

MAYKOR 

СОЦИАЛЬНЫЙ ОТЧЕТ

2015

Эффективность и профессионализм



СОДЕРЖАНИЕ

ОБРАЩЕНИЕ ПРЕЗИДЕНТА МАУКОР	3	ЭКОЛОГИЯ	22	Обучение в области охраны труда	40
МАУКОР СЕГОДНЯ	4	Экологическая и социальная политика	22	Производственный травматизм	41
Услуги МАУКОР	5	Формирование корпоративной экологической культуры	24	Здоровье персонала	42
МАУКОР в цифрах	6	ЧЕЛОВЕЧЕСКИЙ КАПИТАЛ	25	СООБЩЕСТВО	43
Распределение выручки по отраслям	7	Приоритеты в области управления персоналом	25	Участие в социально значимых проектах	43
Рейтинги	8	Ключевые направления работы с персоналом	26	Благотворительность	45
Структура и корпоративное управление ...	9	Характеристика персонала	27	О СОЦИАЛЬНОМ ОТЧЕТЕ	46
Система управления МАУКОР	11	Привлечение талантов	28	Общие сведения о социальном отчете	46
КОРПОРАТИВНАЯ СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ	12	Развитие и обучение	31	Таблица показателей руководства GRI	47
Основные принципы КСО	12	Система обучения	32		
Управление в области КСО	14	Мотивация и удержание	34		
Политика взаимодействия с заинтересованными сторонами	15	Корпоративная культура и внутренние коммуникации	35		
РЫНОЧНАЯ СРЕДА	17	ОХРАНА ТРУДА И БЕЗОПАСНОСТЬ НА РАБОЧЕМ МЕСТЕ	38		
Взаимоотношения с клиентами	17	Система управления охраной труда, промышленной безопасностью и охраной окружающей среды	38		
Качество сервиса	18				
Инновации	20				
Политика взаимоотношений с партнерами и добросовестная конкуренция	21				



ОБРАЩЕНИЕ ПРЕЗИДЕНТА МАУКОР

Мы рады представить вашему вниманию третий по счету социальный отчет компании МАУКОР, в котором отражены основные подходы и результаты нашей деятельности в области устойчивого развития. Мы уверены, что реализация наших стратегических планов невозможна без следования принципам корпора-

тивной социальной ответственности, и стремимся рассказать о наших подходах и достижениях в области КСО в рамках регулярной социальной отчетности.

Располагая прочной позицией в своем сегменте рынка и многотысячным штатом персонала, масштабной клиентской базой, мы осознаем свое влияние на социальную и экологическую среду. Исходя из этого, МАУКОР строит свой бизнес, учитывая последствия каждого решения для экономики, общества и экологии. В компании создана и функционирует эффективная система контроля социальных и экологических рисков, благодаря которой МАУКОР исключает негативное влияние на окружающую среду.

В своей деятельности МАУКОР стремится соблюдать интересы всех стейкхолдеров, прежде всего наших клиентов. Мы развиваем наиболее востребованные бизнесом виды услуг, учитывая нынешние экономические условия и потребность рынка, ведем разработку импортозамещающих технологий и сервисов. Помогая клиентам повышать эффективность бизнеса, участвуя в социально значимых проектах,

мы способствуем развитию национальной экономики.

Успех бизнеса МАУКОР в полной мере зависит от персонала компании. Сотрудники – это наш основной ресурс, без их инициативности и целеустремленности невозможно достижение поставленных перед компанией целей. Поэтому МАУКОР прикладывает значительные усилия к обеспечению безопасных условий труда, развитию системы мотивации и профессионального роста, совершенствует каналы коммуникаций, повышает престиж востребованных ИТ-отраслью профессий и привлекательность компании как работодателя.

Мы формируем команду, каждый член которой стремится создавать ценности для клиентов и партнеров, общества и государства в целом. Только при эффективном взаимодействии всех заинтересованных сторон возможно устойчивое развитие компании.

Сергей Сульгин,
президент компании МАУКОР



МАУКОР СЕГОДНЯ

МАУКОР (ООО «МЭЙКОР») – общероссийский поставщик услуг в области аутсорсинга ИТ- и бизнес-процессов. Миссия компании – качественное выполнение вспомогательных задач крупных и средних предприятий и разработка ИТ-решений для повышения эффективности их бизнеса. Специалисты компании в режиме 24/7/365 обеспечивают эффективную эксплуатацию ИТ, инженерной и отраслевой инфраструктуры и стабильность бизнес-процессов более 1 200 клиентов по всей России на основе долгосрочных контрактов.

МАУКОР имеет инновационную систему управления работами, уникальный Центр компетенций, систему менеджмента качества в соответствии с международными стандартами ISO. В состав МАУКОР входят компании GMCS и ВТЕ.



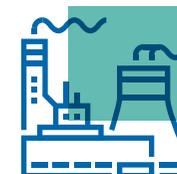
УСЛУГИ МАУКОР



**Аутсорсинг
ИТ-услуг**



**Внедрение и поддержка
бизнес-приложений**



**Отраслевой
сервис**

Торговое оборудование

Банковская техника

Инфраструктура АЗС и нефтебаз

Объекты связи

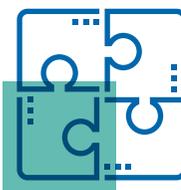
Биллинг для энергетики



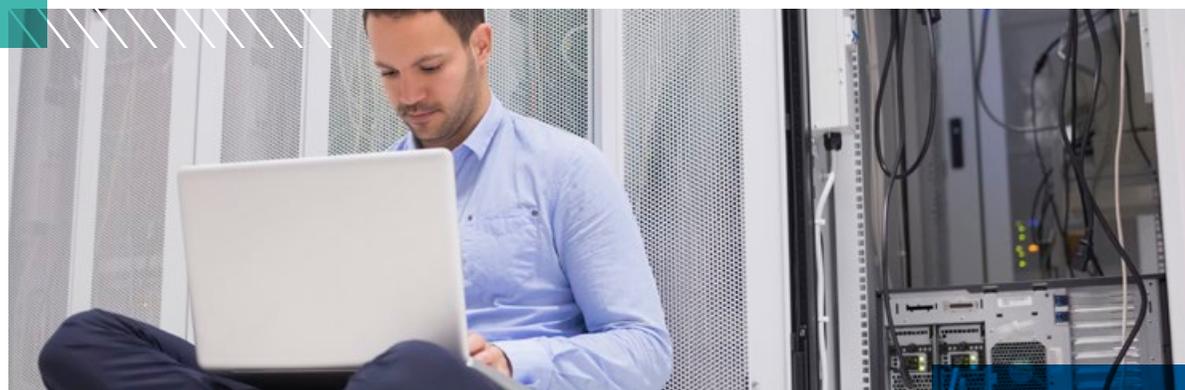
**Управление инженерной
инфраструктурой**



**Аутсорсинг
бизнес-процессов**



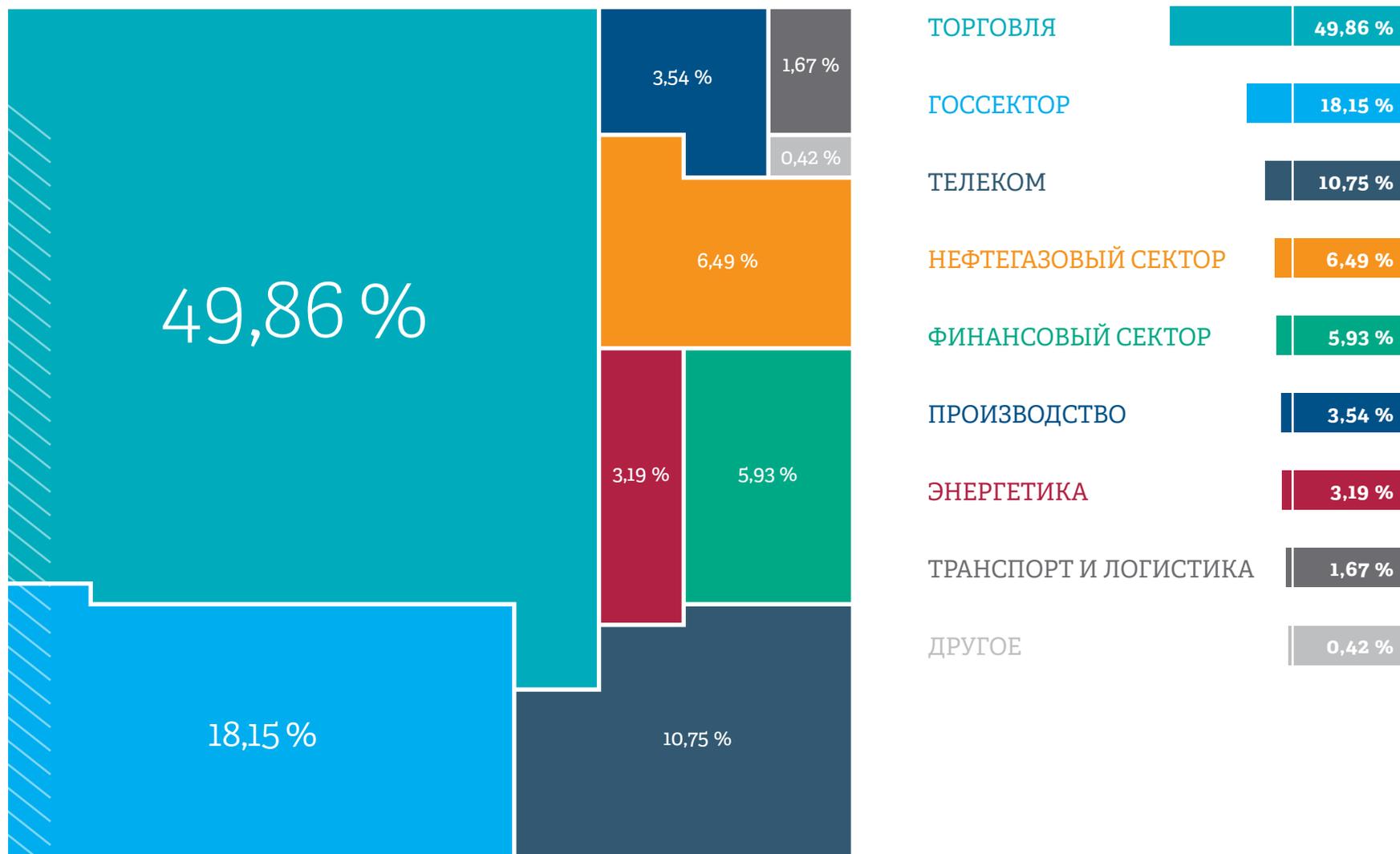
**Бизнес-решения
как услуга**



МАУКОР В ЦИФРАХ



РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ВЫРУЧКИ МАУКОР ПО ОТРАСЛЯМ В 2015 ГОДУ



РЕЙТИНГИ



ТОП-100 ведущих аутсорсинговых компаний мира



ТОП-10 аутсорсеров в регионе EMEA в категории Breakthrough 10 Sourcing Standouts



1-е место в рейтинге крупнейших поставщиков услуг ИТ-поддержки

2-е место в рейтинге крупнейших поставщиков ИТ-услуг для розничных компаний



ТОП-10 поставщиков ИТ-услуг в России



1-е место в рейтинге поставщиков ИТ-аутсорсинга в России



Победитель конкурса «Проект года 2015» за CRM-проект для «Триколор ТВ»



ТОП-10 поставщиков ИТ-услуг



Лидеры информационных технологий для промышленности – 2016

2-е место по направлению «Управление эффективностью (BI, CRM)»

2-е место в категориях «Деревообрабатывающая промышленность» и «Пищевая промышленность»

3-е место в категории «Энергетика»

СТРУКТУРА И КОРПОРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ

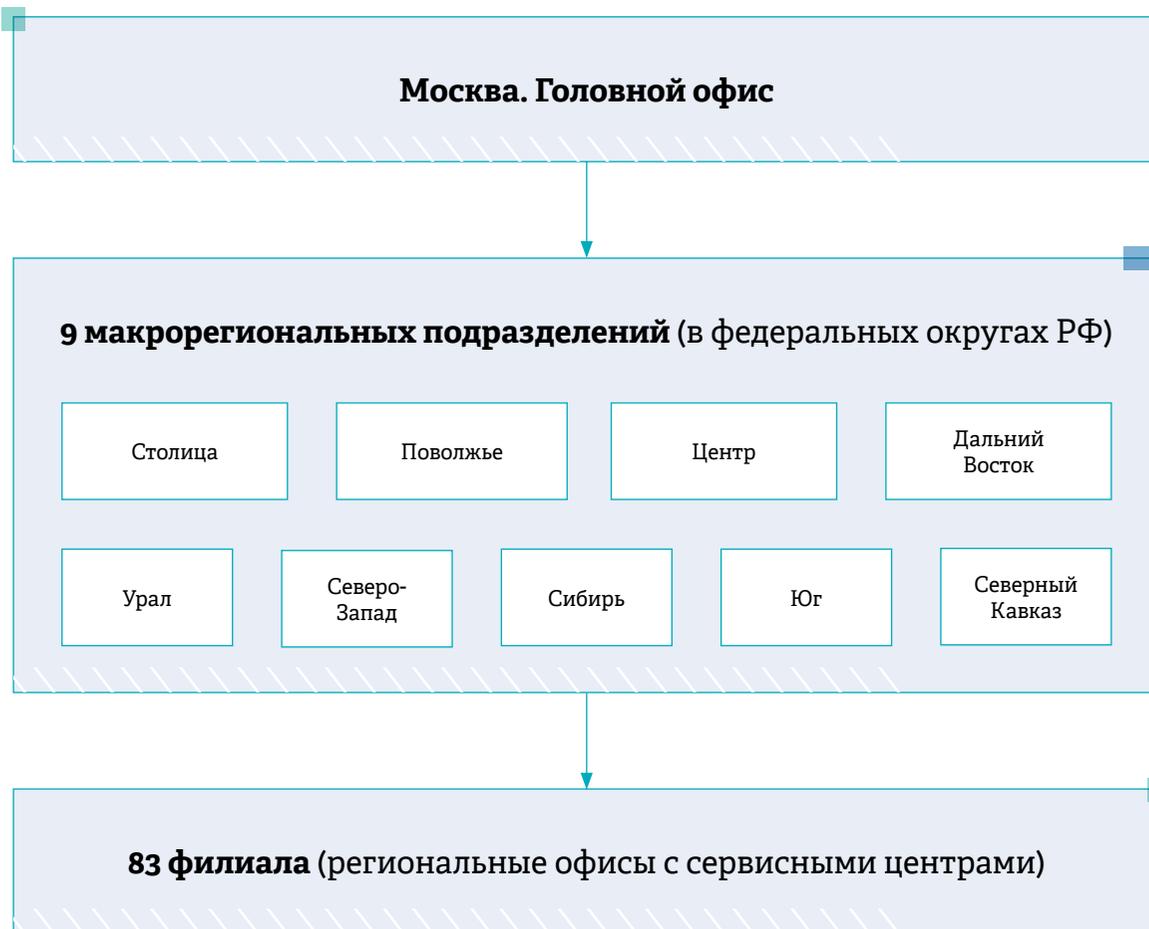
Компания МАУКОР имеет трехуровневую иерархическую структуру:

- ✓ головной офис (в Москве)
- ✓ 9 макрорегиональных подразделений (в федеральных округах РФ)
- ✓ 83 филиала (региональные офисы с сервисными центрами)

Базовый принцип системы управления компанией – это единая стратегия развития и бренд, централизованные финансовый менеджмент, управление рисками, система продаж, ИТ и бэк-офис.

В 2015 году в МАУКОР начата подготовка к масштабной программе трансформации, целью которой является достижение высокой операционной эффективности, повышение конкурентоспособности и увеличение объемов продаж. В компании создана рабочая группа, которая

изучает лучшие практики управления и адаптирует их в соответствии с бизнес-задачами и стратегией развития.



Основные мероприятия в рамках подготовки к трансформации в 2015 году:

1. Повышение бизнес-эффективности посредством введения должности исполнительного вице-президента по продажам и операционной деятельности.
2. Внедрение единой методологии продаж, системы отчетности и контроля рентабельности, следствием чего стало реформирование блока продаж: создание единой команды продаж ключевым клиентам (группа Enterprise), переформатирование блока поддержки продаж, создание подразделения Sales operations.
3. Запуск практики оценки социальных и экологических рисков при заключении контрактов, для чего введена должность менеджера по экологическим и социальным рискам.
4. В целях создания общего центра обслуживания проведена реорганизация финансового блока и централизация кадрового учета.

В результате принятых мер обеспечено сохранение выручки компании на уровне 2014 года в сложных экономических условиях при оптимизации контрактной базы,

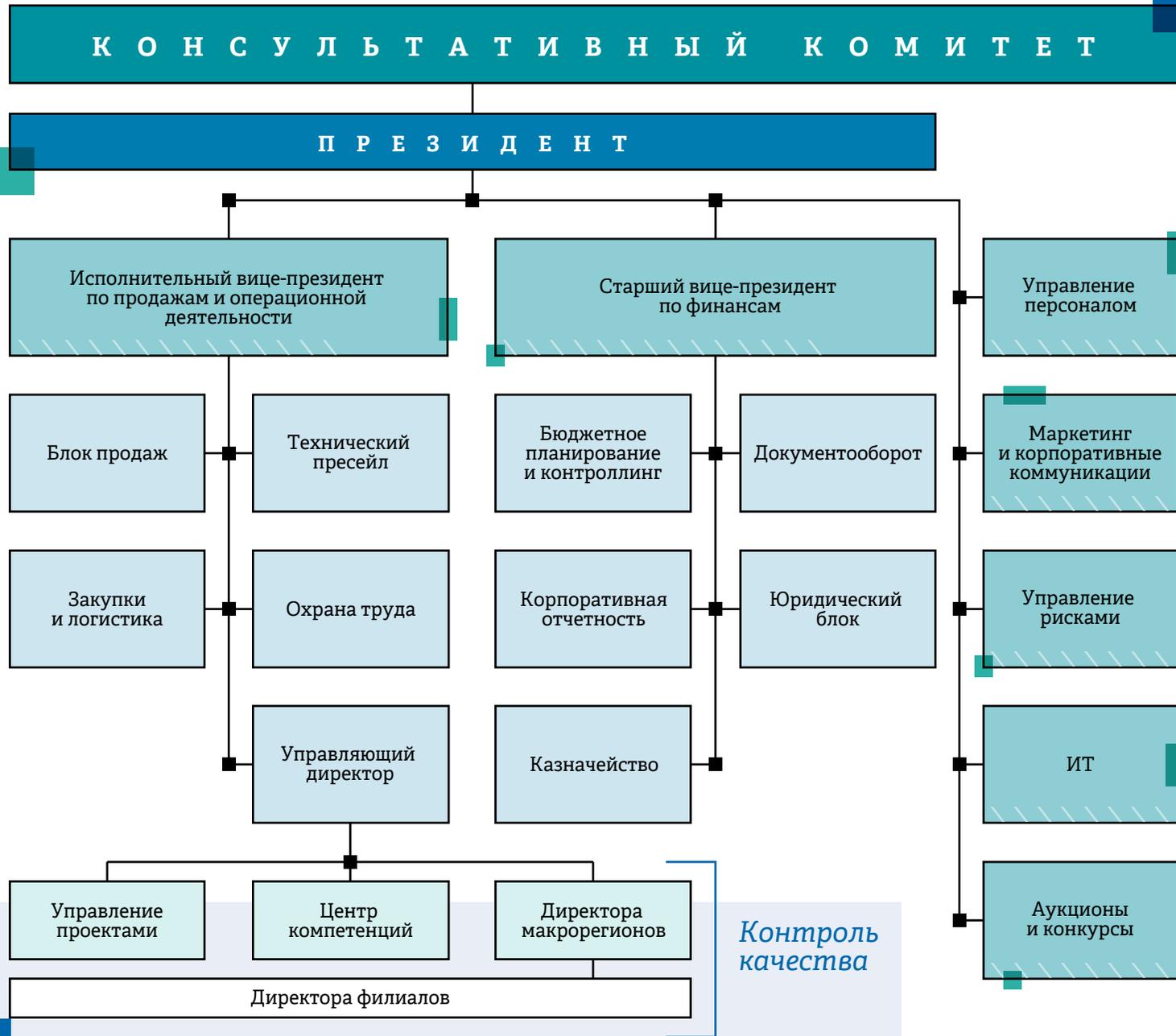


достигнуты высокие показатели утилизации персонала (92–95 % в зависимости от сезона и старта новых проектов), сохранена прибыльность бизнеса. При этом общая численность персонала компании осталась прежней.

Приняты все меры по обеспечению ликвидности в условиях стрессовой экономической ситуации. В настоящий момент у компании нет задолженности по налогам, заработной плате, просроченным кредитам с сохранением уровня рабочего капитала.

В 2016 году запланировано продолжение программы трансформации в части модернизации системы мотивации в макрорегионах и филиалах, оптимизации логистических процессов, сокращения общехозяйственных затрат, вовлечения сотрудников в разработку мероприятий по оптимизации производственных процессов и др.

СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ МАУКОР



ТОП-МЕНЕДЖЕРЫ:

25 % руководящих должностей в компании занимают женщины.

Президент компании МАУКОР **ВХОДИТ В ТОП-1000** менеджеров России.

ТОП-менеджеры МАУКОР имеют международные сертификаты профессионалов аутсорсинга.

КОРПОРАТИВНАЯ СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ КСО

Корпоративная социальная ответственность – один из ключевых принципов деятельности МАУКОР. Компания строит свой бизнес в соответствии с общепринятыми понятиями честности, открытости и этичности, учитывая не только собственные корпоративные интересы, но и желания и потребности всех заинтересованных сторон.

Будучи компанией федерального масштаба с многотысячным штатом специалистов, МАУКОР осознает высокую социальную значимость своей деятельности и прикладывает максимум усилий, чтобы

способствовать социально-экономическому развитию территорий присутствия. Принцип социальной ответственности интегрирован в стратегию развития компании: все управленческие решения принимаются с учетом возможных социальных, экологических и экономических последствий. Такой подход обеспечивает устойчивое развитие бизнеса МАУКОР.

В своей деятельности МАУКОР придерживается следующих принципов:

1. Доверительные отношения с заказчиками и партнерами.

Доверительные долгосрочные отношения с клиентами и партнерами – фундамент бизнеса МАУКОР. Компания

стремится строить бизнес на основе открытости, честности и доверия, гарантируя полное выполнение своих обязательств перед контрагентами.

2. Высокое качество сервиса.

МАУКОР ценит свою репутацию надежного поставщика аутсорсинговых услуг с высокими показателями соблюдения соглашений об уровне сервиса. Чтобы обеспечить единый высокий уровень сервиса, МАУКОР непрерывно совершенствует технологии коммуникации с клиентами, развивает образовательные программы для сервисных инженеров, проводит мониторинг удовлетворенности заказчиков.

3. Забота о персонале.

Персонал является ключевым и самым ценным ресурсом МАУКОР. Сегодня в компании работают более 5 тыс. человек, из них более 90 % – это сервисные инженеры. Формирование благоприятных и безопасных условий работы, создание возможностей для профессионального и карьерного роста, социальной самореализации сотрудников – приоритеты HR-политики МАУКОР.

4. Инновации и непрерывные улучшения бизнес-процессов.

МАУКОР внедряет инновации в собственные бизнес-процессы и формирует новые форматы сервисов для клиентов. Придерживаясь практики непрерывных улучшений, компания совершенствует систему управления, производственные и операционные процессы, чтобы обеспечить выполнение своей миссии и содействовать сокращению затрат заказчиков на вспомогательные функции.

5. Добросовестная конкуренция.

МАУКОР не приемлет практику взяточничества и коррупции, что закреплено в кодексе корпоративной этики. Компания осуществляет свою деятельность в соответствии с законодательством в области конкуренции, выдерживая конкурентную борьбу за счет внедрения инноваций, повышения собственной эффективности, развития системы WorkForce Management.

6. Соблюдение законодательства и партнерство с государством.

МАУКОР строит свою деятельность в соответствии с законодательством

Российской Федерации, сотрудничает с правоохранительными органами во всех ситуациях, предполагающих такое сотрудничество, и стремится способствовать достижению приоритетных национальных целей в области экономической и социальной политики.

7. Охрана окружающей среды.

МАУКОР отдает предпочтение коммерческим проектам, которые при финансовой результативности не наносят урон экологии, а способствуют ресурсосбережению, эффективному использованию техники и иных ресурсов клиентов. Компания избегает концентрации своих ресурсов и проектов в отраслях с высокой степенью экологических и социальных рисков.

8. Сотрудничество с общественными институтами и содействие социальному прогрессу.

МАУКОР открыта к сотрудничеству с общественными организациями по тем направлениям, которые коррелируют со стратегией и ценностями компании. В своей благотворительной деятельности МАУКОР делает акцент на проектах, направленных на под-

держку детства, социальную адаптацию людей с особенностями здоровья, развитие общественных инициатив, популяризацию востребованных на рынке профессий и т. д.

В политике КСО МАУКОР придерживается международно-признанных стандартов, описанных в Глобальном договоре ООН и Социальной хартии российского бизнеса, а также следует рекомендациям международного стандарта ISO 26000:2010 «Руководство по социальной ответственности». При составлении годовой социальной отчетности компания учитывает рекомендации GRI.

УПРАВЛЕНИЕ В ОБЛАСТИ КСО

Планомерно интегрируя принципы корпоративной социальной ответственности в процессы управления, производственную и операционную деятельность, компания строит комплексную модель положительного воздействия на социальную и экологическую среду и создания ценностей.

Управление различными аспектами КСО включено в зону ответственности руководителей всех функциональных подразделений и органов управления компанией как в головном офисе, так и в регионах. По ряду направлений КСО в компании функционируют отдельные подразделения, в частности, департамент охраны труда и промышленной безопасности, совет по экологическим и социальным рискам, отдел внутренних коммуникаций, совет по качеству и другие.

Принципы корпоративной социальной ответственности закреплены в ряде внутрикорпоративных актов, среди которых:

- ✓ Кодекс корпоративной этики
- ✓ Политика в области охраны труда, промышленной безопасности и охраны окружающей среды
- ✓ Экологическая и социальная политика
- ✓ Положение о внутренних и внешних коммуникациях

Итоги работы в области КСО отражаются в социальном отчете, который компания МАУКОР выпускает ежегодно с 2014 года.



ПОЛИТИКА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ЗАИНТЕРЕСОВАН- НЫМИ СТОРОНАМИ

При планировании своего развития компания МАУКОР стремится учитывать интересы всех заинтересованных сторон: акционеров, клиентов, партнеров, сотрудников и их семей, образовательных учреждений, общества, профессионального сообщества, государственных органов и т. д.

Открытый диалог со всеми заинтересованными сторонами – залог эффективного взаимодействия и успешного развития бизнеса компании. МАУКОР ежегодно повышает уровень информационной открытости. Компания публикует информацию о финансовых результатах и существенных изменениях в бизнесе, поддерживает диалог с ведущими федеральными и специализированными СМИ, аналитическими агентствами, проводит мероприятия для клиентов и партнеров, организует встречи с федеральными и региональными

ми органами власти на территории присутствия, развивает каналы коммуникаций с внутренними заинтересованными сторонами. В частности, в 2015 году в МАУКОР запущена прямая линия для сотрудников, по которой они могут анонимно или персонально задать вопрос напрямую

руководству, рассказать о существующих проблемах на местах и поделиться своими идеями по их решению. Все сотрудники в обязательном порядке информируются о возможных изменениях в бизнесе, которые в той или иной мере затрагивают их интересы, минимум за 8 недель до предполагаемых изменений.

Платформой взаимодействия с акционерами являются ежеквартальные собрания топ-менеджмента и консультативного комитета (Advisory Committee). Также в компании внедрена практика точечных отчетов по запросам акционеров.

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

муникации с сообществом в социальных сетях (Facebook, «ВКонтакте», LinkedIn) и посредством корпоративного сайта. По итогам 2015 года МАУКОР в общей сложности обработано более 11 тыс. обращений клиентов, в том числе потенциальных, и партнеров по линии колл-центра. Посещаемость сайта за 2015 год выросла на 25 %.

Для информирования широкой аудитории о деятельности компании выпущено более 150 информационных и аналитических сообщений для СМИ. МАУКОР тесно сотрудничает с ведущими аналитическими агентствами и исследовательскими компаниями, предоставляя актуальную информацию о бизнесе и экспертные комментарии о тенденциях на рынке. Среди них IDC, RAEX, Forrester Research, ISG, PAC, PMR, «РИА Аналитика», CNews Analytics и другие.

Занимая сильную позицию в своем сегменте рынка и участвуя в ряде социально значимых проектов, МАУКОР находится в постоянном диалоге с федеральными и региональными органами государственной власти и органами местного

самоуправления. В своей деятельности МАУКОР стремится способствовать выполнению приоритетных целей государства, национальному развитию и решению экономических и социальных проблем на местах. Представители компании принимают активное участие в рабочих встречах при министерстве связи и массовых коммуникаций, совещаниях по развитию «умной инфраструктуры» в ряде регионов, а также поддерживают местные социальные инициативы.

МАУКОР является активным членом профессионального сообщества аутсорсеров. Будучи сопредседателем российского представительства Международной ассоциации профессионалов аутсорсинга, инициатором и участником ключевых отраслевых мероприятий, представляя российскую индустрию аутсорсинга на мировых саммитах, делаясь собственным опытом организации и развития аутсорсинговых отношений, компания способствует взрослению этого сегмента российского рынка ИТ-услуг. В 2015 году эксперты компании приняли участие в более чем 30 отраслевых мероприятиях.

Заинтересованные стороны и каналы взаимодействия с ними

Стейкхолдеры	Ответственность	Каналы взаимодействия
Клиенты	Предоставление качественных услуг, достоверной информации об услугах и исполнении контрактов, своевременная реакция на запросы	Колл-центр, исследования удовлетворенности клиентов, форма обратной связи на сайте, личные встречи с клиентами, средства массовой информации
Акционеры	Развитие бизнеса, повышение операционной эффективности, увеличение капитализации, предоставление исчерпывающей достоверной информации о компании	Собрание акционеров, собрание консультативного комитета, финансовая отчетность, ответы на запросы, личные встречи топ-менеджмента с акционерами
Персонал	Вознаграждение, профессиональное развитие и карьерный рост, благоприятные безопасные условия труда, социальная самореализация	Корпоративный портал, корпоративный журнал, прямая линия для сотрудников, личные встречи с руководством, мониторинг вовлеченности, корпоративное волонтерство
Партнеры	Взаимовыгодное сотрудничество, соблюдение этических принципов и непредвзятости при выборе партнеров, выполнение обязательств по договорам	Форма обратной связи на сайте, личные встречи, участие в тематических выставках и конференциях, колл-центр
Конкуренты/ участники рынка аутсорсинга	Добросовестная конкуренция, взаимодействие для развития отечественной индустрии аутсорсинга	Участие в отраслевых российских и международных мероприятиях, собрания IAOP Russia Chapter
Местные сообщества, общественные институты	Содействие социальному развитию регионов присутствия, поддержка системы образования, здравоохранения, культуры и спорта, участие в решении социальных проблем	Сотрудничество с общественными организациями, встречи с местными органами власти, участие в рабочих группах при профильных министерствах и ведомствах, учреждениях образования, спортивных организациях и т. д.

РЫНОЧНАЯ СРЕДА

1 200 КЛИЕНТОВ МАУКОР

25 % входят в число крупнейших компаний России в рейтинге «Эксперт 400» и формируют 85 % выручки МАУКОР.

Нам доверяют:



ВЗАИМООТНОШЕНИЯ С КЛИЕНТАМИ

Клиентская база

Клиенты МАУКОР – это крупные и средние территориально распределенные предприятия всех отраслей, а также органы государственной власти. Отношения с ними строятся на основе долгосрочных сервисных контрактов. Модернизируя и обеспечивая эффективную поддержку инфраструктуры и вспомогательных бизнес-процессов своих клиентов, МАУКОР способствует развитию их бизнеса и, таким образом, вносит свой вклад в развитие национальной экономики.

Стратегия продаж

Стратегия продаж МАУКОР предполагает сочетание hunting и harvesting, т. е. компания стремится нарастить клиентскую базу в отраслях, где практика аутсорсинга только начинает развиваться (энергетике, производстве, транспорте), и при этом расширять спектр услуг и географию сотрудничества с действующей клиентской базой и увеличивать длительность аутсорсинговых контрактов.

Защита конфиденциальной информации

При выполнении сервисных контрактов МАУКОР в полном объеме соблюдает действующее законодательство, принятые у клиентов правила взаимоотношений с поставщиками, а также внутренние регламенты обращения с конфиденциальной информацией, гарантируя при этом полную защиту конфиденциальной информации заказчиков. У компании имеются лицензии на предоставление услуг в области защиты государственной тайны, проведение работ по разработке, производству, установке, ремонту и сервисному обслуживанию программных технических средств защиты информации, обработки информации, контроля защищенности информации. В компании разработаны Положение о внутренних и внешних коммуникациях и Положение о защите информации.

КАЧЕСТВО СЕРВИСА

Компания непрерывно работает над повышением уровня обслуживания клиентов по всем направлениям деятельности, внедряя и развивая технологии коммуникации с заказчиками, управления и контроля сервисных работ. В МАУКОР внедрена в масштабе всей компании и функционирует автоматизированная система управления сервисными работами.

Сегодня функциональность системы включает:

- ✓ Мониторинг и диспетчеризацию работ в реальном времени
- ✓ Доступ полевых сотрудников к данным для выполнения работ
- ✓ Контроль качества и сроков выполнения задач
- ✓ Отслеживание материальной базы онлайн

- ✓ Ручной и автоматический подбор исполнителей
- ✓ Составление расписаний, маршрутизацию
- ✓ Детализированную аналитику и отчетность

Доступ к отчетности и оперативной аналитике в системе имеют все клиенты МАУКОР в режиме реального времени. Таким образом, они получают актуальную информацию о качестве услуг и соблюдении соглашений об уровне сервиса (SLA). Также клиент может оперативно отправить претензию или жалобу в отношении любого этапа выполнения работ или уровня обслуживания. Заказчикам предоставляется обучение и информирование по любым вопросам функционирования системы.

Система управления ИТ-сервисами МАУКОР соответствует стандартам ISO 20000-1:2011, что подкреплено сертификатом по итогам ресертификационного аудита от Всероссийского научно-исследовательского института сертификации.

Сертификат подтверждает высокий уровень менеджмента и эффективность операционных бизнес-процессов компании для предоставления качественных услуг в области ИТ. Действующая в МАУКОР система менеджмента качества (СМК) соответствует основным положениям и требованиям ГОСТ ISO 9001-2011 и регулярно проходит независимое подтверждение. Кроме того, компания ежегодно проводит внутренний анализ СМК.



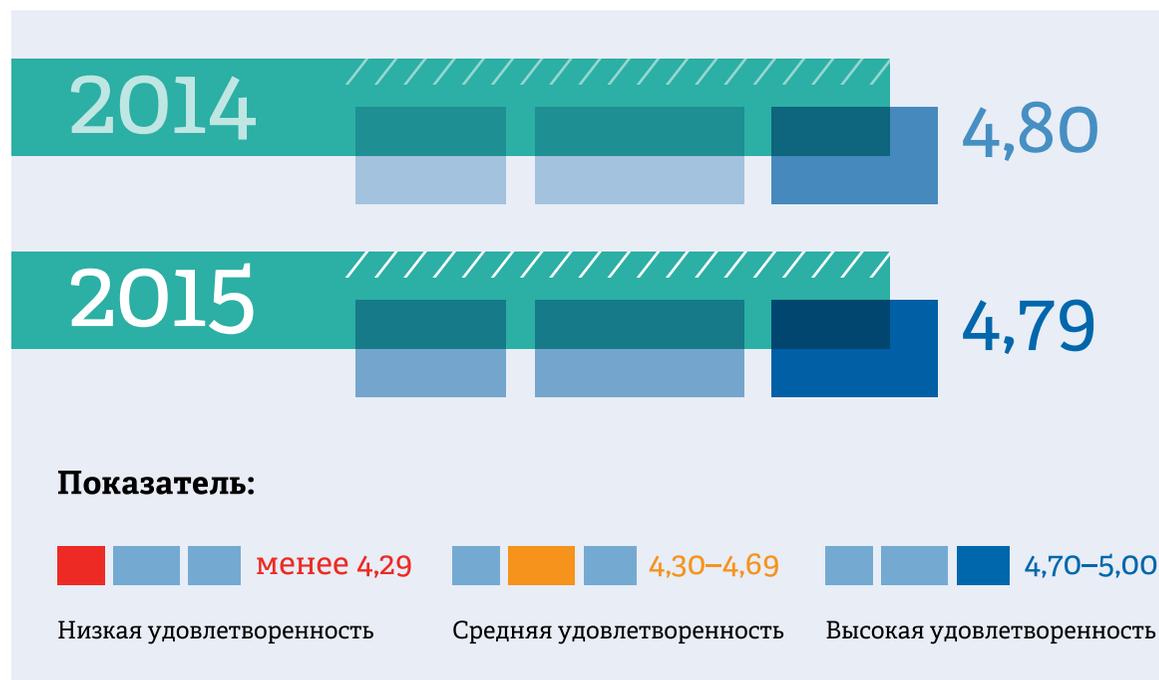
Основные критерии оценки:

- ✓ Удовлетворение требований заказчиков к качеству услуг, реализация требований СМК по предупреждению несоответствий в процессах
- ✓ Достижение целей в области качества
- ✓ Соответствие деятельности подразделений, служб и общества в целом положениям политики в области качества

В рамках аудита СМК МАУКОР регулярно проводит анализ удовлетворенности клиентов в соответствии с СТО СМК 1-2016 «Руководство по качеству». Для оценки удовлетворенности используется информация, полученная в результате анкетирования заказчиков на мероприятиях, при личных встречах, через электронную рассылку. Также проводится регулярное прослушивание записей работы операторов колл-центра. Данные опросов, результатов прослушивания обобщаются и анализируются. Это позволяет оценить степень выполнения компанией кон-

трактных обязательств и эффективность работы с претензиями, а также своевременно реагировать на поступающие замечания.

Уровень удовлетворенности клиентов



Компания всегда открыта для замечаний, предложений и рекомендаций клиентов по улучшению эффективности работы ее служб, отделов и подразделений, а также повышению качества обслуживания клиентов.

▲ *Уровень удовлетворенности клиентов в 2015 году остался высоким.*

ИННОВАЦИИ

Ключевое ожидание предприятий всех отраслей от ИТ-отрасли сегодня – накопление портфеля отечественных ИТ-продуктов, решений и услуг. Это повлияло на политику МАУКОР в области инноваций. Компания вывела на рынок и развивает ряд инновационных решений и сервисов, которые призваны удовлетворить эту потребность.

Одна из перспективных разработок МАУКОР – модульная платформа «ВерЭкс», которую развивает дочерняя компания МАУКОР-GMCS. В портфеле компании уже есть ряд реализованных проектов. В частности, элементы модульной платформы использовались в разработке мобильного приложения для ремонтного персонала «Э.ОН Россия».

Платформа имеет многоотраслевую направленность. При этом одним из ключевых ориентиров является производственный комплекс с высокой потребностью в отечественных ИТ-решениях. Среди предлагаемых решений МАУКОР-GMCS для производства – программно-аппаратный комплекс поддержки эксплуатации

сложной техники. Решение позволяет управлять данными об изделии, материально-техническим обеспечением, электронной документацией.

Знаковым событием для МАУКОР в 2015 году стало заключение стратегического соглашения с компанией «РТ-Информ» (единственный интегратор госкорпорации «Ростех» в области ИТ) о совместной разработке инновационных ИТ-сервисов для промышленности.

Кроме того, продолжена работа по развитию ремонтного центра дочерней компании МАУКОР-ВТЕ. Компания расширила сервисы по восстановлению запчастей банковского оборудования, таким образом, продолжив формировать альтернативу дорогостоящему ремонту этих компонентов за рубежом.



ПОЛИТИКА ВЗАИМООТНОШЕНИЙ С ПАРТНЕРАМИ И ДОБРОСОВЕСТНАЯ КОНКУРЕНЦИЯ

Имея партнерские отношения с большим числом вендоров, интеграторов, глобальных аутсорсеров, МАУКОР придерживается таких принципов, как:

- ✓ Высокая ответственность
- ✓ Честность
- ✓ Добросовестность
- ✓ Профессионализм
- ✓ Взаимное уважение
- ✓ Открытость
- ✓ Нерушимость принятых обязательств
- ✓ Минимизация рисков

В области закупок МАУКОР ориентирована на обеспечение эффективного расхо-

дования денежных средств, получение качественных продуктов и услуг по рыночным ценам, соблюдение политики равных конкурентных условий для всех поставщиков.

Внедрены в практику и постоянно обновляются в соответствии с законодательством внутренние регламенты, стандарты и процедуры, направленные на обеспечение добросовестной работы, предотвращение коррупции, обеспечение прозрачности бизнеса, в том числе на противодействие отмыванию доходов. Проводится систематическая работа по ознакомлению всех сотрудников компании с этими внутренними регламентами. Кроме того, МАУКОР предпринимает максимум усилий для предотвращения ситуаций, связанных с конфликтом интересов.

МАУКОР не комментирует позицию и действия других участников рынка в СМИ. Взаимоотношения компании

с конкурентами строятся на принципах честности и взаимоуважения. В случае возникновения разногласий и споров в конкурентной борьбе приоритет отдается переговорам и поиску компромисса.

ЭКОЛОГИЧЕСКАЯ И СОЦИАЛЬНАЯ ПОЛИТИКА

МАУКОР нацелена на устойчивое развитие и выбирает для участия проекты, которые не только приносят финансовую выгоду, но и позитивно воздействуют на окружающую экологическую и социальную среду. Компания не занимается деятельностью, которая прямо или косвенно может нанести вред природе, населению, противоречит действующему законодательству и общепринятым моральным нормам, в том числе игорным бизнесом, невозполняемой вырубкой лесов и выловом рыбы, производством радиоактивных материалов, оружия, табака или торговлей ими. Также МАУКОР не участвует в проектах, подразумевающих использование эксплуатационных форм принудительного и детского труда.

Компания избегает избыточной концентрации своих ресурсов и проектов в отраслях, способных причинить существенный вред окружающей среде и имеющих значительные негативные социальные последствия, например, в таких, как производство ГСМ или крепких алкогольных напитков.

В компании действует система управления экологическими и социальными рисками, цель которой – обеспечить выполнение политики компании в области охраны окружающей социальной и экологической среды.

Проекты, в которых участвует компания, обязательно проходят предварительную экологическую и социальную оценку. По результатам предварительной оценки по договоренности с клиентом (и/или соответствующим поставщиком) одним из условий утверждения проекта может быть включение в договор специальных

условий (мер), направленных на минимизацию экологических и социальных рисков.

В целях оценки экологических и социальных рисков по проектам разработана матрица рисков. Ранжирование рисков в матрице производится в зависимости от оказываемой услуги и типа обслуживаемого оборудования заказчика. Для каждого типа оборудования в рамках всех услуг, оказываемых компанией, на основании экспертного мнения менеджера экологических и социальных рисков (данную роль выполняет руководитель департамента ОТ, ПБ и ООС или его представитель) произведена оценка уровня риска по шкале: низкий, средний, высокий. Одновременно для каждого риска определена вероятность его наступления (отсутствует/ потенциальная/ низкая/ средняя/ высокая). В зависимости от комбинации уровня риска и вероятности его наступления рассчитывается

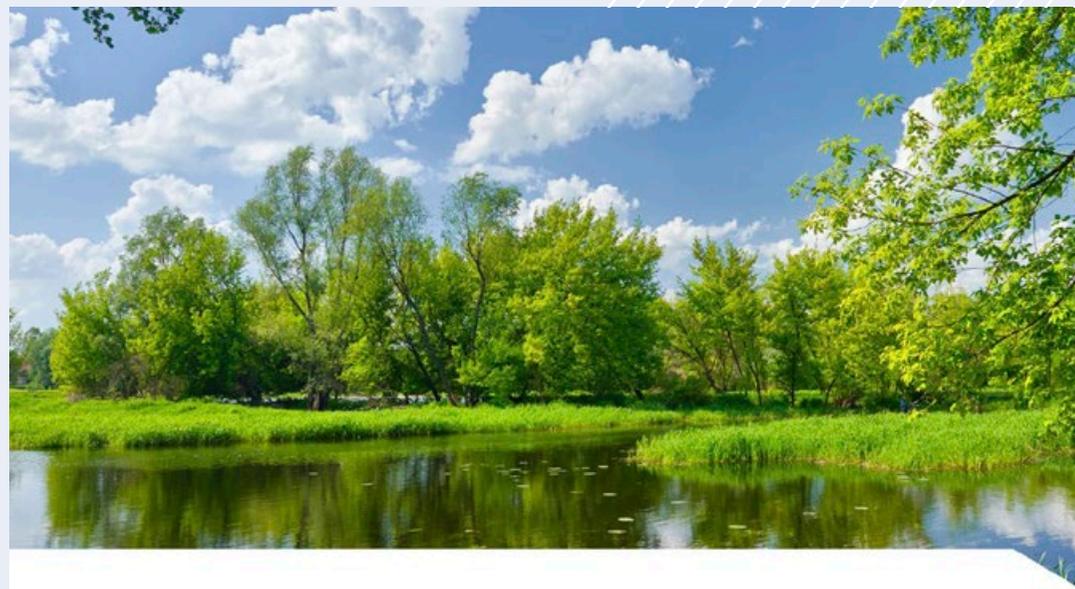
влияние риска на проект. Все проекты с влиянием риска 1,5 (соответствует среднему уровню риска со средней вероятностью наступления) подлежат контролю со стороны менеджера экологических и социальных рисков в момент согласования финансово-экономического обоснования.

Запрещается подписывать договоры с заказчиками (и соответствующими подрядчиками) для проектов с классификацией 5 или 3, 4 без плана реализации согласованных условий минимизации рисков.

В настоящее время у МАУКОР нет проектов с высоким уровнем социальных и экологических рисков.

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

МАУКОР осуществляет свою деятельность в полном соответствии с законодательством в области охраны окружающей среды. Для исполнения требований действующих законов в каждом филиале компании назначены лица, ответственные за допуск сотрудников к работам с отходами 1-4 класса опасности. Разработаны централизованные паспорта опасных отходов, производятся регулярные информационные рассылки по вопросам, связанным с охраной окружающей среды.



**ЭКОЛОГИЧЕСКАЯ И СОЦИАЛЬНАЯ
ПОЛИТИКА КОМПАНИИ МАУКОР**



ФОРМИРОВАНИЕ КОРПОРАТИВНОЙ ЭКОЛОГИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ

МАУКОР ведет планомерную работу по внедрению зеленых технологий во все сферы своей деятельности. Первопроходцем в этой области является головной офис компании в Москве, где используется автоматизированная система контроля освещения, установлен контроль использования печатных устройств и расхода тонеров, внедрена практика экономии бумаги за счет двусторонней печати и использования для черновиков уже отработанных документов, которую поддерживают все подразделения. В 2015 году МАУКОР отказалась от печатного выпуска корпоративного журнала и перевела его в электронный формат, что также позволило сократить потребление бумаги.

Постепенно компания переходит на использование бумаги, сертифициро-

ванной по системе Лесного попечительского совета (Forest Stewardship Council — FSC). Сертификат FSC говорит о том, что продукция получена в результате экологически и социально ответственного лесопользования.

Поддержка акций в защиту окружающей среды становится важной частью корпоративной культуры МАУКОР. Департаментом охраны труда, производственной безопасности и охраны окружающей среды регулярно выпускаются природоохранные рекомендации, которые могут применять в своей повседневной деятельности сотрудники.

Также компания поддерживает международные акции в защиту природы.



ЧЕЛОВЕЧЕСКИЙ КАПИТАЛ

ПРИОРИТЕТЫ В ОБЛАСТИ УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ

Политика в области управления персоналом компании МАУКОР направлена на привлечение, удержание, профессиональное развитие сотрудников, обеспечение достойного вознаграждения, социальной защищенности и формирование благоприятных условий труда, а также воспитание культуры клиентоориентированности, повышение вовлеченности, что в конечном итоге способствует развитию бизнеса. HR-команда компании непрерывно работает над формированием HR-бренда, повышением лояльности

сотрудников, воспитанием у персонала чувства гордости за свое место работы.

При этом компания стремится в своей кадровой политике учитывать не только собственные интересы, но и интересы регионов присутствия. Создавая новые рабочие места, МАУКОР способствует решению проблем занятости населения и низкого уровня оплаты труда. Придерживаясь практики устойчивого развития, компания стремится дать своим сотрудникам уверенность в завтрашнем дне, возможности для самореализации и воплощения таланта. HR-стратегия компании интегрирована в общую стратегию развития бизнеса МАУКОР.

МАУКОР обеспечивает равные возможности при приеме на работу, руководствуясь исключительно профессиональной

компетенцией кандидатов, гарантирует равные условия для всех сотрудников в области профессионального и карьерного роста. Учитывая территориальную распределенность и многонациональный и многоконфессиональный состав штата, компания придерживается уважительного отношения к различным культурам и религиозным взглядам, не выступает с запретами национальных, культурных и религиозных обычаев, если это не ущемляет права других людей и не противоречит законодательству РФ.

КЛЮЧЕВЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ РАБОТЫ С ПЕРСОНАЛОМ



1. Привлечение талантов:

- ✓ формирование и поддержка HR-бренда
- ✓ сотрудничество с вузами, колледжами и техникумами
- ✓ сотрудничество с организациями по занятости



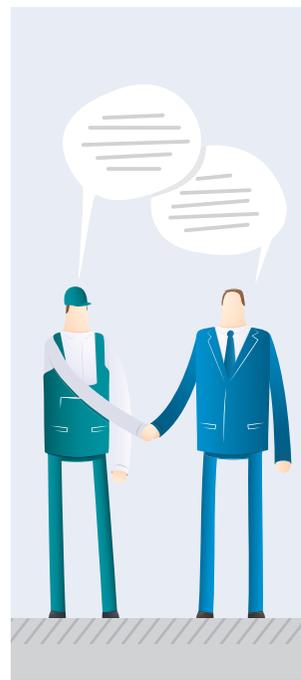
2. Развитие и обучение:

- ✓ совершенствование системы корпоративного обучения
- ✓ внешнее обучение по направлениям бизнеса



3. Удержание и мотивация:

- ✓ оплата труда на уровне средней заработной платы по региону
- ✓ дополнительное вознаграждение при выполнении ключевых показателей эффективности
- ✓ внутренний кадровый резерв
- ✓ нематериальная мотивация



4. Развитие корпоративной культуры:

- ✓ формирование и пропаганда корпоративных ценностей
- ✓ поддержка корпоративного волонтерства
- ✓ развитие каналов внутренних коммуникаций
- ✓ повышение вовлеченности

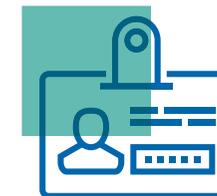
ХАРАКТЕРИСТИКА ПЕРСОНАЛА



5 168 человек
штат компании



77 %
мужчины



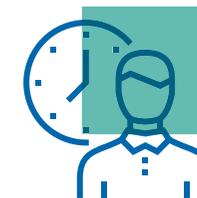
92,5 %
с полным графиком работы



90 %
ИТ-специалисты и сервисные инженеры



23 %
женщины



7,5 %
частичная занятость



85 %
сотрудники, работающие в регионах



38 %
молодежь (до 30 лет)



92-95 %
показатель утилизации персонала

ПРИВЛЕЧЕНИЕ ТАЛАНТОВ

Персонал является самым важным ресурсом МАУКОР, так как в процесс оказания услуг клиентам вовлечены тысячи специалистов по всей России. Каждый член команды, обладая уникальным набором компетенций и навыков, представляет особую ценность и вносит свой вклад в развитие бизнеса. МАУКОР стремится к пополнению штатного состава как уже состоявшимися специалистами, так и молодыми талантами с высокой способностью и желанием к обучению.

Сотрудничество с образовательными учреждениями

Одним из важных направлений работы по привлечению молодых кадров является сотрудничество с профильными вузами, колледжами, профессиональными училищами. В рамках встреч с представителями HR-департамента МАУКОР на Днях карьеры выпускники данных учебных заведений могут подробно ознакомиться с возможностями, которые дает компания как работодатель, чтобы

в дальнейшем пройти практику или же присоединиться к команде на постоянной основе. Освоение профессии на практике проходит у каждого практиканта или молодого сотрудника под руководством опытного наставника, что предусмотрено существующей системой адаптации. За период вхождения в должность, который длится от 3 месяцев до полугода, специалист посещает вводные мастер-классы, перенимает опыт профессионалов, погружается в корпоративную культуру и адаптируется в коллективе.



**За 2015 год МАУКОР удалось
наладить сотрудничество
с 24 университетами
и колледжами, такими как:**

- ✓ Тюменский государственный университет
- ✓ Уральский федеральный университет
- ✓ Южно-Уральский государственный университет (Челябинск)
- ✓ Краснодарский технический колледж
- ✓ Техникум информационных технологий
- ✓ Астраханский колледж вычислительной техники
- ✓ Инженерно-технологическая академия ЮФУ
- ✓ Костромской технологический техникум
- ✓ Нижегородский радиотехнический колледж
- ✓ Пермский колледж транспорта и сервиса
- ✓ Ульяновский государственный технический университет
- ✓ Северо-Восточный федеральный университет им. М. К. Аммосова
- ✓ Благовещенский технологический техникум
- ✓ Хабаровский колледж отраслевых технологий и сферы обслуживания
- ✓ Хабаровский машиностроительный техникум
- ✓ Сибирский федеральный университет
- ✓ Сибирский государственный аэрокосмический университет им. ак. М. Ф. Решетнева
- ✓ Новосибирский государственный технический университет
- ✓ Алтайский государственный университет

- ✓ Красноярский колледж радиоэлектроники и информационных технологий
- ✓ Российский экономический университет имени Г. В. Плеханова
- ✓ НИЯУ МИФИ
- ✓ ГБПОУ «Колледж связи № 54»
- ✓ ГБПОУ «Колледж связи № 42»



Программа работы с практикантами стартовала в компании в середине 2015 года. За полгода на базе 19 филиалов практику прошли 79 будущих специалистов по различным направлениям.

Заключено соглашение МАУКОР-GMCS с Пензенским государственным университетом, в рамках которого предусмотрены мастер-классы от ведущих специалистов МАУКОР-GMCS для студентов ПГУ, а также возможность трудоустройства молодых специалистов. За время сотрудничества 30 выпускников университета приняты в штат компании для работы над различными проектами.

Помимо привлечения молодежи в компанию, в рамках взаимодействия с учебными заведениями МАУКОР участвует в образовательных программах. В частности, топ-менеджментом компании в 2015 году прочитан курс лекций по управлению информационными технологиями для магистрантов Высшей школы бизнеса МГУ, проведены мастер-классы по ИТ-системам для экономистов в РУДН, серия вебинаров в рамках курса «Внутренний маркетинг и коммуникации» для студентов Высшей школы экономики и др.

Взаимодействие с организациями по трудоустройству

Еще одним важным направлением в рамках привлечения в штат компании молодых талантов является взаимодействие с центрами занятости и участие в мероприятиях, организуемых в целях содействия трудоустройству молодых соискателей. В 2015 году МАУКОР-GMCS приняла участие в ярмарке вакансий «Территория профессионалов», организованной Центром содействия трудоустройству и адаптации выпускников ПГУ (г. Пенза). Еще одним примером подобного взаимодействия стало соглашение МАУКОР о сотрудничестве в сфере обеспечения занятости молодежи с республиканским центром занятости «Успех» (Республика Дагестан). За 2015 год из центра занятости поступили на рассмотрение заявления 14 потенциальных кандидатов, которые были включены в резерв на вакантные позиции.



РАЗВИТИЕ И ОБУЧЕНИЕ

Повышение квалификации менедж- жерского состава

МАУКОР уделяет огромное внимание непрерывному развитию профессиональных компетенций как инженерного состава, задействованного непосредственно в исполнении обязательств компании по контрактам, так и менеджеров.

Три топ-менеджера МАУКОР в 2015 году получили международные сертификаты Certified Outsourcing Professional (COP), подтвердив статус экспертов индустрии аутсорсинга на мировом уровне. Certified Outsourcing Professional – программа сертификации профессионалов индустрии от Международной ассоциации профессионалов аутсорсинга (IAOP). Программа подготовки для получения сертификата включает лекции и групповые дискуссии, объединяющие лучшие практики и кейсы по управлению проектами, основанные на своде знаний ОРВоК и Стандартах профессионалов аутсорсинга, разработанных Советом по стандартам аутсорсинга IAOP. МАУКОР входит в число

лидирующих компаний России по числу сертифицированных по международным стандартам IAOP профессионалов в области аутсорсинга.

Обучение инженерного состава

Повышение уровня профессиональной подготовки инженерного состава и создание условий для непрерывного развития – один из приоритетов кадровой политики МАУКОР. За работу в этом направлении отвечают две структуры: Центр компетенций и департамент производственного обучения. На базе Центра компетенций обеспечивается экспертная и техническая поддержка персонала, ведется разработка обучающих программ, эксперты Центра осуществляют очное обучение сервисных специалистов. Функционал департамента производственного обучения включает методическую и организационную поддержку обучения, развитие дистанционной системы обучения, формирование запросов на разработку образовательных программ с учетом потребностей бизнеса.

Система обучения МАУКОР направлена на подготовку специалистов с требуемым набором знаний и навыков под каждое

направление бизнеса компании. С учетом дефицита сервисных специалистов в ряде регионов корпоративная система обучения выступает эффективным инструментом обеспечения компании нужными кадрами. МАУКОР проявляет глубокую заинтересованность в молодых людях с базовым техническим образованием без опыта работы, но готовых развиваться в выбранном направлении. За счет собственной образовательной базы компания готовит специалистов нужного уровня и предоставляет им возможность получить опыт работы, необходимый для дальнейшего развития карьеры, таким образом, выполняя функцию «университета для индустрии».

На сегодняшний день система обучения МАУКОР представляет собой эффективный микс очных и дистанционных образовательных программ, практических модулей, а также внешних модулей, включающих подготовку специалистов в системе обучения партнеров и стажировку у вендоров. Доступ к корпоративной системе обучения имеют все инженеры компании.

СИСТЕМА ОБУЧЕНИЯ

ВХОДНЫЕ УСЛОВИЯ:

1. Курс обучения с программой
2. Список сотрудников для обучения

УЧЕБНЫЕ МАТЕРИАЛЫ:

- ✓ Учебники
- ✓ Рекомендации
- ✓ Ссылки

ВИДЕОУРОКИ

Урок 1

Урок 2

Урок N

ВЫХОДНОЕ ТЕСТИРОВАНИЕ

Не сдавшие

Сдавшие

ИТОГОВОЕ
ТЕСТИРОВАНИЕ

АНКЕТИРОВАНИЕ

ОЧНОЕ
ОБУЧЕНИЕ

Лекции

Занятия

СТАЖИРОВКА

Практический
модуль

ЭКЗАМЕН НА СЕРТИФИКАТ

Внешний
контрольный
модуль

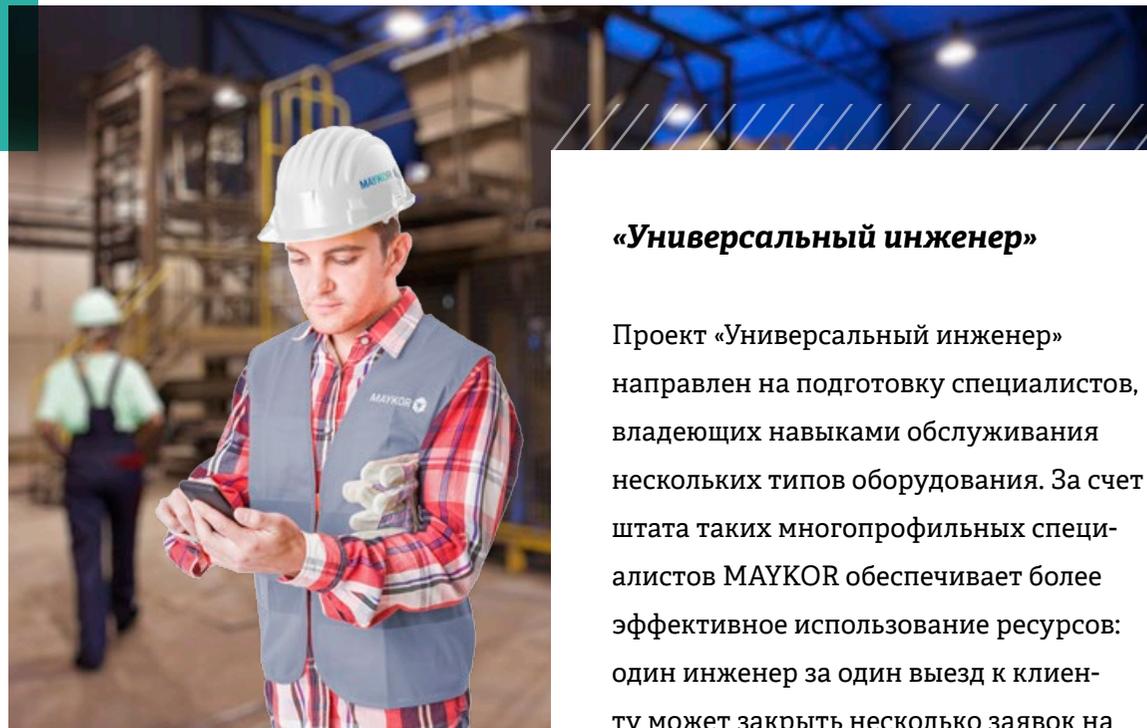
Согласовано
повторное
тестирование

АРХИВ НЕ СДАВШИХ

Количество очных и дистанционных курсов обучения, численность обученных специалистов

Год	2013	2014	2015
Обученные специалисты	1 638	1 502	566
Доступные курсы	126	173	94
очные	68	101	47
дистанционные	58	72	47
Пройденные курсы*	3 194	2 579	927
очные	406	419	158
дистанционные	2 788	2 160	769

* Один пользователь проходит несколько курсов



«Универсальный инженер»

Проект «Универсальный инженер» направлен на подготовку специалистов, владеющих навыками обслуживания нескольких типов оборудования. За счет штата таких многопрофильных специалистов MAYKOR обеспечивает более эффективное использование ресурсов: один инженер за один выезд к клиенту может закрыть несколько заявок на обслуживание и ремонт, что позволяет сократить расходы на отработку заявок и, как следствие, стоимость услуг для заказчиков.

Система дистанционного обучения также является инструментом аттестации инженерного состава. Аттестация сервисных специалистов проходит минимум один раз в год, по ее итогам формируется план обучения, а также принимаются заключения о соответствии специалистов занимаемой должности.

◀ Большая часть инженерного состава прошла обучение в предыдущие годы, и в отчетном периоде проводилось обучение новых сотрудников и подготовка специалистов под новые направления бизнеса. Кроме того, в отчетном периоде MAYKOR провела оптимизацию очных и дистанционных курсов, убрав не востребованные на данный момент программы из системы обучения и сформировав комплексные курсы по ключевым направлениям в рамках проекта «Универсальный инженер».

МОТИВАЦИЯ И УДЕРЖАНИЕ

Материальное вознаграждение в МАУКОР сочетается с инструментами нематериальной мотивации. С этой целью в компании внедрена и реализуется корпоративная программа «Профессия инженер».

«Профессия инженер»

Программа «Профессия инженер» реализуется в МАУКОР с 2013 года. Ее миссия – возрождение престижа профессии инженера. Внутренние активности в рамках программы направлены на повышение лояльности сотрудников к своей профессии, чтобы заинтересовать их в дальнейшем профессиональном развитии в этом направлении и остановить отток специалистов в другие сферы. Внешние акции преследуют цель повысить популярность прикладных профессий среди молодежи, чтобы обеспечить постоянный приток специалистов в отрасль и компанию в частности.

Основные направления программы:

1. Развитие системы корпоративного обучения и обеспечение ее доступности для всех сотрудников компании. Возможность обучения за счет компании – один из методов нематериальной мотивации персонала.
2. Корпоративные конкурсы «Лучший инженер», «Лучший филиал», «Лучший макрорегион» с освещением в корпоративных СМИ с целью показать ценность труда инженера и его влияние на бизнес-показатели компании.
3. Внутренние и внешние мероприятия, направленные на демонстрацию значимости прикладных профессий. С этой целью в компании ежегодно проводится конкурс фотографий «Профессия инженер», в рамках которого инженерам предлагается самостоятельно показать влияние своего труда на решение актуальных социальных проблем и его экономическую значимость.

В 2015 году программа «Профессия инженер» принесла МАУКОР победу в международном конкурсе лучших КСО-практик Best in CSR делового журнала «Устойчивый бизнес». Проект признан лучшим сразу в двух номинациях: «Лучший кейс в России» и «Социальная ответственность в отношении работников организации».



КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА И ВНУТРЕННИЕ КОММУНИКАЦИИ

Развитая система коммуникаций между структурными подразделениями, головным офисом и регионами является залогом эффективной работы компании МАУКОР. Целью системы является установление доверительных конструктивных отношений между сотрудниками и руководством, обеспечение информированности обо всех значимых изменениях в компании и формирование общей корпоративной культуры.



Каналы внутренних коммуникаций в компании МАУКОР:

Корпоративный дайджест – внутреннее электронное издание компании, целевая аудитория которого – персонал. Это

инструмент транслирования стратегии и планов руководства всем подразделениям, форма обратной связи для сотрудников, источник актуальной информации о проводимых изменениях в структуре и системе управления, которые в той или иной степени затрагивают весь штат. Дайджест выпускается на инновационной платформе, позволяющей встраивать все виды контента и связывать его с другими каналами внутреннего PR. В 2015 году корпоративное издание МАУКОР получило награду ICT CORPORATE MEDIA AWARDS.

Прямая линия для связи с руководством – форма прямого взаимодействия линейного персонала с руководством компании в головном офисе. Каждый сотрудник получает возможность задать любой вопрос топ-менеджменту анонимно или персонально по электронной почте и оперативно получить ответ.

Селекторные совещания с участием топ-менеджмента и производственных

подразделений (филиалов) по актуальным вопросам операционной эффективности.

Корпоративный портал – внутренний ресурс компании с функциями самообслуживания, содержащий все необходимые сведения для обеспечения работы сотрудников: положения и регламенты, телефонный справочник, базу знаний, маркетинговые материалы, шаблоны для оформления документации и т. д.

Новостные рассылки по корпоративной электронной почте.

Информационные доски для сотрудников филиалов.

Важным компонентом корпоративной культуры МАУКОР являются **мероприятия** для сотрудников и их семей. Компания на регулярной основе поддерживает спортивные мероприятия и предоставляет своим сотрудникам и их семьям бесплатные билеты на наиболее интересные спортивные события в их регионах. Среди таких событий в 2015 году – теннисный турнир Hoff Open, чемпионат России по плаванию, чемпионат по спортивным танцам «Танцевальные истории» и др.

Корпоративное волонтерство

Также приоритетом в области развития корпоративной культуры МАУКОР является поддержка волонтерских инициатив сотрудников. Сотрудники компании регулярно самостоятельно организуют волонтерские акции по сбору денег на поддержку подопечных детских домов в регионах и принимают участие в централизованных волонтерских проектах под флагом программы «Доброе будущее вместе с МАУКОР».

Самой крупной волонтерской акцией в отчетном периоде стал сбор средств на подарки к Новому году ребятам из подшефных детских учреждений: Решемской школы-интерната в Ивановской области, Мантуровской школы-интерната в Костромской области и детского дома г. Дербента в Республике Дагестан. Работники филиалов организовали поездку к ребятам и поздравили их лично.

Также в течение года в рамках программы «Доброе будущее вместе с МАУКОР» сотрудники оказывали поддержку в проведении спортивных и культурных

мероприятий для подопечных ребят, совместно с общественными организациями «Эра милосердия» и «Дом милосердия» участвовали в организации летнего лагеря «Планета сказок» для воспитанников детских учреждений из Иваново, Решмы, Орехово-Зуево и Москвы, проводили акции по сбору игрушек и наборов для творчества для детей и т. д. В общей сложности в различных волонтерских инициативах в отчетном периоде приняли участие более 20 % сотрудников компании.

Исследование вовлеченности

Показателем эффективности проводимой компанией политики по формированию корпоративной культуры является вовлеченность персонала. Исследование вовлеченности в МАУКОР в 2015 году проводила независимая компания.



Результаты
исследования
вовлеченности
сотрудников



91 % считают свою работу
интересной



82 % не безразличны к успехам
и трудностям компании



74 % положительно оценивают
атмосферу компании



94 % считают, что их работа
приносит пользу людям



83 % готовы браться за неприятные
задачи, если этого требует бизнес



94 % доверяют профессионализму кол-
лег и готовы обращаться к ним за советом



82 % могут самостоятельно принимать
решения в рамках своих полномочий



74 % с гордостью называют компанию,
в которой работают



81 % считают отношения с коллегами
доброжелательными и позитивными



89 % стараются делать в своей работе
больше, чем от них требуется



93 % понимают, как результат их работы
влияет на достижения компании



81 % считают, что руководитель поддер-
живает и поощряет их предложения



85 % готовы прикладывать значитель-
ные усилия ради успешной карьеры



80 % согласны, что в коллективе
установлены партнерские отношения



85 % считают, что руководитель успешно
организует работу их подразделения

ОХРАНА ТРУДА И БЕЗОПАСНОСТЬ НА РАБОЧЕМ МЕСТЕ

СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ ОХРАНОЙ ТРУДА, ПРОМЫШЛЕННОЙ БЕЗОПАСНОСТЬЮ И ОХРАНОЙ ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЫ

Характер работы большей части штатного состава МАУКОР, а именно сервисных инженеров, имеет определенную специфику в связи с удаленностью объектов обслуживания, зависимостью от погодных условий, необходимостью выполнять заявки в условиях повышенной сложности, которые могут составлять угрозу для здоровья и жизни. Обеспечение безопасности рабочих мест и охрана труда сотрудников являются приоритетом социальной

политики компании. При организации работ по охране труда МАУКОР ориентируется на законодательные требования Российской Федерации и международные стандарты в этой области.

Управление в области ОТ, ПБ и ООС осуществляется в соответствии с организационной структурой компании на трех уровнях: корпоративном, макрорегиональном и филиальном. На корпоративном уровне

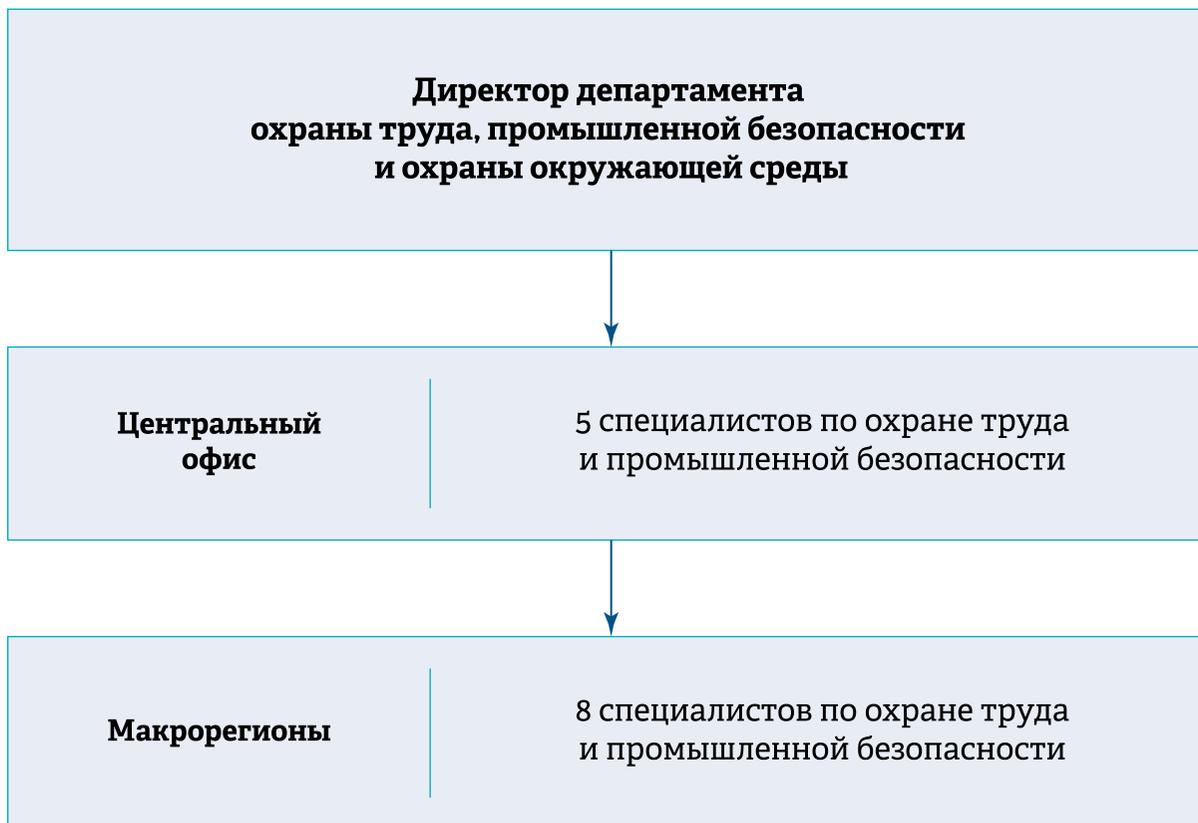
определяется направление развития системы управления ОТ, ПБ и ООС, разрабатываются ключевые документы и показатели, реализуемые во всех подразделениях компании.

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

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

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

Организационная структура департамента ОТ, ПБ и ООС



В 2015 году в рамках совершенствования системы ОТ, ПБ и ООС разработаны семь новых корпоративных документов и пересмотрены 115 инструкций в области охраны труда и пожарной безопасности.

Также компания утвердила:

- ✓ Программы по улучшению условий охраны труда и снижению уровня

профессиональных рисков в макрорегионах на 2016 год

- ✓ Должностные инструкции специалистов по охране труда и производственной безопасности макрорегионов
- ✓ Перечни бесплатной выдачи специальной одежды, специальной обуви и других средств индивидуальной защиты

работникам, занятым на работах с вредными и (или) опасными условиями труда, а также работах, выполняемых в особых температурных условиях или связанных с загрязнением

Организовано проведение специальной оценки условий труда (СОУТ) на 889 рабочих местах за счет возвращаемых денежных средств из Фонда социального страхования. Рабочие места отнесены ко 2-му классу условий труда (допустимые). В 2016 году работа по СОУТ продолжится.

Специалистами департамента ОТ, ПБ и ООС проводятся периодические проверки филиалов (в рамках внутреннего аудита по ОТ, ПБ и ООС второго уровня) с целью оценки соответствия требованиям нормативных правовых актов, содержащих государственные нормативные требования по охране труда, и идентификации областей потенциального улучшения СОУТ.

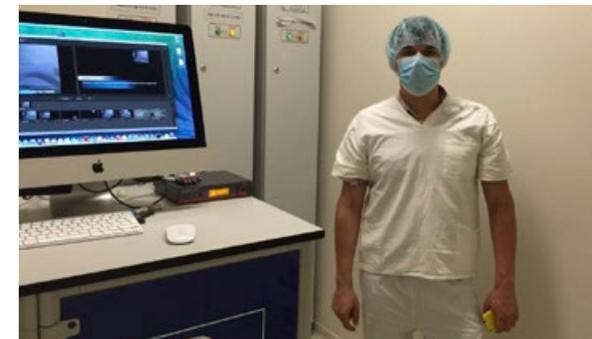
Пересмотрена и утверждена Политика в области охраны труда, промышленной безопасности и охраны окружающей среды.

ОБУЧЕНИЕ В ОБЛАСТИ ОХРАНЫ ТРУДА

Компания уделяет особое внимание качественному обучению работников безопасным методам и приемам выполнения работ, необходимым для снижения профессионального риска, безопасного выполнения трудовых функций, предупреждения производственного травматизма и профессиональных заболеваний. При этом обучающие мероприятия в обязательном порядке проводятся с соблюдением требований внутреннего положения «Обучение по охране труда и проверка знаний требований охраны труда» и сопровождаются контрольными процедурами, позволяющими оценить качество подготовки сотрудника и его готовность к применению безопасных приемов и методов работы. Проверка знаний проводится специальными аттестационными комиссиями.

Конкурс по охране труда

В 2015 году среди сотрудников был проведен конкурс фотографий, целью которого было укрепление в сознании специалистов важности соблюдения правил и норм безопасности на рабочем месте и четкого следования инструкциям при проведении сервисных работ. Содержание конкурсных работ должно было отражать реальные условия труда инженеров с акцентом на соблюдение требований безопасности, обязательное применение средств индивидуальной защиты (СИЗ) и четкое следование технологии проведения работ. Победители были награждены денежными призами. В рамках 2-го этапа конкурса всем сотрудникам компании было предложено проанализировать поступившие на конкурс фотографии и найти на них отклонение от требований охраны труда.



ПРОИЗВОДСТВЕННЫЙ ТРАВМАТИЗМ

Статистическая информация по производственному травматизму за последние четыре года

Наименование показателя	Отчетный год			
	2012	2013	2014	2015
Количество человек, пострадавших при несчастных случаях на производстве с утратой трудоспособности на один рабочий день и более (включая пострадавших со смертельным исходом)	1	2	2	2
Количество человек, пострадавших при несчастных случаях на производстве со смертельным исходом	1	0	0	1
Число человеко-дней нетрудоспособности	0	36	170	9
Коэффициент частоты травматизма	0,66	0,84	0,62	0,73

▲
Все несчастные случаи расследуются согласно требованиям действующего законодательства. Кроме того, по результатам расследования составляются

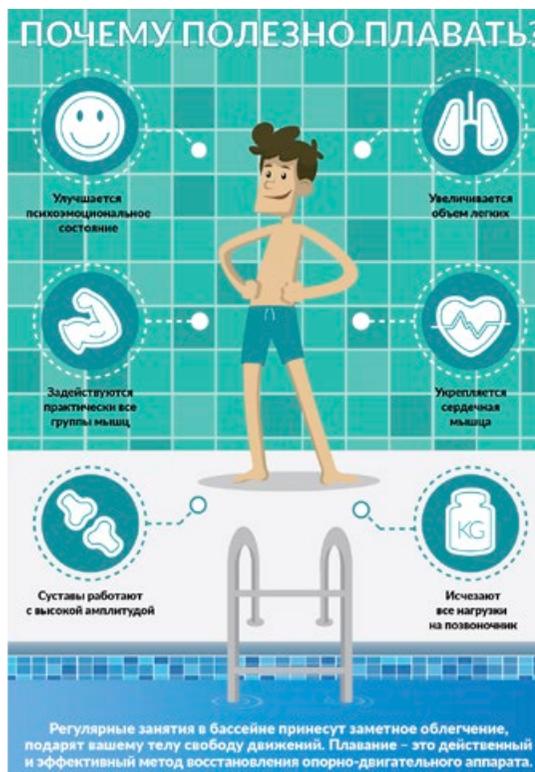
«Уроки, извлеченные из прошлого» с целью распространения по всем структурным подразделениям для предупреждения подобных случаев.

ЗДОРОВЬЕ ПЕРСОНАЛА

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

С целью профилактики гиподинамии, заболеваний опорно-двигательного аппарата сотрудников, MAYKOR уже третий год реализует социальную программу «Здоровая спина», направленную на популяризацию плавания. В компании действует система премий для сотрудников и их детей за получение разряда по плаванию, организуется участие команды пловцов в любительских соревнованиях, на регулярной основе выпускаются информационные листовки о мерах по профилактике различных заболеваний спины.

Наиболее ярким событием 2015 года в рамках программы стало участие сотрудников MAYKOR в любительской эстафете на открытии чемпионата России по плаванию.



УЧАСТИЕ В СОЦИАЛЬНО ЗНАЧИМЫХ ПРОЕКТАХ

Участие в социально значимых проектах, направленных на обеспечение устойчивого развития регионов и повышение качества жизни и безопасности населения, – важная часть социальной политики МАУКОР и один из основополагающих аспектов стратегии развития. Приоритет проектов с высокой социальной значимостью закреплен в Экологической и социальной политике компании. МАУКОР на долгосрочной основе задействована в целом ряде проектов в области обеспечения доступности связи, повышения энергоэффективности, улучшения работы общественного транспорта.

Поддержка инфраструктуры «Почты России»

«Почта России» – национальный оператор почтовой связи и провайдер широкого спектра социально значимых услуг, таких как доставка пенсий и социальных выплат, инфокоммуникационные услуги, подписка на периодику. Для многих малых населенных пунктов страны отделения почты являются единственными точками связи. «Почта России» видит свою миссию в обеспечении качества и доступности своих услуг, причем доступность предполагает как географическую доступность, так и ценовую. Выполнение этой миссии невозможно без непрерывного развития ИТ-инфраструктуры и всестороннего повышения эффективности деятельности предприятия. Используя ИТ-аутсорсинг, предприятие успешно справляется с этими задачами.

В рамках трехлетнего контракта МАУКОР предоставляет «Почте России» полный спектр услуг по сопровождению

ИТ- и отраслевой инфраструктуры: техническую поддержку, ремонт, установку, настройку и обновление ПО, комплексную поддержку работы кассовых зон, услуги метрологии и поверки весового оборудования и др. во всех отделениях почтовой связи страны – это около 40 тыс. адресов, включая отдаленные районы. Обеспечивая стабильность работы оборудования и систем в отделениях, МАУКОР способствует качественному обслуживанию клиентов «Почты России».

Биллинг для «Камчатскэнерго»

ПАО «Камчатскэнерго» – основной поставщик электроэнергии и тепловой энергии на территории Камчатского края. Это первая компания холдинга «РАО Энергетические системы Востока», в которой была внедрена новая система работы с потребителями, разработанная совместно с МАУКОР-GMCS. На обслуживании у энергокомпании находится около 200 тыс. договоров с бытовыми потребителями (физическими лицами)

и около 20 тыс. договоров с юридическими лицами – предприятиями региона. Создание системы – часть масштабного проекта по развитию интеллектуальной энергетики Дальнего Востока.

Возможности биллинговой системы позволяют проводить расчет фактических потерь, небалансов по узлам электросети и теплоисточникам тепловой сети, разрабатывать схемы подключения субабонентов, вести учет потребления на хозяйственные нужды. Потребители могут сами отслеживать историю обслуживания в личном кабинете на web-портале, являющемся частью комплексного решения. Централизованный подход позволяет гарантировать корректность расчетов и высокое качество обслуживания как для бытовых потребителей, так и контрагентов ПАО «Камчатскэнерго».

Благодаря автоматизации процессов управления дебиторской задолженностью и претензионно-исковой деятельности, по итогам работы «Камчатскэнерго» за 9 месяцев 2015 года произошло снижение задолженности бытовых потребителей по тепловой энергии на 1,3%

(при приросте 11,7% за аналогичный период 2014 года). Схожая динамика наблюдается и по сборам за оплату электроэнергии. Кроме того, регулярный процесс работы специалистов колл-центра с должниками позволяет поддерживать активную обратную связь с бытовыми потребителями по уточнению информации, влияющей на расчет начислений: о собственниках, количестве проживающих, изменении жилых и нежилых площадей в результате перепланировки и т. п.

Создание и поддержка ИТ-инфраструктуры для транспортной карты «Стрелка»

Внедрение единой транспортной карты «Стрелка» в Московской области – инвестиционный проект АО «УЭК». Проект предполагает создание и поддержку инфраструктуры для осуществления безналичной оплаты проезда в общественном транспорте Подмосковья, что позволит сделать этот процесс более удобным для пассажиров и повысить прозрачность и прогнозируемость данных о пассажирских перевозках. Оператором проекта выступает ООО «ЕТК» – дочерняя компания АО «УЭК». Проект рассчитан на семь

лет, после чего все наработки по нему (включая права на использование торговой марки, патенты, программное обеспечение и другую интеллектуальную собственность) будут переданы Правительству Московской области. Это первый такой прецедент в транспортной сфере в России.

MAYKOR – один из ключевых сервисных партнеров в реализации проекта «Стрелка». Компании делегирована задача по созданию бескондукторной системы оплаты проезда и ее поддержка на всем протяжении инвестпроекта – семи лет. Это рекордный по срокам аутсорсинговый контракт в России. MAYKOR участвовала в схожем пилотном проекте в одном из городов Подмосковья, и этот опыт и экспертиза позволяют гарантировать высокотехнологичный сервис по оплате проезда и способствовать успешной реализации уникального инвестпроекта и тиражированию такой практики в другие регионы.

БЛАГОТВОРИТЕЛЬНОСТЬ

В планировании благотворительной деятельности и выборе реципиентов помощи МАУКОР ориентируется на анализ экономических и социальных особенностей регионов и рекомендации сотрудников на местах, которые более информированы о существующих проблемах и организациях, нуждающихся в помощи. Компания на постоянной основе оказывает поддержку спортивным учреждениям, организациям, помогающим людям с особенностями здоровья, детским учреждениям.

федерацией плавания МАУКОР оказывает поддержку региональным, национальным и международным спортивным мероприятиям, проходящим под эгидой Федерации.

В 2015 году в партнерстве с МАУКОР прошли следующие соревнования:

- ✓ «Кубок Владимира Сальникова» в Санкт-Петербурге – один из крупнейших международных турниров по плаванию
- ✓ Международные сборы юных пловцов и соревнования «Веселый дельфин» в Санкт-Петербурге
- ✓ Чемпионат России по плаванию в Москве
- ✓ Соревнования по плаванию среди юношей и девушек в Волгограде

Поддержка этих мероприятий является частью корпоративной программы компании «Здоровая спина».

«Благотворительность вместо сувениров»

МАУКОР ежегодно поддерживает инициативу российского бизнеса «Благотворительность вместо сувениров», являясь одной из компаний, которые направляют свой сувенирный новогодний бюджет на благотворительные цели.

В преддверии Нового года компания направила средства из сувенирного бюджета в Санкт-Петербургскую ассоциацию общественных объединений родителей детей-инвалидов «ГАООРДИ» на организацию творческих развивающих мастер-классов для детей и молодых людей с инвалидностью. Клиенты и партнеры МАУКОР в качестве новогодних сувениров получили свечи и елочные игрушки, сделанные ребятами на специальных занятиях.

Также часть сувенирного бюджета поступила в подшефный Ивановский детский дом на обеспечение ребят материалами для творчества. Поделки детей, изображающие инженеров МАУКОР в образах героев мультфильмов, были использованы для дизайна корпоративных календарей, которые получили все клиенты и партнеры компании.

5,3 млн рублей
в 2015 году составил общий
объем инвестиций МАУКОР
в благотворительность

Поддержка Всероссийской федерации плавания

В качестве регулярной активности в рамках сотрудничества с Всероссийской

О СОЦИАЛЬНОМ ОТЧЕТЕ

ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О СОЦИАЛЬНОМ ОТЧЕТЕ

Данный социальный отчет – третий в истории компании МАУКОР. Его цель – предоставить всем заинтересованным сторонам наиболее полную информацию о системе корпоративной социальной ответственности, основных направлениях политики в области КСО и проводимых мероприятиях, а также подвести итоги деятельности компании в этой области. Предыдущий социальный отчет – по итогам 2014 года – был опубликован в июле 2015 года.

При составлении настоящего социального отчета компания использовала элементы руководства GRI по отчетности в области устойчивого развития.

Социальный отчет составлен по итогам деятельности компании МАУКОР и ее дочерних обществ МАУКОР-GMCS

и МАУКОР-ВТЕ в период с 1 января 2015 года по 1 января 2016 года. Для его подготовки была создана рабочая группа, в которую вошли представители профильных структурных подразделений.

Общую координацию работ при составлении отчетности осуществлял департамент маркетинга и корпоративных коммуникаций во главе с вице-президентом по маркетингу и корпоративным коммуникациям.

Для сбора информации при составлении отчета использовались следующие методы:

- ✓ Интервьюирование руководителей структурных подразделений и профильных экспертов
- ✓ Опросы
- ✓ Исследование удовлетворенности клиентов

- ✓ Анализ обратной связи и исследование телефонных переговоров с клиентами и партнерами через колл-центр
- ✓ Анализ публикаций в СМИ
- ✓ Исследование вовлеченности персонала

На основе подготовительной работы в диалоге с внутренними и внешними заинтересованными сторонами были определены наиболее значимые аспекты деятельности МАУКОР в области социальной ответственности, они получили отражение в данном отчете.

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

ТАБЛИЦА ПОКАЗАТЕЛЕЙ РУКОВОДСТВА GRI

Показатель GRI	Описание	Раздел социального отчета/комментарии	Страница
Стратегия и анализ			
G4-1	Заявление руководства о значимости устойчивого развития	Обращение президента МАУКОР	3
Профиль компании			
G4-3	Название организации	МАУКОР сегодня	4
G4-4	Основные бренды, продукция и услуги	МАУКОР сегодня	4
G4-5	Местонахождение штаб-квартиры	Структура и корпоративное управление	9
G4-6	Страны, в которых компания осуществляет свою деятельность	МАУКОР сегодня	4
G4-7	Характер собственности и организационно-правовая форма	МАУКОР сегодня	4
G4-8	Рынки и категории потребителей	МАУКОР сегодня	4
G4-9	Масштаб бизнеса	МАУКОР сегодня	4
G4-10	Численность сотрудников и характеристика персонала	Характеристика персонала	27
G4-13	Существенные изменения масштабов, структуры или собственности	Структура и корпоративное управление	9
G4-16	Членство в организациях	Политика взаимодействия с заинтересованными сторонами	15
Взаимодействие с заинтересованными сторонами			
G4-24	Список заинтересованных сторон	Политика взаимодействия с заинтересованными сторонами	15
G4-25	Принципы выявления и отбора заинтересованных сторон	Политика взаимодействия с заинтересованными сторонами	15
G4-26	Политика взаимодействия с заинтересованными сторонами	Политика взаимодействия с заинтересованными сторонами Взаимоотношения с клиентами Политика взаимоотношений с партнерами и добросовестная конкуренция Человеческий капитал	15, 17, 21, 25
G4-27	Ключевые темы и опасения, которые были подняты заинтересованными сторонами в рамках взаимодействия с организацией	Политика взаимодействия с заинтересованными сторонами Взаимоотношения с клиентами Политика взаимоотношений с партнерами и добросовестная конкуренция Человеческий капитал	15, 17, 21, 25

Показатель GRI	Описание	Раздел социального отчета/комментарии	Страница
Общие сведения об отчете			
G4-28	Отчетный период	Общие сведения о социальном отчете	46
G4-29	Дата публикации предыдущего отчета	Общие сведения о социальном отчете	46
G4-30	Цикличность отчетности	Общие сведения о социальном отчете	46
G4-31	Контакты по вопросам отчетности	Общие сведения о социальном отчете	46
G4-32	Вариант подготовки отчета	Общие сведения о социальном отчете / с использованием элементов руководства GRI	46, 47
G4-33	Внешнее заверение	Внешнее заверение не проводилось	–
Корпоративное управление			
G4-34	Структура управления компанией	Структура и корпоративное управление Управление в области КСО	9, 14
G4-36	Должности, предполагающие ответственность за решение социальных, экологических и экономических проблем	Управление в области КСО Экологическая и социальная политика	14, 22
G4-37	Процедуры проведения консультаций по экономическим, экологическим и социальным вопросам	Управление в области КСО Политика взаимодействия с заинтересованными сторонами Экологическая и социальная политика	14, 15, 22
Этика и добросовестность			
G4-56	Ценности, принципы и стандарты	Основные принципы КСО Политика взаимодействия с заинтересованными сторонами Взаимоотношения с клиентами Политика взаимоотношений с партнерами и добросовестная конкуренция Человеческий капитал	12, 15, 17, 21, 25
Непрямые экономические воздействия			
G4-EC7	Развитие и воздействие инвестиций в инфраструктуру и безвозмездные услуги для общественного блага	Сообщество (раскрыто частично)	43
Экология. Продукция и услуги			
G4-EN27	Снижение воздействия продуктов и услуг на окружающую среду	Экологическая и социальная политика	22

Показатель GRI	Описание	Раздел социального отчета/комментарии	Страница
Социальная категория			
Занятость			
G4-LA1	Общая численность и число вновь нанятых сотрудников в разбивке по регионам	Человеческий капитал (раскрыт частично)	25
G4-LA4	Уведомление сотрудников о существенных изменениях в организации	Политика взаимодействия с заинтересованными сторонами	15
Здоровье и безопасность			
G4-LA6	Виды и уровень производственного травматизма, уровень профессиональных заболеваний, коэффициент потерянных дней и коэффициент отсутствия на рабочем месте, а также общее количество смертельных исходов, связанных с работой	Охрана труда и безопасность на рабочем месте (соответствует частично)	38
Подготовка и образование			
G4-LA10	Программы развития навыков, повышение квалификации	Развитие и обучение	31
Разнообразие и равные возможности			
G4-LA13	Состав руководящих органов и основных категорий персонала в разбивке по полу, возрасту, принадлежности к национальным меньшинствам и другим признакам разнообразия	Структура и корпоративное управление Характеристика персонала	9, 27
Ответственность за продукцию			
G4-PR5	Исследование удовлетворенности потребителей	Качество сервиса	18

WWW.MAYKOR.COM



[LINKEDIN.COM/
COMPANY/MAYKOR](https://LINKEDIN.COM/COMPANY/MAYKOR)



[FACEBOOK.COM/
MAYKOR.OFFICIAL](https://FACEBOOK.COM/MAYKOR.OFFICIAL)

MAYKOR 

The Maykor logo icon is a white, stylized 3D cube with a hexagonal cutout in the center of its front face.