная сеть» (МГТС) и «КОМСТАР-Директ» провели День Интернета на территории спорткомплекса «Лужники» (Москва).

Участников праздника ждали многочисленные площадки

и мероприятия от МГТС и СТРИМ, в том числе бесплатное интернет-кафе, где каждый смог получить консультации специалистов, ознакомиться с предложениями операторов и при желании оформить заявку на подключение.

Для посетителей «Семейной площадки» от МГТС были организованы конкурсы, дающие шанс получить бесплатный доступ в Интернет на 6 месяцев и более. Также посетители площадки в игровой форме смогли познакомиться с информационно-справочными услугами компании – современными телефонными справочниками МГТС и знаменитой службой 009.

Площадка интернет-провайдера СТРИМ был нацелена на молодежную, спортивно ориентированную аудиторию, а также на всех тех, кто ценит активный и здоровый образ жизни. Здесь состоялись зрелищные экстремальные показательные выступления лучших роллеров и скейтбордистов России («Шоу в рампе») и были представлены итоги весенней акции «Интернет на зеленый свет!». Победители акции из числа пользователей СТРИМ, подключившие Интернет в период с 26 апреля по 1 июня, получили во время праздника 100 велосипедов, а все гости площадки – возможность выиграть другие замечательные призы в конкурсах и викторинах.

На площадке «Интернет на зеленый свет!» была организована фотосессия, ознакомиться с ней можно на виртуальной выставке в Глобальной сети: [www.stream.ru/mk](http://www.stream.ru/mk).

19 июля 2008 года ОАО «КОМСТАР-ОТС» стал коммуникационным партнером ежегодного пикника журнала «Афиша», прошедшего в Москве на территории музея-заповедника «Коломенское».

Гости пикника смогли приобщиться к современным мультимедийным технологиям, посетив организованные компанией интернет-кафе.

В интернет-кафе все желающие имели возможность протестировать Интернет от СТРИМ (под этой торговой маркой услуги предоставляет ЗАО «КОМСТАР-Директ», 100%-ная дочерняя компания ОАО «КОМСТАР-ОТС»), ознакомиться с условиями подключения, специальными предложениями компании и стать абонентом оператора. В кинотеатре СТРИМ, предоставляющем услуги интернет-телевидения (IP TV), в течение всего дня на большом экране транслировались мультфильмы и подборка лучших музыкальных видеоклипов.

С 10 по 12 октября 2008 года в Москве прошел III Фестиваль науки, организованный Московским государственным университетом им. М.В. Ломоносова при поддержке Правительства Москвы.

В рамках программы сотрудничества между АФК «Система» и Московским государственным университетом наряду с другими высокотехнологичными компаниями холдинга в Фестивале принял участие ЗАО «КОМСТАР-Директ».

Основная цель Фестиваля — диалог с широкой аудиторией, популяризация инновационной и научно-образовательной деятельности в молодежной среде, развитие творческого потенциала школьников, абитуриентов, студентов, чьи интересы сейчас только формируются. Реализация этих задач невозможна без современных информационно-коммуникационных технологий, создающих условия для свободного общения, обмена опытом

и получения необходимых сведений.

Учитывая специфику мероприятия, «КОМСТАР-ОТС» на интерактивной выставке новых технологий, развернутой в здании Интеллектуального центра – Фундаментальной библиотеки МГУ – предложил гостям и участникам Фестиваля познакомиться с инфокоммуникационными сервисами, предоставляемыми компанией.

### СПРАВКА ПО ЗАТРАТАМ НА БЛАГОТВОРИТЕЛЬНОСТЬ И СПОНСОРСТВО

Данные по ОАО «КОМСТАР-ОТС»

В 2008 году на благотворительность в Москве было потрачено 2 436 000 р.

	Получатель	Назначение	Сумма (руб.)
1	Свято-Троицкая Сергиева лавра	Помощь в строительстве детского приюта	1 550 000
2	Издательско-просветительский дом «Белый Кит»	Создание и печать детской книги по мотивам конкурса – «ДЕТСКИЙ РИСУНОК»	150 000
3	Институт связи МТУСИ	Выделение денежной суммы в целях выпуска в свет издания «Принципы построения первичных сетей и оптические кабельные линии связи»	220 000
4	Организация ветеранов труда и ВОВ		170 000
5	Сергиево-Посадский дом слепоглухих	Приобретение брайлевских пишущих машинок «Tatrapoint» – 20 шт.	46 000
6	Центр визуальных искусств	Издание детской сказки на CD	300 000



**Данные по МГТС**

В 2008 году на благотворительность и спонсорство было потрачено 22 155 738 р.

	Получатель	Назначение	Сумма (р.)
1	Благотворительный фонд «Система»	Общекорпоративная программа	15 000 000
2	Благотворительный фонд «Система»	Проведение Дня города-2008	3 000 000
3	Благотворительный фонд «Система»	Акция группы компаний «Медси»	1 200 000
4	ФГУ культуры «Политехнический музей»	Реконструкция экспозиции	1 540 738
5	МТУСИ	Поддержка и развитие кафедры	750 000
6	ГОУ СПО Колледж связи 54	Развитие	300 000
7	ФГУП ЦНИИС	Проведение конференции	50 000
8	Организация ветеранов труда и ВОВ Минсвязи РФ		75 000
9	МОО ветеранов Узла связи ГШ МО РФ	К 90-летию со дня образования	150 000
10	АНО «Дом сирот при церкви святителя Филиппа, митрополита Московского»	На приобретение продуктов детям-сиротам	30 000
11	РБОФ «Иллюстрированные книги для маленьких слепых детей»	Участие в программе «Книжки в подарок»	60 000
	<b>ИТОГО:</b>	<b>ИТОГО:</b>	<b>22 155 738</b>

Активом молодежи ОАО МГТС совместно с профсоюзным комитетом была организована акция «Молодежь МГТС – детям!», в ходе которой два раза в 2008 году и один раз в 2009 году активисты акции организовывали среди работников компании сбор вещей и денежных средств для ГОУ Ульяновской школы-интерната для детей-сирот.


 Сислов Иван. (9 лет) 

## ■ СЛОВАРЬ ТЕРМИНОВ

**Заинтересованные стороны (ЗС)** – индивидуумы, организации или сообщества, которые могут влиять на деятельность Группы компаний или, напротив, испытывают на себе влияние деятельности Группы компаний и оказываемых ею услуг.

**Качество жизни** – совокупность социально-экономических и иных критериев, отражающих уровень и степень достигнутого благосостояния человека и общества в различных сферах: образование, занятость, здоровье, права человека, доходы, безопасность, инфраструктура, культура и досуг.

**Корпоративная социальная ответственность (КСО) Группы компаний** – это последовательный вклад Группы компаний в улучшение качества жизни через инновационные разработки и технологии при постоянном взаимодействии с заинтересованными сторонами.

**Устойчивое развитие Группы компаний** – система последовательных экономических и социальных мероприятий, реализуемых на основе постоянного взаимодействия с заинтересованными сторонами, при котором использование материальных и человеческих ресурсов, направление инвестиций и ориентация научно-технического развития согласованы друг с другом и направлены на укрепление нынешнего и будущего потенциала Группы компаний.

## ■ ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Данный отчет – это уже второй публичный отчет о социальной активности Группы компаний «КОМСТАР-ОТС». Он охватывает события 2008 года. Мы постарались отразить наше взаимодействие с каждой из групп заинтересованных сторон и принципы, которыми мы руководствуемся в этом диалоге.

Ключевым итогом за отчетный период является то, что Группа компаний гибко отреагировала на внешние макроэкономические воздействия, продемонстрировав правильность выбранных ранее стратегических решений. В то же время менеджмент группы проявил тонкое понимание новых возможностей, которые открылись в связи с изменившейся экономической ситуацией. Это дает нам основание надеяться, что наш бизнес будет и в 2009 году достаточно устойчивым, чтобы реализовывать намеченные ранее стратегические направления коммерческой деятельности, а также осуществлять в полном объеме все действия, связанные с нашей социальной ответственностью.

Семья компаний нашей Группы пополнилась. Мы рассчитываем, что в отчете за 2009 год будет больше внимания уделено деятельности наших региональных структур. Одной из важнейших задач менеджмента мы видим внедрение принципов социальной отчетности, продекларированных в принятой Советом директоров в 2008 году Политике корпоративной социальной ответственности «КОМСТАР-ОТС».

Данный отчет – это продолжение диалога со всеми заинтересованными сторонами. Мы приветствуем обратную связь и всегда открыты для новых идей!

Контактное лицо:  
Невская Екатерина, руководитель  
пресс-службы  
Тел.: +7 (495) 950-0254  
E-mail: [pr@comstar-uts.ru](mailto:pr@comstar-uts.ru)

Общие контакты:  
Адрес: 127051, Москва,  
Петровский бульвар, дом 12, строение 3.  
Тел.: +7 (495) 956-00-00  
Факс: +7 (495) 956-07-07  
E-mail: [info@comstar-uts.ru](mailto:info@comstar-uts.ru)  
Веб-ресурс: [www.comstar-uts.ru](http://www.comstar-uts.ru)



Дербусева Валентина. (11 лет)

