

**СОЦИАЛЬНЫЙ ОТЧЕТ  
ОАО «ВОЛГАТЕЛЕКОМ»  
2006—2007**



**ВОЛГАТЕЛЕКОМ**



В отчете использованы работы участников конкурса детского рисунка «Мы — дети связистов!».

Автор рисунка на обложке:  
Першина Александра (4 года).



Генеральный директор  
ОАО «ВолгаТелеком»  
Сергей Омельченко

### **УВАЖАЕМЫЕ ДРУЗЬЯ!**

Мы представляем вам первый социальный отчет открытого акционерного общества «ВолгаТелеком». Разработка подобного отчета является для Компании своеобразным индикатором открытости, прозрачности и готовности к равноправному партнерскому диалогу с общественностью. Это уникальная возможность увидеть себя со стороны, выстроить гармоничные, уважительные отношения с заинтересованными сторонами и заявить о себе как о компании, разделяющей принципы корпоративной социальной ответственности.

Для первого отчета избран международный стандарт AA1000, который предполагает проведение серии диалогов с группами общественности (стейкхолдерами) по различным направлениям деятельности. Таким образом, мы смогли получить обратную связь по интересующим нас вопросам, а также учесть мнения и предложения стейкхолдеров при формировании планов развития Общества.

ОАО «ВолгаТелеком» — крупнейший оператор связи Приволжского федерального округа, осуществляет свою деятельность в 11 регионах Поволжья. При подготовке первого отчета мы в основном взаимодействовали со стейкхолдерами, представляющими Нижегородскую область, однако в дальнейшем мы планируем привлекать к участию в диалогах другие регионы, где работает Компания. Кроме того, будет расширен круг обсуждаемых вопросов и увеличено количество вовлеченных в диалоги заинтересованных сторон. Уже при подготовке этого отчета прошла серия консультаций с сотрудниками и акционерами ОАО «ВолгаТелеком» на тему: «Какими должны быть следующие отчеты, необходима ли их подготовка и выпуск на регулярной основе?».

Данный отчет не подтвержден внешним аудитором, что позволяет стандарт, однако вся представленная в нем информация соответствует действительности. Для подготовки следующего социального отчета мы планируем привлечь независимых, в том числе общественных, аудиторов.

Я хотел бы поблагодарить всех, кто нашел время и возможность принять участие в диалогах. Высказанные предложения — это бесценный ресурс для развития Общества.

Два года подряд ОАО «ВолгаТелеком» становится победителем Всероссийского Конкурса «Российская организация высокой социальной эффективности». В 2006 году почетное звание присуждено Компании за успехи в развитии системы подготовки и обучения кадров, а по итогам 2007 года ОАО «ВолгаТелеком» удостоено почетного звания «Организация высокой социальной эффективности в сфере информационных технологий и связи».

Мы и дальше будем стремиться строить бизнес в соответствии с принципами социальной ответственности и приложим максимум усилий к тому, чтобы оправдывать Ваши ожидания и достойно нести звание социально-ответственной компании.

# Содержание

О КОМПАНИИ	5
ОПИСАНИЕ СТАНДАРТА ОТЧЕТА	8
СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ БИЗНЕСА	13
КАДРОВАЯ ПОЛИТИКА	14
СОЦИАЛЬНАЯ ПОЛИТИКА	26
ОАО «ВОЛГАТЕЛЕКОМ» — ОБЩЕСТВУ	33
ОТВЕТЫ НА ПРЕДЛОЖЕНИЯ СТЕЙКХОЛДЕРОВ	43
СВОДНАЯ ТАБЛИЦА ПРИНЯТЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ	50
КОНТАКТЫ	52
ГЛОССАРИЙ	54

# О компании

## ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Открытое акционерное общество «ВолгаТелеком» — один из крупнейших в России и крупнейший в Поволжье оператор связи. Компания обладает лицензиями и оказывает населению и организациям все виды услуг традиционной электросвязи:

- местная и внутризональная телефонная связь;
- телеграфная связь и телематические услуги;
- телевидение и радиовещание.

Также активно развивает новые высокотехнологичные виды связи:

- передача данных, различные виды доступа в интернет (коммутируемый, широкополосный);
- справочно-информационные услуги на базе интеллектуальной платформы и call-центров;
- мобильная связь.

ОАО «ВолгаТелеком» обеспечивает услугами связи более 20 миллионов человек, которые проживают на территории 665 000 км<sup>2</sup>. Монтируемая емкость телефонной сети ОАО «ВолгаТелеком» составляет 5 миллионов номеров. Количество

пользователей интернет — порядка 700 тысяч, из которых 500 тысяч — это пользователи услуг широкополосного доступа в интернет по технологии xDSL.

Сегодня ОАО «ВолгаТелеком» занимает свыше 80% рынка фиксированной связи, является ведущим провайдером интернет-услуг с долей рынка около 60%.

## ИСТОРИЯ ОАО «ВОЛГАТЕЛЕКОМ»

В 2001 году в 11 региональных операторах связи областей и республик Поволжья прошли внеочередные собрания акционеров. 30 ноября 2002 года состоялось юридическое присоединение 10 региональных операторов электросвязи Приволжского федерального округа к ОАО «ВолгаТелеком». Таким образом, на экономической карте России появился новый телекоммуникационный оператор — ОАО «ВолгаТелеком», единая мощная компания, обладающая высоким уровнем капитализации, рентабельности и инвестиционной привлекательности,

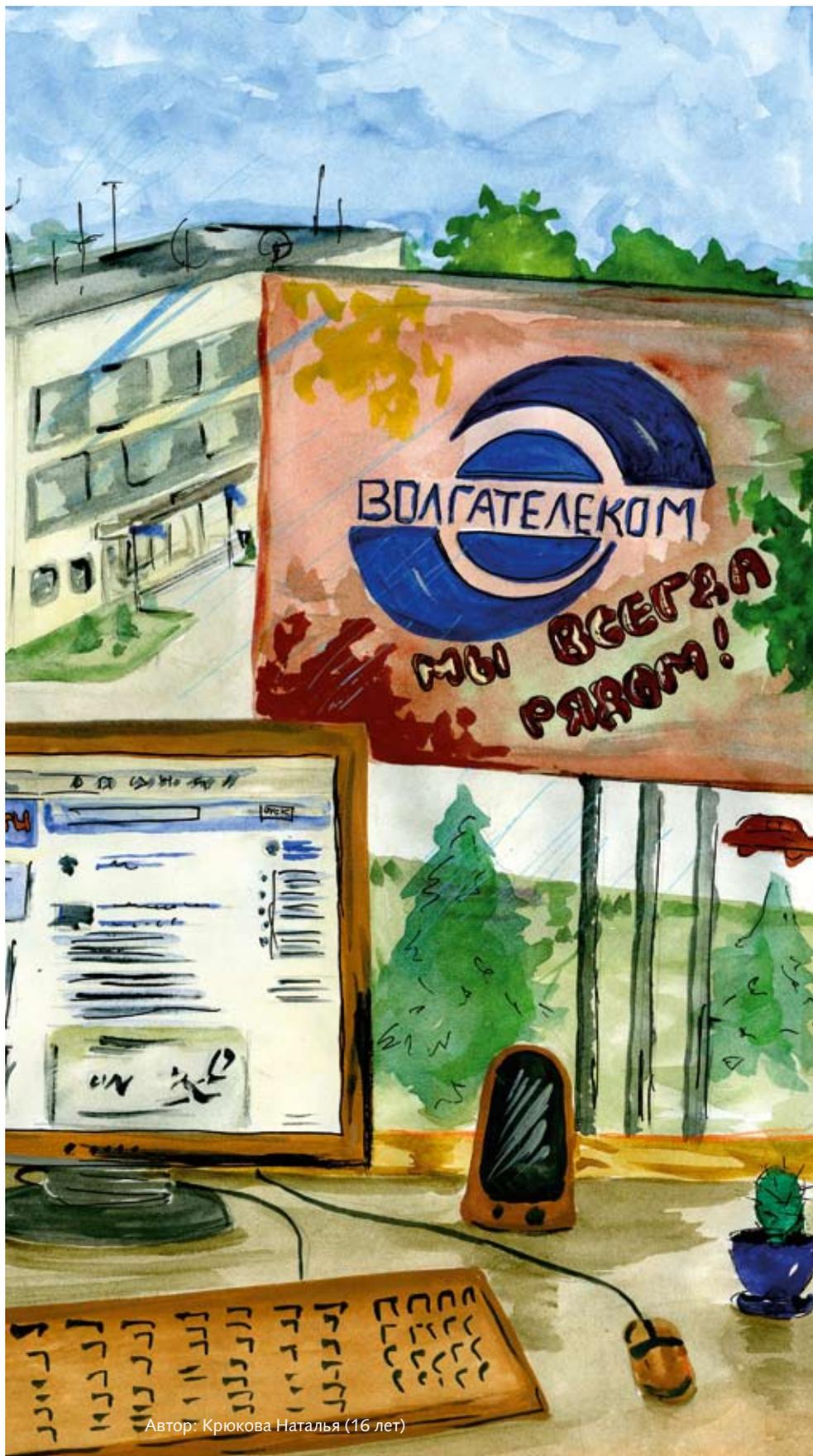
огромным маркетинговым потенциалом. В состав ОАО «ВолгаТелеком» входят филиалы в Кировской, Нижегородской, Оренбургской, Пензенской, Самарской, Саратовской, Ульяновской областях, республиках Марий Эл, Мордовия, Удмуртской и Чувашской республиках.

## МИССИЯ

Миссия ОАО «ВолгаТелеком» — содействовать созданию современного общества, росту региональной экономики и повышению качества жизни жителей Поволжья за счет внедрения в повседневную жизнь передовых информационных технологий. Мы стремимся открывать для людей новые перспективы, делать их жизнь проще и ярче.

Удовлетворяя спрос на телекоммуникационные услуги и опережающими темпами развивая современную инфраструктуру связи, мы достигаем роста операционной эффективности, увеличивая тем самым стоимость акционерного капитала и создавая рабочие места для жителей Приволжского федерального округа. Обеспечивая стабильный рост бизнеса, ОАО «ВолгаТелеком» заботится о благосостоянии сотрудников, их профессиональном развитии и социальной защищенности.

Опираясь на принципы клиентоориентированности, мы внедряем новые технологии, улучшаем качество услуг и уровень обслуживания абонентов, используя в своей деятельности инновационные методы маркетинга и продаж.



Автор: Крюкова Наталья (16 лет)

## ГЛОБАЛЬНЫЕ ЦЕЛИ

- Интеграция новых технологий в повседневную жизнь.
- Положение лидера на телекоммуникационном рынке Поволжья.
- Повышение качества оказываемых услуг за счет развития и модернизации инфраструктуры связи, внедрения цифровых технологий, совершенствования системы обслуживания клиентов.
- Развитие и эффективное использование кадрового потенциала ОАО «ВолгаТелеком» для обеспечения приоритетных направлений развития бизнеса.
- Достижение и поддержание высокой прибыльности за счет повышения эффективности бизнеса и оптимизации затрат.
- Создание благоприятных условий для привлечения инвестиций за счет роста капитализации и поддержания прочной деловой репутации.
- Совершенствование системы корпоративного управления в соответствии с практикой мирового уровня.

# Описание стандарта отчета

## ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ

Основная цель отчета — анализ социальной ценности деятельности ОАО «ВолгаТелеком».

В процессе подготовки отчета были поставлены следующие задачи:

- определить и проанализировать потребности и ожидания заинтересованных сторон;
- наладить системное взаимодействие с заинтересованными сторонами;
- оценить трудности и перспективы взаимодействия Компании и ее заинтересованных сторон;
- согласовать свою деятельность с общественными ожиданиями;
- определить стратегию развития социальной деятельности Компании с учетом мнений заинтересованных сторон.

## СТАНДАРТ ОТЧЕТА

Для достижения стоящих перед отчетом целей и задач был выбран международный стандарт взаимодействия с заинтересованными сторонами (стейкхолдерами) AA1000SE5.

Стандарт AA1000 — общеприменимая, общедоступная нормативная база для планирования, исполнения, оценки, информирования и нефинансовой аудиторской проверки качества взаимодействия с заинтересованными сторонами.

AA1000 — это стандарт, наиболее подходящий так называемым «потребительским» компаниям, то есть организациям, напрямую работающим с потребителем товаров и услуг. Стандарт четко регламентирует процесс, механизмы и принципы взаимодействия с заинтересованными сторонами.

В соответствии с требованиями Стандарта AA1000, при подготовке отчетов обязательно соблюдение трех основных принципов:

- существенность (отчитывающаяся компания должна знать, каковы ее заинтересованные стороны, какие интересы самой компании и интересы заинтересованных сторон являются для нее существенными);
- полнота (компания должна понимать опасения заинтересованных сторон, их взгляды, потребности



Автор: Решетникова Мария (17 лет)

и ожидаемые результаты деятельности, а также их мнения по значимым вопросам);

- реагирование (компания должна последовательно реагировать на существенные вопросы, стоящие перед заинтересованными сторонами и самой компанией).

Соблюдение этих принципов стандарта AA1000 является действенным и эффективным механизмом решения тех задач, которые сформулировало ОАО «ВолгаТелеком» в рамках подготовки первого отчета.

## МЕТОДОЛОГИЯ ОТЧЕТА

Консультантом при разработке проекта социального отчета выступило АНО «Агентство социальной информации» (г. Москва). Организацией и проведением диалогов занималась третья сторона — независимый фасилитатор Нижегородская Ассоциация неправительственных некоммерческих организаций «Служение». Участие независимого фасилитатора позволило стейкхолдерам более полно выразить свои мнения и ожидания, а также придало процессу проведения диалогов легитимность и прозрачность.

Диалоги и консультации проводились в формате круглых столов, очных и телефонных интервью. Все встречи сопровождались аудиозаписью. Кроме того, на внутреннем корпоративном сайте Генеральной дирекции была размещена информация о проходящих диалогах, которая позволила сотрудникам принять участие в диалогах в качестве стейкхолдеров.

## ЭТАПЫ ОТЧЕТА

Процесс подготовки отчета состоял из 4 основных этапов:

- I этап: Формирование Оргкомитета и Рабочей группы по подготовке отчета. Оргкомитетом были выбраны стандарт отчета, определены предмет и границы отчета, выбраны стейкхолдеры и сформулированы вопросы для обсуждения в ходе диалогов.
- II этап: Проведение диалогов со стейкхолдерами.
- III этап: Анализ высказанных стейкхолдерами ожиданий, формирование списка обязательств по выполнению ожиданий, определение сроков их реализации, подготовка текстовой версии отчета.
- IV этап: Подготовка отчета.
- V этап: Распространение отчета, информирование стейкхолдеров о взятых обязательствах.

В соответствии с требованиями Стандарта АА1000, согласно которым отчет должен быть доступен для стейкхолдеров, Компания планирует задействовать следующие каналы распространения информации:

- размещение на интернет-сайте Общества по адресу: [www.vt.ru](http://www.vt.ru);
- распространение информации о выходе Отчета через СМИ;
- распространение информации по внутренним каналам коммуникаций ОАО «ВолгаТелеком»;
- рассылка текстовой версии отчета или ссылки на размещение документа в сети Интернет всем участникам диалогов;



Автор: Васильева Наталья (9 лет)

- рассылка текстовой версии различным ключевым аудиториям (акционеры, органы государственной власти, инвестиционное сообщество);
- распространение на тематических публичных мероприятиях.

## ГРАНИЦЫ ОТЧЕТА

Данный социальный отчет охватывает деятельность Компании в 11 регионах Приволжского Федерального округа (в Республиках Марий Эл, Мордовия, Удмуртской и Чувашской, а также Кировской, Нижегородской, Оренбургской, Пензенской, Саратовской, Самарской и Ульяновской областях). Однако при составлении отчета большинство диалогов проводилось со стейкхолдерами на территории Нижегородской области — это клиенты, работники и акционеры Общества.

## ПРЕДМЕТ ОТЧЕТА

В рамках подготовки первого отчета Оргкомитетом определены 4 приоритетные для обсуждения со стейкхолдерами в ходе проведения диалогов темы:

- кадровая политика;
- качество предоставляемых услуг;
- социальные программы для сотрудников;
- благотворительность и спонсорство.

При выборе тем для обсуждения в ходе диалогов учитывались 5 основных критериев, регламентируемых стандартом:

- проблемы, имеющие краткосрочное прямое влияние на финансовое состояние Компании;
- вопросы, по которым Компания делает политические заявления стратегического характера (обязательства перед заинтересованными сторонами);
- проблемы, которые считают существенными сопоставимые организации, то есть являются общепринятыми;
- вопросы, которые стейкхолдеры считают важными для того, чтобы предпринимать какие-либо действия по этому поводу в настоящем или будущем;
- вопросы соответствия социальным нормам (что зафиксировано или, возможно, будет зафиксировано в регулирующих актах, предусмотрено институциональными нормами и стандартами).

Стандарт AA1000 предусматривает участие заинтересованных сторон не только в диалогах, но и в процессах подготовки отчетности, поэтому в ходе диалогов стейкхолдеры из числа акционеров и сотрудников высказывали свои пожелания и предложения по поводу того, какие темы должны стать предметом обсуждения с заинтересованными сторонами.

## СТЕЙКХОЛДЕРЫ

При выборе стейкхолдеров учитывались следующие факторы, которые регламентированы стандартом AA1000:

- уровень ответственности: люди, перед которыми Компания имеет

или будет иметь юридические, финансовые и операционные обязательства, зафиксированные в виде документов;

- степень влияния: люди, которые влияют или в будущем смогут повлиять на деятельность Компании;
- степень близости: люди, с которыми Компания взаимодействует чаще всего;
- степень зависимости: люди, которые в наибольшей степени зависят от Компании;
- уровень представительности: люди, которым даны полномочия представлять других людей.

Таким образом, с учетом выбранных для обсуждения со стейкхолдерами тем, определены 3 группы стейкхолдеров: сотрудники, клиенты и акционеры.

В ходе подготовки данного отчета выявлены ожидания и пожелания стейкхолдеров из числа акционеров и сотрудников на предмет того, какие заинтересованные стороны необходимо вовлечь в процессы взаимодействия в ходе подготовки следующего отчета. Собранные мнения будут учитываться при формировании «карты стейкхолдеров» следующего социального отчета.

## ДИАЛОГИ С СОТРУДНИКАМИ

Первыми партнерами ОАО «ВолгаТелеком» по диалогу стали сотрудники Компании. В ходе подготовки отчета было принято решение сегментировать сотрудников на 3 основные группы: топ-менеджеры,

специалисты и рабочие. Всего в диалогах приняли участие 36 сотрудников Компании, отобранных по принципу случайной репрезентативной выборки.

Во время проведения диалогов сотрудниками было внесено 62 предложения, которые распределились по темам следующим образом:

- кадровая политика — 30 предложений;
- внутренние социальные программы — 24 предложения;
- социальные инвестиции в местные сообщества — 8 предложений.

По итогам диалогов методом анкетирования было собрано мнение участников диалогов о качестве и содержании прошедших встреч. 100% опрошенных участников отметили в своих анкетах, что считают обсуждаемые вопросы действительно важными и существенными. Все опрошенные также отметили, что цели и задачи диалогов им были ясны и понятны. Кроме того, в своих анкетах сотрудники выразили пожелания проводить такие встречи регулярно.

## ДИАЛОГИ С КЛИЕНТАМИ

ОАО «ВолгаТелеком» предоставляет целый комплекс услуг связи, однако в рамках данного отчета было принято решение обсуждать качество Интернет-услуг, так как в настоящее время развитие услуг широкополосного доступа в интернет — одна из приоритетных задач ОАО «ВолгаТелеком». В ходе подготовки отчета было принято решение сегментировать клиентов на 3 основные группы:

- крупные корпоративные клиенты;
- клиенты, представляющие малый и средний бизнес;
- физические лица.

Всего в диалогах приняло участие 36 человек, отобранных по принципу случайной репрезентативной выборки. В рамках диалогов клиентами было внесено 141 предложение, структура которых выглядит следующим образом:

- качество услуг — 102 предложения;
- социальные инвестиции в местные сообщества — 39 предложений.

## ДИАЛОГИ С АКЦИОНЕРАМИ

При подготовке отчета были проведены консультации с акционерами — физическими лицами, с акционерами — сотрудниками и бывшими сотрудниками компании, с уполномоченными представителями акционеров — юридических лиц. Всего в процессе консультаций приняло участие 6 человек, отобранных по принципу случайной репрезентативной выборки.

В ходе консультаций акционерами было внесено 23 предложения, в том числе по темам:

- социальные инвестиции в местные сообщества — 8 предложений;
- подготовка следующего социального отчета ОАО «ВолгаТелеком» — 15 предложений.

## ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ

ОАО «ВолгаТелеком» считает подготовку социального отчета уникальным ресурсом для организации канала объективной «обратной связи» и планирует в дальнейшем использовать полученные данные для развития социальной политики Компании.

# Социальная ответственность бизнеса

Основным принципом социальной ответственности бизнеса является создание двусторонних партнерских отношений компании и общественности, что декларируется в Миссии ОАО «ВолгаТелеком». Компания понимает свою ответственность как комплекс мероприятий, направленных на:

- поддержание инфраструктуры связи для обеспечения услугами связи всех сфер социально-экономической деятельности Поволжья;
- опережающее развитие и внедрение новых передовых телекоммуникационных услуг;
- повышение качества оказания услуг связи;
- обеспечение достойного уровня жизни и возможности профессиональной реализации сотрудников.

# Кадровая политика

В ОАО «ВолгаТелеком» трудится более 35 тысяч человек. «Инвестиции в персонал — это инвестиции в будущее» — по такому принципу строит свою кадровую политику Компания.

Стратегия работы с персоналом ОАО «ВолгаТелеком» нацелена на формирование высококвалифицированного сплоченного коллектива, способного оперативно решать поставленные задачи.

В результате реорганизации 11 операторов электросвязи Приволжского федерального округа в 2002 году к ОАО «ВолгаТелеком» присоединились компании с различными принципами и подходами в области управления персоналом, системами оплаты и стимулирования труда. Учитывая условия деятельности и существовавшие в то время четкие приоритеты технического развития инфраструктуры, вопросы обслуживания клиентов оставались на втором плане.

Однако быстро меняющиеся условия рынка телекоммуникационной отрасли, конкурентная среда, в которой работает ОАО «ВолгаТелеком», обусловили необходимость перехода

от традиционных методов в работе с персоналом к активной политике управления человеческими ресурсами. Необходимо было создать эффективную систему управления HR-процессами на всех этапах — от приема на работу и оценки персонала до формирования корпоративной культуры.

Начиная с 2003 года проводилась работа по анализу и оценке существующих механизмов управления персоналом в филиалах Компании, после чего, в 2004—2005 гг. был разработан ряд проектов, направленных на выработку системы общих принципов управления, мотивации и развития персонала. Начиная с 2006 года ОАО «ВолгаТелеком» проводит процесс оптимизации численности персонала в соответствии с организационной структурой Общества, соответствующей условиям рынка.

В условиях насыщения спроса на услуги традиционной телефонии, приоритеты развития бизнеса сместились в сторону развития услуг с высокой добавленной стоимостью





Автор: Сокушев Александр (14 лет)

и удержания лидирующего положения на высоко конкурентных рынках услуг доступа в Интернет. В настоящее время решающим условием успешной конкуренции в данном сегменте рынка является качество обслуживания клиентов, где особенное значение имеет человеческий фактор — именно это стало причиной внедрения системного подхода к управлению персоналом.

Для достижения этой цели в 2006—2007 гг. планомерно проводилась работа, направленная на повышение профессионального уровня сотрудников, совершенствование организационной структуры, системы оплаты и мотивации труда, поиск более эффективных форм и методов работы с кадрами, развитие корпоративной культуры.

Работа с персоналом в ОАО «ВолгаТелеком» базируется на понимании и признании того факта, что работники Компании — одна из ее главных ценностей, ресурс роста, развития и конкурентоспособности. При этом приоритетами в области управления персоналом признаются обеспечение максимальной гибкости, адаптивности организационного управления и управления персоналом, создание имиджа Общества как предпочтительного работодателя, комплексное управление эффективностью персонала и достижение максимальной отдачи инвестиций в его развитие.

Большое значение придается созданию эффективной системы компенсации и мотивации персонала. Являясь крупнейшей телекоммуникационной компанией Поволжья,

ОАО «ВолгаТелеком» подходит к построению системы мотивации с позиций комплексности, внедряя самые современные инструменты и технологии в области компенсации и мотивации персонала, ориентированных на достижение стратегических целей Общества.

## ОПЛАТА ТРУДА

В момент реорганизации компаний электросвязи Приволжского федерального округа уровень базовой заработной платы в них сильно различался. Начиная с 2004 года ОАО «ВолгаТелеком» проводит работу по выравниванию заработной платы рабочих ведущих профессий и повышению дохода сотрудников в целом. Средняя заработная плата в 2006 году возросла на 37,1% и достигла 11 336 руб., в 2007 году рост составил 23%, а показатель средней заработной платы достиг 13 901 руб. Компания ежегодно проводит индексацию заработной платы работников на 15—20%, что в значительной мере превышает темп роста потребительских цен в регионах Поволжья.

Средний доход работников Общества с учетом выплат социального характера повышался и составил в 2006 году 11 594,3 руб., в 2007 году — 14 256 руб.

С момента объединения компаний электросвязи в ОАО «ВолгаТелеком» возникла потребность в единой компенсационной схеме, так как в филиалах Общества применялись различные



Автор: Никонова Ирина (15 лет)

## ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ СИСТЕМЫ ГРЕЙДОВ

1. РЕФЕРЕНТНАЯ ВЫБОРКА ТИПОВЫХ РАБОЧИХ МЕСТ	2. ОПИСАНИЕ ТИПОВЫХ РАБОЧИХ МЕСТ	3. ОЦЕНКА ТИПОВЫХ РАБОЧИХ МЕСТ	4. СОЗДАНИЕ КЛАССИФИКАТОРА СИСТЕМЫ ГРЕЙДОВ	5. ВНЕДРЕНИЕ СИСТЕМЫ ГРЕЙДОВ
Задействованы все уровни иерархии и функциональные направления	Описание 1500 типовых рабочих мест основного и вспомогательного производств, управления ресурсами	Определение уровней выраженности компенсируемых факторов для каждого типового рабочего места	Построение ранжированного перечня должностей, профессий с отнесением к грейдам	Разработка программы перехода на систему грейдов и штатных расписаний, перевод работников на новые условия оплаты труда

системы оплаты труда, основанные на тарифных сетках, либо «вилках» должностных окладов.

Разнородность компенсационных и мотивационных схем вызывала сложности в планировании бюджета, отсутствовала прозрачная система карьерного роста. Сложившееся соотношение между заработными платами различных рабочих мест в филиалах отличалось друг от друга и не соответствовало интересам Компании.

В 2006 году в Компании была разработана уникальная для отрасли электросвязи схема оплаты труда, основанная на системе «грейдов». Суть грейдирования заключается в сопоставлении внутренней ценности должностей для компании с их значимостью на рынке труда.

Таким образом, целью процесса грейдирования стало распределение должностей и профессий по степени важности для компании. Система грейдов ОАО «ВолгаТелеком» разрабатывалась на базе комплексной оценки типовых рабочих мест. Вначале была проведена референтная выборка

наиболее типичных для Общества рабочих мест (около 1500), затем проведено описание рабочих мест в пилотном филиале и генеральной дирекции по значимым, так называемым компенсируемым факторам, т. е. факторам, за которые Компания готова платить сотрудникам.

Для оценки рабочих мест ОАО «ВолгаТелеком» были выбраны 7 основных критериев, наиболее полно отражающих весь спектр деятельности Компании: «Знания и опыт», «Масштаб управления и ответственность», «Цена ошибки», «Сложность решения задач», «Уровень коммуникации», «Степень влияния», «Физические нагрузки».

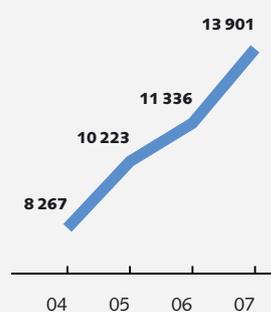
В процессе ранжирования должностей неоднократно применялась Экспертная оценка, проводилось сравнение с рыночным уровнем заработной платы. В результате была сформирована Система грейдов ОАО «ВолгаТелеком», в которой все должности и профессии имеют свое место по степени значимости для компании.

Многие организации, применяющие традиционные схемы оплаты труда своих сотрудников, задаются вопросом: как быть, если сотрудник достиг максимального значения оплаты труда в своей категории, но ценность его для компании достаточно высока и его необходимо удерживать, т. е. дополнительно мотивировать.

Система грейдов позволяет производить доплату сверх максимальной седьмой ступени грейда ключевым сотрудникам компании из так называемой резервной зоны грейда, которая составляет 30% от максимального значения грейда. Таким образом, система грейдов позволяет реализовать «карьерный рост» даже в рамках одной должностной позиции. В целом разработанная в ОАО «ВолгаТелеком» система оплаты труда является абсолютно прозрачной, понятной каждому работнику, стимулирующей к повышению квалификационного уровня, что очень важно для компании, использующей сложные современные технологии.

Быстро развивающееся производство, внедрение новой техники и технологии, появление новых направлений деятельности компании требует мобильности в системе компенсаций. В систему грейдов можно внести изменения при появлении нового рабочего места или изменении условий труда на существующем, посредством описания и оценки рабочего места. С этой целью в Обществе разработана Методика администрирования системы грейдов, предусматривающая процедуру актуализации системы.

СРЕДНЯЯ  
ЗАРАБОТНАЯ ПЛАТА  
РАБОТНИКА, РУБ.



Введение новых условий оплаты труда сопровождалось активной информационной поддержкой в корпоративных изданиях, внутрикорпоративных сайтах. Кадровыми службами филиалов и генеральной дирекции были организованы встречи с работни-

ками, проведены презентации, организованы ответы на индивидуальные вопросы работников.

## СИСТЕМА ПРЕМИРОВАНИЯ РАБОТНИКОВ

До объединения в филиалах Общества действовали положения о премировании с различными стимулирующими схемами, разнородными показателями и размерами премирования. Поэтому в ОАО «ВолгаТелеком» была начата разработка единой системы премирования работников Общества, основанной на постановке целей (МВО), внедрение которой проводилось поэтапно, начиная с Генеральной дирекции.

Премирование работников Общества базируется на современных принципах материального стимулирования на основе системы сбалансированных показателей эффективности деятельности и системы управления по целям.

С 2006 года во всех филиалах Общества действует единая система премирования, комплексно мотивирующая сотрудников всех уровней к повышению производственных результатов. Размер премии варьируется в зависимости от групп работников: руководящие работники премируются в размере до 35—40% должностного оклада, руководители и специалисты аппарата управления и производственного персонала — до 30%, рабочие основных профессий — до 35%, рабочие вспомогательных

профессий — до 20%. Руководящие работники Компании (директора филиалов и их заместители, руководители структурных подразделений филиалов и их заместители) премируются за выполнение ключевых показателей эффективности деятельности (KPI). Показатели устанавливаются по тому функциональному направлению, за которое несет ответственность конкретный руководитель. Ключевые показатели эффективности всех функциональных направлений сбалансированы между собой. Каждый показатель имеет свой удельный вес в зависимости от значимости для руководителя того или иного функционального направления.

Наряду с планируемыми бюджетными показателями руководящим работникам, в соответствии со стратегическими направлениями деятельности, ежеквартально устанавливаются приоритетные задачи по своему направлению. Четкая функциональная направленность показателей премирования руководителей способствует усилению вклада руководителя в результаты работы.

Система премирования в Обществе построена таким образом, что все работники премируются за конечные результаты деятельности:

- работники структурного подразделения — по итогам работы структурного подразделения;
- работники аппарата управления филиала — по итогам деятельности филиала;



Автор: Манисов Сергей (14 лет)

— работники генеральной дирекции — по итогам деятельности Общества в целом.

Положением о премировании работников ОАО «ВолгаТелеком» предусмотрено 2 вида премирования: по повременному принципу — за выполнение показателей финансово-хозяйственной деятельности и по принципу управления по целям. Посредством постановки целей работников решаются стратегические задачи Общества. Работник, в свою очередь, может получить не только дополнительное стимулирование за выполнение целей (процент премии по целям выше обычного на 10—30%), но и направить свою деятельность на достижение конкретных результатов, получить критерии важности той или иной предстоящей работы.

Постановка целей сотрудникам компании производится по принципу каскадирования целей. Вначале устанавливаются стратегические цели топ-менеджменту, которые в дальнейшем отражаются в конкретных целях сотрудников подразделений Компании. Премирование по принципу управления по целям распространяется на руководителей и специалистов, влияющих по роду своей деятельности на развитие бизнес-процессов.

В Генеральной дирекции ОАО «ВолгаТелеком» более 60% сотрудников премируются по целям, в Дирекциях филиалов по данному принципу премируется порядка 30% сотрудников управленческого персонала.

Разрабатывается методика стимулирования сотрудников коммерческого блока, что даст возможность повысить объемы продаж, следовательно, увеличить доходы Компании.

Кроме ежемесячного и ежеквартального премирования в Обществе предусмотрена выплата премии по итогам года за выполнение показателей эффективности деятельности. Размер годовой премии зависит от результатов работы филиала. Премия распределяется между всеми сотрудниками Компании в соответствии со шкалой премирования по должностным группам. Годовое премирование направлено на достижение долгосрочных результатов и способствует закреплению в Компании наиболее квалифицированных сотрудников. В ряде случаев за особые достижения в труде Положением о премировании предусмотрены выплаты специальных разовых премий, в том числе:

- за выполнение особо важного производственного задания;
- за участие в проектных работах;
- за внесение рационализаторских предложений;
- за победу в общероссийских и отраслевых конкурсах профессионального мастерства.

Применение специального премирования позволяет компании дополнительно стимулировать высококвалифицированных сотрудников и ключевых специалистов.



Автор: Артамонова Екатерина (16 лет)

## ОБУЧЕНИЕ ПЕРСОНАЛА

Рыночные условия, в которых функционирует компания, определили существенную роль системы обучения персонала, которая в ОАО «ВолгаТелеком» максимально тесно связана со всеми бизнес-процессами Компании. При реализации корпоративной политики в области развития персонала основной акцент делается на создание условий для максимальной реализации трудового и творческого потенциала каждого работника, формирование у него

Основными инструментами корпоративной политики в области управления человеческими ресурсами являются оценка компетенций персонала, конкурсные отборы перспективных работников, стажировки, системность и непрерывность обучения. В 2006 году дополнительное обучение прошли 16 850 сотрудников ОАО «ВолгаТелеком», что составляет 43% от общего числа работающих, а в 2007 году этот показатель достиг 17 037 человек, что составило 49% сотрудников Компании.

О масштабах этой работы говорят и такие цифры: суммарно, за прошедшие 3 года, количество сотрудников, прошедших обучение по всем направлениям, превысило 100%.

В целом количество сотрудников, прошедших обучение по различным программам, составило в 2006 году 32 425 слушателей, а в 2007 году — 32 774 работника.

Приоритетными формами обучения персонала в ОАО «ВолгаТелеком» являются:

- Корпоративное обучение, инициированное и организованное в рамках ОАО «Связьинвест». Обучение высшего и среднего менеджмента осуществляется по единым для всех компаний холдинга программам. Корпоративное обучение имеет модульную структуру, что позволяет гибко подходить к обучению руководителей. Программы состоят из таких модулей, как: «Основы менеджмента», «Операционный менеджмент», «Стратегический менеджмент», «Управление финансами», «Управление человеческими ресурсами», «Стратегический маркетинг», «Управление сервисом», «Управление проектами».
- Централизованное обучение, разработанное для руководителей среднего звена и кандидатов кадрового резерва Общества и направленное на приобретение знаний в области современных методик управления и развитие лидерского потенциала. Обучение построено, с одной стороны, на фундамен-

### ЗАТРАТЫ НА ОБУЧЕНИЕ И РАЗВИТИЕ ПО КАТЕГОРИЯМ ПЕРСОНАЛА В 2005—2007 ГОДАХ, ТЫС. РУБЛЕЙ

	2005	2006	2007	РОСТ, %
Руководители	17 783	21 513	27 432	154
Специалисты	31 672	34 171	36 354	115
Служащие	188	51	27	14
Рабочие	7 709	7 915	6 642	86

чувства корпоративной солидарности и приверженности интересам Компании. В 2006 году система профессиональной подготовки персонала получила высокую оценку на федеральном уровне. На всероссийском конкурсе «Российская организация высокой социальной эффективности» ОАО «ВолгаТелеком» получила диплом второй степени в номинации «Квалификация кадров. Система их подготовки и переподготовки».

Кроме того, большое внимание уделяется системе внутреннего обучения, переподготовки и повышения квалификации специалистов и рабочих, которая проходит без отрыва от производства. Для этого в Компании создана необходимая база: из 11 филиалов ОАО «ВолгаТелеком» 9 имеют собственные учебные центры. Ежегодно растет объем их финансирования, а число сотрудников, прошедших данный вид обучения только за последний год, увеличилось в 1,5

тальных теоретических аспектах, с другой, — на рассмотрении реальных практических задач и проблем из деятельности Общества, но с учетом примеров достижений других успешных компаний, как они могут проецироваться на повседневную работу и реально могут помочь в практической деятельности. Программа состоит из таких модулей, как: «Основы менеджмента», «Управленческие навыки руководителя», «Мотивационные инструменты в руководстве», «Целевое управление», «Финансовый менеджмент», «Основы маркетинга» и др.

Выпускникам модульных программ вручаются дипломы об успешном окончании Корпоративного университета ОАО «ВолгаТелеком». За период 2006—2007 гг. было обучено 200 руководителей различного уровня, из них 90 человек переведено на высшие должности. Обучение в Корпоративном университете позволяет сотрудникам Компании не только приобрести необходимые для работы знания и поддерживать между собой личные и профессиональные контакты, но и является для них серьезным мотивирующим фактором для дальнейшего карьерного роста и развития.

В последнее время особую значимость приобретает обучение и развитие сотрудников коммерческого блока ОАО «ВолгаТелеком». Организовано централизованное обучение руководителей и специалистов Департамента маркетинга Генеральной дирекции и Управлений (служб) маркетинга филиалов по темам: «Тренинг по прямым

продажам», «Управление каналами продаж», «Мотивационные инструменты в руководстве», «Как разработать маркетинговый план: комментарии и рекомендации», «Управление проектами».

Большое внимание уделяется технической учебе: обучению рабочих (телефонисты, телеграфисты, операторы связи, электромонтеры, кабельщики-спайщики) по основным техническим курсам, курсам по охране труда и технике безопасности. Данный вид обучения организован на рабочем месте без отрыва от производства с участием наставников.

ОАО «ВолгаТелеком» уделяет внимание обучению сотрудников в образовательных учреждениях среднего и высшего профессионального образования. На обучение направляются работники, которым необходимо получить образование в соответствии с требованиями к должности, а также наиболее инициативные и талантливые работники, имеющие перспективы карьерного роста и развития.

Руководители высшего и среднего звена управления Компании получают бизнес-образование в системе дополнительного профессионального образования по следующим программам:

- в Академии народного хозяйства по программе «Современные методы управления акционерными обществами»;
- в высшей школе бизнеса Международного университета (г. Москва) по программе MBA;
- в Открытом университете Великобритании (The Open

University) и его российском партнере — Международном институте менеджмента ЛИНК.

## ПРОЕКТ «КАДРОВЫЙ РЕЗЕРВ — 2006»

Отрасль телекоммуникаций сегодня одна из динамично развивающихся сфер бизнеса. С каждым годом она охватывает все больше областей деятельности, предлагая на рынке новые цифровые технологии, большое количество сложного оборудования, интеллектуальных продуктов. Такое разнообразие наукоемких товаров и услуг, жесткие условия ведения бизнеса, серьезная конкуренция требуют постоянного повышения профессионального уровня работников Компании.

Развитие кадрового потенциала на сегодняшний день является важнейшей задачей руководства Компании. В 2006 году впервые в ОАО «ВолгаТелеком» был реализован крупный по значимости проект «Кадровый резерв — 2006», который позволил раскрыться талантам и амбициям специалистов и перспективных руководителей.

В любой компании есть профессиональные сотрудники, со здоровыми амбициями, у которых есть потенциал и большое желание строить свою карьеру, но не всегда для этого есть необходимые условия. Это такой своеобразный скрытый кадровый резерв компании.

Идея разработки и реализации проекта «Кадровый резерв — 2006» возникла еще при проведении анализа





Автор: Крюкова Наталья (16 лет)

действующего состава руководителей, который выявил, что средний возраст руководителей структурных подразделений, руководителей на уровне аппарата управления филиала свыше 50 лет.

Из них работников пенсионного возраста — 15%. Проект проводился в рамках политики «Формирование и развитие кадрового резерва» в формате конкурса и охватил 11 филиалов ОАО «ВолгаТелеком». В конкурсном отборе могли принять участие все работники Компании, отвечающие определенным требованиям, например таким, как:

- высшее образование (желательно, профильное);
- стаж работы в ОАО «ВолгаТелеком» не менее 6 месяцев;
- опыт управленческой деятельности не менее 1 года.

Кроме того, члены конкурсных комиссий, в распоряжении которых были разные инструменты оценки (тестирование, конкурсные задания, собеседования), оценивали профессионализм, особое внимание обращали на лидерские качества участников, их здоровые карьерные амбиции, лояльность к Компании. Оценивался также и зрелый подход к осознанию своей роли в коллективе. В конкурсную комиссию поступило 594 анкеты. Допущенные ко второму этапу участники — а их было 275 человек — выполняли конкурсное задание по единой для всех теме: «Программа повышения эффективности деятельности», но каждый из кандидатов

подготовил задание по своему функциональному направлению на заявленную должность.

Из отобранных заданий Центральная конкурсная комиссия определила 3 лучших задания, которые в настоящее время внедряются в Обществе, авторы лучших конкурсных заданий были награждены ценными призами. Конкурсным испытанием 2 этапа стало тестирование личностно-деловых качеств, на которое были приглашены 163 участника проекта, показавшие наиболее высокие результаты при выполнении конкурсного задания.

Завершающим этапом конкурсного отбора «Кадровый резерв — 2006» стали собеседования с кандидатами в филиалах и Генеральной дирекции, где во внимание были приняты профессиональные достижения, квалификация, выполненные конкурсные задания, личностный потенциал кандидатов. По результатам собеседований определилась группа кадрового резерва на управленческие позиции. По результатам проекта в кадровый резерв ОАО «ВолгаТелеком» зачислено на разные уровни 17% от общего числа подавших заявки на участие в конкурсе, а это 102 человека. 37 человек признаны достойными претендентами на должности заместителей директора филиала по функциональным направлениям, что составляет 35% от числа зачисленных в кадровый резерв на разные уровни.

В настоящее время все «резервисты» уже получили назначения на руководящие должности, а проект



Автор: Пономарева Ксения (6 лет)

«Кадровый резерв — 2006» получил дальнейшее продолжение во всех филиалах ОАО «ВолгаТелеком» и дал право работникам Компании реализовать свои деловые навыки и амбиции, развивать свой потенциал. Наряду с программами обучения ОАО «ВолгаТелеком» резервисты участвуют в проектах, стажировках, длительных программах обучения — MBA. Системность подготовки, индивидуальные планы обучения, ясная, четкая программа развития каждого

резервиста позволяют состоящим в кадровом резерве видеть перспективы развития своей карьеры.

Проведенные мероприятия по совершенствованию кадровой политики ОАО «ВолгаТелеком» в области создания системы оплаты, мотивации и обучения работников, а также оптимизации численности Общества создали предпосылки для улучшения показателей эффективности Общества.

#### ИЗМЕНЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ В 2004—2007 ГОДАХ

НАИМЕНОВАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ	2004	2005	2005/2004	2006	2006/2005	2007	2007/2006
Выручка на работника, руб.	389 780	459 609	+17,9%	509 268	+10,8%	694 241	+36,3%
Прибыль на работника, руб.	111 887	113 868	+1,8%	111 092	-2,4%	168 342	+51,5%
Количество линий на работника, шт.	90,4	99,8	+10,3%	115,9	+16,1%	138,7	+19,6%
Уровень средней заработной платы, руб.	8 267	10 223	+23,7%	11 336	+10,9%	13 901	+23%

Рост производительности труда к 2006 году составил 39,2%.

Повышение эффективности деятельности Общества было достигнуто в результате проведения мероприятий, направленных на оптимизацию численности персонала за счет модернизации технологического процесса, совершенствования и стандартизации организационных структур Общества.

# Социальная политика

## КОЛЛЕКТИВНЫЙ ДОГОВОР

Одной из основных задач, стоящих перед ОАО «ВолгаТелеком» в сфере социальной политики, является создание благоприятных условий работы сотрудников в Компании. Условия подразумевают не только достойную заработную плату, но и обширный социальный пакет. Основным документом, определяющим взаимоотношения социальных групп в Компании, является Коллективный договор.

Со времени образования Компании и до 2006 года в каждом филиале действовали свои Коллективные договоры, которые требовали совершенствования, так как имели серьезные различия, и, кроме того, в каждом из 11 филиалов использовались собственные подходы к формированию Коллективных договоров.

Важных событий в жизни Компании в начале 2006 года стало подписание единого Коллективного договора ОАО «ВолгаТелеком»

на 2006—2008 гг. Основными задачами при заключении единого Коллективного договора стали:

- оптимизация расходов на персонал;
- обеспечение заинтересованности работников в результатах труда, то есть в результатах деятельности Компании;

- обеспечение выполнения требований государства и удовлетворения социального окружения Компании.

Одним из наиболее важных разделов и приложений к Коллективному договору является «Положение о социальных программах». Социальные программы состоят из двух блоков:

- Обязательные государственные социальные программы — это выплаты социального характера работникам и членам их семей, установленные государством. Обязательные государственные социальные программы обеспечиваются работодателем в строгом соответствии с законодательством.
- Корпоративные социальные программы — это, прежде всего, выплаты социального характера,



Автор: Будникова Алина (3 года)

устанавливаемые работодателем для работников, членов их семей и неработающих пенсионеров в дополнение к государственной системе социального обеспечения.

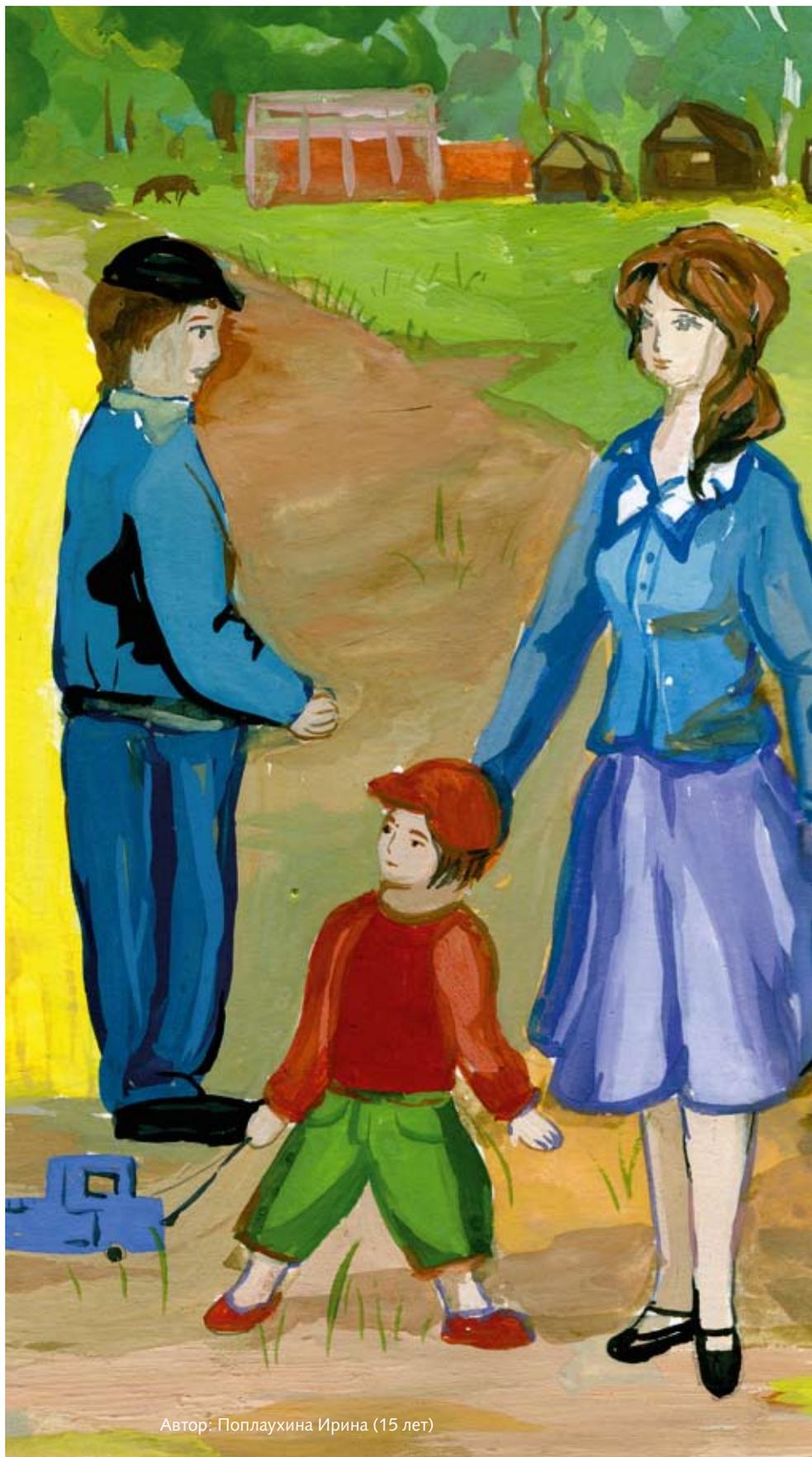
В этих целях Компания, исходя из средств, имеющихся в распоряжении, устанавливает следующие льготы и компенсации:

- оплата дополнительных дней отпуска, которая устанавливается для отдельных категорий работников в качестве корпоративной льготы, направленной на социальную поддержку семьи;
- материальная помощь, в ее состав входит материальная помощь по заявлению работника, материальная помощь при увольнении работника, материальная помощь на погребение, материальная помощь к ежегодному отпуску, материальная помощь неработающим пенсионерам;
- корпоративное единовременное вознаграждение, которое включает в себя: вознаграждение к юбилейной дате, единовременное вознаграждение в связи с присвоением званий и наград, единовременное вознаграждение работникам к Дню радио, празднику работников всех отраслей связи;
- предоставление поручительства Общества работникам для получения кредитов в кредитных учреждениях;
- платежи в пользу работников, такие, как: отчисления в негосударственные пенсионные фонды в пользу работников, оплата страховых взно-

сов по добровольному медицинскому страхованию, компенсация стоимости проживания, компенсация расходов по переезду работника и членов его семьи в другую местность для работы в Обществе, возмещение командировочных расходов сверх установленных норм, частичная компенсация оплаты стоимости пребывания детей в детских оздоровительных лагерях.

Предоставление корпоративных социальных программ способствует дополнительному стимулированию работника, повышает его доход, а также обеспечивает закрепление квалифицированных кадров в Компании. Обязательства Общества по обеспечению социальных льгот и гарантий в рамках Коллективного договора в 2006 году выполнены полностью.

16 февраля 2007 года в Нижнем Новгороде состоялась конференция трудового коллектива ОАО «ВолгаТелеком» по утверждению новой редакции Коллективного договора, что было продиктовано вступлением в силу с октября 2006 года Трудового кодекса РФ с изменениями и дополнениями, с внедрением единой системы оплаты труда в ОАО «ВолгаТелеком», а также с поступившими от филиалов предложениями (рассмотрено 138 предложений, внесено в Коллективный договор 133 предложения). В существующие льготы и компенсации были внесены изменения, направленные на улучшение социального обеспечения работников и неработающих пенсионеров.



Автор: Поплаухина Ирина (15 лет)

Кроме того, в Корпоративные социальные программы введена дополнительная льгота — частичная компенсация оплаты стоимости пребывания работников на базах отдыха и в санаториях-профилакториях Компании.

На сегодняшний день на балансе ОАО «ВолгаТелеком» имеются база отдыха в Самарском филиале и санаторий-профилакторий «Связист» филиала в Удмуртской Республике. Компенсация стоимости пребывания работников на базах отдыха и в санаториях — профилакториях установлена в размере 50% стоимости путевки.

В Обществе постоянно уделяется большое внимание социальным программам, направленным на помощь семьям, имеющим детей. В соответствии с Коллективным договором оказывается материальная помощь многодетным семьям и одиноким матерям, малообеспеченным семьям производится частичная оплата содержания детей в детских дошкольных учреждениях, оплачиваются путевки в детские оздоровительные лагеря, молодым родителям выделяется материальная помощь при рождении ребенка. Не оставлены без внимания и бывшие работники Компании. Неработающим пенсионерам оказывается материальная помощь к праздничным датам, частично оплачивается абонентская плата за пользование телефоном.

## СИСТЕМА НЕГОСУДАРСТВЕННОГО ПЕНСИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ (НПО)

Негосударственное пенсионное обеспечение работников — одна из основных задач Общества в сфере социальной политики. С этой целью в конце 2004 года заключен Договор негосударственного пенсионного обеспечения (НПО) между ОАО «ВолгаТелеком» и негосударственным пенсионным фондом «Телеком-Союз», который входит в пятерку крупнейших негосударственных пенсионных фондов России. Каждый третий работник ОАО «ВолгаТелеком» является участником негосударственного пенсионного фонда «Телеком-Союз». В 2006 более чем 1 500 работникам Компании назначены негосударственные пенсии, средний размер которых превысил 900 рублей. В 2007 году количество работников, которым назначены негосударственные пенсии, составило 1 161, размер пенсии составил 1 000 рублей.

В марте 2007 года подписано Дополнительное соглашение к Договору негосударственного пенсионного обеспечения между ОАО «ВолгаТелеком» и негосударственным пенсионным фондом «Телеком-Союз». Одним из существенных изменений в программе НПО 2007 года является возможность выплаты части негосударственной пенсии в течение срока, определенно-го самим Участником.

## ДОБРОВОЛЬНОЕ МЕДИЦИНСКОЕ СТРАХОВАНИЕ (ДМС)

В целях закрепления на предприятии высококвалифицированных, перспективных работников в 2006 году между ОАО «ВолгаТелеком» и ОАО СК «РОСНО» был заключен договор добровольного медицинского страхования, согласно которому застраховано более 450 ключевых специалистов Компании. На эти цели в 2006—2007 гг. было направлено 9,4 и 6,5 млн рублей соответственно.

Работники ОАО «ВолгаТелеком» застрахованы от несчастных случаев на производстве в соответствии с требованиями Федерального Закона от 24.07.1998 г. № 125-ФЗ «Об обязательном социальном страховании от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний». В соответствии с ТК РФ Общество в отношении всех работников осуществляет обязательное медицинское страхование. Страховые взносы по обязательному медицинскому страхованию уплачиваются Обществом своевременно и в полном объеме.

## ОХРАНА ТРУДА

В 2006—2007 гг. работа по охране труда осуществлялась в соответствии с разделом X Трудового Кодекса РФ, «Положением об организации работы по охране труда в отрасли «Связь», утвержденным приказом Министерства информационных технологий и связи РФ от 26 октября 2000 года № 187. Во всех филиалах созданы службы по охране труда, где

организацию работы осуществляют 128 штатных специалистов.

В целях обеспечения требований по документированию системы менеджмента качества в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001-2-1 «Системы менеджмента качества. Требования» в ОАО «ВолгаТелеком» введен в действие стандарт СТО 1142788.640.01.01-2006 «Система управления охраной труда».

Обеспечение безопасных условий труда представляет сложную социально — трудовую задачу, и ее решение является одним из важных направлений деятельности ОАО «ВолгаТелеком». Основные производственные процессы, начиная от получения заявок до организации производства, требуют взвешенной, целенаправленной и систематической разработки технологических процессов, целенаправленного определения полномочий и системной организации охраны труда. Для этого в ОАО «ВолгаТелеком» функционирует «Система управления охраной труда», основными мероприятиями в рамках которой являются:

- обеспечение безопасности производственного оборудования, в том числе учет требований безопасности при создании, приобретении, монтаже (демонтаже) и эксплуатации производственного оборудования, оснастки, других технических средств;
- обеспечение безопасности производственных процессов;
- обеспечение безопасной организации труда (безопасной организации

производства, безопасного состояния зданий, сооружений и территории структурных подразделений филиала, безопасного обслуживания и содержания рабочих мест, обучение работников охране труда, обеспечение работников средствами индивидуальной защиты, пропаганда охраны труда);

— обеспечение благоприятных санитарно-гигиенических условий труда (параметров микроклимата на рабочих местах, чистоты воздуха рабочей зоны, уровней естественного и искусственного освещения рабочих мест, производственного шума, вибрации, электромагнитных и других излучений, санитарно-бытовое обеспечение работников).

Одним из главных инструментов, позволяющих оценить состояние условий труда и планировать работу по их улучшению, является аттестация рабочих мест по условиям труда. По результатам проведенной в 2007 году аттестации в филиалах были разработаны планы мероприятий по улучшению условий труда на рабочих местах, не соответствующих нормативным требованиям. В ряде филиалов уже получены сертификаты на соответствие работ по охране труда государственным нормативным требованиям.

Следует отметить ежегодное снижение уровня производственного травматизма в ОАО «ВолгаТелеком», что обусловлено проводимыми в Компании организационными изменениями и внедрением новых

прогрессивных технологий в области связи. Количество травм на производстве снизилось с 34 случаев в 2005 году до 25 случаев в 2007 году. Кроме того, профессиональных заболеваний среди работников Общества за отчетный период не было.

Объемы затрат на внедрение мероприятий по охране труда составляют 0,5% от суммы затрат на производство продукции (услуг), что соответствует требованиям статьи 226 Трудового Кодекса РФ (не менее 0,2%). Кроме того, в соответствии с Трудовым законодательством РФ, за счет средств Общества работники проходят предварительный медицинский осмотр перед поступлением на работу и периодический медосмотр согласно приказу Минздрава РФ от 14.03.1996 г. № 90.

Проводится информирование работников об условиях и охране труда на рабочих местах, профилактическая работа по предупреждению производственного травматизма, профессиональных заболеваний, обусловленных производственными факторами.

Во всех филиалах Компании созданы постоянно-действующие комиссии по проверке знаний по охране труда работников в составе руководителей служб и отделов, исполнительных дирекций филиалов под председательством первых заместителей директоров филиалов — главных инженеров.



Автор: Широков Александр (13 лет)

## КОРПОРАТИВНЫЕ НАГРАДЫ И СОРЕВНОВАНИЯ

В целях создания позитивных трудовых мотиваций работников Общества в 2006 году утверждено Положение о корпоративном соревновании коллективов филиалов ОАО «ВолгаТелеком». Цель — повышение эффективности деятельности филиалов, увеличение прибыли, улучшение качества связи, расширение спектра предоставляемых услуг, стимулирование развития новых услуг и технологий. Впервые итоги корпоративного соревнования подведены по итогам работы филиалов за 2006 год, с тех пор традиция проведения корпоративных соревнований продолжает функционировать и по результатам соревнований за 2006—2007 гг. коллективы филиалов, занявших призовые места, получили дополнительные денежные премии в размере 10,6 и 4 млн рублей соответственно.

В ОАО «ВолгаТелеком» постоянно проводится работа по награждению работников ведомственными наградами. Так, в 2006 году присвоено звание «Мастер связи» 72 работникам, в 2007 году это почетное звание получил 91 сотрудник Компании. Значком «Почетный радист» в 2006 году награждены 11 работников, в 2007 — 10. Почетная грамота ОАО «Инвестиционная компания связи» в 2006—2007 гг. вручена 58 и 79 сотрудникам соответственно. Почетную грамоту

ОАО «ВолгаТелеком» получили 110 человек в 2006 году и 207 сотрудников в 2007 году.

## КНИГА ПОЧЕТА

В целях поощрения заслуг работников ОАО «ВолгаТелеком», внесших конкретный вклад в развитие производственной и общественной деятельности, Компания возродила забытую в свое время традицию — заносить заслуженных работников в Книгу Почета. Таким образом, в 2007 году создано Положение о Книге Почета ОАО «ВолгаТелеком», которое регулирует порядок и определяет основания для занесения в Книгу Почета работников Компании. Впервые к занесению в Книгу Почета представлено 12 работников ОАО «ВолгаТелеком», особо отличившихся в трудовой деятельности. Работникам, занесенным в Книгу Почета, вручены свидетельства и выплачено единовременное вознаграждение.

## КОРПОРАТИВНЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ

Компания уделяет большое внимание формированию единой корпоративной культуры. Внутренняя политика Компании направлена на то, чтобы каждый работник имел возможность развиваться, совершенствуя свои профессиональные навыки и реализуя заложенный в нем творческий потенциал. Работники Компании гордятся своими традициями общих корпоративных мероприятий и праздников, направленных на объединение коллектива, выработку единых

ценностей, укрепление подлинного корпоративного духа, который, вне всякого сомнения, является одним из главных факторов успеха Компании.

В отчетном периоде в филиалах проводились традиционные конкурсы профессионального мастерства, мероприятия, посвященные Дню радио, различные праздники и юбилеи филиалов, такие, как 120-летие ГТС в Нижнем Новгороде и Самаре. 30 ноября 2007 года Компания отметила свой 5-летний юбилей.

По-прежнему наиболее популярными корпоративными событиями в Компании являются спортивные соревнования. Практически во всех филиалах ежегодно проходят спортивные соревнования по футболу, волейболу, теннису, лыжам, шахматам, спортивные праздники «Папа, мама, я — спортивная семья» для работников и членов их семей.

В 2006 году впервые в истории Компании было организовано межрегиональное корпоративное мероприятие — проведена «Первая Осенняя спартакиада ОАО «ВолгаТелеком» между командами филиалов и Генеральной дирекции, а в марте 2007 года уже стартовали вторая и третья Спартакиады ОАО «ВолгаТелеком». Проведение таких крупных мероприятий послужило возрождению традиции спортивных соревнований, пропаганде здорового образа жизни.

# ОАО «ВолгаТелеком» — обществу

## РОЛЬ В СОЦИАЛЬНО- ЭКОНОМИЧЕСКОМ РАЗВИТИИ ПФО

ОАО «ВолгаТелеком» с момента создания всегда стремилось занять активную позицию в социально-экономическом развитии регионов присутствия, участвуя в реализации стратегически важных региональных и межрегиональных программ.

Так, в 2006—2007 гг.

ОАО «ВолгаТелеком» стало участником Программы предоставления образовательным учреждениям доступа к информационным ресурсам, которая реализовывалась в рамках приоритетного национального проекта «Образование». Данный проект проводился Министерством образования и науки РФ совместно с Министерством информационных технологий и связи РФ. В течение 2006—2007 годов 52 940 общеобразовательных учреждений в Российской Федерации получили возможность подключиться к сети Интернет. Цель данного проекта — предоставить учащимся разных регионов равные права по доступу к информационно-

справочным ресурсам и образовательным программам, обеспечить качество и доступность образования и тем самым вывести учебный процесс на новый уровень.

ОАО «ВолгаТелеком» к 1 сентября 2007 года обеспечило доступ к сети Интернет 8 323 образовательным учреждениям ПФО. Подключение школ к сети Интернет осуществлялось в рамках выполнения условий заключенного с компанией «РТКомм.РУ» договора на оказание услуг по организации каналов связи до общеобразовательных учреждений на скорости не ниже 128 Кбит/с.

Менее чем за год Компанией была проделана огромная работа по подключению к сети Интернет образовательных учреждений ПФО. При этом стоит отметить, что из общего количества школ, которые нужно было подключить, около 70% находились в сельской местности. Поэтому во всех сельских населенных пунктах, в которых было необходимо обеспечить подключение школ к Интернету, была проведена замена аналоговых систем передачи данных на цифровые. В ряде

населенных пунктов трех филиалов — Кировского, Нижегородского и Оренбургского — строительство линейных сооружений было невозможно или же связано со значительными материальными затратами. Поэтому здесь применялись радиоэлектронные сооружения (РЭС), и 102 школы были подключены с помощью радиосредств. Стоит отметить также большую протяженность строительства линейно-кабельных сооружений в Саратовском, Оренбургском, Кировском и Нижегородском филиалах.

Таким образом, ОАО «ВолгаТелеком» приложило максимум усилий, чтобы выполнить все взятые на себя обязательства. Компания накопила серьезный опыт по подключению услуг широкополосного доступа в Интернет, в том числе и в области реализации различных клиентских проектов. Поэтому участие в национальном проекте «Образование» стало для Компании своего рода проверкой на прочность, с которой она успешно справилась.

Участие в реализации национального проекта «Образование» оказало довольно большое влияние на работу всей Компании, потребовав привлечения как технических, так и человеческих ресурсов. Ежедневно отслеживалась вся цепочка производства и поставки оборудования в филиалы и ввода его в эксплуатацию. Кстати, работники «ВолгаТелеком», подключающие школы к Интернету, выступа-



Автор: Кальченко Анастасия (16 лет)

### ПОДКЛЮЧЕНИЕ\* К ИНТЕРНЕТ В РАМКАХ НАЦИОНАЛЬНОГО ПРОЕКТА «ОБРАЗОВАНИЕ» ПО ФИЛИАЛАМ

НАИМЕНОВАНИЕ ФИЛИАЛА	КОЛИЧЕСТВО УЧРЕЖДЕНИЙ, ЕД.
Кировский	743
В Республике Марий Эл	300
В Республике Мордовия	562
Нижегородский	1 257
Оренбургский	1 130
Пензенский	699
Самарский	628
Саратовский	1 228
В Удмуртской Республике	564
Ульяновский	605
В Чувашской Республике	571
Образовательные учреждения при исправительных учреждениях ФСИН	47

\* По состоянию на 30 августа 2007 г.

ли не только как технические специалисты, но часто — как консультанты по работе в Сети.

Значимость проделанной работы трудно переоценить. Подключение школ к Интернет — это механизм, позволяющий обеспечить доступ школьников и учителей на всей территории России к современным информационным образовательным ресурсам. Это значит, что благодаря усилиям специалистов Компании ученики и педагогические коллективы 8323 школ из 11 регионов страны получили

возможность получать качественное конкурентоспособное образование, отвечающее всем современным требованиям. Кроме того, через доступ в Интернет обеспечиваются равные образовательные возможности для всех ребят, что особенно важно для школ, которые находятся в сельской местности. Помимо этого, в школах появляются новые, уникальные возможности для преподавателей по повышению своего уровня, поиску и использованию в учебном процессе новых методик и инструментов

преподавания, дополнительных учебно-методических и наглядных материалов. Электронные библиотеки, современные образовательные ресурсы, новости науки и техники — вот лишь малый перечень тех возможностей, которые становятся доступны российским школьникам.

Другим значимым федеральным проектом, участие в реализации которого приняло Общество, стала программа по оказанию Универсальной услуги связи. В 2007 году ОАО «ВолгаТелеком» установило в населенных пунктах ПФО 17 070 таксофонов универсального обслуживания, в том числе в рамках первого этапа программы — 16 468. Инвестиции ОАО «ВолгаТелеком» в реализацию первого этапа проекта в 2006—2007 гг. составили 2,3 млрд рублей.

Понятие универсальной услуги введено Федеральным Законом «О связи» и подразумевает минимальный набор услуг связи, доступ к которым должен иметь каждый гражданин России. Все установленные таксофоны относятся к категории универсальных: с них можно не только совершать местные, внутризоновые, междугородные и международные телефонные соединения, но и принимать входящие вызовы. Таксофоны обеспечивают круглосуточную возможность бесплатного вызова экстренных служб. В качестве оплаты используется «Единая карта оплаты универсальных услуг связи», действующая на всей территории Российской Федерации.

Компания, выиграв конкурсы на право оказания универсальной услуги связи с использованием таксофона в 11 регионах Приволжского федерального округа, в полном объеме выполнила в рамках договора с Федеральным Агентством Связи (ФАС) работы по установке таксофонов универсального обслуживания. Программа по обеспечению предоставления универсальной услуги связи осуществлялась в 2 этапа. Первый этап, к которому Компания присту-

велась массовая установка и включение всех универсальных таксофонов во всех регионах, где осуществляют свою деятельность филиалы ОАО «ВолгаТелеком». Там, где строительство кабельных линий для организации связи было сопряжено со значительными затратами, широко применялись радиосредства, в том числе радиорелейные линии и радиодлинители, однако все технические задачи специалистами компании были успешно решены.

— время, в течение которого пользователь достигает таксофона без использования транспортного средства, не должно превышать один час;

— в каждом поселении должно быть установлено не менее одного таксофона с обеспечением бесплатного доступа к экстренным оперативным службам.

Улучшение социально-экономической ситуации в ПФО за счет создания мощной телекоммуникационной инфраструктуры и развития на ее базе современных сервисов является одним из приоритетных направлений деятельности ОАО «ВолгаТелеком», последовательно осуществляющего политику социально ответственного бизнеса. Социальный эффект от реализации подобных проектов выражается в обеспечении равных условий доступа граждан к услугам связи в формирующемся глобальном информационном обществе. Необходимо отметить, что ОАО «ВолгаТелеком», являясь оператором, занимающим существенное положение в сети связи, инвестирует в развитие телекоммуникационной инфраструктуры не только в экономически выгодных регионах, но и развивает связь в сельской местности, а также поддерживает такие стратегически значимые, но нерентабельные отрасли, как телеграфная связь и проводное радиовещание.

Проекты и программы, связанные с обеспечением равных коммуникационных и информационных

#### УСТАНОВКА ТАКСОФОНОВ В РАМКАХ ДОГОВОРА С ФЕДЕРАЛЬНЫМ АГЕНТСТВОМ СВЯЗИ ПО ФИЛИАЛАМ

НАИМЕНОВАНИЕ ФИЛИАЛА	КОЛИЧЕСТВО ТАКСОФОНОВ, ШТ.
Кировский	4 447
В Республике Марий Эл	1 592
В Республике Мордовия	1 309
Нижегородский	4 527
Оренбургский	1 763
Пензенский	1 484
Самарский	1 358
Саратовский	1 861
В Удмуртской Республике	1 930
Ульяновский	982
В Чувашской Республике	1 746

пила в сентябре 2006 года, включал в себя подготовку соответствующей инфраструктуры, установку первой партии таксофонов и начало предоставления услуг. На втором этапе

Реализация данной программы при установке таксофонов предусматривала соблюдение следующих принципов:





Автор: Инякина Анна (12 лет)

возможностей для всех жителей регионов присутствия, были и остаются одним из приоритетных направлений деятельности ОАО «ВолгаТелеком».

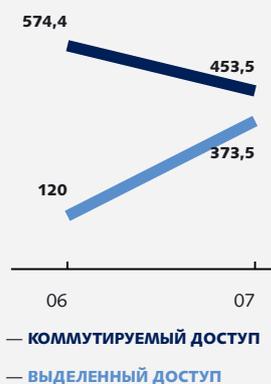
### **РАЗВИТИЕ УСЛУГ ШИРОКОПОЛОСНОГО ДОСТУПА В ИНТЕРНЕТ**

Развитие услуг широкополосного доступа (ШПД) является одним из приоритетных направлений деятельности ОАО «ВолгаТелеком». По итогам 2006—2007 гг. количество пользователей ШПД ОАО «ВолгаТелеком» увеличивалось ежегодно более чем в 3 раза и по состоянию на конец 2007 года составило 372,5 тыс. абонентов. По оценкам аналитиков телекоммуникационного сектора, Компания занимает 3 место в России по количеству пользователей ШПД.

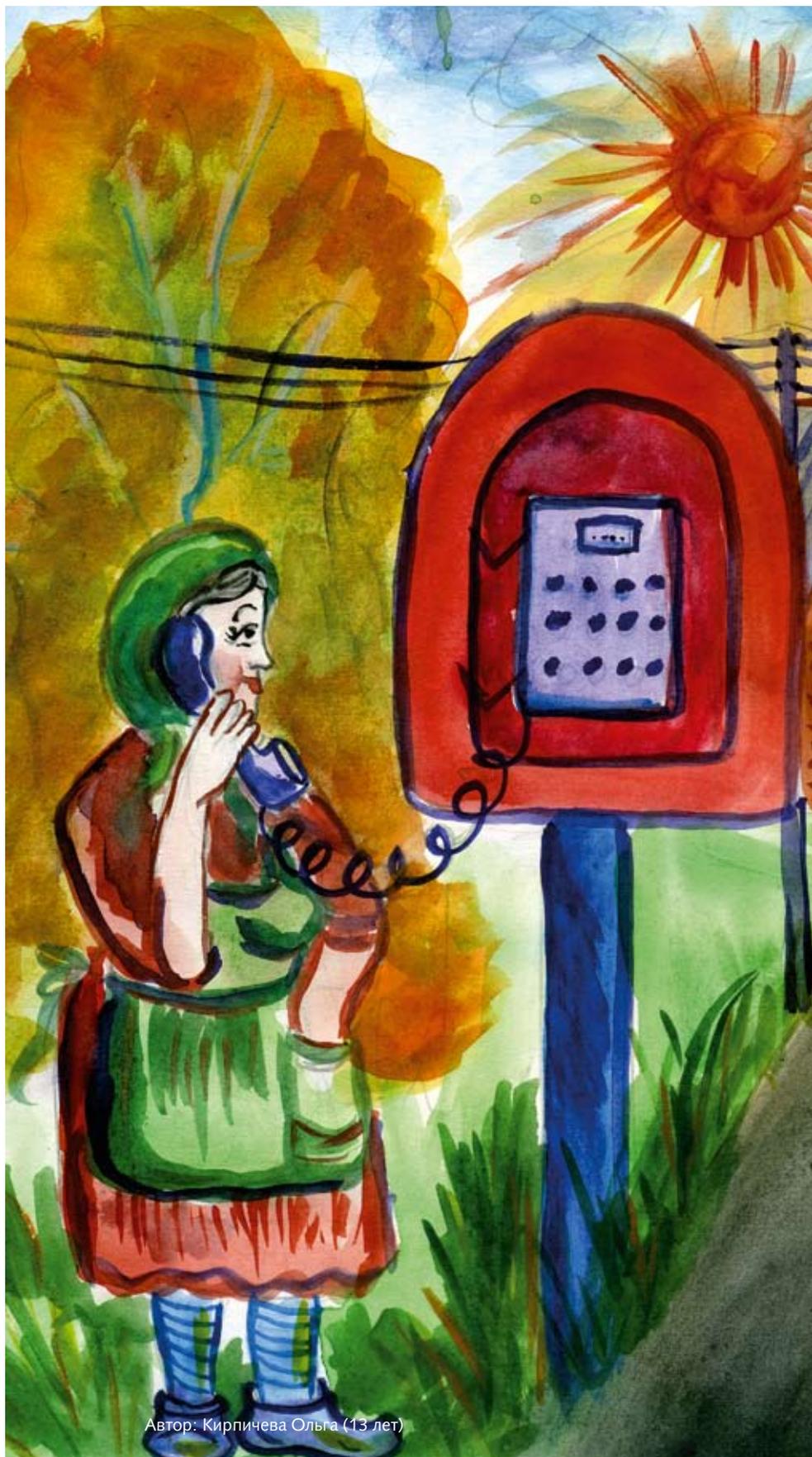
Такой рост абонентской базы стал возможен не только благодаря серьезным возможностям телекоммуникационной инфраструктуры ОАО «ВолгаТелеком», но и маркетинговым инициативам. В середине мая 2006 года сразу во всех 11 филиалах на рынок была выведена торговая марка «J». Кроме того, ОАО «ВолгаТелеком» совершенствует свою деятельность путем внедрения современных методов организации систем продаж и обслуживания, вывода на рынок новых тарифных планов. Значительно расширился перечень офисов продаж, где жители 11 регионов ПФО могут подключиться к услуге ШПД. Кроме того, введены новые формы оплаты услуг скоростного

Интернета «J», в частности в терминалах самообслуживания платежной системы «Оплата.ру». В 2007 году филиалами ОАО «ВолгаТелеком» проводились такие акции, как «Зачетная неделя», «Попробуй J», «Модем в подарок», «Двойной объем». Для удобства абонентов в некоторых филиалах был организован кредитный сервис «Обещанный платеж». В 2007 году во всех филиалах Компании реализован корпоративный проект «J-STAR-2007», ориентированный на активное продвижение услуги.

ПОЛЬЗОВАТЕЛИ  
УСЛУГ ДОСТУПА  
В ИНТЕРНЕТ, ТЫС.  
АБОНЕНТОВ



Преимуществами услуги «J» являются свободная телефонная линия, широкая зона охвата, многообразие тарифных планов и возможность получения дополнительных сервисов и современных телекоммуникационных



Автор: Кирпичева Ольга (13 лет)

услуг по обычной телефонной линии. Такие дополнительные возможности, как сервисы J-RADIO, J-DRIVE, J-ZONE и другие, уже получили популярность у пользователей «J» во всех регионах.

## СИСТЕМА КАЧЕСТВА

ОАО «ВолгаТелеком» уделяет постоянное внимание вопросам качества, являющимся сегодня определяющими для достижения конкурентоспособности. В 2006 году Компании вручен сертификат соответствия требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2001 на систему менеджмента качества, который является инструментом для эффективной работы по повышению качества услуг и развития компании в целом. Кроме того, данное направление деятельности осуществляется в соответствии с «Политикой ОАО «ВолгаТелеком» в области качества», новая редакция которой разработана в 2007 году и утверждена приказом Генерального директора Общества.

По результатам данного вида деятельности в ноябре 2007 года ОАО «ВолгаТелеком» удостоено национальной премии «ОЛИМП КАЧЕСТВА» за выдающиеся достижения в области предоставления услуг связи. Компании была вручена награда, которая присуждается в рамках Глобального проекта «России — новое качество роста» в рамках Международного конгресса «Менеджмент успешного бизнеса».

В соответствии с положением Политики ОАО «ВолгаТелеком» в области качества по увеличению

количества пользователей телекоммуникационных услуг, а также повышению степени удовлетворенности пользователей и клиентов, Компания на регулярной основе проводит маркетинговые исследования, направленные на изучение удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых услуг, оценку качества обслуживания клиентов, имиджа ОАО «ВолгаТелеком» и лояльности абонентов.

Следуя положениям Политики о развитии взаимовыгодных отношений с партнерами по бизнесу, ОАО «ВолгаТелеком» устанавливает и развивает взаимовыгодные партнерские отношения с компаниями — поставщиками продукции и услуг. Выбор поставщиков производится в соответствии с разработанными документированными процедурами:

- Регламентом «Планирование закупок»;
- Положением «О системе закупок»;
- Положением «Об организации конкурентных закупок».

Необходимо отметить ряд мероприятий, которые проводятся в рамках реализации положений Политики ОАО «ВолгаТелеком» в области качества, которые предусматривают действия по предупреждению возникающих проблем. В филиалах предупреждающие действия выполняются на основе профилактических (сезонных) осмотров и обходов, планово-предупредительных работ. Корректирующие действия выполняются по результатам внутренних аудитов системы качества, комплексных

проверок и результатов анализа функционирования СМК со стороны руководства.

## СПОНСОРСТВО И БЛАГОТВОРИТЕЛЬНОСТЬ

Сегодня социальная ответственность бизнеса стала неотъемлемым условием его успешности и устойчивого развития. Следование правилам корпоративной социальной ответственности — это не только соблюдение законов, забота о персонале, помощь бывшим сотрудникам, но и социальные инвестиции, которые Компания ежегодно вкладывает в развитие местных сообществ.

Работа ОАО «ВолгаТелеком» в области спонсорства и благотворительности осуществляется Комиссией, деятельность которой регламентирована утвержденным Правлением Положением «О спонсорской и благотворительной деятельности ОАО «ВолгаТелеком» и Положением «О комиссии по оказанию спонсорской и благотворительной деятельности ОАО «ВолгаТелеком».

Комиссия собирается 2 раза в месяц, все члены Комиссии работают в ней на добровольных началах, не получая вознаграждения за свою работу. Деятельность Комиссии строится на следующих базовых принципах: — соблюдение всеми членами Комиссии законодательства РФ, Устава Общества, Положения об оказании спонсорской и благотворительной помощи;

— добросовестность и беспристрастность при рассмотрении вопросов об оказании спонсорской и благотворительной помощи;

— равноправие всех членов Комиссии при принятии решения по вопросам совершенствования спонсорской и благотворительной деятельности. Приоритетными направлениями благотворительной деятельности ОАО «ВолгаТелеком» являются:

— поддержка и реализация программ и мероприятий, направленных на оказание материальной помощи, медицинскую и социальную реабилитацию малообеспеченных, безработных, лиц, нуждающихся в попечении, инвалидов и иных лиц, которые в силу своих физических и интеллектуальных особенностей испытывают затруднения в реализации своих прав и законных интересов;

— оказание помощи пострадавшим от стихийных бедствий, террористических актов, экологических, промышленных и иных катастроф;

— оказание поддержки работникам отрасли связи;

— поддержка и реализация программ и мероприятий, направленных на укрепление престижа и роли семьи в обществе и государстве, в защиту материнства и детства;

— поддержка и реализация программ и мероприятий, направленных на содействие духовному развитию человека в сферах просвещения, образования, науки, культуры, искусства;

— поддержка и помощь в реализации социальных программ профсоюзных организаций;

— поддержка и реализация программ и мероприятий в сферах профилактики и охраны здоровья, физкультуры и спорта;

— охрана окружающей среды;

— охрана и должное содержание зданий, объектов и территорий, имеющих историческую, культурную или природоохранную значимость. При оказании спонсорской помощи приоритет отдается следующим проектам:

— поддержке программ в области науки и просвещения;

— поддержке спортивных и культурно-массовых мероприятий;

— поддержке международных мероприятий, направленных на укрепление позитивного имиджа России и российской экономики.

В 2006—2007 гг. на заседаниях «Комиссии по оказанию спонсорской и благотворительной деятельности ОАО «ВолгаТелеком» было рассмотрено порядка 450 обращений, среди которых значительная часть — это адресная помощь бывшим сотрудникам Компании, а также социально незащищенным слоям населения, в том числе детям и инвалидам.

ОАО «ВолгаТелеком» регулярно оказывает финансовую поддержку объектам социальной инфраструктуры. Существующая в Компании программа шефской помощи образовательным учреждениям ориентирована на создание

в подшефных учреждениях условий, способствующих эффективной реализации учебного процесса, развитию детей и их трудовому воспитанию (Нолинский и Алнашский детские дома, Слободская школа-интернат, Ульяновский государственный университет, Нижегородский государственный технический университет и др.).

Особое внимание в рамках благотворительной деятельности Компания уделяет работе с подрастающим поколением и реализует ряд программ по развитию молодежи и детей. Так, в 2007 году ОАО «ВолгаТелеком» совместно с Лигой КВН Плюс (Поволжье) был реализован ряд проектов по поддержке региональных игр КВН.

ОАО «ВолгаТелеком» поддерживает региональные спортивные мероприятия: при содействии ОАО «ВолгаТелеком» совместно с Общероссийской общественной организацией «Федерация хоккея России» проводился Чемпионат России по хоккею с шайбой в Суперлиге мужских команд сезона 2007—2008 гг. Кроме того, ОАО «ВолгаТелеком» выступило спонсором «Второго международного турнира по русскому бильярду», который проводился при поддержке правительства Нижегородской области. С 2003 года ОАО «ВолгаТелеком» является спонсором нижегородской женской команды мастеров по хоккею на траве с одноименным названием «ВолгаТелеком», которая составляет основу национальной сборной России в этом виде спорта. В 2007 году





Автор: Владимирова Юлия (14 лет)

команда в шестой раз стала чемпионом России, победителем Кубка Европейских Чемпионов и четвертый раз подряд завоевала Кубок России.

На протяжении многих лет Компания осуществляет благотворительную поддержку российского фонда истории связи, который находится в Санкт-Петербурге.

Спонсорская и благотворительная деятельность ОАО «ВолгаТелеком» является вкладом Компании в социальное развитие регионов, в решение наиболее острых и актуальных региональных проблем. Специфика благотворительной деятельности Компании заключается в поддержке наиболее эффективных механизмов решения таких проблем, как экология, поддержка культуры, охрана здоровья и проблем социально-уязвимых групп населения (малообеспеченные граждане, люди с ограниченными возможностями здоровья, безработные и т. д.). Вклад Компании в решение региональных проблем реализуется через сотрудничество с наиболее успешными и эффективными общественными институтами и учреждениями путем финансовой поддержки их социально значимой деятельности.

Компания планирует совершенствовать стратегию благотворительной деятельности, в том числе с учетом мнений заинтересованных сторон. В частности, осваивать и внедрять другие формы благотворительности, в том числе конкурсное финансирование социальных проектов и иные механизмы, ориентированные

на устранение причин социальных проблем, а не на «борьбу» с их последствиями. При этом ОАО «ВолгаТелеком» планирует сохранить уже существующие успешные механизмы оказания благотворительной помощи, такие как оказание адресной социальной помощи конкретным людям, находящимся в трудной жизненной ситуации.



Автор: Карпухин Илья (7 лет)

# Ответы на предложения стейкхолдеров

## КАДРОВАЯ ПОЛИТИКА

Стейкхолдерами из числа сотрудников компании было внесено 30 предложений по теме «Кадровая политика». Самым острым из обсуждаемых в ходе консультаций с сотрудниками был вопрос оптимизации численности персонала. В ходе диалогов и консультаций были высказаны предложения информировать сотрудников о сокращении заранее, выплачивать сокращаемым сотрудникам денежные компенсации, оказывать им содействие в дальнейшем трудоустройстве, осуществлять переобучение сотрудников востребованным на рынке специальностям. Кроме того, участники диалогов рекомендовали при принятии решений о сокращении основываться на профессиональных компетенциях сотрудников, наладить взаимодействие с региональными службами занятости населения, лоббировать оформление досрочных пенсий сокращенным сотрудникам предпенсионного возраста. Также поступили предложения выступить с инициативой разработки документа, регламентирующего оптимальную численность персонала.

## ПОЗИЦИЯ

### ОАО «ВОЛГАТЕЛЕКОМ»

Оптимизация численности сотрудников Компании обусловлена несколькими естественными причинами. Во-первых, это связано с переходом от аналогового оборудования к цифровому, которое более автоматизировано и требует меньшего числа обслуживающих его сотрудников. Во-вторых, это связано с реорганизацией каналов продаж — оптимизацией существующих точек продаж и перевода клиентов на дистанционное обслуживание через Call-центры. Третья причина — это необходимость оптимизации бизнес-процессов, например, снижение общеуправленческих (накладных) расходов, под которым подразумевается сокращение управленческого персонала, укрупнение структурных подразделений.

При проведении мероприятий по оптимизации численности персонала ОАО «ВолгаТелеком» действует в соответствии с Трудовым кодексом РФ и Коллективным договором ОАО «ВолгаТелеком».

Для сотрудников проводятся профессиональная подготовка, переподготовка, повышение квалификации, обучение их вторым профессиям в Компании, а при необходимости — в образовательных учреждениях начального, среднего, высшего профессионального и дополнительного образования в порядке, установленном Положением о подготовке персонала и планом подготовки и повышения квалификации работников ОАО «ВолгаТелеком».

О предстоящем увольнении в связи с сокращением численности или штата работники предупреждаются работодателем персонально и под расписку не менее чем за 2 месяца до увольнения.

Компания предлагает работнику другую работу в нашей организации (как вакантную должность или работу, соответствующую квалификации работника, так и вакантную нижестоящую должность или нижеоплачиваемую работу, имеющуюся в данной местности). В соответствии с ТК РФ увольняемому работнику выплачивается выходное пособие в размере среднего месячного заработка, за ним сохраняется средний месячный заработок на период трудоустройства, но не более двух месяцев со дня увольнения (с зачетом выходного пособия).

Средний месячный заработок сохраняется за уволенным работником в течение третьего месяца со дня увольнения по решению органа службы занятости населения при условии, если в двухнедельный срок после



Автор: Черчук Ольга (13 лет)

увольнения работник обратился в этот орган и не был им трудоустроен. Кроме того, в соответствии с Коллективным договором Компания предоставляет лицам, получившим уведомление об увольнении по сокращению численности или штата работников, 4 часа в неделю с сохранением среднего заработка для поиска нового места работы.

Коллективным договором также предусмотрена материальная помощь бывшим работникам, состоящим на пенсионном учете в ОАО «ВолгаТелеком», уволенным в связи с выходом на пенсию по возрасту или по инвалидности, по сокращению численности (штата) в пенсионном или предпенсионном возрасте (после наступлений пенсионных оснований) и нигде не работавшим после увольнения по сокращению.

В соответствии с Трудовым кодексом РФ и Коллективным договором при сокращении численности или штата работников преимущественное право на оставление на работе предоставляется работникам с более высокой производительностью труда и квалификацией.

При равной производительности труда и квалификации предпочтение отдается:

— семейным сотрудникам при наличии двух или более иждивенцев (нетрудоспособных членов семьи, находящихся на полном содержании работника или получающих от него помощь, которая является для них постоянным и основным источником средств к существованию);

— лицам, в семье которых нет других работников с самостоятельным заработком;

— работникам, получившим в данной Организации трудовое увечье или профессиональное заболевание;

— инвалидам Великой Отечественной войны и инвалидам боевых действий по защите Отечества;

— работникам, повышающим свою квалификацию по направлению Работодателя без отрыва от работы;

— пострадавшим вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС;

— подвергшимся радиационному воздействию вследствие ядерных испытаний на Семипалатинском полигоне;

— Героям Советского Союза, Героям РФ и полным кавалерам ордена Славы;

— работникам, не достигшим возраста, предоставляющего право на получение трудовой пенсии по старости.

Всем обратившимся работникам выдаются рекомендательные письма для предоставления на новом месте работы. Региональные службы занятости уведомляются Компанией о предстоящих сокращениях. Руководство ОАО «ВолгаТелеком» постоянно проводит встречи с главами администрации регионов деятельности Компании, где освещаются вопросы развития Компании, в том числе и оптимизации численности персонала.

На порядок назначения досрочной пенсии ОАО «ВолгаТелеком» оказывать влияние не может.

## ОБЯЗАТЕЛЬСТВО 1

ОАО «ВолгаТелеком» берет на себя обязательство разработать нормы труда, позволяющие регламентировать оптимальную численность персонала Компании и обеспечить их введение в соответствии с действующими локальными нормативными актами и ТК РФ.

## СОЦИАЛЬНЫЕ ПРОГРАММЫ ДЛЯ СОТРУДНИКОВ

Стейкхолдерами из числа сотрудников было внесено 24 предложения по теме «Социальные программы для сотрудников».

Участники диалогов и консультаций высказали предложения повысить уровень заработной платы сотрудников, разработать спортивные программы для сотрудников и корпоративные программы для сотрудников среднего возраста, обеспечить служебные автобусы, открыть ведомственный детский сад для детей сотрудников. Были также высказаны предложения предоставлять льготные кредиты, оказывать помощь молодым сотрудникам в приобретении жилья, обеспечить санаторное лечение и добровольное медицинское страхование. Кроме того, стейкхолдеры рекомендовали проводить регулярные встречи и «пресс-конференции» руководства Компании с сотрудниками, приглашать ветеранов и пенсионеров Компании на корпоративные мероприятия.

## ПОЗИЦИЯ

### ОАО «ВОЛГАТЕЛЕКОМ»

Социальные программы для сотрудников регламентируются принятым в 2006 году Коллективным договором ОАО «ВолгаТелеком».

В момент объединения компаний электросвязи уровень базовой заработной платы в них сильно различался. Начиная с 2004 года ОАО «ВолгаТелеком» проводит работу по выравниванию заработной платы рабочих ведущих профессий и повышению дохода сотрудников в целом. Подробнее об этом можно прочитать в разделе «Кадровая политика» данного отчета. Общество ежегодно проводит индексацию заработной платы работников на 15—20%, что в значительной мере превышает темп роста потребительских цен в регионах Поволжья.

Совместно с профсоюзной организацией во всех филиалах проводятся спортивно-оздоровительные мероприятия, в которых могут принимать участие все желающие, вне зависимости от возраста. В 2006 году впервые в истории Компании было организовано межрегиональное корпоративное мероприятие — проведена «Первая Осенняя спартакиада ОАО «ВолгаТелеком». В 2007 году прошли «Весенняя» и «Осенняя» Спартакиады ОАО «ВолгаТелеком».

Учреждения социальной сферы не являются для ОАО «ВолгаТелеком» профильными активами, поэтому все они переданы с баланса Компании на баланс муниципалитетов. Однако в Компании постоянно уделяется

большое внимание социальным программам, направленным на помощь семьям, имеющим детей. В соответствии с Коллективным договором оказывается материальная помощь многодетным семьям и одиноким матерям, малообеспеченным семьям производится частичная оплата содержания детей в детских дошкольных учреждениях, оплачиваются путевки в детские оздоровительные лагеря и санатории, молодым родителям выделяется материальная помощь при рождении ребенка.

В Компании не предусмотрено обеспечение работников транспортом для доставки к месту работы и обратно. ОАО «ВолгаТелеком» расположено на обширной территории, и предоставить транспорт для доставки работников не представляется возможным, тем более, что автобусы не относятся к технологическому транспорту, и наличие их в филиалах не предусмотрено утвержденными нормативными документами.

С 1 декабря 2005 года в Компании действует «Порядок кредитования работников под поручительство ОАО «ВолгаТелеком». В соответствии с условиями Порядка Компания выступает поручителем за работников при получении последними кредитов в банках и принимает ответственность перед банками за исполнение работниками своих обязательств по кредитным договорам.

Оздоровление работников осуществляется в собственных оздоровительных комплексах. На сегодняшний день на балансе ОАО «ВолгаТелеком»

имеются база отдыха в Самарском филиале и санаторий-профилакторий «Связист» филиала в Удмуртской Республике. Компенсация стоимости пребывания работников на базах отдыха и в санаториях-профилакториях установлена в размере 50% стоимости путевки.

### ОБЯЗАТЕЛЬСТВО 2

ОАО «ВолгаТелеком» берет на себя обязательство проводить встречи руководства Компании (Генерального директора либо его заместителей) с сотрудниками каждого филиала не реже 1 раза в год.

### ОБЯЗАТЕЛЬСТВО 3

ОАО «ВолгаТелеком» берет на себя обязательство проводить Интернет-конференции Генерального директора с сотрудниками Компании на внутреннем корпоративном портале не реже 1 раза в год.

### ОБЯЗАТЕЛЬСТВО 4

ОАО «ВолгаТелеком» берет на себя обязательство разработать и внедрить программу адаптации новых сотрудников Компании.

## КАЧЕСТВО УСЛУГ ИНТЕРНЕТ

Стейкхолдерами из числа клиентов Компании было внесено 102 предложения по теме «Качество услуг по предоставлению широкополосного доступа к сети Интернет».

Среди высказанных стейкхолдерами в ходе диалогов и консультаций были пожелания обеспечить





Автор: Сарайкина Екатерина (9 лет)

беспрепятственный дозвон в службу технической поддержки клиентов, оптимизировать систему оплаты и систему оформления документов при смене тарифов и перезаключения договоров, обеспечить работу мастеров и монтажников службы техподдержки в режиме «круглосуточно и без выходных». Также участники диалогов рекомендовали информировать клиентов о возможном появлении технических проблем, предоставлять возможность интерактивного пользования сайтом Компании, например, для смены тарифа, просмотра статистики и т. д.

## ПОЗИЦИЯ

### ОАО «ВОЛГАТЕЛЕКОМ»

ОАО «ВолгаТелеком» является ведущим Интернет-провайдером в Поволжье. В Компании внедрена и сертифицирована система менеджмента качества в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2001, которая расценивается руководством Компании как эффективный инструмент улучшения деятельности. Стратегической целью ОАО «ВолгаТелеком» в области качества является удовлетворение запросов и ожиданий пользователей телекоммуникационных услуг.

## ОБЯЗАТЕЛЬСТВО 5

ОАО «ВолгаТелеком» берет на себя обязательство обеспечить всем клиентам возможность беспрепятственного дозвона до телефонов службы технической поддержки.

#### **ОБЯЗАТЕЛЬСТВО 6**

ОАО «ВолгаТелеком» берет на себя обязательство оптимизировать существующую систему оплаты услуг путем заключения договоров со сторонними организациями на прием платежей в режиме on-line, off-line в операционных кассах и платежных терминалах.

#### **ОБЯЗАТЕЛЬСТВО 7**

ОАО «ВолгаТелеком» берет на себя обязательство предоставить клиентам возможность оплачивать услуги через систему виртуальных денег «web money».

#### **ОБЯЗАТЕЛЬСТВО 8**

ОАО «ВолгаТелеком» берет на себя обязательство обеспечить клиентам возможность пользоваться личными веб-кабинетами абонентов на базе платформы «ВТ-навигатор».

#### **ОБЯЗАТЕЛЬСТВО 9**

ОАО «ВолгаТелеком» берет на себя обязательство оптимизировать существующую систему смены выбранных тарифов путем внедрения возможности дистанционной смены тарифных планов посредством личных веб-кабинетов абонентов.

#### **ОБЯЗАТЕЛЬСТВО 10**

ОАО «ВолгаТелеком» берет на себя обязательство оптимизировать систему регистрации службой технической поддержки проблем клиентов.

#### **ОБЯЗАТЕЛЬСТВО 11**

ОАО «ВолгаТелеком» берет на себя обязательство выделить отдельные



Автор: Преловская Александра (15 лет)

телефонные номера службы технической поддержки для клиентов — юридических лиц.

#### **ОБЯЗАТЕЛЬСТВО 12**

ОАО «ВолгаТелеком» берет на себя обязательство обеспечить работу мастеров и монтеров службы технической поддержки в круглосуточном режиме и без выходных.

#### **ОБЯЗАТЕЛЬСТВО 13**

ОАО «ВолгаТелеком» берет на себя обязательство своевременно информировать о возможном появлении технических проблем и сбоев.

#### **ОБЯЗАТЕЛЬСТВО 14**

ОАО «ВолгаТелеком» берет на себя обязательство провести оценку технических знаний операторов службы технической поддержки и организовать их последующее дополнительное обучение.

### **СОЦИАЛЬНЫЕ ИНВЕСТИЦИИ В МЕСТНЫЕ СООБЩЕСТВА**

Стейкхолдерами из числа сотрудников, клиентов и акционеров компании было внесено 52 предложения по теме «Социальные инвестиции компании в местные сообщества». Участники диалогов и консультаций высказали пожелания оказывать конкретную адресную помощь и реализовать долгосрочные социальные программы в пользу детей, инвалидов, пожилых людей, пенсионеров и ветеранов

Компании, оказывать помощь вузам, школам и детским учреждениям. Были также высказаны пожелания предоставлять льготные услуги социально незащищенным категориям граждан и организовать конкурс социальных проектов.

#### **ПОЗИЦИЯ**

##### **ОАО «ВОЛГАТЕЛЕКОМ»**

ОАО «ВолгаТелеком» с момента своего образования всегда стремилось принимать активное участие в решении социальных проблем регионов. В ОАО «ВолгаТелеком» создана Комиссия по спонсорству и благотворительности, разработано Положение, регламентирующее ее деятельность. Подробнее об этом можно прочитать в разделе «Спонсорство и благотворительность» данного отчета.

Действующей Комиссией по спонсорству и благотворительности ОАО «ВолгаТелеком» в течение 2006—2007 гг. было рассмотрено порядка 200 писем с обращениями работников и пенсионеров об оказании адресной материальной помощи в связи с тяжелыми жизненными обстоятельствами. Компания неоднократно оказывала помощь детским домам — помощь от ОАО «ВолгаТелеком» предоставлена более 30 детским учреждениям. В 2006 году ОАО «ВолгаТелеком» более 5 млн рублей направило на поддержку развития науки и образования, в частности на реализацию програм-

мы стипендий ОАО «ВолгаТелеком» для студентов технических университетов Марий Эл и Самарской области.

#### **ОБЯЗАТЕЛЬСТВО 15**

ОАО «ВолгаТелеком» берет на себя обязательство доработать существующее Положение о спонсорской и благотворительной деятельности Компании, расширить список приоритетных направлений социальной политики Компании, включив туда оказание помощи детям и детским социальным учреждениям.

#### **ОБЯЗАТЕЛЬСТВО 16**

ОАО «ВолгаТелеком» берет на себя обязательство организовать грантовый конкурс социальных проектов.

# Сводная таблица принятых обязательств

№	ОБЯЗАТЕЛЬСТВО	СРОК ВЫПОЛНЕНИЯ
1	ОАО «ВолгаТелеком» разработает нормы труда, позволяющие регламентировать оптимальную численность персонала Компании, и обеспечит их введение в соответствии с действующими локальными нормативными актами и ТК РФ	IV квартал 2008 года
2	ОАО «ВолгаТелеком» будет проводить встречи руководства (Генерального директора либо его заместителей) с сотрудниками каждого филиала не реже 1 раза в год	с 2008 года
3	ОАО «ВолгаТелеком» будет проводить Интернет-конференции Генерального директора с сотрудниками Компании на внутреннем корпоративном портале не реже 1 раза в год	с 2008 года
4	ОАО «ВолгаТелеком» разработает и внедрит программу адаптации новых сотрудников Компании	IV квартал 2008 года
5	ОАО «ВолгаТелеком» обеспечит всем клиентам возможность беспрепятственного дозвона до телефонов службы технической поддержки	II полугодие 2008 года
6	ОАО «ВолгаТелеком» оптимизирует существующую систему оплаты услуг путем заключения договоров со сторонними организациями на прием платежей в режиме on-line, off-line в операционных кассах и платежных терминалах	III квартал 2008 года
7	ОАО «ВолгаТелеком» предоставит клиентам возможность оплачивать услуги через систему виртуальных денег «web money»	III квартал 2008 года
8	ОАО «ВолгаТелеком» обеспечит клиентам возможность пользоваться личными веб-кабинетами абонентов на базе платформы «ВТ-навигатор»	IV квартал 2008 года
9	ОАО «ВолгаТелеком» оптимизирует существующую систему смены выбранных тарифов путем внедрения возможности дистанционной смены тарифных планов посредством личных веб-кабинетов абонентов	IV квартал 2008 года

СВОДНАЯ ТАБЛИЦА ПРИНЯТЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ

№	ОБЯЗАТЕЛЬСТВО	СРОК ВЫПОЛНЕНИЯ
10	ОАО «ВолгаТелеком» оптимизирует систему регистрации службой технической поддержки проблем клиентов	II квартал 2008 года
11	ОАО «ВолгаТелеком» выделит отдельные телефонные номера службы технической поддержки для клиентов — юридических лиц	II квартал 2008 года
12	ОАО «ВолгаТелеком» обеспечит работу мастеров и монтеров службы технической поддержки в круглосуточном режиме и без выходных	II полугодие 2008 года
13	ОАО «ВолгаТелеком» будет своевременно информировать о возможном появлении технических проблем и сбоев	IV квартал 2008 года
14	ОАО «ВолгаТелеком» проведет оценку технических знаний операторов службы технической поддержки, организует их последующее дополнительное обучение	II полугодие 2008 года
15	ОАО «ВолгаТелеком» доработает существующее положение о спонсорской и благотворительной деятельности Компании, расширит список приоритетных направлений социальной политики Компании, включив туда оказание помощи детям и детским социальным учреждениям	IV квартал 2008 года
16	ОАО «ВолгаТелеком» организует грантовый конкурс социальных проектов	III квартал 2008 года — разработка конкурсной документации; 2009 год — проведение конкурса.

# Контакты

УВАЖАЕМЫЕ  
КОЛЛЕГИ!

МЫ РАДЫ БУДЕМ  
ПОЛУЧИТЬ ВАШИ  
КОММЕНТАРИИ  
К ПЕРВОМУ  
ОТЧЕТУ В ОБЛАСТИ  
УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ  
НАШЕЙ КОМПАНИИ.  
С ВОПРОСАМИ,  
ПОЖЕЛАНИЯМИ  
И ПРЕДЛОЖЕНИЯМИ  
ВЫ МОЖЕТЕ ОБРАТИТЬСЯ  
В ДЕПАРТАМЕНТ  
ИНФОРМАЦИОННО-  
АНАЛИТИЧЕСКОГО  
ОБЕСПЕЧЕНИЯ  
ОАО «ВОЛГАТЕЛЕКОМ»  
ПО ТЕЛЕФОНУ:  
+7 (831) 437-50-33  
ИЛИ E-MAIL: PR@VT.RU.

## ГЕНЕРАЛЬНАЯ ДИРЕКЦИЯ

603000, г. Нижний Новгород, пл.  
Максима Горького, Дом связи  
Телефон: +7 (831) 437-50-00  
Факс: +7 (831) 430-67-68  
E-mail: gd@vt.ru  
www.vt.ru

## КИРОВСКИЙ ФИЛИАЛ

610000, г. Киров, ул. Дрелевского,  
43/1  
Телефон: +7 (8332) 62-98-31  
Факс: +7 (8332) 62-12-46  
E-mail: dir@kirov.vt.ru  
www.kirov.vt.ru

## ФИЛИАЛ В РЕСПУБЛИКЕ МАРИЙ ЭЛ

424000, Республика Марий Эл,  
г. Йошкар-Ола, ул. Советская, 138  
Телефон: +7 (8362) 66-45-71  
Факс: +7 (8362) 63-00-99  
E-mail: info@mari.vt.ru  
www.mari.vt.ru

## ФИЛИАЛ В РЕСПУБЛИКЕ МОРДОВИЯ

430000, Республика Мордовия,  
г. Саранск, ул. Большевикская, 13  
Телефон: +7 (8342) 32-70-04  
Факс: +7 (8342) 17-60-70  
E-mail: office@rm.vt.ru  
www.rm.vt.ru

### **НИЖЕГОРОДСКИЙ ФИЛИАЛ**

603000, г. Нижний Новгород,  
ул. Большая Покровская, 56  
Телефон: +7 (831) 430-55-32  
Факс: +7 (831) 430-87-53  
E-mail: office@nnov.vt.ru  
www.nnov.vt.ru

### **ОРЕНБУРГСКИЙ ФИЛИАЛ**

460000, г. Оренбург, ул.  
Володарского, 11  
Телефон: +7 (3532) 77-34-10  
Факс: +7 (3532) 72-01-62  
E-mail: office@orenburg.vt.ru  
www.orenburg.vt.ru

### **ПЕНЗЕНСКИЙ ФИЛИАЛ**

440606, г. Пенза, ул. Куприна, 1/3  
Телефон: +7 (8412) 52-17-12  
Факс: +7 (8412) 52-36-88  
E-mail: office@penza.vt.ru  
www.penza.vt.ru

### **САМАРСКИЙ ФИЛИАЛ**

443010, г. Самара,  
ул. Красноармейская, 17  
Телефон: +7 (846) 332-10-20  
Факс: +7 (846) 340-05-10  
E-mail: director@samara.vt.ru  
www.samara.vt.ru

### **САРАТОВСКИЙ ФИЛИАЛ**

410012, г. Саратов, ул. Киселева, 40  
Телефон: +7 (8452) 27-14-18  
Факс: +7 (8452) 50-84-53  
E-mail: office@saratov.vt.ru  
www.saratov.vt.ru

### **ФИЛИАЛ В УДМУРТСКОЙ РЕСПУБЛИКЕ**

426008, Удмуртская Республика,  
г. Ижевск, ул. Пушкинская, 278  
Телефон: +7 (3412) 22-69-91  
Факс: +7 (3412) 51-01-41  
E-mail: office@udm.vt.ru  
www.udm.vt.ru

### **УЛЬЯНОВСКИЙ ФИЛИАЛ**

432980, г. Ульяновск, ул. Толстого, 60  
Телефон: +7 (8422) 41-20-10  
Факс: +7 (8422) 41-13-52  
E-mail: dir@ul.vt.ru  
www.ul.vt.ru

### **ФИЛИАЛ В ЧУВАШСКОЙ РЕСПУБЛИКЕ**

428000, г. Чебоксары, пр. Ленина, 2  
Телефон: +7 (8352) 62-43-04  
Факс: +7 (8352) 66-22-93  
E-mail: director@chr.vt.ru  
www.chr.vt.ru

# Глоссарий

## AA1000

Серия международных стандартов отчетности в области устойчивого развития, разработанных Институтом социальной и этической отчетности AccountAbility (Великобритания).

## ДИАЛОГ

Обмен взглядами и мнениями с целью выяснения различных точек зрения, потребностей и альтернатив для улучшения взаимопонимания, доверия и расширения сотрудничества при реализации той или иной стратегии или инициативы.

## КОНСУЛЬТАЦИИ

Процесс сбора информации или рекомендаций от стейкхолдеров для принятия решений, корректировки планов или выработки направления развития.

## ОТЧЕТ В ОБЛАСТИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ

Инструмент анализа и оценки деятельности организации в экономической, социальной и экологической областях, а также способ информирования всех заинтересованных сторон о достигнутых результатах.

## СТЕЙКХОЛДЕРЫ (ЗАИНТЕРЕСОВАННЫЕ СТОРОНЫ)

Физические и юридические лица или группы лиц, которые влияют на организацию и ее деятельность и /или испытывают на себе влияние со стороны организации. Это определение не распространяется на всех тех, кто может быть знаком с организацией или иметь свое мнение о ней.

## УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ

Термин, широко введенный в 1980-е годы в докладе Комиссии Брутланд «Наше общее будущее». Устойчивое развитие — это развитие, отвечающее потребностям сегодняшнего дня и не лишаящее будущие поколения возможности удовлетворять их собственные потребности.





© ОАО «ВолгаТелеком», 2007.

Все права защищены.

Воспроизведение материалов полностью или частично возможно исключительно с письменного согласия владельца авторского права.