

Наше будущее — наша ответственность

*Отчет PwC в области
корпоративной
ответственности
в России*



Содержание

Вступление	4
Обращение управляющего партнера PwC в России	5
PwC в России: факты и цифры	6
Корпоративная ответственность	7
Актуальные вопросы корпоративной ответственности	8
Четыре основных направления программы корпоративной ответственности	9
Заинтересованные стороны	10
Руководство и управление вопросами корпоративной ответственности в PwC в России	10
Наш отчет	11
Общество	12
Наши цели	12
Местные сообщества	13
Высшие учебные заведения	16
Задачи и планы на будущее	17
Охрана окружающей среды	18
Наши цели	18
Экологические стандарты в новых условиях	19
Наша экономия	20
Зеленая команда	20
Поставщики	21
Использование общественного транспорта	21
Задачи и планы на будущее	21
Сотрудники	22
Наши цели	22
Обучение и развитие	23
Развитие лидерских качеств	24
Глобальная мобильность	25
Здоровье	25
Обмен информацией	26
Деловая этика	26
Культурное многообразие	27
Задачи и планы на будущее	27
Клиенты и рынки	28
Наши цели	28
Вклад в формирование повестки дня	29
Сотрудничество с регулирующими органами	30
Интеллектуальное лидерство	30
Диалог с клиентами	31
Профессиональные и деловые ассоциации	33
Взаимодействие с бывшими сотрудниками	32
Взаимодействие со СМИ	33
Задачи и планы на будущее	33
Приложение 1. Награды и рейтинги PwC в России	34
Приложение 2. Основные заинтересованные стороны	35
Приложение 3. Некоммерческие организации	36
Приложение 4. Бизнес-ассоциации	37
Таблица стандартных элементов отчетности GRI	38
Глоссарий	42
Контактная информация	44

Вступление



Людмила Мамет

Руководитель программы
корпоративной ответственности
PwC в России и странах
Центральной и Восточной Европы

Концепция корпоративной ответственности, как и в предыдущие годы, является важной частью стратегии сети аудиторско-консалтинговых фирм PwC¹ в Центральной и Восточной Европе. Эта стратегия, нацеленная на создание прочной основы для обеспечения устойчивого конкурентного преимущества, охватывает период до 2016 года и включает три приоритетных элемента: расширение наших стратегических возможностей; выстраивание качественно новых отношений с клиентами на ценностной основе; функционирование сети фирм PwC в регионе как единой фирмы. В основе нашей программы корпоративной ответственности лежит концепция устойчивого развития.

Мы считаем правильным и дальше знакомить наших сотрудников, клиентов, поставщиков, общественные организации, государственные органы, местные сообщества и другие *заинтересованные стороны* с нашим подходом к теме устойчивого развития, так как рассматриваем ее в качестве философской основы для успешного долгосрочного развития бизнеса. Это наш второй отчет в этой области, и мы не ставили перед собой задачу подробно описать все проекты и программы фирмы в этом документе. Нашей целью является прозрачность, предоставление правдивой и достоверной информации о наиболее важных аспектах программы корпоративной ответственности в PwC, о наших достижениях и задачах, которые нам еще предстоит решать.

Мы хорошо понимаем сильные стороны нашей программы и то, над чем необходимо упорно работать. Однако этого понимания недостаточно: необходима заинтересованная доброжелательная обратная связь со стороны тех, к кому обращен наш отчет. Это поможет нам получить наиболее полное и объективное представление о своей роли в обществе. Мы будем признательны за ваши отзывы и комментарии в отношении этого отчета.

¹ Термины и выражения, выделенные курсивом, определены в Глоссарии на стр. 42

Обращение управляющего партнера PwC в России Петера Герендаши



Уважаемые читатели!

Я рад представить вашему вниманию второй отчет PwC в России о корпоративной ответственности за период с 1 июля 2009 года по 31 декабря 2010 года. В предыдущем отчете компания представила результаты первого года, прошедшего после принятия стратегии корпоративной социальной ответственности на региональном уровне, и мы поставили себе целью дать вам наиболее полное представление о нашем месте в бизнес-сообществе, о нашем воздействии на широкий круг наших заинтересованных сторон (стейкхолдеров), о наших целях и задачах. Теперь пришло время нового отчета, и, оглядываясь на прошедшие полтора года, я горжусь тем, чего удалось достичь нашей компании в сфере корпоративной ответственности.

Я особенно горд тем, как реализуется и развивается наша программа содействия местному сообществу во всех ее аспектах. Мы перешли от помощи в ответ на запросы наших партнеров в социальной сфере к более интегрированному стратегическому подходу к отбору программ; мы разработали и приняли политику участия волонтеров в благотворительных проектах и усилили акцент на предоставлении обширного опыта и знаний наших сотрудников тем, кто в этом нуждается.

Мы продолжаем наши усилия по уменьшению отрицательного воздействия на окружающую среду, и переезд в новый офис, который отвечает наиболее прогрессивным мировым экологическим стандартам, является качественно новым этапом в этом направлении. Мы являемся лидерами рынка, несмотря на сильную конкуренцию, и продолжаем работать над построением и развитием качественно новых, глубоких отношений с нашими клиентами. Мы способствуем становлению и росту ответственных лидеров будущего, у которых есть опыт, знания и умение развивать отношения и приносить пользу клиентам.

Мы рады, что по результатам глобального опроса 2010 года 84% сотрудников выразили удовлетворенность действиями фирмы PwC в сфере социальной ответственности.

За полтора года со времени выхода первого отчета произошло много важных событий:

- Мы отметили двадцатилетний юбилей компании в России.
- Мы продолжали наращивать стратегический потенциал за счет разработки новых услуг, отражающих потребности наших клиентов, и расширения географии своего присутствия в России.
- Несмотря на кризис, мы сохранили талантливых сотрудников и продолжали инвестировать в их профессиональное и личностное развитие.
- Мы сделали серьезный шаг в направлении участия в крупных инновационных начинаниях и проектах национального масштаба (инновационный центр в «Сколково», Сочи-2014, Международный финансовый центр в Москве).

PwC в России исполнилось 20 лет, и программа корпоративной ответственности – существенный фактор нашего успешного развития на российском рынке. Наша задача – интегрировать ее в наш бизнес, в процесс принятия решений, повысить наше воздействие на общество в широком смысле.

Наши первые шаги и успехи дают нам уверенность в том, что мы создаем устойчивое будущее.

*Петер Герендаши
Управляющий партнер PwC в России*

PwC в России: факты и цифры

PwC – крупнейшая в мире международная сеть фирм по оказанию профессиональных услуг. PwC предоставляет аудиторские, консультационные, юридические услуги, а также услуги в области налогообложения компаниям разных отраслей. Более 161 000 сотрудников в 154 странах используют свои знания, богатый опыт и творческий подход для разработки практических советов и решений, открывающих новые перспективы для бизнеса.

Недавно компания отметила двадцатилетие деятельности в России. Компания продолжает расти: сейчас наши офисы находятся в шести городах России – в Москве, Санкт-Петербурге, Казани, Екатеринбурге, Южно-Сахалинске и Владикавказе.

Нашими клиентами являются более 2000 компаний, в том числе 166 компаний из рейтинга крупнейших компаний «Эксперт-400». На их долю приходится 73% выручки всех компаний, представленных в рейтинге. Среди наших клиентов:

- **4 из 10** крупнейших компаний черной металлургии
- **7 из 10** крупнейших компаний розничной торговли
- **9 из 10** крупнейших компаний нефтяной и нефтегазовой отрасли
- **10 из 10** крупнейших банков
- **4 из 5** крупнейших телекоммуникационных компаний

Наиболее важные факты о PwC в России

- Более **2 000 сотрудников** (по состоянию на 31 декабря 2010 года) в шести офисах PwC в Российской Федерации.
- **188 часов** было потрачено на повышение квалификации и развитие в расчете на каждого сотрудника за отчетный период.
- **119 сотрудников** фирмы получили профессиональную квалификацию в прошедшем периоде, включая **77 сотрудников**, получивших квалификацию АССА.
- **55 из 158 топ-менеджеров** PwC — женщины.
- **1 550 часов** лекций было прочитано в университетах России сотрудниками PwC на безвозмездной основе.
- Более **200 волонтеров** отработали около **3 000 часов** на нужды общества.
- **27 проектов** было реализовано в области корпоративной филантропии.

Места в рейтингах и награды PwC в России, полученные в прошедшем периоде, перечислены в Приложении 1.

Корпоративная ответственность

*Начиная с 2008 года, когда в регионе **Центральной и Восточной Европы (ЦВЕ)** была принята соответствующая программа, российские фирмы PwC рассматривают корпоративную ответственность в качестве своего стратегического направления. Предшественником этого направления в течение ряда лет была программа поддержки общества под названием «**Вместе с Россией**».*

О наших первых шагах по пути осуществления программы «Вместе с Россией» мы рассказали в первом отчете за 2009 год. Мы и сейчас гордимся несколькими инициативами, которые вышли за рамки PwC и привлекли сотни сторонников к участию в развитии корпоративной благотворительности (см. отчет о корпоративной ответственности PwC за 2009 год, Благотворительность вместо сувениров, заседания **Благотворительного клуба**). Однако время идет вперед, и, отдавая дань прошлому, мы строим амбициозные планы на будущее, расширяем свой бизнес, формируем свою позицию по различным волнующим общество вопросам.

Наша концепция корпоративной ответственности тесно связана с тем, что мы называем ядром, сердцевинной культурой компании, – с «**Опытом PwC**». «Опыт PwC» – это центральное звено бизнес-стратегии компании, на нем основано большинство наших внутренних программ обучения и развития, и поэтому мы считаем необходимым вновь повторить его основные принципы:

- Мы инвестируем в отношения
- Мы обмениваемся опытом и сотрудничаем
- Мы ставим себя на место других
- Мы повышаем ценность, добиваясь более высокого качества

Эта концепция во многих отношениях служит дополнением к нашим целям в области корпоративной ответственности: и «Опыт PwC», и программа корпоративной ответственности имеют в своей основе поддержку и укрепление взаимоотношений с заинтересованными сторонами, нацелены на усиление позитивного воздействия, оказываемого нашей деятельностью, опираются на наши основные ценности: лидерство, высокое качество и командную работу.

Опыт PwC

Концепция «Опыт PwC» отражает наше стремление обеспечить устойчивое конкурентное преимущество PwC и способствовать успеху наших клиентов и сотрудников своими последовательными действиями. Следование принципам этой концепции – одна из наиболее важных целей для всей международной сети фирм PwC.



Актуальные вопросы корпоративной ответственности

Международная сеть фирм PwC присоединилась к Глобальному договору ООН Global Compact. Кроме того, в 2009 году PwC присоединилась к Социальной хартии бизнеса Российского союза промышленников и предпринимателей (РСПП), которая представляет собой систему принципов ответственной деловой практики. Тем самым компания приняла на себя добровольное обязательство следовать этим принципам, которые распространяются на взаимодействие с местным сообществом, инвесторами и деловыми партнерами, властными структурами, работниками и гражданским обществом в целом.

Мы выбрали для себя следующий путь: вести бизнес добросовестно, действовать ответственно во взаимоотношениях с заинтересованными сторонами, оказывать долгосрочное позитивное воздействие на общество, четко формулировать наше представление об устойчивом будущем. Мы видим свою задачу в том, чтобы работа, которую мы ведем в сфере корпоративной ответственности, находилась в русле нашей общей бизнес-стратегии.

В 2010 году совет по корпоративной ответственности глобальной сети PwC разработал программу дальнейшего развития этой концепции. В программе выделены три ключевые темы социального характера, которые находятся в центре внимания мирового сообщества: изменение климата, образование и **социальная инклюзивность**/многообразие. Эти темы служат вектором для направления усилий в каждой из указанных выше четырех областей. Глобальная программа устойчивого развития PwC подчеркивает важность координации усилий в сфере корпоративной ответственности и концепции «Опыт PwC», продолжения диалога с заинтересованными сторонами, укрепления связи с нашей основной деятельностью.

Во всех регионах России, где работает PwC, мы реализуем программы в соответствии с единым планом и с учетом региональных особенностей и потребностей стейкхолдеров. За прошедший период мы добились лучшей координации работы региональных офисов в области корпоративной ответственности: их связь с нашей стратегией и организационной структурой стала более тесной.

Мы определили четыре основные области, в которых мы оцениваем наше воздействие на заинтересованные стороны:

- **Общество**
- **Окружающая среда**
- **Сотрудники**
- **Клиенты и рынки**



Четыре основных направления программы корпоративной ответственности

В направлении **Общество** мы видим свою основную задачу в том, чтобы быть компанией с высокой гражданской ответственностью. Мы берем на себя часть ответственности за благополучие местных сообществ, на территории которых мы осуществляем свою деятельность. Мы продолжаем реализовывать нашу программу корпоративной филантропии, а также программу сотрудничества с высшими учебными заведениями России. PwC активно поощряет волонтеров и оказывает поддержку незащищенным слоям населения, а также некоммерческим организациям (НКО). О политике в отношении волонтерства мы рассказываем ниже в разделе **Общество**. Мы делаем акцент на использовании в этой работе нашего основного интеллектуального актива – знаний и профессионального опыта сотрудников и стремимся усилить образовательный компонент нашей программы корпоративной филантропии.

В направлении **Охрана окружающей среды** наши усилия в прошедшем периоде были сосредоточены на достижении нового качественного уровня управления своим воздействием на нее. Характер нашей деятельности не изменился – мы по-прежнему потребляем электричество, бумагу, сотрудники часто ездят в командировки. Мы продолжали осуществлять программу **«Шаг за шагом»** (читатель может подробно ознакомиться с ней в отчете PwC о корпоративной ответственности за 2009 год). Но самое главное – мы вышли на более высокий качественный уровень контроля за нашим воздействием на окружающую среду, приложив немало усилий к тому, чтобы наш новый офис в бизнес-центре «Белая площадь» стал одним из самых современных не только с точки зрения технического оснащения и удобства, но и с точки зрения экологического воздействия.

В направлении **Сотрудники** основным вектором нашей деятельности было создание и поддержание культуры развития потенциала сотрудников с помощью современных технологий и поощрение культуры высоких достижений. Экономический кризис не мог оказать влияния на бизнес PwC, но компания продолжала инвестировать в программы содействия профессиональному росту и развитию талантливых сотрудников. Мы продолжали совершенствовать **систему персонального коучинга и развития сотрудников**, более разнообразным по форме и содержательным стал диалог с сотрудниками, с переездом в новый офис у компании появились новые возможности для заботы об их здоровье.

В направлении **Клиенты и рынки** мы делаем основной акцент на инновациях. В центре нашего внимания – качество услуг, высокий уровень профессиональных знаний и стандартов делового поведения. Мы понимаем, что мир меняется, и тех знаний, методов ведения бизнеса и предлагаемых клиентам услуг, которые принесли нам лидирующее положение на рынке в прошлом, сегодня уже недостаточно. Современные требования к лидеру рынка включают, помимо перечисленного, инновационные подходы к традиционным услугам, глубокое понимание бизнеса своих клиентов, проникновение в области, которые исторически находились вне сферы интересов делового сообщества. Наши клиенты ожидают от нас честного, качественного, прозрачного взаимодействия, этичного поведения, добросовестного выполнения взятых на себя обязательств и лидирующей роли в обсуждении значимых общественных тем. Кризис заставил нас покинуть «зону комфорта» и работать над новыми смелыми идеями, многие из которых мы уже начали осуществлять.

Заинтересованные стороны

Заинтересованные стороны – это группы или отдельные лица, на которых так или иначе воздействует деятельность PwC в России или которые могут повлиять на нашу деятельность. Для нас важны самые разные заинтересованные стороны, и взаимодействие с ними лежит в основе программы корпоративной ответственности.

В прошедшем периоде мы выделили наиболее важные заинтересованные стороны по каждому из четырех направлений нашей деятельности в области корпоративной ответственности; мы активизировали диалог с некоторыми из них (например, с сотрудниками PwC, с НКО).

Мы видим наше дальнейшее развитие в постоянном диалоге с другими заинтересованными лицами.

Сотрудничество с заинтересованными сторонами не стоит на месте; здесь нужна повседневная кропотливая работа. Наша дальнейшая цель заключается в налаживании постоянной связи с важнейшими стейкхолдерами.

Основные группы наших заинтересованных сторон, а также различные каналы информационного обмена с ними указаны в Приложении 2.

Руководство и управление вопросами корпоративной ответственности в PwC в России

Работой в области корпоративной ответственности в России руководит Группа по корпоративной ответственности. В состав этой группы, возглавляемой партнером, входят четыре руководителя, отвечающих за разработку стратегии в области корпоративной ответственности и ее согласованность с общей стратегией фирмы, а также за контроль над ее реализацией. В каждом офисе PwC в России есть координатор по работе в области корпоративной ответственности, который организует выполнение проектов на местах. Партнер, руководящий реализацией стратегии в области корпоративной ответственности, ежеквартально отчитывается перед Операционным комитетом, в состав которого входят старшие партнеры PwC в России.

Партнер, руководящий выполнением программы корпоративной ответственности в России, входит в группу лидеров региона Центральной и Восточной Европы и *Центрального кластера*.

В 2004 году был образован **Комитет по благотворительности**, в который в настоящее время входит 13 человек. В центре нашего внимания продолжает оставаться забота о детях, образование и культура. В 2010 году мы осуществили 27 проектов, их реализацией руководили три подкомитета. Наша работа по поддержке местного сообщества ведется по трем направлениям: оказание финансовой поддержки, профессиональная помощь и волонтерская работа сотрудников компании.

*Вы можете больше узнать об этой работе из раздела **Общество**.*

В **2004** году был образован Комитет по благотворительности, в который в настоящее время входит **13 человек**. В центре нашего внимания продолжает оставаться **забота о детях, образование и культура**.

В **2010** году мы осуществили **27 проектов**, их реализацией руководили три подкомитета.

Наш отчет

Это наш второй отчет, и мы постарались сделать его более кратким и живым.

В 2010 году мы обновили бренд компании (см. раздел **Клиенты и рынки**) и надеемся, что читатель почувствует новый стиль и в этом отчете. Мы постарались, чтобы он читался легко, не был перенасыщен информацией, был наполнен живыми историями.

Отчет охватывает период с 1 июля 2009 года по 31 декабря 2010 года. Выбор этого периода связан с нашим решением перейти в дальнейшем на отчетность на основе календарного года. Выражения «отчетный период», «период, за который составлен отчет», «прошедший период», использованные в тексте, означают 18 месяцев с 01.07.2009 по 31.12.2010.

При составлении отчета мы ориентировались на Руководство по подготовке отчетности в области устойчивого развития инициативы **GRI** (версия G3 – сокращенно GRI G3), что позволило нам представить сбалансированное описание нашей деятельности. Мы считаем, что в соответствии с Системой отчетности GRI наш отчет находится на уровне «С».



Общество



Наши цели

В этом разделе мы рассказываем о программе взаимодействия с двумя основными группами заинтересованных лиц – местными сообществами в Москве, Санкт-Петербурге, Екатеринбурге и Казани и университетами. Основным активом РвС является человеческий капитал, поэтому в нашей программе мы сосредоточились на развитии интеллектуального потенциала, распространении профессиональных знаний, активном участии в воспитании ответственных лидеров будущего, вовлечении сотрудников РвС в программу корпоративной поддержки местных сообществ.

Некоммерческие организации, с которыми сотрудничает РвС, указаны в Приложении 3.

Местные сообщества

В прошлом году мы поставили перед собой несколько основных целей:

- **эффективное сотрудничество и взаимодействие РwС с обществом в целом с акцентом на интеллектуальный потенциал РwС,**
- **активное участие сотрудников РwС в волонтерской деятельности,**
- **выбор ключевых проектов и концентрация усилий на их успешной реализации.**

Мы выделили те проекты, которые согласуются с нашей стратегией, требуют вовлечения волонтеров из РwС и позволяют действительно изменить жизнь к лучшему при нашем непосредственном участии. Мы стремимся к тому, чтобы каждый проект содержал образовательный компонент, так как видим в этом наш основной вклад в развитие местных сообществ. В течение этого периода мы реализовали 27 благотворительных проектов; нам предстоит дальнейшая работа по отбору проектов, с тем чтобы в центре нашей программы стояли инициативы, оказывающие реальное позитивное воздействие на заинтересованные стороны.

Развивая культуру волонтерской деятельности и ориентируясь на лучшие образцы корпоративной благотворительности, в начале 2010 года мы приняли политику, которая позволяет волонтерам использовать один рабочий день в год для участия в благотворительных проектах, осуществляемых как в рамках работы Комитета по благотворительности РwС, так и самостоятельно. Мы отметили, что за прошедший период более 200 волонтеров смогли воспользоваться этой политикой, затратив, по нашим оценкам, почти 2900 часов на различные виды благотворительной деятельности.

Несколько волонтеров проявили инициативу, взяв на себя ответственность за отдельные проекты. Например, у каждого из наших подшефных детских домов есть ответственный волонтер, который вместе с коллегами-единомышленниками навещает детей. Волонтеры сами координируют поездки воспитанников детских домов в Московский международный дом музыки, Театр им. Н. Сац, боулинг-центр.

Анна Сотскова, волонтер РwС:

«Театр Наталии Сац – одно из лучших воспоминаний детства, место, куда водили нас и куда мы хотели бы отвести наших детей. Детям очень понравился сам театр: комната с птицами,

музыкальная шкатулка, клоуны. О спектакле у детей сложилось разное мнение: кому-то действительно очень понравилось, кто-то устал, для кого-то из старших спектакль не совсем подходил по возрасту, но все остались довольны прогулкой и общением. В автобусе детей ждало мороженое, так что обратная дорога тоже была очень приятной. Это была не последняя наша встреча. Мы будем рады увидеть ребят снова!»



Мы делимся нашим главным капиталом – знаниями и опытом, и совместно с НКО «Достижения молодых» добровольцы из РwС провели в московских школах уроки экономики, день карьеры, мастер-классы, консультации по бизнес-проектам в офисе РwС. Они также стали членами жюри инновационного турнира «Идеи без границ» и конкурса бизнес-планов «Будь предприимчивым», проведенного в рамках Всемирной недели предпринимательства. Сотрудники РwС преподают английский язык выпускникам детских домов, помогая им подготовиться к поступлению в учебные заведения.

В августе 2010 года наша команда впервые приняла участие в благотворительной велосипедной гонке Калуга–Москва, проводимой фондом «Даунсайд Ап», и стала одним из ее призеров. Футбольная сборная PwC трижды принимала участие в благотворительных футбольных турнирах, организованных фондом. Это один из примеров нашего долгосрочного сотрудничества с «Даунсайд Ап», начало которому было положено в 2008 году восхождением на Эльбрус, которое помогло нам собрать 100 000 долларов США в пользу фонда.

Принимая во внимание пожелания наших сотрудников о направлении пожертвований на помощь больным детям, в прошлом периоде мы разработали политику распределения пожертвований. За прошедший период на помощь больным детям мы собрали более 500 тыс. рублей.

Приобрело новые очертания наше сотрудничество с НКО. Во-первых, мы впервые отметили Международный день корпоративной филантропии, проведя в феврале 2010 года первый тренинг для НКО на тему мотивации в работе. Это стало началом серии тренингов на темы по выбору представителей НКО.

Елена Горбылева, главный специалист отдела развития Музея-усадьбы Л.Н. Толстого «Ясная Поляна»:

«Были очень рады поучаствовать в тренинге «Эффективное управление временем». Могу отметить отличную организацию и прекрасную работу тренеров (это второй тренинг под их руководством из тех, которые я посетила). На мой взгляд, данная тема чрезвычайно важна не только в сфере «руководитель – подчиненный», но, что, возможно, даже более существенно, – в обретении личного душевного равновесия в вечном выборе между работой и личной жизнью.

Еще раз хочу сказать огромное спасибо за организацию тренинга!

Надеюсь, что ваша компания и в дальнейшем будет проводить тренинги для нашей благодарной аудитории».



Одним из участников велопробега стал наш партнер Крис Барретт, который не понаслышке знает о проблеме детей с синдромом Дауна. Дочь Криса Соня сейчас работает продавцом в маленьком супермаркете, а 30 лет назад Крис даже не думал, что Соня сможет самостоятельно передвигаться. «У Сони синдром Дауна. Когда она была малюточкой, мы получили огромную теплую поддержку со стороны общественных организаций в Англии, и Соня даже смогла учиться в обычной школе с обычными детьми. У нас люди стали более открытыми, изменилось отношение к таким детям, а сейчас то же самое происходит в России. И мне просто приятно кому-то в этом помочь», — говорит Крис.

**Людмила Алексеевна Хомутова,
воспитатель Удельнинской школы-интерната:**

«... Выражаю бесконечную благодарность автору и ведущему программы «Каждый ребенок – художник» Марине Григорьевне Дрезниной.

На каждом занятии, помимо теоретических азов, на практике ознакомилась с разработками индивидуальных и коллективных занятий и проектов. Получила удовольствие от общения и совместной работы. Убеждена, что полученные знания и навыки пригодятся в моей дальнейшей работе с детьми-сиротами.

Отдельное спасибо организаторам этих курсов за комфортные условия для работы, доброжелательную обстановку, внимание и понимание проблем работников специальных коррекционных учреждений».

Для работников специальных коррекционных учреждений для детей мы организовали уроки рисования под названием «Каждый ребенок – художник». После практических и теоретических занятий воспитатели смогут научить каждого ребенка проявить свой художественный талант.



Мы ищем новые пути привлечения клиентов и деловых партнеров, а также бывших сотрудников к нашим благотворительным проектам. Несколько лет мы поддерживаем Международный благотворительный фонд Владимира Спивакова и 3 года подряд спонсируем организацию концерта стипендиатов фонда в Оружейной палате Кремля, на котором вручаем гранты талантливым юным музыкантам. В этом году инициативу поддержало ОАО «Страховое общество ЖАСО»; гранты получили девять юных исполнителей.

Далее, мы сделали следующий шаг в оказании профессиональной помощи НКО в том, чтобы они могли эффективно выполнять свои задачи. Мы разработали политику оказания профессиональных услуг НКО, при этом сделали основной акцент на том, что в такой работе мы применяем те же стандарты качества и управления рисками, что и для всех клиентов компании.

Наконец, мы продолжили практику встреч между представителями НКО и волонтерами и совместно с нашим давним партнером в области общественной деятельности Charity Aid Foundation проводили заседания Благотворительного клуба. Встречи в прошлом отчетном периоде были посвящены оценке эффективности благотворительных программ и проектов, вопросам корпоративной филантропии, отношениям с государственными учреждениями, поддержке бюджетных учреждений и менеджменту в социальной сфере. В течение прошлого периода мы провели три встречи с представителями фондов «Подари жизнь», «Линия жизни» и «Старшие Братья Старшие Сестры».

Мы существенно улучшили систему внутренних коммуникаций, создав специальный раздел на **Your Connection** – внутреннем онлайн-ресурсе PwC в России, где каждый сотрудник может познакомиться с политикой PwC в области благотворительности,

с отчетами о распределении пожертвований и деятельностью фондов, поддерживаемых PwC, узнать больше о проектах и возможности участия в них. Сотрудники PwC получают по электронной почте анонсы мероприятий, участие в которых можно сразу подтвердить. На этажах офиса PwC развешены календари с информацией по проектам на три месяца вперед. В клубе PwC появился регулярно обновляемый стенд, посвященный взаимодействию с местными сообществами и нашей экологической программе. В программе корпоративного телевидения есть блок, посвященный благотворительным и экологическим акциям PwC.

*В этом году, как и в прошлом, мы проводили мониторинг мнений сотрудников PwC о наших программах. По результатам Глобального опроса сотрудников 2010 года **84% сотрудников** ответили, что удовлетворены действиями фирмы PwC в сфере социальной ответственности. Офисы PwC в России в разных городах внесли корпоративные пожертвования денежными средствами и подарками на сумму более **10,5 млн рублей** в течение полутора лет. Наши сотрудники передали почти **4,5 млн рублей** из личных средств на благотворительные проекты: помощь детям, развитие культуры и образования.*

Высшие учебные заведения

Компания продолжала расширять взаимодействие с университетами страны, активно участвуя в подготовке ответственных лидеров завтрашнего дня.

В дополнение к основным традиционным формам сотрудничества с университетами мы нашли новые формы совместной деятельности, направленные на закрепление достигнутых и получение качественно новых результатов. В частности:

- силами ведущих специалистов разных отделов впервые специально составлены и прочитаны курсы для слушателей магистратуры и бакалавриата (МГИМО, ВШЭ, МГУ, ФУ). Около 1550 часов было затрачено сотрудниками на лекционную деятельность в университетах;
- мы начали сотрудничество со студенческими структурами, такими как бизнес-клуб (ВШЭ) и студенческая лига (Плехановский университет). Совместно с бизнес-клубом ВШЭ было проведено два мастер-класса; в МГУ – День экономического факультета; в рамках «Недели PwC» состоялись дискуссии и круглые столы со студентами;

- в МГУ открыта оборудованная PwC аудитория, которая служит постоянным местом аудиторных и внеаудиторных занятий сотрудников PwC со студентами. По запросу Министерства образования мы выступили в качестве экспертов по оценке магистерских программ Финансового университета, что свидетельствует о высокой репутации нашей компании в глазах образовательного сообщества. Наши заинтересованные стороны оценили вовлеченность PwC в образовательный процесс и наградили компанию грамотами от имени Московского государственного университета, Финансового университета и МГИМО.

Мы продолжаем проект, который помогает получить квалификацию АССА выпускниками сразу по окончании высшего учебного заведения в Москве, Екатеринбурге, Санкт-Петербурге и Казани. За прошедший период были подписаны документы о сотрудничестве в области подготовки к квалификационным экзаменам: договор с Уральским государственным университетом им. Горького и меморандумы с Финансовым университетом при Правительстве РФ и Казанским (Приволжским) федеральным университетом.



Продолжает успешно функционировать «Клуб ректоров», который является платформой для обмена информацией между высшей школой и работодателем. В пяти заседаниях клуба участвовали представители *семи ведущих вузов Москвы и Санкт-Петербурга.*

Расширяется география нашего сотрудничества и в рамках региональной программы. За прошедший год установлены прочные отношения и намечены планы сотрудничества с рядом региональных вузов: Кубанским университетом, Кубанским аграрным университетом, Новосибирским университетом, Новосибирским университетом народного хозяйства, Северо-Осетинским университетом, Казанским (Приволжским) федеральным университетом.

Мы продолжили наше сотрудничество с бизнес-школами в рамках поддержки высшего образования в России. Глава международной сети фирм PwC Деннис Нелли выступал на заседании Международного попечительского совета бизнес-школы «Сколково» в 2010 году, а также участвовал в заседании Попечительского совета

Высшей школы менеджмента Санкт-Петербургского государственного университета. В 2009 году мы оказали поддержку созданию Центра корпоративной социальной ответственности при Высшей школе менеджмента с целью проведения углубленных исследований по этой проблематике и подготовки специалистов в области управления проектами по корпоративной социальной ответственности. PwC также активно поддерживает деятельность Российской экономической школы.

Продолжает успешно функционировать «Клуб ректоров», который является платформой для обмена информацией между высшей школой и работодателем. В пяти заседаниях клуба участвовали представители семи ведущих вузов Москвы и Санкт-Петербурга.



Задачи и планы на будущее

Признавая важность задачи по активному участию в образовании и развитии лидеров будущего, компания будет и дальше строить долгосрочные взаимовыгодные отношения с высшими учебными заведениями страны, координируя их со своей бизнес-стратегией.

Свою цель мы видим в активном участии сотрудников PwC в волонтерской деятельности, что должно привести к укреплению культуры корпоративной ответственности не только в PwC, но и в обществе, с которым взаимодействуют наши сотрудники. Мы хотим сосредоточить свои усилия на нескольких крупных проектах, чтобы отдача от них была наиболее ощутимой. Мы стремимся шире использовать наш интеллектуальный багаж, вовлекать в работу Комитета по благотворительности волонтеров и осуществлять единую программу во всех регионах нашего присутствия, учитывая местные особенности.

Охрана окружающей среды



Наши цели

Основной целью РwС в сфере охраны окружающей среды по-прежнему является снижение негативного воздействия на нее. В течение нескольких лет в РwС действует программа «Шаг за шагом», к которой подключились региональные офисы (см. раздел «Шаг за шагом» и информацию о других инициативах в отчете РwС о корпоративной ответственности за 2009 г.).

Экологические стандарты в новых условиях

В конце 2009 года PwC переехала в новое здание в бизнес-центре «Белая площадь». Переезд стал завершающим этапом большой работы, которая началась с участия проектной команды PwC в проектировании и строительстве нового здания. Одной из наших задач было соблюдение наиболее прогрессивных экологических мировых стандартов в новом офисе.

PwC использовала ведущий мировой опыт проектирования современных деловых комплексов с учетом экологических принципов:

- напольное покрытие, использованное в офисе (ковролин), изготовлено из переработанных материалов;
- офисная мебель произведена из материалов, не содержащих ПВХ (поливинилхлорид);
- при уборке офиса не используются средства бытовой химии, содержащие хлор и хлорорганические соединения;
- на 90 % сократилось потребление пластиковых стаканчиков (заменены на бумажные, изготовленные из переработанных материалов);

- в офисных туалетных комнатах используются материалы, на 100 % состоящие из переработанной бумажной продукции;
- уникальная система «умный свет» позволила снизить потребление электроэнергии, что, помимо экологического эффекта, дало снижение среднемесячных расходов на электричество в расчете на кв. м на 47% благодаря следующим инженерным решениям:
 - обычные лампы накаливания составляют всего 10% от общего количества ламп в офисе. При использовании люминесцентных ламп применяются наиболее эффективные лампы нового поколения – энергосберегающие;
 - в некоторых помещениях офиса используются системы автоматического контроля освещения: фотореле, датчики движения, датчики присутствия;
 - используются сезонные настройки освещения.



В **2010** году офис PwC получил приз за внедрение передовых технологий, в том числе направленных на сохранение окружающей среды. В конкурсе участвовало около **80** офисов из **Москвы, Санкт-Петербурга, Киева, Самары.**

Наша экономия

Мы используем большое количество бумаги, но в течение последних лет в рамках кампании «Шаг за шагом» мы смогли добиться существенного снижения ее расхода. PwC перешла на электронный обмен документами, введена двусторонняя печать документов. В новом офисе используется система «контролируемой печати», подразумевающая использование индивидуального пропуска сотрудника при отправке запроса на печать с сетевого принтера и автоматическую отмену команды «печать» через определенное время при не востребовавности услуги принтера. Эта простая мера не только избавила офис от большого количества «бесхозных» документов, которые лежат рядом с принтером, а затем попадают в макулатуру, но и обеспечила дополнительный уровень защиты для распечатываемых документов. Система печати по карточкам позволила снизить расход бумаги примерно на 12%. Мы поставили перед собой еще одну задачу: полная переработка всей бумаги, закупаемой всеми офисами PwC в России. В настоящее время в Санкт-Петербурге ведется сбор бумаги для секретного измельчения и последующей передачи на переработку через Iron Mountain. Также идут переговоры с поставщиками по сбору бумаги на переработку в Казани.

В офисе PwC в Москве установлены контейнеры для сбора бумаги и последующей ее утилизации, причем для конфиденциальной и неконфиденциальной корреспонденции предусмотрен отдельный сбор.

- Система печати по карточкам позволила снизить расход бумаги примерно на **12%**.
- Объем закупки бумаги по сравнению со среднемесячными показателями предыдущего отчетного периода (2009 финансовый год) снизился на **12,72%**.
- За счет повторной переработки **132 934 кг** бумаги мы сэкономили, по экспертной оценке, **2 278 деревьев**.
- Среднемесячные показатели потребления электричества снизились на **7,87%**.

Наконец, мы продолжаем реализацию политики онлайн-подписки вместо распространения печатных изданий, где это целесообразно.

К сожалению, направление пластика на переработку было приостановлено в связи с потерей поставщика. В настоящее время совместно с арендодателем и другими крупными арендаторами комплекса ведется поиск надежного поставщика по организации раздельного сбора тары из пластика, мы активно обмениваемся мнениями, контактами и ищем экологичные решения с представителями более чем 30 компаний.

Компания продолжает вести подсчет выбросов углекислого газа всеми офисами в России. На региональном уровне идет разработка единой методологии, что позволит оценить выбросы в целом по региону, и российский офис активно участвует в этой работе.

Зеленая команда

Сотрудники PwC принимают участие в экологических инициативах и выражают желание делать больше в области охраны окружающей среды.

Зеленая команда определила несколько направлений для своей будущей работы, в частности чтение лекций по экологической тематике для студентов и школьников в рамках образовательных программ, проводимых PwC, информационная поддержка «зеленых» инициатив в офисе.

Для объединения усилий сотрудников в 2010 году была создана Зелёная команда, которая уже провела свою первую встречу для обсуждения направлений дальнейшей деятельности.



Поставщики

Политика в сфере материально-технического снабжения, направленная на рационализацию процесса снабжения и осуществление всех существенных закупок через группу закупок, ежегодно подвергается анализу на предмет соответствия текущим требованиям законодательства и внутренним процедурам. В прошедшем периоде такой анализ был произведен дважды: в августе 2009 года и в июне 2010 года.

При запросе ценовых предложений о поставке товаров и услуг наиболее крупные участники конкурсов получали запрос о наличии программ корпоративной ответственности / защиты окружающей среды.

PwC сотрудничает с 21 крупным поставщиком (критерий: сумма затрат по каждому – более 10 млн руб. в год). С восемью из них мы подписали приложения о корпоративной ответственности, а с остальными ведем переговоры о подписании таких приложений.

Также проводится более тщательная проверка договоров с **42 крупными поставщиками** (критерий: сумма затрат по каждому составляет более **2,5 млн руб.** в год). Уже проверены/находятся в процессе проверки **18 договоров (42%)**, и этот процесс будет продолжен.

*Был инициирован процесс проверки соглашений со всеми текущими поставщиками, с которыми заключены рамочные договоры. За прошедший период нам были предоставлены запрошенные учредительные документы контрагентов по **435 договорам из 553 (79%)**. Для сравнения: в предыдущий отчетный период эта цифра составляла **23%**.*

Использование общественного транспорта

Для поездки в аэропорты PwC рекомендует использовать скоростные электропоезда, и напоминание об этом появляется на экране монитора каждый раз при заказе автотранспорта. Расписание движения поездов доступно на Your Connection. Летом 2010 года PwC организовала стоянку для велосипедов и скутеров в гараже арендуемого здания.



Задачи и планы на будущее

Некоторые конкретные задачи в области охраны окружающей среды были упомянуты выше (например, полная переработка бумаги, поиск надежного поставщика услуги сбора и переработки пластика, отдельный сбор мусора). Мы поставили перед собой задачу максимально приблизить объем бумажных отходов, направляемых на переработку (напрямую и после измельчения), к объему закупаемой бумаги. Будет продолжена работа над созданием единой методологии подсчета выбросов углекислого газа. Мы хотим также активизировать деятельность Зеленой команды и привлечь к участию в ней большее число сотрудников. Пока нам не удалось сделать регулярными встречи с воспитанниками детских домов с рассказами об охране природы, но мы не снимаем это направление с повестки дня.

Сотрудники



Наши цели

Основной тезис этой части отчета остался неизменным: сотрудники сети фирм PwC в России – это наш основной и самый ценный актив. Корпоративная ответственность по отношению к сотрудникам заключается в том, чтобы принимать во внимание воздействие, оказываемое решениями руководства, на моральное состояние и мотивацию сотрудников; в уважении ко всем сотрудникам, к культурному многообразию; в прозрачности и справедливости решений, затрагивающих их интересы, в создании безопасной и отвечающей современным требованиям рабочей обстановки и, наконец, в формировании у сотрудников качеств и опыта, необходимых для ответственных лидеров.

Обучение и развитие

Обучение и развитие сотрудников PwC – это наша обязанность как перед клиентами, так и перед сотрудниками, позволяющая наиболее полно реализовать потенциал наших специалистов и поддерживать высокое качество услуг.

Возможности, предоставляемые работодателем в области обучения и развития, являются одним из решающих факторов при выборе будущего места работы – об этом говорят результаты опроса, проведенного среди выпускников вузов, пришедших на работу в PwC в августе 2010 года.



Мы хотели бы привлечь внимание читателей к следующим событиям прошедших **18 месяцев**.

- Подготовлена команда в составе **98 тренеров/преподавателей** из числа наиболее опытных и успешных специалистов.
- В 2010 году программы внутреннего обучения прошли аккредитацию при Институте повышения квалификации Аудиторской палаты России.
- В 2010 году более **850 сотрудников** участвовали в программе ACCA (Ассоциации дипломированных бухгалтеров Великобритании). После летней сессии 2010 г. состоялся самый большой выпуск программы ACCA – **45 сотрудников** сдали последние экзамены для получения квалификации. Всего членами ACCA в этом году стали **77 сотрудников**.
- По данным ACCA, программа подготовки к сдаче экзаменов на получение квалификации ACCA является одной из самых успешных в стране: по итогам прошедшей сессии **64% сдававших экзамены** получили проходные баллы.
- В 2010 году **25 сотрудников** начали обучение по новой программе Certificate in Finance, Accounting and Business (Сертификат по финансам, бухгалтерскому учету и бизнес-управлению), разработанной британским Институтом дипломированных бухгалтеров Англии и Уэльса (Institute of Chartered Accountants in England and Wales – ICAEW). Первые экзамены успешно сдали **80% обучающихся**.

PwC в России внедряет наиболее инновационные формы обучения сотрудников и поддерживает свой статус эксперта в области управления знаниями. Мы широко используем технологии дистанционного интерактивного обучения (e-learning), которые позволяют быстро обновлять учебный материал и экономить время, затрачиваемое на обучение. Соотношение часов аудиторных занятий и дистанционного обучения составляет 5:1.

Кроме программ внутреннего профессионального обучения по всем трем направлениям бизнеса

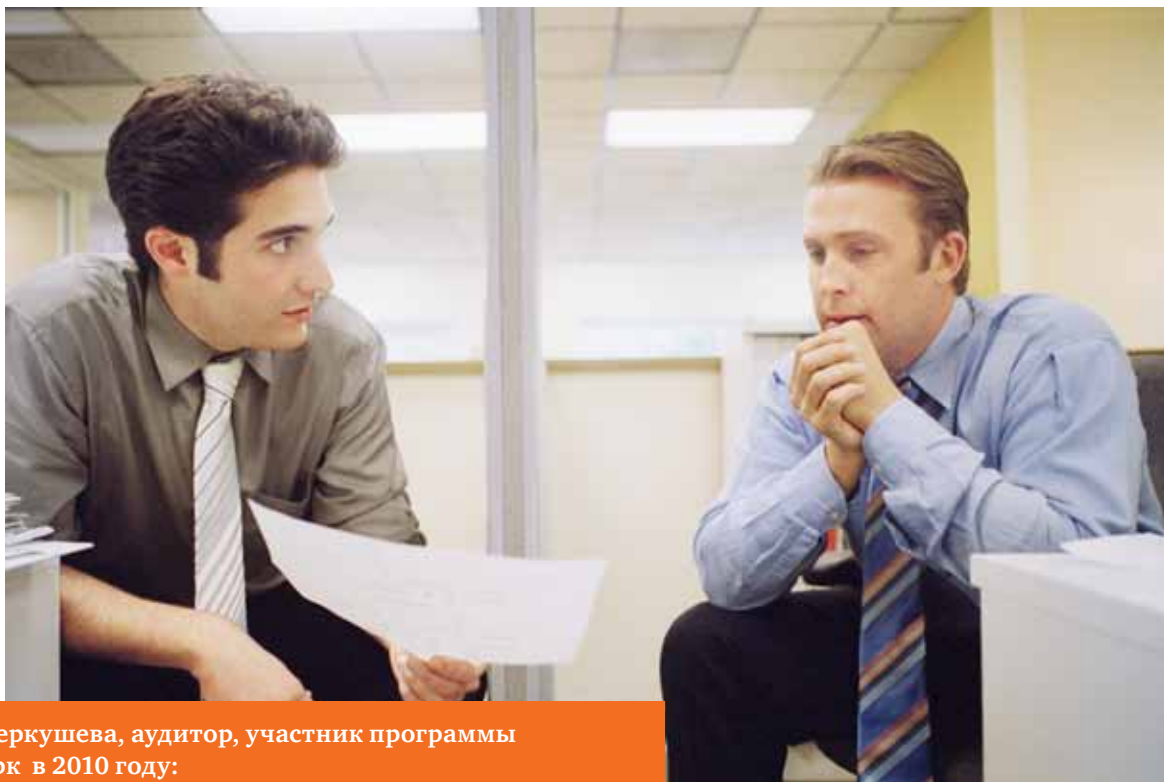
(*Летняя академия аудита, Налоговая академия, Университет бизнес-консультирования*), PwC предлагает своим сотрудникам программы развития управленческих навыков.

Все сотрудники, получившие повышение в должности в 2010 году, участвовали в обязательных программах. Программы проводят опытные партнеры PwC и приглашенные эксперты, которые рассказывают о передовой международной и российской практике управления бизнесом и о своем личном опыте в бизнесе.

Развитие лидерских качеств

В PwC применяются самые современные методы развития лидерских навыков. Одной из наиболее успешных технологий является система персонального коучинга и развития сотрудников, направленная на повышение эффективности работы и развитие потенциала сотрудников. Коучинг является обязательным элементом работы менеджеров со своими командами; для улучшения качества коучинга проводятся специальные обучающие программы и ежегодно оценивается качество работы коучей.

Для менеджеров, показывающих высокие результаты, разработаны региональные программы по развитию потенциала будущего руководителя. В прошедшем периоде для участия в программах *Аполло (Apollo)* и *Вызов лидерства (Leadership Challenge)* было направлено 20 сотрудников из России. Продолжает приносить плоды программа *Генезис-парк (Genesis Park)*. Обо всех этих программах мы подробно писали в предыдущем отчете.



Надежда Меркушева, аудитор, участник программы Генезис-парк в 2010 году:

«Генезис-парк – это не просто одна из лидерских программ PwC, это трехступенчатый процесс формирования будущих лидеров PwC. Он включает в себя: 1) самопознание и развитие подлинных (аутентичных) лидерских качеств и навыков; 2) построение сети глобальных контактов и развитие стратегического мышления и 3) осознание того, что PwC – это огромный мир возможностей и то место, где действительно можно реализовать свой потенциал!»



Глобальная мобильность

Одно из наиболее важных для PwC в России направлений развития сотрудников – получение опыта работы в других городах, регионах, странах. *Глобальная мобильность персонала* – один из факторов успеха компании в наше время. В прошедшем периоде **15 человек** переехали работать в другие в офисы PwC на территории России; **49 российских сотрудников** были направлены на работу в другие страны.



Здоровье

Мы отсылаем читателя к соответствующему разделу отчета о корпоративной ответственности за 2009 год: в отчетном периоде компания продолжала целенаправленную работу по поддержанию здорового образа жизни сотрудников. После переезда в новый офис эта работа ведется на более высоком уровне: в офисе выделено значительное пространство для отдыха, создана зона здоровья, оборудованная массажными креслами и включающая кабинеты офисного врача общей практики и врачей-специалистов, душ, помещение для релаксации и занятий йогой.

Обмен информацией

Мы считаем, что ответственный работодатель должен давать своим сотрудникам возможность высказаться по волнующим их темам и получить ответ от руководителей. Мы постоянно анализируем и совершенствуем наши каналы обмена информацией.

Самым важным из этих каналов, предоставляющим наиболее полную информацию, остается **Глобальный опрос сотрудников**. В 2010 году в опросе приняло участие 83% сотрудников, что превышает показатель 2009 года, когда на вопросы ответили 62% сотрудников.

Так называемый показатель вовлеченности, который является интегрированным показателем степени удовлетворенности сотрудников, уровня их приверженности ценностям компании, гордости за нее, лояльности, личной ответственности и желания защитить интересы фирмы, был на семь процентных пунктов ниже уровня прошлого года (хотя и на пять процентных пунктов выше, чем в среднем по региону ЦВЕ). Несомненно, на этот показатель повлияла как экономическая ситуация в целом, так и то обстоятельство, что в опросе участвовало почти на четверть больше сотрудников, чем в прошлом году. Однако руководство не склонно списывать все на экономический кризис и видит свою задачу в повышении показателя вовлеченности.

По результатам опроса 2009 года одной из важных областей для совершенствования стало развитие честного и прозрачного информационного взаимодействия на всех уровнях. Мы создали новые форумы для обмена информацией – открытые встречи партнеров с сотрудниками по самым волнующим вопросам, будь то стратегия компании и ее воплощение, приоритетные проекты или продвижение по карьерной лестнице и система вознаграждения.

Более динамичной стала вся система внутренних коммуникаций: с помощью внутреннего телевидения мы доносим до сотрудников информацию в «живом» формате – через интервью с сотрудниками, оперативную публикацию последних новостей и т.д.

По результатам опроса 2010 года были выделены три приоритетных направления работы для повышения уровня удовлетворенности и вовлеченности наших сотрудников:

- развитие культуры коучинга;
- поощрение высоких достижений сотрудников;
- развитие культуры лидерства на всех уровнях организации.

Деловая этика

PwC в России гордится своей репутацией, основанной на добросовестности и профессиональной честности. Наша политика в области деловой этики и Кодекс поведения PwC помогают нам укреплять доверие клиентов и сотрудников к фирме.

В конце 2010 года в компании прошла неделя, посвященная вопросам этики, в частности построению эффективных и уважительных отношений в командах. В рамках этой недели по корпоративному телевидению было показано 6 интервью с сотрудниками компании, посвященных работе в командах и коучингу. Неделя завершилась встречей с лидером PwC в России по вопросам этики и делового поведения.

К проведению семинаров, обмену информацией и консультациям на темы, связанные с деловой этикой, мы привлекли сотрудников компании, выбранных в качестве так называемых этических чемпионов. С их участием было проведено 16 обязательных семинаров по этике и деловому поведению для сотрудников, ставших старшими консультантами и менеджерами.

По результатам Глобального опроса сотрудников 2010 года 79% сотрудников согласились со следующим утверждением: «Мои коллеги по группе демонстрируют и активно пропагандируют следование стандартам деловой этики в соответствии с Кодексом поведения PwC». Это превышает соответствующий показатель прошлого года.



О нарушениях деловой этики сотрудники могут сообщить советникам по этическим вопросам, позвонить по горячей линии или отправить электронные сообщения с анонимного почтового ящика, которые анализируются и являются основанием для принятия необходимых мер. Руководитель Комитета по этике ежеквартально отчитывается о проделанной работе перед Операционным комитетом.

Культурное многообразие

В PwC в России мы продолжаем развивать принципы культурного многообразия, что отражается на системе подбора, обучения и развития наших сотрудников.

Мы продолжаем набирать сотрудников, которые обучались на разных факультетах в разных вузах. Например, в 2010 году в отдел аудита были приняты выпускники 74 вузов России и некоторых зарубежных вузов. При этом растет доля выпускников региональных вузов: в 2010 году среди молодых специалистов, начавших свою карьеру в PwC в отделе аудита, примерно половина были выпускниками московских вузов, остальные закончили региональные вузы.

Совместная работа и взаимное обогащение людей, получивших образование в разных вузах страны, с разными культурными традициями и опытом работы, являются одним из наших приоритетов. Вопросы интеграции нового поколения выпускников в профессиональную среду и их обучения профессии консультанта являются для нас актуальными, мы выделили эту тему в качестве своего приоритета на ближайшие 2–3 года.

Мы продолжаем работать над задачей продвижения женщин на руководящие позиции. В 2010 году в составе Операционного комитета PwC в России работало уже две женщины, еще одна женщина-руководитель вошла в состав одного из операционных комитетов по региону Центральной и Восточной Европы.



На 31 декабря 2010 года у нас работало **150 иностранных сотрудников** из **36 стран мира (6,79%** от общей численности персонала).

Задачи и планы на будущее

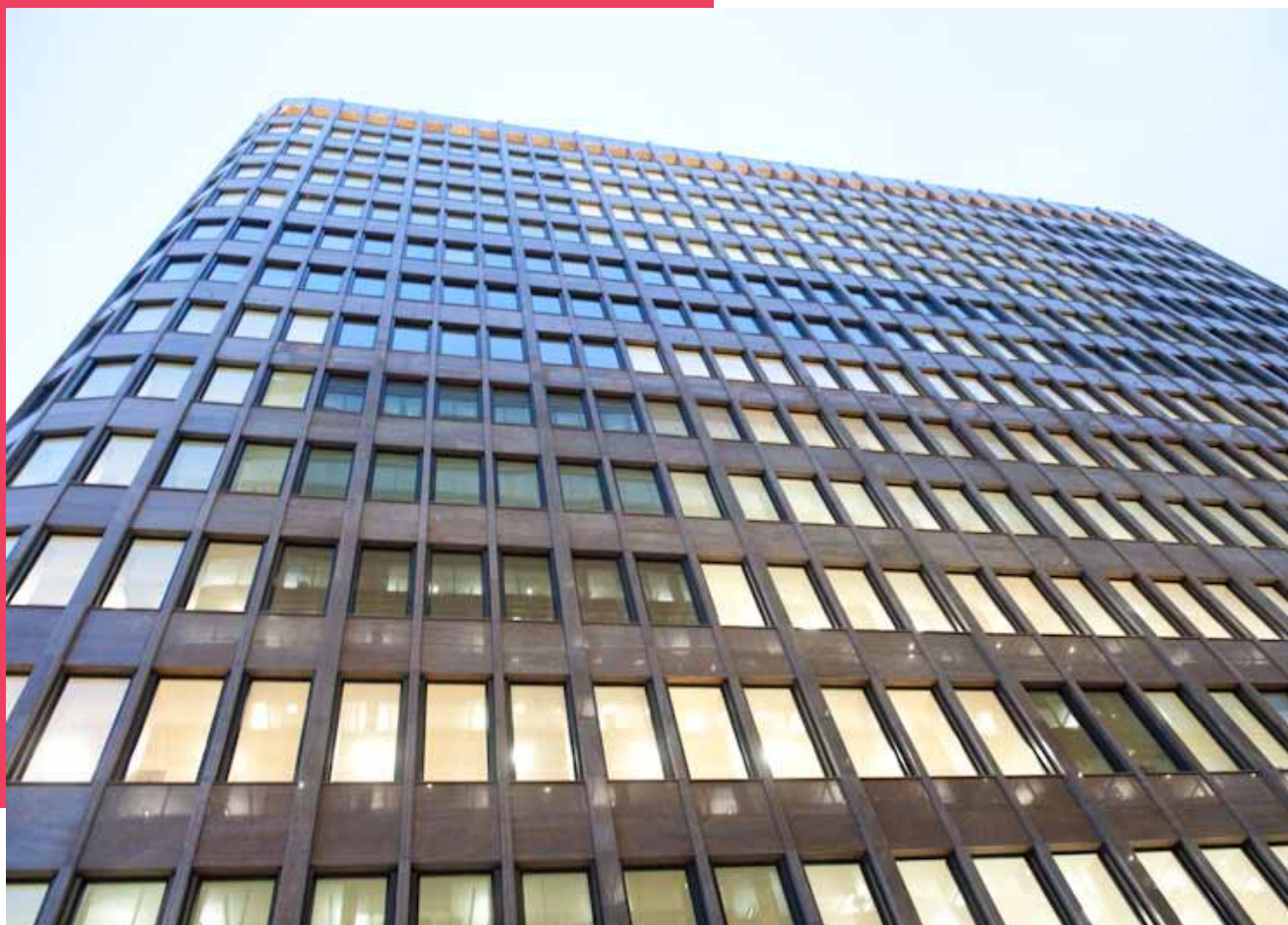
Наша основная задача в области работы с персоналом – сделать PwC уникальной фирмой, каждый сотрудник которой может с уверенностью сказать: **«Мои отношения с PwC дают тот результат, которого я жду».**

В 2010 году мы поставили перед собой ряд задач по улучшению системы поощрения, внутренних коммуникаций, коучинга и развития наших сотрудников, достижению большей последовательности в действиях руководства.

Мы меняемся к лучшему, процесс постоянного совершенствования – это наш образ жизни и стиль работы.

Помимо российских граждан, в PwC в России работают **партнеры из 10 стран:** Австралии, Канады, Франции, Германии, Ирландии, Новой Зеландии, Южной Африки, Швейцарии, Великобритании и США.

Клиенты и рынки



Наши цели

В отношении такого направления нашей деятельности, как Клиенты и рынки, наши цели остались неизменными – строить и поддерживать долгосрочные отношения, сохраняя лидирующее положение на рынке. Мы предоставляем клиентам услуги высокого качества, инновационные решения задач и поддерживаем развитие устойчивого бизнеса, помогая им расти и укреплять свой бизнес. PwC вносит свой вклад в формирование конкурентной экономики, обеспечивая большую прозрачность и эффективность компаниям в России.

В 2009 году PwC отметила 20-летие своей деятельности в России. Мы отпраздновали эту дату торжественным приемом для клиентов и первым местом в рейтингах аудиторско-консалтинговых компаний. Весной 2010 года мы получили результаты независимого исследования брендов компаний «большой четверки», которые подтвердили, что наш бренд является наиболее узнаваемым и дифференцированным в России.

Вклад в формирование повестки дня

Мы сохранили лидерство, несмотря на то что последние полтора года были трудными для российского бизнеса. Замедление темпов экономического развития скорректировало потребности компаний в профессиональных услугах, и если общий объем спроса на такие услуги изменился незначительно, то цены не могли не снизиться. Однако давление рынка не повлияло на наш подход к качеству услуг и не сделало нас менее внимательными к потребностям клиентов. В какой-то мере оно подтолкнуло нас к поиску новых решений и услуг. Поэтому наша работа в последние полтора года проходила под знаком инноваций, что соответствует экономическим тенденциям в стране.

Российское правительство обозначило новое стратегическое направление развития страны: модернизация и перевод экономики на инновационные рельсы. В ответ на эту инициативу в июле 2009 года президент международной сети фирм PwC Деннис Нелли, участвуя в деловой программе встречи президента РФ Д.А. Медведева и президента США Б. Обамы, объявил об открытии филиала **Центра технологий и инноваций (ЦТИ)** PwC в России. Центр существует в Кремниевой долине уже более 20 лет и заслужил известность благодаря экспертным знаниям его специалистов в области новых технологий. Для того чтобы филиал центра гармонично вписался в российскую инновационную программу, мы провели ряд встреч с заинтересованными сторонами. В итоге мы выделили несколько направлений

работы: издание российской версии глобального «Технологического прогноза», проведение исследований и выпуск отчетов, участие в инновационных форумах и консультирование в области инновационного развития.

По просьбе Администрации Президента РФ мы опубликовали отчет, включающий анализ налоговых, финансовых и юридических мер по стимулированию инноваций в 11 странах.

Совместно с Российской венчурной компанией (РВК), РОСНАНО и Российской экономической школой мы провели исследование, посвященное барьерам на пути инноваций и модернизации в России. PwC ведет работу с регионами по развитию инновационных кластеров. Фирма стала координатором экспертной группы по реформированию российского законодательства в целях построения инновационной экономики при Комитете по экономике и предпринимательству Госдумы РФ. В ноябре 2010 года PwC подписала меморандум о сотрудничестве с РВК в области программ обучения стартапов (быстрорастущих молодых компаний, работающих преимущественно в сфере высоких технологий). Мы также выступаем консультантом проекта «Сколково» и привлекаем к участию в нем международных экспертов высочайшего уровня.

Общий объем инвестиций в формирование инновационной экономики в России со стороны PwC составил, по нашим оценкам, около миллиона долларов.



Сотрудничество с регулирующими органами

Участвуя в диалоге с регулирующими органами, PwC использует различные каналы – от участия в работе делегаций, брифингах, исследованиях и проектах до консультирования и обмена передовым международным опытом. Мы принимаем активное участие в работе комитетов и комиссий Совета по аудиторской деятельности при Министерстве финансов РФ, а также Аудиторской палаты России.

Одной из инновационных идей последнего года стал план создания международного финансового центра в Москве. PwC включилась в эту деятельность, создав «дорожную карту» и подключив своих экспертов к деятельности рабочей группы при Совете по развитию финансового рынка РФ при Президенте Российской Федерации.



Президент международной сети фирм PwC Деннис Нелли вошел в Международный консультативный совет по созданию и развитию международного финансового центра в Российской Федерации.

Интеллектуальное лидерство

В июне 2010 года в сотрудничестве с Санкт-Петербургским международным экономическим форумом – 2010 мы осуществили инновационный маркетинговый проект. Специально для форума PwC разработала уникальный интеллектуальный продукт – сайт *Deep Dive*, благодаря которому делегаты смогли получить оперативный доступ

к аналитической информации. Для всех участников форума мы открыли двери своих «интеллектуальных кафе», где они могли ознакомиться с материалами по ключевым темам форума.

PwC продолжает выпускать отраслевые публикации из серии «*Интеллектуальное лидерство*», которые позволяют нам обмениваться знаниями с бизнес-сообществом и отслеживать индустриальные тенденции. За прошедший период было выпущено более 130 таких публикаций.

Еще одним крупнейшим мероприятием, которое активно поддержала PwC, стала юбилейная международная конференция в честь 20-летия Государственной налоговой службы в ноябре 2010 года.

За полтора года PwC организовала или участвовала в более чем **500 различных мероприятиях**.



Диалог с клиентами

О пользе семинаров и конференций, организованных PwC, нам рассказали клиенты – руководители и финансовые директора крупнейших компаний – в ходе интервью, которые мы проводили параллельно с исследованием бренда. Тот же опрос показал, что нам нужно говорить с клиентами на более простом и понятном языке, при этом мы должны понимать, каковы их ожидания, и объяснять клиентам, как мы вместе достигнем поставленных ими целей.

Ребрендинг PwC, который начался в октябре 2010 года, был во многом вызван отзывами клиентов. Мы изменили не только визуальную составляющую нашего бренда – изменился тон общения с клиентами, наш язык становится проще и понятнее, мы стараемся больше слушать и как никогда нацелены на результат, которого клиенты от нас ожидают. Мы проводим большую работу внутри фирмы, чтобы соответствовать новым стандартам нашего бренда.

Для объективной оценки наших достижений и недостатков в области обслуживания клиентов пять лет назад мы начали проводить программу по оценке качества услуг, которая включает в себя **ежегодное изучение отзывов клиентов**. В 2010 году мы направили **161 анкету** нашим ключевым клиентам и получили **58 отзывов**. В **86% случаев** отзывы были положительными. Изучение отзывов клиентов также показало, что **индекс лояльности клиентов нашей фирмы** в России составил **8,3 из 10**, что, как и в прошлом году, находится в диапазоне «хорошо».

Таким образом, мы, как и планировали, смогли выстроить проактивный стиль работы с рынком и практически не сократили интенсивность своего общения с клиентами в этот сложный экономический период. Мы сосредоточили усилия на ключевых для страны и бизнеса направлениях, предлагая инновационные идеи и решения.



З. Ф. Гараев, первый заместитель председателя правления, ОАО «АК БАРС» Банк:
«Проведенные семинары по теории и практике МСФО позволили поднять уровень профессиональный подготовки специалистов банка на качественно новый уровень, полученные знания нашли практическое применение в работе».

О. М. Коновалова, заместитель директора Департамента СВК, начальник Управления текущего контроля «НОМОС-БАНКА» (ОАО):
«С большим удовольствием и уважением отношусь к той работе, которую Вы и Ваши коллеги делаете. Всегда с интересом смотрю материалы (в т.ч. маркетинговые материалы, которые Вы размещаете на форуме). Ваш труд дает нам возможность не только пообщаться, но и поdiscутировать на актуальные темы, которые находят свое отражение в научных трудах и публикациях специалистов банковского сектора».

Профессиональные и деловые ассоциации

Для получения более полной информации об этой стороне нашей работы мы отсылаем читателя к разделу **Клиенты и рынки** отчета о корпоративной ответственности за 2009 год (Профессиональные и деловые ассоциации). Здесь мы отметим, что на основе нашего пятилетнего сотрудничества с Ассоциацией независимых директоров в 2010 году PwC начала развивать собственную программу для независимых директоров. Восстановление экономики после кризиса потребовало от бизнеса больше прозрачности и следования более высоким стандартам корпоративного управления, и мы рады способствовать этому процессу.

Несмотря на кризис, мы не снизили своей активности в области продвижения идей социальной ответственности. В частности,



совместно с газетой «Ведомости» и Форумом доноров мы продолжили оказывать поддержку рейтингу корпоративной филантропии. В прошлом году в рейтинге участвовало большее количество компаний, мы провели предварительный тренинг

для участников, а заключительная конференция собрала более 150 человек.

Бизнес-ассоциации, в которые входит PwC, указаны в Приложении 4.

Взаимодействие с бывшими сотрудниками

Мы продолжаем активно работать с нашими важными стейкхолдерами – бывшими сотрудниками (мы запустили веб-сайт **PwC Connect**, созданный специально для того, чтобы наши бывшие и нынешние сотрудники имели простой и удобный способ общения на профессиональные и другие актуальные темы).





Взаимодействие со СМИ

За прошедшие полтора года мы провели **15 пресс-мероприятий**. За этот период доля нашего информационного присутствия в конкурентном поле фирм «большой четверки» составила больше трети. Число **положительных упоминаний** в прессе о PwC составило **329**, что позволило нам занять первое место по этому показателю среди фирм «большой четверки».



Задачи и планы на будущее

Планируя свою работу на следующий период, мы будем и дальше ориентироваться на задачи построения инновационной экономики, развития финансового рынка и создания международного финансового центра в Москве. Мы продолжим привлекать к работе в России экспертов мирового уровня по ключевым для страны вопросам. Не снижая качества обслуживания крупнейших клиентов, мы планируем разработать подход к работе с частными компаниями среднего размера, предоставив им доступ к услугам мирового класса. Мы будем и дальше вносить активный вклад в региональное развитие и откроем офисы еще в двух городах России.

Приложение 1

Награды и рейтинги PwC в России, полученные за отчетный период

- 1-е место в рейтинге аудиторско-консалтинговых групп России на основании данных о выручке по итогам 2009 года — РА «Эксперт», март 2010 года
- Российская юридическая практика «ПрайсвотерхаусКуперс Лигал СНГ Б.В.» рекомендована рейтингом ведущих юридических фирм России Legal 500
- «Фирма года в области трансфертного ценообразования в России» и «Фирма года в области трансфертного ценообразования в Европе» — журнал International Tax Review, май 2010 года
- «Лучшая практика по налогообложению в России» — журнал World Finance, 2009 год
- «Ведущий финансовый консультант 2009 года в России» — Acquisitions Monthly, 2009 год
- 1-е место в рейтинге «Аудитор IPO» по объему и количеству сделок за 2009 год — аналитическая группа ReDeal в рамках проекта offerings.ru
- Лауреат премии «Фемида» в номинации «Аудит» за высокие образцы юридической практики в Российской Федерации, профессиональную независимость и вклад в развитие бизнеса и права
- «Страховой аудитор и консультант 2009 года» — всероссийская премия в области страхования «Золотая Саламандра» по итогам 2009 года
- Победитель в номинации «Крупнейший молодежный работодатель 2009 года» по результатам первого рейтинга Российского союза ректоров «Бизнес и вуз: партнерство – 2009»
- 1-е место в рейтинге «ТОР 50 работодателей мечты для молодых специалистов» среди аудиторско-консалтинговых фирм, составленном газетой «Акция» за 2010 год



Приложение 2

Основные заинтересованные стороны

Заинтересованная сторона	Направления сотрудничества	Каналы сотрудничества
Сотрудники (работающие, бывшие и потенциальные)	<ul style="list-style-type: none"> • Гарантии продолжения работы и удержания персонала • Карьерный рост и перспективы • Вопросы этики 	<ul style="list-style-type: none"> • Глобальный опрос сотрудников • Внутрикorporативная сеть • Фокусные группы • Коучинг • Комитет по этике • Мероприятия в рамках Клуба бывших сотрудников
Клиенты	<ul style="list-style-type: none"> • Вопросы ведения бизнеса: задачи и возможности • Удовлетворенность качеством услуг РwС 	<ul style="list-style-type: none"> • Программа мониторинга отзывов клиентов • Индекс состояния брендов • Контрольные визиты старшего партнера • Регулярные встречи
Поставщики	<ul style="list-style-type: none"> • Стратегия РwС в области корпоративной ответственности и требования к поставщикам • Задачи для поставщиков • Обмен знаниями в области корпоративной ответственности 	<ul style="list-style-type: none"> • Семинары • Регулярные встречи
Государственные и регулирующие органы	<ul style="list-style-type: none"> • Нормативно-правовая база • Новое или пересмотренное законодательство 	<ul style="list-style-type: none"> • Регулярные встречи • Рабочие группы (при ведущем участии РwС) • Участие в профессиональных организациях
Высшие учебные заведения	<ul style="list-style-type: none"> • Содействие в получении профессиональной квалификации студентами • Воспитание будущих ответственных лидеров • Возможности для выпускников 	<ul style="list-style-type: none"> • Клуб ректоров • Лекции • Центр КСО в ВШМ
Местные сообщества, НКО	<ul style="list-style-type: none"> • Потребности местных сообществ • Использование опыта и знаний сотрудников РwС для удовлетворения потребностей сообществ 	<ul style="list-style-type: none"> • Общественные мероприятия • Волонтерство • Благотворительный клуб
Деловые и профессиональные ассоциации	<ul style="list-style-type: none"> • Вопросы, представляющие взаимный интерес • Формирование общественной повестки дня 	<ul style="list-style-type: none"> • Активное участие • Ведущая роль в качестве председателей рабочих групп и комитетов
Средства массовой информации	<ul style="list-style-type: none"> • Потребность в актуальной и существенной информации • Необходимость понимания бизнеса и позиции РwС 	<ul style="list-style-type: none"> • Тренинги для журналистов по актуальным вопросам бизнеса • Пресс-конференции о тенденциях в бизнесе

Приложение 3

Некоммерческие организации, с которыми сотрудничает PwC

Организация	Об организации
Старшие Братья Старшие Сестры России	Программа индивидуального наставничества для детей в трудной жизненной ситуации
Художественный центр «Дети Марии»	Помощь детям-сиротам и детям с особыми нуждами стать полноценными и полноправными членами нашего общества путем содействия их социальной, психологической и интеллектуальной реабилитации через занятия различными видами творческой деятельности
Общество помощи аутичным детям «Добро»	Содействие созданию и развитию системы помощи детям, страдающим аутизмом, в России
Юный спартаковец	Детский спортивный клуб
Межрегиональная общественная организация «Круг»	Развитие у детей и взрослых умения созидательно и ненасильственно взаимодействовать с окружающим миром
Фонд благотворительной помощи детям-сиротам России «Димина мечта»	Оказание финансовой, медицинской и образовательной поддержки физически и умственно отсталым детям в России
Государственный мемориальный и природный заповедник «Музей-усадьба Л. Н. Толстого «Ясная Поляна»	Реконструкция особой культурной среды, существовавшей в период жизни Л. Н. Толстого
Международный благотворительный фонд Владимира Спивакова	Поддержка юных дарований в области музыки, живописи и хореографии
Большой симфонический оркестр им. П. И. Чайковского	Поддержка благотворительных проектов, цель которых культурно-просветительская деятельность и развитие талантливой молодежи
МОО «Достижения молодых»	Разработка и распространение программ обучения школьников и учащейся молодежи основам экономики и предпринимательства через партнерство между бизнесом и образованием
«Партнерство ради надежды» – проект «Большая перемена»	Поддержка российских общественных организаций, которые работают с детьми и молодыми людьми с ограниченными возможностями и их семьями
Российская некоммерческая организация «Даунсайд Ап»	Поддержка семей, государственных и некоммерческих организаций в обучении, воспитании и интеграции в общество детей с синдромом Дауна
САФ Россия	Увеличение объема пожертвований, создание благоприятных условий для развития филантропии, содействие благотворительным организациям и тем, кто их поддерживает
ROOF – возможности детям-сиротам	Обеспечение выпускникам детских домов бесплатного высококачественного обучения как академического, так и в области жизненных навыков
Благотворительный фонд «Большая перемена»	Помогает воспитанникам и выпускникам детских домов получить среднее образование, определиться с профессией и найти работу, освоить навыки самостоятельной жизни, интегрироваться в общество
Межрегиональный благотворительный общественный фонд «София»	Помощь ближнему, поиск духовных истоков развития общества, их возрождение и приобщение к ним
Фонд «Подари жизнь»	Помощь детям с онкологическими, гематологическими и другими тяжелыми заболеваниями
Фонд «Линия жизни»	Снижение показателя детской смертности от тяжелых заболеваний, излечимых при современном уровне развития медицины
Проект «Шанс на успех»	Проект предусматривает прохождение выпускниками детских домов в возрасте от 18 до 28 лет базовой подготовки в некоммерческих организациях, а также практику в компаниях-участниках проекта

Приложение 4

Бизнес-ассоциации, в которые входит PwC

ДЕЛОВЫЕ АССОЦИАЦИИ	Некоммерческое партнерство «Ассоциация европейского бизнеса»
	Канадская деловая ассоциация в России и Евразии (КДАРЕ)
	Американская торговая палата (AmCham)
	Ассоциация независимых директоров (АНД)
	Ассоциация менеджеров
	Американо-Российский деловой совет (АРДС)
	Российско-Британская торговая палата (РБТП)
	Российский союз промышленников и предпринимателей (РСПП)
	Российско-Германская внешнеторговая палата (ВТП)
	Японский бизнес-клуб
ДЕЛОВЫЕ АССОЦИАЦИИ В РЕГИОНАХ	Санкт-Петербургская международная бизнес-ассоциация (СПИБА)
	Ассоциация предприятий и предпринимателей Республики Татарстан
	Торгово-промышленная палата Республики Татарстан
	Ленинградская торгово-промышленная палата (ЛТПП)
	Аудиторская палата Санкт-Петербурга
ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ АССОЦИАЦИИ	Российская ассоциация венчурного инвестирования (РАВИ)
	Аудиторская палата России (АПР)
	Институт внутренних аудиторов (ИВА)
	Ассоциация специалистов по расследованию хищений / мошенничества
	Ассоциация международных фармацевтических производителей (AIPM)
	Ассоциация российских банков (АРБ)
	Cambridge Energy Research Associates, Inc. (CERA)
	Международный форум лидеров бизнеса
	Горнорудный консультативный совет
	Всероссийский союз страховщиков (ВСС)
	Институт городских земель
	Гильдия актуариев

Таблица стандартных элементов отчетности GRI

Индекс GRI	Элемент (показатель)	Комментарии и / или ссылки на разделы отчета	Раскрытие элемента ¹ (показателя)	Страницы в отчете
СТРАТЕГИЯ И ХАРАКТЕРИСТИКА				
1. Стратегия и анализ				
1.1	Заявление высшего ответственного лица, принимающего решения в организации, публикующей отчет, о значимости устойчивого развития для организации и ее стратегии	Обращение управляющего партнера PwC в России	+	5
1.2	Характеристика ключевых типов воздействия, рисков и возможностей	Актуальные вопросы корпоративной ответственности, Четыре основных направления программы корпоративной ответственности	±	8
2. Характеристика организации				
2.1	Название организации	Глоссарий	+	42
2.2	Главные бренды, продукты и/или услуги	PwC в России: факты и цифры	+	6
2.3	Функциональная структура организации, включая основные подразделения, операционные компании, дочерние общества и совместные предприятия	Глоссарий	+	42
2.4	Расположение штаб-квартиры организации	Контактная информация	+	44
2.5	Число стран, в которых организация осуществляет свою деятельность, и названия стран, где осуществляется основная деятельность, или стран, которые особенно значимы с точки зрения вопросов устойчивого развития, охватываемых отчетом	Отчет охватывает только Россию и города в России: Москва, Санкт-Петербург, Екатеринбург и Казань	+	43
2.6	Характер собственности и организационно-правовая форма	Частная собственность. Глоссарий	+	43
2.7	Рынки, на которых работает организация (включая географическую разбивку, обслуживаемые сектора и категории потребителей и бенефициаров)	PwC в России: факты и цифры, Города в России: Москва, Санкт-Петербург, Екатеринбург и Казань	+	6, 43
2.8	Масштаб организации	PwC в России: факты и цифры	±	6
2.9	Существенные изменения масштабов, структуры или собственности, произошедшие на протяжении отчетного периода	Существенных изменений не было	+	
2.10	Награды, полученные в течение отчетного периода	Приложение 1	+	34
3. Параметры отчета				
ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ ОБ ОТЧЕТЕ				
3.1	Отчетный период (например, финансовый/календарный год), к которому относится представленная информация	Наш отчет	+	11
3.2	Дата публикации последнего из предшествующих отчетов (если таковые публиковались)	Предыдущий отчет за 2009 финансовый год (с 1 июля 2008 года по 30 июня 2009 года) опубликован 31 марта 2010 года	+	
3.3	Цикл отчетности (годовой, двухгодичный и т.п.)	Наш отчет	+	11
3.4	Контактная информация для вопросов относительно отчета или его содержания	Контактная информация	+	8
ОБЛАСТЬ ОТЧЕТА И ГРАНИЦЫ ОХВАТА				
3.5	Процесс определения содержания отчета	Актуальные вопросы корпоративной ответственности, Четыре основных направления программы корпоративной ответственности	±	
3.6	Границы отчета (например, страны, подразделения, дочерние компании, мощности, сданные в аренду, совместные предприятия, поставщики)	Города в России: Москва, Санкт-Петербург, Екатеринбург и Казань	+	6

+ Показатель полностью раскрыт

± Показатель частично раскрыт

– Показатель не раскрыт

3.7	Укажите любые ограничения области охвата или границ отчета	Города в России: Москва, Санкт-Петербург, Екатеринбург и Казань	+	6
Индекс GRI	Элемент (показатель)	Комментарии и /или ссылки на другие источники	Раскрытие элемента¹ (показателя)	Страницы в отчете
3.8	Основания для включения в отчет данных по совместным предприятиям, дочерним предприятиям, аренде производств, передаче части функций внешним подрядчикам и другим организационным единицам, которые могут существенно повлиять на сопоставимость с предыдущими отчетами и/или другими организациями	В отчете отражена деятельность фирм PwC в России	+	
3.9	Методы измерения данных и расчетов, включая предположения и методики, использованные для подготовки Показателей и другой информации, включенной в отчет	Используется система сбора информации, принятая в PwC в России, например, кадровая политика, финансовая отчетность и др.	±	
3.10	Описание значения любых переформулировок информации, приведенной в предыдущих отчетах, а также оснований для таких переформулировок (например, слияния / поглощения, изменение периодов отчетности, характера бизнеса, методов оценки)	Переформулировок не было	+	
3.11	Существенные изменения относительно предыдущих периодов отчетности в области охвата, границах или методах измерения, примененных в отчете	Существенных изменений не было	+	
УКАЗАТЕЛЬ СОДЕРЖАНИЯ GRI				
3.12	Таблица, указывающая расположение Стандартных элементов в отчете	Таблица соответствия отчета Руководству GRI	+	38
ПОДТВЕРЖДЕНИЕ				
3.13	Политика и применяемые практические подходы в отношении внешнего подтверждения отчета	Независимое заверение не предусмотрено		
4. Управление, обязательства и взаимодействие с заинтересованными сторонами				
УПРАВЛЕНИЕ				
4.1	Структура управления организации, включая основные комитеты в составе высшего руководящего органа, ответственные за конкретные задачи, например, разработку стратегии или общий надзор за деятельностью организации	Неприменимо	-	
4.2	Укажите, является ли председатель высшего руководящего органа одновременно исполнительным менеджером компании (и, в случае положительного ответа, какова роль этого руководителя в управлении организацией, и причины такого положения дел)	Неприменимо	-	
4.3	Для организаций, имеющих унитарный совет директоров, укажите количество независимых членов высшего руководящего органа и/или членов, не относящихся к исполнительному руководству компании	Неприменимо	-	
4.4	Механизмы, при помощи которых акционеры или сотрудники организации могут направлять деятельность высшего руководящего органа или давать ему рекомендации	Обмен информацией	+	26
4.5	Связь между выплатами членам высшего руководящего органа, представителям высшего исполнительного руководства и старшим руководителям (включая выходные пособия) и результатами деятельности организации (включая социальные и экологические результаты)	Разработана система KPI – ключевых показателей эффективности	+	
4.6	Действующие процессы в высшем руководящем органе, призванные избежать конфликтов интересов	В PwC в России действует процедура проверки и распознавания потенциальных конфликтов (Relationship check) наряду с процедурами, позволяющими предотвратить и избежать конфликт интересов в рамках проектов (строгое соблюдение конфиденциальности; разделение команд, работающих на разных проектах и т.д.)	+	
4.8	Разработанные внутри организации заявления о миссии или ценностях, кодексы корпоративного поведения и принципы, значимые с точки зрения экономической, экологической и социальной результативности, а также степень их практической реализации	Обращение, Корпоративная ответственность (КО), Актуальные вопросы КО, Четыре основных направления КО, Общество, Окружающая среда, Сотрудники, Клиенты и рынки	+	5, 8, 9, 12, 18, 22, 28

Индекс GRI	Элемент (показатель)	Комментарии и / или ссылки на другие источники	Раскрытие элемента ¹ (показателя)	Страницы в отчете
4.10	Процессы оценки собственной результативности высшим руководящим органом, в частности в связи с экономическими, экологическими и социальными результатами деятельности организации	Сотрудники	-	22
УЧАСТИЕ ВО ВНЕШНИХ ИНИЦИАТИВАХ				
4.11	Объяснение того, применяет ли организация принцип предосторожности и каким образом	Процедуры по управлению рисками, принятые в РwC в России, охватывают всевозможные аспекты деятельности РwC и направлены на снижение различных видов рисков	+	
4.12	Разработанные внешними сторонами экономические, экологические и социальные хартии, принципы или другие инициативы, к которым организация присоединилась или которые она поддерживает	Участие РwC в ассоциациях и других организациях, целью деятельности которых является содействие экономическому развитию и инвестициям	+	
4.13	Членство в ассоциациях (например, отраслевых) и/или национальных и международных организациях по защите интересов	Приложение 4 Участие РwC в ассоциациях и других организациях, целью деятельности которых является содействие экономическому развитию и инвестициям	+	37
ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ				
4.14	Перечень заинтересованных сторон, с которыми взаимодействовала организация	Приложение 2		35
4.15	Основания для выявления и отбора заинтересованных сторон с целью дальнейшего взаимодействия с ними	Приложение 2		35
4.16	Подходы к взаимодействию с заинтересованными сторонами	Приложение 2		35
4.17	Ключевые темы и интересы, выявленные в процессе взаимодействия с заинтересованными сторонами, и то, как организация отреагировала на эти темы	Программа ежегодного изучения отзывов клиентов, Глобальный опрос сотрудников	+	
5. Сведения о подходах в области менеджмента и показатели результативности				
ПОКАЗАТЕЛИ ЭКОНОМИЧЕСКОЙ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ				
Аспект: присутствие на рынках				
ES6	Политика, практические подходы к закупкам у местных поставщиков и доля таких закупок в важных регионах деятельности организации	Окружающая среда	±	18
Аспект: непрямые экономические воздействия				
ES8	Развитие и воздействие инвестиций в инфраструктуру и услуг, предоставляемых в первую очередь для общественного блага, посредством коммерческого, натурального или благотворительного участия	Общество	±	12
ПОКАЗАТЕЛИ ЭКОЛОГИЧЕСКОЙ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ				
Аспект: энергия				
EN5	Энергия, сэкономленная в результате мероприятий по снижению энергопотребления и повышению энергоэффективности	Окружающая среда	±	18
EN7	Инициативы по снижению косвенного энергопотребления и достигнутое снижение	Окружающая среда	±	18
Аспект: продукция и услуги				
EN26	Инициативы по смягчению воздействия продукции и услуг на окружающую среду и масштаб смягчения воздействия	Окружающая среда	±	18
Аспект: соответствие требованиям				
EN28	Денежное значение значительных штрафов и общее число нефинансовых санкций, наложенных за несоблюдение экологического законодательства и нормативных требований	За отчетный период на РwC не было наложено существенных штрафов и нефинансовых санкций за несоблюдение экологического законодательства и нормативных требований	+	
Аспект: общие				
EN30	Общие расходы и инвестиции на охрану окружающей среды, с разбивкой по типам	Неприменимо. РwC не является собственником зданий		

Индекс GRI	Элемент (показатель)	Комментарии и / или ссылки на другие источники	Раскрытие элемента ¹ (показателя)	Страницы в отчете
ПОКАЗАТЕЛИ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ ПОДХОДОВ К ОРГАНИЗАЦИИ ТРУДА И ДОСТОЙНОГО ТРУДА				
Аспект: занятость				
LA1	Общая численность рабочей силы в разбивке по типу занятости, договорам о найме и региону	Постоянные сотрудники – 2031, временные – 179, по договорам оказания услуг – 7	±	
LA2	Общее количество сотрудников и текучесть кадров в разбивке по возрастной группе, полу и региону	Сотрудники	±	5, 22
Аспект: обучение и образование				
LA10	Среднее количество часов обучения на одного сотрудника в год, в разбивке по категориям сотрудников	Среднее количество часов обучения на одного сотрудника, потраченных на тренинги в классах, в разбивке по категориям сотрудников: <ul style="list-style-type: none"> • Младшие менеджеры и ниже – 100 часов • Менеджеры и выше – 84 часа • Среднее количество часов обучения на одного сотрудника, потраченных на прохождение электронных курсов – 17 • Среднее количество часов обучения на одного сотрудника, потраченных на изучение языков – 4 • Среднее количество часов обучения на одного сотрудника, потраченных на профессиональные квалификации – 67 	±	5, 24
LA11	Программы развития навыков и образования на протяжении жизни, призванные поддерживать способность сотрудников к занятости, а также оказать им поддержку при завершении карьеры	Сотрудники	+	22
LA12	Доля сотрудников, для которых проводятся периодические оценки результативности и развития карьеры	100%	+	
ПОКАЗАТЕЛИ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ В ОБЛАСТИ ПРАВ ЧЕЛОВЕКА				
Аспект: недопущение дискриминации				
HR4	Общее число случаев дискриминации и предпринятые действия	Фактов дискриминации работников по признакам пола, национальности, расы в практике деятельности PwC не выявлено	+	
ПОКАЗАТЕЛИ РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ОБЩЕСТВОМ				
Аспект: коррупция				
SO4	Действия, предпринятые в ответ на случаи коррупции	Случаев коррупции не выявлено	+	
Аспект: соответствие требованиям				
SO8	Денежное выражение существенных штрафов и общее число нефинансовых санкций, наложенных за несоблюдение законодательства и нормативных требований	За прошедший период на PwC не было наложено штрафов и нефинансовых санкций за несоблюдение законодательства и нормативных требований	+	
Аспект: неприкосновенность частной жизни потребителя				
PR8	Общее количество обоснованных жалоб, касающихся нарушения неприкосновенности частной жизни потребителя и утери данных о потребителях	На сегодняшний день ни одна из фирм сети PwC не получала жалоб на указанные нарушения. Система получения, учета и обработки таких жалоб существует, также сформировано внутреннее подразделение, занимающееся реализацией решений руководства в области защиты персональных данных и иной конфиденциальной информации	+	

Уровень использования показателей GRI

		C	C+	B	B+	A	A+
Обязательный	Самооценка	✓	Отчет заверен аудитором		Отчет заверен аудитором		Отчет заверен аудитором
	Проверено внешней стороной						
Необязательный	Проверено GRI						

Глоссарий

Благотворительный клуб (Charity Club)	Клуб учрежден совместно PwC и CAF в России в 2008 году с целью предоставления некоммерческим организациям возможности встречаться с представителями бизнес-сообщества и обсуждать вопросы, обмениваться опытом работы в сфере корпоративной филантропии
Благотворительность вместо сувениров (Charity Instead of Gifts)	Программа, инициированная PwC и поддержанная российским бизнес-сообществом, в рамках которой средства из бюджета на корпоративные подарки клиентам передаются на благотворительность
Вместе с Россией (Connected to Russia)	Программа корпоративной благотворительности PwC в России
Вызов лидерства (Leadership Challenge)	Специально разработанная долгосрочная программа развития будущих руководителей PwC
Генезис-парк (Genesis Park)	Международный проект по развитию лидерских качеств. Он позволяет нашим лучшим сотрудникам быстрее развить профессиональные качества и стать выдающимися руководителями. Благодаря длительности программы, многонациональному составу участников и вниманию к вопросам бизнеса и личного развития Генезис-парк открывает перед участниками исключительные возможности для роста
Глобальный договор (Global Compact)	Глобальный договор Организации Объединенных Наций – стратегическая инициатива для компаний, которые стремятся привести принципы ведения бизнеса и бизнес-стратегию в соответствие с 10 общепринятыми принципами в области прав человека, трудовых отношений, охраны окружающей среды и противодействия коррупции
Глобальная мобильность (Global Mobility)	Программа PwC по подбору работы для талантливых сотрудников в разных фирмах международной сети фирм PwC в целях создания для них возможностей карьерного роста, профессионального и личного развития, расширения культурного опыта, укрепления рабочих и личных связей между сотрудниками в рамках международной сети
Глобальный опрос сотрудников (GPS)	Ежегодный опрос сотрудников PwC по всему миру, с помощью которого фирма получает важную информацию о степени удовлетворенности сотрудников и об их приоритетах. Данный опрос предоставляет всем сотрудникам PwC возможность высказать свое мнение, при этом руководители получают крайне важную информацию о том, какие меры необходимо принять в будущем
Глобальная инициатива по отчетности в области устойчивого развития G3 (GRI G3)	Принципы отчетности, которым могут следовать организации для измерения и раскрытия результатов своей деятельности по трем направлениям: экономическая деятельность, охрана окружающей среды и социальная деятельность
Горячая линия по этическим вопросам (Ethics Helpline)	Наша система сообщения о возможных нарушениях: внутренняя горячая линия для партнеров и сотрудников для обращений по телефону или анонимно на адрес электронной почты по вопросам этики и делового поведения, сообщений о возможных нарушениях или за советом
Заинтересованные стороны (Stakeholders)	Группы или отдельные лица, на которых так или иначе воздействует деятельность PwC в России или которые могут повлиять на деятельность PwC: сотрудники (работающие, бывшие и потенциальные), клиенты, поставщики, государственные и регулирующие органы, вузы, местные сообщества, НКО, деловые и профессиональные ассоциации, СМИ
Интеллектуальное лидерство (Thought Leadership)	Исследования, аналитические отчеты и прогнозы, представляющие точку зрения PwC на важные тенденции на рынке и события в мире бизнеса
Клуб ректоров (Rectors Club)	Платформа для открытого регулярного диалога между PwC и ведущими университетами
Ключевой показатель эффективности (KPI)	Ключевой показатель эффективности: количественный или статистический показатель, оценивающий степень достижения поставленных целей и служащий инструментом выявления областей, в которых следует совершенствовать деятельность
Кодекс поведения (Code of Conduct)	Глобальное руководство международной сети фирм PwC в области деловой этики
Комитет по благотворительности (Charity Committee)	Комитет, созданный в PwC в России, который определяет стратегию фирмы в области благотворительности и принимает решения о том, какие проекты фирма будет поддерживать. Комитет включает в себя три подкомитета: по поддержке детства, культуры и образования
Комитет по этике (Ethics Committee)	Созданный в PwC Россия комитет по рассмотрению жалоб по этическим вопросам и формированию в фирме устойчивой корпоративной культуры, в основе которой лежат основные корпоративные ценности PwC: порядочность, уважение и социальная ответственность
Летняя академия аудита (Assurance Sunny Academy)	Ежегодная Академия для аудиторов – это профессиональное обучение для аудиторов PwC, проработавших в фирме больше года. Этот проект реализуется раз в год в различных странах. В процессе обучения они получают дополнительные знания в области бухучета и аудита, узнают об изменениях в международных стандартах финансовой отчетности (IFRS), получают сертификат о повышении квалификации

Налоговая академия (Tax Academy)	Четырехлетняя программа обучения, нацеленная на развитие профессиональных навыков выпускников. Программа включает модули по техническим аспектам профессиональной деятельности и развитию личностных навыков, которые необходимы профессиональным налоговым консультантам. По окончании каждого модуля проводится тестирование и оценка
Опыт PwC (PwC Experience)	Концепция «Опыт PwC» отражает наше стремление своими последовательными действиями обеспечить устойчивое конкурентное преимущество PwC и способствовать успеху наших клиентов и сотрудников. Следование принципам этой концепции – одна из наиболее важных целей для всей международной сети фирм PwC
Программа ежегодного изучения отзывов клиентов (CFP)	Цель программы – способствовать содержательному диалогу с клиентами, направленному на укрепление взаимоотношений и повышение качества услуг. Программа позволяет оценить степень лояльности клиентов PwC с помощью заполненных ими онлайн-опросников и последующих встреч между клиентами и старшими партнерами фирмы для обсуждения полученных результатов. Показатель лояльности является одним из наших KPI
Проект «Аполло» (Project Apollo)	Модульная программа, направленная на развитие наиболее важных качеств будущего руководителя, таких как лидерство, умение строить отношения с клиентами, руководить людьми и мыслить стратегически
Руководители групп по этике (Ethics champions)	Старшие сотрудники фирмы, чье поведение считается образцом для подражания и к чьему мнению в первую очередь прислушиваются другие сотрудники в случае возникновения у них вопросов, связанных с этикой и Кодексом поведения
Система персонального коучинга и развития сотрудников (PC&D)	Подход, принятый PwC в отношении управления результатами деятельности сотрудников и основанный на персональном коучинге
Социальная инклюзивность (Social inclusion)	Вовлечение особых социальных групп и малообеспеченного населения в мероприятия, требующие принятия серьезных решений, которые помогут изменить жизнь к лучшему
Университет бизнес-консультирования (Business Consulting University)	Университет – это серия международных обучающих мероприятий, проводящихся 4-5 раз в год в различных странах. Университет является основным обучающим решением для развития узкоспециализированных знаний и навыков, используемых в бизнес-консультировании и консультировании сопровождения сделок. Каждое мероприятие – это более 40 различных курсов, идущих параллельно в течение недели, а также ряд встреч, направленных на укрепление профессиональных сообществ внутри PwC
Центр технологий и инноваций (ЦТИ) (Centre for Technology and Innovation, CTI)	ЦТИ создан в 2009 году для оказания содействия развитию новых технологий и инновационных процессов на российском рынке. ЦТИ – это международная группа ведущих специалистов PwC, оказывающих услуги в области разработки стратегий и систем стимулирования инновационного развития на уровне компаний, отраслей и регионов
Центральный кластер (Central Cluster)	Часть международной сети фирм PwC, включающая в себя фирмы, расположенные в Великобритании, континентальной Европе, на Ближнем Востоке, в Индии, Пакистане, Шри-Ланке, Африке, Нормандских островах, Гибралтаре, Исландии и острове Мэн
Шаг за шагом (Small steps)	Цель программы «Шаг за шагом» – уменьшить воздействие, возникающее в результате деловых поездок сотрудников PwC, уменьшить количество производимых отходов и повысить уровень повторного использования материалов
ACCA	Ассоциация дипломированных бухгалтеров Великобритании
Deep Dive	Формат обмена данными Deep Dive (deepdive.forumspb.com) разработан PwC как интеллектуальный сервис для экономических форумов, где PwC выступает в роли интеллектуального партнера. Благодаря формату обмена данными Deep Dive участники форумов могут получать информацию о сессиях, ознакомиться с ключевыми тенденциями, аналитикой в цифрах и графиках в формате так называемых «быстрых фактов» – коротких удобных для восприятия сообщений о самых последних событиях в мировой экономике
PwC	Под «PricewaterhouseCoopers» и «PwC» понимаются фирмы, входящие в глобальную сеть фирм PricewaterhouseCoopers International Limited (PwCIL). В России осуществляют деятельность несколько фирм, например ЗАО «ПрайсвотерхаусКуперс Аудит», филиал компании «ПрайсвотерхаусКуперс Раша Б.В.» (Нидерланды), филиал компании «ПрайсвотерхаусКуперс Лигал СНГ Б.В.» (Нидерланды)
PwC Connect	Веб-сайт PwC Connect создан специально для общения на профессиональные и другие актуальные темы бывших и нынешних сотрудников PwC
Your Connection (YC)	Внутренний интернет-портал PwC в России

Контактная информация

Ваши отзывы и предложения направляйте, пожалуйста, **Людмиле Мамет**, руководителю программы корпоративной ответственности PwC в России и странах Центральной и Восточной Европы, по электронному адресу: lioudmila.mamet@ru.pwc.com или **Анне Аристовой**, менеджеру программы корпоративной ответственности PwC в России, по электронному адресу: anna.aristova@ru.pwc.com или по почте:

Бизнес-центр «Белая площадь»
ул. Бутырский Вал, д. 10
Москва, Россия, 125047