



Ростелеком

Социальный отчет 2015



Об отчете

Отчет о деятельности в области устойчивого развития за 2015 год (далее – Отчет) является пятым социальным отчетом Компании, подготовленным с учетом требований международного стандарта GRI. Данные консолидированы по Группе компаний «Ростелеком», включая ПАО «Ростелеком» и его дочерние и зависимые общества (www.rostelecom.ru/about/subsidiary/), на основании операционной отчетности и финансовой отчетности МСФО. Показатели экологической и социальной эффективности раскрыты в соответствии с Руководством по отчетности в области устойчивого развития G4. Отчетный период – 1 января 2015 года – 31 декабря 2015 года (Компания использует годовой цикл социальной отчетности). Существенные изменения в составе Группы «Ростелеком» приведены в разделе «Основные события».

Консолидированная финансовая отчетность за 2015 год по МСФО (РСБУ) доступна на корпоративном сайте: www.rostelecom.ru/ir/results_and_presentations/financials/IFRS/2015/4/.

G4-3

G4-7

Рабочая группа по подготовке Отчета включала специалистов из подразделений корпоративного управления, инфраструктурного и инновационного развития, тарифной политики, развития продуктовой линейки и клиентского сервиса, противодействия коррупции, работы с персоналом, экологических и социальных программ. Для выявления существенных аспектов проведены: интервью с руководителями ключевых бизнес-подразделений, анализ обратной связи, исследование мнений клиентов и партнеров. Описание бизнес-модели, производственные показатели и системы корпоративного управления приводятся в годовом отчете Компании, который публикуется одновременно с данным социальным отчетом. Замечания и предложения по Отчету следует направлять в департамент внешних коммуникаций ПАО «Ростелеком» по электронному адресу: csr@rt.ru или по телефону: + 7 (499) 999-82-83.

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|----|
| ОБРАЩЕНИЕ ПРЕЗИДЕНТА | 2 |
| ВКЛАД В СООБЩЕСТВО | 5 |
| ПОРТРЕТ КОМПАНИИ | 6 |
| Основные события 2015 года | 8 |
| Стратегия | 10 |
| Бизнес-модель | 12 |
| Сети связи | 14 |
| География | 18 |
| Структура управления | 20 |
| КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА | 22 |
| Корпоративные ценности | 24 |
| Система внутренних коммуникаций | 25 |
| СОЦИАЛЬНАЯ ПОЛИТИКА | 34 |
| Внутренняя социальная политика | 36 |
| Внешняя социальная политика | 49 |
| СОЦИАЛЬНО ОРИЕНТИРОВАННЫЕ УСЛУГИ | 64 |
| Устранение цифрового неравенства | 66 |
| Социально ориентированные продукты в базовых клиентских сегментах | 68 |
| БЕЗОПАСНОСТЬ | 72 |
| Производственная безопасность | 74 |
| Экологическая безопасность | 76 |
| ПРИЛОЖЕНИЯ | 86 |
| Награды | 88 |
| Цепочка поставок организации G12 | 91 |
| Членство в ассоциациях G16 | 92 |
| Таблица стандартных элементов GRI | 94 |

Обращение президента

УВАЖАЕМЫЕ КОЛЛЕГИ И ПАРТНЕРЫ!

В этом году мы приняли решение объединить два наших ключевых отчета – о социальной и производственной деятельности – в едином взаимосвязанном формате. Оба документа содержат общую информацию о деятельности Компании, но при этом делают акцент на своем специфическом контенте. Убежден, что это правильная инициатива, поскольку в деятельности Компании коммерческие услуги и социальная миссия очень тесно переплетены. «Ростелеком» – национальный оператор связи, оказывающий значительное влияние на качество жизни в самых удаленных регионах нашей страны.

ГРАЖДАНСКАЯ ПОЗИЦИЯ

На территории присутствия, а это без преувеличения вся страна, мы используем свои компетенции и ресурсы для решения наиболее актуальных задач и проблем в социальной сфере. Зачастую именно социальные запросы, к примеру, обеспечение равного доступа жителей нашей страны к цифровым услугам и информационная безопасность на сетях передачи данных, дают импульс развитию новых технологий и коммерческих продуктов Компании, повышая при этом качество жизни наших абонентов.

Развитие и модернизация инфраструктуры связи – это основа, на которой строится вся деятельность Компании. Современная телекоммуникационная сеть позволяет нам исполнять функции высокотехнологичного провайдера на российском и международном рынках услуг связи. Наличие развитой инфраструктуры не только удовлетворяет растущим потребностям пользователей в современных телекоммуникационных сервисах, но и создает крепкую основу для перехода к инновационному и социально ориентированному типу экономического развития.

Сетевая инфраструктура «Ростелекома» обеспечивает полное покрытие территории Российской Федерации и обеспечивает передачу информации в трех форматах: голосовом, цифровом и видео.

В 2015 году «Ростелеком» продолжил развитие сети высокоскоростной IP-магистрали по технологии MPLS, построенной на базе ресурсов собственной первичной сети. Это позволяет нам увеличивать объемы предоставляемых услуг, таких как широкополосный доступ в интернет (ШПД), интерактивное телевидение и облачные сервисы. По состоянию на 31 декабря 2015 года пропускная способность магистральной сети IP/MPLS превысила 12,3 Тбит/с.

Развитие качества услуг и клиентского сервиса

Компания ведет постоянный контроль качества в точках продаж и обслуживания клиентов, в том числе относящихся к незащищенным социальным группам. В отчетном периоде на уровне макрорегиональных и региональных филиалов проводилось исследование с использованием методики «Тайный покупатель» (Mystery Shopping). В результате исследования были выявлены проблемные точки в работе офисов продаж и обслуживания клиентов. Полученные данные мы использовали для доработки методик профессионального обучения сотрудников с целью улучшения качества обслуживания на территории присутствия Компании и повышения эффективности взаимодействия территориальных подразделений с местными клиентскими группами.

Хочу отдельно отметить успешный опыт вовлечения руководителей высшего звена в повседневную работу центров продаж. В этом году мы впервые провели масштабный проект «ТОПы в поля», в ходе которого 80 руководителей встретились с клиентами так, как это ежедневно

G4-1

делают сотрудники фронтлайна. Руководители смогли глубже понять проблемы и заботы клиентских менеджеров, а также пообщаться с клиентами – узнать их мнение о Компании и ее продуктах. Для нас очень важно, чтобы руководители, принимающие решения, имели реальный «полевой опыт», поскольку именно на живом опыте сотрудников строится эффективная клиентоориентированная стратегия.

В июне 2015 года был запущен программный модуль «Оперативная сводка», который ежедневно формирует оперативную отчетность по аварийным и чрезвычайным ситуациям на всех сетях связи Компании. Информация в режиме онлайн доводится до технических подразделений, руководителей Компании, а также направляется в Роскомнадзор, Минкомсвязи и Единый контакт-центр. В целях обеспечения надежной работы всей системы связи в 2015 году запущены измерительные зонды и портал мониторинга доступности внешних web-ресурсов – aQoSta. Введена в эксплуатацию система контроля отчетности и доступности точек доступа Wi-Fi по проекту «Устранение цифрового неравенства».

Развитие персонала

Пристальное внимание Компания уделяет профессиональному и личностному росту своих сотрудников, которых у нас почти 150 тысяч – а это население среднего российского города. Мы создаем такую внутреннюю среду, в которой сотрудники могут максимально эффективно решать свои задачи и принимать квалифицированные решения. Мы заинтересованы в привлечении молодых и талантливых кадров. В ряде ведущих вузов страны созданы базовые кафедры «Ростелекома», осуществляющие подготовку специалистов по программам, разработанным при участии Компании.

Ежегодно «Ростелеком» организует проведение практики студентами вузов с целью последующего трудоустройства. Для новичков у нас действует система наставничества и адаптации. Развита система карьерного планирования, а также работает программа «Кадровый резерв», которая дает возможность закрывать большую часть вакансий за счет внутренних ресурсов. Особое внимание уделяется участию сотрудников в реализации социально ориентированной политики Компании и персональному участию каждого сотрудника в отдельных проектах, что существенным образом влияет на снижение текучести кадров и повышение вовлеченности персонала в деятельность Компании.

Внешние социальные программы

В деятельности «Ростелекома» социальные и благотворительные программы занимают особое место и являются важной частью корпоративной социальной ответственности. Наряду с долгосрочными проектами в области культуры, спорта, образования мы активно поддерживаем добровольческие инициативы наших сотрудников.

С каждым годом расширяется число участников наших проектов и растет количество используемых образовательных технологий – от интерактивных тренингов до онлайн-обучения. Хочу отдельно отметить профессиональный вклад в развитие наших социальных инициатив сотрудников некоммерческих организаций, с которыми у нас сложились по-настоящему деловые отношения, положительно влияющие на бизнес-результаты Компании. В решении актуальных проблем мы опираемся на опыт партнерских общественных организаций, которые выступают координаторами большинства наших программ.

Снижение негативного воздействия на окружающую среду

Обязательства Компании по уменьшению воздействия на окружающую среду, охране окружающей среды, обеспечению экологической безопасности определены в Экологической политике. «Ростелеком» внедряет передовые ноу-хау как на технологическом уровне, так и на уровне своей внутренней корпоративной культуры. Так, действующая программа энергетической эффективности предусматривает обновление энергоемкого оборудования и переход на автоматизированную систему управления освещением и теплоснабжением в филиалах Компании. В ряде регионов процедура выставления счетов клиентам переведена в электронный вид. Это позволяет сделать оплату услуг «Ростелекома» максимально удобной для пользователей и значительно экономит потребление бумаги. Внутри Компании мы активно используем систему электронного документооборота. Благодаря этому снижается расход потребляемых ресурсов, а обмен информацией становится более простым и эффективным. Мы, как технологичная Компания, не можем оставаться в стороне от новейших технологий производства возобновляемой энергии. В настоящее время у нас действует программа по переходу на максимальное использование «зеленых источников энергии».

Цели устойчивого развития

В 2015 году Генеральной ассамблеей ООН была принята Повестка дня в области устойчивого развития, которая сформулировала 17 ключевых целей. Мы полностью разделяем зафиксированное в этом документе видение общего будущего и предпринимаем посильные шаги для его достижения. Уже сейчас мы имеем внушительный технологический потенциал для достижения как минимум половины целей, обозначенных в этом документе.

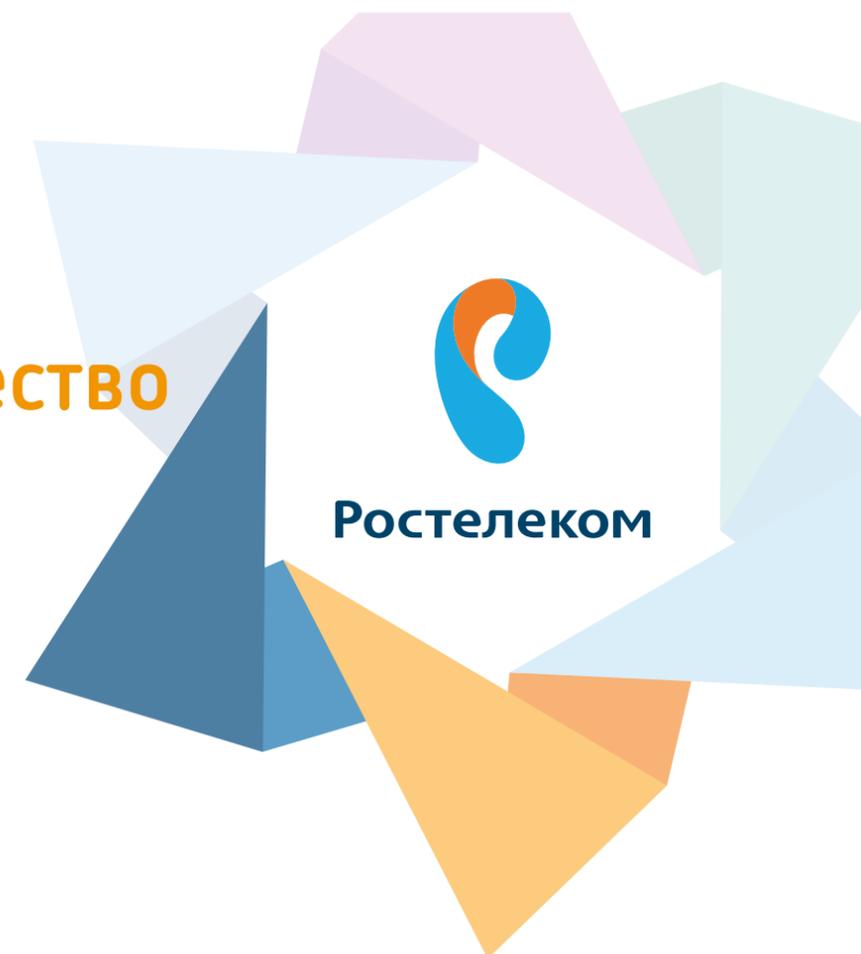
На основе нашего продукта «Геоданные» могут разрабатываться технологии, обеспечивающие безопасность и устойчивость городов, сельскохозяйственных территорий и экосистем. Проекты «Электронное правительство» и «Устранение цифрового неравенства» – это вклад в сокращение социального неравенства внутри страны и повышение качества жизни наших граждан. «Индустриальный интернет» позволяет создать необходимую инфраструктуру для индустриализации и инноваций. Действующая в Компании Внутренняя социальная политика учитывает принципы гендерного равенства, обеспечения безопасных условий труда, справедливого вознаграждения и другие важные аспекты прав человека. «Ростелеком» как лидер технологических инноваций всецело использует свой потенциал для решения социальных, экологических и экономических задач на территории всей страны. Компания будет и в дальнейшем придерживаться принципов устойчивого развития и, опираясь на поддержку своих акционеров, клиентов и партнеров, развивать эффективное социальное партнерство в интересах всего нашего общества.

Сергей Калугин,
президент ПАО «Ростелеком»

G4-21

G4-24

Вклад в сообщество



АКЦИОНЕРЫ



СОТРУДНИКИ



ГОСУДАРСТВО



ОБЩЕСТВО



ОКРУЖАЮЩАЯ СРЕДА



В СООТВЕТСТВИИ С КОНСОЛИДИРОВАННОЙ ФИНАНСОВОЙ ОТЧЕТНОСТЬЮ ЗА 2015 ГОД, МСФО

¹ Рекомендация Совета директоров ПАО «Ростелеком» ГОСА (годовое общее собрание акционеров)

² По данным управленческой отчетности

ПОРТРЕТ КОМПАНИИ

В 2015 году Компания продолжила уверенно расти в своих традиционных цифровых сегментах:

- рост на рынке широкополосного доступа в интернет (ШПД) составил 6 %;
- рост на рынке платного телевидения составил 27 %;
- заняты лидирующие позиции на рынке услуг центров обработки данных.

Завершена программа перехода на оптические сети доступа для более 30 млн домохозяйств. «Ростелеком» продолжает быть надежным партнером государства в реализации крупных национальных проектов.

Основные события
2015 года
с. 8

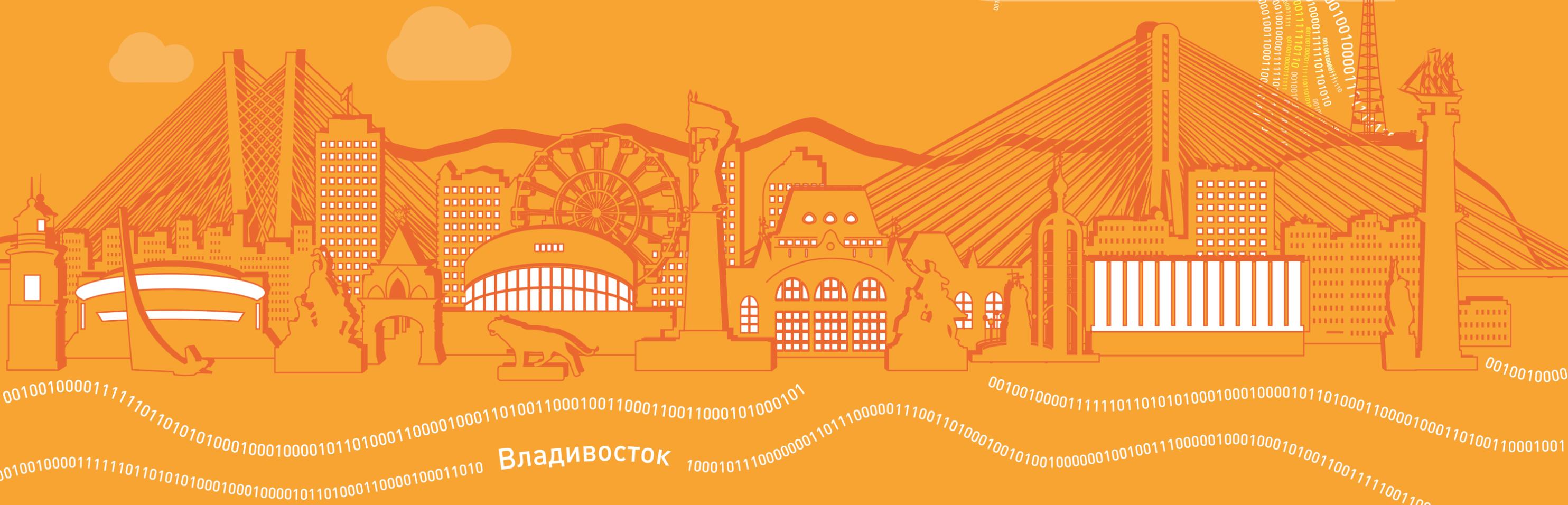
Стратегия
с. 10

Бизнес-модель
с. 12

Сети связи
с. 14

География
с. 18

Структура управления
с. 20



Основные события 2015 года



Стратегические инициативы

64-13

- Совет директоров «Ростелекома» принял ряд важных решений, в частности, определил стратегию по развитию новых сегментов и созданию фонда недвижимости.
- «Ростелеком» погасил 3,53 % обыкновенных и 13,7 % привилегированных акций.
- «Ростелеком» приобрел контроль над компанией «Айкумен ИБС» – российского разработчика в области Big Data.
- «Ростелеком» приобрел контроль над группой SafeData – крупнейшим игроком на рынке предоставления услуг дата-центров, обмена трафиком и доставки контента.
- «Ростелеком» создал совместное предприятие с ВГТРК для развития медиабизнеса, к концу 2015 года нарастив долю в СП до 41 %.
- В рамках государственной программы поддержки инвестиционных проектов на основе проектного финансирования «Ростелеком» получит на льготных условиях 15,6 млрд руб. от ВТБ на проект «Цифровой каркас России».
- Совместное предприятие с «Tele2 Россия» вышло на рынок Московского региона.
- «Ростелеком» консолидировал 100 % обыкновенных акций ОАО «Башинформсвязь».
- «Ростелеком» и корейская корпорация GS Home Shopping Inc. договорились о создании большого универсального телемагазина.
- «Ростелеком» пролонгировал опционное соглашение с Дойче Банком и завершил расчеты по финансированию от РФПИ.
- «Ростелеком» приобрел российский бизнес оператора Freshtel.
- «Ростелеком» подписал рамочное соглашение о сотрудничестве с China Development Bank и Huawei, открывающее возможности для получения финансирования на сумму до 600 млн долл. США.

Крупные контракты

- с ПАО «ВымпелКом» (на 10 лет) и с ПАО «МегаФон» (на 15 лет) на долгосрочную аренду цифровых каналов связи; общая стоимость контрактов за весь период составляет **1,5 млрд руб.**
- с Министерством связи и массовых коммуникаций на эксплуатацию инфраструктуры «Электронного правительства» на 2016 год на общую сумму **2 млрд руб.**
- с правительствами 13 субъектов Российской Федерации в сфере реализации проектов «Безопасный город» на общую сумму **8,6 млрд руб.**
- с Рособнадзором на оказание услуг по организации видеонаблюдения при проведении ЕГЭ в 2015 году на общую сумму **200 млн руб.**
- с ПАО «ВымпелКом» до 2019 года о предоставлении ресурсов и инфраструктуры для размещения оборудования на общую сумму **4,5 млрд руб.**

Повышение эффективности бизнеса

В рамках реализации стратегических проектов в 2015 году Компания достигла следующих результатов:

- Запущен OTT-сервис «Интерактивное ТВ 2.0».
- Запущены новые облачные сервисы («Виртуальный офис», «Веб-ВКС», «Веб-АКС»).
- Увеличено число дистанционных продаж на 25 %.
- Создано СП с «Интер РАО ЕЭС» – «Национальные дата-центры», для развития сети ЦОДов и облачной платформы для размещения ГИС и информационных систем органов власти, госкорпораций и компаний с госучастием.
- Увеличен показатель выручки на сотрудника до 2 млн руб.
- Эффект от реализации программы повышения операционной эффективности составил 8,5 млрд руб.
- На конец 2015 года введено в эксплуатацию порядка 1,5 тыс. точек доступа в рамках реализации проекта «Устранение цифрового неравенства». Компания ведет строительство и осуществляет запуск новых точек доступа с опережением плана.
- Завершены строительно-монтажные работы, в том числе глубоководные и прибрежные, на первом этапе на отрезке Сахалин – Магадан. Протяженность сети составляет 924 км.
- Принята Экологическая политика.
- Обновлено Положение о порядке оказания пожертвований и благотворительной помощи.
- Утверждены новые ценности корпоративной культуры «Ростелекома».

Инфраструктура

УСИЛЕНИЕ МОЩНОСТИ МАГИСТРАЛЬНОЙ СЕТИ

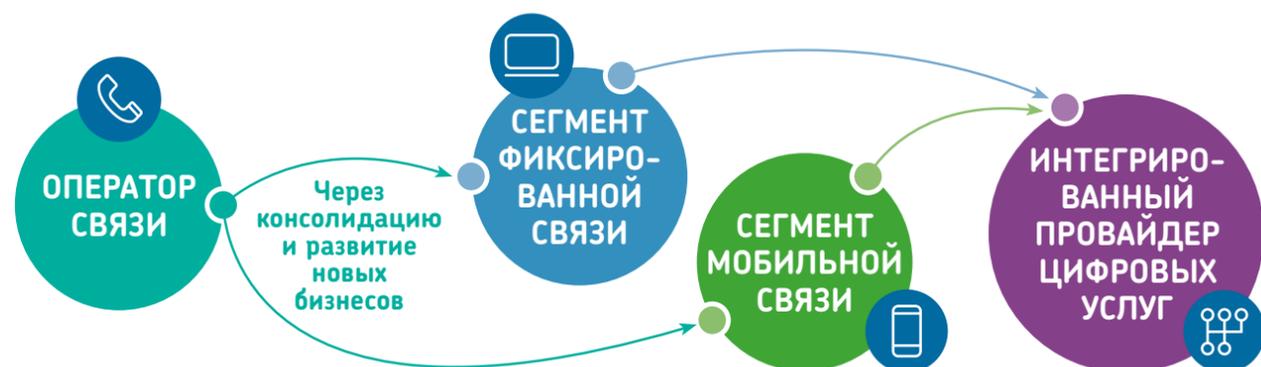
Транспортная составляющая является важнейшим элементом сетевой инфраструктуры, позволяющей абсорбировать нелинейно возрастающий объем трафика, в том числе видеоконтента. В этой связи важно обеспечивать необходимый ресурс магистральной сети, чтобы предоставлять качественные сервисы на базе инфраструктуры «Ростелекома». Магистральная сеть IP MPLS в 2015 году была умощнена до 12,3 Тбит/с.

МОДЕРНИЗАЦИЯ СЕТЕЙ «ПОСЛЕДНЕЙ МИЛИ»

Компания реализует масштабный проект модернизации сетей «последней мили», целью которого является достижение охвата оптоволоконной сетью доступа 33 млн российских домохозяйств к концу 2016 года. Это позволит предоставлять клиентам Компании полный спектр современных телекоммуникационных сервисов на скорости до 1 Гб/с. По итогам 2015 года оптоволоконно охвачено 30,7 млн домохозяйств. «Ростелеком» использует различные технологические решения для модернизации «последней мили», чтобы соответствовать запросам клиентов, обеспечивая при этом эффективность собственных инвестиций.

Стратегия

КЛЮЧЕВЫМ ПОЛОЖЕНИЕМ ДОЛГОСРОЧНОЙ СТРАТЕГИИ¹ ЯВЛЯЕТСЯ ОПРЕДЕЛЕНИЕ НАПРАВЛЕНИЙ РАЗВИТИЯ ДВУХ ОСНОВНЫХ СЕГМЕНТОВ БИЗНЕСА КОМПАНИИ: ФИКСИРОВАННОГО И МОБИЛЬНОГО.



СЕГМЕНТ МОБИЛЬНОЙ СВЯЗИ

В рамках реализации Стратегии Компания приняла решение развивать мобильный бизнес в формате совместного предприятия «Ростелекома» и «Tele2 Россия» с перспективой формирования ведущего федерального мобильного оператора. Сделка по созданию совместного предприятия с «Tele2 Россия» была одобрена советом директоров «Ростелекома» 12 декабря 2013 года.

По условиям сделки «Ростелеком» внес в СП свой мобильный бизнес, включая «СкайЛинк» и лицензии LTE, а «Tele2 Россия» – все свои мобильные активы. Стратегическим приоритетом СП является стать игроком номер три на российском рынке мобильной связи.

СЕГМЕНТ ФИКСИРОВАННОЙ СВЯЗИ

Развитие Компании в фиксированном сегменте происходит в рамках выделенных пяти ключевых направлений Стратегии.

Технологическое преимущество

Направление предполагает строительство современной высокоскоростной сетевой инфраструктуры на базе волоконно-оптических технологий. Одно из главных преимуществ Компании перед конкурентами в этом сегменте – мощная разветвленная телекоммуникационная сеть, охватывающая все регионы Российской Федерации. На фоне тенденции к увеличению объема потребляемого трафика, в первую очередь за счет видео и переходов на высокое качество картинки, наличие современной высокоскоростной сети – залог успеха оператора для дальнейшего развития.

В условиях возрастающей потребности в качественных и современных услугах связи крайне важно сохранить и приумножить то технологическое преимущество, которым

64-25

Компания обладает, обслуживая миллионы российских домохозяйств и сотни тысяч корпоративных и государственных клиентов.

Дифференцированные продукты

Направление предполагает создание и вывод на рынок новых цифровых услуг.

Компания обладает уникальными на российском рынке возможностями с точки зрения инфраструктуры и компетенций для того, чтобы создать и предложить рынку набор телекоммуникационных услуг с наилучшей ценностью для клиента.

Это выражается в оптимальном соотношении стоимости и наполнения пакетного предложения услугами связи, интернета и цифрового телевидения.

Масштаб деятельности Компании позволяет совместно с правообладателями разрабатывать и предлагать клиентам уникальные и экономически привлекательные продукты.

Клиентский сервис на уровне лучших практик
Направление предполагает внедрение передовых стандартов работы с абонентами (SLA).

Развитие и улучшение клиентского сервиса является ключевой точкой приложения усилий Компании. Приоритеты в этом направлении: простота и удобство пользования услугами, возможность решения проблем клиента и получение информационной и консультационной поддержки в любое время и через различные каналы обслуживания (офисы, контактные центры, мультимедийные каналы, функционал самообслуживания).

Организационная трансформация

Действия Компании направлены на упрощение организационной структуры и развитие клиентоориентированного подхода.

«Ростелеком» стремится к радикальному улучшению бизнес-процессов, упрощению структуры управления, повышению вовлеченности персонала в решение стоящих перед Компанией задач.

Особое внимание планируется уделять развитию персонала и привлечению новых высококвалифицированных сотрудников. Основная работа с персоналом сосредоточена на построении эффективной внутрикорпоративной культуры с фокусом на внешнего и внутреннего клиента. «Ростелеком» продолжает уделять большое внимание вопросам социальной политики и планирует расширить объем социальных гарантий для своих сотрудников (корпоративные тарифы, жилищная программа).

Повышение операционной эффективности

Амбициозной задачей на ближайшие годы является сокращение затрат в фиксированном сегменте Компании. Сокращение затрат станет возможным вследствие модернизации и ухода от наложенных сетей, централизации и сокращения уровней управления в Компании, высвобождения и сокращения затрат на эксплуатацию недвижимости. Программа повышения операционной эффективности должна приблизить Компанию к лучшим практикам по показателю cost gap² до 20–25 % в 2018 году. Акцент делается на оптимизацию технического и административного персонала. Целевая численность к 2020 году должна составить 110–130 тыс. человек. Этого показателя предполагается добиться за счет сокращения уровней управления, SDN/NFV трансформации сетевой инфраструктуры, перевода управленческих процессов в электронный формат, сбалансированной системы аутсорсинга и повышения вовлеченности персонала.

¹ В «Ростелекоме» действует Стратегия развития на период 2014–2018 годов, утвержденная в декабре 2013 года советом директоров (Протокол № 23 от 16 декабря 2013 года). В течение 2015 года в Стратегию развития на период 2014–2018 годов изменения не вносились.

² Отклонение уровня расходов от лучших практик.

Бизнес-модель

G4-4 G4-8 G4-9 V2B/V2G

Создание цифровой России

ФИКСИРОВАННЫЙ БИЗНЕС

Компания в 2015 году перешла на сегментную модель управления, при которой каждый клиентский сегмент работает в отдельной финансовой и маркетинговой среде:

- **B2C** – частные лица
- **B2B/V2G** – малый бизнес, коммерческие предприятия, некоммерческие организации, государственные организации
- **B2O** – операторы связи

ПРИОРИТЕТЫ ДОЛГОСРОЧНОЙ СТРАТЕГИИ

Переход к модели интегрированного провайдера цифровых услуг, предлагающего рынку платформы с собственными и сторонними цифровыми сервисами

СЕТЬ

- Мощность магистральной сети IP/MPLS – 12,3 Тбит/с
- Протяженность магистральной сети связи – 500 тыс. км
- Услуги Компании доступны 46 млн домохозяйств (сети «последней мили»)
- Волоконно-оптическими сетями охвачено 30,7 млн домохозяйств
- Федеральный проект «Устранение цифрового неравенства» – 200 тыс. км оптических сетей

КЛИЕНТСКИЕ СЕРВИСЫ

- Клиентские комитеты – действуют во всех региональных подразделениях с целью повышения качества обслуживания
- Действуют соглашения об уровне предоставления услуги (SLA)
- Система менеджмента качества – ГОСТ ISO 9001-2011

МОБИЛЬНЫЙ БИЗНЕС

- «Tele2 Россия» – федеральный сотовый оператор
- Объединенная абонентская база – 37 млн абонентов
- Работает в 65 регионах России, и в 61 из них доступен скоростной мобильный интернет
- Весь географический и технологический набор лицензий

TELE2
Доля «Ростелекома» 45%

«РОСТЕЛЕКОМ» приобрел контроль над группой
SAVEDATA

ЦТ ЦИФРОВОЕ ТЕЛЕВИДЕНИЕ
Доля «Ростелекома» 41%

B2O

B2C

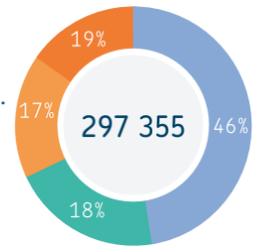
ОПЕРАЦИОННАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ



ВЫРУЧКА

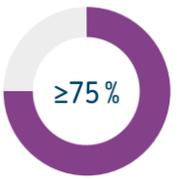
СТРУКТУРА ВЫРУЧКИ ПО СЕГМЕНТАМ ЗА 2015 ГОД, МЛН РУБ.

| | |
|-----|---------|
| B2C | 134 483 |
| B2B | 54 598 |
| B2G | 50 940 |
| B2O | 57 334 |



ДИВИДЕНДЫ

НЕ МЕНЕЕ 75% ОТ СВОБОДНОГО ДЕНЕЖНОГО ПОТОКА не менее 45 млрд руб. за три года



ПРИОРИТЕТ НА РАЗВИТИИ КОНТЕНТНЫХ И ЦИФРОВЫХ СЕРВИСОВ



ДИНАМИКА СТОИМОСТИ АКЦИЙ ЗА 2015 ГОД



ПРИОРИТЕТЫ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ

- Корпоративная культура: 51% – уровень вовлеченности сотрудников
- Внутренняя социальная политика: 2,6 тыс. руб. – затраты на обучение одного сотрудника; 11% – рост средней заработной платы
- Внешняя социальная политика: 0,3 млрд руб. – объем благотворительных программ
- Производственная безопасность: 0,6 млрд руб. – затраты на охрану труда
- Экологическая безопасность
- Социально ориентированные услуги

* Без учета проекта «Устранение цифрового неравенства»

СЕТИ СВЯЗИ



«РОСТЕЛЕКОМ» ПРЕДОСТАВЛЯЕТ УСЛУГИ В ОБЛАСТИ МЕЖДУНАРОДНОЙ И МЕЖДУГОРОДНОЙ СВЯЗИ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ КАБЕЛЬНЫХ, РАДИОРЕЛЕЙНЫХ ЛИНИЙ ПЕРЕДАЧИ И СПУТНИКОВЫХ КАНАЛОВ. РЕСУРСЫ МАГИСТРАЛЬНОЙ ТРАНСПОРТНОЙ СЕТИ ОБЕСПЕЧИВАЮТ ПЕРЕДАЧУ ЛЮБОГО ТИПА ИНФОРМАЦИИ. ЦИФРОВАЯ СЕТЬ, БАЗИРУЮЩАЯСЯ НА ТЕХНОЛОГИЯХ ПЛОТНОГО МУЛЬТИПЛЕКСИРОВАНИЯ СО СПЕКТРАЛЬНЫМ РАЗДЕЛЕНИЕМ (DWDM), ОХВАТЫВАЕТ ПРАКТИЧЕСКИ ВСЮ ТЕРРИТОРИЮ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ.

500
ТЫС. КМ
МАГИСТРАЛЬНОЙ
СЕТИ СВЯЗИ

ТРАНСПОРТНАЯ СЕТЬ СВЯЗИ

Основным компонентом магистральной сети 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.

Для предоставления своим клиентам в пользование цифровых каналов Nx64 Кбит/с Компанией построены сети гибких мультиплексов доступа. По мере сооружения новых цифровых линий связи Компанией за период с 2001 года по конец 2015 года было выведено из эксплуатации 207,037 тыс. км физически изношенных и морально устаревших линий передачи, абонентских и распределительных сетей.

МОСКВА – НОВОРОССИЙСК

МОСКВА – САНКТ-ПЕТЕРБУРГ

МОСКВА – ХАБАРОВСК



ФГУП «Космическая
Связь» – спутник
«Экспресс»

VSAT

SCPC

5 ЗЕМНЫХ СТАНЦИЙ
СПУТНИКОВОЙ СВЯЗИ

СПУТНИКОВАЯ СВЯЗЬ

Объединенная сеть спутниковой связи «Ростелекома» строится на основе двух технологий – SCPC и VSAT, организованы собственные и арендуемые каналы. Арендуемые каналы покупаются под ключ у ОАО «РТКомм.РФ».

Собственные VSAT-сети строятся в арендуемой емкости с использованием центральных VSAT-станций, расположенных в макрорегиональных филиалах «Сибирь», «Урал», «Дальний Восток». Арендуемые VSAT-сети (или отдельные каналы) закупаются в общем перераспределяемом ресурсе у других провайдеров.

Для обеспечения работы сети спутниковой связи Компания привлекает ФГУП «Космическая Связь» и ОАО «Газпром космические системы» для предоставления в пользование емкости на спутниках «Экспресс» и «Ямал».

МЕЖДУНАРОДНЫЕ ВОЛС

СТОКГОЛЬМ ФРАНКФУРТ АМСТЕРДАМ ЛОНДОН

СОТРУДНИЧЕСТВО С ОПЕРАТОРАМИ СЕТЕЙ ПОДВИЖНОЙ СВЯЗИ

Сотрудничество «Ростелекома» с российскими операторами сетей подвижной связи наземного базирования имеет целью расширение спектра высококачественных услуг, включая национальный и международный роуминг. Компания обеспечивает маршрутизацию международного роуминга для 716 мобильных сетей в 201 стране.

МЕЖДУНАРОДНЫЕ ЛИНИИ СВЯЗИ

Компанией были сооружены международные ВОЛС, открывающие доступ в Финляндию, Швецию, Монголию, Японию, Китай, Эстонию, Латвию, Литву, Казахстан, Украину, Грузию и Беларусь. Образованы международные точки присутствия: Стокгольм, Франкфурт, Амстердам, Лондон. Организован **высокоскоростной транзит Европа-Азия** через территорию России.

ПОДВОДНЫЕ КАБЕЛИ

В качестве части своей программы по расширению и модернизации мощностей международной связи «Ростелеком» использует современные подводные кабели для организации каналов связи между Россией и другими странами.

Для обеспечения доступа к этим системам и установления прямых международных линий связи высокого качества с отдаленными районами мира «Ростелеком» принимает участие в проектах строительства ряда международных кабельных систем и приобретает в них емкости.

По состоянию на конец 2015 года «Ростелеком» имеет доли или неотъемлемое право пользования в 11 кабельных системах, включая такие глобальные проекты кабельных систем, как Fiber Line Around the Globe, или Оптоволоконная линия связи вокруг земного шара (Великобритания – Ближний Восток – Япония), Транстихоокеанская кабельная система (Китай – США), система Юго-Восточная Азия – Ближний Восток – Западная Европа и Трансатлантическая система.

67%
ДОЛЯ
«РОСТЕЛЕКОМА»

OTN –
OPTICAL
TRANSPORT
NETWORK

100%-НОЕ
РЕЗЕРВИРОВАНИЕ
ОБОРУДОВАНИЯ
И ЛИНИЙ СВЯЗИ

ОАО «Газпром
космические системы» –
спутник «Ямал»

50%
ДОЛЯ
«РОСТЕЛЕКОМА»

ЛИНИИ И КАНАЛЫ СВЯЗИ ДРУГИХ ОПЕРАТОРОВ, НАХОДЯЩИЕСЯ В ПОЛЬЗОВАНИИ КОМПАНИИ

«Ростелеком» привлекает других операторов связи для оказания услуг по предоставлению линий и каналов связи – в основном для целей резервирования существующей технологической инфраструктуры сети и обеспечения связью конечных пользователей в случае нехватки собственных ресурсов.

716
МОБИЛЬНЫХ СЕТЕЙ
В 201 СТРАНЕ

ГОЛОСОВАЯ ИНФОКОММУНИКАЦИОННАЯ СЕТЬ

Голосовая инфокоммуникационная сеть обеспечивает предоставление услуг телефонной связи и пропуск трафика на местном, зоновом, междугородном и международном уровнях, аудио- и видеоконференцсвязи, услуг Integrated Services Digital Network (ISDN) и интеллектуальных сетей связи (ИСС), виртуальной АТС, а также пропуск сигнального трафика и состоит из следующих сегментов:

• МЕЖДУНАРОДНАЯ ТЕЛЕФОННАЯ СЕТЬ

Сформирована на базе 10 транзитных международных узлов связи (ТМнУС), обладает емкостью 212,1 тыс. каналов, коммутация и управление полностью цифровые.

• МЕЖДУГОРОДНАЯ ТЕЛЕФОННАЯ СЕТЬ

Сформирована на базе 16 транзитных междугородных узлов связи (ТМгУС) и шести комбинированных узлов связи ТЗУС/ТМгУС, обладает емкостью 639,3 тыс. каналов, коммутация и управление полностью цифровые.

• ЗОНОВАЯ ТЕЛЕФОННАЯ СЕТЬ

Сформирована на базе 138 транзитных зоновых узлов связи (ТЗУС), емкость – 1,3969 млн каналов, коммутация и управление полностью цифровые.

• МЕСТНАЯ ТЕЛЕФОННАЯ СЕТЬ

Сформирована на базе 39 392 АТС, емкость – 33,9524 млн абонентских линий, передача оцифрованного сигнала – 84 %.

ОБЕСПЕЧЕНИЕ НАДЕЖНОСТИ

- географическое разнесение трасс
- стыки с сетями нескольких иностранных операторов на каждом международном направлении
- 100%-ное резервирование оборудования и линий связи
- применение технологии OTN

СЕТЬ ПЕРЕДАЧИ ДАННЫХ

Сеть передачи данных IP/MPLS обеспечивает предоставление услуг широкополосного доступа (ШПД) в сеть интернет, цифрового телевидения IPTV и управления телевизионным контентом, присоединения и пропуск интернет-трафика, виртуальной частной сети (VPN), в том числе L2 VPN, L3 VPN, VPLS и межоператорских VPN, услуг дата-центров и состоит из следующих сегментов:

• МАГИСТРАЛЬНАЯ СЕТЬ ПЕРЕДАЧИ ДАННЫХ

Емкость более 12,3 тбит/с.

• РЕГИОНАЛЬНЫЕ СЕТИ ПЕРЕДАЧИ ДАННЫХ

• МЕЖДУНАРОДНЫЙ СЕГМЕНТ

Состоит из узлов связи, расположенных в Стокгольме, Франкфурте и Гонконге.

География

РАСШИРЕНИЕ СЕТИ ПЕРЕДАЧИ ДАННЫХ IP/MPLS, РЕАЛИЗАЦИЯ CDN-РЕШЕНИЯ

В 2015 году обеспечена техническая готовность для расширения программно-аппаратного комплекса системы WANDL IP/MPLS View, что позволит анализировать распределение трафика и построение матрицы трафика с целью планирования и расширения емкости магистральной сети.

Создана система фильтрации трафика сети интернет (URL-фильтрация), проведено расширение модернизированных узлов сети IP/MPLS «Ростелекома», что позволит расширить функционал URL-фильтрации ресурсов сети интернет, перечисленных в БД единого реестра zarpet-info.gov.ru согласно законодательству Российской Федерации.

Также организованы новые системы DWDM 100G/40G, в том числе с использованием существующих ВОЛС на территории России, и дооборудованы существующие системы DWDM 100G/40G/10G во всех регионах, в том числе зоновые системы, которые переведены в разряд магистральных. Организованы альтернативные и расширены существующие привязки для подключения региональных узлов IP/MPLS к магистральной сети, проложено 882,37 км ВОЛС, модернизирована система мониторинга «Палладий», закончено строительство интеллектуальной платформы ENIP «Ростелекома». На конец 2015 года обеспечена пропускная способность магистральной сети IP/MPLS Компании более 12,3 Тбит/с.

СТРОИТЕЛЬСТВО ВОЛС САХАЛИН – МАГАДАН – КАМЧАТКА (РАЗВИТИЕ МАГИСТРАЛЬНОЙ СЕТИ IP/MPLS)

Проект обеспечивает современными услугами связи удаленные регионы России: Магаданскую область, Камчатский край и остров Сахалин. В рамках проекта предусмотрено строительство

подводной ВОЛС Оха – Магадан, Оха – Усть-Большерецк с последующей организацией цифрового выхода на Магадан и Петропавловск-Камчатский.

В 2015 году выполнен комплекс мероприятий по обеспечению технической готовности морского и прибрежного участков первой системы ПВОЛП Сахалин – Магадан, получены разрешения в соответствии с законодательством Российской Федерации для строительства объекта, проложено 883 км волоконно-оптического кабеля. Также проложен наземный кабель, обеспечивающий привязку подводной оптической системы к действующей сети «Ростелекома», выполнены строительно-монтажные работы технологического оборудования по территории Сахалинского и Магаданского филиалов.

ОРГАНИЗАЦИЯ И ДООБОРУДОВАНИЕ ВЫСОКОСКОРОСТНОЙ ТРАНЗИТНОЙ МАГИСТРАЛИ В РАМКАХ ПРОЕКТА «ТРАНЗИТ ЕВРОПА – АЗИЯ» (ВТМ ТЕА)

В 2015 году с целью увеличения доходов, а также для усиления рыночных позиций «Ростелекома» в сегменте магистрального транзита Европа – Азия реализован проект по увеличению пропускной способности за счет строительства нового международного перехода Россия (Забайкальск) – Китай (Маньчжурия / China Telecom) емкостью 120 Гб/с, с установкой системы DWDM на участке Забайкальск – Кадала.

Организация транзитных каналов позволила увеличить пропуск международного трафика в данных направлениях. Также обеспечена техническая готовность международных переходов Кяхта (Россия) – Сухэ-Батор (Монголия), проведено дооборудование транзитной сети «Ростелекома», проложено 87 км оптического кабеля для осуществления 100%-ного географического резервирования международного перехода.

Компания постоянно развивает сети фиксированной связи и расширяет географический охват высокоскоростных линий передачи данных.

СОЦИАЛЬНАЯ МИССИЯ – НАЛИЧИЕ РАЗВИТОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ – УДОВЛЕТВОРЯЕТ РАСТУЩИМ ПОТРЕБНОСТЯМ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ В УСЛУГАХ СВЯЗИ И СПОСОБСТВУЕТ РЕАЛИЗАЦИИ НАЦИОНАЛЬНЫХ ПРОЕКТОВ.

С целью сохранения лидирующего положения на рынке транзитной емкости Европа – Азия в 2016 году планируется проведение дооборудования (модернизации) пограничных переходов в направлении Японии на 200G (ПВОЛП) и Китая на 600G. Одновременно планируется организация дополнительной системы DWDM на участке Кингисепп – Нарва (Эстония) – Стокгольм для повышения надежности передачи трафика на Европу.

ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННЫЙ ПРОЕКТ «СЕВЕР – ЮГ» (РАЗВИТИЕ МАГИСТРАЛЬНОЙ СЕТИ IP/MPLS)

В 2015 году закуплены оптические волокна, проложен волоконно-оптический кабель, дооборудована действующая система Alcatel 1830PSS, выполнен монтаж новой системы ECI, что обеспечило резервирование международного трафика на МН переходе Россия – Азербайджан.

Крупнейшая фиксированная инфраструктура в России



31 млн
домохозяйств
пройдено оптикой

33 млн
домохозяйств
будет пройдено оптикой
до конца 2016 года

IP/MPLS
5-уровневый SLA
Мощность ≈12 Тб/с
≈1,5 Тб/с международных
uplink-ов

G4-26

Структура управления

В соответствии с Уставом «Ростелекома» управление Компанией осуществляется:

- общим собранием акционеров – высшим органом управления Компании;
- советом директоров, который избирается общим собранием акционеров Компании для осуществления стратегического руководства Компанией;
- президентом и правлением, которых назначает совет директоров «Ростелекома» в целях обеспечения повседневного оперативного управления Компанией.

Состав совета директоров на период 15 июня – 31 декабря 2015 года:

Аганбегян Рубен Абелович
 Аузан Александр Александрович
 Дмитриев Кирилл Александрович
 Златопольский Антон Андреевич
 Иванов Сергей Борисович (председатель с 15.06.2015)
 Калугин Сергей Борисович
 Милуков Анатолий Анатольевич
 Полуобяринов Михаил Игоревич
 Пчелинцев Александр Анатольевич
 Семенов Вадим Викторович
 Сергейчук Виталий Юрьевич

Информация о проведении заседаний совета директоров представлена в Приложении «Информация о заседаниях совета директоров и комитетов совета директоров» к годовому отчету, размещенном на интернет-сайте Компании по адресу <http://www.rostelecom.ru/ir/agm/events/detail/2015/>

Система корпоративной социальной ответственности «Ростелекома»

Деятельность Компании основана на наращивании преимуществ за счет развития трех основных ресурсов: компетенций людей, охвата сетей передачи данных и перспективных технологий. Питательной средой для объединения этих ресурсов в эффективный бизнес является уникальная корпоративная культура, которая позволяет выстраивать систему подбора и развития персонала и формировать коллектив единомышленников с высокой мотивацией на внедрение инноваций. На основе корпоративных ценностей происходит отбор и разработка технологий управления персоналом, экологической и производственной безопасности, социального развития территорий присутствия и, конечно, промышленных технологий. Корпоративная культура оказывает влияние на руководителей и принимаемые ими решения по развитию сети и самой Компании.

Социальная ответственность «Ростелекома» включает три основных направления: обеспечение социальной эффективности, развитие безопасных подходов к производственной деятельности и расширение линейки социально ориентированных услуг. Все эти направления являются неотъемлемой частью бизнес-системы Компании и включены в интегрированную систему управления. Эффективные телекоммуникации и передача данных имеют первостепенное значение для России по большому спектру экономических, социальных, стратегических причин и связаны с обеспечением национальной безопасности. По этой причине государство оказывает значительное влияние на деятельность отрасли телекоммуникаций в целом и «Ростелеком» в частности.

Принципы Информационной политики «Ростелекома»:

- регулярность, последовательность и оперативность предоставления информации;
- доступность, объективность, полнота, достоверность и сравнимость раскрываемых сведений;
- равенство прав всех заинтересованных лиц на получение информации в соответствии с действующим законодательством, нормами и требованиями.

Основные источники раскрытия информации: официальный интернет-сайт www.rostelecom.ru (на русском и английском языках), система www.e-disclosure.ru.

G4-19

G4-20

Принципы управления деятельностью в области устойчивого развития



КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА

Корпоративные
ценности
с. 24

Система внутренних
коммуникаций
с. 25

В связи с переходом к новой сегментно-региональной модели развития «Ростелеком» проводит оптимизацию организационной структуры Компании. В этом процессе изменение элементов корпоративной культуры и мотивации сотрудников является приоритетом номер один.

Обновленная модель управления персоналом основана на двух ключевых принципах – эффективности и клиентоориентированности. Акцент на этих двух аспектах позволит создать такую внутреннюю среду, в которой сотрудники смогут максимально реализовать свой творческий потенциал и принести пользу Компании.



Корпоративные ценности

«Ростелеком» прошел непростой путь интеграции из отдельных региональных компаний в национального оператора связи. За несколько лет выработаны и внедрены единые корпоративные ценности и стандарты. Они нашли свое отражение в действующем Кодексе корпоративного поведения сотрудников ПАО «Ростелеком».

Программа повышения операционной эффективности (до 2018 года) – это один из важных шагов для выстраивания устойчивой модели современного бизнеса.

Советская экономика от реализации этой программы составит 19 млрд руб. накопленным итогом к 2019 году.

Советская экономика от реализации этой программы составит 19 млрд руб. накопленным итогом к 2019 году.

| Ценности | Эффективность | Доступность | Качество |
|----------|---|-------------------------------|---------------------------------|
| | строительство сети с минимальными затратами, необходимыми для предоставления высококачественных услуг | конкурентная тарифная линейка | высокий уровень услуг и сервиса |

G4-56

Корпоративные ценности являются ядром корпоративной культуры «Ростелекома». Цель создаваемой системы управления клиентским опытом сфокусировать внимание персонала на потребностях клиента по всей цепочке принятия решений, от офиса продаж и сервисных служб до руководителей высшего звена. В качестве целевого показателя лояльности клиентов Компания использует индекс Net Promoter Score (NPS). Стратегия развития бизнеса предполагает увеличение индекса по приоритетным продуктовым направлениям ШПД и платному телевидению с 11 и 22 до 35 и 38 соответственно. Кратного увеличения NPS Компания планирует добиться за счет повышения вовлеченности персонала.

За последний год было проведено более 3,5 тыс. обучающих, спортивных и культурно-массовых мероприятий на локальном, макрорегиональном и общекорпоративном уровнях.

Религиозные взгляды сотрудников и их общественная деятельность не являются предметом обработки персональных данных работников. Все сотрудники имеют равные возможности для реализации своих трудовых прав. Никто не ограничен в трудовых правах и свободах. Особых практик защиты прав человека при работе в Компании не существует.

Для трансляции корпоративных ценностей и укрепления командного духа в «Ростелекоме» организуются различные мероприятия для сотрудников: тренинги и мастер-классы, конкурсы профессионального мастерства и спартакиады, творческие конкурсы и праздники, благотворительные и волонтерские акции.

Система внутренних коммуникаций

G4-27

G4-СПМ

В «Ростелекоме» используется весь спектр современных каналов и инструментов внутренних коммуникаций. Печатные материалы представлены корпоративной газетой «Вестник Ростелекома» и журналом «Ростелеком PRO». Они распространяются во всех подразделениях

Компании. Информационные бюллетени, а также обращения президента и топ-менеджмента Компании рассылаются по электронной почте, размещаются на информационных стендах в офисах и производственных помещениях.

Диалоги с сотрудниками



Проект «Открытое пространство»

В 2015 году был реализован ряд инициатив, направленных на двусторонний диалог между сотрудниками и топ-менеджментом, между сотрудниками и руководителями разного уровня, а также на горизонтальный диалог между подразделениями.

Проект направлен на усиление кросс-функционального взаимодействия между подразделениями, формирование культуры клиентоориентированного сервиса, создание условий для получения и обмена знаниями. В 2015 году проект объединил более 40 тыс. сотрудников, которые приняли участие в образовательных мероприятиях «Месяца знаний».

12,5 тыс. студентов средних и специальных учебных заведений узнали больше о Компании как о работодателе с помощью участия в Career Day, 8 700 клиентов были вовлечены в рамках Client Day.



«Открытый разговор» с президентом Компании

В конце года в корпоративном центре состоялся «Открытый разговор» с президентом Сергеем Калугиным. Встреча под названием «Цели. Стратегия. Приоритеты» была посвящена оценке рыночных позиций Компании, стратегии «Ростелекома» в традиционных и новых быстрорастущих сегментах, задачам трансформации бизнеса. Мероприятие собрало более 750 слушателей.

Новый формат общения с президентом вызвал интерес и среди сотрудников региональных офисов, которые подключились к онлайн-трансляции на корпоративном портале. Подобная практика прямых диалогов с топ-менеджерами для освещения ключевых проектов Компании будет продолжена на регулярной основе.

В среднесрочной перспективе Компания продолжит внедрять новые инструменты управления, успешно используемые передовыми компаниями. В связи с изменением бизнес-стратегии и трансформацией организационной и корпоративной структуры Компания создает такую внутреннюю среду, в которой сотрудники могут максимально эффективно решать свои задачи и принимать квалифицированные решения.

«Люди «Ростелекома». Истории профессионального успеха»

Для повышения престижа ключевых специальностей Компании, презентации профессионального опыта и возможностей карьерного роста «Ростелеком» запустил в 2015 году уникальный информационный проект. На корпоративном портале каждый месяц публикуется информация о значимых результатах, профессиональных достижениях и личном вкладе сотрудников по одному из стратегических проектов Компании. Темы самые разные: развитие рынка ШПД, устранение

цифрового неравенства, эффективность контактных центров, оптимизация процессов логистики и складского хозяйства. Принять участие в работе рубрики «Люди «Ростелекома». Истории профессионального успеха» и рассказать о своей деятельности, маленьких победах и больших свершениях может как отдельный сотрудник, так и группа специалистов. Лучшие истории по результатам голосования сотрудников и экспертов войдут в специальный сборник.



Развитие компетенций



Конкурсы профессионального мастерства

В Компании уделяется особое внимание развитию компетенций специалистов, занятых в ключевых технологических процессах. С этой целью, помимо профильного обучения, во всех региональных филиалах проводятся

конкурсы профессионального мастерства среди технических (кабельщиков-спайщиков) и коммерческих (в подразделениях по работе с массовым сегментом) специалистов.

Краудсорсинговые проекты

В 2015 году «Ростелеком» продолжил вовлекать сотрудников в улучшение сервисов и продуктов. Так, в начале года был запущен краудсорсинговый проект «Совершенствуем сервис «Ростелекома» вместе», который был направлен на выявление проблемных зон

сервиса с точки зрения клиентов. В проекте приняло участие более 3 тыс. человек, как сотрудников, так и клиентов «Ростелекома». Предложения, собравшие наибольшее количество голосов, были рассмотрены на экспертном совете и приняты в разработку.

«ОТА-терапия»¹

В рамках проекта «ОТА-терапия» в 2015 году состоялся сбор идей и кейсов среди сотрудников компании под названием «Телефон и Я». Этот виртуальный «мозговой штурм» был призван стимулировать поиск решений, которые

помогут сохранить среднюю выручку на одного пользователя, уменьшить отток абонентов и увеличить количество новых подключений в сегменте традиционной телефонии. По условиям проекта участники должны

¹ ОТА – оконечный телефонный аппарат.



были предложены идеи, обосновывающие привлекательность домашнего телефона, его доступность, удобство и современность. В работе краудсорсинговой площадки приняли участие

порядка 900 сотрудников из всех регионов и подразделений Компании, они выдвинули 1 586 идей.

Масштабная реструктуризация основного бизнеса была поддержана оптимизацией системы менеджмента во всех блоках. Ключевым фокусом является повышение эффективности деятельности персонала за счет создания необходимых условий для достижения успеха и роста уровня вовлеченности сотрудников. «Ростелеком» строит сильную корпоративную культуру и команду, в которой люди хорошо понимают друг друга на всех уровнях.

Цикл публичных лекций

В рамках проекта ведущие бизнес-тренеры и ученые делились современными трендами в телеком-индустрии, инновационными

методиками и принципами ведения бизнеса. Записи лекций опубликованы на корпоративном портале и доступны всем сотрудникам Компании.

Программа управления талантами

Система эффективного выявления талантов реализована за счет создания современной системы оценки персонала. Сотрудники «Ростелекома» проходят комплексную оценку корпоративных компетенций, результативности и эффективности. Это позволяет выявлять таланты по нескольким направлениям: высокопотенциальные сотрудники (HiPo) и высокопрофессиональные сотрудники (HiPro). Высокопотенциальные сотрудники

номинаруются в кадровый резерв на ключевые позиции Компании и в приоритетном порядке рассматриваются как внутренние кандидаты для закрытия вакансий. Сотрудников HiPro привлекают в качестве наставников молодым специалистам. Также для таких сотрудников предусмотрена отдельная экспертная ветка в системе грейдов, позволяющая увеличить доход без перевода на руководящие позиции.

Корпоративные СМИ

В 2015 году корпоративные СМИ были существенно обновлены: расширен портфель внутрикорпоративных печатных и электронных изданий, в рамках нового корпоративного брендбука разработаны их новые форматы и дизайн-макеты, облегчен процесс подачи материалов. Для региональных ньюсмейкеров ведется работа по совершенствованию навыков написания и трансляции корпоративных новостей. Корпоративный портал www.portal.rt.ru – основной канал внутренних электронных комму-

никаций в «Ростелекоме». В сентябре 2014 года портал был обновлен. К концу 2015 года ресурс стал самым востребованным каналом информации в Компании. Общая аудитория портала составляет 90 тыс. пользователей. Ежедневно на портал заходят до 35 тыс. уникальных посетителей. В основе функционала и контента портала лежат информативность (новости Компании, предложения для сотрудников, обращения руководства Компании), помощь в работе (ссылки на сервисы,



справочник сотрудника) и вовлеченность (опросы, конкурсы, тематические сообщества). На базе интранет-портала запущен интерактивный сервис «Спасибо». Служба онлайн-благодарностей позволяет в два клика выразить

признательность коллегам за помощь в работе и плодотворное сотрудничество. За 4 месяца работы сервиса сотрудники Компании получили 7 тыс. благодарностей.

Соблюдение норм корпоративной этики

Комитет по соблюдению норм корпоративной этики

В связи с трансформацией бизнес-модели и переходом Компании на новую платформу ценностей, в 2015 году сформирован комитет по соблюдению норм корпоративной этики и урегулированию конфликта интересов ПАО «Ростелеком». К компетенции комитета относятся вопросы защиты прав, интересов сотрудников, граждан и юридических лиц – контрагентов

компании, контроль обеспечения качественного рассмотрения информации о фактах коррупции, случаях конфликта интересов, нарушениях требований к служебному поведению в соответствии с действующими нормами и требованиями, рассмотрение фактов и случаев нарушения норм корпоративной этики и стандартов корпоративного поведения и другое.

Горячая линия

Любой сотрудник Компании, желающий сообщить о случаях нарушения этического кодекса, может направить сообщение на специализированный адрес электронной почты: ethics@rostelecom.ru. При приеме и рассмотрении обращений Компания гарантирует конфиденциальность и неразглашение персональных данных обратившихся. Сотрудники также могут сообщить о нарушениях анонимно. Всем обратившимся, готовым предоставить свои контактные данные, направляются ответы по результатам обращения.

Для обращений также доступен бесплатный номер 8 800 181-18-11 с 09:00 до 21:00 (МСК), в другое время можно оставить обращение на автоответчике. Любые жалобы сотрудников на практики трудовых отношений в Компании, поступающие в форме письменного обращения к руководителям, внимательно рассматриваются, при необходимости принимаются меры по их урегулированию, всем заявителям направляются письменные ответы в строго установленные сроки. За отчетный период рассмотрено 82 обращения, все вопросы урегулированы.

Внутренний контроль

В Компании действует система внутреннего контроля – совокупность организационной структуры, методик и процедур, принятых руководством для эффективного ведения хозяйственной деятельности, которая включает надзор и проверку:

- соблюдения требований законодательства;
- точности и полноты документации бухгалтерского учета;
- своевременности подготовки достоверной бухгалтерской отчетности;
- предотвращения ошибок и искажений;
- исполнения приказов и распоряжений;
- обеспечения сохранности имущества.

Противодействие коррупции

«Ростелеком» придерживается принципа нулевой терпимости ко всем проявлениям коррупции, демонстрируя свою приверженность высоким стандартам ведения бизнеса и деловой этики при взаимодействии со всеми заинтересованными сторонами. Принятая стратегия долгосрочного развития требует изменения и совершенствования корпоративной культуры, включая отношение сотрудников к вопросам борьбы с коррупцией. Антикоррупционные требования в Компании регулируются:

- Антикоррупционной политикой ПАО «Ростелеком»¹,
- Кодексом корпоративного управления,
- Этическим кодексом,
- Кодексом деловой этики поставщика,
- Политикой противодействия мошенничеству,
- Положением по управлению конфликтом интересов ПАО «Ростелеком».

Реализация антикоррупционных мероприятий в Компании осуществляется департаментом защиты активов и департаментом экономической безопасности.

В 2015 году в целях совершенствования механизма реализации антикоррупционных мер были утверждены:

- Положение о принятии и дарении подарков в ПАО «Ростелеком»;
- Порядок уведомления работниками ПАО «Ростелеком» о фактах обращения в целях склонения к совершению коррупционных правонарушений, организации проверки этих сведений.

¹ Утверждена правлением Компании 18 октября 2014 года.



Вовлеченность

В 2015 году в «Ростелекоме» проводилось исследование уровня вовлеченности персонала при поддержке компании Aon Hewitt.

В рамках исследования во всех подразделениях Компании был организован дистанционный опрос сотрудников. Проведение опроса сопровождалось комплексной коммуникационной поддержкой.

В результате в исследовании 2015 года приняли участие в два раза больше респондентов, чем в 2014 году. По результатам опроса Компания продемонстрировала рост практически по всем индикаторам вовлеченности, в том числе в реализацию социально ориентированных проектов Компании.

Уровень вовлеченности



- Вовлеченность сотрудников выросла по всем 6 вопросам по сравнению с 2014 годом
- 80 тыс. сотрудников приняли участие в опросе: это самое большое количество участников подобных исследований среди российских телекоммуникационных компаний.
- 51 % составил уровень вовлеченности сотрудников «Ростелекома»; сотрудникам небезразлична их работа, и они готовы прикладывать дополнительные усилия, чтобы способствовать достижению целей Компании.
- 13 п. п. составил рост уровня вовлеченности сотрудников по сравнению с 2014 годом.

Несмотря на то, что «Ростелеком» находится немного ниже среднероссийского уровня вовлеченности, очевидно, что Компания меняется в правильном направлении. На протяжении последних двух лет Компания активно занимается трансформацией организационной структуры, внутренних процессов и корпоративной культуры. В фокусе – обратная связь с сотрудниками, когда мнения, идеи и пожелания коллектива перестают быть просто словами, а помогают решению задач и улучшают рабочий процесс. Высокая активность опрошенных говорит о неравнодушном отношении сотрудников к работе и окружающей их рабочей среде, свидетельствует о растущем желании команды участвовать в значимых для «Ростелекома» процессах и изменениях.

Решение трудовых споров

Количество поданных и рассмотренных исков работников

| | 2014 | 2015 |
|--|------|------|
| Рассмотрено в судах, в том числе: | 101 | 71 |
| по вопросам заключения, изменения и прекращения трудовых договоров | 57 | 38 |
| по вопросам, связанным с оплатой труда | 20 | 13 |
| по социальным вопросам | 5 | 4 |
| другие вопросы | 19 | 16 |
| Действия Компании признаны соответствующими действующему законодательству Российской Федерации | 64 | 50 |

G4-11

Одним из первых в России «Ростелеком» начал системно помогать сокращенным работникам. В рамках программы аутплейсмента персонала оказывается поддержка на всех этапах, в том числе в поиске новой работы в других подразделениях при наличии вакансий и даже в других компаниях.

Профсоюзы

Действующие в Компании профсоюзные организации представляют интересы работников при проведении коллективных переговоров, заключении или изменении коллективного договора. Представители профсоюзов участвуют от имени работников в управлении организацией по вопросам принятия локальных нормативных актов, реорганизации, получают от работодателя информацию, затрагивающую интересы работников.

Основной механизм работы профсоюзных организаций – система социального партнерства, которая включает:

- ведение конструктивных коллективных переговоров и участие в работе двухсторонних комиссий по коллективному договору, соглашениям;

- участие в обсуждении проектов социально-экономического назначения;
- взаимодействие с руководством Компании и ее филиалов по предоставлению льгот и гарантий, предусмотренных действующим коллективным договором;
- проведение совместных мероприятий по выполнению взаимных обязательств коллективного договора в полном объеме;
- участие в разработке и согласовании локальных нормативных актов.

В 2015 году на заседаниях комиссии по ведению коллективных переговоров рассматривались вопросы исполнения коллективного договора ПАО «Ростелеком» за 2014 год, вопросы социально-трудовых отношений, а также реализации программ и проектов Компании.

Коллективный договор

Коллективный договор «Ростелекома» распространяется на всех работников. В целях его реализации стороны обязуются совместными усилиями добиваться стабильности и динамичного развития Компании, обеспечения конкурентоспособности на рынке телекоммуникаций, укрепления финансового положения «Ростелекома», осуществляя следующие меры:

- проведение политики, направленной на повышение эффективности труда, качества предоставляемых услуг связи, выраженных соответствующими показателями;
- повышение уровня жизни и реальных доходов работников, предоставление им социальных и трудовых гарантий;
- создание позитивной трудовой мотивации, благоприятного психологического климата в коллективах.

По условиям коллективного договора Компания, в случае необходимости, производит единовременную денежную выплату работникам на лечение, приобретение дорогостоящих медикаментов в размере до 40 тыс. руб. на одного работника в течение одного календарного года. В 2015 году в действующий коллективный договор были внесены поправки, отменяющие с 2016 года материальную помощь к ежегодному оплачиваемому отпуску в размере 4,5 тыс. руб. для топ-руководителей.

СОЦИАЛЬНАЯ ПОЛИТИКА

Внутренняя
социальная политика
с. 36

Внешняя социальная
политика
с. 49

«Ростелеком» использует свои компетенции и ресурсы для решения наиболее актуальных задач в социальной сфере. Пристальное внимание Компания уделяет профессиональному и личностному росту своих сотрудников. С каждым годом расширяется число участников социальных проектов в регионах и образовательных проектов с использованием современных интерактивных технологий.



Сочи

Внутренняя социальная политика



«Ростелеком» взял курс на изменение бизнес-стратегии, трансформацию организационной и корпоративной структуры. Компания существенно обновляет внутреннюю среду, формирует механизмы для личного роста работников и максимально эффективного решения производственных задач. Особое внимание «Ростелеком» уделяет обучению и развитию персонала. В Компании организована система обучения, основными компонентами которой являются корпоративный университет, институт внутренних тренеров и корпоративная система дистанционного обучения.

Для молодых специалистов действует система наставничества и адаптации. Развита система карьерного планирования, работает программа «Кадровый резерв», которая дает возможность закрывать большую часть вакансий за счет внутренних ресурсов. Каждый сотрудник при помощи современных краудсорсинговых платформ может принять участие в совместном поиске решений и предложить свою собственную идею оптимизации бизнес-процессов.

G4-10

G4-СПМ

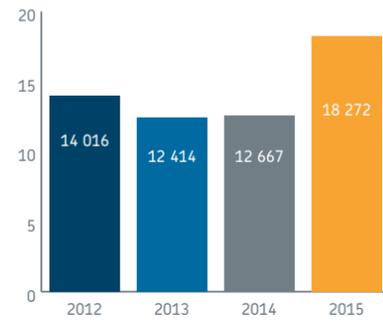
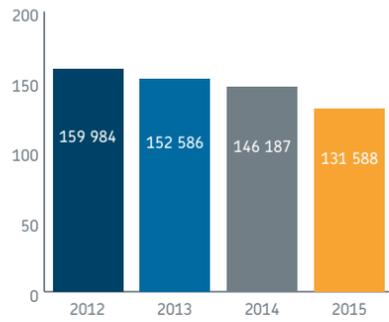
Структура персонала

Среднесписочная численность персонала «Ростелекома», человек

С учетом численности персонала ДЗО

Без учета численности персонала ДЗО

Среднесписочная численность персонала ДЗО

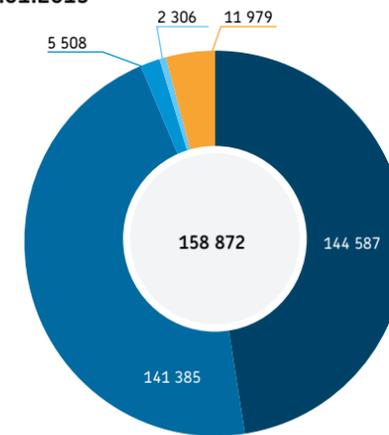


Факторы, влияющие на сокращение численности персонала:

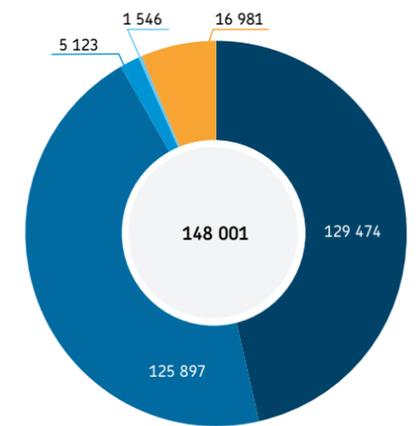
- вывод мобильного бизнеса в совместное предприятие
- вывод обслуживающих функций в ДЗО
- вывод розничных подразделений в ДЗО
- модернизация сети и внедрение целевой модели управления

Среднесписочная численность персонала «Ростелекома», человек

01.01.2015



31.12.2015



- Долгосрочный договор
- Полная занятость
- Срочный договор
- Частичная занятость
- Внештатные сотрудники

100 % работников Компании являются жителями регионов присутствия.



Структура персонала по категориям, человек

По гендерному признаку

| | Штатные сотрудники на 01.01.2015 | Штатные сотрудники на 31.12.2015 | мужчины | | женщины | |
|---|--|--|---------------|---------------|---------------|---------------|
| | | | 01.01.15 | 31.12.15 | 01.01.15 | 31.12.15 |
| Руководители высшего звена | 499 | 563 | 395 | 422 | 104 | 142 |
| Руководители функциональных подразделений | 12 354 | 10 534 | 8 168 | 7 384 | 4 189 | 3 152 |
| Специалисты | 89 149 | 81 888 | 38 782 | 38 197 | 50 373 | 43 691 |
| Рабочие | 44 891 | 38 035 | 38 455 | 34 640 | 6 427 | 3 392 |
| Всего | 146 893 | 131 020 | 85 800 | 80 643 | 61 093 | 50 377 |

Структура персонала по возрасту, человек

По гендерному признаку

| | Штатные сотрудники на 01.01.2015 | Штатные сотрудники на 31.12.2015 | мужчины | | женщины | |
|---------------|--|--|---------------|---------------|---------------|---------------|
| | | | 01.01.15 | 31.12.15 | 01.01.15 | 31.12.15 |
| До 25 лет | 5 435 | 6 139 | 3 246 | 3 920 | 2 118 | 2 219 |
| 26–35 лет | 32 026 | 28 660 | 18 280 | 17 600 | 13 747 | 11 060 |
| 36–55 лет | 81 068 | 73 678 | 43 982 | 42 089 | 37 086 | 31 588 |
| Старше 56 лет | 28 364 | 22 543 | 20 299 | 17 034 | 8 065 | 5 510 |
| Всего | 146 893 | 131 020 | 85 807 | 80 643 | 61 086 | 50 377 |

Число сотрудников, вернувшихся после отпуска по беременности и родам, а также по уходу за ребенком

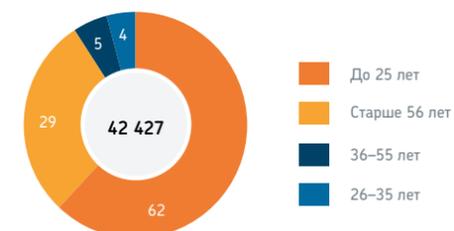
| Показатели | Значение |
|---|----------|
| Среднесписочная численность сотрудников, человек | 131 588 |
| Доля вернувшихся сотрудников, % | 1,71 |
| Количество сотрудников, взявших отпуск по беременности и уходу за ребенком, человек | 5 502 |
| Количество вернувшихся сотрудников, человек | 2 222 |

ТЕКУЧЕСТЬ КАДРОВ

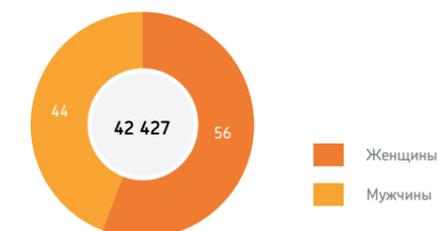
В Компании реализуются проекты и программы, направленные на повышение качества набора, адаптации, обучения и развития сотрудников, а также программы нематериальной мотивации.

Это позволяет снижать текучесть персонала. Текучесть персонала в 2015 году составила 8,45 %. Это достаточно низкий показатель для отрасли.

% уволенных по возрасту



% уволенных по полу



Текучесть кадров по регионам

| Регион / Центр | Количество уволенных, человек | Коэффициент текучести, % |
|---|-------------------------------|--------------------------|
| Волга | 5 168 | 8,81 |
| Центр | 3 601 | 5,54 |
| Дальний Восток | 3 402 | 10 |
| Северо-Запад | 6 964 | 6,23 |
| Сибирь | 4 347 | 6 |
| Урал | 5 806 | 8,8 |
| Юг | 4 143 | 7,34 |
| Корпоративный центр | 369 | 5,95 |
| УПЦ РТ | 189 | 17,7 |
| Филиал «Многофункциональный общий центр обслуживания» | 1 213 | 15,87 |
| Общий итог | 42 427 | 8,45 |

ПРИВЛЕЧЕНИЕ ПЕРСОНАЛА

При подборе персонала базовым требованием является принятие и разделение кандидатом корпоративных ценностей Компании, а также его соответствие корпоративным компетенциям.

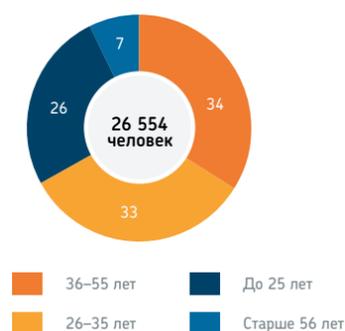
В 2015 году был проведен тендер по привлечению нескольких ведущих рекрутинговых агентств для закрытия вакансий в корпоративном центре и филиалах.

Для поиска и привлечения персонала активно использовались возможности социальных медиа. Это позволило установить персональный контакт с перспективными соискателями и существенно повысить качество подбора.

Вновь принятые сотрудники в 2015 году



Распределение вновь принятых сотрудников по возрасту (лет), %



Распределение вновь принятых сотрудников по полу, %



Распределение принятых сотрудников по регионам

| Регион / Центр | Среднесписочная численность сотрудников | Количество принятых, человек | Доля принятых от среднесписочной численности сотрудников, % | Доля принятых от общего количества принятых человек, % |
|---|---|------------------------------|---|--|
| Волга | 20 762 | 2 315 | 11,2 | 8,7 |
| Центр | 21 585 | 7 914 | 36,7 | 29,8 |
| Дальний Восток | 9 992 | 1 925 | 19,3 | 7,2 |
| Москва | 4 420 | 442 | 10 | 1,7 |
| Северо-Запад | 15 368 | 6 346 | 42,3 | 23,9 |
| Сибирь | 16 490 | 1 902 | 11,5 | 7,2 |
| Урал | 17 649 | 2 268 | 12,9 | 8,6 |
| Юг | 19 217 | 1 974 | 10,3 | 7,4 |
| Корпоративный центр | 1 816 | 228 | 12,6 | 0,9 |
| УПЦ РТ | 260 | 161 | 61,9 | 0,6 |
| Филиал «Многофункциональный общий центр обслуживания» | 4 028 | 1 079 | 26,8 | 4,0 |
| Общий итог | 131 588 | 26 554 | 20,2 | 100,0 |

HR-стратегия

В «Ростелеком» действует долгосрочная программа трансформации персонала, рассчитанная до 2019 года. В рамках данной программы реализуются инициативы, направленные на повышение производительности и уровня вовлеченности сотрудников.

Компания ставит перед собой цели повысить уровень вовлеченности до 70 % к 2019 году и войти в число лучших работодателей России. Основные направления программы: привлечение, развитие и удержание лучших сотрудников, предоставление карьерных возможностей, социального обеспечения, признание достижений сотрудников, обеспечение достойного материального вознаграждения и социальных льгот, диалога с топ-менеджментом, развитие лидерского потенциала менеджмента, работа с брендом работодателя и автоматизация деятельности HR. Реализуя указанные инициативы, «Ростелеком» создает условия, необходимые для разработки и запуска новых высокотехнологичных продуктов и выхода на новые рынки.

Компания последовательно преобразуется в интегрированного провайдера цифровых услуг и меняет свою организационную структуру, переходя от функционально региональной к сегментно-региональной модели, а в дальнейшем – и к сегментной модели управления. Важным условием организационной трансформации является повышение как внешней, так и внутренней клиентоориентированности, включая создание инструментов для формирования сервисной культуры в подразделениях Компании, на основании опроса удовлетворенности внутренними сервисами.

ПРИОРИТЕТЫ И РЕЗУЛЬТАТЫ В ОБЛАСТИ УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ В 2015 ГОДУ

Переход к новой модели управления

В 2015 году «Ростелеком» перешел к сегментно-региональной модели управления, в рамках

которой были усилены коммерческие функции бизнес-сегментов, в единый блок объединены технические и ИТ-подразделения, а также выделен блок, отвечающий за медиа бизнес Компании. Также в организационной структуре были упразднены избыточные уровни управления и дублирующие функции, типизированы структуры региональных и макрорегиональных филиалов.

Повышение вовлеченности сотрудников

Реализуя программу трансформации персонала, Компания добилась существенного повышения уровня вовлеченности сотрудников – с 38 до 51 %¹.

«Ростелеком» – самый привлекательный работодатель отрасли для молодежи

По результатам реализованных в 2015 году проектов в области управления персоналом «Ростелеком» получил приз Universum Awards как самый привлекательный, по мнению студентов, работодатель в отрасли. Опрос проводился среди более 10 тыс. студентов из 80 российских вузов.

Обучение и развитие

В рамках программы «3D менеджмент» проведено обучение более 1,5 тыс. руководителей и ключевых сотрудников цехов, проведена комплексная оценка более 1,2 тыс. руководителей и ключевых специалистов Корпоративного центра и макрорегионов, введен институт кадровых комитетов, обеспечивающих рассмотрение результатов комплексной оценки, созданы корпоративная библиотека и внешний портал дистанционного обучения, реализованы два краудсорсинговых проекта, направленных на поиск новых решений в ключевых аспектах бизнеса Компании. В рамках проекта по построению карьерных лестниц описаны профили более чем 1 тыс. должностей и определены карьерные

¹ Результаты исследования вовлеченности персонала ПАО «Ростелеком», AXES Management, AON Hewitt, 2015 год.



траектории сотрудников на данных позициях. Начат комплексный проект по автоматизации HR-функций на платформе SAP SuccessFactors.

Материальное вознаграждение

Разработаны и внедрены дополнительная система мотивации, ориентированная на достижение сверхрезультатов, адресные программы мотивации персонала для отдельных категорий сотрудников (продавцы, сервисный персонал, инсталляторы и другие категории персонала).

Социальные программы

За счет увеличения объемов финансирования корпоративной жилищной программы Компании возросло количество ее участников. Кроме того, был обеспечен рост объемов предоставляемого сотрудникам и членам их семей санаторно-курортного лечения и увеличен объем сотрудничества с компаниями-партнерами. Также разработана и внедрена программа аутплейсмента. Значительно увеличено число работников, являющихся клиентами Компании, в рамках реализации программы «Мой Ростелеком».

Программы признания сотрудников

Внедрены новые форматы (в том числе онлайн-форматы) платформы «Открытого пространства» для функциональных руководителей.

МАТЕРИАЛЬНАЯ МОТИВАЦИЯ

В Компании действует система мотивации персонала, основанная на оценке выполнения целей за оцениваемый период (в зависимости от категорий персонала – месяц, квартал, год). Система мотивации, основанная на выполнении целей, состоит из выполнения:

- корпоративных КПЭ, характеризующих успешность реализации стратегии;
- бизнес-КПЭ, характеризующие работу подразделений и работников на всех уровнях управления, являющиеся результатом каскадирования корпоративных КПЭ на функциональные направления;
- целей в формате MBO (Management by Objects), характеризующих выполнение проектных задач;
- оценки личной эффективности сотрудника (оценивается непосредственным руководителем сотрудника).

В премировании работников всех уровней иерархии используются корпоративные КПЭ, вес которых уменьшается по мере уменьшения иерархии управления, в соответствии со снижением степени влияния должности/профессии на их выполнение. Каскадирование корпоративных КПЭ на нижестоящие уровни позволяет трансформировать их в бизнес-КПЭ, характеризующие результаты работы функционального направления, организационного подразделения или индивидуальные результаты с одной стороны, а с другой – позволяет обеспечить выполнение специалистами разных функциональных направлений единых целей, стоящих перед Компанией, обеспечить синергию при реализации кросс-функциональных процессов.

G4-27

Оплата труда

Затраты на фонд оплаты труда ПАО «Ростелеком» в 2015 году составили 60,48 млрд руб. При снижении среднесписочной численности на 10 % в 2015 году ФОТ остался практически неизменным. Основные направления увеличения

ФОТ: индексация и повышение заработных плат по результатам оценки индивидуальной эффективности, а также за счет увеличения премиальных составляющих.

Фонд оплаты труда, млрд руб.

| | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|------------------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|-------|
| ПАО «Ростелеком» | 56,53 ¹ | 57,80 ¹ | 60,61 ¹ | 60,48 |
| Группа «Ростелеком» (с учетом ДЗО) | 67,3 ¹ | 67,45 ¹ | 65,86 | 67,59 |

Среднемесячная заработная плата, тыс. руб.

| | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|------------------------------------|------|------|------|------|
| ПАО «Ростелеком» | 29 | 32 | 35 | 38 |
| Группа «Ростелеком» (с учетом ДЗО) | 32 | 34 | 35 | 38 |

Рост средней заработной платы по Компании в 2015 году, %

Рост средней заработной платы по Компании в 2015 году составил 11 %. Основные факторы, которые повлияли на рост: индексация заработной платы, повышение заработных плат по результатам индивидуальной оценки эффективности и увеличения премиальной составляющей, а также изменение структуры персонала.



¹ Включает данные по мобильным активам «Ростелекома», переданным в совместное предприятие с «Tele2 Россия».



Соотношение заработной платы начального уровня сотрудников разного пола

| Регион | Соотношение заработной платы и МРОТ, % | |
|----------------|--|---------|
| | Женщины | Мужчины |
| Волга | 295 | 298 |
| Дальний Восток | 240 | 244 |
| Москва | 404 | 472 |
| Северо-Запад | 317 | 281 |
| Сибирь | 168 | 270 |
| Урал | 238 | 265 |
| Центр | 424 | 481 |
| Юг | 261 | 310 |

В расчете использованы значения заработной платы сотрудников 1-го грейда (начальный грейд согласно внутренней системе грейдов), работающих как на полной, так и на неполной ставке. Для работников на неполной ставке оклад приведен в соответствие с полной ставкой. В расчете не использовались данные о работниках, находящихся в отпуске по уходу за ребенком. Более высокое соотношение заработной платы и МРОТ у мужчин связано со спецификой должностей, занимаемых преимущественно

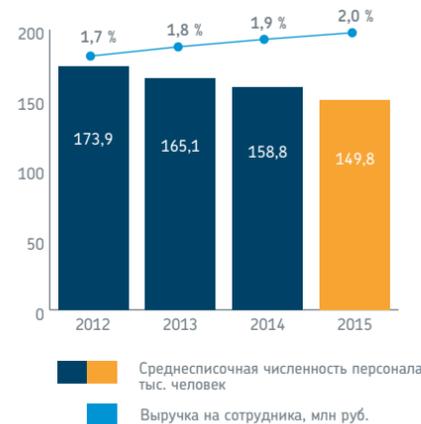
мужчинами (слесарь-ремонтник, электросварщик, водитель, слесарь-электромонтажник), и более высоким уровнем вознаграждения по этим должностям.

По должностям, которые занимают и мужчины, и женщины (маляр, кладовщик, оператор, экспедитор), уровень оплаты одинаков. Соотношение заработной платы к МРОТ рассчитывалось по формуле: заработная плата / 5 965 руб. (МРОТ, установленный на период с 1 января 2015 года по 31 декабря 2015 года).

Структура персонала по функциям, тыс. человек



Численность персонала и выручка на сотрудника



Нематериальная мотивация



АДАПТАЦИЯ НОВЫХ СОТРУДНИКОВ

В Компании успешно применяется система адаптации новых сотрудников, состоящая из пяти последовательных этапов:

- первичное информирование нового сотрудника о структуре Компании, действующих механизмах управления и взаимодействия, организационном статусе;
- социально-психологическая адаптация – знакомство с коллективом, традициями Компании, информирование о смежных подразделениях, о внешних отношениях и связях;
- профессиональная адаптация – знакомство с функциональными обязанностями и системой КПЭ;
- четкая постановка задач на начальном этапе работы;
- регулярный контроль удовлетворенности нового сотрудника и его непосредственного руководителя в период испытательного срока.

ОБУЧЕНИЕ И РАЗВИТИЕ СОТРУДНИКОВ

В 2015 году в систему обучения и развития сотрудников были внесены изменения. Компания отказалась от системы «Корпоративный университет» и перешла к формированию индивидуальных планов развития. Обучение ведется во всех профессиональных областях. Всего в 2015 году обучение различного вида прошли более 65 тыс. работников. Новая система развития персонала использует две основные формы: Институт внутренних тренеров и Корпоративную систему дистанционного обучения (КСДО). В 2015 году на базе Института внутренних тренеров 15 тыс. специалистов обучено штатными тренерами, а более 13 тыс. специалистов – силами тренеров-практиков. Обучение проводится как отдельными тренингами (например «Публичные выступления и ораторское мастерство») так и в рамках специальных программ, содержание которых определяется на уровне руководства функционального блока. В КСДО загружено более 50 новых курсов по внедряемым бизнес-процессам и новым информационным системам, а также 16 курсов, способствующих развитию корпоративных компетенций работников.

Обучение по этим и ранее установленным курсам прошли более 50 тыс. сотрудников. Общее количество изученных в КСДО курсов в 2015 году составило более 90 тыс.

В дополнение к КСДО для всех сотрудников доступен внешний портал обучения – Eduson. На портале размещены видеолекции, симуляторы и презентации как от мировых гуру обучения (Ицхак Адизес), так и от российских предприни-

мателей (Олег Тиньков). Также для сотрудников доступна электронная корпоративная библиотека издательства деловой литературы «Альпина Паблицер».

Материалы библиотеки ориентированы на развитие корпоративных компетенций сотрудников и доступны на любых мобильных устройствах, что позволяет сотрудникам обучаться в любое удобное для них время.

Объем затрат на обучение, тыс. руб.

| | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|--|---------|---------|---------|---------|---------|
| Общий объем затрат на обучение персонала «Ростелекома» | 216 992 | 246 909 | 352 896 | 347 162 | 353 639 |
| Затраты на обучение одного сотрудника в год | 1,3 | 1,5 | 2,3 | 2,4 | 2,6 |

Количество сотрудников, прошедших обучение, человек

| Категория сотрудников | 2014 | 2015 |
|--|--------|--------|
| Топ-менеджеры | 304 | 3 |
| Руководители | 8 502 | 16 212 |
| Специалисты | 28 584 | 32 835 |
| Особые категории (обеспечивающие реализацию ключевой компетенции Компании) | 9 556 | 16 298 |

Среднее количество часов, затраченных на обучение одного сотрудника

| Категория сотрудников | 2014 | 2015 |
|--|------|------|
| Топ-менеджеры | 29 | 27 |
| Руководители | 23 | 22 |
| Специалисты | 12 | 15 |
| Особые категории (обеспечивающие реализацию ключевой компетенции Компании) | 24 | 17 |

ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ ОБУЧЕНИЯ

Для оценки эффективности обучения используется анкетирование участников образовательных программ. В 2015 году получение обратной связи проводилось через электронные опросы,

размещаемые на учебном портале Корпоративной системы дистанционного обучения. Подавляющее большинство сотрудников оценивают эффективность обучения высоко и намерены использовать в своей работе полученные знания и умения.



В 2015 году стажировку прошли 1 282 студента вузов и 2 549 студентов средних специальных учебных заведений. В итоге было принято на работу: в штат – 78 человек, по договорам гражданско-правового характера – 166 человек.

КАДРОВЫЙ РЕЗЕРВ

В 2015 году внесены изменения в принципы формирования кадрового резерва. Обновленная система отличается гибкостью подхода к определению резервируемых должностей: список соответствующих позиций определяется ежегодно в зависимости от актуальных потребностей и стратегических целей Компании. Также обновлена схема номинирования кандидатов в кадровый резерв: сотрудника может рекомендовать непосредственный руководитель или кандидат может подать заявку самостоятельно. Перед прохождением оценки сотрудникам предлагается пройти индивидуальную программу обучения для развития навыков и компетенций, соответствующих целевой должности. Отбор в кадровый резерв осуществляется по итогам оценки персонала в несколько этапов как по формальным критериям, так и по результатам оценки компетенций и эффективности деятельности.

СТАЖИРОВКИ СТУДЕНТОВ

Компания заинтересована в привлечении талантливой молодежи. Ежегодно «Ростелеком» организует практики для студентов с перспективой последующего трудоустройства. В 2015 году стажировку прошли 1 282 студента вузов и 2 549 студентов средних специальных учебных заведений. Впоследствии было принято на работу: в штат – 78 человек, по договорам гражданско-правового характера – 166 человек.

ПРОГРАММА ПОДДЕРЖКИ ПРИ СОКРАЩЕНИИ ПЕРСОНАЛА

В «Ростелекоме» действует программа аутплейсмента персонала, которая обеспечивает защиту интересов и трудовых прав сокращаемых сотрудников.

На корпоративном портале создан специальный раздел (www.portal.rt.ru/wps/myportal/Home/personal/outplacement), в котором размещены полезные контакты, обучающие материалы и презентации.

В 2015 году раздел «Аутплейсмент» посетили 20 497 пользователей. Отдел консультирования персонала рассмотрел 3 354 обращения работников. Обучение по 8 дистанционным программам прошли 766 работников.

Направления программы «Аутплейсмент»

- Консультационная поддержка сокращаемым работникам: консультирование по гарантиям и компенсациям в связи с проводимым сокращением; интервьюирование и/или оценка в целях выявления сильных сторон и областей развития, профессиональная ориентация, консультирование по вопросам карьеры, обучение методам поиска работы, успешному прохождению интервью и составлению качественного резюме.
- Информирование работников по вопросам трудоустройства: предоставление информации о рынке труда по вакансиям и шаблонов документов, необходимых в процессе поиска новой работы; вручение увольняемому работнику памятки с полезной информацией.
- Организационная поддержка – организация доступа в интернет для поиска вакансий и предоставление возможности использования электронной почты и факса для рассылки резюме.
- Психологическая помощь увольняемому работнику – возможность получения консультации профессионального психолога по телефону «Горячей линии».
- Обучение – создание комплекса дистанционных учебных курсов.



КОРПОРАТИВНЫЕ НАГРАДЫ

Компания ценит вклад сотрудников в развитие бизнеса. Передовые сотрудники регулярно награждаются корпоративными наградами. **Так, в 2015 году 5712 сотрудников получили почетные грамоты, а 3218 – благодарственные письма.** Корпоративной наградой «Золотой значок» в 2015 году были награждены 19 человек. Лучшие представляются к ведомственным наградам. В 2015 году 230 сотрудникам присвоено звание «Мастер связи», 55 работников награждены значком «Почетный радист».

ПРОГРАММА СОЦИАЛЬНОЙ ПОДДЕРЖКИ

В дополнение к социальным гарантиям, предусмотренным законодательством Российской Федерации, сотрудники могут воспользоваться программами пенсионного и медицинского страхования, страхования от несчастных случаев и рядом дополнительных льгот, предусмотренных коллективным договором. Добровольное медицинское страхование (ДМС) предоставляется всем сотрудникам Компании в различном объеме, в зависимости от региональных особенностей и категории сотрудника. Также в рамках договора ДМС возможно предоставление высокотехнологичной медицинской помощи, реабилитационно-восстановительного лечения и других видов медицинской помощи. Компания также обеспечивает полную или частичную компенсацию стоимости санаторно-курортных путевок сотрудникам и организует отдых их детей по льготной стоимости. В 2015 году 2 808 детей воспользовались возможностями летнего отдыха, предоставленными Компанией.

С января 2015 года в Компании реализуется жилищная программа. Помощь оказана 1 089 сотрудникам в виде займов на 450 млн руб. и компенсации ипотечных процентов на 27,2 млн руб. Решение об оказании помощи принимают жилищные комиссии филиалов, в которых работают сотрудники. Помимо непосредственной финансовой поддержки, Компания сотрудничает с банками-партнерами, которые предоставляют сотрудникам Компании льготные условия кредитования, что также служит существенной поддержкой сотрудников при решении личных вопросов.

ПЕНСИОННАЯ ПРОГРАММА

Компания полностью выполняет свои обязательства, связанные с пенсионным обеспечением сотрудников, и регулярно осуществляет выплаты в Пенсионный фонд России. Кроме этого, для постоянных сотрудников действует система негосударственного пенсионного обеспечения (НПО), которая предоставляет дополнительную поддержку работникам после их выхода на пенсию. В программе участвовали 26,5 тыс. человек. Количество назначенных корпоративных пенсий за 2015 год – 2 060. Компания перечисляет в НПФ 1,4 % заработной платы своих сотрудников.

ПРОДВИЖЕНИЕ ЗДОРОВОГО ОБРАЗА ЖИЗНИ

За 2015 год сотрудники Компании приняли участие более чем в 500 спортивных мероприятиях. На уровне регионов прошли туристические слеты, спартакиады по летним видам спорта, спортивные мероприятия при участии членов семей сотрудников.

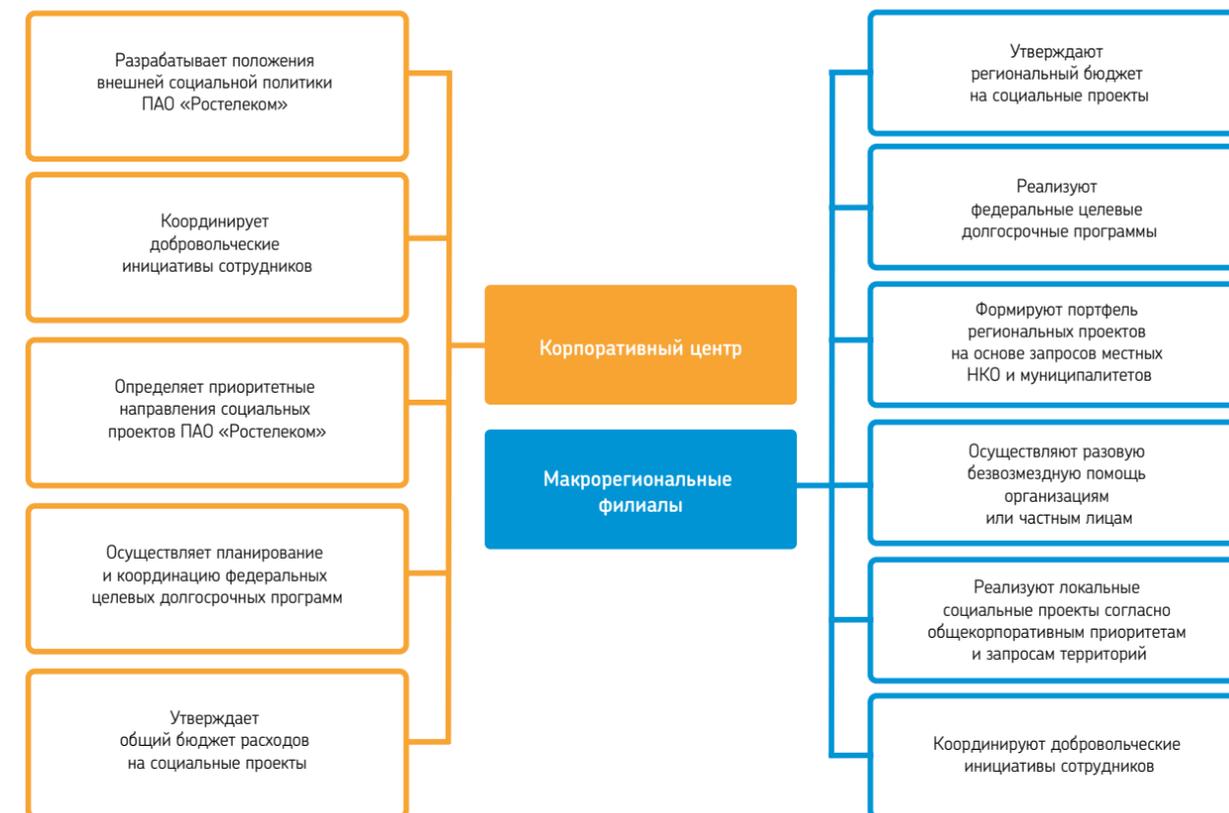
Внешняя социальная политика



Внешняя социальная политика «Ростелекома» является инструментом стратегического управления социальными факторами устойчивого развития Компании, оптимизации вклада Компании в решение задач социально-экономического развития регионов присутствия, укрепления репутации Компании. Все проекты выполняются в тесном взаимодействии с местными сообществами, а также органами

государственной власти по вопросам развития телекоммуникационной отрасли и обеспечения информационной безопасности. Компания также совместно с региональными администрациями активно участвует в реализации национальных проектов в сфере информационного развития, программ по преодолению цифрового неравенства в регионах.

Принципы управления социальными проектами



В 2015 году портфель социальных проектов формировался с учетом следующих принципов:



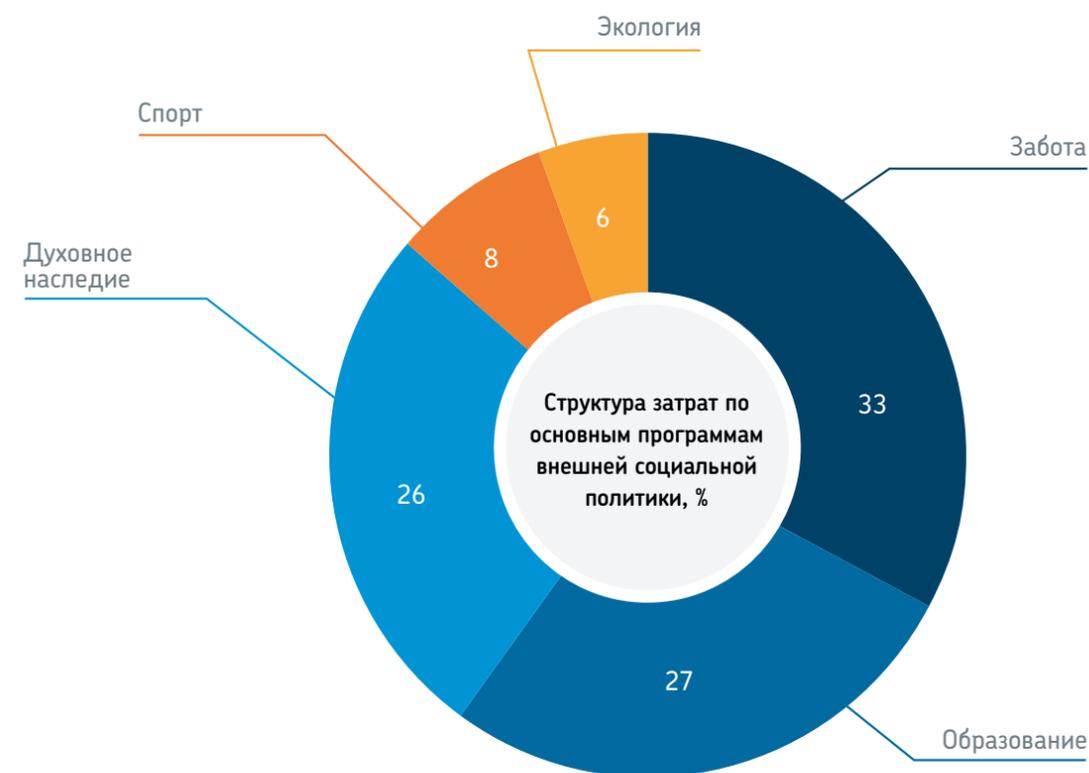
Структура затрат на благотворительность

| Структурное подразделение | Расходы, тыс. руб. |
|---------------------------|--------------------|
| Корпоративный центр | 199 844,31 |
| МРФ «Центр» | 3 610,72 |
| МРФ «Сибирь» | 29 693,66 |
| МРФ «Северо-Запад» | 8 465,38 |
| МРФ «Юг» | 5 157,31 |
| МРФ «Дальний Восток» | 2 594,18 |
| МРФ «Волга» | 44 114,14 |
| МРФ «Урал» | 735,70 |
| Итого на 2015 год | 294 215,40 |

G4-27

Приоритетные направления социальных инвестиций:

- обеспечение доступности связи и технологий;
- подключение к сети интернет удаленных малонаселенных пунктов;
- подключение к сети интернет детских учреждений;
- предоставление бесплатного федерального номера 8-800;
- компьютеризация детских учреждений;
- обучение компьютерной грамотности людей пожилого возраста;
- создание и поддержка обучающих порталов;
- дистанционное образование;
- обеспечение безопасности в интернете (детей, пожилых людей и пр.);
- профессиональная ориентация в сфере телекоммуникаций;
- социальная ориентация в сфере коммуникаций.



Образование



«АЗБУКА ИНТЕРНЕТА»

В 2014 году «Ростелеком» и Пенсионный фонд Российской Федерации (ПФР) подписали соглашение о сотрудничестве в сфере обучения пенсионеров компьютерной грамотности. Цель проекта – облегчить старшему поколению доступ к получению государственных услуг в электронном виде через сеть интернет и повысить качество их жизни посредством обучения компьютерной грамотности. «Ростелеком» и ПФР подготовили специальное образовательное пособие для пожилых людей «Азбука Интернета». Пособие разработано специалистами: педагогами, психологами-геронтологами и ИТ-специалистами. Материал можно использовать как самоучитель при работе на компьютере и в сети интернет, а также в качестве учебника для широко распространенных в субъектах Российской Федерации специализированных курсов компьютерной грамотности для пенсионеров.

В 2015 году обучение по программе «Азбука Интернета» проводилось более чем в 40 регионах РФ, в том числе в Оренбурге, Калининграде, Тамбове, Самаре, Волгограде, Омске, Южно-Сахалинске, Хабаровске,

Майкопе, Севастополе. Программа также была презентована в Российском центре науки и культуры в Ереване, где она вызвала живой интерес. Интернет-портал www.azbukainterneta.ru ежемесячно посещали около 15 тыс. пользователей, а в разделе «Преподавателям» зарегистрировались более 800 человек.

ПРОЕКТ «ИЗУЧИ ИНТЕРНЕТ – УПРАВЛЯЙ ИМ!»

Социальный проект «Ростелекома» и Координационного центра национального домена сети интернет был запущен в сентябре 2011 года и нацелен увеличить уровень цифровой образованности молодых пользователей сети интернет в России. Проект в доступной и интересной форме обучает возможностям всемирной паутины и дает базовые знания об устройстве и принципах функционирования сети интернет. Данное приложение можно скачать на любое мобильное устройство.

Проект положил начало Всероссийскому чемпионату по интернет-игре, в котором участвуют школьники и учащиеся вузов.

Программа «Образование» направлена на развитие системы дистанционного образования, компьютеризацию школ, поддержку профильных учреждений высшего и среднего специального образования, популяризацию технических специальностей сферы ИТ, предоставление подрастающему поколению новых возможностей для развития, а также повышение компьютерной грамотности населения.

Число участников онлайн-чемпионата «Изучи интернет – управляй им» неизменно растет. Так, в 2014 году в нем приняли участие свыше 10 тыс. игроков, а уже в 2015 году общее количество участников составило 15 820 человек. Чемпионат привлек внимание учащихся школ и вузов, образовательные ИТ-СМИ, а также педагогическое сообщество: игровой модуль стали включать в школьную программу по информатике, а некоторые школы уже провели свои собственные локальные турниры. Чемпионат проводится в индивидуальном и командном зачетах.

ПРОЕКТ «РОСТ»

«Ростелеком» совместно с АНО «РОСТ» на протяжении трех лет осуществляет проект дистанционного обучения «РОСТ» – «Развитие. Образование. Социализация. Трудоустройство» – для воспитанников и выпускников детских домов и интернатов и детей, оставшихся без попечения родителей. Проект охватывает 34 учреждения в 15 регионах России.

Сотрудниками Компании разработаны электронные учебники, сочетающие учебный текст, интерактивные теоретические и практические материалы, видеоуроки, аудио- и видеокomentarии учителя. На сегодняшний день проведено около 4 тыс. учебных занятий по основным школьным предметам. В проект вовлечены талантливые, высокопрофессиональные преподаватели со всех уголков страны, которые способны качественно подготовить детей к ЕГЭ, а также волонтеры и преподаватели из Голландии, Франции и США.

Количество учащихся растет с каждым годом. В 2014–2015 годах число детей, охваченных проектом, возросло с 149 до 236. Большинство выпускников 9-х и 11-х классов успешно сдали государственные выпускные экзамены. У ребят

кардинально меняется отношение к учебе, меняются жизненные планы, поведение. «Ростелеком» продолжит реализацию проекта «РОСТ». Планируется включить в данный проект социально-реабилитационные центры для детей, попавших в трудную жизненную ситуацию, и расширить образовательную поддержку выпускников детских домов и интернатов, поступивших в колледжи и вузы.

ДИСТАНЦИОННОЕ ОБУЧЕНИЕ ДЕТЕЙ-ИНВАЛИДОВ

Программа призвана обеспечить непрерывность образовательного процесса «особых» детей посредством интернет-технологий. Дети получают образование и психолого-педагогическую помощь дистанционно. Доступ во Всемирную паутину для каждого из пользователей осуществляется круглосуточно, без ограничения потребляемого трафика, со скоростью от 2 до 10 Мбит/с в зависимости от технических возможностей сети. Не выходя из квартиры, ученик может заниматься по специально составленным обучающим программам и поддерживать связь с учителем в режиме реального времени. Педагоги, работающие с этой категорией детей, прошли специальное обучение, обладают высокой квалификацией, необходимыми знаниями и методологическими наработками.

Обучение детей с ограниченными возможностями здоровья, их социальная адаптация – один из приоритетных вопросов российского образования. Выход в интернет зачастую открывает детям-инвалидам дорогу в новый мир, дает возможность реализовать себя и свои потребности. Создание интерактивного образовательного сообщества позволяет такому ребенку не только получать качественное образование посредством дистанционных технологий, но и общаться со сверстниками,

ориентироваться в окружающей социальной среде и решать задачи профессионального самоопределения личности. В 2015 году в проекте приняли участие более 3 тыс. детей.

ПРОЕКТ «ИТ-РОСТ»

«Ростелеком», активно развивая новые сервисы и внедряя новые технологии, испытывает острую потребность в высококвалифицированных инженерных кадрах для их сопровождения и развития.

Именно поэтому «Ростелеком» и Межрегиональная молодежная общественная организация «Объединение студентов, изучающих экономику и управление «АЙСЕК» осуществили проект «ИТ-РОСТ», цель которого – дать возможность старшеклассникам разобраться в ИТ-технологиях, познакомить их с перспективными высокотехнологичными услугами в области фиксированной и мобильной связи.

В 2015 году в рамках проекта «ИТ-РОСТ» в Москве, Санкт-Петербурге, Краснодаре, Красноярске и Челябинске успешные молодые специалисты и иностранные волонтеры провели более 600 интерактивных семинаров на английском языке. Занятия проходили на базе 18 школ. Общее количество охваченных проектом школьников – 1,5 тыс. человек. Общее количество иностранных волонтеров, участвовавших в проекте, составило более полусотни человек. Обучение проводили иностранные студенты из разных стран мира: Бразилии, Колумбии, Индии, Китая, Египта, Турции, Италии, Венгрии.

В рамках семинаров опытные специалисты «Ростелекома» рассказали школьникам о последних достижениях в области телекоммуникаций, эволюции сетей связи от простого стационарного телеграфного аппарата

до интернета, безопасном интернете, облачных технологиях. Кроме того, сотрудники Компании познакомили ребят с новыми технологиями в телекоммуникациях, а также провели ряд экскурсий в музеях связи и мультимедийных центрах Компании.

В рамках совместного проекта «АЙСЕК» и «Ростелеком» вместе создают инновационную образовательную среду, которая соответствует как сегодняшним потребностям ИТ-компаний в высококвалифицированных специалистах, так и требованиям к выпускникам школ, желающим овладеть знаниями в области одной из самых динамично развивающихся отраслей человеческой деятельности.

ИНТЕРНЕТ ДЛЯ БИБЛИОТЕК

Сотрудники библиотек используют интернет для доступа к информационным ресурсам и электронной почте. С его помощью пополняются фонды, организуется методическая работа, создаются тематические обзоры и презентации, обрабатываются сложные узкоспециализированные запросы посетителей.

После подключения библиотеки к высокоскоростному интернету сотрудники и читатели получают возможность пользоваться не только каталогом местной библиотеки, но и ресурсами любой из мировых книжных коллекций – Российской государственной библиотеки в Москве или других крупнейших библиотек в зарубежных странах.

По словам специалистов и данным опросов, активность читателей библиотек в малых населенных пунктах по-прежнему высока. «Ростелеком» планирует предоставить доступ в сеть библиотекам в тех населенных пунктах, куда интернет был проведен в рамках программы устранения цифрового неравенства в 2015 году.

КОНКУРС ИНТЕРНЕТ-ПРОЕКТОВ «КЛАССНЫЙ ИНТЕРНЕТ»

В 2015 году «Ростелеком» провел Всероссийский открытый конкурс интернет-проектов для школьников и учителей «Классный интернет». Данный проект направлен на формирование у детей умения применять на практике знания, полученные в области информационных технологий.

Конкурс проводится в индивидуальном и командном зачетах в трех номинациях: «IT-Almamater», «IT-Город», «IT-Нескучные науки». Из 580 работ жюри отобрало девять лучших.

Все они были представлены в виде сайта или раздела сайта, сообщества в социальных сетях, приложения для ПК или мобильного приложения. Во внимание принимались проекты, которые позволят повысить эффективность образовательного процесса в учебном заведении, популяризируют науку и образование среди молодежи, а также стимулируют участие жителей в совместном решении проблем города и общества.

ШКОЛЬНЫЙ ИНТЕРНЕТ

В рамках проекта «Ростелеком» на базе собственной телекоммуникационной инфраструктуры предоставляет доступ к сети интернет на скорости от 512 кбит/с до 2 Мбит/с образовательным учреждениям малых городов и поселков. Безопасность пользователей в общеобразовательных учреждениях обеспечивает система контентной фильтрации, блокирующая несанкционированный вход на сайты, которые могут помешать образовательному процессу. Это обеспечивает максимально комфортные условия для обучения.

Благодаря организованному для школ доступу к сети интернет и сервисам, предоставленным «Ростелекомом», для образовательных

учреждений стали доступны такие услуги, как «электронный дневник» и «электронный журнал», которые помогают родителям отслеживать успеваемость своих детей в режиме онлайн.

ВСЕРОССИЙСКИЙ КОНКУРС НА СОЗДАНИЕ ЛУЧШЕГО ИНТЕРНЕТ-ПРОЕКТА ДЛЯ ДЕТЕЙ «ПОКОЛЕНИЕ I»

«Ростелеком» совместно с фондом «Разумный интернет» в 2015 году продолжил проведение Всероссийского конкурса на создание лучшего интернет-проекта для детей «Поколение i». По данным исследований, дети ежедневно проводят в сети более двух часов. Конкурс «Поколение i» является формой поддержки развитию русскоязычного интернета, популяризации темы детского интернета и способствует увеличению числа качественных интернет-ресурсов. Состязание проводится в двух номинациях: образование и творчество.

Основная цель – поиск лучших детских проектов и помощь им с выходом в онлайн. Авторы лучших проектов получают целевые гранты в размере 200 тыс. руб. на создание тематического интернет-ресурса в домене .ДЕТИ в соответствии с предложенной концепцией.

МЕЖДУНАРОДНЫЙ КОНКУРС SOCIAL IMPACT AWARD

В 2015 году «Ростелеком» впервые учредил специальную номинацию «Интернет для лучшего мира» в рамках европейского конкурса Social Impact Award. В ней могут быть представлены проекты начинающих социальных предпринимателей в возрасте до 30 лет, которые используют интернет-технологии как фундамент для создания продукта/услуги или в качестве ключевых инструментов в продвижении своих идей.

ПАО «Ростелеком» неслучайно является партнером специальной номинации, поскольку Компания заинтересована в развитии молодежного предпринимательства в конкретной сфере. Представители Компании участвуют в отборе финалистов, награждении победителя, а также в дальнейшем отслеживают историю проекта.

В 2015 году в программе приняли участие 1 176 студентов и выпускников из 5 городов России. Было собрано 162 заявки, 64 из них – на номинацию «Интернет для лучшего мира» от «Ростелекома».

Особенность конкурса Social Impact Award в том, что все финалисты получают сопровождение на самом важном этапе – переходе от идеи к бизнесу. На протяжении трех месяцев их поддерживают эксперты, сообщество Impact Hub и менторы.

Забота



«Ростелеком» традиционно оказывает адресную помощь детским домам, интернатам, детским лечебным центрам, медицинским учреждениям, а также ветеранским организациям. В фокусе внимания – оказание поддержки отдельным категориям граждан, оказавшимся в сложной жизненной ситуации. Программа реализуется в партнерстве с благотворительными фондами и некоммерческими организациями.

КОМПЬЮТЕРИЗАЦИЯ ДЕТСКИХ УЧЕБНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ

Основным направлением благотворительных инициатив и проектов «Ростелекома» является приобретение компьютеров и оргтехники для оснащения классов, бытовой техники, учебных пособий и художественной литературы, а также мебели и одежды для детей. Помощь детским домам стала для Компании доброй традицией. Большинство ребят оказались в трудной жизненной ситуации, и, несмотря на то, что здесь

они получают медицинскую, психологическую и педагогическую поддержку, им очень не хватает заботы и внимания взрослых. Подобные благотворительные программы дают ребятам возможность получать не только знания, но и развивать свои таланты. Компания «Ростелеком» предоставляет не только качественные телекоммуникационные услуги, но и стремится активно участвовать в формировании стабильной социальной среды и повышении качества жизни.

ПРОЕКТ «ПОЛДЕНЬ»

В 2015 году «Ростелеком» продолжил реализацию совместного проекта с Межрегиональной общественной организацией «Общество образовательного и творческого досуга «Игры будущего» по внедрению в детских домах и интернатах интерактивной образовательной программы социальной адаптации воспитанников «Полдень». Сотрудники «Ростелекома» помогают выпускникам детских учреждений развить трудовые навыки, компетенции и ценностные ориентиры, необходимые для успешной самостоятельной жизни.

Методика модуля разработана в Центре интерактивных образовательных технологий (ЦИОТ) Московского государственного университета им. М. В. Ломоносова и активно применяется при обучении студентов университета в ситуационных деловых играх. Детям дается возможность самостоятельно принять участие в специально конструируемой сложной ситуации и тем самым получить опыт, обнаружить свое незнание или достигнуть понимания. В рамках работы по проекту «Полдень» разработана интерактивная игра по обучению воспитанников детских учреждений профессиям в сфере телекоммуникаций. В Москве и Санкт-Петербурге в проекте занято более 60 сотрудников «Ростелекома» из числа волонтеров.

АКЦИЯ «СТАНЬ ДЕДОМ МОРОЗОМ»

В декабре офисы «Ростелекома» по всей стране превращаются в своеобразные площадки по сбору подарков для воспитанников детских домов. Предварительно на корпоративном портале публикуются списки ребят из подшефных детских учреждений, а также информация о том, какие подарки ребята мечтают получить от Деда Мороза. Эти сведения пресс-секретари региональных филиалов

получают от администраций детских домов и интернатов заблаговременно. Каждый желающий из числа работников Компании может выбрать, кому и что подарить. В 2015 году более 2 200 детей из 37 детских домов в 34 городах России получили новогодние подарки от сотрудников Компании.

БЛАГОТВОРИТЕЛЬНАЯ ПОМОЩЬ ПОДШЕФНЫМ ДЕТСКИМ УЧРЕЖДЕНИЯМ К НОВОМУ ГОДУ

Традиционно перед Новым годом Компания выделяет благотворительную финансовую помощь региональным детским домам и интернатам по всей стране. В 2015 на эти цели в общей сложности перечислено 7 млн руб. Все выделенные денежные средства поступают на закупку предметов первой необходимости, одежды, обуви. Помимо этого детским домам оказывается финансовая помощь в приобретении мебели, а также разного рода оборудования – развивающего, спортивного, медицинского, учебного, в том числе для оснащения современных компьютерных классов с доступом в интернет.

БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЕ СПЕКТАКЛИ В БОЛЬШОМ ТЕАТРЕ

В конце каждого года ПАО «Ростелеком», входящее в состав попечительского совета Государственного академического Большого театра России, организует для воспитанников детских домов и интернатов благотворительные спектакли. Каждый год дети-сироты, а также ребята из многодетных семей Москвы и Московской области получают возможность посетить главный театр страны и познакомиться с великими образцами сценического искусства. В течение нескольких лет «Ростелеком» организовывал на сцене Большого театра благотворительный показ балета П. И. Чайковского «Щелкунчик».



В 2015 году Компания подарила детям из 10 социальных учреждений Москвы и Московской области премьерное музыкальное представление «Байки о Лисе, Утенке и Балде» на музыку Игоря Стравинского, Сергея Прокофьева и Александра Праведникова. «Ростелеком» нацелен продолжать традиционный показ спектаклей, так как участие в социальных и благотворительных проектах, способствующих улучшению жизни подрастающего поколения, является одним из приоритетов деятельности Компании.

ПРОЕКТ «ХОЧУ БЫТЬ»

На протяжении трех лет ПАО «Ростелеком» активно принимает участие в благотворительной программе «Хочу быть!», организованной благотворительным фондом «АиФ. Доброе сердце». Проект «Хочу быть!» нацелен на оказание адресной помощи детям, страдающим хронической почечной недостаточностью, перенесшим или готовящимся к операции по пересадке донорской почки. Программа «Хочу быть!» предполагает профориентацию детей и нацелена на развитие у них интереса к различным профессиям, что позволит им в дальнейшем реализовать свой творческий и интеллектуальный потенциал. В рамках программы организуется благотворительный вечер для детей – подопечных благотворительного фонда «АиФ. Доброе сердце», страдающих почечной недостаточностью. На вечере организуется фотовыставка портретов детей, которые перенесли трансплантацию почки. Также для детей из детских домов проводятся профильные мастер-классы по профессиям и экскурсии в различные музеи Москвы, а также на объекты компании «Ростелеком».

В 2015 году «Ростелеком» получил награду в Национальной программе «Лучшие социальные проекты России», созданной

в поддержку курса Правительства Российской Федерации на укрепление социальной политики на основе партнерства государства, общества и частного бизнеса.

ДОНОРСТВО КРОВИ

Акции по добровольной сдаче крови проходят во всех региональных центрах Компании несколько раз в год. Накануне «Дня донора» проводится опрос и регистрация добровольцев. Для новичков доступны информационные материалы о противопоказаниях и правилах сдачи крови. Компания выделяет помещение для проведения акции и организует работу бригады врачей из станции переливания крови. «Дни донора» во многих региональных филиалах уже стали традиционными мероприятиями. Так, за 2015 год в макрорегионе «Северо-Запад» проведено 11 подобных акций, в которых приняло участие более 350 сотрудников Компании. Значительную популярность «День донора» имеет среди сотрудников МРФ «Волга» и МРФ «Центр».



Духовное наследие



МЕЖДУНАРОДНАЯ
ПРЕМИЯ

«ЗВЕЗДА
ТЕАТРАЛА»

В рамках этого направления «Ростелеком» оказывает поддержку культурным центрам, театрам и музеям, имеющим федеральное значение. Ресурсы направляются и на восстановление объектов, имеющих высокую религиозную и духовную значимость.

ПРЕМИЯ «ЗВЕЗДА ТЕАТРАЛА»

На протяжении двух лет Компания «Ростелеком» организует интернет-трансляцию ежегодной церемонии вручения премии «Звезда театрал» в Государственном академическом театре имени Е. Б. Вахтангова. За годы существования премия стала символом непредвзятой оценки, честной победы и общественного признания, так как ее лауреатов определяет самое массовое жюри – многотысячная зрительская аудитория. В течение театрального сезона публика номинирует и отбирает понравившиеся премьерные работы в режиме онлайн на интернет-портале премии. Победители по итогам голосования объявляются в конце года на торжественной церемонии награждения.

ПАО «Ростелеком» проводит интернет-трансляцию этого мероприятия. Причем количество ее зрителей с каждым годом увеличивается. В 2014 году около 10 тыс. человек просмотрели прямую интернет-трансляцию церемонии вручения премии «Звезда театрал», а в 2015 году ею заинтересовались уже более 12 тыс. зрителей. Компания нацелена продолжать применение

современных информационных технологий в социальных сферах с целью поддержания стратегии сохранения культурных ценностей и обеспечения доступа к ним всех категорий населения.

ФЕСТИВАЛЬ «ВКЛЮЧАЙСЯ!»

В 2015 году «Ростелеком» поддержал детский фестиваль «Включайся!» – конкурс детских и юношеских телевизионных студий, телекомпаний, производящих программы для детей. В рамках фестиваля проходят творческие встречи с известными режиссерами, журналистами, педагогами, а также технические мастер-классы по обучению и работе с программным обеспечением и техникой, которые используются для производства телевизионного контента. У каждого участника есть возможность снять сюжет по заданной теме и получить оценку профессионального жюри, поделиться опытом с представителями других детских студий и посмотреть, как работают профессионалы, увидеть и обсудить работы, присланные на конкурс. Национальная ассоциация телерадиовещателей объединила на одной площадке творческое направление,

техническое мастерство, консультации психологов, педагогов, профессионалов телевидения. Программа фестиваля включает в себя посещение крупнейших кино- и телевизионных студий, экскурсии. «Включайся!» – яркое событие в жизни каждого его участника. Данный проект полностью вписывается в концепцию корпоративной социальной ответственности «Ростелекома», основанной на идеологии РОСТа (Рост личности. Рост общества. Рост бизнеса) в рамках направления «Развитие общества» – через повышение качества жизни посредством духовного и культурного развития.

ЛИТЕРАТУРНЫЙ МАРАФОН – 2015

2015 год был объявлен годом русской литературы, и «Ростелеком» поддержал патриотичную идею, организовав в Вологде первые онлайн-чтения русской классики. Для осуществления интернет-трансляции был организован канал передачи данных с пропускной способностью 20 Мбит/с. Каждый участник марафона читал вслух одну-две страницы из произведения, а затем передавал эстафету следующему тещу. Всего в литературном марафоне приняли участие более двухсот человек. В их числе – актеры, режиссеры, политики, бизнесмены, журналисты, представители общественных организаций. Около тысячи человек посмотрели прямой эфир «Литературного марафона» в интернете.

КОНКУРС «ЮНЫЕ ТАЛАНТЫ ПЕРА»

«Ростелеком» выступил техническим партнером ежегодного конкурса литературного мастерства «Юные таланты пера», который проводился в регионах Приволжского федерального округа Школьным порталом Республики Мордовия при поддержке администрации городского округа Саранск и Ассоциации городов Поволжья.

Участниками стали учащиеся 6–11-х классов образовательных учреждений Поволжья, представившие на конкурс более 600 работ. В рамках партнерства Компания организовала многоканальную видеоконференцсвязь (ВКС) для проведения церемонии награждения победителей конкурса, предоставив собственные специально оборудованные студии ВКС в пяти городах Поволжья.

Во время сеанса видеоконференцсвязи более 30 участников проекта в Казани, Самаре, Саратове, Ульяновске, Йошкар-Оле вышли на связь со студией в Саранске, где состоялось торжественное мероприятие по случаю чествования победителей конкурса.

ПРЯМЫЕ ВКЛЮЧЕНИЯ ИЗ ГОРОДОВ-ГЕРОЕВ НА ВСЕРОССИЙСКОМ УРОКЕ ПОБЕДЫ

«Ростелеком» обеспечил прямые видеотрансляции из городов-героев Москвы, Курска, Волгограда и Санкт-Петербурга на Всероссийском уроке, посвященном 70-летию Победы в Великой Отечественной войне. Организатором этого урока выступил Рособнадзор совместно с Министерством образования Российской Федерации. Всероссийский урок, посвященный Дню Победы, прошел во всех школах страны в онлайн-режиме. Школьники присутствовали на прямых включениях из городов-героев: Санкт-Петербург подключился с Площади Победы, в Волгограде прямое включение состоялось из Государственного историко-мемориального музея «Сталинградская битва», Курск приветствовал всех участников акции из триумфального зала Историко-мемориального музея «Командный пункт Центрального фронта» (штаб К. К. Рокоссовского), в Москве онлайн-трансляция была организована с Поклонной горы. «Ростелеком» активно поддерживает

мероприятия, посвященные этому празднику памяти всех героев Великой Отечественной войны. Сегодняшние школьники благодаря современным технологиям стали участниками такого масштабного онлайн-проекта.

МОЛОДЕЖНЫЙ ФОРУМ «МАШУК»

«Ростелеком» ежегодно выступает телекоммуникационным партнером Северо-Кавказского молодежного форума «Машук». Этот социальный образовательный проект направлен на выявление и обучение лучших представителей молодежи субъектов Северо-Кавказского федерального округа с активной гражданской позицией, интересующихся политикой, экономикой, наукой и инновациями, искусством и творчеством.

В 2015 году в форуме приняли участие около 2 700 молодых людей в возрасте от 18 до 30 лет. «Ростелеком» обеспечил участников форума проводным и беспроводным доступом в интернет, поддержал образовательные мероприятия. На площадке Компании прошли мастер-классы и встречи с известными персонами спорта, кино, КВН и политики. Форум «Машук» – это уникальная возможность для молодежи изучить методики эффективных коммуникаций, принять участие в масштабной программе по выстраиванию межкультурного взаимодействия, пообщаться с уже достигшими успеха в своих областях людьми.

Спорт

Приоритет данного направления – поддержка крупных спортивных проектов национального масштаба, а также пропаганда здорового образа жизни и развитие массовых видов спорта. Оказывается поддержка детско-юношеским спортивным школам и спортивным реабилитационным центрам.



«ЗВЕЗДНАЯ ДОРОЖКА»

«Ростелеком» является генеральным партнером Федерации фигурного катания на коньках России. С 2011 года Компания и ФФКР совместно реализуют для начинающих

фигуристов в регионах России программу мастер-классов «Звездная дорожка», в ходе которых секретами своего профессионального мастерства делятся звезды большого спорта: Виктор Кудрявцев, Артур Дмитриев, Ирина Лобачева, Александр Жулин, Алексей Урманов,



Оксана Козакова и другие. Ежегодно в программе принимают участие юные спортсмены всех федеральных округов Российской Федерации. Благодаря проекту дети получают уникальную возможность продемонстрировать свои способности и навыки известным тренерам, а также получить ценные уроки и, возможно, путевку в большой спорт. Архангельск, Волгоград, Красноярск, Новосибирск, Оренбург и Тула принимали у себя «Звездную дорожку» 2015 года. К команде «звездных» тренеров присоединились Мария Бутырская и Михаил Стифунин. Отличительной особенностью мастер-классов 2015 года стала организация катания для зрителей по окончании занятий, а также встреча в Москве с Геннадием Карпоносовым, который рассказал юным фигуристам о своем пути к олимпийским медалям. Во многих городах проект поддержали региональные администрации, министерства спорта и министерства по делам молодежи.

ПРОЕКТ «НА СТАРТ С «РОСТЕЛЕКОМОМ»

Продвижение идей и ценностей здорового образа жизни – одно из ключевых направлений социальной деятельности «Ростелекома». Проект «На старт с «Ростелекомом!»» Компания реализует уже на протяжении нескольких лет на всей территории Российской Федерации. Целью данного проекта является формирование у детской и молодежной аудитории интереса к здоровому образу жизни и создание дополнительных условий для самореализации, укрепление соревновательного духа. Спортивные соревнования по зимним и летним видам спорта для юных спортсменов проводятся в федеральном масштабе и привлекают огромное количество участников.

Проект «На старт с «Ростелекомом!»» дает возможность почувствовать детям настоящий соревновательный дух, который является

одним из главных двигателей развития и совершенствования юных спортсменов, а также стать участником мастер-класса у известных спортсменов. Компания на протяжении многих лет выступает организатором спортивных соревнований для учеников общеобразовательных школ, воспитанников социально-реабилитационных центров для несовершеннолетних, учащих детско-юношеских спортивных школ. Традиция проведения соревнований «Ростелекома» родилась за два года до зимней Олимпиады в Сочи. Компания, являясь генеральным партнером Олимпийских игр, помимо обеспечения телекоммуникационной инфраструктурой предстоящих Игр, вела большую работу по популяризации спорта и олимпийских ценностей.



Экология



«Ростелеком» предоставляет свою телекоммуникационную инфраструктуру для мониторинга состояния и охраны окружающей среды, а также устранения последствий чрезвычайных ситуаций. Кроме того, в Компании регулярно проводятся общественно полезные акции в сфере экологии.

ОЗЕЛЕНЕНИЕ

Так, в 2015 году экологические акции по озеленению территорий и сбору мусора прошли во многих регионах, в том числе в Новгородской, Псковской, Липецкой, Вологодской, Омской областях, Алтайском крае и Республике

«МУСОРА.БОЛЬШЕ.НЕТ»

Примером экологической акции можно считать также совместный с общественной организацией «Мусора.Больше.Нет» сбор отработанных

Мордовия. В национальном парке «Куршская коса» проводилась ежегодная экологическая акция «Марш парков» с участием 70 работников Калининградского филиала, которые привели в порядок территорию заповедника площадью более 5 тыс. м².

батареек и бытовых аккумуляторов, проведенный работниками Алтайского филиала с апреля по декабрь 2015 года сотрудниками трех офисов Компании. В Барнауле было собрано более 50 кг этих опасных экологических отходов.

СОЦИАЛЬНО ОРИЕНТИРОВАННЫЕ УСЛУГИ

Устранение цифрового
неравенства
с. 66

Социально
ориентированные
услуги в базовых
клиентских сегментах
с. 68

Кроме решения организационных, производственных и коммерческих задач, «Ростелеком» выполняет особую социальную миссию. Развитие современной и надежной инфраструктуры высокоскоростной связи позволяет удовлетворять растущие потребности в информации жителей удаленных территорий России. Жители малых городов и деревень получают возможность пользоваться полным объемом государственных услуг не выходя из дома. Создаются возможности для развития дистанционного образования и медицинских консультаций, развития малого бизнеса в сфере электронной коммерции. Транснациональный магистральный оптико-волоконный канал связи обеспечивает высокую эффективность государственного управления и создает инфраструктуру для реализации национальных проектов.



001001000011111011010101000100010000101101000110000100011000110011000101000101
0010010000111110110101010001000100001011010001100000011011100000110011010
Москва 110001100110001010001011100000011011100000110011010
0010010000111110110101010001000100001011010001100001000110100110001001101
00100100001111101101010100010001000010110100011000010001101001100010011

Устранение цифрового неравенства



G4-27
G4-СПМ

Контракт с «Ростелекомом» заключен на 10 лет. Объем финансового обеспечения оказания универсальных услуг связи составит около 163 млрд руб.

Контракт предусматривает поддержание работы 148 тыс. таксофонов универсального обслуживания, а также 21 тыс. пунктов коллективного доступа в интернет.

Также «Ростелеком» на создаваемой сети «последней мили» обеспечит передачу данных на скорости не менее 10 Мбит/с в точках доступа, расположенных в населенных пунктах с численностью населения от 250 до 500 человек. К концу 2018 года высокоскоростной интернет должен появиться во всех этих населенных пунктах. «Ростелекому» предстоит обеспечить строительство волоконно-оптических линий связи (ВОЛС) общей протяженностью около

200 тыс. км. Точки доступа в интернет должны быть организованы в более чем 13 тыс. населенных пунктов, в которых проживает около 4 млн человек. Строительство ВОЛС должно осуществляться таким образом, чтобы ШПД появился во всех прилегающих городах, селах и деревнях. В результате миллионы жителей России получат высокоскоростной доступ в информационное общество со всеми его преимуществами для общения, обмена информацией, получения госуслуг, образования, онлайн-банкинга и коммерции, в общем, всего того, без чего уже невозможно представить жизнь человека в современном мире и ближайшем будущем.

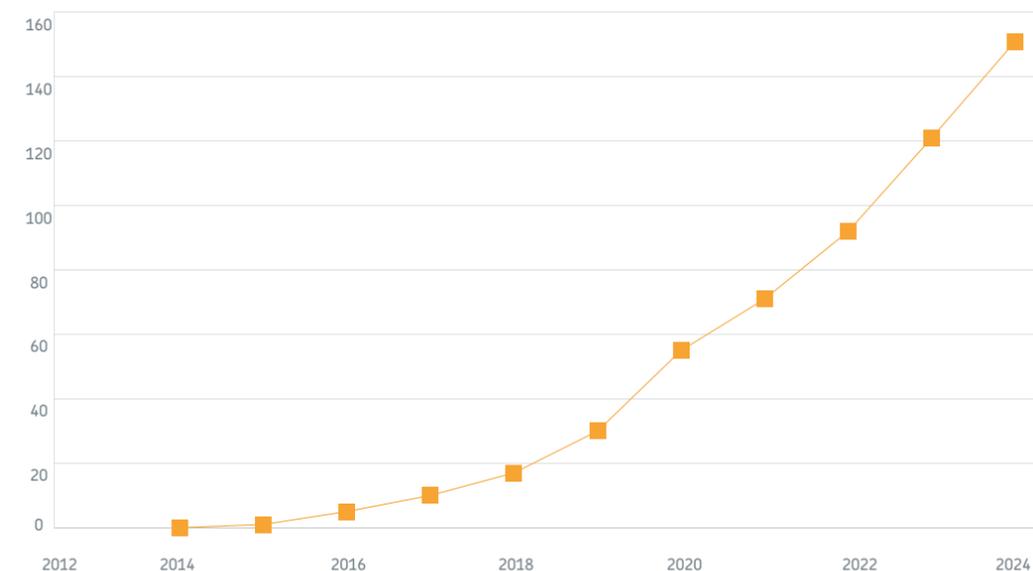
По соглашению с Федеральным агентством связи (Россвязь) с 1 апреля 2014 года «Ростелеком» признан единственным оператором универсального обслуживания на всей территории России.

Развитие потенциала «Ростелекома»

| | |
|----------------------------------|---|
| Рост выручки | Возможность дополнительных продаж домашнего интернета и дополнительных услуг на коммерческой основе |
| Рост выручки и увеличение охвата | Ускоренная модернизация существующей сети с меди на оптику и увеличение охвата за счет прохождения близлежащих населенных пунктов с улучшенной экономикой |
| Рост операционной эффективности | Ускоренная модернизация сети с меди на оптику, способствующая уменьшению операционных затрат на обслуживание сети в сельской местности |



План – график ввода точек доступа, тыс (единиц на конец года, накопленным итогом)



Результаты 2015 года

«Ростелеком» на 40 % опережает план-график ввода точек доступа, зафиксированный договором с Россвязью.

Точки доступа

- 1 589 точек введено в эксплуатацию на территории 60 субъектов Российской Федерации
- 172 точки построены и проходят процедуры оформления
- Начаты работы по 764 точкам со сроками сдачи в 2016 году

Волоконно-оптические линии

- 22 тыс. км ВОЛС введено в эксплуатацию на территории 60 субъектов Российской Федерации
- Начаты работы по 13 тыс. км ВОЛС со сроками сдачи в 2016 году

На официальном сайте для клиентов «Ростелекома» www.rt.ru создан специальный раздел «Wi-Fi в сельской местности», в котором размещена информация о регистрации/авторизации, идентификации пользователя и порядке пользования услугами доступа в интернет, о тарифах и оплате, а также другие подробности. Доступ к более 2 тыс. интернет-ресурсов, список которых утвержден Минкомсвязью России, предоставляется бесплатно. Бесплатный телефон поддержки пользователей 8 800 301-00-35. Абонент, подключивший услугу, получает безлимитный доступ в интернет на скорости до 10 Мб/с, абонентская плата ТП «Месячный» 45 руб. в месяц или «Суточный» 1,5 руб. в день. В настоящее время «Ростелеком» ведет работу по определению тарифов на организацию «последнего дюйма» и выбора технологии для каждого населенного пункта.

Социально ориентированные услуги в базовых клиентских сегментах



B2C¹

УСЛУГИ ТРАДИЦИОННОЙ ТЕЛЕФОНИИ (PRO BONO PUBLICO²)

В 2015 году услуги «Домашний телефон» были дополнены тарифными опциями на услуги междугородной, внутризоновой и международной телефонной связи. Эти тарифы позволяют абонентам местной телефонной связи «Ростелекома» значительно экономить на междугородных и внутризональных телефонных соединениях.

УСЛУГИ ДЛЯ ВЕТЕРАНОВ ВЕЛИКОЙ ОТЕЧЕСТВЕННОЙ ВОЙНЫ

В честь 70-летия со Дня Победы «Ростелеком» подарил ветеранам и инвалидам Великой Отечественной войны возможность бесплатно пообщаться с однополчанами, родными и близкими в других городах России и ближне-

го зарубежья. С 25 апреля по 10 мая 2015 года ветераны имели возможность использовать до 70 бесплатных минут дважды (первый период – с 25 по 30 апреля, второй период – с 1 по 10 мая) по каждому из направлений:

- внутризональные звонки (в населенные пункты одного субъекта Российской Федерации);
- междугородные звонки по России;
- международные звонки в страны ближнего зарубежья (Украина, Беларусь, Молдова, Казахстан, Узбекистан, Таджикистан, Кыргызстан, Туркменистан, Азербайджан, Армения, Латвия, Литва, Эстония, Грузия, Абхазия и Южная Осетия).

Бесплатные внутризональные, междугородные и международные звонки предоставлялись при автоматическом способе набора и при заказе через телефониста с домашних телефонов, уста-

новленных по месту регистрации ветерана. Возможность совершить бесплатные звонки была предоставлена в ряде специализированных учреждений (госпитали, дома ветеранов и др.), а также в переговорных пунктах при предъявлении удостоверений. Кроме того, с 25 апреля по 10 мая 2015 года ветераны смогли бесплатно отправить телеграммы по России и в указанные страны ближнего зарубежья. Отправку телеграмм можно было заказать с домашнего телефона, установленного по месту регистрации ветерана, а также в пунктах приема телеграмм.

ТЕЛЕКАНАЛ ДЕДА МОРОЗА

В новогодний сезон 2013/2014 года впервые вышел «Телеканал Деда Мороза» на русском языке. Канал стал новогодним подарком создателей канала и компании «Ростелеком» всем абонентам «Интерактивного ТВ». Проект создан Lagardère Active в партнерстве с ООО «Универкидз».

«Телеканал Деда Мороза» вещает два месяца – с 1 декабря по 31 января. В эфире представлены любимые российские, советские и иностранные мультфильмы и мультсериалы, художественные фильмы, оригинальные красочные шоу и познавательно-развлекательные программы, посвященные новогодней и рождественской тематике. Создавать и поддерживать праздничное настроение в новогодний сезон также помогает сайт канала www.dedmoroztv.ru. Русскоязычный «Телеканал Деда Мороза» распространяется в Казахстане, Украине и Белоруссии, что свидетельствует о международном успехе этого проекта.

В январе 2015 года «Телеканал Деда Мороза» получил престижную премию «Большая цифра» как «Лучший развлекательный телеканал».

ПОИСКОВАЯ СИСТЕМА «СПУТНИК»

Проект предусматривает развитие специализированной инновационной поисковой системы «Спутник». Вся инфраструктура поисковой системы расположена на территории Российской Федерации. Безопасная и быстрая поисковая система позволит оградить детей от потенциально опасного контента в сети интернет, а взрослому населению позволит получить доступ к легальному контенту и информации из проверенных источников.

В 2015 году «Спутник» представил пользователям первую версию браузеров для смартфонов, планшетов, ПК на базе OS Windows. Основные направления развития линейки браузеров «Спутник»:

- безопасность пользователя в сети и «детский режим» для несовершеннолетних пользователей;
- доступ к информационным сервисам и цифровому контенту (новости, онлайн-телевидение, онлайн-кинотеатры);
- доступ к полезным сервисам «Спутника» («медицина», «мой дом», «карты») и единому portalу госуслуг.

¹B2C (business-to-consumer) – коммерческие взаимоотношения между организацией и частным «конечным» потребителем.

²Pro bono publico (от лат. pro bono publico – ради общественного блага) – это латинская фраза, означающая профессиональную работу, оказанную на добровольных началах и без оплаты в качестве общественной деятельности. В отличие от традиционного волонтерства, это сервис, использующий специфические профессиональные навыки для оказания помощи тем, кто не в состоянии эту помощь оплатить.

B2G¹



«ЭЛЕКТРОННОЕ ПРАВИТЕЛЬСТВО» (PRO BONO PUBLICO)

«Ростелеком» приступил к работе над проектом «Электронное правительство» в августе 2009 года. Сегодня к инфраструктуре «Электронного правительства» подключены все 85 регионов Российской Федерации, более 23 тыс. муниципалитетов. Число пользователей на уровне ведомств и учреждений превышает 8,5 тыс., а количество транзакций достигло 2,2 млрд в год. Более 30 % граждан России пользуются электронными услугами. Выпущены приложения портала для мобильных устройств с операционными системами Apple, iOS, Windows Phone и Windows 8. Обеспечена возможность оплаты наиболее востребованных услуг в электронном виде с использованием портала, в том числе на мобильных устройствах.

В 2015 году была запущена новая бета-версия Единого портала государственных и муниципальных услуг (ЕПГУ). Среднемесячный трафик составил 7,5 млн уникальных пользователей, за год просмотрено 38,2 млн страниц. Наиболее востребованы услуги оплаты штрафов ГИБДД, просмотр налоговой задолженности, наличие исполнительных производств в Федераль-

ной службе судебных приставов, а также заказ оформления загранпаспорта и информации о состоянии лицевых счетов в системе пенсионного страхования.

ВИДЕОНАБЛЮДЕНИЕ ЗА ЕГЭ (PRO BONO PUBLICO)

Начиная с 2014 года «Ростелеком» реализует проект видеонаблюдения за Единым государственным экзаменом (ЕГЭ). Благодаря видеонаблюдению процедура государственной аттестации в стране стала более прозрачной и обеспечила равные условия для всех участников. Система видеонаблюдения за ЕГЭ – это гарант объективности и качества проведения государственного экзамена. Все программное обеспечение проекта видеонаблюдения разработано российскими специалистами, которые смогли создать не имеющую аналогов и предельно простую в использовании систему. В 2015 году «Ростелеком» осуществил видеотрансляцию сигнала на портале www.smotriegie.ru, мониторинг функционирования ПО, техническую поддержку портала и его защиту от DDoS-атак в период с февраля по октябрь 2015 года.

¹ B2G (business-to-government) – коммерческие взаимоотношения между организацией и органами власти и прочими государственными учреждениями.

Благодаря portalу smotriegie.ru контролировать процедуру аттестации смогли более 2 тыс. подготовленных онлайн-наблюдателей. Интеллектуальный номер «Ростелекома» в коде «8-800» для поддержки пользователей портала оказал более 9 тыс. консультаций за весь период проведения ЕГЭ.

Производительность системы видеотрансляций ЕГЭ обеспечила до 1,2 млн одновременных просмотров пользователями и до 60 тыс. одновременных просмотров с одной камеры. В работе над проектом приняли участие более 5 тыс. сотрудников Компании, организовано 2 тыс. мобильных бригад.



B2O¹

УСЛУГИ СВЯЗИ РОССИЙСКИМ И МЕЖДУНАРОДНЫМ ОПЕРАТОРАМ

«Ростелеком» имеет более 30 кабельных пограничных переходов с операторами связи сопредельных государств, а также прямые стыки с сетями более 200 операторов из более чем 70 стран мира.

Компания оказывает услуги связи примерно 2,5 тыс. операторам фиксированной и мобильной связи, интернет- и контентпровайдерам. В 2015 году Компания обеспечила для международных операторов (прежде всего из стран бывшего СССР) подключение к российскому сегменту сети интернет с суммарной пропускной способностью более 300 Гб/с, что составляет более трети от общего числа подключений данных государств к сети интернет. Это не только коммерчески выгодные для «Ростелекома» контракты, но и долгосрочное развитие

информационно-коммуникационных связей партнерских государств на основе российского информационного контента, а также сохранение этих государств в сфере российского геополитического пространства.

УСЛУГИ ПЕРЕДАЧИ ДАННЫХ

Расширяя направления своего бизнеса, в 2015 году «Ростелеком» уделял 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. Возможность доступа к высокоскоростной сети во всех субъектах Российской Федерации, гибкая система тарифов и гарантированный уровень качества и надежности сети IP/MPLS «Ростелеком» – одни из ключевых социальных функций Компании.

¹ B2O (business-to-operator) – коммерческие взаимоотношения между телеком-операторами.

БЕЗОПАСНОСТЬ

Производственная
безопасность
с. 74

Экологическая
безопасность
с. 76

«Ростелеком» стремится к недопущению травматизма на своих объектах, к повышению ответственности и заинтересованности каждого работника в создании безопасных условий труда, соблюдении законодательных норм и правил. Внутренние правила и регламенты, регулирующие управление различными аспектами в сфере безопасности окружающей среды, исполняют службы производственного контроля. Они контролируют объем сбросов сточных вод, объем отходов, передаваемых на утилизацию и обезвреживание специализированным организациям, и захоронение на полигонах твердых бытовых отходов.



Производственная безопасность



G4-СПМ

В «Ростелекоме» утверждена Политика в области охраны труда и Положения об организации работы по охране труда филиалов ПАО «Ростелеком», которыми определяются основные цели, принципы и направления деятельности Компании по обеспечению здоровых и безопасных условий труда и устанавливается единая система управления охраной труда.

В филиалах действуют комиссии по охране труда, в состав которых на паритетной основе входят представители работодателя и профсоюзной организации.

Работники полностью обеспечены сертифицированной специальной одеждой, специальной обувью и другими средствами индивидуальной защиты (СИЗ) в соответствии с типовыми отраслевыми нормами. Проводятся обязательные медицинские осмотры, аттестации рабочих мест и обучение по охране труда. Все работники застрахованы по обязательному социальному страхованию от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний в соответствии с действующим законодательством.

Уровень производственного травматизма

| | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|--|-------|-------|-------|-------|-------|
| Количество пострадавших, человек | 72 | 66 | 64 | 44 | 46 |
| Количество несчастных случаев на 1 000 работников (Кч) | 0,44 | 0,41 | 0,42 | 0,31 | 0,32 |
| из них: женщин | 16 | 14 | 14 | 8 | 12 |
| смертельных | 4 | 4 | 6 | 1 | 1 |
| Количество дней нетрудоспособности в результате несчастных случаев | 4 952 | 5 125 | 3 883 | 4 038 | 3 560 |

Высокий уровень травматизма отмечается у сотрудников рабочих специальностей. Это электромонтеры, занятые на работах по эксплуатации воздушных линий связи, и кабельщики-спайщики (работа в колодцах). Списочная численность работников, занятых на тяжелых работах и имеющих право на досрочную пенсию по старости, составляет 1 883 человека.

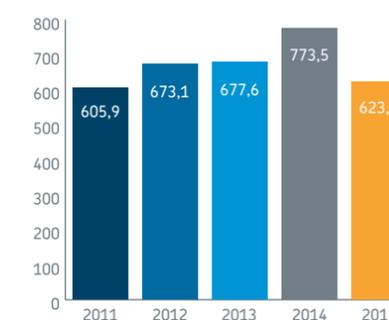
За период с 2011 по 2015 год профессиональных заболеваний у работников ПАО «Ростелеком» не выявлено.

Случаи производственного травматизма расследуются в соответствии с требованиями Трудового кодекса Российской Федерации. По факту несчастного случая на производстве в структурном подразделении Компании создается комиссия по расследованию обстоятельств и причин несчастного случая. В 2015 году был зафиксирован один несчастный случай со смертельным исходом. Он произошел 26 мая в городе Муроме. В результате падения с крыши девятиэтажного жилого дома погиб электромонтер линейных сооружений телефонной связи и радиофикации Муромского МЦТЭТ (филиал во Владимирской и Ивановской областях), который выполнял работы по устранению повреждения радиоточки.

Защита от неионизирующих излучений

Для минимизации негативного влияния неионизирующего излучения Компания руководствуется национальными нормами (СанПиН), разработанными с учетом рекомендаций Международной комиссии по защите от неионизирующих излучений (ICNIRP). В соответствии с этими рекомендациями

Расходы на охрану труда, млн руб.



Причиной несчастного случая послужили недостатки в организации работ и несоблюдение трудовой дисциплины. По факту происшествия информация о несчастном случае доведена до всех сотрудников филиала, проведен внеплановый инструктаж среди работников линейно-технических цехов филиала.

Компания приобретает оборудование, имеющее санитарные заключения о безопасности, проектирует и размещает радиообъекты с учетом санитарно-защитных зон, получает санитарные заключения о безопасности радиообъектов. Все работники обеспечиваются средствами защиты от излучений.

Экологическая безопасность



«Ростелеком» рассматривает 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.

Компания признает неизбежность оказания негативного воздействия на окружающую среду в процессе своей деятельности и принимает на себя обязательства по минимизации данного воздействия, учету его последствий и компенсации нанесенного ущерба.

G4-СПМ

Принципы экологической политики «Ростелекома»¹

Соблюдение в процессе деятельности установленных законодательством Российской Федерации и ратифицированными международными договорами требований, норм, обязательств в области охраны окружающей среды, рационального природопользования, экологической безопасности.

Приверженность принципам устойчивого развития: при планировании и реализации своих экономических интересов Компания не должна ухудшать существующую экологическую ситуацию, качество жизни и здоровья населения, приводить к нанесению вреда окружающей среде, отдельным ее компонентам.

Отсутствие препятствий к реализации сотрудниками Компании, а также гражданами Российской Федерации, затронутыми деятельностью Компании, своего конституционного права на благоприятную окружающую среду.

Ответственность Компании за экологические последствия (в том числе отдаленные) своей деятельности.

Обеспечение снижения негативного воздействия на окружающую среду и рационального использования природных ресурсов в процессе деятельности.

Учет потенциальных экологических рисков при принятии управленческих решений, определяющих стратегию развития Компании. Управление экологическими рисками и производственный экологический контроль как часть системы управления деятельностью.

Открытость и доступность экологической информации для всех заинтересованных лиц.

Создание и развитие в Компании экологической культуры, экологических ценностей, формирование имиджа Компании как экологически ориентированной компании.

¹ Экологическая политика «Ростелекома» утверждена 19 июня 2015 года.

Затраты на экологическую безопасность

Структура затрат на экологическую безопасность, млн руб.

| Показатель | 2014 | 2015 | Изменение в % | Комментарий |
|--|--------------|--------------|---------------|---|
| Обучение персонала | 1,5 | 1,9 | 31,4 | Создание отделов и служб производственного контроля, набор персонала |
| Оплата услуг компаний, занимающихся утилизацией/обезвреживанием отходов, не подлежащих захоронению | 11,0 | 9,8 | -11,3 | Сокращение образования отходов 1-3-го классов: люминесцентные лампы – переход на энергосберегающие; отработанные покрышки, масло – оптимизация автопарка; аккумуляторы (авто- и промышленные) – модернизация резервных источников тока; |
| Оплата услуг транспортных организаций, осуществляющих вывоз ТБО на полигоны захоронения | 85,5 | 83,8 | -2,0 | Оптимизация фонда недвижимости |
| Внесение платы в федеральный бюджет за выбросы в атмосферу | 1,2 | 1,7 | 35,3 | В МРФ «Сибирь» не были своевременно продлены разрешения на выброс загрязняющих веществ из-за отсутствия эколога в штате |
| Внесение платы в федеральный бюджет за размещение отходов на полигонах ТБО | 31,4 | 32,5 | 3,6 | в МРФ «Сибирь» не были своевременно продлены разрешения на выброс загрязняющих веществ из-за отсутствия эколога в штате |
| Всего | 130,6 | 129,7 | -0,7 | |

Общие расходы и инвестиции на охрану окружающей среды, тыс. руб.



Потребление ресурсов

Потребление ресурсов

| Показатель | 2014 | 2015 | Единицы измерения | Изменение в % | Комментарии |
|--------------------|-------------|-------------|-------------------|---------------|---|
| Потребление воды | 56 846 545 | 56 580 278 | м³ | -0,47 % | Экономия воды, оптимизация фонда недвижимости |
| Потребление бумаги | 1 709 504,7 | 1 229 495,5 | кг | -28,08 % | Переход на электронный документооборот, электронные счета для абонентов |

Использованные в 2015 году топливно-энергетические ресурсы

| Топливо-энергетические ресурсы | Единицы измерения | Объем потребления |
|--|-------------------|-------------------|
| 1. Топливо и технологические жидкости | | |
| Для котельных | | |
| Прочее | тыс. м³ | 447 |
| | т | 7 787 |
| Уголь | т | 16 578 |
| Дизельное топливо/масло | тыс. л | 2 789 |
| | т | 2 321 |
| Газ (с учетом газового конденсата) | тыс. м³ | 31 402 |
| | т | 17 448 |
| Для средств транспорта и механизации | | |
| Топливо | тыс. л | 36 853 |
| | т | 29 482 |
| Масло и технологические жидкости | тыс. л | 652 |
| | т | 521 |
| Для технологического оборудования | | |
| Топливо | тыс. л | 2 887 |
| | т | 2 310 |
| Масло и технологические жидкости | тыс. л | 93 |
| | т | 75 |
| Для плавсредств | | |
| Топливо | тыс. л | 91 |
| | | |
| Масло и технологические жидкости | тыс. л | 48 |
| 2. Услуги коммунального хозяйства | | |
| Электроснабжение | тыс. кВт·ч | 1 679 250 |
| Газоснабжение | м³ | 12 959 726,07 |
| Теплоснабжение | Гкал | 1 548 885 |
| Нет показателя | т | 1 008 283 |

В 2015 году Компания не использовала атомную энергию, электромагнитную энергию, нефть, горючие сланцы, торф.

Отходы и утилизация

Отходы и утилизация, т

| Классы опасности отходов | Виды отходов, входящие в данный класс | 2014 | | | | 2015 | | | |
|--------------------------|--|-----------------|------------|-----------------------------|------------------------------------|-----------------|------------|-----------------------------|------------------------------------|
| | | обезвреживание | утилизация | захоронение на полигоне ТБО | использование для собственных нужд | обезвреживание | утилизация | захоронение на полигоне ТБО | использование для собственных нужд |
| 1-й класс | Люминесцентные лампы | 45,44 | | | | 40,15 | | | |
| 2-й класс | Аккумуляторные батареи | | 80,98 | | | | 75,00 | | |
| 3-й класс | Отработанные масла Обтирочный материал, загрязненный маслами Опилки и песок, загрязненные маслами Топливные и масляные фильтры Электролит аккумуляторов | 84,74 | | | | 77,71 | | | |
| 4-й класс | Отработанные покрышки Лом цветных металлов | | 110,92 | | | | 99,07 | | |
| | Бытовые отходы | | | 18 192,35 | | | | 18 289,11 | |
| | Отходы оргтехники Осадки и шламы, загрязненные нефтепродуктами Отходы из выгребных ям | | 4 005,95 | | | | 3 578,18 | | |
| 5-й класс | Бытовые и крупногабаритные отходы Отходы строительных материалов Смет с территории Отходы бумаги и картона Бой стекла Отходы пластмассы Кабельные отходы Отходы от водоподготовки и очистки сточных вод | | | 15 846,78 | | | | 16 491,38 | |
| | Лом черных металлов Отходы бумаги и картона | | 158,93 | | | | 114,15 | | |
| | Древесные отходы, золошлаки от сжигания углей | | | 455,53 | 588,70 | | | 233,24 | 301,43 |
| | Итого | 4 486,96 | | 34 494,66 | 588,70 | 3 984,26 | | 35 013,73 | 301,43 |

- Объем обезвреживания люминесцентных ламп постепенно сокращается в связи с увеличением доли современных светодиодных ламп, имеющих более длительный срок эксплуатации.
- Снижение отходов второго и третьего классов связано с передачей автотранспорта на аутсорсинг, сокращением автопарка и проведением технического обслуживания силами сторонних организаций.
- Применение современной модели администрирования, основанной на системе электронного документооборота во всех региональных офисах и точках продаж, позволяет существенно снизить потребление бумаги и сократить объем бумажных отходов на 28 %. В 2015 году Компании удалось почти вполнину сократить объем шлака от котельных за счет перевода угольных котельных на газ и мазут.

Объем бумажных отходов, т

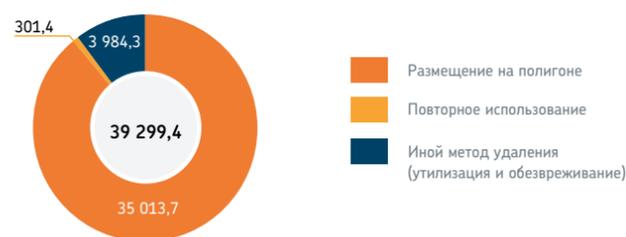
| Показатель | 2014 | 2015 | Изменение в % | Комментарии |
|---|----------|----------|---------------|---|
| Бумажные отходы | 1 202,80 | 1 136,57 | -5,50 | Снижение потребления бумаги (электронный документооборот, электронное выставление счетов за услуги) |
| Бумага, переданная на вторичную переработку | 103,69 | 85,57 | -17,48 | |

Объем рекультивации

| Расходы, связанные с рекультивацией, тыс. руб. | Размер восстановленной территории, (м²) |
|--|---|
| 12 056,45 | 1 020 723 |

Денежное значение существенных штрафов и общее число нефинансовых санкций, наложенных за несоблюдение экологического законодательства и нормативных требований за 2015 год, составило 133 тыс. руб.

Используемые методы утилизации, захоронения и переработки, т



Объем выбросов в атмосферу значимых загрязняющих веществ, кг

| Показатель | 2014 | 2015 | Изменение в % | Комментарии |
|----------------|---------------------|---------------------|---------------|---|
| Оксид углерода | 948 853,51 | 910 440,79 | -4,05 | - |
| Диоксид азота | 107 753,50 | 111 451,21 | +3,43 | - |
| Диоксид серы | 159 921,34 | 116 772,85 | -26,98 | Реконструкция угольных котельных (перевод на газ) |
| Оксид азота | 25 491,34 | 24 068,70 | -5,58 | - |
| Сажа | 241 831,50 | 259 661,52 | +7,37 | - |
| Итого | 1 483 851,19 | 1 422 395,07 | -4,41 | Модернизация оборудования котельных |

Общее количество забираемой воды, млн л

| | |
|--|----------|
| Общее количество забираемой воды | 56 580,3 |
| Подземные воды | 396,6 |
| Муниципальные и другие системы водоснабжения | 56 183,7 |

Общий объем сбросов, млн л

| | |
|------------------------------------|----------|
| Структура сбросов по качеству воды | 56 580,3 |
| Плановый | 56 565,2 |
| Внеплановый | 15,1 |

Энергоэффективность

Объем электропотребления в Компании за 2015 год снизился на 1,68 %. В Компании используются следующие удельные показатели энергопотребления, которые демонстрируют рост энергоэффективности:

- удельный расход тепловой энергии в зданиях, строениях, сооружениях на 1 м² площади помещений (снизился на 1,46 %);
- удельный расход газа в зданиях, строениях, сооружениях на 1 м² площади помещений (снизился на 3,57 %);
- удельный расход холодной и горячей воды в зданиях, строениях, сооружениях на 1 м² площади помещений (снизился на 7,55 %);
- удельный расход горюче-смазочных материалов на 1 км пробега автотранспорта (снизился на 1,7 %).

При закупках резервных источников энергоснабжения Компания руководствуется современными критериями энергоэффективности. Закупается более надежное оборудование, требующее меньше затрат на эксплуатационное обслуживание и имеющее высокий показатель КПД. В 2015 году закупалось выпрямительно-преобразовательное оборудование, кондиционеры инверторного типа и ИБП с КПД (0,92–0,96 %), высокотехнологичные автоматизированные дизель-генераторные установки с минимальным удельным расходом топлива.

В Компании используются следующие альтернативные источники энергоснабжения:

- ветроэнергетические установки (ВУЭ 2000),
- ветро-солнечные установки (ВСУ 2000),
- солнечные батареи (ВИЭ),
- микротурбинные установки,
- ветро-дизель-аккумуляторные установки.

Естественное освещение в зданиях и сооружениях используется максимально в местах, где это целесообразно и реализуемо. Альтернативные источники электроэнергии используются в следующих макрорегиональных филиалах:

- МРФ «Северо-Запад» – ветрогенераторы – 55 шт.; солнечные батареи – 48 шт.;
- МРФ «Урал» – электроснабжение 4 объектов осуществляется от солнечных батарей;
- МРФ «Сибирь» – ветро-дизель-аккумуляторная установка;
- МРФ «Дальний Восток» – ветроэнергетические установки – 27 шт.; микротурбинные установки – 19 шт.

Большинство применяющихся в Компании систем по поддержанию микроклимата (95 %) имеют автоматизированную систему управления. В большинстве макрорегиональных филиалов на крупных объектах используются автоматизированные системы управления внутренним и уличным освещением.

Энергопотребление по видам энергии

| | 2014 | | 2015 | |
|----------------|---------------------------|---------------------------|------------------------|---|
| | Натуральные показатели | Натуральные показатели | Энергопотребление, МДж | Суммарное сокращение энергопотребления в 2015 году, МДж |
| Топливо | 42 309,61 тыс. л | 36 667,40 тыс. л | 1 208 433 576 | 185 949 024 |
| Электроэнергия | 1 542 860,82 тыс. кВт · ч | 1 516 952,33 тыс. кВт · ч | 5 461 028 388 | 93 270 564 |
| Тепло | 1 295,40 тыс. Гкал | 1 242,60 тыс. Гкал | 5 218 895 640 | 221 778 564 |



ИНИЦИАТИВЫ ПО ЭНЕРГОСБЕРЕЖЕНИЮ И ПОВЫШЕНИЮ ЭНЕРГОЭФФЕКТИВНОСТИ

В соответствии с утвержденными мероприятиями по энергосбережению в 2015 году проведена плановая замена 33 561 люминесцентной лампы на энергосберегающие.

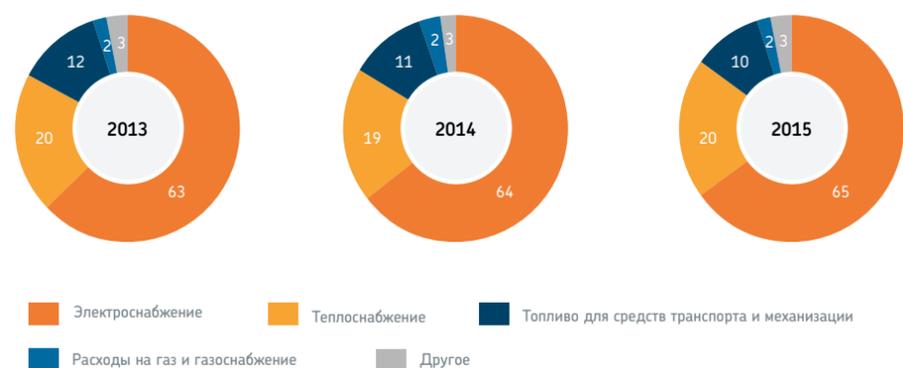
Заключены единые договоры энергоснабжения МРФ «Волга» и МРФ «Центр» для снижения текущих операционных затрат на оплату электроэнергии. Полученная по итогам закупки скидка (1,1 коп / кВт · ч) учтена при расчете окончательной стоимости электроэнергии. В Компании регулярно проводятся проверки по выявлению нерационального использования электроэнергии, максимально используется естественное освещение в зданиях, применяются

автоматизированные системы управления внутренним и уличным освещением, проводится замена ламп накаливания на светодиодные аналоги.

СНИЖЕНИЕ РИСКОВ ЗАГРЯЗНЕНИЯ ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЫ

Результаты анализа стоимостных и натуральных показателей расходов на теплоэнергоресурсы (ТЭР) показали, что с 2013 года расходы на ТЭР выросли на 8,6 %, что составляет в стоимостном выражении 0,8 млн руб. При этом структура расходов на ТЭР по видам ресурсов за три анализируемых года практически не изменилась:

Структура расходов на ТЭР, %



Рост расходов на ТЭР обусловлен ростом цен на ресурсы вследствие инфляции. Наибольшая динамика роста цен с 2013 года наблюдается на уголь и газ (более 30 %), цены на транспорт-

ное топливо выросли на 10 %. В то же время мероприятия, проводимые в рамках энергосбережения, позволили снизить негативное влияние инфляционных процессов.

Основные мероприятия по энергосбережению «Ростелекома» за 2013–2015 годы:



В ряде филиалов ПАО «Ростелеком» был осуществлен перевод некоторых котельных, использующих в качестве топлива уголь и дрова, на газ (более экологически чистый и энергоёмкий ресурс). Результат – снижение объемов потребления угля.

Модернизация старых газовых котельных и передача некоторых из них в аренду позволила сократить объем закупаемого газа и привела к общему снижению расходов на закупку топлива для котельных. При этом ежегодный рост расходов на закупку теплоэнергии составил только 3 % (ниже уровня повышения тарифов ЖКХ).

Снижение потребления электроэнергии в натуральном выражении обусловлено политикой Компании по оптимизации основных фондов (продажа и сдача в аренду зданий и сооружений), а также за счет проведения энергосберегающих мероприятий по установке новых счетчиков учета, замене и модернизации существующих узлов учета и т. п.

Сокращение затрат на топливо для транспорта и средств механизации, а также на работу технологического оборудования связано с проводимыми в Компании мероприятиями по оптимизации. Переданы на аутсорсинг отдельные направления деятельности.

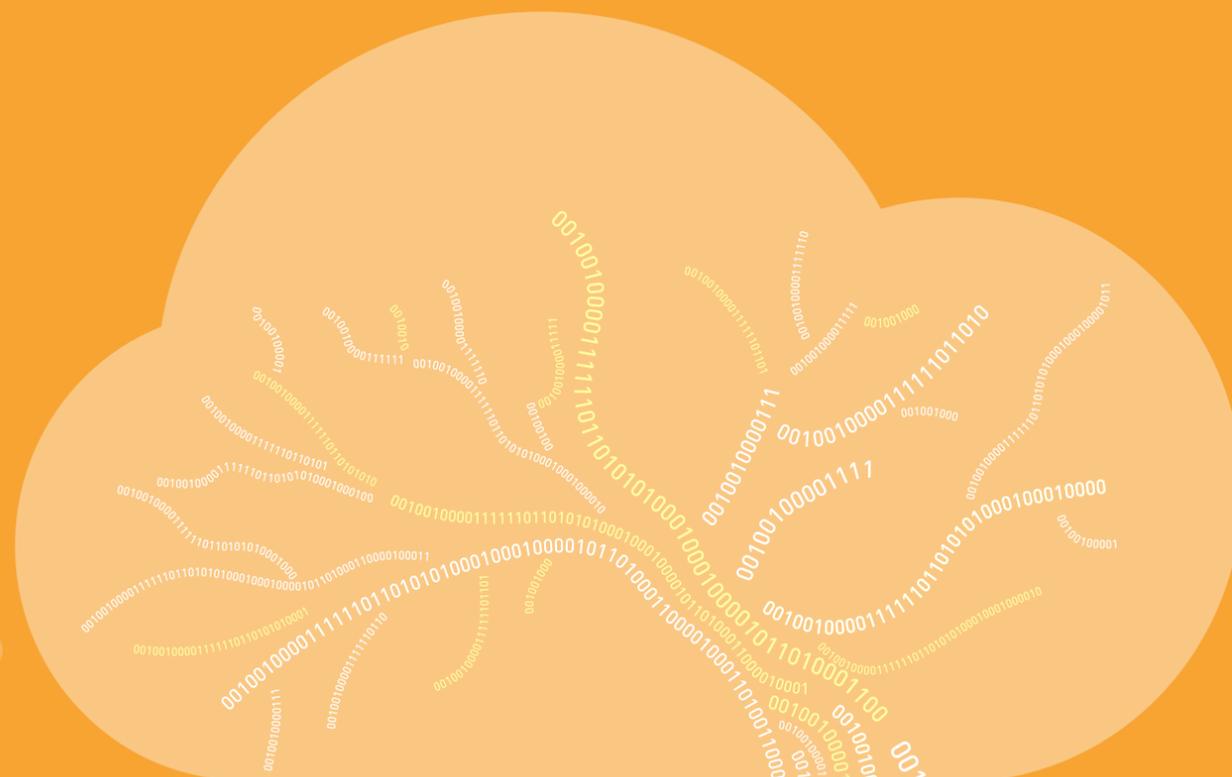
ПРИЛОЖЕНИЯ

Награды
с. 88

Цепочка поставок
организации G12
с. 91

Членство
в ассоциациях G16
с. 92

Таблица стандартных
элементов GRI
с. 94



100001111101101010100010000101101000110000100011010011000
0100001111101101 Калининград 110000100011010011000
001001000011111101101010100010001000010110100011000010001101001100011000110011000

Награды



РЕЙТИНГ УРОВНЯ «АА (S)» В ОБЛАСТИ КОРПОРАТИВНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

Российское рейтинговое агентство «Репутация» (Агентство) присвоило ПАО «Ростелеком» рейтинг в области корпоративной социальной ответственности (КСО) на уровне «АА (s)» по итогам 2015 года.

Согласно шкале Агентства этот уровень рейтинга свидетельствует о том, что Компания обладает высоким уровнем корпоративной социальной ответственности. В Компании сформирована действующая политика и осуществляется активная деятельность в области КСО; контроль результативности ведется по основным показателям КСО, а динамика показателей КСО – положительная и стабильная.

«ЛИДЕРЫ КОРПОРАТИВНОЙ БЛАГОТВОРИТЕЛЬНОСТИ»

В 2015 году «Ростелеком» занял второе место в конкурсе «Лидеры корпоративной благотворительности», который проводят «Ведомости», РВС, Форум Доноров и Министерство экономического развития Российской Федерации. Проект социальной адаптации и профориентации «Полдень» признан победителем в номинации «Лучшая программа, способствующая развитию инфраструктуры деятельности некоммерческих организаций, благотворительности и добровольчества в регионе присутствия компании».

ПРЕМИЯ «ВРЕМЯ ИННОВАЦИЙ»

«Ростелеком» стал лауреатом пятой, юбилейной премии в области инноваций «Время инноваций 2015». Проект «Азбука Интернета» победил в номинации «Социальная инновация года» в категории «Наука и образование». «Время инноваций» – награда за достижения в области инновационной деятельности, получившей общественное и деловое признание. Премия

вручается за лучшие инновационные проекты в самых разных сферах деятельности.

COMNEWS AWARDS

ПАО «Ростелеком» получило награды в рамках профессиональной премии COMNEWS AWARDS, проводимой ежегодно Группой компаний ComNews на основе независимых индустриальных рейтингов среди лидеров российской ИКТ и вещательной отрасли в категориях «Лидер по годовой выручке» и «Назначение года».

«Лидер по годовой выручке»

Премия в категории услуг платного телевидения – «Лидер по годовой выручке».

Показатель оператора в этом сегменте составил почти 14,5 млрд руб., что на 28 % больше, чем у победителя прошлого рейтинга – компании «Триколор ТВ», и на 52 % больше, чем у «Орион Экспресса», также вошедшего в тройку лидеров рейтинга.

«Назначение года»

В категории «Назначение года», по мнению читателей ComNews.ru, победителем стала старший вице-президент по управлению бизнесом ПАО «Ростелеком» Лариса Ткачук.

ВСЕРОССИЙСКИЙ КОНКУРС КОРПОРАТИВНЫХ МЕДИА

Газета «Вестник Ростелекома» и журнал «Ростелеком Professional» получили награды в номинациях «Внутрикорпоративная газета» и «Клиентские медиа». Конкурс с 2005 года проводит Ассоциация директоров по коммуникациям и корпоративным медиа. В экспертный совет входят руководители коммуникационных подразделений ведущих российских компаний.

КОНКУРС «ЗОЛОТОЙ САЙТ 2015»

Сразу пять digital-проектов Компании стали победителями престижного и старейшего для рунета конкурса «Золотой сайт 2015».

Проекты «Ростелекома» выбраны лучшими из 1,5 тыс. претендентов.

Новая версия портала gosuslugi.ru отмечена в номинациях «Лучший сайт государственного проекта» (1-е место) и «Лучший usability» (3-е место). «Ростелеком» традиционно занимается поддержкой и развитием портала госуслуг. Портал www.rt.ru стал победителем в номинации «Сайт телекоммуникационной компании (B2B)». Корпоративный портал «Ростелекома» ежемесячно посещают более 2,5 млн уникальных пользователей, большая часть которых уже является клиентами Компании.

Портал onlime.ru стал победителем сразу в нескольких номинациях: «Лучший корпоративный сайт», «Лучший сайт для потребителей (B2C)», «Лучший usability» и «Лучший сайт телекоммуникационной компании (B2C)». «Ростелеком» под брендом «ОнЛайм» предоставляет услуги ШПД, цифрового телевидения и телефонии в Москве, постоянно увеличивая свою долю рынка. Около четверти новых абонентов «ОнЛайм» привлекает с помощью web-каналов, это один из лучших показателей на рынке.

Портал «История связи» history.rt.ru отмечен в номинации «Специализированные сайты» (2-е место).

Портал champion.rt.ru удостоился победы в номинации «Промо-сайт мероприятия, концерта, выставки, конференции» за проект «Ты – чемпион». Это интерактивная игра, созданная специально к зимним Олимпийским играм 2014 года в Сочи, генеральным партнером которой был «Ростелеком».

«ДОВЕРИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»

МРФ «Центр» ПАО «Ростелеком» (город Владимир) получил Диплом доверия потребителей («ОПОРА РОССИИ») за победу в конкурсе

в номинации «Компании, представляющие телекоммуникационные услуги».

КОНКУРС «КАЛУЖСКИЙ БРЕНД»

Калужский филиал Компании в 2015 году в седьмой раз стал победителем ежегодного регионального конкурса «Калужский бренд» в номинации «Связь и телекоммуникации». По результатам годового опроса общественного мнения выясняется, какие предприятия и организации жители областного центра считают калужскими брендами и кто, на их взгляд, достойно представляет регион на российском и международном рынке в различных отраслях производства и общественной жизни.

КОНКУРС «ТУЛЬСКИЙ БРЕНД – 2015»

В результате народного голосования по вручению премии «Тулеский бренд – 2015», организованной издательским холдингом «Медиа-Тула», ПАО «Ростелеком» удостоено наград в двух номинациях: «Интернет года» и «Телевидение года».

«ИНДЕКС УВЕРЕННОСТИ»

МРФ «Волга» стал лидером «Индекса уверенности» одного из ведущих интернет-ресурсов Rabota.ru. Компания была включена в число организаций, которые по итогам 2015 года были признаны лидерами на рынке труда в различных сферах профессиональной деятельности, а также наиболее привлекательными для соискателей с точки зрения работы и карьеры.

«РАБОТОДАТЕЛЬ ГОДА»

Многофункциональный общий центр обслуживания Компании (ОЦО – Нижний Новгород) удостоился звания лучшего работодателя региона в 2015 году в категории «Работодатель года в сфере B2B».



Калужский филиал ПАО «Ростелеком» стал победителем региональной HR-премии «Работодатель года – 2015» в номинации «Инновационный подход в обучении персонала» за разработку и использование комплексного и современного подхода в сфере профессионального развития персонала.

Региональная премия «Работодатель года» – это независимая премия за наиболее успешную работу с репутацией компании-работодателя. Это признание достижений компаний, которые используют стратегии постоянного совершенствования процессов управления персоналом, обеспечивают значимый вклад в улучшение отношений «работник – работодатель».

«ЛУЧШИЙ ИНВЕСТИЦИОННЫЙ ПРОЕКТ ГОРОДА НИЖНЕГО НОВГОРОДА» ПО РАЗВИТИЮ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ

Компания «Ростелеком» признана победителем ежегодного конкурса «Лучший инвестиционный проект города Нижнего Новгорода» в номинации «Лучший инвестиционный проект, направленный на развитие социальной сферы» с проектом по организации рабочих мест для сотрудников многофункционального общего центра обслуживания ПАО «Ростелеком» (МФ ОЦО). При выборе победителей конкурса основным критерием стала значимость проекта для города.

ФЕДЕРАЛЬНАЯ ПРОГРАММА «ТЫ – ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬ»

«Ростелеком» удостоен благодарности за поддержку мероприятий, направленных на развитие молодежного предпринимательства в Нижегородской области в рамках программы «Ты – предприниматель», которая реализуется по заказу министерства промышленности, торговли и предпринимательства, министерства спорта и молодежной политики региона.

КОНКУРС «100 ЛУЧШИХ ТОВАРОВ РОССИИ»

Кабардино-Балкарский филиал ПАО «Ростелеком» по итогам регионального этапа Всероссийского конкурса «100 лучших товаров России» стал лауреатом конкурса на приз главы Кабардино-Балкарской Республики в области качества в номинации «Услуги» с услугой «Интерактивное ТВ 2.0».

ПРЕМИЯ «ТВЕРДЫЙ ЗНАК» ГАЗЕТЫ «КОММЕРСАНТЪ ПРИКАМЬЕ»

Пермский филиал ПАО «Ростелеком» стал лауреатом премии «Твердый знак» газеты «Коммерсантъ Прикамье» в номинации «Телекоммуникации» за строительство оптических сетей в Пермском крае. При выборе победителей организаторы премии отдавали предпочтение тем компаниям, которые, несмотря на сложную экономическую ситуацию, не отказались от планов по развитию, продолжили работу над масштабными проектами, увидели перспективы и смогли максимально эффективно использовать новые возможности.

Цепочка поставок организации G12



G4-12

Поставщики ПАО «Ростелеком» расположены по всем регионам Российской Федерации, поэтому вся закупочная деятельность осуществляется на 100 % в электронном виде посредством интеграции с официальным сайтом Единой информационной системы в сфере закупок (zakcprki.gov.ru), а также с учетом новых постановлений Правительства Российской Федерации. ПАО «Ростелеком» удостоивается высокой оценки проведенной работы в области информационной открытости закупочной деятельности. Этой оценкой стало подтверждение статуса компании с «гарантированной прозрачностью». В целях предотвращения случаев коррупции «Кодекс деловой этики поставщика ПАО «Ростелеком» включает «антикоррупционную контрактную оговорку» во все договоры с поставщиками.

Согласно 223 статье Федерального закона ПАО «Ростелеком» не вправе устанавливать приоритет для местных поставщиков. В ноябре 2015 года между ПАО «Ростелеком» и АО «Федеральная корпорация по развитию малого и среднего предпринимательства» («Корпорация «МСП») было подписано соглашение о взаимодействии. Предметом Соглашения является организация взаимодействия сторон по вопросам расширения участия предприятий малого и среднего бизнеса в закупках «Ростелекома». Соглашение позволит построить взаимовыгодное сотрудничество для реализации масштабной программы развития малого и среднего бизнеса в России, учитывая широкие возможности Корпорации по развитию малого и среднего бизнеса, а также системообразующую роль «Ростелекома» в отрасли связи. В рамках подписанного соглашения «Ростелеком» и «Корпорация МСП» договорились сотрудничать для реализации совместных программ, нацеленных на формирование сети квалифицированных и ответственных поставщи-

ков из числа субъектов МСП, способствующих расширению инновационной активности малого и среднего бизнеса при работе с «Ростелекомом» и увеличению их участия в закупках Компании. Годовой объем закупок у субъектов малого и среднего предпринимательства за 2015 год составил 21,92 %.

В ПАО «Ростелеком» действует масштабная программа по совершенствованию закупочных процедур. Основными ее целями являются четкое разделение полномочий структурных подразделений в сфере закупочной деятельности, оптимизация связанных с ней бизнес-процессов, повышение прозрачности проводимых торгов и сокращение затрат Компании. Принцип новой закупочной политики Компании – обеспечение открытости процесса и привлечение максимального числа участников тендеров. В результате проведенной реформы число претендентов на победу в закупочных конкурсах удвоилось, при этом количество торгов, в которых участвовали более четырех компаний, увеличилось более чем в 18 раз. Каждый второй рубль Компания тратит по результату высококонкурентных закупок. В планах департамента логистики на 2017–2018 годы провести оценку затрат по всей цепочке поставок и обновить систему выявления критических поставщиков.

Членство в ассоциациях G16

5 июня 2015 года принято решение о создании 20-й Исследовательской комиссии Сектора стандартизации электросвязи Международного союза электросвязи (МСЭ-Т) «Интернет вещей и его приложения, включая «умные» города и сообщества». Предварительно представители ПАО «Ростелеком» в составе делегации Администрации связи Российской Федерации выступили в поддержку создания ИК-20 МСЭ-Т в период сессии Совета МСЭ. Вместе с представителями ПАО «Ростелеком» в поддержку данного предложения выступили представители администраций связи Объединенных Арабских Эмиратов, Китая, Кореи, Саудовской Аравии, Испании, Италии, Аргентины, Японии. На пост одного из вице-председателей ИК-20 был назначен представитель России – С. Е. Жданов, директор направления Блока стратегических инноваций ПАО «Ростелеком».

1–2 июня 2015 года представителями ПАО «Ростелеком» были разработаны и представлены предложения по первоочередным мероприятиям, необходимым для цифровой трансформации экономик стран Евразийского экономического союза (ЕАЭС), в частности, предложено формировать цифровые активы нового типа за счет создания и развития межрегиональных инфраструктур Союза – инфраструктуры индустриального интернета и инфраструктуры пространственных данных.

30 октября 2015 года подписано Соглашение об условиях осуществления межоператорских взаиморасчетов при оказании услуг международной электросвязи в государствах – участниках СНГ. Представители ПАО «Ростелеком» приняли участие в разработке и согласовании проекта данного Соглашения.

G4-16

| Название | Дата присоединения | Форма участия (партнер, спонсор, руководящая роль) |
|--|--------------------|--|
| Региональное содружество в области связи | 1998 | Член содружества |
| Международный союз электросвязи | 1999 | Член сектора стандартизации электросвязи |
| Союз операторов связи LTE | 2011 | Член союза |
| Международная ассоциация GSMA | 2011 | Член ассоциации |
| Объединение работодателей «Нижегородская ассоциация промышленников и предпринимателей» | 2011 | Член объединения |
| Республиканская общественная организация «Союз промышленников и предпринимателей Республики Бурятия» | 2011 | Член союза |
| Объединение работодателей «Союз работодателей Ростовской области» | 2011 | Член объединения |
| НП СРО «СтройСвязьТелеком» | 2011 | Член партнерства |
| НП СРО «ПроектСвязьТелеком» | 2011 | Член партнерства |
| Некоммерческое партнерство «Клуб директоров по науке и инновациям» | 2012 | Член партнерства |
| Национальная ассоциация институтов закупок | 2012 | Член ассоциации |
| Национальная Радиоассоциация | 2012 | Член ассоциации |

| Название | Дата присоединения | Форма участия (партнер, спонсор, руководящая роль) |
|---|--------------------|--|
| Автономная некоммерческая организация содействия развитию индустрии программного обеспечения «Национальная программная платформа» | 2012 | Член организации |
| Общественно-государственное объединение «Ассоциация документальной электросвязи» | 2013 | Член ассоциации |
| Некоммерческое партнерство содействия развитию медиакоммуникационной отрасли «Медиа-Коммуникационный Союз» | 2014 | Член партнерства |
| Некоммерческая организация «Ассоциация кабельного телевидения России» | 2014 | Член ассоциации |
| International Cable Protection Committee | 2014 | Член комитета |
| Национальная ассоциация контактных центров | 2015 | Член ассоциации |
| Консорциум промышленного интернета | 2015 | Член консорциума |

Таблица стандартных элементов GRI

Версия G4, вариант раскрытия «основной»

| Раздел стандарта | Показатель | Расшифровка | Страница/комментарий |
|---|------------|--|----------------------------|
| Стратегия и анализ | G4-1 | заявление руководителя о значении устойчивого развития для организации и стратегии, применяемой организацией при решении вопросов устойчивого развития | с. 2 |
| Профиль организации | G4-3 | название организации | обложка |
| | G4-4 | основные бренды, продукция и услуги | с. 12 |
| | G4-5 | местонахождение штаб-квартиры организации | г. Москва |
| | G4-6 | страны, в которых организация осуществляет свою деятельность | с. 14 |
| | G4-7 | характер собственности и организационно-правовая форма | обложка |
| | G4-8 | рынки, на которых работает организация | с. 12 |
| | G4-9 | масштаб организации | с. 12 |
| | G4-10 | численность сотрудников | с. 36 |
| | G4-11 | процент всех сотрудников, охваченный коллективными договорами | с. 33 |
| | G4-12 | цепочка поставок | с. 91 |
| | G4-13 | существенные изменения масштабов, структуры или собственности организации | с. 8 |
| | G4-14 | принцип предосторожности | не применяется |
| | G4-15 | разработанные внешними сторонами экономические, экологические и социальные хартии, принципы или другие инициативы, к которым организация присоединилась или поддерживает | НАИЗ, НАКУ, НИПА, см. сайт |
| | G4-16 | членство в ассоциациях и/или национальных и международных организациях по защите интересов | с. 92 |
| Выявленные существенные аспекты и границы | G4-17 | юридические лица, отчетность которых была включена в консолидированную финансовую отчетность | см. годовой отчет 2015 |
| | G4-18 | методика определения содержания отчета и границ аспектов | см. годовой отчет 2015 |
| | G4-19 | список всех существенных аспектов | с. 21 |
| | G4-20 | аспекты существенные для всех юридических лиц, включенных в отчет | с. 21 |
| | G4-21 | аспекты существенные за пределами организации | с. 5 |
| | G4-22 | изменения формулировок, опубликованных в предыдущих отчетах | нет |
| | G4-23 | существенные изменения охвата и границ аспектов по сравнению с предыдущими отчетными периодами | нет |

| Раздел стандарта | Показатель | Расшифровка | Страница/комментарий |
|--|------------|---|---------------------------|
| Взаимодействие с заинтересованными сторонами | G4-24 | список групп заинтересованных сторон | с. 5 |
| | G4-25 | принципы выявления и отбора заинтересованных сторон для взаимодействия | с. 10 |
| | G4-26 | подход организации к взаимодействию с заинтересованными сторонами | с. 20 |
| | G4-27 | ключевые темы и опасения, которые были подняты заинтересованными сторонами в рамках взаимодействия с организацией | с. 25, 42, 51, 66 |
| Общие сведения об отчете | G4-28 | отчетный период | 01.01.2015 – 31.12.2015 |
| | G4-29 | дата публикации предыдущего отчета | май 2015 года |
| | G4-30 | цикл отчетности | годовой |
| | G4-31 | контактное лицо | с. 96 |
| | G4-32 | вариант подготовки отчета «в соответствии» с руководством GRI | основной |
| | G4-33 | политика и применяемая практика в отношении обеспечения внешнего заверения отчетности об устойчивом развитии | не применяется |
| | G4-34 | структура корпоративного управления организацией | см. годовой отчет 2015 |
| Корпоративное управление | G4-34 | структура корпоративного управления организацией | см. годовой отчет 2015 |
| Этика и добросовестность | G4-56 | ценности, принципы, стандарты и нормы поведения организации | с. 24 |
| Сведения о подходах в области менеджмента | G4-СПМ | Для существенных аспектов | с. 25, 36, 49, 66, 74, 76 |

G4-31

Контакты

ПАО «Ростелеком»
Российская Федерация, 115172, г. Москва,
ул. Гончарная, д. 30

Телефон: +7 (499) 999-82-83
Факс: +7 (499) 999-82-22
www.rostelecom.ru

Департамент внешних коммуникаций
E-mail: csr@rt.ru, pr@rt.ru



Ростелеком

