

Больше возможностей.  
Больше ответственности.



**Ростелеком**



# Содержание

О Компании	2
Обращение Президента ОАО «Ростелеком»	3
Описание бизнеса	4
Политика в области социальной ответственности	11
Лидер отрасли	15
Надежный партнер	25
Лучший работодатель	35
Прозрачность бизнеса	45
Забота об экологии и ресурсосбережение	55
Социальный инвестор	59
Об Отчете	66
Таблица показателей Руководства GRI, освещенных в Отчете	67
Приложение № 1. Награды, полученные ОАО «Ростелеком» в 2011 году	70
Контакты	71

## О Компании

- 100 млн пользователей
- 500 тыс. км магистральных сетей связи
- 43,4 млн пройденных домохозяйств
- 2,3 Тбит/с клиентских подключений
- Топ-10 брендов по уровню доверия населения России
- Генеральный партнер  
XXII зимних Олимпийских игр в Сочи

ОАО «Ростелеком» – национальная телекоммуникационная компания России, крупнейший российский оператор связи. Компания владеет комплексом государственных лицензий, позволяющих оказывать широкий спектр телекоммуникационных услуг во всех регионах Российской Федерации. «Ростелеком» является ключевым игроком на рынках местной и дальней связи, а также в перспективных сегментах, таких как широкополосный доступ в Интернет, платное ТВ и т.д. «Ростелеком» выступает основным поставщиком телекоммуникационных услуг для российских органов государственной власти всех уровней, государственных учреждений и организаций.

### ОСНОВНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ 2011 ГОДА<sup>1</sup>

ВЫРУЧКА, млрд рублей	296,0	ЗАТРАТЫ НА ПЕРСОНАЛ, млрд рублей	74,8
ИНВЕСТИЦИИ, млрд рублей	82,8	ДИВИДЕНДЫ, млрд рублей	14,96 <sup>2</sup>
НАЛОГ НА ПРИБЫЛЬ, млрд рублей	11,0		

<sup>1</sup> В соответствии с аудированной консолидированной отчетностью за 2011 год (МФСО).

<sup>2</sup> Решение о выплате дивидендов будет рассмотрено на Годовом общем собрании акционеров Компании по итогам 2011 года. Годовое общее собрание акционеров состоится 14 июня 2012 года.

# Обращение Президента ОАО «Ростелеком»



Уважаемые коллеги, дорогие друзья!

Представляю Вам первый в истории «Ростелекома» Социальный отчет. Его появление именно в этом году не случайно. В апреле 2011 года на базе «Ростелекома» была создана крупнейшая телекоммуникационная компания России.

Большая компания – это большая ответственность. Ответственность перед нашими сотрудниками, акционерами, партнерами и клиентами – перед всеми, кто связан с

Компанией, кто помогает ей расти и развиваться.

Но это также ответственность перед теми, кто живет и работает рядом с нами, ответственность за ресурсы, которые потребляет Компания, за социальную среду, которую она формирует вокруг себя.

Как и любое другое акционерное общество, мы, безусловно, стремимся к достижению высоких экономических показателей. Однако наряду с коммерческим успехом оценкой эффективности нашей работы является вклад в устойчивое развитие территорий и местных сообществ.

Мы осуществляем масштабные инвестиции в развитие телекоммуникационной инфраструктуры во всех регионах нашей страны. Где бы мы ни работали, в мегаполисах или в далеких деревнях и поселках, мы в первую очередь заботимся о том, как наша работа может сделать жизнь в них удобнее и интереснее.

Мы стремимся сделать наши продукты и услуги более доступными для всех жителей России, способствуя тем самым преодолению любых проявлений «цифрового неравенства».

Для этого мы разрабатываем и активно внедряем специальные социальные услуги и тарифные планы.

«Ростелеком» реализует на долгосрочной основе целый комплекс социально значимых проектов, используя собственные ресурсы и инфраструктуру, вовлекая своих сотрудников, партнеров и клиентов в участие в этих проектах. Такой подход не только содействует решению наиболее острых социальных проблем и формирует благоприятный общественный климат, но и укрепляет атмосферу социального партнерства вокруг нашей Компании.

В наступившем году мы продолжим заботиться об интересах всех тех, кто живет и работает рядом с нами. Мы будем развивать наши программы и проекты в области корпоративной социальной ответственности для достижения еще более высоких результатов в нашей работе на благо Компании, на благо нашей страны и каждого из ее жителей.

Александр Провоторов

# Описание бизнеса

## Объединенный «Ростелеком»

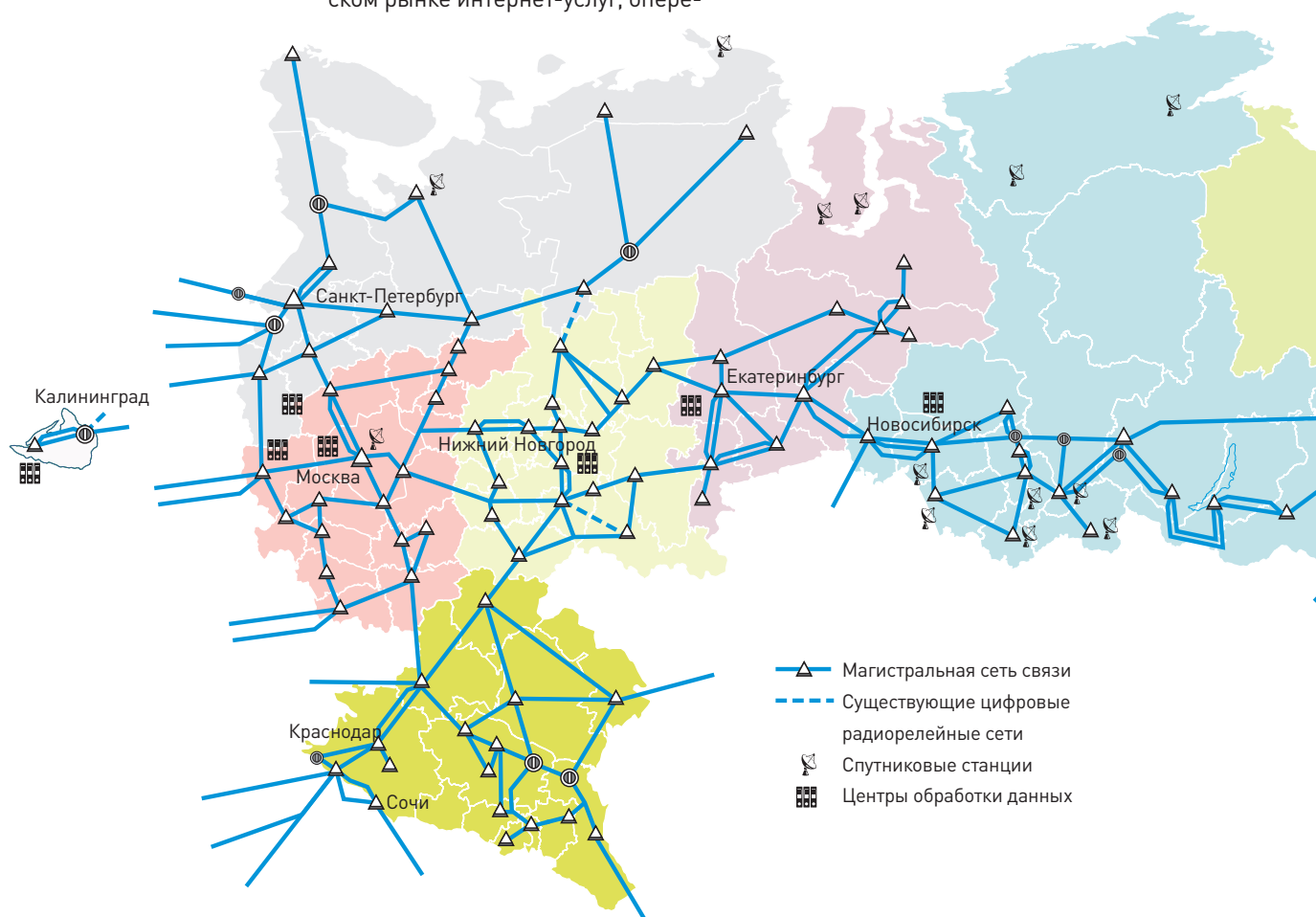
Объединенная компания «Ростелеком» существует с апреля 2011 года, когда к национальному оператору дальней связи ОАО «Ростелеком» присоединились межрегиональные компании связи ОАО «ЦентрТелеком», ОАО «Северо-Западный Телеком», ОАО «Южная телекоммуникационная компания», ОАО «ВолгаТелеком», ОАО «Уралсвязинформ», ОАО «Сибирьтелеком», ОАО «Дальсвязь» и ОАО «Дагсвязинформ».

Объединенная компания продолжила свою деятельность под брендом «Ростелеком».

## География присутствия

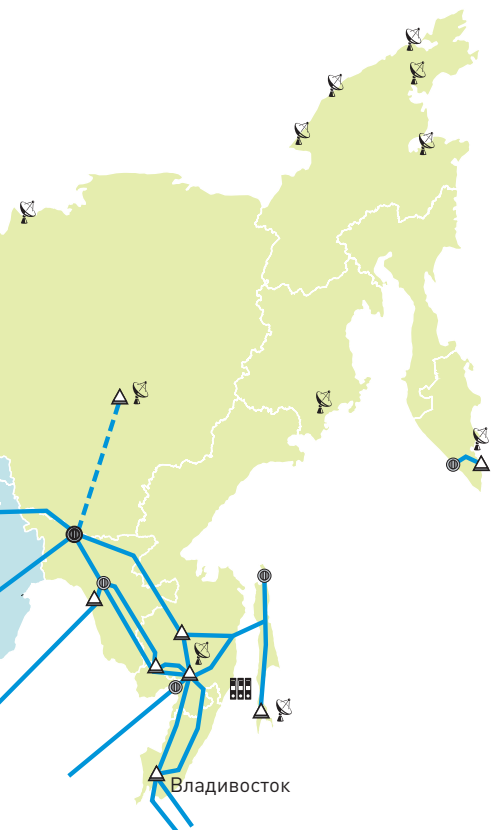
«Ростелеком» – национальный оператор связи. Компания является традиционным лидером на рынках дальней и местной связи и располагает крупнейшей в России магистральной сетью протяженностью около 500 тыс. км. «Ростелеком» также занимает лидирующие позиции на российском рынке интернет-услуг, опере-

жая конкурентов как по количеству абонентов, так и по качеству связи. Компания оказывает телекоммуникационные услуги во всех федеральных округах Российской Федерации, в том числе в Москве. «Ростелеком» имеет широкое присутствие на региональных рынках сотовой связи Урала, Сибири, Поволжья и Дальнего Востока. Розничная сеть продаж и обслуживания клиентов насчитывает 2 460 офисов, расположенных по всем регионам страны. Штаб-квартира Компании находится в Москве.



## Рынки

«Ростелеком» является безусловным лидером на рынке услуг фиксированной связи. В 2011 году в результате реорганизации Компания расширила линейку предоставляемых услуг и вышла в новые для себя рыночные сегменты, существенно увеличив свою долю и превратившись в крупнейшего универсального оператора страны.



### Традиционная телефония

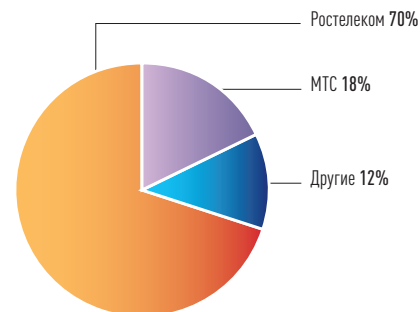
Услуги голосовой фиксированной связи являются традиционными для «Ростелекома» и составляют значительную долю бизнеса Компании. После объединения Компания получила возможность оказывать пользователям и присоединенным операторам услуги фиксированной телефонии на всех уровнях присоединения телефонных сетей – местном, зоновом, междугородном и международном.

### Местная связь

«Ростелеком» доминирует в сегменте местной связи с долей рынка 70% по числу абонентов. Услугами Компании в этом сегменте пользуются большинство домохозяйств страны, малый и средний бизнес, крупные корпорации, государственные предприятия и учреждения. Такие преимущества Компании, как наличие крупнейшей в России магистральной сети и доступ к «последней миле», позволяют «Ростелекому» сохранять ведущие позиции на рынке услуг местной связи.

### Междугородная и международная связь

Компания является национальным оператором междугородной и международной связи (мг/мн). «Ростелеком» успешно работает в конкурентном рынке мг/мн услуг, развивая собственную сеть продаж и оптимизируя продуктовую линейку под нужды клиентов. Наличие международных переходов, присутствие на ведущих площадках обмена трафиком, участие в международных кабельных системах и организациях связи определяют место Компании как основного оператора связи в России.



Источник: iKS-consulting

**«Ростелеком» на рынке местной связи**



## ОПИСАНИЕ БИЗНЕСА (Продолжение)

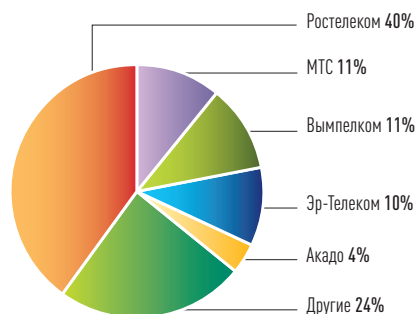
~500 000 км

магистральной  
сети связи

8

центров  
обработки данных

~43,4 млн

пройденных  
домохозяйств

Источник: AC&amp;M Consulting

## «Ростелеком» на рынке ШПД

**Внутризоновая связь**

Исторически «Ростелеком» занимает доминирующее положение на рынке услуг внутризоновой связи. Несмотря на существенный рост доступности мобильной связи, для большинства россиян домашний телефон и невысокие тарифы на звонки в соседние населенные пункты продолжают оставаться в категории услуг первой необходимости. В 2011 году доля Компании на рынке внутризоновой связи составила 71%.

**Передача данных и услуги телематических служб**

«Ростелеком» уделяет первоочередное внимание развитию услуг передачи данных и телематических служб, в том числе услуг доступа к сети Интернет, организации частных виртуальных сетей и услуг Дата-центров. Использование возможностей мощной современной телекоммуникационной сети позволяет Компании оказывать услуги передачи данных различным категориям пользователей от населения до крупных операторов и контент провайдеров. На конец 2011 года

«Ростелеком» занимал лидирующую позицию на рынке фиксированного ШПД для частных клиентов с долей 40%.

**Платное телевидение**

«Ростелеком» является крупнейшим оператором рынка платного телевидения в России. На конец 2011 года услугами платного телевидения Компании пользовались около 5,9 млн абонентов по всей России.

**Мобильная связь**

Компания предоставляет услуги мобильной связи в 35 регионах Российской Федерации, где проживает более 63 млн человек. В некоторых макрорегиональных филиалах Компании данные услуги составляют значительную долю бизнеса. Мобильный бизнес сосредоточен в основном на Урале, в Сибири, Поволжье и на Дальнем Востоке.

**Аренда каналов связи**

«Ростелеком» предоставляет в пользование выделенные каналы любого масштаба: местные, внутризоновые, междугородные и международные.



28,5 млн

абонентов  
фиксированной связи

12,5 млн

абонентов  
мобильной связи

5,9 млн

абонентов  
платного ТВ

8,2 млн

абонентов  
ШПД

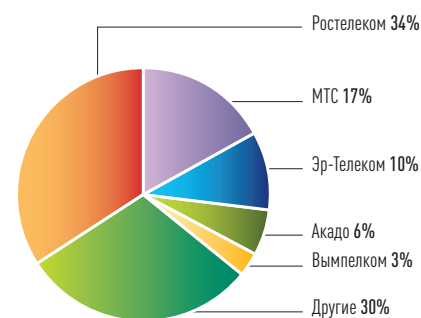
Услуга предоставляется на основе собственной высокоскоростной магистральной сети и распределенных локальных сетей связи во всех субъектах Российской Федерации. Основными пользователями данных услуг являются корпоративные клиенты и операторы связи. Арендуя цифровые каналы у «Ростелекома», они получают возможность без ограничений осуществлять передачу больших объемов информации любого вида – как данных, так и голосовой и видеоинформации.

#### Облачные технологии

«Ростелеком» одним из первых в России вышел в сегмент решений, построенных на основе облачных технологий. Обладая огромным потенциалом, рынок облачных продуктов находится на начальной стадии своего развития. Его освоение открывает для Компании дополнительные возможности роста на годы вперед. Сегодня «Ростелеком» является единственным исполнителем масштабного государственного проекта «Электронное правительство».

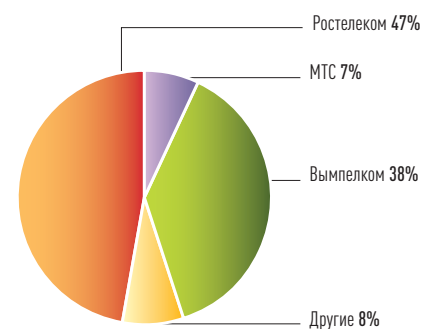
#### Инфраструктура

«Ростелеком» располагает собственной современной инфраструктурой магистральной сети протяженностью около 500 тыс. км и местных сетей протяженностью свыше 2,6 млн км, охватывающей всю территорию России, а также выходами на сети более 190 операторов связи в 70 странах мира. Компания участвует в 17 международных кабельных системах, взаимодействует с 2 300 российскими и международными компаниями связи и располагает точками присутствия в Лондоне, Стокгольме, Франкфурте и Амстердаме. Кроме того, в Компании действуют 8 коммерческих центров обработки данных (ЦОДы), на которых, в том числе, располагается национальная платформа облачных вычислений.



Источник: iKS-consulting

#### «Ростелеком» на рынке платного ТВ



Источник: iKS-consulting

#### «Ростелеком» на рынке IPTV

## ОПИСАНИЕ БИЗНЕСА (Продолжение)



## Акционеры

Основным акционером «Ростелекома» является государство, которое через ОАО «Связьинвест», Росимущество и Внешэкономбанк контролирует более 53% обыкновенных акций Компании.

### Акционеры «Ростелекома», владеющие 2% и более уставного капитала либо обыкновенных акций Компании<sup>1</sup>

	Доля в уставном капитале, %	Доля в обыкновенных акциях, %	Доля в привилегированных акциях, %
ОАО «Связьинвест»	40,07	43,37	0,00
Российская Федерация в лице Росимущества	6,86	7,43	0,00
Внешэкономбанк	2,26	2,45	0,00
ООО «Мобител»	7,01	6,55	12,55
Миноритарные акционеры	43,80	40,20	87,45

<sup>1</sup> По состоянию на 30 апреля 2012 года.

## Стратегия «Ростелекома» – создание крупнейшей в России мультисервисной компании по уровню доходов во всех сегментах рынках и размеру абонентской базы при одновременном повышении эффективности бизнеса.

### Стратегия

Стратегия «Ростелекома» – создание крупнейшей в России мультисервисной компании по уровню доходов во всех сегментах рынках и размеру абонентской базы при одновременном повышении эффективности бизнеса.

#### Ключевые стратегические инициативы Компании

- *Развитие услуг фиксированного ШПД в Интернет в массовом сегменте рынка.*  
«Ростелеком» намерен предлагать клиентам по всей стране единый продукт («Домашний Интернет») и включить его в единый пакет услуг. Одновременно Компания продолжит развитие каналов продаж и обслуживания клиентов.
- *Развитие услуг платного телевидения.*  
Компания планирует сформировать единые структуру пакетов каналов, библиотеку контента, а также портфель сервисов, которые будут доступны всем жителям страны.
- *Завершение перехода на единый бренд.*  
«Ростелеком» намерен завершить переход всех макрорегиональных филиалов на единый бренд, что позволит повысить лояльность клиентов в отношении полного спектра услуг связи объединенной Компании.
- *Развитие услуг мобильной связи.*  
Стратегия Компании предполагает создание федерального мобильного бизнеса, на основе которого планируется оказание как голосовых услуг мобильной связи, так и услуг беспроводного широкополосного доступа в Интернет.
- *Защита традиционного фиксированного бизнеса на массовом сегменте рынка.*  
«Ростелеком» ставит перед собой задачу удержания выручки в сегменте традиционной телефонии за счет сбалансированной тарифной политики, пакетирования услуг, а также внедрения новых систем оплаты.
- *Усиление позиций в корпоративном сегменте рынка.*  
Компания планирует укрепление рыночных позиций в сегментах услуг для корпоративных клиентов и государственных структур, прежде всего за счет повышения эффективности продаж и реализации инновационных решений на базе Единого центра обработки данных.
- *Оптимизация бизнеса на операторском сегменте рынка.*  
«Ростелеком» будет предлагать собственные ресурсы провайдерам контента, а также поддерживать неизменно высокие параметры пропускания IP-трафика. Одновременно Компания нацелена на развитие трансграничных услуг IP-транзита для зарубежных операторов.
- *Развитие бизнеса на рынке Москвы.*  
Компания намерена продолжить развитие в Москве сети волоконно-оптических линий связи (ВОЛС), а также продвигать услуги проводного широкополосного доступа в Интернет и платного телевидения.



Гармоничное сочетание интересов развития бизнеса с устремлениями всех заинтересованных сторон – это наш способ добиться большего для Компании и улучшить социальный климат в обществе.

# Политика в области социальной ответственности

Мы уверены, что залогом успеха нашего бизнеса является стремление внести весомый вклад в развитие общества, содействовать решению задач национального социально-экономического роста и улучшения качества жизни в регионах присутствия. Мы действительно считаем, что, гармонично сочетая интересы развития своего бизнеса с устремлениями всех заинтересованных сторон, мы можем не только добиться большего для Компании, но и улучшить социальный климат в обществе.

Будучи крупнейшим телекоммуникационным оператором в России, мы реализуем свою социальную функцию в первую очередь через выполнение масштабных инфраструктурных проектов, которые стимулируют развитие экономики, создают новые рабочие места, формируют благоприятную среду для развития местных сообществ и делают жизнь каждого более комфортной. Но этим мы не ограничиваемся. Компания убеждена в необходимости делать больше для общества, поскольку в конечном итоге это создает дополнительные преимущества для нашего бизнеса в виде роста числа лояльных клиентов, притока квалифицированного персонала, конструктивных взаимоотношений с государственными органами и пр.

Реализация проектов и программ «Ростелекома» в области социальной ответственности четко регламентирована и осуществляется на основе общей платформы, обеспечивающей единство подходов в управлении комплексом социальных аспектов нашей деятельности. Для этой цели в «Ростелекоме» действует Внешняя социальная политика, которая основана на ценностях бренда объединенного «Ростелекома» и содержит базовые положения в области управления корпоративной социальной ответственностью (КСО).

Основными принципами нашей работы в сфере КСО являются:

- *Неукоснительное соблюдение законодательства и международных стандартов социальной деятельности.* Мы придаем особое значение соблюдению российских правовых норм – корпоративных, трудовых, экологических. Лучшие международные практики в области социальной ответственности внимательно изучаются и адаптируются к нашей действительности.
- *Открытость и прозрачность деятельности Компании.* Компания информирует обще-

ственность и всех заинтересованных лиц об операционной деятельности, финансовых показателях и социальной активности. Мы работаем над повышением информационной прозрачности, стремясь предоставить инвесторам и акционерам всесторонние данные о Компании оперативно и в максимально доступной форме. Мы стремимся быть открытыми во всем, что касается нашей работы в области КСО, поэтому Компания регулярно раскрывает информацию о социальной деятельности.

- *Ответственное поведение по отношению к заинтересованным сторонам.* Мы учитываем интересы всех заинтересованных сторон – клиентов, акционеров Компании, наших партнеров и государства. Выстроенная система коммуникации и взаимодействия с ними позволяет нам достаточно точно понимать их ожидания и своевременно адаптироваться к ним, соблюдая тем самым баланс интересов.
- *Участие в долгосрочных программах, направленных на решение наиболее острых социальных проблем и повышение качества жизни в стране.* Социальная деятельность Компа-



## ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ СОЦИАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ (Продолжение)



нии способствует формированию стабильности в обществе. Наши проекты направлены на преодоление цифрового неравенства в регионах, повышение доступности услуг связи для социально уязвимых слоев населения, а также программы для пенсионеров и людей с ограниченными возможностями. Особое внимание мы уделяем заботе об экологии.

- *Совершенствование работы в сфере социальной политики с учетом приоритетных бизнес-задач Компании и динамики социального развития общества.*

Мы постоянно движемся вперед не только в вопросах развития бизнеса, но и в сфере корпоративной социальной ответственности. Социальная политика «Ростелекома» корректируется и приводится в соответствие с текущими задачами, стоящими перед Компанией. Мы также принимаем во внимание процессы, происходящие в общественной жизни, и анализируем потребности общества.

## Заинтересованные стороны

Как социально ответственный бизнес мы не можем развиваться в отрыве от общества, от его интересов и чаяний. Каждый день мы взаимодействуем с

миллионами людей и ради успешного развития бизнеса должны предпринимать максимум усилий для того, чтобы правильно понимать их ожидания и своевременно реагировать на них. Мы понимаем, что чем больше влияния мы оказываем на интересы тех или иных заинтересованных сторон, тем интенсивнее и качественнее мы должны взаимодействовать с ними. Только так мы можем достичь баланса интересов.

«Ростелеком» выделяет несколько заинтересованных сторон:

### Клиенты

Сегодня различными услугами Компании пользуются более 100 млн жителей России, и мы делаем все возможное, чтобы они продолжали оставаться с нами. Мы руководствуемся принципами ответственного маркетинга, стремимся упростить коммуникацию с клиентами и сделать ее более удобной, а наши услуги более доступными и адресными. Мы придаем большое значение обратной связи и замечаниям наших клиентов, а также вопросам охраны здоровья и безопасности.

### Деловые партнеры

Мы нацелены на долгосрочное и взаимовыгодное сотрудничество с нашими партнерами в различных

регионах России. С их помощью мы имеем возможность оказывать услуги более высокого качества и предоставлять нашим клиентам новые возможности.

Отношения с поставщиками товаров и услуг Компании строятся на основе прозрачности, честности и доверия. Приобретая оборудование, товары и заказывая услуги, мы используем систему электронных торгов, что гарантирует удобство, простоту и скорость покупки, а также уменьшает вероятность коррупционных рисков при проведении торгов.

### Сотрудники

Важнейшим активом Компании являются сотрудники. Поэтому забота о персонале – один из наших главных приоритетов. Мы предлагаем нашим сотрудникам справедливую оплату труда, дополнительные меры социальной защиты, безопасные условия работы, возможности для профессионального и личностного роста.

### Акционеры

«Ростелеком» является открытым акционерным обществом, ценные бумаги которого торгуются на крупнейших биржах. Мы заинтересованы в повышении акционерной стоимости Компании, поэтому ори-

Ради нашего общего успеха и социального благополучия мы каждый день предпринимаем максимум усилий, чтобы правильно понимать ожидания миллионов людей и своевременно на них реагировать.

ентируемся на передовые стандарты корпоративного управления и информационную открытость.

#### Государство

Мы не раз становились партнерами государства в реализации крупномасштабных национальных проектов. «Ростелеком» сумел рекомендовать себя как надежного партнера, неукоснительно соблюдающего нормы законодательства и выполняющего поставленные задачи качественно и точно в срок. Реализуя национальные проекты, такие как «электронное правительство», мы решаем важные социально значимые вопросы, способствуем экономическому развитию страны.

Мы активно сотрудничаем как с федеральными, так и региональными органами власти и в обязательном порядке учитываем их интересы в профессиональной и социальной сферах.

#### Управление корпоративной социальной ответственностью

«Ростелеком» предпринимает все необходимые шаги для интеграции основополагающих принципов корпоративной социальной ответ-

ственности во все управленческие процессы путем внедрения единых стандартов и регламентов во всех сферах деятельности Компании.

В решение вопросов, связанных с управлением корпоративной социальной ответственностью, вовлечены менеджеры Компании на самом высоком уровне. Это касается не только планирования, но и оценки нашей работы в социальной сфере. Такой подход позволяет гарантировать максимальную эффективность предпринимаемых действий, а также способствует формированию понимания важности социально направленной деятельности Компании у как можно большего числа рядовых сотрудников.

Главным органом, отвечающим за соблюдение принципов корпоративной социальной ответственности, определяющим политику, планирующим программы и проекты в этой области и контролирующим качество их реализации, является Правление «Ростелекома», а также специальный Комитет по благотворительности при Правлении.

Организацией и координацией работы по социальной и благотворительной деятельности в Компании занимается Департамент стратегических коммуникационных

проектов Корпоративного центра. Реализацией благотворительных и социальных проектов на местном уровне занимаются департаменты внешних коммуникаций семи макрорегиональных филиалов и комиссии по благотворительности.

#### Благотворительность

Осуществление проектов и процесс оказания благотворительной помощи регламентируются Положением о порядке оказания пожертвований и благотворительной помощи «Ростелекома», утвержденным в 2011 году. Мы стремимся совершенствовать процессы управления КСО, поэтому Департамент стратегических коммуникационных проектов регулярно проводит проверку и актуализацию данного Положения. Опыт и результаты применения Положения в Корпоративном центре, макрорегиональных и региональных филиалах регулярно обсуждаются на внутренних совещаниях. Несответствия в процедурах регистрируются и устраняются, изучаются рекомендации внешних и внутренних аудиторов.





Расширяя возможности своих сетей, внедряя новые технологии и поддерживая инновации, наша Компания активно способствует росту национальной экономики, а также помогает людям в больших городах и в самых дальних уголках нашей страны эффективно работать, быть успешными, общаться друг с другом, жить ярко и интересно.

# Лидер отрасли

Динамичное развитие телекоммуникационной отрасли является одним из основополагающих факторов экономического роста. Значение телекоммуникаций в современном мире трудно переоценить. Наряду с обеспечением жизненно важными ресурсами, такими как вода, электроэнергия и транспорт, они являются одной из главных составляющих инфраструктуры любой страны. Российский телекоммуникационный сектор на протяжении последних лет демонстрировал очень высокие темпы роста благодаря значительному объему инвестиций со стороны участников рынка, в том числе «Ростелекома». Инвестиции в развитие инфраструктуры связи не только положительно сказываются на финансовых показателях самой Компании, но и обеспечивают долгосрочный рост экономики.

Таким образом, расширяя возможности своих сетей, внедряя новые технологии и поддерживая инновации, «Ростелеком» способствует росту российской экономики, а также помогает людям в больших городах и в самых дальних уголках нашей страны эффективно работать, быть успешными, общаться друг с другом, жить ярко и интересно.

«Ростелеком» является ключевым игроком на традиционных для себя рынках местной и дальней связи и обладает естественной монополией в некоторых регионах, где отсутствуют другие операторы связи. Компания также занимает уверенные позиции в новых перспективных сегментах, таких как широкополосный доступ в Интернет и интерактивное телевидение, а также на региональных рынках сотовой связи Урала, Сибири, Поволжья и Дальнего Востока. Кроме того, мы являемся главным партнером для российских органов государственной власти всех уровней, государственных учреждений и организаций на рынке телекоммуникационных услуг. Все это возлагает на нас большую ответственность перед обществом и государством, и мы стараемся с честью оправдать оказанное нам доверие.

## Прямой экономический эффект

«Ростелеком» входит в число крупнейших компаний России. Осуществляя свои операции во всех без исключения регионах России, Компания часто оказывает существенное влияние на качество жизни населения, а также нередко

является крупным налогоплательщиком и работодателем в регионах присутствия. Компания считает важным в полной мере выполнять все налоговые, договорные и социальные обязательства, регламентированные законодательством и соглашениями с заинтересованными сторонами. Ответственно подходя к реализации всех своих обязательств перед заинтересованными сторонами, «Ростелеком» создает значимый эффект во многих сферах экономической жизни России.

Так, в 2011 году только размер налога на прибыль «Ростелекома» составил 11 млрд рублей. Еще 74,8 млрд рублей было направлено Компанией на выплату заработной платы своим сотрудникам, а также на иные социальные выплаты и отчисления. По итогам 2011 года на выплату дивидендов владельцам обыкновенных и привилегированных акций «Ростелеком» планирует направить 14,96 млрд рублей<sup>1</sup>, или 45,95% от чистой прибыли за прошедший год. Значимый экономический эффект формирует инвестиционная программа Компании, объем которой в 2011 году вырос на 59,6% и составил 82,8 млрд рублей.

<sup>1</sup> Решение о выплате дивидендов будет рассмотрено на Годовом общем собрании акционеров Компании по итогам 2011 года. Годовое общее собрание акционеров состоится 14 июня 2012 года.

## ЛИДЕР ОТРАСЛИ (Продолжение)

**Растем вместе с клиентами**

Каждый клиент для нас – это прежде всего человек, который учится, работает или просто развивается и таким образом приносит пользу стране и обществу. Сегодня число наших пользователей превышает 100 млн человек. Мы работаем в истинном партнерстве с клиентами, стремясь помочь в реализации их планов через совершенствование наших традиционных сервисов и развитие новых услуг в сегментах широкополосного доступа в Интернет, интерактивного телевидения, VPN-сервисов и мобильной передачи данных.

С 2006 года на рынке связи появились новые операторы международной и международной связи. Абоненты получили возможность выбирать поставщика услуг дальней связи, благодаря чему конкуренция на рынке значительно усилилась. Однако большинство абонентов по-прежнему выбирают «Ростелеком». И это не случайно. «Ростелеком» смог эффективно адаптироваться к новым принципам оказания телекоммуникационных услуг, продолжить обслуживание клиентов на самом высоком уровне по привлекательным ценам, подтверждая таким образом статус национального

оператора международной и международной связи России.

Доступ к сети Интернет уже давно стал неотъемлемой частью жизни современного человека. Поэтому мы заботимся о наших клиентах не только в крупных городах, но и в регионах, где теперь у нас появилось больше возможностей и ресурсов благодаря объединению с региональными операторами связи. Мы также активно приобщаем наших абонентов в регионах к возможностям интерактивного телевидения.

Развитая инфраструктура, большой опыт, качественные услуги, предоставляемые Компанией, сложившаяся репутация надежного партнера являются залогом доверия со стороны российских органов власти, государственных учреждений и организаций. Сегодня «Ростелеком» выступает ключевым партнером государства в реализации таких масштабных проектов, как «Информационное общество» и подготовка к Олимпийским играм 2014 года в Сочи.

**Развитие инфраструктуры и модернизация сетей**

Потребности клиентов в области фиксированной и мобильной связи стремительно растут. Для их удовлетворения необходимо постоянно увеличивать пропускную способность и разветвленность сетей. Именно поэтому развитие и модернизация инфраструктуры являются одним из наших стратегических приоритетов. Ежегодно мы вкладываем значительные средства в развитие телекоммуникационной инфраструктуры в России, содействуя тем самым процессу инновационного развития страны и ее модернизации. Сегодня мы располагаем крупнейшей в России магистральной сетью протяженностью около 500 тыс. км и уникальной инфраструктурой доступа более чем 43 млн российских домохозяйств.

Основным компонентом магистральной сети «Ростелекома» являются мощные ВОЛС «Москва – Новороссийск», «Москва – Санкт-Петербург» и «Москва – Хабаровск». Основу транспортной региональной сети составляют линии связи, соединяющие крупные населенные пункты региона с возможностью выхода на магистральную сеть. В





2011 году «Ростелеком» продолжил реализацию комплексной программы по развитию магистральной сети в регионах, позволяющей обеспечить связью даже самые удаленные и труднодоступные населенные пункты. По мере сооружения новых цифровых линий «Ростелеком» выводит из эксплуатации свои аналоговые линии связи.

Исходя из потребностей наших клиентов, мы развиваем технологии передачи данных, модернизируем «последнюю милю» – канал, соединяющий клиентское оборудование с узлом доступа оператора связи, создаем мультистандартную мобильную сеть, инвестируем в увеличение пропускной способности наших магистральных линий.

#### **Развитие сети в регионах**

Обеспечивая регионы России самыми современными телекоммуникационными услугами в рамках Комплексной программы по развитию магистральной сети связи, «Ростелеком» не только развивает собственные возможности, но и предоставляет новые возможности местным органам власти, бизнесу и иным хозяйственным субъектам работать более эффективно. В 2011 году в рамках этой программы был осуществлен ряд

проектов по строительству волоконно-оптических линий связи (ВОЛС) в различных частях нашей страны.

В ноябре 2011 года «Ростелеком» завершил строительство и запустил в тестовую эксплуатацию заполярную ВОЛС «Нарьян-Мар – Усть-Цильма», которая соединила Ненецкий автономный округ и Республику Коми. Протяженность новой магистрали составляет около 330 км, а пропускная способность – свыше 5 Гбит/с. Общий объем инвестиций в проект превысил 300 млн рублей. Благодаря новой линии жители Ненецкого автономного округа получили возможность пользоваться современными телекоммуникационными услугами, а органы государственной власти смогли повысить эффективность управления регионом. Все это послужит основанием для дальнейшего экономического развития округа.

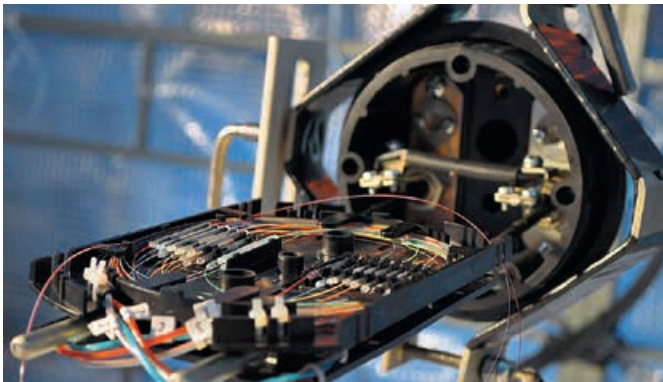
В Северо-Западном федеральном округе введена в эксплуатацию новая ВОЛС «Санкт-Петербург – Вологда – Архангельск» протяженностью более 1 000 км и обладающая пропускной способностью 24 Гбит/с с возможностью увеличения до 3,2 Тбит/с. Благодаря новой ВОЛС

города Архангельской области Двинской Березник, Емецк и Новодвинск получили доступ к современным телекоммуникационным услугам.

Также в рамках комплексной программы была увеличена в 16 раз пропускная способность магистральных каналов своей сети на международном переходе «Калининград – Литва» с возможностью дальнейшего расширения. Реализованный проект полностью отвечает высоким темпам роста спроса на интернет-услуги в Калининградской области и направлен на максимальное удовлетворение потребностей наших клиентов.

С целью повышения доступности качественных услуг связи для жителей сельских районов в 2011 году на территории Краснодарского края началась реализация пилотного проекта в рамках программы «Сельская связь». Осуществление этого проекта позволит сельчанам и станичникам обеспечить не только голосовую связь, но и доступ в Интернет, а также возможность пользоваться государственными услугами в электронном виде.

## ЛИДЕР ОТРАСЛИ (Продолжение)



В рамках проекта «Развитие широкополосного доступа в Ставропольском крае» более 20 населенных пунктов в 15 районах края получили в 2011 году широкополосный доступ к сети Интернет. Создание современной телекоммуникационной инфраструктуры позволило не только улучшить качество традиционных услуг связи, но и предложить жителям сельских районов совершенно новую для них услугу – цифровое телевидение.

В 2011 году запущена в эксплуатацию волоконно-оптическая линия связи «Селихино – Де Кастри – Николаевск-на-Амуре» с пропускной способностью 1 Гбит/с. Уникальность этого проекта состоит в том, что линия прошла по таежным участкам, пересекла множество водных препятствий и трасс. Оптическая магистраль обеспечит местным жителям доступ к скоростному Интернету с безлимитными тарифными планами и интерактивному телевидению с возможностью просмотра более 100 каналов в цифровом качестве. С помощью новой линии к единой телекоммуникационной сети «Ростелекома» смогут также присоединиться северные районы Хабаровского края.

На федеральной автотрассе «Амур», соединяющей Читу и Хабаровск, организованы системы передачи 10GE с использованием свободных оптических волокон K-708, что позволяет обеспечить необходимую пропускную способность для подключения базовых станций сотовых операторов и объектов инфраструктуры вдоль автодорог, а также открывает новые перспективы развития сети.

#### Расширение сети передачи данных IP MPLS

Постоянно растущие объемы клиентского трафика вызывают необходимость увеличения пропускной способности сети IP MPLS, поэтому «Ростелеком» уделяет пристальное внимание вопросам наращивания мощности и модернизации этой сети. В 2011 году на всех сегментах сети были проведены следующие мероприятия:

- организация дополнительных оптических каналов 10/40 Гбит/с с установкой транспондеров на существующих DWDM-системах;
- установка новых DWDM-систем;
- дополнительное оборудование систем управления и аппаратно-программных комплексов;

- установка 11 магистральных транзитных узлов, 34 региональных узлов и 15 пунктов доступа.

Благодаря значительным инвестициям в развитие собственной сети IP MPLS мы имеем возможность обеспечивать высокое качество связи и расширять предложение услуг для своих клиентов.

#### Первый в России Мобильный центр обработки данных

В 2011 году «Ростелеком» инвестировал 110 млн рублей в создание Мобильного центра обработки данных (МЦОД), который позволяет осуществлять хранение и обработку данных, а также предоставляет широкий спектр услуг с высокой надежностью, отказоустойчивостью и производительностью. При необходимости такой центр может быть оперативно развернут в любом месте и подключен к каналам связи «Ростелекома». МЦОД позволяет предоставлять клиентам различные услуги, начиная от виртуального хостинга и заканчивая сервисами «электронного правительства». Этот проект имеет особое значение для обеспечения растущих потребностей в предоставлении услуг связи в регионах России.



[www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru) – это сотни государственных услуг, которые любой пользователь может получить через ПК, КПК, планшетный компьютер, инфомат.

### Модернизация сети в рамках сотрудничества с государственными структурами

Для оказания качественных услуг в рамках проектов национального значения «Ростелеком» модернизирует и развивает существующие линии связи, чтобы привести их в соответствие с проектными требованиями. Так, в рамках проекта по созданию единой информационно-телекоммуникационной инфраструктуры государственной системы изготовления, оформления и контроля паспортно-визовых документов нового поколения в 2011 году обеспечено подключение к сети IP VPN 284 объектов различных ведомств, например, Федеральной службы безопасности, Министерства обороны, Федеральной миграционной службы, Морфлота, печатных предприятий «Гознака». Объекты были подключены с предоставлением оборудования для ряда узлов доступа пользователей, строительством или организацией цифровой «последней мили».

С целью присоединения объектов Министерства обороны России к цифровой сети «Ростелекома» и дальнейшего расширения спектра предоставляемых услуг было организовано 25 цифровых каналов

на 6 объектах министерства между узлами связи войсковых частей. В рамках проекта были также предоставлены услуги IP VPN с пропускной способностью 2 048 Кбит/с на базе транспортной и IP MPLS сетей «Ростелекома», что позволило значительно оптимизировать работу и взаимодействие подразделений министерства.

### Развитие инфраструктуры международной связи

«Ростелеком» ведет расширение и модернизацию мощностей международной связи за счет использования современных подводных кабелей для организации каналов связи между Россией и другими странами. Мы являемся владельцами основных емкостей в четырех международных подводных оптоволоконных кабельных системах: Италия – Турция – Украина – Россия, Грузия – Россия, Черноморская Волоконно-оптическая кабельная система и Россия – Япония.

Сооружение международных кабельных систем и приобретение емкостей в таких сетях позволяют Компании устанавливать прямые международные линии связи высокого качества с отдаленными районами мира.

### Национальные проекты

#### Электронное правительство

Правительство России осуществляет реализацию Федеральной целевой программы «Информационное общество», перед которой стоит задача – повысить эффективность работы государственных органов. Проект «Электронное правительство» в рамках данной федеральной целевой программы призван обеспечить права граждан и организаций на доступ к государственным услугам, в том числе для получения информации о структуре и функциях органов власти и государственных учреждений. При этом личное взаимодействие между государством и заявителем минимизировано, а процедура максимально упрощена.

«Ростелеком» обладает большим опытом реализации крупных национальных проектов, а также обширной компетенцией в создании и эксплуатации систем массового обслуживания населения. Это обусловило решение правительства Российской Федерации назначить Компанию единственным исполнителем работ по созданию и эксплуатации инфраструктуры «электронного правительства». В рамках этого

## ЛИДЕР ОТРАСЛИ (Продолжение)



проекта в конце 2009 года заработал интернет-портал государственных услуг [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru). Сейчас на портале оказываются сотни федеральных услуг, и их число растет с каждым днем. Также предоставляется более тысячи услуг регионального уровня в сфере социальной защиты, трудоустройства, медицинского обслуживания.

В 2011 году портал государственных услуг активно развивался. Была разработана новая версия портала, позволяющая получить государственные услуги с любого устройства пользователя, подключенного к сети Интернет, – персонального компьютера, КПК, планшетного компьютера или смартфона, в том числе с устройств с сенсорными экранами, а также общественного инфокоммуникационного терминала – инфомата. Кроме того, новая версия имеет более дружелюбный интерфейс, позволяющий получать необходимую услугу или информацию максимально простым способом с минимальным количеством переходов между страницами портала. Расширился ассортимент услуг, доступных на портале. Теперь каждый зарегистрированный пользователь получил возможность через портал подать заявление на регистрацию транспортного средства

в ГИБДД МВД Российской Федерации, а также получить и обменять водительское удостоверение.

Использование портала должно быть эффективным и удобным для пользователей, поэтому «Ростелеком» предоставил возможность оплаты государственных пошлин, штрафов и сборов с помощью многофункциональной системы электронных платежей QIWI Кошелёк. В рамках повышения доступности проекта была разработана новая версия инфомата, позволяющего любому жителю России, не имеющему собственного выхода в сеть Интернет, получать все доступные в электронном виде государственные услуги федерального, регионального и муниципального уровня через единый портал госуслуг. Удобство и широкий ассортимент услуг, доступных на портале, привлекают все больше и больше людей – в сентябре 2011 года количество зарегистрированных пользователей единого портала превысило один миллион человек.

Помимо единого портала государственных услуг инфраструктура «электронного правительства» включает распределенную систему межведомственного электронного взаимодействия, единую систему

аутентификации пользователей на основе электронной цифровой подписи, систему исполнения регламентов, прикладные системы, системы безопасности, защищенные каналы связи и восемь федеральных дата-центров.

В 2011 году Единый портал государственных и муниципальных услуг стал победителем конкурса «Национальная премия за вклад в развитие российского сегмента сети Интернет» («Премия Рунета-2011») в номинации «Государство и общество».

**Национальная облачная платформа** «Ростелеком» одним из первых в России начал использовать решения, разработанные на основе облачных технологий. Облачные технологии – перспективная бизнес-модель использования информационных технологий в качестве услуги. Основное преимущество этой модели состоит в отсутствии затрат на приобретение, установку, обновление и поддержку работоспособности дорогостоящего серверного оборудования и программного обеспечения.

В соответствии с Распоряжением правительства России «Ростелеком» является единственным исполнителем мероприятий Федеральной





Создание Национальной облачной платформы – это инвестиции в будущее информационных сервисов для здравоохранения, образования, ЖКХ, социальной сферы, культуры.

целевой программы «Информационное общество (2011–2020 годы)» в части формирования Национальной облачной платформы (Платформы).

Основной задачей Платформы является повышение доступности ключевых информационных и телекоммуникационных сервисов, которые дадут наибольший социально-экономический эффект в таких отраслях, как здравоохранение, образование, ЖКХ, социальная защита, имущественно-земельные отношения, культура.

Сейчас системы Платформы размещаются в 8 центрах обработки данных макрорегиональных филиалов Компании, расположенных в федеральных округах России. В 2011 году была проведена исследовательская работа, разработана концепция и общие подходы к созданию Платформы, определены принципы внедрения технологии облачных вычислений в деятельность органов государственной власти, создан базовый вариант Платформы и пять облачных сервисов на основе модели «Программное обеспечение как сервис».

В рамках проекта создана инфраструктура для функционирования

национальной системы экстренного вызова службы «112». Основными преимуществами использования в этом проекте Платформы являются высокая скорость развертывания за счет сокращения времени работ на строительство центров обработки данных, закупки и монтажа оборудования, а также бесшовная интеграция региональных компонентов и экономия затрат на создание и эксплуатацию системы.

Облачные технологии активно используются «Ростелекомом» для развития инфраструктуры «электронного правительства».

«Ростелеком» открыт для сотрудничества со всеми участниками рынка, заинтересованными в разработке облачных технологий. Для этой цели был создан Консорциум для разработки национальных стандартов и типовых решений в этой области, который объединил лучших разработчиков прикладных программно-технических решений, производителей вычислительной техники и интеграторов.

Вклад Компании в развитие проекта Платформы был отмечен Всероссийской национальной премией «Время инноваций-2011» в номина-

ции «Лучший проект по внедрению инноваций».

#### **Зимние Олимпийские игры 2014 года в Сочи**

В январе 2009 года «Ростелеком» стал Генеральным партнером XXII зимних Олимпийских игр 2014 года в городе Сочи в категории «Телекоммуникации» и обладает официальным правом на использование наименования «Телекоммуникационный партнер / Телекоммуникационный оператор XXII зимних Олимпийских игр 2014 года в городе Сочи».

Олимпийские игры Сочи 2014, по мнению организаторов, должны стать инновационными, а «Ростелеком» располагает уникальными возможностями, чтобы реализовать эти планы и создать в южном регионе России базу для оказания современной телекоммуникационных услуг до, во время и после проведения Игр.

Специалисты Компании проводят большую работу по подготовке и строительству инфраструктуры для будущих зимних Олимпийских игр. Основным направлением инвестиционной политики является строительство опорной сети Единой

## ЛИДЕР ОТРАСЛИ (Продолжение)



информационно-телекоммуникационной инфраструктуры Олимпийских игр 2014 года, включая строительство подводной волоконно-оптической линии передачи.

В 2010–2011 годах была проведена работа по строительству локальных компьютерных сетей в горном кластере, где располагается целый ряд олимпийских объектов:

- биатлонный и лыжный комплексы;
- комплекс трамплинов;
- горнолыжный центр Роза-Хутор;
- санно-бобслейная трасса;
- сноуборд-парк;
- фристайл-центр.

Параллельно с новым строительством осуществляется реконструкция и модернизация существующих цифровых магистральных линий связи для увеличения пропускной способности сети и повышения ее надежности.

Второй по важности инвестиционный проект в рамках подготовки к Олимпиаде – обеспечение работы Организационного комитета «Сочи 2014» в части предоставления телекоммуникационных услуг, таких как междугородная и международная, местная и внутризоновая телефонная связь, выделенный доступ в Интернет, услу-

ги IP VPN и интеллектуальной сети. Специально для оргкомитета разработаны и предоставлены такие непрофильные услуги, как «Резервный центр обработки данных» и услуга аудита. В 2011 году был запущен в эксплуатацию ЦОД в Москве, смонтировано и настроено телефонное оборудование в офисах комитета в Москве и Сочи.

В партнерстве с администрацией города Сочи «Ростелеком» создает сеть беспроводного доступа в Интернет по технологии Wi-Fi, которая будет охватывать всю территорию Большого Сочи. Компания начала реализацию этого проекта с обеспечения Wi-Fi-доступа в Интернет в наиболее посещаемых общественных местах города Сочи: на площади возле мэрии, на Приморской набережной, в городском парке, на пляже «Ривьера», а также в других популярных среди жителей и гостей города местах.

«Ростелеком» совместно с ОАО «Мегафон», вторым официальным телекоммуникационным партнером Игр, разработал Концепцию создания единой информационно-телекоммуникационной инфраструктуры XXII зимних Олимпийских игр и XI зимних Паралимпийских игр 2014 года в г. Сочи.

В рамках подготовки к Олимпиаде «Ростелеком» стремится сделать лозунг «Это наша Олимпиада» актуальным для каждого жителя России. Это означает, что качественные телевизионные трансляции со спортивных объектов, информация о спортсменах, тренерах, их достижениях, особенностях разных видов спорта, снаряжении будут доступны в любом уголке нашей страны. Мы сделаем все от нас зависящее, чтобы каждый житель России с помощью современных информационных технологий смог увидеть соревнования, поболеть за наших спортсменов и проникнуться олимпийским настроением.

### Инновационное развитие

Инновационная деятельность является приоритетным направлением в стратегии развития «Ростелекома» и направлена на освоение новых технологий, внедрение новых продуктов и услуг, повышение эффективности бизнес-процессов. Использование высоких технологий и инновационных решений в значительной степени способствует достижению Компанией стратегической цели превращения в глобального провайдера услуг, а также укрепляет наши позиции технологического лидер-



В 2011 году в «Ростелеком» принята Программа инновационного развития, а также созданы Экспертный совет по инновациям и Центр инновационного развития Компании.

ства в области инфраструктуры магистральных сетей и сетей доступа.

В 2011 году была разработана Программа инновационного развития Компании, созданы и начали свою работу Экспертный совет по инновациям – коллегиальный консультативный орган, в состав которого вошли известные российские ученые и специалисты в области венчурных инвестиций, а также Центр инновационного развития, задачей которого является организация и координация всех направлений инновационного развития. «Ростелеком» также развивает активное партнерство с ведущими научными и учебными учреждениями России.

Инвестируя в инновации, «Ростелеком» содействует модернизации экономики России и развитию инновационной культуры в деловой и общественной среде.

#### Центр инновационного развития

В целях повышения эффективности управления инновационной деятельностью в Компании создан Центр инновационного развития, который занимается поиском, генерацией, проработкой, защитой и освоением инноваций, а также координирует деятельность Компа-

нии в этой области. Особое значение придается подготовке кадров для инновационного развития, которая на протяжении нескольких лет осуществляется в корпоративном университете «Ростелекома». В 2012 году совместно с вузами-партнерами планируется запуск целевых программ подготовки магистров-исследователей на базовых кафедрах в интересах Компании. Осуществляется набор студентов на первые целевые магистерские программы.

#### Технологические центры компетенций

«Ростелеком» развивает сотрудничество с различными научными организациями посредством создания Технологических центров компетенций (ТЦК). Центры ставят перед собой следующие задачи:

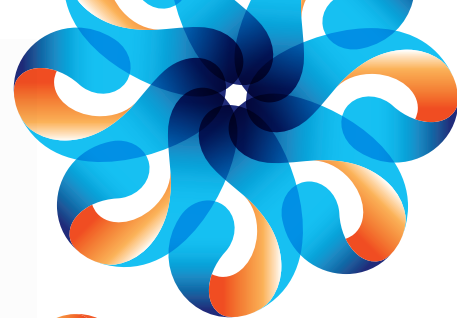
- исследования по приоритетным направлениям Программы инновационного развития;
- прогнозирование и формирование долгосрочного видения развития перспективных технологий (дорожные карты);
- разработка принципов и процедур индикативного контроля и управления ходом реализации прорывных инновационных проектов;

- участие в развитии инновационных центров и центров трансфера технологий в филиалах Компании;
- создание центров коллективного пользования уникальным научным оборудованием и приборами.

В 2011 году созданы три ТЦК на базе ведущих отраслевых и академических научно-исследовательских институтов:

- в Центральном научно-исследовательском институте связи создан ТЦК по сетевой инфраструктуре;
- в Научно-исследовательском институте радио – ТЦК по управлению контентом;
- в Институте проблем информатики Российской Академии наук – ТЦК по облачным вычислениям.

В 2011 году в ТЦК была завершена разработка дорожных карт инновационного развития на 2012–2015 годы по этим направлениям. Для оценки эффективности управления инновациями в Компании разработана специальная система ключевых показателей эффективности.



Наша Компания обслуживает 100 миллионов частных и корпоративных пользователей по всей стране и реализует крупные проекты государственной важности. Поэтому качество, надежность и доступность наших услуг – это те сферы, где мы не терпим компромисса.



# Надежный партнер

## Качество связи

«Ростелеком» – крупнейший участник телекоммуникационного рынка. Мы обслуживаем 100 млн частных и корпоративных клиентов по всей стране и реализуем крупномасштабные проекты государственной важности, поэтому качество и надежность оказываемых услуг – это те сферы, в которых мы не можем пойти на компромисс ни при каких условиях.

Компания осуществляет различные мероприятия, обеспечивающие высокое качество услуг и обслуживания клиентов. В рамках договора об оказании услуг с клиентом заключается соглашение о качестве предоставляемых услуг. В Компании действуют типовые формы договоров и единые стандарты обслуживания клиентов. Оборудование и система управления Компании проходят международную сертификацию. Развиваются и совершенствуются схемы взаимодействия с клиентами, а сотрудники клиентской службы повышают свой профессионализм на специальных тренингах.

## Контроль качества

«Ростелеком» стремится предоставлять своим клиентам современные телекоммуникационные услуги высокого качества, отвечающие требованиям потребителей и соответствующие техническим нормам и стандартам. В 2011 году после реорганизации Компания получила сертификат соответствия системы менеджмента качества требованиям международного стандарта ISO 9001:2008. Сертификат выдал один из наиболее авторитетных зарубежных органов по сертификации AFNOR Certification (Франция).

Стандарты серии ISO 9000 предъявляют требования к системе управления, которая должна обеспечивать достижение целей, связанных с удовлетворенностью клиентов качеством услуг. На сегодняшний день эти стандарты являются наиболее известными и распространенными. Они признаны во всем мире и приняты в качестве национальных в более чем 140 странах мира.

Кроме того, в 2011 году «Ростелеком» получил сертификаты соответствия Системы добровольной

сертификации услуг связи, услуг информационных технологий и систем качества предприятий «ИНТЕРЭКОМС» на все базовые услуги, включая как традиционные услуги (выделенные цифровые каналы, пропуск трафика и другие), так и услуги сетей передачи данных и интеллектуальной сети связи. Наличие сертификатов соответствия свидетельствует о том, что Компания способна удовлетворить постоянно растущие требования потребителей и стремится завоевать их доверие.

## Минимизация рисков

Будучи клиентоориентированной компанией, «Ростелеком» серьезно относится к обеспечению высокого качества предоставляемых услуг. Компания регулярно проводит мероприятия по своевременному выявлению возможных причин сбоев оборудования, принимает превентивные меры к их устранению и осуществляет своевременную модернизацию оборудования и развитие сети.

С целью минимизации рисков потери трафика и последствий аварийных перерывов трафика на магистральных и региональных

## НАДЕЖНЫЙ ПАРТНЕР (Продолжение)



линиях связи, а также с целью улучшения качества обслуживания российских и зарубежных клиентов Компания проводит резервирование маршрутов передачи трафика, как посредством географического разнесения трасс, так и с помощью организации международных переходов и стыков телекоммуникационных сетей с двумя-тремя независимыми иностранными операторами на каждом международном направлении. Все магистральные линии связи Компании имеют 100-процентное резервирование.

Для сокращения времени устранения аварийных ситуаций на сетях связи Компания включает в договоры с поставщиками оборудования обязательства по оказанию его послегарантийного сервисного обслуживания и ремонта. Мы делаем все возможное, чтобы услуги связи предоставлялись нашим клиентам бесперебойно.

### Расширение ассортимента услуг

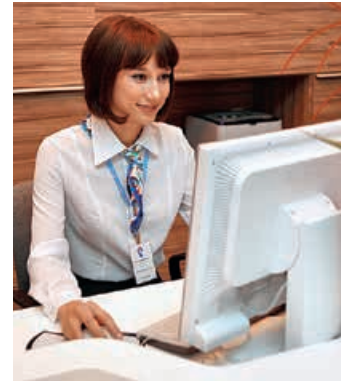
Мы не только стремимся повышать качество традиционных для «Ростелекома» услуг, таких как го-

лосовая телефонная связь, доступ в Интернет, интерактивное телевидение, создание виртуальных частных сетей (VPN) для корпоративных клиентов, но и стараемся предоставлять нашим клиентам новые возможности. Современные технологии развиваются очень быстро, и запросы клиентов возрастают не только в контексте товаров и услуг, но и уровня обслуживания. Мы делаем все от нас зависящее, чтобы соответствовать их ожиданиям.

С целью расширения ассортимента услуг во всех регионах присутствия Компании в отчетном периоде были запущены федеральные предложения на ряд услуг, ориентированных на массовый сегмент рынка. Основным преимуществом нового предложения является возможность самостоятельно компоновать необходимый набор услуг из предлагаемых вариантов по принципу конструктора и тем самым гибко управлять своими расходами на услуги связи. По итогам 2011 года количество абонентов, пользующихся пакетами от Компании, превысило 500 тыс. человек.

«Ростелеком» совершенствует свои интеллектуальные услуги. В прошедшем году для сервиса «**Бесплатный вызов**» с использованием кода доступа «800» Компанией была внедрена возможность использования голосового меню (IVR) для обработки вызовов, поступающих на интеллектуальные номера абонентов услуги. Кроме того, для услуги «Услуга за дополнительную плату» были организованы и введены в эксплуатацию 13 новых сервисов, позволяющих пользователям получать доступ к информационно-справочному и развлекательному контенту. Также в июле 2011 года введена в опытно-коммерческую эксплуатацию услуга «Телеголосование».

Услуга «**Интерактивное телевидение**» уже стала привычной для многих абонентов Компании. Общее число абонентов «Интерактивного телевидения» «Ростелекома» составляет около 500 тыс. человек. Компания постоянно расширяет жанровый состав своей видеотеки в рамках услуги «Видео по запросу». В 2011 году были подписаны лицензионные соглашения с компаниями BBC Worldwide, Warner Brothers Digital Distribution, NBCUniversal International Television Distribution.



Благодаря усилиям Компании наши абоненты имеют возможность смотреть лучшие художественные фильмы, шедевры кинодокументалистики, фильмы по истории, медицине, искусству.

В ноябре 2011 года вступило в действие федеральное предложение широкополосного доступа в Интернет «Домашний Интернет», имеющее единую структуру и тарифную политику. Гибкий механизм выбора опций позволяет каждому пользователю оптимально настроить скорость доступа в Интернет, механизмы защиты компьютера, а также другие функциональные возможности, исходя из своих потребностей и финансовых возможностей. 7,6 млн абонентов широкополосного доступа «Ростелекома» получили возможность воспользоваться этой услугой.

Для расширения инфраструктуры оплаты услуг Компании были заключены дилерские соглашения с федеральными розничными операторами: Почта России, «Связной», «Евросеть». Теперь потребители могут оплачивать услуги и продукты «Ростелекома» в этих сетях.

## Обслуживание клиентов

В Компании утверждено и действует единое Положение о стандартах обслуживания клиентов, в котором обозначены требования, подходы и правила по всем возможным вариантам взаимодействия с клиентом – при личном общении, по телефону, посредством электронной почты. Кроме того, в данном Положении утверждены и набор ключевых показателей эффективности, посредством которого измеряется и контролируется фактическое качество обслуживания.

Для сотрудников клиентской службы разрабатываются детальные программы обучения, система регулярного тестирования уровня знаний, а также методики контроля качества обслуживания, прежде всего посредством прослушивания и оценки диалогов с клиентами. Эти меры позволяют контролировать уровень подготовки и качества обслуживания каждого оператора и скорректировать индивидуальный план обучения. В Компании постепенно внедряются системы, автоматизирующие часть функций оценки качества обслуживания, например, системы голосовой аналитики, которые позволяют в автоматиче-

ском режиме оценивать некоторые направления обслуживания.

### Единый контакт-центр

В конце 2011 года стартовал проект построения Единого распределенного контакт-центра, который включает в себя логически и технологически единый центр с распределенными по территории России площадками фактического расположения операторов. Данный контакт-центр оборудован самыми современными средствами и подсистемами, позволяющими эффективно реализовывать все мероприятия по повышению качества обслуживания.

Ожидания и требования клиентов к скорости решения того или иного вопроса постоянно возрастают. Также увеличивается число обращений в центр, поэтому трудно переоценить роль хорошо оборудованного центра обработки вызовов, в котором работают квалифицированные сотрудники. Мы всегда отвечаем ожиданиям наших клиентов и потому постоянно увеличиваем количество сервисов и вопросов, которые мы можем решить дистанционно в момент звонка. Компания проводит работу



## НАДЕЖНЫЙ ПАРТНЕР (Продолжение)

В 2011 году в «Ростелекоме» стартовал проект построения Единого контакт-центра, который представляет собой логически и технологически объединенный центр обработки вызовов с распределенными по России площадками для операторов.

по обеспечению высокого уровня доступности услуги, а среднее время ожидания ответа постоянно сокращается.

#### Изучение уровня удовлетворенности клиентов

В 2011 году в центре обработки вызовов макрорегионального филиала «Урал» был запущен пилотный проект по выявлению уровня удовлетворенности клиентов обслуживанием с помощью систем интерактивного речевого взаимодействия (IVR), когда после завершения диалога клиенту предлагается оценить качество обслуживания по пятибалльной шкале. На основании данных оценок выявляется как общая удовлетворенность по той или иной службе, так и оценки каждого конкретного оператора. По всем оценкам ниже 3 баллов проводятся анализ и, в случае необходимости, корректировка работы данного оператора. В 2012 году данный проект будет внедряться во всех регионах присутствия Компании.

«Ростелеком» на постоянной основе отслеживает степень удовлетворенности клиентов качеством связи и обслуживания. В частности, про-

водится непрерывное трекинговое исследование по показателям здоровья бренда. Сбор информации осуществляется методом домашнего опроса. По результатам отчета за IV квартал 2011 года абоненты Компании показали высокий уровень удовлетворенности: 90% абонентов были полностью довольны основными услугами (местная связь, м/мн связь, платное ТВ, ШПД).

#### Центры обслуживания

Расширенная сеть продаж и обслуживания клиентов, состоящая из более чем 2 460 офисов, расположенных во всех субъектах Российской Федерации, позволяет Компании предлагать услуги и предоставлять клиентам необходимую помощь и информацию о существующих сервисах. Для повышения эффективности обслуживания Компания активно развивает дистанционные каналы продаж и обслуживания.

«Ростелеком» стремится постоянно повышать уровень сервиса и эффективность обратной связи с абонентами. В декабре 2011 года в Екатеринбурге дан старт новому формату розничной сети «Ростелекома», который задает новый,

более высокий стандарт обслуживания абонентов Компании. Это центр нового поколения, предлагающий широкий спектр услуг и оборудования для частных и корпоративных клиентов. Здесь работает бесплатный Wi-Fi и пункты для сеансов видеосвязи, установлен инфомат для доступа к государственным услугам в электронном виде. Одной из важнейших задач нового центра является распространение современных информационных технологий и повышение ИТ-грамотности населения. На его базе создана школа компьютерной грамотности, в которой ежемесячно 1 000 человек могут обучаться работе с компьютером и использованию Интернета. Открытие аналогичных центров планируется в Сочи, Нижнем Новгороде и Красноярске.

В новых центрах продаж есть все необходимое для удобства и оперативности обслуживания: современный дизайн интерьера, четкое зонирование, система электронной очереди, переговорные зоны для корпоративных клиентов. Кроме того, новые центры учитывают потребности людей с ограниченными возможностями.



По результатам исследования Компании, в 2011 году 90% абонентов были полностью довольны услугами «Ростелекома».

### Обработка жалоб

Процедуры обработки жалоб и претензий регламентированы и утверждены приказами Президента Компании и проходят актуализацию не реже одного раза в год. Регистрация претензий осуществляется по всем каналам взаимодействия с клиентами: по электронной почте, телефону, факсу, обычной почте, во время визита в центр продаж и обслуживания, а также через Личный кабинет. Все жалобы и претензии классифицируются в соответствии с внутренними нормативными документами и получают уникальный номер со счетчиком времени решения на основе договора и регламентов.

### Работа с корпоративными клиентами

Крупным корпоративным клиентам «Ростелеком» предоставляет персонального менеджера и сервис-менеджера. Для того чтобы максимально оперативно и качественно реагировать на потребности наших клиентов, в Компании введен принцип централизованного и круглосуточного обслуживания корпоративных клиентов посредством системы дистанционных каналов продаж и сервиса, которая включает в себя: единый корпоративный

интернет-сайт, единый контактный центр, заменивший 87 локальных, и единый Личный кабинет. К тарифам, действующим для корпоративных клиентов, применяется гибкая система скидок.

### Безопасность

Всем клиентам, пользующимся услугами «Ростелекома», гарантируется безопасность передаваемой информации, что особенно важно для клиентов, предъявляющих высокие требования к безопасности и неприкосновенности личных данных.

### Конфиденциальность персональных данных

Мы несем ответственность за обеспечение сохранности персональных данных наших абонентов, поэтому во всех филиалах действуют Положения об обработке и защите персональных данных, которые разработаны в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации.

Абоненты представляют свои персональные данные при оформлении договора об оказании услуг связи. Использование этих данных

возможно только в соответствии с целями исполнения договора. Обработка сведений об абонентах для статистических целей осуществляется при условии обязательного обезличивания персональных данных. Сотрудники, имеющие доступ к личной информации абонентов, соблюдают запрет на разглашение. Обработка персональных данных осуществляется с помощью информационных систем, соответствующих требованиям российского законодательства, в том числе с использованием криптографических средств защиты персональных данных от неправомерного или случайного доступа.

Мы также в обязательном порядке заключаем соглашения о неразглашении персональных данных со всеми контрагентами, чья деятельность включает работу с такой информацией. Строгие требования конфиденциальности применяются к маркетинговым мероприятиям, включающим адресные обращения к клиентам, например, к электронным рассылкам.

## НАДЕЖНЫЙ ПАРТНЕР (Продолжение)

Флагманские салоны «Ростелекома» – это центры продаж нового поколения с бесплатной зоной Wi-Fi, пунктами для сеансов видеосвязи, инфоматами для доступа к государственным услугам.



#### Безопасность проекта «Электронное правительство»

Реализация проекта «Электронное правительство», подразумевающая обработку большого количества личных данных пользователей, требует повышенных мер безопасности. Защищенные каналы связи и центры обработки данных позволяют Компании успешно решать эту задачу. В июле 2011 года «Ростелеком» получил аттестаты соответствия требованиям информационной безопасности, присвоенные ключевым компонентам инфраструктуры «электронного правительства».

Согласно полученным документам аттестованные компоненты инфраструктуры «электронного правительства» соответствуют государственным требованиям по организационно-технической защите информации, по защите информации от несанкционированного доступа и защите персональных данных. В Москве аттестаты были присвоены интегрированной автоматизированной системе федерального сегмента инфраструктуры «электронного правительства» и системе удостоверяющих центров

единого пространства доверия «электронного правительства». Аттестаты соответствия были также присвоены региональным сегментам инфраструктуры «электронного правительства».

#### Прозрачный маркетинг и качественная реклама

Для «Ростелекома» реклама это не только возможность привлечь новых клиентов и увеличить прибыль. Мы стремимся разделить с клиентами наши ценности, вселить уверенность в то, что мы работаем в первую очередь для людей и наши продукты и услуги нацелены на улучшение качества жизни во всех регионах России. Мы дорожим своим имиджем и сложившейся репутацией, поэтому с большой ответственностью относимся к осуществлению маркетинговых коммуникаций.

#### Ответственная маркетинговая политика

Реклама и маркетинговые мероприятия Компании полностью соответствуют требованиям законодательства Российской Федерации. Рекламно-информационные материалы обязательно проходят

внутренний юридический контроль, а также контролируются распространителями рекламы. Маркетинговая политика Компании осуществляется в строгом соответствии с морально-этическими нормами и уважительным отношением к каждому клиенту. Все виды и форматы коммуникации отражают миссию и ценности бренда «Ростелекома» и соответствуют регламенту бренд-бука. Чтобы гарантировать высокое качество маркетинговых мероприятий, мы проводим анализ их эффективности, разрабатываем рекомендации на будущее, корректируем планы.

Мы придерживаемся политики честности и открытости во всем, что касается информирования клиентов о деятельности Компании. Мы сообщаем об изменении тарифных условий заранее в полном соответствии с российским законодательством, размещая информацию в официальных печатных изданиях и на интернет-сайте Компании. Наши сотрудники всегда готовы разъяснить в офисах продаж или при помощи дистанционных каналов обслуживания условия тарифных предложений.



Об изменении тарифов мы информируем клиентов заблаговременно, а сотрудники офисов продаж и контакт-центров всегда готовы разъяснить условия наших тарифных предложений.

### Новый корпоративный бренд

Образование объединенного «Ростелекома» вызвало необходимость разработки нового корпоративного бренда, в котором нашли отражение все масштабные изменения, происходившие в Компании за последнее время. Новый бренд «Ростелекома» основан на высоких технологиях, но создан для людей. Наш новый логотип, с одной стороны, демонстрирует национальную принадлежность Компании, а с другой – символизирует открытость «Ростелекома» к диалогу и готовность прислушиваться к мнению потребителей. В нем нашли отражение ценности обновленного бренда Компании, такие как человечность, качество услуг, универсальность, ответственность и стремление объединенной Компании к инновационному развитию. Новый бренд олицетворяет собой новую политику объединенной Компании, в фокусе которой находятся конкретные люди, семьи и компании, а также стремление «Ростелекома» создать единое информационное пространство, где каждый с легкостью может реализовывать свои потребности в общении.

### Доступная связь

#### Гибкие тарифы

Тарифная политика Компании направлена на увеличение доступности наших основных услуг и снижение их стоимости. Для реализации этих целей Компания регулярно проводит различные маркетинговые акции. С целью увеличения уровня проникновения фиксированной телефонной связи Компания разрабатывает специальные предложения, предусматривающие предоставление доступа к сети местной телефонной связи по сниженному тарифу.

Для стимулирования перехода абонентов на тарифный план с абонентской системой оплаты местных телефонных звонков за неограниченный объем соединений вводятся различные пакетные предложения, включающие услуги местной телефонной связи, широкополосный доступ в Интернет, интерактивное телевидение, внутризональную телефонную связь, предусматривающие снижение тарифов при использовании комплекса услуг.

Стоимость междугородной и международной связи ежегодно

снижается как для частных лиц, так и для юридических. В 2011 году снижение тарифов в зависимости от региона и направления исходящего звонка составило до 50%. Кроме того, в рамках маркетинговых мероприятий, а также пакетных предложений абонентам предлагаются бесплатные междугородные и международные соединения. Также абонентам доступна связь на дальние расстояния посредством IP-телефонии по доступным тарифам.

#### Интерактивное телевидение всей стране

«Ростелеком» повышает доступность услуги «Интерактивное телевидение», которой можно воспользоваться во всех федеральных округах России. Компания реализует услугу под единой торговой маркой. В 2011 году была запущена тарифная линейка предложений по интерактивному телевидению с минимальным количеством уникальных телевизионных каналов от 100 штук (в зависимости от региона) и возможностью докупить дополнительные пакеты каналов, включая каналы HD с высоким качеством изображения. Кроме того, с октября 2011 года «Ростелеком»

## НАДЕЖНЫЙ ПАРТНЕР (Продолжение)

Специально для групп населения, не имеющих возможности оплатить услуги связи по полной стоимости, «Ростелеком» предлагает социальные тарифные планы.



начал бесплатно подключать новых абонентов к своей системе интерактивного телевидения. Новые пользователи данной услуги не оплачивают подключение и стоимость приставки.

#### Социальные тарифы

Мы разрабатываем специальные тарифные решения для групп населения, не имеющих возможности оплачивать услуги связи по полной стоимости. Для абонентов, пользующихся услугами местной телефонной связи, введен «Социальный тарифный план» с комбинированной системой оплаты. В рамках данного тарифного плана расчетная стоимость 1-й минуты местного соединения базового пакета предоставляется по сниженной цене (от 25% до 43%). Также действуют специальные тарифные планы для доступа в Интернет с минимальным ежемесячным платежом, разработанные для социально уязвимых слоев населения.

Ежегодно в честь празднования годовщины победы в Великой Отечественной войне Компания в течение нескольких дней предоставляет возможность бесплатно пользоваться услугами местной, междугородной, междуна-

ной, внутризонавой телефонной связи и передавать телеграммы ветеранам и инвалидам Великой Отечественной войны, а также гражданам, приравненным по предоставляемым льготам к ветеранам и инвалидам Великой Отечественной войны.

#### Оборудование под собственным брендом

В 2011 году «Ростелеком» начал выпуск телекоммуникационного оборудования под собственным брендом. Эти устройства отличаются высоким качеством изготовления в сочетании с привлекательной ценой. Цена самого бюджетного сотового телефона RTK E1 – всего 699 рублей. Смартфоны RTK D1 и RTK V8 обойдутся покупателям в 4 790 рублей и 6 699 рублей соответственно. Стоимость телефонных аппаратов фиксированной связи составляет 2 190 рублей за RTK F1 и 2 790 рублей за RTK F2. Первыми оценить качество новых моделей смогли жители Уральского федерального округа и Пермского края, а затем и других регионов присутствия Компании.

#### Партнер государства

Многолетний опыт работы в отрасли связи и надежность предоставляемых услуг делают «Ростелеком» одним из ключевых партнеров государства в области телекоммуникаций.

В отчетном периоде Компания заключила государственный контракт на создание VPN-сети для Федеральной налоговой службы Российской Федерации, которая объединяет более 2,6 тыс. подразделений по всей стране, а также в 2012–2013 годах будет предоставлять услуги связи, необходимые для ее функционирования.

«Ростелеком» выполнил работы по построению и обеспечению функционирования ведомственной сети передачи данных между территориальными органами Федеральной службы по экологическому, технологическому и атомному надзору. Особое социальное значение имеет проект подключения к ведомственной сети передачи данных службы крови России (ФМБА России) 99 объектов, расположенных практически во всех субъектах Российской Федерации.

Многолетний опыт работы и надежность предоставляемых услуг позволили «Ростелекому» стать одним из ключевых партнеров государства в области телекоммуникаций.

Среди других общественно значимых проектов «Ростелекома» – государственный контракт с Минкомсвязи России на обслуживание в 2011 году государственной системы изготовления, оформления и контроля паспортно-визовых документов нового поколения. Теперь россияне имеют возможность быстро получать современ-

ные долгосрочные заграничные паспорта, соответствующие мировым стандартам.

Репутация «Ростелекома» как надежного партнера, обширные ресурсы и широкая география присутствия на территории России являются залогом доверия государства и гарантией высокого качества

оказываемых услуг. Поэтому с нами сотрудничают Федеральная служба государственной регистрации кадастра и картографии Российской Федерации, Судебный департамент при Верховном суде, Минкомсвязи, Федеральная служба охраны и Министерство обороны.





Наши сотрудники – это основной капитал, обеспечивающий стабильную работу Компании. Поэтому мы делаем все возможное, чтобы создать комфортные условия труда, благоприятную среду для профессионального и личного роста, обеспечивать достойную оплату труда.



# Лучший работодатель

Наши сотрудники – это основной капитал, обеспечивающий стабильную работу Компании, реализацию новых идей, выполнение бизнес-планов и в конечном счете лидерство на рынке телекоммуникационных услуг. Поэтому мы делаем все возможное, чтобы создавать комфортные условия труда, благоприятную среду для профессионального и личностного роста, обеспечивать достойную оплату труда. Благодаря эффективному управлению персоналом Компания динамично развивается и укрепляет свою репутацию ответственного работодателя.

Деятельность «Ростелекома» в сфере управления персоналом регулируется Функциональной стратегией организационного развития и управления персоналом на 2012–2015 годы. Поставив перед собой цель – способствовать достижению максимальной эффективности от инвестиций в персонал, Компания стремится решать следующие основные задачи:

- обеспечить оптимальное количество сотрудников;
- обеспечить надлежащий уровень квалификации персонала;
- оптимизировать затраты на персонал для достижения бизнес-целей

Компании, сохранив при этом конкурентоспособность на рынке труда;

- сформировать корпоративную культуру, направленную на повышение ответственности и результативности персонала Компании.

## Направления работы в 2011 году

2011 год ознаменовался важным для телекоммуникационной отрасли событием: в результате присоединения к «Ростелекому» семи межрегиональных компаний связи (МРК) появилась крупнейшая в стране телекоммуникационная компания. Интеграционные процессы, проходившие в Компании, обусловили направления работы в области управления персоналом:

- оптимизация организационной структуры объединенной Компании для обеспечения реализации управленческих функций;
- создание условий для постоянного и качественного профессионального развития сотрудников, обучение, а также реализация социальных проектов.

После завершения процесса создания объединенного «Ростелекома» в 2011 году центры технической

эксплуатации телекоммуникаций, обеспечивавшие функционирование первичной сети Компании на этапе реорганизации, были интегрированы в региональные производственные подразделения. Мы также оптимизировали и автоматизировали трудовые процессы внутри структурных подразделений макрорегиональных филиалов управления, устранили дублирующие функции.

## Численность и структура персонала

Численность персонала Компании в 2011 году с учетом сотрудников дочерних обществ составила 183 943 человека.

Все мероприятия, связанные с оптимизацией численности сотрудников после присоединения МРК, планировались, согласовывались и исполнялись в соответствии с действующим законодательством, решениями органов управления «Ростелекома» и внутренними нормативными документами Компании. Изменение численности персонала происходило в результате реализации следующих мероприятий:

- оптимизации организационной структуры и трудовых процессов;

## ЛУЧШИЙ РАБОТОДАТЕЛЬ (Продолжение)

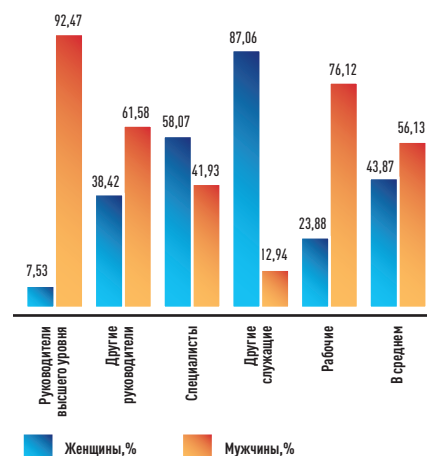
В «Ростелеком» не существует дискриминации – все имеют равные права при приеме на работу и повышении по службе. Мы с уважением относимся к любым религиозным убеждениям и общественной деятельности наших сотрудников.

- реализации проектов цифровизации сети;
- передачи поддерживающих функций в аутсорсинг;
- реализации проектов нормирования труда и внедрения нормативов численности;
- централизации процессов поддержки бизнеса.

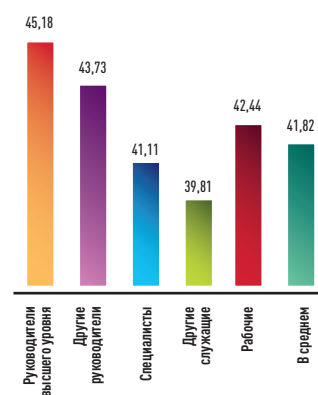


Среднесписочная численность, чел.

Высвобождение работников Компании проводилось в строгом соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации. Все сотрудники, с которыми «Ростелеком» был вынужден расстаться, были предупреждены об этом за 2 месяца<sup>1</sup> и получили все материальные компенсации, предусмотренные в этом случае трудовым законодательством.



Гендерный состав



Средний возраст сотрудников

<sup>1</sup> О любых случаях существенных изменений «Ростелеком» предупреждает своих сотрудников не менее чем за 2 месяца. Данная норма закреплена в пп. 7.7 коллективного договора Компании и ТК РФ.



В 2011 году более 72 тысяч наших сотрудников получили возможность развить свои профессиональные компетенции.

## Этические принципы

Уважение общепринятых этических норм – важное условие гармоничного развития Компании. В «Ростелекоме» не существует дискриминации – все сотрудники имеют равные права при повышении по службе или приеме на работу, мы с уважением относимся к любым религиозным убеждениям или общественной деятельности наших сотрудников, если она не ущемляет права других людей и осуществляется в рамках закона. В своей деятельности мы не используем детский труд, равно как не принуждаем своих сотрудников к принудительному или обязательному труду. Мы рассматриваем своих работников как равных партнеров, только в согласии с которыми можно добиться поставленных целей.

## Обучение и развитие

Утвержденная Советом директоров Стратегия развития Компании до 2015 года открывает новые перспективы, для реализации которых необходимы высококвалифицированные сотрудники, способные новаторски мыслить и управлять. Новая Стратегия в очередной раз показала нам, насколько важен высокий уровень профессионализма

для решения стратегических задач, обозначив тем самым новые амбициозные цели в области корпоративного обучения. В 2011 году более 72 тыс. наших сотрудников получили возможность усовершенствовать общекорпоративные и профессиональные компетенции в рамках образовательных программ, организованных «Ростелекомом».

### Виды обучения

Наши сотрудники обучаются как внутри Компании, так и с помощью внешних провайдеров. Наша система обучения включает в себя: Институт внутренних тренеров, Корпоративный университет, Корпоративное дистанционное обучение. Целью системы корпоративного обучения является формирование единой, охватывающей все области деятельности «Ростелекома» базы современных знаний, необходимых для эффективного решения бизнес-задач. Однако приоритетным является обучение специалистов коммерческого сектора – сотрудников отделов продаж и обслуживания, а также руководителей среднего и высшего звена.

На базе Института внутренних тренеров в 2011 году было подготовлено более 13 тыс. специали-

стов по программам организации продаж, публичных выступлений и ораторского мастерства, стресс-менеджмента, эффективного обслуживания клиентов, эффективных коммуникаций в переговорах и другим.

### Корпоративный университет

Корпоративный университет «Ростелекома» представляет собой совокупность наиболее важных проектов и программ по обучению и развитию персонала Компании. Программы Корпоративного университета разрабатываются провайдером обучения и/или нашими сотрудниками в соответствии с текущими приоритетами на основе материалов и стандартов Компании. Корпоративный университет ставит перед собой следующие задачи:

- системное управление знаниями, постоянное совершенствование обучающих технологий;
- постоянный обмен знаниями внутри Компании;
- обеспечение единства корпоративной культуры «Ростелекома» и его ценностей;
- обеспечение возможностей для развития личностного потенциала сотрудников.

## ЛУЧШИЙ РАБОТОДАТЕЛЬ (Продолжение)

В 2011 году в Компании стартовала корпоративная комплексная программа обучения – «SYNERGOS-PTK».



В 2011 году была разработана комплексная программа Корпоративного университета – «SYNERGOS-PTK» специально для руководителей различных уровней управленческой иерархии. Под эгидой «SYNERGOS-PTK» реализуется три взаимосвязанных программы по каждому уровню управления. Программы «SYNERGOS-Рост», «SYNERGOS-Талант» и «SYNERGOS-Команда» предназначены соответственно для высшего руководства макрорегиональных филиалов и корпоративного центра, для сотрудников, занимающих должности директоров

департаментов, и для менеджмента среднего звена.

#### Сотрудничество с вузами

Компания развивает сотрудничество с российскими высшими учебными заведениями и учебными заведениями, осуществляющими подготовку специалистов для отрасли связи с целью более качественной подготовки выпускников. В соответствии с программой инновационного развития в крупнейших вузах страны открываются кафедры «Ростелекома». В прошедшем году кафедры были открыты в Москов-

ском техническом университете связи и информации (МТУСИ) и Московском физико-техническом институте (МФТИ). Компания поддерживает наиболее способных студентов институтов и техникумов связи, выплачивая им персональные стипендии.

#### Оценка эффективности обучения

Мы осуществляем постоянный мониторинг эффективности обучения сотрудников, основанный на Инструкции по оценке эффективности обучения, в которой предусмотрено несколько инструментов оценки, наиболее распространенный из которых – анкета обратной связи после пройденного обучения.

#### Количество сотрудников, прошедших обучение в 2011 году

Категория сотрудников	Кол-во, чел.
Топ-менеджеры	11
Руководители	10 766
Специалисты	23 368
Особые категории (обеспечивающие реализацию ключевой компетенции Компании)	38 359

#### Среднее количество часов обучения на одного сотрудника в 2011 году

Категория сотрудников	Время, ч.
Топ-менеджеры	9,45
Руководители	25
Специалисты	18,63
Особые категории (обеспечивающие реализацию ключевой компетенции Компании)	21,27

#### Оплата труда, социальные гарантии и льготы

##### Заработная плата

«Ростелеком» гарантирует своим сотрудникам конкурентоспособную заработную плату и справедливое вознаграждение. Компания постоянно развивается, модернизируются бизнес-процессы, совершенствуются производственные площадки, повышается квалификация специалистов и качество подбора персонала – все это влияет на уровень оплаты труда. Мы проводим



С целью поддержания конкурентоспособного уровня оплаты труда наших сотрудников мы регулярно проводим мониторинг заработных плат в телекоммуникационной отрасли.

регулярный мониторинг заработных плат в телекоммуникационной отрасли для поддержания конкурентоспособного уровня оплаты труда наших сотрудников.

Вследствие создания объединенной Компании в 2011 году на базе ОАО «Ростелеком» возникла необходимость преобразовать восемь различных систем вознаграждения в единую систему. В каждой из объединившихся компаний существовали различные системы разрядов, отличались размеры и условия выплаты окладов и премий. В декабре 2011 года было утверждено Типовое положение об оплате труда работников ОАО «Ростелеком», на основе которого разрабатываются и утверждаются Положения об оплате труда работников макрорегиональных и региональных филиалов. Таким образом, нам удалось унифицировать систему оплаты труда и установить единые условия и критерии, позволяющие повысить заинтересованность сотрудников в достижении Компанией высоких результатов.

Новая система мотивации и оплаты труда распространяется на всех сотрудников «Ростелекома» и базируется на единой системе грейдов,

то есть должностных разрядов, в соответствии с международной методологией STRATA. Основной принцип новой системы – зависимость вознаграждения работников, в том числе руководящего состава, от индивидуальной результативности и достижения ключевых показателей эффективности. Зарботная плата состоит из постоянной составляющей (оклад и фиксированные надбавки) и переменной – регулярные премии, которые выплачиваются в зависимости от результатов работы сотрудника или его подразделения. Ежегодная премия зависит от эффективности и результативности работы Компании в целом. Кроме того, сотрудникам выплачиваются единовременные вознаграждения в связи с присвоением почетных званий и вручением наград.

В 2011 году среднемесячная заработная плата наших сотрудников возросла по сравнению с 2010 годом на 6,25% и составила 26 702 рубля.

Мы придаем большое значение системе нематериальной мотивации персонала, основанной на внутрислужебных знаках отличия. За отчетный период 280 работникам «Ростелекома» было присвоено звание «Мастер связи», 46 работ-



Динамика средней заработной платы, руб./мес.



## ЛУЧШИЙ РАБОТОДАТЕЛЬ (Продолжение)



ников награждены значком «Почетный радист».

#### Коллективный договор

Эффективным инструментом обеспечения взаимодействия между Компанией и сотрудниками является коллективный договор, функции которого направлены на повышение эффективности деятельности «Ростелекома» и защиты социально-трудовых интересов работников и работодателя.

После создания объединенной Компании в 2011 году на базе «Ростелекома» коллективные договоры присоединенных компаний утратили свою силу. Чтобы обеспечить предоставление работникам реорганизованных компаний льготы, гарантии и компенсации, превышающие установленный законодательством уровень, «Ростелеком» и Профсоюз работников связи России заключили соглашение, в котором был предусмотрен социальный пакет для работников и бывших работников с 01.04.2011. Состав этих льгот и гарантий был определен в ходе коллективных переговоров между представителями работодателя и представителями работников всех реорганизованных компаний. Единый пакет

социальных льгот «Ростелекома» был основан на объемах средств на социальные программы, имевшихся в бюджетах компаний на 2011 год, социальных приоритетах и ранее сложившейся в компаниях практиках. Соглашение действовало до конца 2011 года, а с 1 января 2012 года вступил в силу новый коллективный договор объединенного «Ростелекома» на 2012–2014 годы.

В рамках коллективного договора приоритетными направлениями взаимодействия между Компанией и сотрудниками являются:

- обеспечение соответствующих установленным нормативам условий работы и достойной оплаты труда работников, реализации их трудовых и социально-экономических прав, предотвращение социальной напряженности в коллективах;
- проведение политики, направленной на повышение эффективности труда, качества предоставляемых услуг связи, выраженных соответствующими показателями;
- повышение уровня жизни и реальных доходов персонала Компании, предоставление сотрудникам социальных и трудовых гарантий.

Коллективный договор охватывает 100% сотрудников.

#### Социальные гарантии

Стремясь создавать позитивную трудовую мотивацию, благоприятный психологический климат в коллективе во всех регионах, «Ростелеком» не только предоставляет социальные гарантии, предусмотренные законодательством Российской Федерации, но и осуществляет ряд дополнительных мер социальной защиты, направленных на улучшение качества жизни наших сотрудников и их семей.

Все сотрудники получают материальную помощь в различных жизненных ситуациях – при рождении ребенка, смерти близких родственников, при необходимости оплатить дорогостоящее лечение. В отдельных случаях сотрудникам предоставляется дополнительный оплачиваемый кратковременный отпуск.

«Ростелеком» берет на себя ответственность за жизнь и здоровье своих сотрудников и осуществляет добровольное медицинское страхование, а также обязательное социальное страхование персонала от несчастных случаев на производ-



В конце 2011 года подписан новый коллективный договор объединенной Компании.

стве и профессиональных заболеваний.

Мы предоставляем льготы и гарантии, связанные с досугом, отдыхом и поддержанием здоровья сотрудников и членов их семей:

- наши филиалы приобретают или частично компенсируют стоимость путевок в санаторно-курортные учреждения;
- выделяются средства на организацию отдыха для детей сотрудников в возрасте от 7 до 15 лет в детских оздоровительных лагерях;
- для детей сотрудников приобретаются новогодние подарки.

В рамках реализации программ оздоровления для детей работников Компании в 2011 году был организован летний отдых в детских здравницах на территории России, в том числе во Всероссийском детском центре «Орленок» на Черноморском побережье.

Коллективным договором предусмотрена ежегодная выплата материальной помощи пенсионерам – бывшим работникам Компании.

Действующим и бывшим сотрудникам, являющимся ветеранами Великой Отечественной войны, узниками концлагерей, тружениками тыла и жителями блокадного Ленинграда, выплачивается материальная помощь ко Дню Победы.

#### Негосударственное пенсионное обеспечение

Для сотрудников, основным местом работы которых является «Ростелеком», действует система негосударственного пенсионного обеспечения.

Негосударственный пенсионный фонд «Телеком-Союз», один из десяти крупнейших в России, является базовым отраслевым фондом, осуществляющим негосударственное пенсионное обеспечение работников отрасли связи с 1996 года. В настоящее время на обслуживании в фонде находятся свыше 489 тыс. именных пенсионных счетов, более 126 тыс. участников фонда получают негосударственную пенсию. Совокупный объем выплаченных в 2011 году пенсий и выкупных сумм по негосударственному пенсионно-

му обеспечению превысил 1,4 млрд рублей. Основная часть пенсионных выплат приходится на выплаты пенсионерам «Ростелекома». Программы фонда – это поддержка и забота о сотрудниках Компании после их выхода на пенсию и одновременно дополнительный стимул для качественной работы тех, кто сегодня активно трудится.

#### Деятельность профсоюзов

С целью представления интересов и защиты прав сотрудников в Компании функционируют профсоюзные организации. «Ростелеком» считает важным развивать партнерские отношения с профсоюзами, чтобы четко понимать интересы персонала и своевременно реагировать на их изменения.

В 2011 году наряду с коллективным договором было подписано соглашение между «Ростелекомом» и Профсоюзом работников связи России на 2012–2014 годы. Эти документы определяют согласованные позиции работников и работодателя по регулированию трудовых отношений, оплаты и условий труда, продолжительности занятости, соблюдению социальных и трудовых гарантий и предоставлению льгот.

#### Отчисления в рамках программы негосударственного пенсионного обеспечения

	2010	2011
Сумма отчислений, тыс. руб.	1 680 700	1 677 640

## ЛУЧШИЙ РАБОТОДАТЕЛЬ (Продолжение)



### Корпоративная культура и инновации сотрудников

В 2011 году, после завершения процесса интеграции, формирование единой корпоративной культуры стало особенно актуальным направлением в сфере управления персоналом. Необходимо было создать интегрированную культуру, в которой нашли бы свое отражение как ценности, близкие сотрудникам из разных регионов, так и логика произошедших в «Ростелекоме» изменений. С этой целью был запущен специальный долгосрочный проект, в рамках которого изучались элементы корпоративной культуры объединившихся компаний, проводились социологические исследования и фокус-группы. На основе этих исследований были сформулированы ценности, которые в течение 2012 года будут транслироваться в масштабе всей Компании в форме операционных принципов и компетенций, а в дальнейшем существующие процессы будут адаптироваться к требованиям новой корпоративной культуры. Параллельно велась разработка форматов проведения мероприятий, поддерживающих корпоративную культуру и обеспечивающих приобщение сотрудников к ценностям Компании.

Проведение корпоративных мероприятий давно стало хорошей традицией для «Ростелекома». В макрорегиональных филиалах регулярно организуются массовые спортивные мероприятия, наши сборные команды принимают участие в отраслевых соревнованиях по мини-футболу, волейболу, лыжным гонкам и настольному теннису. В течение 2011 года проводились мероприятия, приуроченные ко Дню радио, Дню Победы, Дню здоровья, Дню защиты детей, Дню знаний, Дню пожилого человека и другим праздникам.

С целью совершенствования профессиональных знаний, передачи опыта, популяризации профессий в сфере телекоммуникаций в макрорегиональных филиалах Компании проходили конкурсы профессионального мастерства среди операторов связи, технических специалистов и представителей других специальностей. Помимо спортивных проводятся культурно-просветительские мероприятия, конкурсы детских рисунков, фотоконкурсы, конкурсы песни.

В Компании существует эффективная система управления внутренними коммуникациями, обеспечивающая распространение

корпоративной информации среди сотрудников. В течение 2011 года система управления внутренними коммуникациями была усовершенствована с учетом опыта «Ростелекома» и лучших практик, применявшихся в межрегиональных компаниях связи.

Инструменты внутренних коммуникаций обеспечивают не только передачу информации сотрудникам на всех уровнях организационной структуры, но и сбор информации. Внутри организации действует единый интранет-портал, который был адаптирован к нуждам объединенной Компании, а также интранет-порталы макрорегионов. Корпоративное печатное издание, включающее федеральный и макрорегиональные разделы, распространяется в масштабах всей Компании. Регулярно выходит общекорпоративный электронный информационный бюллетень, а также информационные бюллетени макрорегионов, среди сотрудников распространяются мультимедийные ролики и видеопрезентации, оформляются информационные стенды, создаются ящики обратной связи, проводятся встречи руководства с персоналом.



Охрана труда и здоровья сотрудников – наш безусловный приоритет. В 2011 году уровень травматизма в Компании снизился на 33% по сравнению с предыдущим годом.

Мы стремимся максимально использовать творческий потенциал сотрудников для достижения бизнес-целей. В 2011 году в «Ростелекоме» было принято решение об организации единого инновационного конкурса, участвовать в котором смогут все сотрудники из любого регионального филиала. В настоящее время в Компании реализуется проект по созданию интерактивной интранет-системы, предназначенной для сбора, систематизации, обсуждения и оценки идей и предложений по проведению исследовательских или опытно-конструкторских работ Инновационным центром «Ростелекома».

### Охрана труда

Охрана труда и здоровья сотрудников является безусловным приоритетом деятельности «Ростелекома». Все мероприятия в этой области реализуются в соответствии с требованиями Трудового кодекса Российской Федерации и других правовых актов об охране труда. На мероприятия по улучшению условий работы и охраны труда в 2011 году было затрачено около 616 млн рублей, что в расчете на одного работника составило 3,7 тыс. рублей.

Все сотрудники Компании в обязательном порядке обеспечиваются спецодеждой и средствами индивидуальной защиты в соответствии с отраслевыми нормами, регулярно проводятся профессиональные медосмотры сотрудников, занятых на работах с вредными и опасными производственными факторами, проводятся тренинги по охране труда, аттестация рабочих мест по условиям труда.

В апреле 2011 года корпоративный центр организовал совещание с руководителями служб охраны труда макрорегиональных филиалов, на котором были определены политика и основные направления работы по охране труда в объединенном «Ростелекоме».

В результате проводимой работы по обеспечению безопасных условий труда в 2011 году уровень производственного травматизма в Компании снизился на 33% по сравнению с 2010 годом (72 случая в 2011 году по сравнению со 109 случаями в 2010 году). В отчетном году общее число рабочих дней нетрудоспособности по причине производственного травматизма составило 4 440 дней против 5 509 в 2010 году. Все случаи производственного

травматизма тщательно расследуются специальной комиссией. По итогам расследований проводятся мероприятия, направленные на устранение причин несчастных случаев, вносятся изменения в технологические процессы и организацию работ, позволяющие повысить безопасность труда.





В своей деятельности наша Компания руководствуется лучшими практиками корпоративного управления, неукоснительно соблюдает этические принципы, а также передовые стандарты раскрытия информации.



# Прозрачность бизнеса

«Ростелеком» является одним из крупнейших операторов связи в России. В рамках своей операционной деятельности Компания активно взаимодействует не только с клиентами, но и со множеством партнеров, в числе которых крупнейшие мировые телекоммуникационные компании и поставщики оборудования. Акции «Ростелекома» торгуются на крупнейшей российской бирже ММВБ-РТС (RTKM и RTKMP), а также в электронной системе внебиржевой торговли OTCQX (тикер: ROSYY) в США. Все это накладывает на «Ростелеком» ответственность за соблюдение лучшей практики корпоративного управления и этических принципов, а также передовых стандартов раскрытия информации.

## Корпоративное управление

«Ростелеком» является публичной компанией, а значит, несет ответственность перед акционерами. Компания сформировала эффективный механизм корпоративного управления, позволяющий акционерам в полной мере реализовать имеющиеся у них как у владельцев акций «Ростелекома» права.

## Принципы корпоративного управления

Развитие практики корпоративного управления является одной из приоритетных задач Компании. Эффективность корпоративного управления «Ростелекома» обеспечивается поддержанием устойчивой системы взаимоотношений в Компании, позволяющей достичь баланса между интересами Компании, ее акционеров и других заинтересованных лиц.

В повседневной практике корпоративного управления «Ростелеком» действует с учетом признанных российских и мировых стандартов, рекомендаций независимых рейтинговых агентств и консультантов. В целях обеспечения прозрачных и понятных для акционеров механизмов управления Компанией, а также соблюдения высоких этических норм при ведении бизнеса в «Ростелекоме» действуют Кодекс корпоративного управления и Этический кодекс, которые закрепляют признанные во всем мире высокие стандарты корпоративных практик.

Кодекс корпоративного управления и Этический кодекс разработаны в соответствии с требованиями и рекомендациями Нью-Йоркской фондовой биржи, Комиссии США по ценным бумагам и фондовым биржам и реко-

мендациями Федеральной службы по финансовым рынкам России (ФСФР России).

В основу кодексов Компании положены принципы корпоративного управления, получившие международное и российское признание:

- соблюдение прав и интересов акционеров, а также обеспечение долгосрочного роста стоимости принадлежащих им акций путем совершенствования корпоративных практик и повышения информационной открытости и прозрачности;
- обеспечение прозрачного и эффективного механизма взаимодействия органов управления Компанией, а также добросовестное и компетентное исполнение ими своих обязанностей в соответствии с высокими стандартами корпоративного управления и деловой этики;
- поддержание эффективной системы внутреннего контроля и аудита Компании;
- активное сотрудничество с лицами, заинтересованными в обеспечении долгосрочного устойчивого развития «Ростелекома».

В 2011 году в «Ростелекоме» было утверждено Положение о порядке доступа к инсайдерской информации, правилах охраны ее конфиденциаль-

## ПРОЗРАЧНОСТЬ БИЗНЕСА (Продолжение)

ности и контроле за соблюдением требований законодательства об инсайдерской информации, которое закрепляет равнозначность прав всех акционеров на доступ к информации, которая может оказать влияние на стоимость ценных бумаг Компании, и ограничивает возможность манипулирования рынком акций и иных финансовых инструментов «Ростелекома».

### Органы управления

Органами управления Компании являются:

- Общее собрание акционеров;
- Совет директоров;
- Президент и Правление.

Компания также обеспечивает функционирование эффективной системы контроля за финансово-хозяйственной деятельностью. Такая система контроля включает в себя деятельность:

- Ревизионной комиссии;
- Комитета по аудиту Совета директоров;
- независимого внешнего аудитора;
- Департамента внутреннего аудита.

### Общее собрание акционеров

Общее собрание акционеров является высшим органом управления «Ростелекомом» и представляет собой механизм, посредством которого акционеры могут реализовать свое право на участие в управлении Компанией.

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

«Ростелеком» соблюдает все необходимые процедуры для равного осуществления акционерами своих прав по участию в управлении Компанией посредством принятия решений по вопросам, выносимым на Общее собрание акционеров.

Так, Компания поддерживает эффективную процедуру по направлению акционерами предложений по повестке дня Общего собрания акционеров, в том числе по выдвижению кандидатов в члены Совета директоров и Ревизионной комиссии. Материалы к собраниям предоставляются акционерам на русском и английском языках. Информация, касающаяся проведения Общих собраний акционеров, размещается на сайте Компании, в печатных СМИ, а также рассылается акционерам напрямую в случае наличия от них соответствующего запроса.

«Ростелеком» проводит Общие собрания акционеров в полном соответствии с российским законодательством и Уставом, однако берет повышенные обязательства и всегда стремится сделать так, чтобы акционерам было максимально удобно реализовать свое право. Так, например, «Ростелеком» выбирает время и место Общего собрания акционеров таким образом, чтобы участие акционеров в собрании, а также подготовка и проведение собрания для Компании не были сопряжены с неоправданными материальными и временными затратами.

### Совет директоров

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

Совет директоров обеспечивает справедливое и равное отношение ко всем акционерам Компании при реализации их прав и интересов и обеспечении долгосрочного роста благосостояния акционеров в части увеличения стоимости принадлежащих им акций Компании.

«Ростелеком» делает все необходимое для равного осуществления акционерами своих прав по участию в управлении Компанией посредством принятия решений по вопросам, выносимым на Общие собрания акционеров.

#### Состав Совета директоров

В Совет директоров «Ростелекома» входят 11 директоров. Все они обладают высокой профессиональной и личной репутацией, знаниями, навыками и опытом, которые необходимы для принятия решений в рамках компетенции Совета директоров. Возглавляет Совет директоров его Председатель, который не входит в состав исполнительного менеджмента, что обеспечивает независимость Председателя в реализации функции контроля за финансово-экономической деятельностью Компании.

Согласно Кодексу корпоративного управления «Ростелекома» в Совет директоров должно входить не менее 3 независимых директоров. В Компании действуют современные критерии определения независимого статуса членом директоров, разработанные на основе требований Комиссии США по ценным бумагам и фондовым биржам, правил листинга на Нью-Йоркской фондовой бирже, а также требований ФСФР России<sup>1</sup>. Компания рассматривает работу независимых членом в Совете директоров как важный инструмент соблюдения интересов всех

акционеров, в том числе миноритарных. На 30 апреля 2012 года в состав Совета директоров Компании входили 6 независимых директоров, в том числе Председатель Совета директоров. Помимо независимых директоров в состав Совета директоров входят неисполнительные члены.

#### Комитеты Совета директоров

В целях повышения эффективности работы Совета директоров в Компании созданы и активно работают Комитет по стратегии, Комитет по кадрам и вознаграждениям, Комитет по аудиту и

#### Состав Совета директоров<sup>2</sup>

Родионов Иван Иванович	Председатель Совета директоров, независимый директор, профессор Государственного Университета «Высшая школа экономики»
Бондарик Владимир Николаевич	Неисполнительный директор, генеральный директор ОАО «Гипросвязь»
Златопольский Антон Андреевич	Независимый директор, генеральный директор ГТРК «Телеканал «Россия»
Кудимов Юрий Александрович	Независимый директор, Председатель комитета по аудиту, генеральный директор ООО «ВЭБ Капитал»
Кузнецов Сергей Иванович	Независимый директор, Председатель Комитета по корпоративному управлению, член Национального реестра независимых директоров при Российском союзе промышленников и предпринимателей
Милюков Анатолий Анатольевич	Независимый директор, первый вице-президент ОАО «Газпромбанк»
Перцовский Александр Наумович	Независимый директор, Председатель Комитета по кадрам и вознаграждениям, председатель правления инвестиционной группы Ренессанс Капитал в России
Провоторов Александр Юрьевич	Исполнительный директор, Президент ОАО «Ростелеком»
Семенов Вадим Викторович	Неисполнительный директор, Председатель Комитета по стратегии, генеральный директор ОАО «Связьинвест»
Тихонов Анатолий Владимирович	Независимый директор, первый заместитель председателя Внешэкономбанка
Щёголев Игорь Олегович	Неисполнительный директор, министр связи и массовых коммуникаций Российской Федерации <sup>3</sup>

<sup>1</sup> С критериями независимости независимых членом Совета директоров «Ростелекома» можно ознакомиться в Кодексе корпоративного управления ОАО «Ростелеком», размещенном на сайте Компании по адресу: [http://www.rostelecom.ru/ir/corporate\\_governance/docs/](http://www.rostelecom.ru/ir/corporate_governance/docs/).

<sup>2</sup> По состоянию на 30.04.2012 года.

<sup>3</sup> Щёголев И.О. являлся министром связи и массовых коммуникаций до мая 2012 года. В соответствии с собственным заявлением, Щёголев И.О. не извещался о заседаниях и/или заочных голосованиях Совета директоров, материалы Совета директоров не направлялись, в работе Совета директоров не участвовал.

## ПРОЗРАЧНОСТЬ БИЗНЕСА (Продолжение)

В целях повышения эффективности работы Совета директоров в Компании созданы и активно работают Комитет по стратегии, Комитет по кадрам и вознаграждениям, Комитет по аудиту и Комитет по корпоративному управлению.

Комитет по корпоративному управлению. Рассматривая вопросы в рамках своей компетенции, комитеты проводят детальный анализ предлагаемых инициатив и осуществляют подготовку рекомендаций Совету директоров, тем самым улучшая качество принимаемых Компанией решений. Три из четырех комитетов (за исключением Комитета по стратегии) Совета директоров возглавляются независимыми директорами, при этом 75% состава Комитета по аудиту и Комитета по кадрам и вознаграждениям представлено независимыми директорами.

### Деятельность Совета директоров

Работа Совета директоров «Ростелекома» организована таким образом, чтобы его члены имели достаточно времени для изучения материалов и формирования позиции по вопросам повестки дня. Уведомление о проведении заседания Совета директоров, а также все материалы к нему рассылаются членам Совета директоров не менее чем за 14 дней до заседания. Перед обсуждением вопросов, рассмотрение которых проводилось одним из комитетов, члены Совета директоров имеют возможность предварительно ознакомиться с рекомендацией соответствующего комитета. При необходимости директора имеют право проводить встречи с Президентом, членами Правления

и сотрудниками Компании, при этом члены Совета директоров должны быть уверенными в том, что любая подобная встреча не несет негативных последствий для деятельности Компании. Кроме того, Совет директоров Компании для надлежащего исполнения своих функций может прибегать к услугам независимого консультанта.

### Конфликт интересов

Члены Совета директоров «Ростелекома» обязаны воздерживаться от действий, которые приведут или потенциально способны привести к возникновению конфликта между их интересами и интересами Компании, а в случае возникновения такого конфликта член Совета директоров обязан раскрыть информацию о нем Комитету по кадрам и вознаграждениям или Совету директоров. После раскрытия подобной информации членам Совета директоров и предоставления ответов на все возникшие у них вопросы данный директор не принимает участия в голосовании Совета директоров по этому вопросу.

Кроме того, члены Совета директоров обязаны письменно уведомлять Совет директоров о намерении совершить сделки с ценными бумагами «Ростелекома» или компаний, которые являются аффилированными лицами по отношению к «Ростелекому»,

членами совета директоров которых они являются, а также раскрывать информацию о совершенных ими сделках с такими ценными бумагами Совету директоров.

### Вознаграждение Совета директоров

Размер вознаграждения членов Совета директоров Компании находится в прямой зависимости от эффективности работы директоров и результатов работы «Ростелекома» в целом. Размер вознаграждения членов Совета директоров устанавливается решением Общего собрания акционеров.

Вознаграждение членов Совета директоров состоит из ежеквартального и годового.

Ежеквартальное вознаграждение каждому члену Совета директоров устанавливается в размере 1 500 тыс. рублей. Председателю Совета директоров вознаграждение устанавливается с коэффициентом 1,3. Ежеквартальное вознаграждение члена Совета директоров уменьшается на:

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

## В апреле 2012 года Консорциум РИД и РА «Эксперт» подтвердил рейтинг корпоративного управления «Ростелекома» на уровне «8» (из 10 возможных).

и заочных голосований Совета директоров;

- 100% – в том случае, если он не участвовал в более чем 50% заседаний и заочных голосований Совета директоров.

Годовое вознаграждение для всего состава Совета директоров «Ростелекома» устанавливается решением Годового общего собрания акционеров как процент от OIBDA<sup>1</sup> по результатам российской бухгалтерской отчетности за следующий отчетный финансовый год. В 2011 году до Годового общего собрания акционеров по итогам 2010 года данный показатель не мог превышать 0,26%. На Годовом общем собрании акционеров по итогам 2010 года акционерами было принято решение установить размер процента на уровне не более 0,13%.

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

Кроме того, членам Совета директоров, входящим в состав комитетов, выплачивается ежеквартальное вознаграждение, связанное с исполнением ими функций члена комитета.

Более подробно с системой вознаграждений Совета директоров можно ознакомиться в Положении о Совете директоров ОАО «Ростелеком», размещенном на сайте Компании<sup>2</sup>.

С учетом всех видов вознаграждений (в том числе премий, комиссионных, льгот и/или компенсации расходов, а также иных имущественных предоставлений) за 2011 год Компания выплатила членам Совета директоров вознаграждение в размере 117 589 039 рублей.

**Рейтинг корпоративного управления**  
В апреле 2012 года Консорциум Российского института директоров и рейтингового агентства «Эксперт РА» по результатам мониторинга практики корпоративного управления «Ростелекома», проводившегося за период с декабря 2010 года по апрель 2012 года, подтвердил рейтинг Компании на уровне «8» по шкале Национального рейтинга корпоративного управления (НРКУ).

Таким образом, Консорциум «РИД – Эксперт РА» считает, что «Росте-

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

### Внутренний контроль и аудит

Для осуществления контроля над финансово-хозяйственной деятельностью в «Ростелекоме» функционирует Ревизионная комиссия. Члены Ревизионной комиссии избираются Общим собранием акционеров и не могут входить в состав Совета директоров и исполнительных органов Компании.

В целях обеспечения максимальной объективности и достоверности финансовой и бухгалтерской отчетности Компания привлекает для ежегодной проверки и подтверждения годовой финансовой и бухгалтерской отчетности независимого и квалифицированного аудитора. 27 июня 2011 года Общим собранием акционеров аудитором Компании на 2011 год утверждено ЗАО «КПМГ». В настоящее

<sup>1</sup> Показатель OIBDA рассчитывается как сумма показателя операционной прибыли, показателя износа и амортизации и расходов по лизингу имущества, находящегося на балансе у лизингодателя. Для расчета показателя используются данные Отчета о прибылях и убытках за соответствующий период.

<sup>2</sup> Положение доступно по адресу: [http://www.rostelecom.ru/ir/corporate\\_governance/docs/](http://www.rostelecom.ru/ir/corporate_governance/docs/).



## ПРОЗРАЧНОСТЬ БИЗНЕСА (Продолжение)

В целях управления возможными рисками в Компании внедрен и развивается риск-ориентированный подход к ведению бизнеса.

время аудитор оказывает «Ростелекому» услуги по аудиту консолидированной финансовой отчетности по МСФО и бухгалтерской отчетности по РСБУ. ЗАО «КПМГ» не предоставляет каких-либо консалтинговых услуг.

Кроме того, в Компании функционирует Департамент внутреннего аудита, основной целью которого является независимая объективная проверка и выработка рекомендаций, направленных на повышение эффективности деятельности «Ростелекома» за счет обеспечения единого систематизированного и последовательного подхода к оценке и повышению эффективности внутреннего контроля, управления рисками и корпоративного управления.

Подразделение внутреннего аудита функционально подчиняется Совету директоров и взаимодействует с Комитетом по аудиту Совета директоров, независимым аудитором и Ревизионной комиссией, а также исполнительными органами и подразделениями Компании.

### Управление рисками

Деятельность «Ростелекома» подвержена влиянию различных рисков, которые могут оказать негативное воздействие на достижение поставленных целей.

В целях управления возможными рисками в Компании внедрен и развивается риск-ориентированный подход к ведению бизнеса, призванный обеспечить принятие наиболее эффективных управленческих решений руководством Компании в условиях неопределенности, а также выявить возможности для достижения целей «Ростелекома».

Советом директоров Компании ежегодно утверждается Программа по управлению рисками, осуществляется регулярная актуализация рисков с разработкой и последующим мониторингом планов действий по снижению до приемлемого уровня. В ходе проработки и реализации оперативных бизнес-решений Компания осуществляет рассмотрение связанных с ними рисков, в том числе на коллегиальной основе в рамках обсуждений на заседаниях Совета директоров, Комитета по аудиту Совета директоров, Правления, Комитета по внутреннему контролю Правления «Ростелекома», рабочих групп и совещаний.

### Дивидендная политика

В соответствии с Уставом и Положением о дивидендной политике Компании акционеры «Ростелекома» имеют право на получение части

чистой прибыли Компании в виде дивидендов, решение о выплате и размере которых утверждает Общее собрание акционеров по рекомендации Совета директоров. Компания вправе принимать решение о выплате дивидендов по результатам финансового года, а также по итогам первого квартала, полугодия и девяти месяцев.

Согласно Положению о дивидендной политике на выплату дивидендов по обыкновенным акциям «Ростелеком» направляет не менее 20 процентов чистой прибыли, определяемой в соответствии с требованиями Международных стандартов финансовой отчетности (МСФО). Общая сумма, выплачиваемая в качестве годового дивиденда по каждой привилегированной акции типа А, устанавливается в размере 10 процентов чистой прибыли, определяемой в соответствии с требованиями российского законодательства (РСБУ), по итогам последнего финансового года, разделенной на число акций, которые составляют 25 процентов уставного капитала Компании. Если сумма дивидендов, выплачиваемая Компанией на каждую обыкновенную акцию в определенном году, превышает сумму, подлежащую выплате в качестве дивидендов по каждой привилегированной акции, размер

«Ростелеком» в полной мере придерживается норм российского законодательства в области обязательного раскрытия информации. Компания активно работает со средствами массовой информации, представителями инвестиционного сообщества и аналитиками.

дивиденда, выплачиваемого по последним, должен быть увеличен до размера дивиденда, выплачиваемого по обыкновенным акциям.

По итогам 2011 года на выплату дивидендов владельцам обыкновенных и привилегированных акций «Ростелеком» планирует направить около 14 961 559 тысяч рублей<sup>1</sup>.

«Ростелеком» обеспечивает своевременную и полную выплату дивидендов акционерам. Для организации планомерной и эффективной выплаты дивидендов Компания привлекает реестродержателя или иного платежного агента.

#### Раскрытие информации

Будучи публичной компанией, «Ростелеком» в полной мере придерживается норм российского законодательства в области обязательного раскрытия информации. При этом Компания не ограничивается соблюдением регуляторных норм и следует передовым стандартам в этой сфере. «Ростелеком» стремится предоставлять инвесторам и акционерам всесторонние данные о деятельности Компании, обеспечивая доступность и удобство использования информации.

При Правлении Компании действует Комитет по раскрытию информации,

призванный обеспечивать согласование характера и порядка публикации информации, которая носит существенный характер для Компании, в целях обеспечения ее согласованности и непротиворечивости.

Ключевым каналом раскрытия информации выступает корпоративный сайт «Ростелекома». На нем публикуются вся актуальная информация о результатах операционной, финансовой и нефинансовой деятельности Компании, пресс-релизы и иные материалы, посвященные «Ростелекому». Также на сайте публикуется вся информация, подлежащая обязательному раскрытию в соответствии с законодательством.

Компания активно работает со средствами массовой информации для адекватного представления деятельности «Ростелекома» в публичном пространстве. Для этого «Ростелеком» проводит пресс-конференции для центральных и региональных СМИ, а также организует интервью с менеджментом.

«Ростелеком» на ежеквартальной основе раскрывает финансовые результаты деятельности, подготовленные в соответствии с требованиями международных стандартов финансовой отчетности (МСФО).

Информация размещается на сайте Компании и, как правило, сопровождается публикацией пресс-релиза и проведением конференц-звонка, в котором могут принять участие инвесторы, акционеры, аналитики, а также представители СМИ. Также Компания устраивает регулярные личные встречи менеджмента с акционерами и аналитиками, в ходе которых они могут задать любые вопросы и более глубоко узнать бизнес «Ростелекома». На ежегодной основе Компания публикует годовой отчет по итогам деятельности за предыдущий финансовый год.

#### Прозрачные закупочные процедуры

В силу масштаба своего бизнеса «Ростелеком» является крупным потребителем различного рода товаров и услуг. В 2011 году совокупный объем операционных расходов Компании на приобретение материалов, коммунальных услуг и ремонтную деятельность составил 27,3 млрд рублей. «Ростелеком» стремится не только осуществлять расходы максимально эффективно, но и обеспечивать равный и прозрачный доступ поставщиков к закупочным процедурам.

В «Ростелекоме» действует централизованная модель закупочной

<sup>1</sup> Решение о выплате дивидендов будет рассмотрено на Годовом общем собрании акционеров Компании по итогам 2011 года. Годовое общее собрание акционеров состоится 14 июня 2012 года.

## ПРОЗРАЧНОСТЬ БИЗНЕСА (Продолжение)

«Ростелеком» стремится к максимальной прозрачности закупочной деятельности. Вся информация о планах закупок Компании размещена на корпоративном сайте, а с июля 2012 года будет доступна на сайте [zakupki.gov.ru](http://zakupki.gov.ru).

деятельности. Все процедуры закупок строятся на базе российского законодательства и строго регламентированы внутренними документами Компании, ключевым из которых является утвержденное Советом директоров Положение о закупках товаров, работ, услуг ОАО «Ростелеком».

Основные принципы закупочной деятельности Компании:

- информационная открытость закупок;
- равноправие, справедливость, отсутствие дискриминации и обоснованных ограничений конкуренции по отношению к участникам;
- отсутствие ограничений допуска к участию в закупках путем установления неизмеримых требований к участникам.

Выбор поставщиков осуществляется на конкурсной основе. В исключительных случаях, если установлено, что закупка может быть реализована только на уникальном техническом решении и/или ее осуществление возможно только у одного поставщика, может быть принято решение о безальтернативном выборе поставщика. Все решения о выборе поставщиков принимаются коллегиально в рамках тендерных комиссий, действующих на уровне макрорегиональных филиалов, либо Тендерного комитета, функционирующего при Правлении

«Ростелекома». Это, вкуче с иными организационными процедурами, обеспечивает эффективность и справедливость принятия решений.

При условии равных предложений от участников закупочных процедур, «Ростелеком» отдает предпочтение отечественным производителям. Так, по итогам года доля российского оборудования в общем объеме закупок составила 52%. Всемирную поддержку местных поставщиков Компания считает одним из важных элементов корпоративной ответственности.

Так, извещения участникам тендера об условиях его проведения подписываются лицом, которому в соответствии с внутренними документами «Ростелекома» не предоставлено право заключения каких-либо сделок от имени Компании. В «Ростелекоме» также функционирует Департамент управления закупками, призванный контролировать в функциональных подразделениях любые факторы фаворитизма при закупках.

«Ростелеком» предпринимает серьезные усилия к тому, чтобы процесс закупочной деятельности был максимально прозрачным. План закупок, информация о проводимых закупках, сведения о заключенных договорах, их количестве и общей стоимости размещаются на сайте Компании, а

с июля 2012 года будут доступны на сайте [zakupki.gov.ru](http://zakupki.gov.ru).

В 2012 году «Ростелеком» продолжит совершенствовать закупочную деятельность. Одним из направлений дальнейшего развития закупочной деятельности станет более широкое применение технологий электронных закупок, используемых сегодня преимущественно на уровне макрорегиональных филиалов.

### Противодействие коррупции

«Ростелеком» рассматривает коррупцию как риск, способный негативно сказаться на эффективности бизнеса Компании и нанести ей существенный репутационный ущерб. «Ростелеком» создал действенные механизмы, направленные на предупреждение и выявление коррупционных действий. Мы убеждены, что нетерпимость к данному явлению внутри Компании вносит в свой вклад в оздоровление российского общества в целом.

Этический кодекс «Ростелекома» прямо запрещает членам Совета директоров и Ревизионной комиссии, руководству Компании и всем ее сотрудникам использовать служебное положение в личных целях. Так, не допускается получение подарков, вознаграждений и иных

выгод в обмен на предоставление «Ростелекомом» каких-либо услуг, осуществление каких-либо действий в процессе ведения дел Компании, в том числе как до, так и после проведения переговоров о заключении сделок или соглашений. Всем сотрудникам запрещено получать подарки и вознаграждения в процессе исполнения своих должностных обязанностей на основаниях, не предусмотренных внутренними документами Компании и трудовым договором.

Члены Совета директоров и Ревизионной комиссии, топ-менеджмент и все сотрудники Компании обязаны соблюдать антикоррупционные положения Этического кодекса и сообщать Комитету по аудиту Совета директоров о любых случаях уже совершенного или потенциального нарушения. Лицо, желающее сделать анонимное сообщение на отношении подобных случаев, может направить сообщение на «Горячую линию по соблюдению Этического кодекса» на адрес электронной почты: [ethics@rostelecom.ru](mailto:ethics@rostelecom.ru).

По всем сообщениям о нарушениях Компания незамедлительно проводит расследование и, если необходимо, принимает меры по их устранению. Если это требуется в соответствии с законодательством, материалы передаются в соответствующие государственные органы. Лица, допустившие

нарушения в зависимости от обстоятельств дела привлекаются к дисциплинарной ответственности вплоть до понижения в должности, отстранения от должности или увольнения. Члены Совета директоров и Ревизионной комиссии могут быть привлечены к ответственности в судебном порядке.

### Открытость профессиональному сообществу

«Ростелеком» обладает развитой компетенцией в различных сферах телекоммуникаций и считает важным по мере возможностей содействовать развитию отрасли связи, участвуя в работе профильных государственных органов, отраслевых объединений и общественных организаций. Компания не принимает участие в деятельности политических партий и объединений, равно как не финансирует работу ни одной из них.

На конец 2011 года «Ростелеком» состоял в 18 международных, региональных и российских профессиональных союзах, объединениях и ассоциациях. Компания участвует в работе данных организаций в качестве эксперта, а также руководителя ряда рабочих органов. На международном уровне Компания участвует в подготовке к Всемирной конференции по международной

электросвязи 2012 года, на которой будет пересмотрен Регламент международной электросвязи. Кроме того, в рамках членства в Секторе стандартизации Международного союза электросвязи «Ростелеком» участвует в разработке глобальных стандартов в области информационной безопасности, эксплуатационных аспектов предоставления услуг и управления электросвязью, принципов международной тарификации и расчетов. На уровне Содружества Независимых Государств Компания участвует в разработке региональных отраслевых стандартов в области создания и внедрения новых услуг электросвязи, управления взаимодействующими сетями связи, тарифной политики и информационной безопасности. В России эксперты «Ростелекома» входят в состав рабочих групп Министерства связи и массовых коммуникаций России, Российского союза промышленников и предпринимателей, Ассоциации документальной электросвязи и других профильных организаций, где принимают участие в разработке и совершенствовании нормативно-правовой базы России в области телекоммуникаций.

Представители Компании регулярно участвуют и выступают с докладами на деловых и отраслевых форумах и конференциях, как всероссийских, так и международных.



Отличительная черта социально ответственной компании – забота о ресурсах и окружающей среде, поэтому наша Компания с особым вниманием относится к проблеме ресурсосбережения и гармоничности экосистемы.



# Забота об экологии и ресурсосбережение

## Экологическая политика

Отличительная черта социально ответственной компании – забота о состоянии окружающей среды, поэтому «Ростелеком» с особым вниманием относится к природоохранным мероприятиям. Являясь одной из крупнейших российских телекоммуникационных компаний, мы рассматриваем деятельность по охране окружающей среды как неотъемлемую часть своей повседневной работы, в полной мере осознавая необходимость поддержания экологического равновесия, обеспечения экологически стабильного социально-экономического развития общества.

Деятельность Компании в сфере экологии основана на законодательстве Российской Федерации и международных нормах. В целях обеспечения комплексного подхода и координации работы подразделений Компании в области охраны окружающей среды в 2011 году Российское энергетическое агентство разработало проект экологической политики ОАО «Ростелеком» на 2012–2015 годы.

Основной целью «Ростелекома» в области охраны окружающей среды является достижение экологической результативности при динамичном экономическом росте, обеспечивающем максимально рациональное использование природных ресурсов и

сохранение благоприятной окружающей среды для будущих поколений. В достижении этой цели Компания придерживается следующих принципов:

- снижение воздействия на окружающую среду на основе применения лучших методов управления в этой области и развития системы экологического менеджмента в соответствии с международными стандартами;
- последовательное совершенствование системы экологического менеджмента Компании с помощью своевременной разработки и актуализации корпоративных регламентов в области охраны окружающей среды и обеспечения экологической безопасности;
- обеспечение соответствия деятельности «Ростелекома» законодательным и иным требованиям в области экологической безопасности и охраны окружающей среды.

«Ростелеком» стремится минимизировать любое воздействие на природу, возникающее в результате его деятельности. Во время строительства новых объектов инфраструктуры мы проводим комплекс мероприятий, обеспечивающих уменьшение выбросов в атмосферу, сохранность почв, водоемов, обязательную биологическую и техническую рекультивацию земель. При прохождении трассы по лесным массивам используются просеки существующих линий передачи; на переходах через крупные реки предусмотрено

максимальное использование метода горизонтально-направленного бурения. Во время строительно-монтажных работ Компания применяет материалы, которые соответствуют требованиям санитарно-эпидемиологического и экологического законодательства Российской Федерации.

## Снижение энергопотребления

Использование ископаемого топлива для получения энергии наносит непоправимый вред окружающей среде, поэтому одним из приоритетных направлений экологической политики «Ростелекома» является снижение объема потребляемой энергии. Рост энергоэффективности достигается за счет уменьшения расхода энергетических ресурсов на оказание регулируемых услуг, экономии электрической и тепловой энергии, природного газа и воды в зданиях Компании, а также экономии горюче-смазочных материалов при эксплуатации автотранспорта.

Уровень снижения потребления электроэнергии в «Ростелекоме» за 2010–2011 годы составил 2,79%.

Компания внедряет системы регулирования теплового режима, проводит комплекс мероприятий по оптимизации теплоснабжения при эксплуатации объектов. 85% климатических систем, установленных в зданиях «Ростелекома», имеют автоматизи-

## ЗАБОТА ОБ ЭКОЛОГИИ И РЕСУРСОСБЕРЕЖЕНИЕ (Продолжение)

В 2011 году в «Ростелеком» разработана экологическая политика.



рованную систему управления, что позволяет эффективно регулировать режим их работы в зависимости от времени года.

Мы осуществляем целый ряд мер, направленных на сокращение расхода электроэнергии. С учетом целесообразности в зданиях и сооружениях Компании максимально используется естественное освещение. Планируется закупка и установка в коридорах, вестибюлях, холлах, местах общего пользования датчиков движения для создания автоматизированных систем управления освещением. Мы постепенно отказываемся от использования ламп накаливания. В настоящее время около 80% осветительных приборов в Компании уже заменено на более энергоэффективные люминесцентные и галогенные. Дополнительная экономия электроэнергии достигается за счет использования оборудования с пониженным энергопотреблением, применения источников бесперебойного электропитания с повышенным коэффициентом полезного действия, повышения эффективности системы охлаждения, а также отслеживания и отключения оборудования, работающего в режиме «ожидания».

### Экономия ресурсов

Помимо экономии тепловой и электроэнергии мы стремимся изменить модели поведения и внутриофисные

процедуры, чтобы экономить и другие виды ресурсов. В целях уменьшения расходования природного топлива и снижения вредных выбросов в атмосферу Компания оптимизирует использование транспорта в своей операционной деятельности. В рамках обновления транспортных средств и механизации планируется приобретение автомобилей, соответствующих экологическому стандарту не ниже Евро-3. В 2012 году Компания выводит из эксплуатации 2 353 транспортных средства, не отвечающих современным экологическим нормам.

Компания активно задействует собственные абонентские аудиовидеотерминалы в 75 городах России, подключенные к открытой сети мультимедиа-связи: на этих площадках все структурные подразделения Компании регулярно проводят рабочие совещания и встречи, корпоративные тренинги и презентации. Эти же студии Компания предлагает своим клиентам для организации коммерческих сеансов видеоконференцсвязи.

В «Ростелеком» действует система электронного документооборота на платформе «Документум». Система интегрирована с аналогичными системами макрорегиональных филиалов, что позволяет оптимизировать процесс отправки электронных документов и сократить объемы использования бумаги. В ближайшем будущем

планируется внедрение электронной цифровой подписи.

### Использование альтернативных источников энергии

В связи с уменьшением запасов традиционного топлива и образованием вредных выбросов при его сжигании «зеленая» энергетика вызывает все больший интерес. «Ростелеком», как социально ответственный бизнес, стремится расширять использование возобновляемых источников энергии, которые не наносят вред окружающей среде. Мы применяем ветроэнергетические установки и солнечные батареи для обеспечения своих объектов электропитанием там, где для этого существуют благоприятные природные условия.

Солнечные батареи устанавливаются в тех местах с максимальным количеством солнечных дней в году, где возникают сложности с подключением объекта связи к энергетической сети или цена электроэнергии велика, например, в северных регионах. Ветроэнергетические установки используются в местах, для которых характерна большая скорость ветра и значительное количество ветреных дней в году.

На сегодняшний день в Северо-Западном, Дальневосточном, Волжском и Уральском макрорегионах функци-

В целях экономии и ресурсосбережения «Ростелеком» активно задействует собственную систему аудиовидеоконференцсвязи, соединяющую 75 городов России. На этих площадках сотрудники и клиенты Компании проводят рабочие встречи, корпоративные тренинги и презентации.

#### Альтернативные источники энергии в МРФ

МРФ	Ветрогенераторы, шт.	Солнечные батареи, шт.
«Северо-Запад»	104	80
«Дальний Восток»	27	–
«Волга»	–	7
«Урал»	–	6

онируют более 130 ветрогенераторных установок и более 90 солнечных батарей. В 2012 году планируется установка ветрогенераторов в макро-региональном филиале «Сибирь».

#### Утилизация отходов

Утилизация отходов в Компании строго регламентирована. Процедура организации работ и оформления первичных документов по проведению демонтажа/утилизации списанного оборудования и товарно-материальных ценностей ОАО «Ростелеком».

Непригодное для дальнейшего использования оборудование размещается в специально предназначенных для этого помещениях, а затем передается организациям, занимающимся сбором вторичного сырья, или сдается в качестве металлолома. Выбор контрагента осуществляется на конкурсной основе с обязательной проверкой соответствующих разрешений, лицензий и аккредитации, что обеспечивает дальнейшую рециркуляцию отходов, максимально минимизируя негативное воздействие на окружающую среду.

#### Благоустройство городских территорий

Компания активно поддерживает проекты, направленные на формирование экологической сознательности и ответственного отношения к окружающему миру у наших сотрудников, клиентов и жителей регионов, в которых работает «Ростелеком».

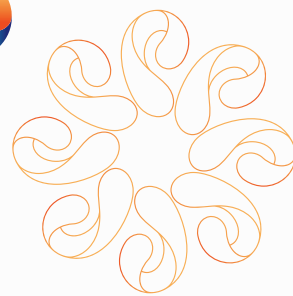
В преддверии XXII зимних Олимпийских игр 2014 года в Сочи «Ростелеком» поддержал инициативу Оргкомитета «Сочи 2014» по проведению экологической акции, посвященной Международному дню Черного моря, целью которой является воспитание у жителей Сочи бережного отношения к окружающей среде. Компания организовала каналы связи, благодаря которым все участники праздника могли в течение дня бесплатно пользоваться самыми современными телекоммуникационными и информационными услугами.

В канун Дня защиты окружающей среды Компания провела в Сочи фотокросс среди нескольких команд студентов и школьников на экологи-

ческую тематику «Зеленая улица». Каждая команда представила свое видение Сочи как города будущего, готового жить по мировым экостандартам.

А в августе 2011 года «Ростелеком» поддержал всероссийскую акцию «Блогеры против мусора», проходившую в Астрахани. Молодые сотрудники Компании участвовали в экологическом десанте, который высадился на городском пляже, и личным примером доказали, как просто сделать свой город чистым и красивым.

В течение 2011 года филиалы Северо-Западного макрорегиона принимали участие в общегородских мероприятиях по благоустройству территорий. Сотрудники Архангельского филиала участвовали в акции по закладке «Ломоносовской аллеи», посвященной 300-летию со дня рождения М.В. Ломоносова, и посадили лиственницы и голубые ели. Сотрудники Вологодского филиала организовали уборку территории Ковыринской рощи, городского Парка культуры и отдыха, а также районов расположения АТС и зданий «Ростелекома». Новгородский филиал принял участие в ежегодной весенней акции по благоустройству Великого Новгорода совместно с Советом ветеранов филиала и общественной организацией «Дети погибших фронтовиков».



Собственная инфраструктура, полный спектр телекоммуникационных услуг и «чувство потребностей» регионов позволяют нам одновременно решать проблемы отдельных людей и глобальные социальные задачи.

# Социальный инвестор

Проекты в социальной сфере – важнейшая часть корпоративной социальной ответственности любой современной компании. Мы видим свою миссию не только в том, чтобы обеспечивать качественные услуги связи нашим клиентам, но и в том, чтобы помогать развитию местных сообществ в регионах присутствия Компании, содействовать формированию стабильной социальной среды и повышению качества жизни в стране.

Наша Компания осуществляет на долгосрочной основе общественно значимые проекты на всей территории Российской Федерации – от Калининградской области на западе до Сахалина на востоке, способствуя решению наиболее острых социальных вопросов.

Собственная инфраструктура, телекоммуникационные ресурсы, большой спектр оказываемых услуг и налаженные связи с региональными властями позволяют нам эффективно решать проблемы как отдельных групп населения, например, ветеранов или людей с ограниченными возможностями, так и более глобальные задачи в таких сферах общественной жизни, как здравоохранение, образование, за-

нятия спортом, защита окружающей среды и культура.

Мы постоянно совершенствуем методы работы в сфере социальной политики, принимая во внимание приоритетные бизнес-задачи Компании и динамику развития общества. Наша Компания не раз удостоивалась различных наград за высокий уровень социальной эффективности как на региональном, так и на федеральном уровнях.

## Программа «Спорт»

### Подготовка к XXII зимней Олимпиаде в Сочи 2014

В 2009 году «Ростелеком» стал Генеральным партнером XXII зимних Олимпийских игр 2014 года в Сочи в категории «Телекоммуникации», руководствуясь принципом «Олимпиада 2014 – каждому!». Мы делаем все возможное, чтобы оправдать возложенное на нас доверие и обеспечить проведение Игр на самом высоком уровне. Сегодня наши усилия сконцентрированы на строительстве мощной телекоммуникационной инфраструктуры для обеспечения телевизионных трансляций и других услуг связи, необходимых участникам и гостям Олимпиады. Для этого Компания располагает

всеми необходимыми ресурсами и технологиями.

Наша деятельность, направленная на повышение уровня проникновения Интернета, не ограничивается лишь столицей будущей Олимпиады. Полным ходом идет реализация программы бесплатного доступа в Интернет по технологии Wi-Fi в общественных местах Краснодарского края. Со временем бесплатный Wi-Fi будет в каждом районном центре на главных улицах, в парках и скверах, на побережье, в гостиницах и пансионатах.

Компания оказывает поддержку спортивным, образовательным и культурным мероприятиям, предваряющим проведение Игр. Особое место в процессе подготовки к Олимпиаде занимают проекты, направленные на популяризацию ценностей олимпийского движения и пропаганду здорового образа жизни. Эти проекты нацелены в первую очередь на подрастающее поколение.

С целью привлечь внимание к олимпийской тематике юных жителей нашей страны, дать им возможность погрузиться в атмосферу соревнований и приобщиться к спорту мы



## СОЦИАЛЬНЫЙ ИНВЕТОР (Продолжение)



реализовали проект «1000 дней до игр – 1000 веселых стартов!», объединивший юных спортсменов из 42 городов России. Первым «олимпийскую эстафету» принял у себя Дальний Восток, затем ее поддержали Сибирь, Урал и жители европейской части России. На юге состязания прошли во многих городах, в том числе и в Сочи, который в 2014 году примет у себя Олимпиаду.

В честь празднования Международного олимпийского дня «Ростелеком» совместно с Оргкомитетом «Сочи 2014» провел в Сочи фестиваль граффити «Моя Олимпиада» с участием лучших команд художников-граффитчиков и многочисленных зрителей из различных уголков юга России.

Осенью 2011 года «Ростелеком» организовал во всех федеральных округах России «Олимпийский день знаний», участниками которого стали около 5 тыс. учащихся и воспитанников подшефных общеобразовательных учреждений – школ, школ-интернатов и детских домов в более чем 60 городах. Учителя и волонтеры «Ростелекома» познакомили ребят с историей олимпийского движения, проводили викторины и

конкурсы на знание олимпийской символики и видов спорта.

#### **Поддержка профессионального и любительского спорта**

«Ростелеком» поддерживает программы в области профессионального и любительского спорта, стремясь внести свой вклад в укрепление здоровья нации, популяризацию и повышение престижа занятий различными видами спорта. С 2009 года Компания является Генеральным партнером Федерации фигурного катания России. Мы помогаем организовывать и проводить мероприятия федерации, направленные на подготовку спортсменов национальной сборной команды России к Олимпийским играм, чемпионатам Европы, мира, к этапам и финалу ISU Гран-при и другим международным соревнованиям. В конце 2011 года «Ростелеком» и Федерация фигурного катания России запустили новый проект «Звездная дорожка», в рамках которого звезды большого спорта делятся своими профессиональными секретами с начинающими фигуристами. Первый мастер-класс для юных спортсменов с участием известного российского фигуриста, олимпийского чемпиона Евгения Плющенко и заслуженного тренера России

Виктора Кудрявцева состоялся 28 декабря 2011 года в Саранске.

Начиная с 2009 года Компания сотрудничает с баскетбольным спортивным клубом ЦСКА. Мы участвуем в организации и проведении официальных спортивных соревнований по баскетболу среди мужских команд, а также других мероприятий клуба.

Компания поддерживает не только профессиональные, но и любительские турниры по баскетболу, одному из самых популярных видов спорта в нашей стране. В сентябре 2011 года Компания провела интернет-трансляцию матчей финального турнира мировой Лиги чемпионов по уличному баскетболу Moscow Open 2011, который проходил на территории олимпийского комплекса «Лужники». Благодаря технической поддержке «Ростелекома» миллионы любителей баскетбола по всему миру, имеющие доступ к сети Интернет, смогли увидеть этот спортивный праздник.

#### **Программа «Забота»**

В рамках долгосрочной программы «Забота» Компания помогает больницам и детским домам, ветеранам



Великой Отечественной войны и отрасли связи, обучает пенсионеров компьютерной грамотности. Мы стремимся сделать жизнь воспитанников детских домов более разнообразной и интересной: устраиваем праздники, встречи со специалистами-психологами, предоставляем каналы связи для дистанционного обучения.

#### **Волонтерская помощь**

Благотворительные акции Компании не ограничиваются денежными грантами и предоставлением телекоммуникационных услуг или оборудования. В социальных проектах активно участвуют наши сотрудники. В 2011 году в различных филиалах «Ростелекома» силами сотрудников Компании были организованы акции «Подари ребенку праздник!», «Подари частичку радости», «Добрые руки» и многие другие. Все они посвящены безвозмездной помощи пенсионерам, ветеранам, воспитанникам детских домов, детям из неполных и малообеспеченных семей. Несколько раз в году сотрудники Компании, среди которых немало почетных доноров, принимают участие в акциях станций переливания крови, добровольно помогая нуждающимся россиянам.

#### **Помощь учреждениям здравоохранения**

Мы реализуем проекты в сфере здравоохранения на региональном уровне, а также в течение многих лет помогаем больницам, лечебно-профилактическим и детским медицинским учреждениям, осуществляя закупку медицинского оборудования, оплачивая срочные операции, выделяя средства на ремонт зданий. Многие учреждения здравоохранения стали подшефными организациями для макрорегиональных филиалов Компании.

В целях повышения качества и доступности медицинского обслуживания «Ростелеком» начал строительство высокопроизводительной сети, обладающей возможностью централизованного управления информационными потоками системы здравоохранения Нижегородской области. Это технологическое решение откроет перспективы удаленных консультаций и консилиумов с использованием телемедицинских технологий. Аналогичный проект будет реализован для учреждений здравоохранения в Забайкальском крае.

В рамках сотрудничества с фондом «Подари жизнь» в 2011 году Компа-

ния предоставила четырем московским больницам 20 мобильных модемов с предоплаченным на год безлимитным доступом в Интернет. Устройства предназначены для детей с онкологическими и гематологическими заболеваниями, вынужденных проводить долгие месяцы в стенах лечебных учреждений. Для многих из них Интернет зачастую является основной возможностью не терять связь с внешним миром.

#### **Поддержка проектов по борьбе с наркотиками**

«Ростелеком» традиционно поддерживает проекты и предоставляет ресурсы своей магистральной сети для проведения сеансов видеоконференций для органов государственной власти России и публичных мероприятий, посвященных формированию здорового общества и борьбе с наркотиками. В 2011 году мы организовали видеоконференцию между Москвой и Иркутском в рамках заседания президиума Госсовета РФ по проблемам борьбы с наркотиками, а также видеоконференцию Санкт-Петербург – Вена – Пермь в рамках международного проекта Организации Объединенных Наций «Право на жизнь». Участники дискуссий из различных регионов России поднимали острые

## СОЦИАЛЬНЫЙ ИНВЕСТИТОР (Продолжение)



вопросы, связанные с противодействием незаконному обороту наркотиков и ролью молодежных организаций в решении этой проблемы.

#### Доступ к образованию для детей с ограниченными возможностями

Детям с ограниченными возможностями больше чем кому бы то ни было необходима поддержка и забота. В 2011 году «Ростелеком» продолжил реализацию проекта «Дистанционное обучение детей-инвалидов», в рамках которого квартиры, в которых проживают ребята, ресурсные центры и образовательные учреждения подключаются к Интернету. Ученики получают возможность заниматься по специально составленным обучающим программам и поддерживать связь с учителем в режиме реального времени. Благодаря «Ростелекому» модель дистанционного обучения детей с ограниченными возможностями, которая не только позволяет решать образовательные задачи, но и способствует социализации ребенка и развитию его как личности, уже полноценно функционирует в Ульяновской, Кировской, Иркутской, Тюменской, Магаданской, Нижегородской, Новосибирской, Томской областях, в Ставропольском крае, Кабарди-

но-Балкарии, Калмыкии, Северной Осетии.

#### Поддержка ветеранов

Отдавая дань уважения ветеранам Великой Отечественной войны, «Ростелеком» на протяжении нескольких лет оказывает помощь общероссийским и региональным объединениям ветеранов. Ежегодно в день празднования годовщины победы Компания проводит во многих регионах нашей страны видеомосты с участием ветеранов войны и тружеников тыла. Кроме того, в праздничные дни ветеранам по всеуголкам страны предоставляется возможность бесплатно совершать междугородные и международные звонки, а также отправлять телеграммы не только по России, но и в страны СНГ и Балтии.

«Ростелеком» совместно с дочерней компанией «Зебра-Телеком» проводит регулярные встречи с Российским комитетом ветеранов войны и военной службы (РК ВВВС). В рамках встреч ветеранам предоставляются универсальные карты «Зебра Телеком», которые позволяют им совершать бесплатные звонки в другие города не только со стационарного, но и с мобильного телефона.

В конце 2011 года Компания организовала видеоконференцию в честь 70-летия битвы под Москвой, которая объединила ветеранов из 11 регионов страны. Ветераны, принимавшие участие в переломном сражении Великой Отечественной войны, студенты вузов и курсанты военных училищ, а также представители общественных организаций собрались в студиях в Москве, Санкт-Петербурге, Волгограде, Курске, Калуге, Калининграде, Орле, Смоленске, Туле, Твери и Хабаровске. Пожилые люди, у которых нет возможности встретиться с однополчанами, живущими в разных частях нашей огромной страны, увидели и пообщались с теми, с кем плечом к плечу шли на смерть, защищая Родину. Аналогичные видеоконференции были проведены по случаю 66-летнего юбилея снятия блокады Ленинграда, в честь 67-й годовщины победы в битве под Сталинградом и в честь 65-летия капитуляции Японии во Второй мировой войне.

Приоритетным для «Ростелекома» является масштабный проект телефонизации нуждающихся ветеранов. Используя собственную инфраструктуру, Компания выделяет телефонные номера и предоставляет





ветеранам телефонные аппараты. В 2011 году новые телефоны появились в квартирах ветеранов в Северной Осетии, Сибири, Пермском крае и других регионах. Компания разрабатывает уникальные технические решения для организации связи в удаленных от центров населенных пунктах. В тех районах, где нет возможности проложить проводные линии связи и установить стационарный телефон, используются мобильные каналы связи.

### Программа «Образование»

«Ростелеком» – компания высоких технологий, поэтому наш взгляд всегда устремлен в будущее. Мы задумываемся о том, кто придет нам на смену, поэтому стремимся повышать качество и доступность образования, расширять его содержание, обеспечивая тем самым вклад в развитие будущих поколений. Компания поддерживает проекты в высшем профессиональном, среднем специальном образовании, а также проекты, направленные на развитие детского и юношеского творчества в России.

#### Сотрудничество с вузами

Компания традиционно сотрудничает с профильными учебными

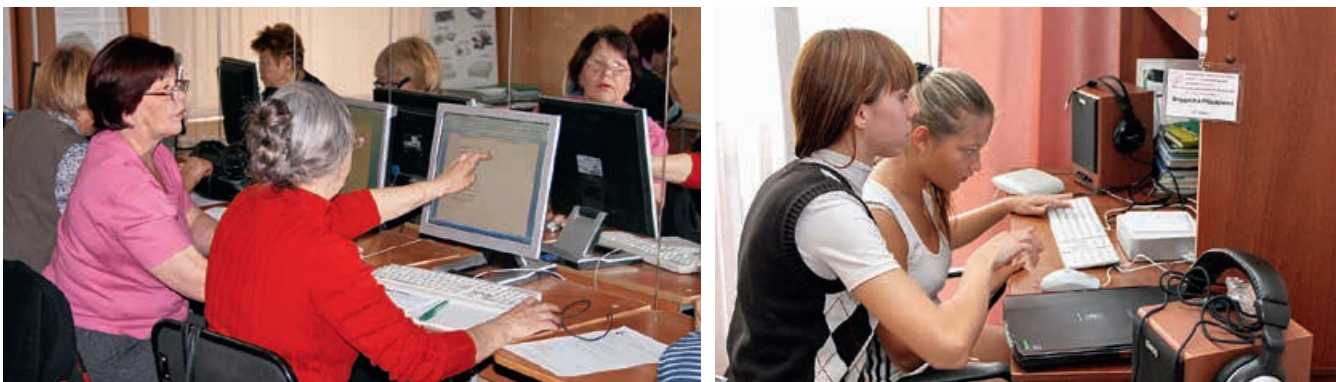
заведениями, среди которых – Московский технический университет связи и информатики – крупнейший учебно-научный центр подготовки и переподготовки высококвалифицированных специалистов в области телекоммуникаций, информатики, радиотехники, экономики и управления; Санкт-Петербургский государственный университет телекоммуникаций им. профессора М.А. Бонч-Бруевича – известнейший базовый вуз отрасли связи и телекоммуникаций, более 80 лет выпускающий из своих стен высококвалифицированных специалистов; Сибирский государственный университет телекоммуникаций и информатики – базовый образовательный комплекс Федерального агентства связи в регионе, крупный научный центр по изучению проблем связи и развитию телекоммуникационных технологий; Колледж телекоммуникаций и информатики СибГУТИ. Мы улучшаем материально-техническую базу этих учебных заведений, поддерживаем студенческие инициативы и студенческие клубы, выплачиваем именные стипендии, организуем стажировки учащихся в подразделениях Компании.

#### Поддержка талантливых детей и молодежи

Компания заинтересована в том, чтобы отрасль IT-технологий пополнялась талантливыми молодыми специалистами, поэтому «Ростелеком» поддерживает мероприятия, способствующие интеллектуальному и творческому развитию молодежи в области информационных технологий. Мы выступили одним из организаторов IV Поволжской олимпиады по информационным технологиям среди студентов и аспирантов «Волга ИТ-2011» в Ульяновске, в которой приняли участие около 400 молодых людей из всех регионов Приволжского федерального округа.

В рамках IV Международного зимнего фестиваля искусств в Сочи в феврале 2011 года «Ростелеком» провел уникальный мастер-класс всемирно известного альтиста и дирижера народного артиста России Юрия Башмета для юных музыкантов в четырех городах России – Сочи, Ярославле, Перми и Новокуйбышевске (Самарская область). Многоканальная видеоконференция объединила Зал камерной музыки города Сочи и концертные площадки в других городах, оборудованные системами видеоконференцсвязи. Проведение такого необычного

## СОЦИАЛЬНЫЙ ИНВЕСТИОР (Продолжение)



мастер-класса стало возможным благодаря наличию у «Ростелекома» собственных высокоскоростных сетей связи, которые охватывают всю территорию Российской Федерации.

Еще один пример использования интернет-технологий в образовательных целях продемонстрировал Сахалинский филиал «Ростелекома», организовавший видеомост для знаменитого скрипача заслуженного артиста России Дмитрия Когана, который смог послушать выступление своих учеников – студентов Уральского музыкального колледжа в Екатеринбурге и пообщаться с ними.

В мае 2011 года «Ростелеком» обеспечил интернет-трансляцию X Молодежных Дельфийских игр России «Искусство. Молодость. Талант», проходивших в Твери. Впервые в истории игр зрителями стали не только участники фестиваля и жители города, в котором он проводился, но и пользователи сети Интернет. Прямые трансляции с 12 различных площадок велись на сайте интернет-телевидения Дельфик ТВ и корпоративном сайте «Ростелекома».

В 2011 году в 12 регионах Центрального федерального округа проходи-

ла познавательная молодежная игра «Большое путешествие 2», в основе которой лежит популярное увлечение геокешинг для тех, кто интересуется историей и географией родного края. Более 2 тыс. молодых людей на протяжении нескольких месяцев соревновались в знании природы, истории, культуры и географии своего региона.

#### **Компьютерная грамотность для людей старшего возраста**

Стремясь преодолеть «цифровое неравенство» между различными возрастными группами, «Ростелеком» совместно с региональными администрациями несколько лет подряд реализует проект по обучению пенсионеров компьютерной грамотности «Поколение on-line». Мы понимаем, что людям старшего возраста необходима помощь в освоении работы с компьютером. Обучение проходит в форме очных занятий, на которых слушатели учатся пользоваться Интернетом и электронной почтой, искать нужную информацию, использовать популярные программы для общения, социальные сети, покупать товары в интернет-магазинах, пользоваться порталом государственных услуг. В 2011 году в проекте «Поколение on-line» приняли участие пенсионе-

ры из Приволжья, Ставропольского края, Сибири, Дальнего Востока, Северо-Западного и Центрального регионов.

#### **Программа «Духовное наследие»**

##### **Сотрудничество с учреждениями культуры**

«Ростелеком» стремится внести свой вклад в сохранение и развитие крупнейших культурных центров, театров и музеев, а также принимать участие в восстановлении объектов, имеющих высокую духовную значимость. Компания является членом попечительского совета Государственного академического Большого театра России, оказывая содействие театру в привлечении источников финансирования, осуществлении новых постановок, организации гастролей, совершенствовании системы управления. Реконструкция исторического здания Большого театра, завершившаяся в 2011 году, проходила при активном участии Компании.

В рамках программы по поддержке отраслевых музеев мы сотрудничаем с Центральным музеем связи им. А.С. Попова – одним из старей-





ших научно-технических музеев мира, а также с различными региональными и муниципальными музеями связи.

#### **Поддержка российского искусства**

В 2011 году «Ростелеком» стал главным технологическим партнером XIV Международного конкурса им. П.И. Чайковского, который проходил с 14 июня по 2 июля 2011 года в семи главных музыкальных залах страны в Москве и Санкт-Петербурге. В течение трех недель «Ростелеком» обеспечивал интернет-трансляцию конкурса, которая велась в режиме реального времени с семи конкурсных площадок. Благодаря комплексному высокотехнологичному решению с использованием инновационной платформы Content Delivery Network миллионы любителей классической музыки могли следить за выступлениями будущих звезд в формате высокой четкости.

«Ростелеком» выступил Генеральным партнером I Международного музыкального фестиваля «Классика и джаз», который проходил 11 и 12 июня 2011 года в Москве. Компания обеспечила интернет-трансляцию гала-концерта фестиваля, который собрал вместе наиболее

выдающихся представителей классической и джазовой исполнительских школ. Классическая музыка и джазовая импровизация требуют высочайшего качества трансляций, которое стало возможным благодаря мощным телекоммуникационным ресурсам «Ростелекома» и применению новейших информационных технологий.

Не менее значимым событием в культурной жизни нашей страны стал VI Фестиваль симфонических оркестров мира, проходивший в июне 2011 года в Москве. Благодаря интернет-трансляциям, организованным «Ростелекомом», любители симфонического искусства могли наблюдать за мероприятием в режиме on-line на сайте Ассоциации руководителей симфонических и камерных оркестров.

2011 год был отмечен еще одним громким событием международного уровня – IV Зимним фестивалем искусств, вошедшим в программу культурной Олимпиады Сочи 2014. «Ростелеком» обеспечил прямую интернет-трансляцию гала-концерта, состоявшегося 13 июня 2011 года в Москве в Концертном зале им. П.И. Чайковского, на котором всемирно известный музыкант

Юрий Башмет представил зрителям лучшие номера Зимнего фестиваля искусств в Сочи разных лет.

#### **Возрождение духовности**

Компания выступает за возрождение духовных традиций православия, поэтому оказывает поддержку проектам, имеющим высокую духовную и религиозную значимость. В сентябре 2011 года мы организовали интернет-трансляцию строительства деревянных обydенных храмов в рамках проекта «Семь храмов в семи городах за один день», цель которого – возрождение традиций строительства обydенных храмов. Трансляция состоялась 21 сентября 2011 года и объединила семь крупных городов России – Тверь, Калининград, Уфу, Сочи, Екатеринбург, Иркутск и Южно-Сахалинск.

В ноябре 2011 года «Ростелеком» предоставил технологическую поддержку и широкий перечень мультимедийных возможностей организаторам выставки «Православная Русь», которая открылась в Москве в День народного единства и согласия и была приурочена к двадцатилетию возрождения православия в России.

## Об Отчете

Настоящий Социальный отчет является дебютным для ОАО «Ростелеком». Компания нацелена на повышение прозрачности всех аспектов своей деятельности, в том числе в области корпоративной социальной ответственности. В рамках Отчета «Ростелеком» ставил перед собой задачу предоставить всем заинтересованным сторонам максимум информации о системе корпоративной социальной ответственности в Компании, социальных аспектах бизнеса, ключевых направлениях и конкретных мероприятиях в области ответственного взаимодействия со стейкхолдерами.

Отчетным периодом Отчета является период с 1 января по 31 декабря 2011 года. Границы Отчета охватывают ОАО «Ростелеком», а также дочерние компании, перечень которых размещен на сайте Компании на странице <http://www.rostelecom.ru/about/info/subsidiary/>. В связи с тем, что настоящий Отчет является первым для Компании, никаких изменений в границах Отчета в отчетном периоде не произошло. Все финансовые данные в настоящем Отчете представлены согласно консолидированной финансовой отчетности ОАО «Ростелеком» и его дочерних компаний, подготов-

ленной в соответствии с Международными стандартами финансовой отчетности (МСФО).

Компания намерена выпускать Социальный отчет ежегодно.

Отчет подготовлен с использованием «Руководства по отчетности в области устойчивого развития» Глобальной инициативы по отчетности GRI версия 3.1. (далее — Руководство GRI). С точки зрения Компании, настоящий Отчет отвечает требованиям уровня применения Руководства GRI «С».

Содержание Отчета определено с учетом принципов существенности, охвата заинтересованных сторон, контекста устойчивого развития и полноты в соответствии с тем, как они определены в Руководстве GRI. Существенность тем Отчета была определена путем проведения интервью с руководителями ключевых бизнес-подразделений «Ростелекома», анализа обратной связи и социологических исследований мнений клиентов и партнеров Компании, детального изучения отчетов об устойчивом развитии сопоставимых компаний, а также анализа СМИ. В ходе подготовки Отчета Компания постара-

лась соблюсти ключевые принципы обеспечения качества его контента, в том числе сбалансированность, сопоставимость, точность, своевременность и ясность. В следующих циклах отчетности «Ростелеком» планирует прохождение процедуры общественного заверения.

Управление процессом подготовки Отчета осуществлялось Департаментом стратегических коммуникационных проектов во взаимодействии с основными структурными подразделениями Компании и макрорегиональными филиалами.

Замечания и предложения по Отчету следует направлять в Департамент стратегических коммуникационных проектов ОАО «Ростелеком» по электронному адресу: [csr@rt.ru](mailto:csr@rt.ru), либо по телефону: + 7 499 999 82 83.

# Таблица показателей Руководства GRI, освещенных в Отчете

Показатель GRI	Описание	Раздел Отчета	Страница Отчета/Комментарий
<b>Стратегия и анализ</b>			
1.1	Заявление самого старшего лица, принимающего решения в организации, публикующей отчет, о значимости устойчивого развития для организации и ее стратегии	Обращение Президента	3
<b>Характеристика организации</b>			
2.1	Название организации	О Компании, Описание бизнеса	2, 4
2.2	Главные бренды, виды продукции и/или услуг	О Компании, Описание бизнеса	2, 4
2.3	Функциональная структура организации, включая основные подразделения, операционные компании, дочерние компании и совместные предприятия	Описание бизнеса	4. С перечнем дочерних компаний ОАО «Ростелеком» можно ознакомиться на сайте Компании по адресу: <a href="http://www.rostelecom.ru/about/info/subsidiary/">http://www.rostelecom.ru/about/info/subsidiary/</a>
2.4	Расположение штаб-квартиры организации	Описание бизнеса	4
2.5	Число стран, в которых организация осуществляет свою деятельность	О Компании, Описание бизнеса	2, 4
2.6	Характер собственности и организационно-правовая форма	О Компании, Описание бизнеса	2, 4
2.7	Рынки, на которых работает организация	Описание бизнеса	4–7
2.8	Масштаб организации	О Компании, Описание бизнеса, Лидер отрасли	2, 4, 15–23
2.9	Существенные изменения масштабов, структуры или собственности, произошедшие на протяжении отчетного периода		Отчет публикуется впервые
2.10	Награды, полученные за отчетный период	Приложение № 1	70

Показатель GRI	Описание	Раздел Отчета	Страница Отчета/Комментарий
<b>Параметры отчета</b>			
3.1	Отчетный период	Об Отчете	66
3.2	Дата публикации последнего из предшествующих отчетов		Отчет публикуется впервые
3.3	Цикл отчетности	Об Отчете	66
3.4	Контактная информация для вопросов относительно отчета или его содержания	Об Отчете	66
3.5	Процесс определения содержания отчета	Об Отчете	66
3.6	Границы отчета	Об Отчете	66
3.7	Ограничения области охвата или границ отчета		Ограничений нет
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		Отчет публикуется впервые
3.10	Описание значения любых переформулировок информации, приведенной в предыдущих отчетах, а также оснований для таких переформулировок		Отчет публикуется впервые
3.11	Существенные изменения относительно предыдущих периодов отчетности в области охвата, границах или методах измерения, примененных в Отчете		Отчет публикуется впервые
3.12	Таблица, указывающая расположение стандартных элементов в отчете	Об Отчете	66–69
<b>Управление, обязательства и взаимодействие с заинтересованными сторонами</b>			
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	Прозрачность бизнеса	46–48
4.2	Указание на то, является ли председатель высшего руководящего органа одновременно исполнительным менеджером компании	Прозрачность бизнеса	47
4.3	Для организаций, имеющих унитарный совет директоров, указание количества независимых членов высшего руководящего органа и/или членов, не относящихся к исполнительному руководству компании	Прозрачность бизнеса	47
4.4	Механизмы, при помощи которых акционеры или сотрудники организации могут направлять деятельность высшего руководящего органа или давать ему рекомендации	Прозрачность бизнеса	46
4.14	Перечень групп заинтересованных сторон, с которыми взаимодействовала организация	Политика в области социальной ответственности	12–13
4.15	Основания для выявления и отбора групп заинтересованных сторон с целью дальнейшего взаимодействия с ними	Политика в области социальной ответственности	12

Показатель GRI	Описание	Раздел Отчета	Страница Отчета/Комментарий
<b>Показатели результативности</b>			
EC1	Созданная и распределенная прямая экономическая стоимость, включая доходы, операционные затраты, выплаты сотрудникам, пожертвования и другие инвестиции в сообщества, нераспределенную прибыль, выплаты поставщикам капитала и государствам	О Компании, Лидер отрасли	2, 15
EC6	Политика, практические подходы к закупкам у местных поставщиков и доля таких закупок в существенных регионах деятельности организации	Прозрачность бизнеса	51–52
EC8	Развитие и воздействие инвестиций в инфраструктуру и услуг, предоставляемых в первую очередь для общественного блага, посредством коммерческого, натурального или благотворительного участия	Надежный партнер, Социальный инвестор	25–33, 59–64
EN5	Энергия, сэкономленная в результате мероприятий по снижению энергопотребления и повышению энергоэффективности	Забота об экологии и ресурсосбережение	55
LA1	Общая численность рабочей силы в разбивке по типу занятости, договору о найме и региону	Лучший работодатель	35
LA4	Доля сотрудников, охваченных коллективными договорами	Лучший работодатель	40
LA5	Минимальный период уведомления в отношении значительных изменений в деятельности организации	Лучший работодатель	36
LA10	Среднее количество часов обучения на одного сотрудника в год, в разбивке по категориям сотрудников	Лучший работодатель	38
LA13	Состав руководящих органов и персонала организации с разбивкой по полу и возрастной группе, указанием представительства меньшинств, а также других показателей разнообразия		36
S06	Общее денежное выражение финансовых и натуральных пожертвований политическим партиям, политикам и связанным с ними организациям в разбивке по странам	Прозрачность бизнеса	53
HR4	Общее число случаев дискриминации и предпринятые действия	Лучший работодатель	36–37. Случаев дискриминации не выявлено
HR6	Деятельность, в рамках которой имеется значительный риск случаев использования детского труда, и действия, предпринятые для участия в искоренении детского труда	Лучший работодатель	37
HR7	Деятельность, в рамках которой имеется значительный риск случаев использования принудительного или обязательного труда и действия, предпринятые для участия в искоренении принудительного или обязательного труда	Лучший работодатель	37
PR2	Общее количество случаев несоответствия нормативным требованиям и добровольным кодексам, касающимся воздействия продукции и услуг на здоровье и безопасность, в разбивке по видам последствий		ОАО «Ростелеком» не оказывает услуг, способных оказать воздействие на здоровье и безопасность людей



## Приложение № 1

# Награды, полученные ОАО «Ростелеком» в 2011 году

Победитель Национального конкурса «Лидер инновационного развития».

Победитель в номинации «Лучший поставщик услуг связи и телекоммуникаций для государственных и муниципальных нужд» открытого Конкурса «Лучший поставщик 2011 года».

Победитель всероссийского конкурса «Лидеры государственных и муниципальных закупок 2011» в номинации «Добросовестный поставщик».

Лауреат всероссийского Конкурса «Национальная премия за вклад в развитие российского сегмента сети Интернет» («Премия Рунета-2011») в номинациях «Государство и Общество», а также «Технологии и Инновации».

Премия «БРЕНД ГОДА/EFFIE-2011» в категории «Высокотехнологичные товары и услуги».

# Контакты

## **ОАО «Ростелеком»**

Адрес: 125047, Москва,  
1-я Тверская-Ямская, д. 14  
Тел.: +7 (499) 972 82 83  
Факс: +7 (499) 972 82 22  
[www.rostelecom.ru](http://www.rostelecom.ru)

## **Департамент стратегических коммуникационных проектов**

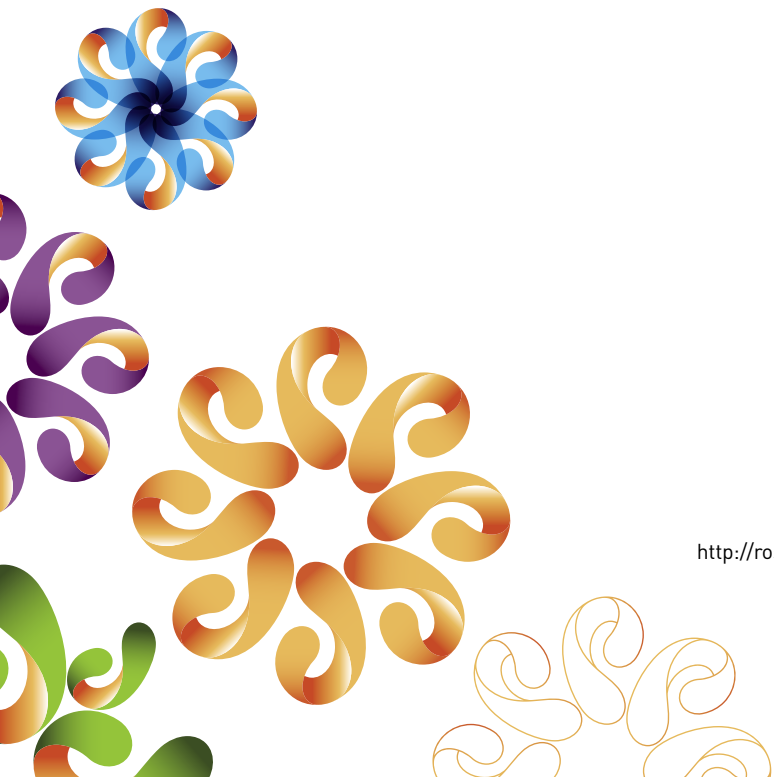
Тел.: +7 (499) 999 82 83  
Факс: +7 (499) 999 82 22  
e-mail: [csr@art.ru](mailto:csr@art.ru)

## **Департамент по связям с общественностью**

Тел.: +7 (499) 999 82 83  
Факс: +7 (499) 999 82 22  
e-mail: [pr@art.ru](mailto:pr@art.ru)

ДЛЯ ЗАМЕТОК





<http://rostelecom.ru/>