



Ростелеком

Отчет об устойчивом  
развитии **2016**

# #ВРЕМЯ ВОЗМОЖНОСТЕЙ

# #ВРЕМЯ ВОЗМОЖНОСТЕЙ



## Содержание

Обращение президента .....	02
<b>1. ПОРТРЕТ КОМПАНИИ .....</b>	<b>04</b>
О компании .....	06
Вклад ПАО «Ростелеком» в сообщество .....	07
Краткая история развития компании.....	08
Описание компании и структура компании.....	10
Бизнес-модель.....	12
Стратегия развития .....	14
Корпоративное управление .....	16
Управление рисками .....	18
Бизнес-этика.....	22
<b>2. НАША СТРАТЕГИЯ В ОБЛАСТИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ .....</b>	<b>24</b>
Наш подход.....	27
Наши стратегические цели в области устойчивого развития .....	29
Наш вклад в достижение Целей устойчивого развития ООН.....	34
Взаимодействие с заинтересованными сторонами.....	38
<b>3. ИНВЕСТИРУЕМ В НАШИХ СОТРУДНИКОВ .....</b>	<b>42</b>
Наш подход.....	45
Создаем привлекательные условия для работы.....	47
Взаимодействуем с сотрудниками .....	50
Развиваем наших сотрудников.....	54
Создаем безопасные условия труда для наших сотрудников.....	60
<b>4. ИНВЕСТИРУЕМ В РАЗВИТИЕ ОБЩЕСТВА.....</b>	<b>64</b>
Наш подход.....	67
Социальная программа «Цифровое равенство».....	70
Волонтерские проекты .....	86
Благотворительные проекты .....	89
<b>5. ОХРАНА ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЫ.....</b>	<b>94</b>
Наш подход.....	96
Природоохранные мероприятия .....	98
Энергоэффективность .....	101
Развитие экологической культуры .....	104
<b>6. СОЗДАЕМ КАЧЕСТВЕННЫЕ УСЛУГИ ДЛЯ НАШИХ КЛИЕНТОВ.....</b>	<b>106</b>
Наш подход.....	109
Проекты в национальных интересах .....	111
«Устранение цифрового неравенства».....	112
Социально ориентированные услуги.....	113
Безопасность услуг.....	114
Повышение качества услуг.....	115
Цепочка поставок организации .....	116
Приложения .....	118

# Обращение президента

## УВАЖАЕМЫЕ КОЛЛЕГИ И ПАРТНЕРЫ!

Представляю вашему вниманию отчет о результатах деятельности «Ростелекома» в области устойчивого развития в 2016 году.

Этот отчет – демонстрация устойчивого развития нашей компании в действии. Он подтверждает, что мы продолжаем следовать нашему приоритету – создавать цифровую Россию, раскрывая потенциал новых возможностей, которые создают для общества современные телекоммуникационные технологии.

Мы стремимся внести существенный вклад в развитие общества, улучшая качество жизни миллионов граждан страны благодаря нашим доступным услугам и социальным программам.

Цифровые технологии изменили и продолжают менять наш мир, и наша компания вносит свой вклад в сокращение социального неравенства внутри страны, реализуя программу устранения цифрового неравенства. Ее главная цель – обеспечить сельское население высокоскоростным доступом к сети интернет. Для этого «Ростелеком» организует по всей стране 14 тыс. точек доступа, подключенных к сети волоконно-оптическими линиями общей протяженностью 200 тыс. км. Высокоскоростной доступ в интернет получают более чем 4 миллиона жителей малых населенных пунктов с населением 250–500 человек. Мы верим, что повышение доступности современных услуг связи создаст дополнительные стимулы для развития строительной и телекоммуникационной отраслей, а также экономики малонаселенных пунктов в целом.

Мы инвестируем в создание инноваций, делающих жизнь наших клиентов комфортной и помогающих им быстро решать актуальные задачи.

«Ростелекому» доверяют миллионы частных и корпоративных клиентов, для которых в 2016 году компания активно развивала облачные сервисы на базе собственных информационных и коммуникационных технологий с применением виртуализации. В специально оборудованных дата-центрах, расположенных по всей России, мы обеспечиваем надежность, высокий уровень безопасности сервисов и защиту информации клиентов.

Чтобы сконцентрироваться на решении наиболее значимых социальных проблем общества и внести существенный вклад в его развитие, в 2016 году мы объединили все важные проекты в интегрированную программу федерального масштаба «Цифровое равенство». Цель программы – улучшить качество жизни в России, устранив цифровые барьеры и обеспечивая доступность связи для таких социально-незащищенных групп населения, как люди старшего поколения, воспитанники детских домов, дети из семей, оказавшихся в сложной жизненной ситуации, а также дети с ограниченными возможностями здоровья.

«Ростелеком» – один из крупнейших работодателей в России, объединивший более 140 тыс. сотрудников, профессионализм которых позволяет в полной мере раскрывать и использовать потенциал новых возможностей. Мы стремимся стать привлекательным работодателем для самых талантливых специалистов в сфере телекоммуникаций. Компания создает все необходимые условия для роста и развития сотрудников: именно они – залог успеха нашего бизнеса.

Мы поддерживаем и разделяем 17 Целей устойчивого развития, сформулированных ООН в 2015 году, и делаем многое для их достижения уже сегодня.

«Ростелеком» как национальный оператор связи, работающий в самых отдаленных уголках России, существенно влияет на качество жизни граждан. Мы осознаем свою ответственность и используем наш технологический потенциал для разработки и внедрения инноваций, развития телекоммуникаций.

**> 4** МЛН ЖИТЕЛЕЙ

малых населенных пунктов с населением 250–500 человек получают высокоскоростной доступ в интернет

**14** ТЫС. ТОЧЕК ДОСТУПА

подключенных к сети волоконно-оптическими линиями общей протяженностью 200 тыс. км организует по всей стране «Ростелеком»

Этот отчет подготовлен в соответствии с международным руководством в области нефинансовой отчетности GRI (Global Reporting Initiative), что подтверждает наше стремление соответствовать самым высоким международным стандартам ответственного бизнеса.

В 2016 году мы продолжили осуществлять социальные и благотворительные проекты, поддерживали образовательные, спортивные, культурные инициативы, помогли решать актуальные социальные проблемы и создавали новые возможности для наименее защищенных слоев населения.

«Ростелеком» стал победителем проекта «Лидеры корпоративной благотворительности», завоевав 1 место в номинации Российского союза промышленников и предпринимателей «Лучшая программа (проект), раскрывающая политику корпоративной благотворительности и принципы социальных инвестиций компании».

В целом мы прожили насыщенный год, который ознаменовался важными проектами, масштабными задачами и не менее масштабными результатами.

Мы продолжаем решать одну из стратегических и в то же время социально значимых задач нашей компании – сделать цифровые технологии доступными максимально-му количеству жителей России, а значит, предоставить им возможности общаться, учиться, достигать успеха и делать свою жизнь и жизнь своих близких комфортной и безопасной.



**Михаил Осеевский,**  
президент ПАО «Ростелеком»



# 01

# #ВРЕМЯСБЛИЖ

ПАО «Ростелеком» – одна из крупнейших в России и Европе телекоммуникационных компаний национального масштаба, присутствующая во всех сегментах рынка услуг связи и охватывающая миллионы домохозяйств в России.



**АТЪ**

- 06 О компании
- 07 Вклад в сообщество
- 08 Краткая история развития
- 10 Описание компании и структура компании
- 12 Бизнес-модель
- 14 Стратегия развития
- 16 Корпоративное управление
- 18 Управление рисками
- 22 Бизнес-этика

# О компании



Компания занимает **лидирующее положение на российском рынке услуг ШПД и платного телевидения**

**>12,3** АБОНЕНТОВ  
УСЛУГ ШПД

**>9,3** МЛН ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ  
ПЛАТНОГО ТВ «РОСТЕЛЕКОМА»

из которых свыше 4,2 миллионов смотрит **уникальный федеральный продукт «Интерактивное ТВ»**

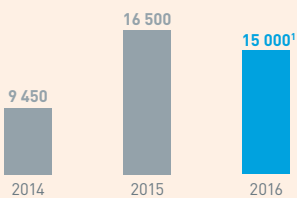


# Вклад в сообщество



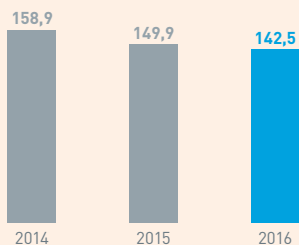
## АКЦИОНЕРЫ

ДИВИДЕНДЫ,  
МЛН РУБ.



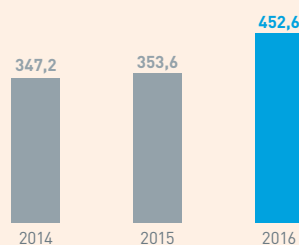
## СОТРУДНИКИ

ОБЩАЯ ЧИСЛЕННОСТЬ СОТРУДНИКОВ,  
ТЫС. ЧЕЛ.



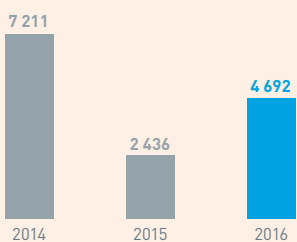
## СОТРУДНИКИ

ИНВЕСТИЦИИ В ОБУЧЕНИЕ,  
МЛН РУБ.



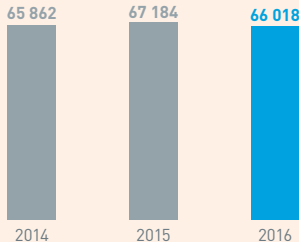
## ГОСУДАРСТВО

НАЛОГ НА ПРИБЫЛЬ,  
МЛН РУБ.



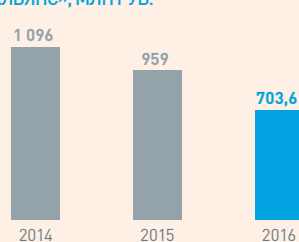
## СОТРУДНИКИ

РАСХОДЫ ПО ОПЛАТЕ ТРУДА,  
МЛН РУБ.



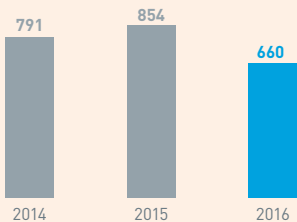
## СОТРУДНИКИ

ВНЕСЕНИЕ СРЕДСТВ В НЕГОСУДАРСТВЕННЫЕ  
ПЕНСИОННЫЕ ФОНДЫ «ТЕЛЕКОМ-СОЮЗ»  
И «АЛЬЯНС», МЛН РУБ.



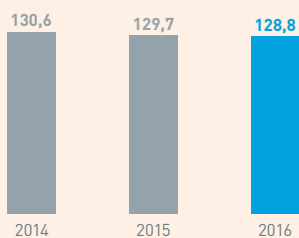
## ОБЩЕСТВО

ЧЛЕНСКИЕ ВЗНОСЫ, ПЛАТЕЖИ ПРОФСОЮЗАМ,  
БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЕ ПРОГРАММЫ,  
МЛН РУБ.



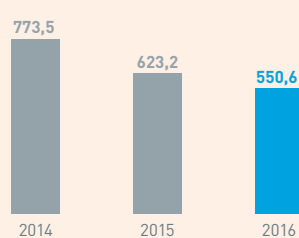
## ЭКОЛОГИЯ

ЗАТРАТЫ НА ЭКОЛОГИЧЕСКИЕ ПРОГРАММЫ,  
МЛН РУБ.



## СОТРУДНИКИ

ЗАТРАТЫ НА ОХРАНУ ТРУДА,  
МЛН РУБ.



<sup>1</sup> Дивиденды за 2016 год будут утверждены на общем собрании акционеров в 2017 году.

# Краткая история развития

07.03.1876

А. Белл получил патент на телефон

01.06.1880

Появился первый в мире таксофон

15.01.1880

В России заработала первая междугородная телефонная сеть

## 1882

**Впервые в России запущена услуга телефонной связи на коммерческой основе. В первый год работы телефона в Санкт-Петербурге услугами нового вида связи пользовались 338 абонентов, в Москве – 224 абонента**

23.12.1900

Первая в мире передача человеческого голоса с помощью радио

24.12.1906

Первая в мире трансляция радиопрограммы

09.05.1911

Первая в мире передача и прием ТВ-изображения простейших фигур. Российский учёный Борис Розинг запатентовал «Способ электрической передачи изображений на расстояние» и в 1911 году впервые в мире осуществил передачу и прием телевизионного изображения

## 1929

**Введена в эксплуатацию первая в СССР автоматическая телефонная станция. Началось массовое развитие сетей связи в СССР на базе Наркомсвязи СССР и в последствии – Минсвязи СССР**

30.12.1957

На заседании секции дальней связи Научно-технического совета НИИ Дальней связи СССР была изложена первая в мире концепция волоконно-оптической связи

01.11.1964

Заработала первая в мире многоканальная оптическая связь на расстоянии 10 км

29.10.1969

Появление компьютерной сети ARPANET – прообраза Интернета

03.04.1973

Первый в мире звонок по сотовому телефону

22.10.1969

Разработка технологии Ethernet

## 1990

**На базе Министерства связи СССР было образовано акционерное общество «Совтелеком», взявшее на себя функции эксплуатации и развития сети междугородной и международной электрической связи на территории Союза**

1991

«Совтелеком» был преобразован в международное акционерное общество «Интертелеком», а год спустя в «Ростелеком»

06.08.1991

Появился первый в мире интернет-сайт

03.12.1992

Отправлена первая SMS

1995

Основана подконтрольная государству холдинговая компания «Связьинвест» для управления 85 региональными операторами связи

23.07.1996

Первая публичная HD-трансляция в цифровом формате

2002

Образованы семь МРК (межрегиональных компаний связи) через объединение региональных телекоммуникационных операторов

2011

В рамках инициированной государством реформы по объединению государственных активов в области связи завершился первый этап реорганизации «Ростелекома»: к компании присоединились МРК

2013

Завершен второй этап реорганизации «Ростелекома»: «Связьинвест» и 20 дочерних компаний объединились в «Ростелеком», образовав единое юридическое лицо

2014

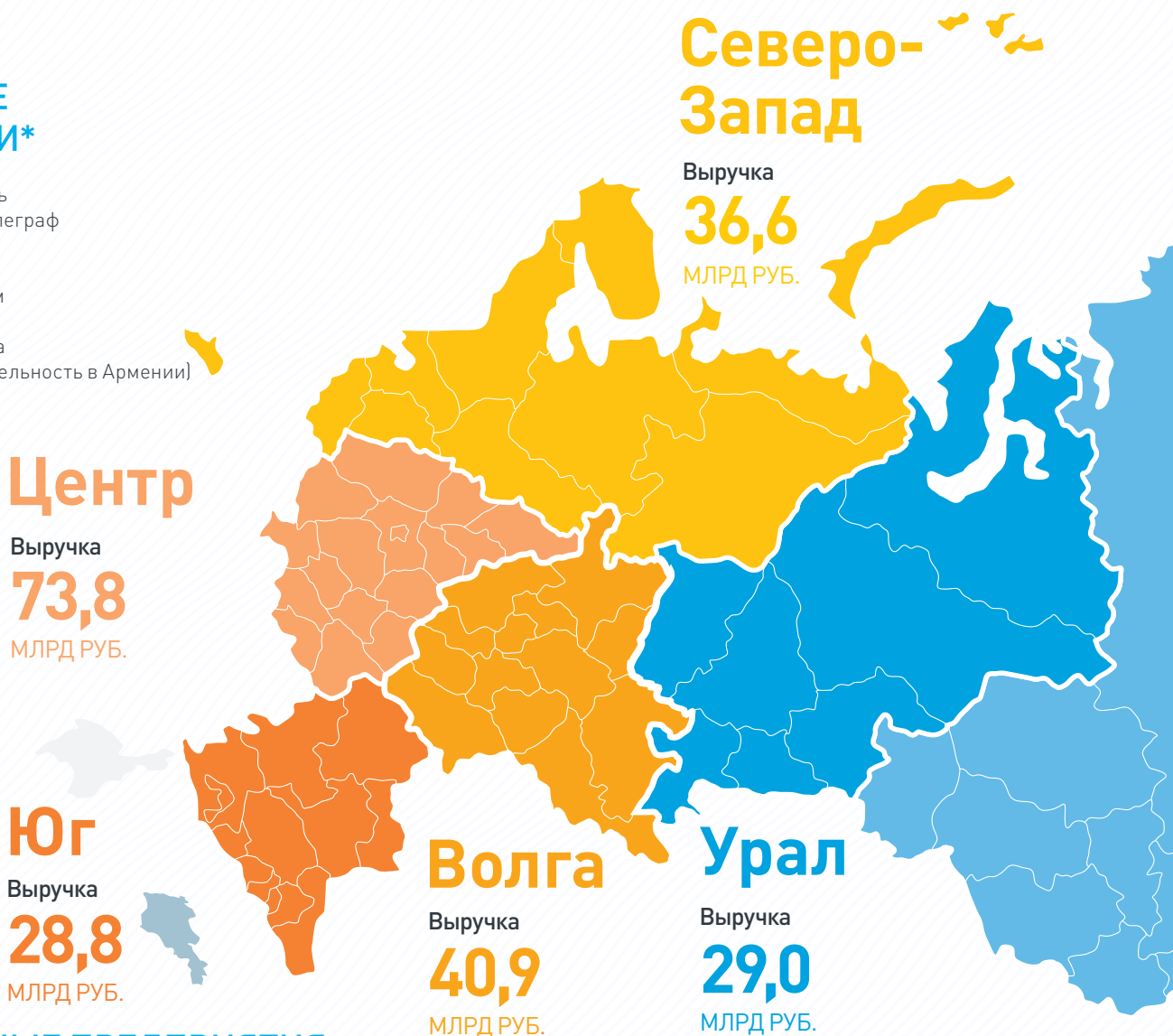
Создано совместное с Tele2 Россия предприятие для развития мобильного бизнеса

- 06 О компании
- 07 Вклад в сообщество
- 08 Краткая история развития
- 10 Описание компании и структура компании
- 12 Бизнес-модель
- 14 Стратегия развития
- 16 Корпоративное управление
- 18 Управление рисками
- 22 Бизнес-этика

# Описание компании и структура

## ДОЧЕРНИЕ КОМПАНИИ\*

- » Башинформсвязь
- » Центральный телеграф
- » ГК Safe Data
- » Макомнет
- » Северен-Телеком
- » Гипросвязь
- » Джи Эн Си Альфа (ведет свою деятельность в Армении)



## СОВМЕСТНЫЕ ПРЕДПРИЯТИЯ



\* Указаны наиболее значимые дочерние и зависимые компании. С полным перечнем дочерних и зависимых компаний можно ознакомиться в Приложение №5 к годовому отчету «Информация обо всех формах участия ПАО «Ростелеком» в коммерческих и некоммерческих организациях.

● Регионы, где компания не присутствует

## КЛЮЧЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ 2016

### Выручка

**297,4** МЛРД  
РУБЛЕЙ

### OIBDA

**96,8** МЛРД  
РУБЛЕЙ

32,5 % от выручки

### Количество сотрудников

**142,5** ТЫС.  
ЧЕЛОВЕК

### Доля выручки от цифровых и контентных услуг

**44%**

### Мощность магистральной сети

**13,7** ТБ/С

### Доля на рынке ШПД\*\*

**38%**

### Доля на рынке IPTV\*\*

**69%**

### Сибирь

Выручка  
**31,4**  
МЛРД РУБ.

### Дальний Восток

Выручка  
**20,7**  
МЛРД РУБ.

\*\* По данным ТМТ-консалтинг.







- 06 О компании
- 07 Вклад в общество
- 08 Краткая история развития
- 10 Описание компании и структура компании
- 12 Бизнес-модель
- 14 Стратегия развития
- 16 Корпоративное управление
- 18 Управление рисками
- 22 Бизнес-этика

# Бизнес-модель

Бизнес-модель «Ростелекома» нацелена на предоставление качественных и современных телекоммуникационных услуг своим клиентам и полностью соответствует корпоративной стратегии, направленной на преобразование в интегрированного поставщика цифровых услуг. В дополнение к основной операционной деятельности компания уделяет большое внимание вопросам устойчивого развития – созданию условий для экономического роста страны и балансу интересов ключевых заинтересованных сторон. «Ростелеком» не только строит успешный бизнес на благо акционеров, но и создает ценность для общества, а также улучшает качество жизни своих клиентов по всей стране.

## ВНЕШНЕЕ ОКРУЖЕНИЕ

### РЕСУРСЫ

- 
»
- 
»
- 
»
- 
»
- 
»
- 
»



### МИССИЯ:

«Ростелеком» создает больше возможностей для людей и организаций как через свои услуги, так и через реализацию проектов и инициатив, затрагивающих важные для общества сферы.

### СТРАТЕГИЯ:

- » Технологическое преимущество в IP сетях
- » Дифференцированные продукты
- » Клиентский сервис на уровне лучших практик
- » Организационная и культурная трансформация
- » Повышение эффективности

### ПРИНЦИПЫ:

- » Географический охват
- » Технологичность
- » Комплексность
- » Долгосрочность


### СОВМЕСТНЫЕ ПРЕДПРИЯТИЯ



## РИСКИ

РЕЗУЛЬТАТЫ


ОПЕРАЦИОННАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ:



Традиционные  
продукты




Цифровые  
продукты



Клиентский сервис



Инфраструктура



Корпоративная  
культура

»

Услуги  
и  
продукты

»

Интеллектуальная  
собственность

»

Экспертиза  
и  
опыт

»

Отходы  
и  
загрязнения



» Денежный поток



» Выполнение  
планов и KPI



» Повышение  
эффективности



» Укрепление бренда  
и репутации



» Знания и технологии



» Социальный  
эффект



» Забота  
об окружающей среде

06	О компании
07	Вклад в сообщество
08	Краткая история развития
10	Описание компании и структура компании
12	Бизнес-модель
14	Стратегия развития
16	Корпоративное управление
18	Управление рисками
22	Бизнес-этика

# Стратегия развития



**СЕРГЕЙ АНОХИН,**  
старший вице-президент ПАО «Ростелеком»

## Долгосрочная программа развития

В январе 2015 года совет директоров компании утвердил Долгосрочную программу развития<sup>1</sup>, разработанную в соответствии с директивами Правительства и методическими рекомендациями Минэкономразвития. Вместе с Долгосрочной программой развития совет директоров утвердил ключевые показатели эффективности на 2015-2019 годы.<sup>2,3,4</sup>

Долгосрочная программа развития разработана в рамках реализации стратегии и до 2019 года определяет перечень тактических действий и инструментов, направленных на достижение стратегических целей компании.

Долгосрочная программа охватывает все сферы деятельности «Ростелекома» как в области укрепления рыночных позиций, инфраструктурного и инновационного развития, так и в области повышения эффективности деятельности.

Мероприятия, определенные в долгосрочной программе, подкреплены инвестиционными, человеческими и управленческими ресурсами и сбалансированы с точки зрения финансовых возможностей компании.

<sup>1</sup> Долгосрочная программа развития утверждена советом директоров 29 января 2015 года, протокол № 28.

<sup>2</sup> Перечень КПЭ на 2016 год был дополнен в соответствии с полученными директивами: введен интегрированный инновационный КПЭ и показатель снижения операционных расходов;

<sup>3</sup> Уточненные целевые показатели КПЭ на 2016 год в пессимистическом сценарии были утверждены советом директоров 28 декабря 2016 года, в дополнение к представленным в утвержденной Программе на 2016 год.

<sup>4</sup> Фактическое выполнение КПЭ Долгосрочной программы развития за 2016 год представлено в Приложении No 7 к Годовому отчету компании за 2016 год.

Основные пять стратегических направлений развития «Ростелекома» были сформулированы в 2013 году и нацелены на фундаментальные преобразования внутри компании за счет оптимизации традиционного телекоммуникационного бизнеса и поиска дополнительных источников роста. В конце 2015 года к ним добавились задачи, связанные с освоением перспективных рыночных сегментов, которые способны придать дополнительный импульс процессу трансформации «Ростелекома» в интегрированного провайдера цифровых сервисов и платформ. За последние несколько лет мы значительно продвинулись в направлении цифровой трансформации, о чем свидетельствует рост доли цифрового сегмента в выручке до 44 % в 2016 году.

В отчетном году мы начали реализацию пилотных проектов в сфере IIoT с предприятиями нефтегазового, энергетического и машиностроительного секторов. Вообще индустриальный интернет – это понятие очень широкое. Мы относим к нему все, что связано со сбором, обработкой и последующим использованием информации в реальном секторе. Таким образом, интернет позволяет сделать процессы в базовых отраслях экономики дешевле и быстрее. Еще одна важная особенность IIoT заключается в том, что с его помощью создаются экосистемы, в которых отсутствуют барьеры между сегментами рынка, где множество участников взаимосвязаны между собой.

В области M&A у нас остается интерес на региональном рынке ШПД, мы предметно смотрим на потенциальные цели и выборочно увеличиваем свое присутствие на локальных рынках. Кроме того, у нас есть венчурный фонд, инвестирующий в активы в сфере новых технологий. Приоритетным объектом инвестиций являются носители экспертизы в интересующих нас областях.





## ВИДЕНИЕ: МЫ СТРОИМ ЦИФРОВУЮ РОССИЮ



## МИССИЯ:

Дать людям качественные и удобные цифровые сервисы для комфортной жизни и эффективного бизнеса

## СТРАТЕГИЧЕСКАЯ ЦЕЛЬ:

Интегрированный провайдер цифровых услуг

## ЦЕННОСТИ:

Клиент определяет наше будущее, работаем для людей, используем интеллект и данные для принятия решений, добиваемся результата, идем на опережение.





**Ростелеком**

**Фиксированная СВЯЗЬ**

**ПРИОРИТЕТЫ СТРАТЕГИИ:**

- » Технологическое лидерство
- » Дифференцированные продукты
- » Лучший клиентский сервис
- » Организационная трансформация
- » Повышение эффективности

**НОВЫЕ СТРАТЕГИЧЕСКИЕ НАПРАВЛЕНИЯ:**

- » Дата-центры
- » Облачные сервисы
- » OTT-видеосервисы
- » Индустриальный интернет
- » Геоданные



**Мобильная связь (Tele2)**

**ЦЕЛИ:**

- » Лучшая сервисная компания
- » Лучший возврат инвестиций
- » Лучший работодатель

**СТРАТЕГИЧЕСКИЕ НАПРАВЛЕНИЯ:**

- » Уникальное, выгодное, простое и честное предложение
- » Программы лояльности и цифровые партнерские сервисы
- » Лидерство по эффективности
- » Скорость запуска коммерческих проектов

06	О компании
07	Вклад в сообщество
08	Краткая история развития
10	Описание компании и структура компании
12	Бизнес-модель
14	Стратегия развития
16	Корпоративное управление
18	Управление рисками
22	Бизнес-этика

# Корпоративное управление

«Ростелеком» выстраивает систему корпоративного управления в соответствии с российскими и мировыми стандартами, с учетом лучших практик, а также в соответствии с законодательством Российской Федерации и правилами Московской биржи. Компания уделяет особое внимание качеству корпоративного управления как инструменту повышения конкурентоспособности и эффективности.

## ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ КОМПАНИИ В ОБЛАСТИ КОРПОРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ

- » обеспечение защиты прав акционеров;
- » равное отношение ко всем акционерам;
- » учет интересов и взаимодействие с заинтересованными лицами;
- » подотчетность совета директоров, президента и правления компании акционерам;
- » поддержание эффективной системы внутреннего контроля и аудита компании;
- » обеспечение информационной и финансовой прозрачности компании;
- » соблюдение этических норм делового поведения, закрепленных в Этическом кодексе компании;
- » высокий уровень корпоративной социальной ответственности

**В 2016 году «Ростелекому» присвоен высший рейтинг корпоративного управления Qualityscore «1», что означает низкие риски корпоративного управления. Рейтинг составляет компания Institutional Shareholder Services Inc. (ISS), крупнейший международный консультант по вопросам корпоративного управления.**

**В ноябре 2016 года Российский институт директоров (РИД) присвоил «Ростелекому» рейтинг на уровне «7++», что классифицируется как «развитая практика корпоративного управления». Это свидетельствует о том, что компания соблюдает требования российского законодательства, следует значительному числу рекомендаций российского Кодекса корпоративного управления и характеризуется низкими рисками потерь акционеров, связанных с качеством управления.**

## Совершенствование корпоративного управления

В 2016 году экспертный совет при Правительстве РФ провел оценку корпоративного управления 13 крупнейших государственных компаний, которым в 2014 году Правительство РФ поручило внедрить в практику своей работы ключевые положения Кодекса<sup>1</sup>. В результате «Ростелеком» вошел в топ-3 компаний с государственным участием по качеству внедрения рекомендаций Кодекса, по мнению экспертного совета при Правительстве РФ<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> Кодекс корпоративного управления, одобренный в 2014 году советом директоров Банка России.

<sup>2</sup> Более подробную информацию можно найти по ссылке: [open.gov.ru/expert\\_sovet/5515479/](http://open.gov.ru/expert_sovet/5515479/)

## КЛЮЧЕВЫЕ УЛУЧШЕНИЯ ПРАКТИКИ КОРПОРАТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ «РОСТЕЛЕКОМА» В 2016 ГОДУ

- » в материалы годового общего собрания акционеров по итогам 2015 года были включены сведения о том, кем были выдвинуты кандидаты для избрания в органы управления и контроля;
- » совет директоров, избранный в 2016 году, решил:
  - признать четырех директоров независимыми;
  - избрать старшего независимого директора;
  - признать одного из независимых директоров финансовым экспертом;
  - сформировать комитеты по аудиту, по кадрам и вознаграждениям полностью из независимых директоров;
  - избрать в комитет по стратегии большинство независимых директоров.
- » в Устав внесены изменения, согласно которым:
  - совет директоров принимает все решения большинством всех избранных членов совета директоров;
  - компания вправе предоставить акционерам возможность дистанционного участия в общем собрании акционеров;
  - усиливается контроль совета директоров над деятельностью существенных подконтрольных обществ.
- » для акционеров создан удобный порядок взаимодействия с компанией в электронном виде (ознакомиться подробно с порядком взаимодействия можно на корпоративном сайте: [www.rostelecom.ru/ir/information\\_for\\_shareholders/e-communication/](http://www.rostelecom.ru/ir/information_for_shareholders/e-communication/)).
- в новую редакцию Положения о корпоративном секретаре и аппарате корпоративного секретаря внесены изменения, согласно которым корпоративным секретарем не может быть назначено лицо, являющееся аффилированным лицом компании, связанное с контролирующим компанию лицом либо с исполнительным руководством компании.

## Планы по улучшению корпоративного управления ПАО «Ростелеком»

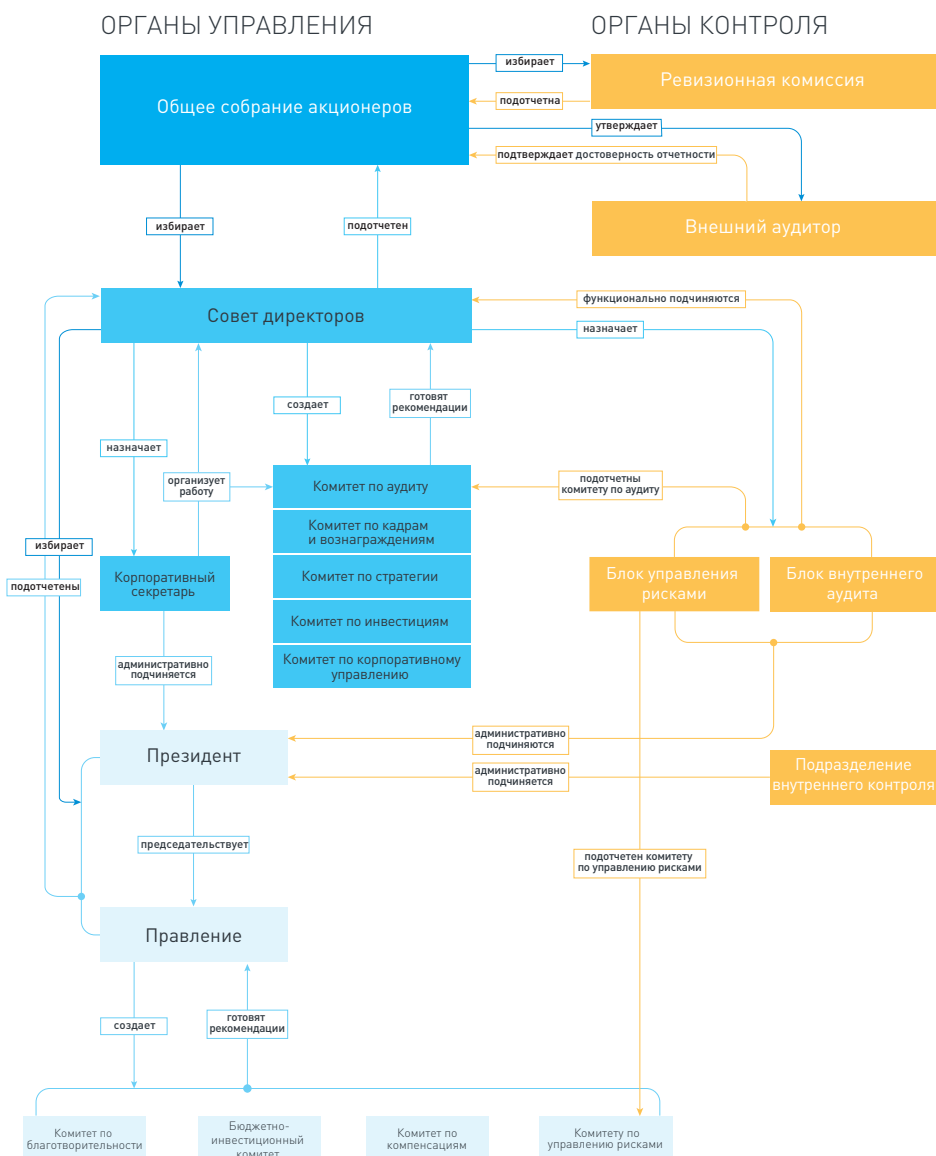
На 2017 год запланированы мероприятия по организации электронного голосования (e-voting) на общих собраниях акционеров компании:

- » при голосовании на годовом общем собрании по итогам 2016 года принятие регистратором на своем интернет-сайте электронных бюллетеней, заверенных квалифицированной электронной подписью, которая согласно п. 1 ст. 6 Федерального закона № 63-ФЗ «Об электронной подписи» приравнивается к собственноручной подписи;
- » одобрение годовым общим собранием акционеров по итогам 2016 года изменений в Устав, регламентирующих использование электронного голосования на общих собраниях акционеров;
- » тестирование разрабатываемой в настоящее время НКО АО НРД системы электронного голосования.

## Структура корпоративного 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 компании в целях обеспечения повседневного оперативного управления компанией.



# Управление рисками

## Система управления рисками

В соответствии с политикой компании риск-ориентированный подход является неотъемлемой частью принятия бизнес-решений «Ростелекома». Системный подход к управлению рисками обеспечивает устойчивое развитие компании в условиях неопределенности и изменений внешней среды. «Ростелеком» ежегодно утверждает программу управления рисками, а также регулярно актуализирует риски и осуществляет мониторинг планов действий по снижению рисков компании до приемлемого уровня.

Система управления рисками компании организована в полном соответствии с российским законодательством и с учетом международных стандартов. Ключевыми внутренними документами, регламентирующими процессы управления рисками в «Ростелекоме» являются:

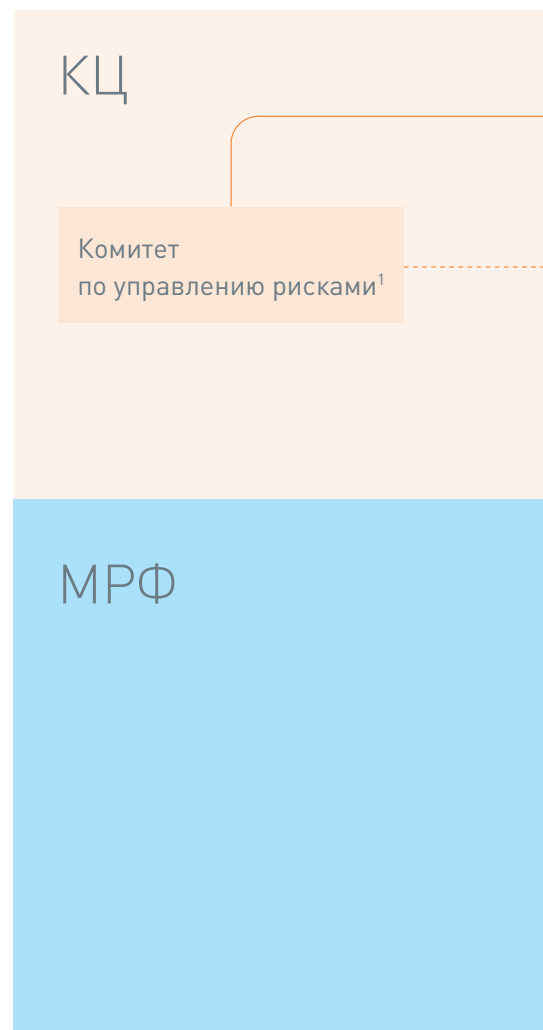
- » Политика управления рисками;
- » Положение об интегрированной системе управления рисками;
- » Положение о комитете по управлению рисками.

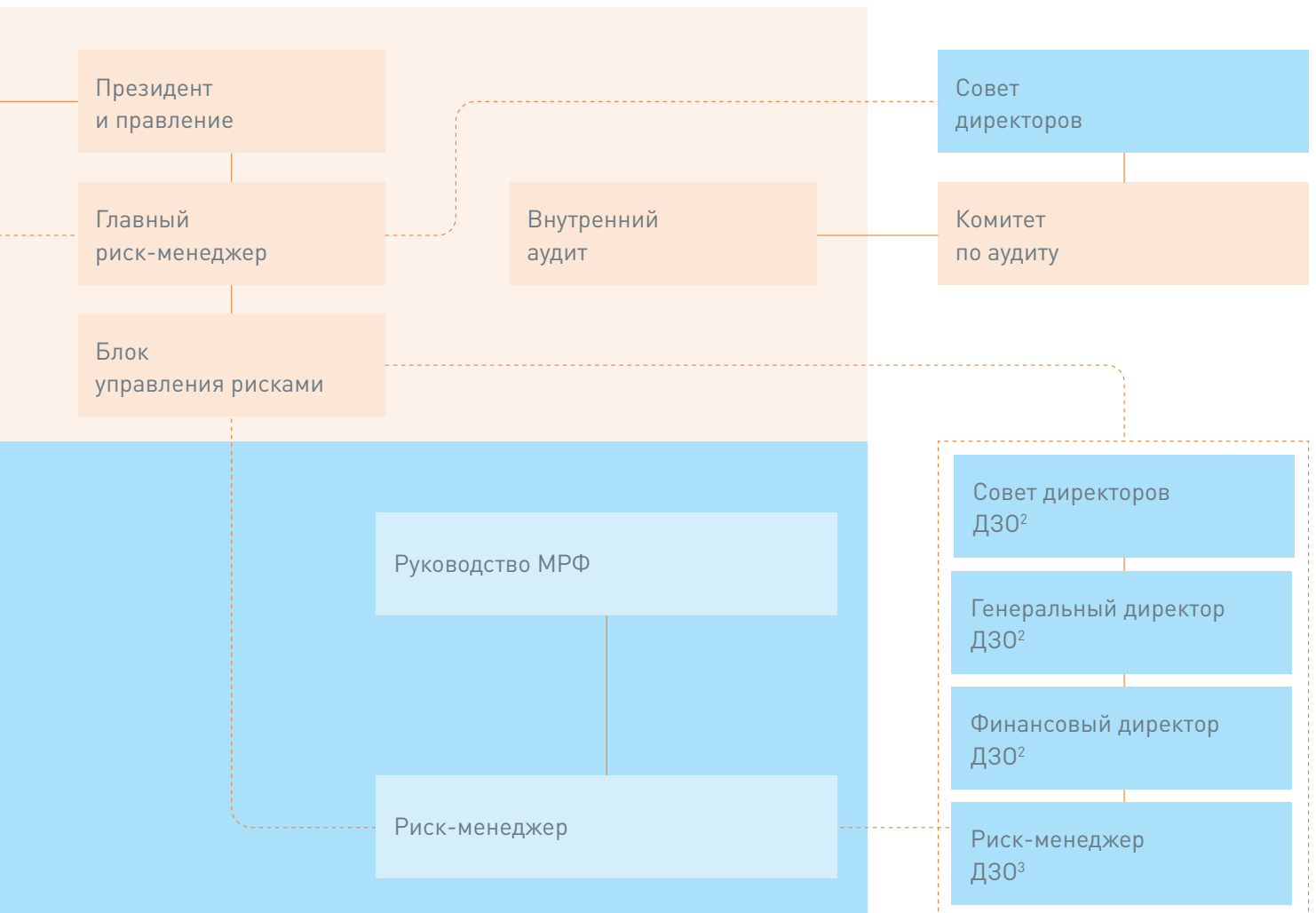
## Участники управления рисками

Участниками процесса управления рисками являются совет директоров, руководство компании, подразделения и сотрудники компании, ответственность которых распределяется следующим образом:

- » Совет директоров отвечает за мониторинг эффективности процесса управления рисками;
- » Комитет по аудиту отвечает за выработку рекомендаций совету директоров;
- » Руководство компании отвечает за управление наиболее значимыми рисками и регулярный мониторинг системы управления рисками;
- » Внутренний аудит проводит оценку и вырабатывает рекомендации по результатам оценки эффективности системы управления рисками;
- » Главный риск-менеджер и блок управления рисками обеспечивают построение, мониторинг функционирования и поддержание в рабочем состоянии системы управления рисками. Подробное описание представлено в разделе «Корпоративное управление»;
- » Подразделение внутреннего контроля обеспечивает координацию деятельности по формированию и поддержанию эффективности системы внутреннего контроля;
- » Подразделения и сотрудники компании отвечают за управление рисками в соответствии с закрепленными за ними функциональными обязанностями.

**Схема 1. Схема взаимодействия участников системы управления рисками**





<sup>1</sup> Руководство компании участвует в работе комитета по управлению рисками в качестве владельцев рисков и владельцев мер реагирования. В состав комитета входят 11 членов (президент, старшие вице-президенты, вице-президенты). Президент ПАО «Ростелеком» является председателем комитета по управлению рисками.

<sup>2</sup> Может меняться в зависимости от организационной структуры Д30.

<sup>3</sup> Если применимо.

----- Функциональное подчинение  
----- Административное подчинение

06	О компании
07	Вклад в общество
08	Краткая история развития
10	Описание компании и структура компании
12	Бизнес-модель
14	Стратегия развития
16	Корпоративное управление
18	Управление рисками
22	Бизнес-этика

## Управление рисками в 2016 году

В отчетном периоде «Ростелеком» продолжил совершенствовать процессы, необходимые для своевременного предотвращения рисков и минимизации последствий в случае их реализации. Для обеспечения эффективного процесса управления рисками и для улучшения культуры управления рисками в 2016 году:

- » внедрена система управления рисками на уровне крупнейших дочерних и зависимых обществ; обеспечено развитие системы управления рисками в МРФ;
- » обеспечено развитие системы оценки стоимости мер реагирования и их синхронизация с ключевыми проектами;
- » проведены пилотные проекты по оптимизации подхода к оценке эффекта мер реагирования и развитию информационной панели оперативных индикаторов рисков;
- » проводились ежеквартальные очные заседания комитетов по управлению рисками на уровне корпоративного центра, а также на уровне МРФ;
- » выстроена система работы с проектными рисками;
- » синхронизированы этапы выявления рисков и бюджетный процесс;
- » интегрированы системы управления рисками с процессом инвестиционного планирования;
- » выстроен процесс анализа текущего уровня культуры управления рисками;
- » стартовал пилотный дистанционный курс «Система управления рисками»;
- » проведены очные обучающие мероприятия по управлению рисками в корпоративном центре, МРФ и ДЗО.
- » В итоге, в 2016 году меры реагирования на риски выполнялись в соответствии с планом компании, а реализация рисков не превысила годовой риск-аппетит.

Подробнее ознакомиться с **системой управления рисками в ПАО «Ростелеком»** можно в годовом отчете компании за 2016 год, размещенном на сайте [www.rostelecom.ru](http://www.rostelecom.ru)

## Планы по управлению рисками

В 2017 году «Ростелеком» планирует выполнить ряд задач для поддержания и развития эффективной системы управления рисками:

Задача	Эффект
<p><b>РАЗВИТИЕ:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>» модели пересечения и каскадирования рисков;</li> <li>» подхода к оценке рисков;</li> <li>» «оперативной панели ключевых индикаторов»;</li> <li>» системы оценки эффективности мер реагирования.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Оптимизация состава рисков.</li> <li>» Повышение фокуса и управляемости рисков.</li> <li>» Повышение точности оценки рисков.</li> <li>» Практическое использование инструмента оптимизации мер реагирования.</li> </ul>
<p><b>РАЗВИТИЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ РИСКАМИ НА УРОВНЕ МРФ И ДЗО</b></p>	<p><b>ПОВЫШЕНИЕ УПРАВЛЯЕМОСТИ РИСКОВ «РОСТЕЛЕКОМА»</b></p>
<p><b>РАЗВИТИЕ РИСК-ОРИЕНТИРОВАННОГО ПОДХОДА В ПРОЦЕССЕ ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЙ</b></p>	<p><b>СНИЖЕНИЕ ПОСЛЕДСТВИЙ ОТ СУЩЕСТВЕННЫХ РЕШЕНИЙ КОМПАНИИ</b></p>

06	О компании
07	Вклад в сообщество
08	Краткая история развития
10	Описание компании и структура компании
12	Бизнес-модель
14	Стратегия развития
16	Корпоративное управление
18	Управление рисками
22	Бизнес-этика

# Бизнес-этика

В своей работе «Ростелеком» придерживается принципов открытости, честности и прозрачности. Компания уверена, что только так можно сохранить и укрепить репутацию надежного партнера, ответственного члена общества и добросовестного поставщика качественных и доступных услуг.

В основе устойчивого развития «Ростелекома» – четкие правила делового поведения, зафиксированные в Этическом кодексе и основанные на корпоративных ценностях компании.

Этический кодекс определяет принципы, которыми «Ростелеком» руководствуется при принятии решений в различных ситуациях.

## ПРИНЦИПЫ ЭТИЧЕСКОГО КОДЕКСА «РОСТЕЛЕКОМА»:

- » законность;
- » добросовестность;
- » открытость;
- » конфиденциальность;
- » вовлеченность.

Эти принципы являются обязательными для выполнения всеми работниками компании.

Любой сотрудник компании, желающий сообщить о случаях нарушения Этического кодекса, может направить сообщение на специальный адрес электронной почты: [ethics@rostelecom.ru](mailto:ethics@rostelecom.ru).

## 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. В компании с 2014 года действует Антикоррупционная политика, которая устанавливает базовые принципы и требования по соблюдению антикоррупционного законодательства всеми сотрудниками, руководством, членами правления и ревизионной комиссии «Ростелекома».

Департамент защиты активов, созданный в 2014 году, отвечает за координацию действий по вопросам создания и реализации антикоррупционных программ. За 2014-2016 гг. в компании разработан ряд основополагающих документов по профилактике коррупции (в т.ч. обновленный Этический кодекс, Антикоррупционная политика, Положение по управлению конфликтом интересов, Положение о принятии и дарении подарков, и др.), проведены десятки антикоррупционных тренингов для сотрудников корпоративного центра и макрорегиональных филиалов, а также ведется регулярная работа по управлению конфликтом интересов.

В 2016 году мы продолжили проводить последовательную программу противодействия коррупции в «Ростелекоме». Важным шагом в продвижении принципов «нулевой терпимости» к коррупции стал запуск антикоррупционного портала – [nocorruption.rt.ru](http://nocorruption.rt.ru). На портале предусмотрено прохождение специальных тестов для сотрудников и поставщиков компании, размещены документы по антикоррупционной тематике, интересные материалы на тему борьбы с коррупцией, ответы на наиболее часто возникающие вопросы и др. материалы. Кроме того, разработана антикоррупционная памятка для новых сотрудников «Ростелекома», которая содержит перечень основных антикоррупционных документов компании, необходимую контактную информацию, созданы и запущены короткометражные мультипликационные ролики в целях информирования сотрудников об основных антикоррупционных принципах компании.

Подробнее ознакомиться с **Этическим кодексом «Ростелекома»** можно на интернет сайте компании: [www.rostelecom.ru](http://www.rostelecom.ru)



Кроме того в компании в 2016 году проведен ряд мероприятий, направленный на повышение эффективности противодействия коррупции и развитие культуры «нулевой толерантности» к коррупции:


- » Проведено дистанционное и аудиторное обучение сотрудников требованиям антикоррупционного законодательства и ВНД компании.
- » Созданы и запущены короткометражные мультипликационные ролики в целях информирования сотрудников об основных антикоррупционных принципах компании.
- » С целью повышения уровня знаний о внутренних правилах и этических нормах, направленных на соблюдение требований антикоррупционного законодательства, повышения эффективности проводимых антикоррупционных мероприятий в ПАО «Ростелеком» в июне 2016 года проведен «День комплаенс», а в декабре 2016 года в компании отметили Международный день борьбы с коррупцией.
- » В целях минимизации коррупционных рисков при осуществлении закупочной деятельности, в рамках мониторинга исполнения договоров ПАО «Ростелеком» проводится работа по созданию и внедрению в бизнес-процессы Общества Автоматизированной системы контроля затрат при реализации проектов, связанных с выполнением работ для организации услуг связи.

Мы объединяем наши усилия, направленные на борьбу с коррупцией, с антикоррупционными общественными организациями. В «Ростелеком» функционирует Совет по прозрачности, в состав которого входят представители Торгово-промышленной палаты Российской Федерации, средств массовой информации, антикоррупционных общественных организаций. На заседаниях Совета рассматриваются вопросы реализации антикоррупционных мероприятий, оценки коррупционных рисков в деятельности компании и др. вопросы.



«Ростелеком» внедряет эффективные меры профилактики коррупции и мошенничества: в компании действует **телефонная «Линия доверия»** (Горячая Линия), а также антикоррупционный портал [nocorruption.rt.ru](http://nocorruption.rt.ru)

Подробнее ознакомиться с **Антикоррупционной политикой «Ростелекома»** можно на сайте компании: [nocorruption.rt.ru](http://nocorruption.rt.ru)



«Ростелеком», как национальный телекоммуникационный оператор, предоставляющий услуги для миллионов россиян, оказывает существенное влияние на социальное и экономическое развитие общества. В основе приоритетов нашей работы – наши клиенты. Поэтому мы не только строим успешный бизнес, но и стремимся создавать ценность для общества: продукты и услуги компании улучшают качество жизни ее клиентов по всей стране.

02

#ВРЕМЯДЕ



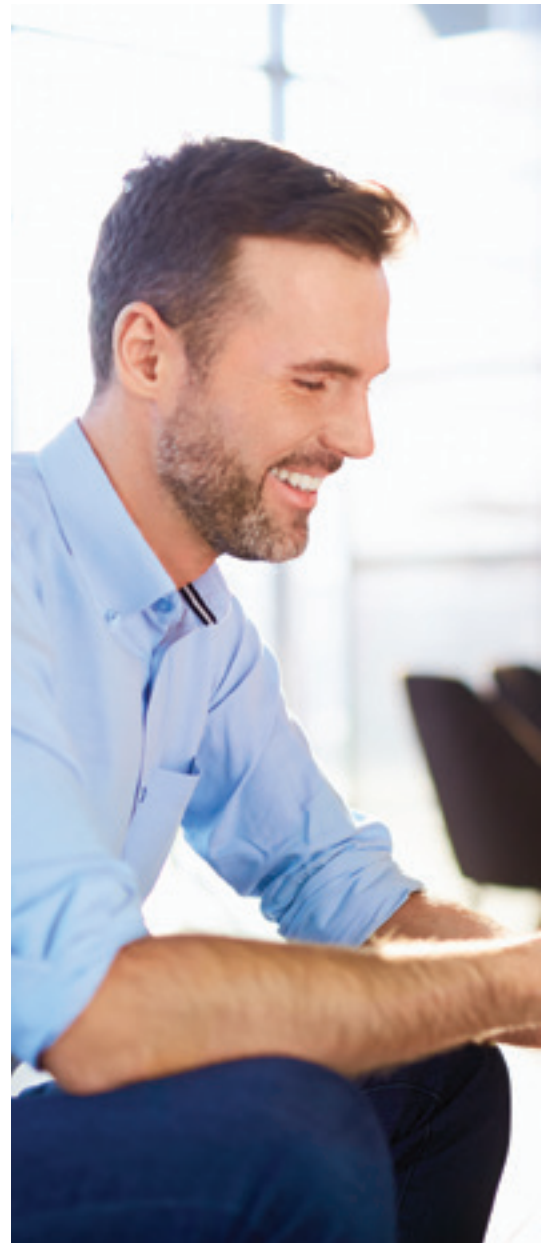
**ИСТВОВАТЬ**

- 27 Наш подход
- 29 Наши стратегические цели в области устойчивого развития
- 34 Наш вклад в достижение Целей устойчивого развития ООН
- 38 Взаимодействие с заинтересованными сторонами



**КИРА КИРЮХИНА,**  
директор департамента внешних коммуникаций  
ПАО «Ростелеком»

Корпоративная социальная ответственность и устойчивое развитие – основополагающие элементы стратегии «Ростелекома». Мы осуществляем нашу деятельность, учитывая интересы всех заинтересованных сторон: акционеров, деловых партнеров, инвесторов, клиентов, органов власти, сотрудников, общественных организаций, а также населения территорий нашего присутствия. Мы предоставляем качественные услуги связи и стремимся максимально эффективно использовать наши возможности и ресурсы для того, чтобы способствовать развитию российского общества.



# Наш подход



2016 год стал для нас годом переосмысления наших подходов к корпоративной социальной ответственности, разработкой новой рамки для наших проектов. Мы сфокусировались на улучшении качества жизни россиян при помощи инновационных технологий, тарифной политики, социальных, образовательных и волонтерских программ.

Деятельность «Ростелекома» в области устойчивого развития во многом определяется спецификой телекоммуникационной сферы. На сегодняшний день информационные технологии встроены практически во все сферы нашей жизни и стали движущей силой развития общества. Наша возможность использовать самые современные и продвинутые технологии на телекоммуникационном рынке в сочетании с высоким уровнем профессиональных компетенций позволяют нам системно улучшать качество жизни миллионов россиян.

Современные информационные технологии «Ростелекома» помогают эффективно управлять бизнес-процессами компаний. Платформа электронного правительства, оператором которой является «Ростелеком», стала простым и прозрачным окном взаимодействия между гражданами и государством. Новое поколение цифровых сервисов и платформ (национальная сеть центров обработки данных, облачных услуг, OTT-сервисов, индустриального интернета, сервисов геоданных) позволяет нашим клиентам хранить и качественнее обрабатывать огромные массивы данных.

Программа федерального масштаба «Устранение цифрового неравенства» способствует преодолению существующего разрыва между уровнем информатизации различных регионов России и призвана обеспечить равный доступ к универсальным услугам связи<sup>1</sup> для более 4 млн жителей малонаселенных пунктов по всей стране. Мы верим, что повышение доступности современных услуг связи создаст дополнительные стимулы для развития строительной отрасли, телекоммуникационной отрасли, а также экономики малонаселенных пунктов в целом.

<sup>1</sup> Универсальные услуги связи – широко распространенный в мире механизм обеспечения повсеместной доступности для всех граждан страны минимального набора услуг связи. В России понятие «универсальные услуги связи» закреплено Федеральным законом «О связи», принятым в 2003 году.

- 27 Наш подход
- 29 Наши стратегические цели в области устойчивого развития
- 34 Наш вклад в достижение Целей устойчивого развития ООН
- 38 Взаимодействие с заинтересованными сторонами

**«Ростелеком» создает больше возможностей для людей – как через свои услуги, так и через реализацию проектов и инициатив, затрагивающих важные для общества задачи и темы.**

Мы системно участвуем в решении значимых проблем общества. В 2016 году мы объединили все социально значимые проекты «Ростелекома» в интегрированную программу федерального масштаба «Цифровое равенство». Цель программы – улучшить качество жизни миллионов жителей России, устраняя цифровые барьеры и обеспечивая доступность связи для таких социально-незащищенных групп населения, как люди старшего поколения, воспитанники детских домов, дети из семей, оказавшихся в сложной жизненной ситуации, дети с ограниченными возможностями и другие.

Мы используем наши технологии также для развития образования. Мы разработали уникальное комплексное решение – платформу электронного образования, которая позволит подключить школы к единой системе электронных образовательных ресурсов и дистанционного обучения. Основные компоненты нашей платформы охватывают все элементы образовательной системы: электронные библиотеки, сервисы дистанционного обучения, а также сервис повышения квалификации педагогов, организации проверочных работ, тестирования и мониторинга. Использование этой платформы обеспечит каждого школьника в России вне зависимости от региона его проживания равным доступом к качественному образовательному контенту и технологиям электронного обучения.

**ПРИОРИТЕТНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПАО «РОСТЕЛЕКОМ» В ОБЛАСТИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ**



**1 Бизнес-этика и борьба с коррупцией.** Открытость и прозрачность перед клиентами, партнерами, акционерами.



**2 Сотрудники.** Предоставление привлекательных условий труда. Профессиональное развитие сотрудников, забота об их безопасности и здоровье.



**3 Окружающая среда.** Снижение воздействия на окружающую среду, повышение энергоэффективности и развитие экологической культуры в обществе.



**4 Общество.** Социальные, волонтерские и благотворительные программы, которые улучшают качество жизни россиян и способствуют устойчивому развитию общества.



**5 Услуги.** Разработка и внедрение инноваций, которые делают услуги «Ростелекома» еще более качественными и полезными для клиентов. Повышение доступности услуг компании для жителей малонаселенных пунктов.

# Наши стратегические цели в области устойчивого развития



## ИННОВАЦИИ

Цели

Что делаем для достижения цели

Ссылка на подробную информацию



Внести вклад  
в переход страны  
к инновационному  
развитию.



«Ростелеком» разрабатывает и реализует решения,  
направленные на обеспечение:

- » **равного доступа граждан к информационным ресурсам** и развития цифрового контента;
- » **качественными информационно-коммуникационными технологиями** важнейших отраслей экономики РФ;
- » **высокого уровня информационной безопасности государства, организаций и граждан** при оказании услуг.



Подробнее читайте  
на сайте компании  
в разделе  
«**Программа  
инновационного  
развития**»

<http://www.rostelecom.ru/projects/PIR/>



Стать технологическим  
лидером  
в инновационных  
решениях.



В «Ростелекоме» принята **Программа инновационного развития**, основные направления которой:

- » **Модернизация технологий и сетей.**
- » **Разработка и внедрение новых продуктов и сервисов** с применением инновационных технологий.
- » **Повышение качества бизнес-процессов.**
- » **Развитие инфраструктуры для хранения и обработки данных.**



## ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ УСЛУГ

Цели

Что делаем для достижения цели

Ссылка на подробную информацию

↑  
**Сделать возможности телекоммуникационных технологий доступными и безопасными для максимального количества людей.**

»  
 «Ростелеком» реализует проект федерального масштаба «Устранение цифрового неравенства»<sup>1</sup>, цель которого – преодоление существующего разрыва между уровнем информатизации различных регионов России и обеспечение равного доступа к универсальным услугам связи<sup>2</sup> для более 4 млн. жителей малонаселенных пунктов по всей стране.

↑  
 Подробнее читайте в разделе отчета **«Создаем качественные услуги для наших клиентов»**  
 и на сайте компании [www.rostelecom.ru](http://www.rostelecom.ru)

↑  
**Обеспечить высокий уровень качества обслуживания клиентов в соответствии с лучшими стандартами.**  
 Повысить уровень удовлетворенности наших клиентов.

»  
 » «Ростелеком» повышает качество услуг, разрабатывает и внедряет инновационные услуги, совершенствует услуги в соответствии с ожиданиями клиентов.  
 » «Ростелеком» предоставляет информационную и консультационную поддержку клиентам 24/7 через различные каналы.  
 » «Ростелеком» регулярно проводит оценку уровня удовлетворенности клиентов своих услуг.



## БИЗНЕС-ЭТИКА И БОРЬБА С КОРРУПЦИЕЙ

↑  
**Соответствовать самым высоким стандартам деловой этики.**  
 Существенно сократить масштабы коррупции и взяточничества.

»  
 » В «Ростелекоме» действует Этический кодекс, положения которого соответствуют самым высоким стандартам деловой этики.  
 » «Ростелеком» осуществляет управление на основе антикоррупционных программ, а также проводит регулярный мониторинг и оценку их реализации.  
 » «Ростелеком» внедряет эффективный финансовый контроль.  
 » «Ростелеком» внедряет прозрачные и открытые процедуры закупок.  
 » «Ростелеком» строит взаимоотношения с партнерами и контрагентами с учетом принципов антикоррупционной политики.  
 » «Ростелеком» сотрудничает с государством в рамках содействия осуществлению правосудия и соблюдения законности.

↑  
 Подробнее читайте в подразделе отчета **«Бизнес-этика и борьба с коррупцией»**  
 и на сайте компании [www.rostelecom.ru](http://www.rostelecom.ru)

<sup>1</sup> Проект «Устранение цифрового неравенства» реализуется по Поручению Правительства РФ. «Ростелеком» является единственным исполнителем работ по проекту.

<sup>2</sup> Универсальные услуги связи – широко распространенный в мире механизм обеспечения повсеместной доступности для всех граждан страны минимального набора услуг связи. В России понятие «универсальные услуги связи» закреплено Федеральным законом «О связи», принятым в 2003 году.





Цели

## УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ ОБЩЕСТВА

Что делаем для достижения цели

Ссылка на подробную информацию



Улучшить качество жизни миллионов жителей России, устраняя цифровые барьеры и обеспечивая доступность связи для всех, а также реализуя социальные программы.



«Ростелеком» реализует программу «Цифровое равенство», которая обеспечивает доступность связи для людей старшего поколения, воспитанников детских домов, детей из семей, оказавшихся в сложной жизненной ситуации, детей с ограниченными возможностями здоровья.



Подробнее читайте в разделе отчета «Инвестируем в развитие общества»

и на сайте компании [www.rostelecom.ru](http://www.rostelecom.ru)



## ОБЕСПЕЧЕНИЕ РАВНОГО ДОСТУПА К ОБРАЗОВАНИЮ И ПОВЫШЕНИЕ КОМПЬЮТЕРНОЙ ГРАМОТНОСТИ



Внести вклад в повышение равного доступа к образованию и повышение компьютерной грамотности для максимального количества людей.



Продукты и услуги «Ростелекома» дают многим людям шанс повысить уровень их образования и грамотности.

В Компании реализуются программы:

- » «Азбука Интернета» для обучения людей старшего поколения компьютерной грамотности.
- » «Изучи интернет – управляй им!» для повышения уровня компьютерной грамотности молодежи.
- » Программа дистанционного обучения детей с особыми потребностями.
- » Партнерская программа дистанционного обучения РОСТ для воспитанников и выпускников детских домов и интернатов, а также детей, оставшихся без попечения родителей.
- » «Ростелеком» разработал платформу электронного образования, которая позволит подключить школы к единой системе электронных образовательных ресурсов и дистанционного обучения. Использование этой платформы обеспечит каждого школьника в России вне зависимости от региона его проживания равным доступом к качественному образовательному контенту и технологиям электронного обучения.



Подробнее читайте в разделе отчета «Инвестируем в развитие общества»

и на сайте компании [www.rostelecom.ru](http://www.rostelecom.ru)

27 Наш подход  
 29 Наши стратегические цели в области устойчивого развития  
 34 Наш вклад в достижение Целей устойчивого развития ООН  
 38 Взаимодействие с заинтересованными сторонами



Цели

## СОЗДАНИЕ ДОСТОЙНЫХ УСЛОВИЙ ТРУДА

Что делаем для достижения цели

Ссылка на подробную информацию

Стать самым привлекательным работодателем, которого выбирают высококвалифицированные специалисты.

- » «Ростелеком» создает благоприятные условия работы и объединяющую корпоративную культуру.
- » «Ростелеком» предоставляет сотрудникам справедливое и конкурентоспособное вознаграждение.
- » «Ростелеком» реализует социальные программы для сотрудников.
- » «Ростелеком» внедряет новую корпоративную пенсионную программу, которая заинтересует не менее 80 % сотрудников.
- » В «Ростелекоме» действует программа долгосрочной мотивации сотрудников, благодаря которой любой сотрудник компании может приобрести акции компании, выделив часть своего переменного вознаграждения на покупку ценных бумаг «Ростелекома».
- » «Ростелеком» предоставляет сотрудникам возможности для карьерного развития, обучения и реализации профессионального потенциала.

Подробнее читайте в разделе отчета «Инвестируем в наших сотрудников»

и на сайте компании [www.rostelecom.ru](http://www.rostelecom.ru)



## ЗДОРОВЬЕ И БЕЗОПАСНОСТЬ СОТРУДНИКОВ

Обеспечить здоровые и безопасные условия труда для сотрудников.

Снизить уровень производственного травматизма до нулевой отметки.

- » «Ростелеком» инвестирует в создание безопасных рабочих мест, обеспечивает сотрудников необходимой специальной одеждой, обувью и другими средствами индивидуальной защиты.
- » «Ростелеком» развивает культуру безопасного труда среди своих сотрудников и продвигает идеи здорового образа жизни.

Подробнее читайте в разделе отчета «Инвестируем в наших сотрудников»

и на сайте компании [www.rostelecom.ru](http://www.rostelecom.ru)



Цели

Что делаем для достижения цели

Ссылка на подробную информацию



**Снизить воздействие деятельности «Ростелекома» на окружающую среду и сохранить благоприятную окружающую среду для будущих поколений.**

**Снизить потребление энергоресурсов, перейти на максимальное использование «зеленых» источников энергии.**



- » «Ростелеком» рационально использует природные ресурсы.
- » «Ростелеком» модернизирует сети и инфраструктуру, внедряя более энергоэффективное оборудование.
- » «Ростелеком» стремится снизить потребление энергоресурсов и выбросов парниковых газов и помогает клиентам делать то же самое.
- » «Ростелеком» увеличивает долю потребления энергии из возобновляемых источников в общем объеме потребления энергоресурсов Компании, а также постепенно переходит на максимальное использование «зеленых» источников энергии.
- » «Ростелеком» развивает экологическую культуру в обществе.



Подробнее читайте в разделе отчета «Охрана окружающей среды»

и на сайте компании [www.rostelecom.ru](http://www.rostelecom.ru)



## ОТКРЫТОСТЬ, БЕЗОПАСНОСТЬ И УСТОЙЧИВОСТЬ ГОРОДОВ И НАСЕЛЕННЫХ ПУНКТОВ



**Внести вклад в повышение открытости, безопасности и устойчивости городов и населенных пунктов.**



- » «Ростелеком» предлагает инновационные решения в соответствии с концепцией умных городов, в составе которых – решения для ЖКХ, электроэнергетики, транспорта, промышленного интернета, безопасности.
- » На основе продукта «Ростелекома» «Геоданные» могут разрабатываться технологии, обеспечивающие безопасность и устойчивость городов, сельскохозяйственных территорий и экосистем.



Подробнее читайте в разделе отчета «Создаем качественные услуги для наших клиентов»

и на сайте компании [www.rostelecom.ru](http://www.rostelecom.ru)

27 Наш подход  
 29 Наши стратегические цели в области устойчивого развития  
 34 Наш вклад в достижение Целей устойчивого развития ООН  
 38 Взаимодействие с заинтересованными сторонами

# Наш вклад в достижение Целей устойчивого развития ООН

На Саммите ООН по вопросам устойчивого развития в сентябре 2015 года главы государств и правительств приняли Повестку дня на период до 2030 года, включая 17 целей в области устойчивого развития (ЦУР).

Цели должны помочь объединить усилия всех стран по обеспечению более комфортной, здоровой, безопасной и гармоничной жизни для своих граждан.

Внедрение ЦУР на национальном, международном уровнях требует активного вовлечения и партнерства всех заинтересованных сторон: представителей органов власти, бизнеса, международных и общественных организаций, а также общественности.

Как ответственная компания, «Ростелеком» разделяет Цели устойчивого развития ООН и уже сегодня делает многое для их достижения.

**«Ростелеком» и в дальнейшем будет придерживаться в своей деятельности принципов устойчивого развития. Объединяя усилия с акционерами, клиентами, партнерами, общественными организациями, мы будем осуществлять вклад в устойчивое развитие нашего общества.**

## Вклад ПАО «Ростелеком» в достижение Целей устойчивого развития ООН

№	Название Цели	Вклад «Ростелекома» в достижение Цели
1	Повсеместная ликвидация нищеты во всех ее формах.	Не релевантно
2	Ликвидация голода, обеспечение продовольственной безопасности и улучшение питания и содействие устойчивому развитию сельского хозяйства.	Не релевантно
3	Обеспечение здорового образа жизни и содействие благополучию для всех в любом возрасте.	<p>Одним из приоритетных направлений деятельности «Ростелекома» в области устойчивого развития является обеспечение безопасных условий труда для сотрудников, а также обеспечение безопасности услуг для клиентов компании.</p> <p>В компании действуют социальные программы для сотрудников, направленные на продвижение идей и ценностей здорового образа жизни.</p> <p>Подробнее читайте в разделе отчета <a href="#">«Инвестируем в наших сотрудников»</a> и на сайте компании <a href="http://www.rostelecom.ru">www.rostelecom.ru</a></p>

№	Название Цели	Вклад «Ростелекома» в достижение Цели
4	Обеспечение всеохватного и справедливого качественного образования и поощрение возможности обучения на протяжении всей жизни для всех.	<p>Продукты и услуги «Ростелекома» дают многим людям шанс повысить уровень их обучения и грамотности.</p> <p>В «Ростелекоме» реализуются программы для обучения и профессионального развития сотрудников.</p> <p>В «Ростелекоме» реализуется программа «Азбука Интернета» для обучения людей старшего поколения компьютерной грамотности.</p> <p>В «Ростелекоме» реализуются программы для повышения уровня компьютерной грамотности молодежи.</p> <p>В «Ростелекоме» реализуется программа дистанционного обучения детей с особыми потребностями.</p> <p>«Ростелеком» является партнером в реализации программы дистанционного обучения РОСТ для воспитанников и выпускников детских домов и интернатов и детей, оставшихся без попечения родителей.</p> <p>Подробнее читайте в разделах отчета <b>«Инвестируем в наших сотрудников»</b> и <b>«Инвестируем в развитие общества»</b> и на сайте компании <a href="http://www.rostelecom.ru">www.rostelecom.ru</a></p>
5	Обеспечение гендерного равенства и расширение прав и возможностей всех женщин и девочек.	<p>В «Ростелекоме» действует Внутренняя социальная политика, которая учитывает принципы гендерного равенства, обеспечения безопасных условий труда, справедливого вознаграждения и другие важные аспекты прав человека.</p> <p>Подробнее читайте в разделе отчета <b>«Инвестируем в наших сотрудников»</b>.</p>
6	Обеспечение наличия и рациональное использование водных ресурсов и санитарии для всех.	<p>В «Ростелекоме» действует программа по переходу на максимальное использование «зеленых источников энергии».</p> <p>Подробнее читайте в разделе отчета <b>«Охрана окружающей среды»</b> и на сайте компании <a href="http://www.rostelecom.ru">www.rostelecom.ru</a></p>
7	Обеспечение доступа к недорогостоящим, надежным, устойчивым и современным источникам энергии для всех.	<p>В «Ростелекоме» действует программа по переходу на максимальное использование «зеленых источников энергии».</p> <p>Подробнее читайте в разделе отчета <b>«Охрана окружающей среды»</b> и на сайте компании <a href="http://www.rostelecom.ru">www.rostelecom.ru</a></p>
8	Содействие неуклонному, всеохватному и устойчивому экономическому росту, полной и производительной занятости и достойной работе для всех.	<p>«Ростелеком» создает привлекательные условия труда для своих сотрудников.</p> <p>«Ростелеком» обеспечивает достойное вознаграждение своим сотрудникам.</p> <p>Подробнее читайте в разделе отчета <b>«Инвестируем в наших сотрудников»</b> и на сайте компании <a href="http://www.rostelecom.ru">www.rostelecom.ru</a></p>

27 Наш подход  
 29 Наши стратегические цели в области устойчивого развития  
 34 Наш вклад в достижение Целей устойчивого развития ООН  
 38 Взаимодействие с заинтересованными сторонами

№	Название Цели	Вклад «Ростелекома» в достижение Цели
9	Создание прочной инфраструктуры, содействие обеспечению всеохватной и устойчивой индустриализации и внедрению инноваций.	<p>«Ростелеком» разрабатывает и внедряет инновационные услуги.</p> <p>«Индустриальный интернет» позволяет создать инфраструктуру, необходимую для устойчивой индустриализации и инноваций.</p> <p>Подробнее читайте в разделе отчета <a href="#">«Инвестируем в развитие общества»</a> и на сайте компании <a href="http://www.rostelecom.ru">www.rostelecom.ru</a></p>
10	Снижение уровня неравенства внутри стран и между ними.	<p>Реализация социальных программ «Устранение цифрового неравенства» и «Электронное правительство» вносят вклад в сокращение социального неравенства в стране.</p> <p>Подробнее читайте в разделе отчета <a href="#">«Инвестируем в развитие общества»</a> и на сайте компании <a href="http://www.rostelecom.ru">www.rostelecom.ru</a></p>
11	Обеспечение открытости, безопасности, жизнестойкости и устойчивости городов и населенных пунктов.	<p>Инновационные решения «Ростелекома» помогают создавать устойчивые города<sup>1</sup>.</p> <p>«Ростелеком» предлагает комплексные решения в соответствии с концепцией умных городов, в составе которых – решения для ЖКХ, электроэнергетики, транспорта, индустриального интернета, безопасности. В настоящий момент в различных регионах страны идет реализация подобных проектов. В их числе: автоматизированное уличное освещение, система мониторинга котельных и инженерных объектов, системы он-лайн мониторинга жилых домов.</p> <p>На основе нашего продукта «Геоданные» могут разрабатываться технологии, обеспечивающие безопасность и устойчивость городов, сельскохозяйственных территорий и экосистем.</p> <p>Подробнее читайте в разделе отчета <a href="#">«Создаем качественные услуги для наших клиентов»</a> и на сайте компании <a href="http://www.rostelecom.ru">www.rostelecom.ru</a></p>
12	Обеспечение рациональных моделей потребления и производства.	<p>«Ростелеком» разрабатывает более устойчивые продукты и решения и продвигает интеграцию более устойчивых решений в свою цепочку поставок.</p> <p>«Ростелеком» поддерживает необходимость снижения потребления природных ресурсов и переработку ценных природных ресурсов.</p> <p>Подробнее читайте в разделе отчета <a href="#">«Охрана окружающей среды»</a> и на сайте компании <a href="http://www.rostelecom.ru">www.rostelecom.ru</a></p>

<sup>1</sup> Устойчивый город – это инновационный город, использующий информационно-коммуникационные технологии и другие средства для повышения уровня жизни, эффективности деятельности и услуг в городах, а также конкурентоспособности, при обеспечении удовлетворения потребностей настоящего и будущих поколений в экономических, социальных и природоохранных аспектах.

№	Название Цели	Вклад «Ростелекома» в достижение Цели
13	Принятие срочных мер по борьбе с изменением климата и его последствиями.	<p>«Ростелеком» стремится снизить потребление энергоресурсов и выбросов парниковых газов и помогает клиентам делать то же самое.</p> <p>Продукты и услуги компании помогают клиентам работать в режиме онлайн. Тем самым уменьшается необходимость путешествовать с использованием транспортных средств, благодаря чему снижается уровень выбросов парниковых газов.</p> <p>В компании действует программа энергоэффективности, которая предусматривает обновление энергоемкого оборудования и переход на автоматизированную систему управления освещением и теплоснабжением в филиалах компании. Внутри компании активно используется система электронного документооборота. Благодаря этому снижается расход потребляемых ресурсов, а обмен информацией становится более простым и эффективным.</p> <p>Подробнее читайте в разделе отчета <b>«Охрана окружающей среды»</b> и на сайте компании <a href="http://www.rostelecom.ru">www.rostelecom.ru</a></p>
14	Сохранение и рациональное использование океанов, морей и морских ресурсов в интересах устойчивого развития.	<p>Принципы «Экологической политики» компании включают обеспечение снижения негативного воздействия на окружающую среду и рационального использования природных ресурсов в процессе деятельности компании.</p> <p>Подробнее читайте в разделе отчета <b>«Охрана окружающей среды»</b> и на сайте компании <a href="http://www.rostelecom.ru/social/programms/ecology/">www.rostelecom.ru/social/programms/ecology/</a></p>
15	Защита, восстановление экосистем суши и содействие их рациональному использованию, рациональное управление лесами, борьба с опустыниванием, прекращение и обращение вспять процесса деградации земель и прекращение процесса утраты биологического разнообразия.	<p>Принципы «Экологической политики» компании включают обеспечение снижения негативного воздействия на окружающую среду и рационального использования природных ресурсов в процессе деятельности компании.</p> <p>Подробнее читайте в разделе отчета <b>«Охрана окружающей среды»</b> и на сайте компании <a href="http://www.rostelecom.ru/social/programms/ecology/">www.rostelecom.ru/social/programms/ecology/</a></p>
16	Содействие построению миролюбивых и открытых обществ в интересах устойчивого развития, обеспечение доступа к правосудию для всех и создание эффективных, подотчетных и основанных на широком участии учреждений на всех уровнях.	<p>В Этическом кодексе компании закреплено, что «Ростелеком» осуществляет свою деятельность в соответствии с требованиями действующего законодательства.</p> <p>Подробнее читайте в разделе отчета <b>«Портрет компании»</b> и на сайте компании <a href="http://www.rostelecom.ru">www.rostelecom.ru</a></p>
17	Укрепление средств достижения устойчивого развития и активизация работы механизмов глобального партнерства в интересах устойчивого развития.	<p>«Ростелеком» сотрудничает с профессиональными ассоциациями на национальном и международном уровне в интересах устойчивого развития.</p> <p>Подробнее читайте в разделе отчета <b>«Инвестируем в развитие общества»</b>, в <b>Приложении «Членство в ассоциациях»</b>, а также на сайте компании <a href="http://www.rostelecom.ru">www.rostelecom.ru</a></p>

27	Наш подход
29	Наши стратегические цели в области устойчивого развития
34	Наш вклад в достижение Целей устойчивого развития ООН
38	Взаимодействие с заинтересованными сторонами

# Взаимодействие с заинтересованными сторонами

Мы стремимся вести конструктивный диалог с нашими заинтересованными сторонами и верим, что они – наши надежные партнеры в реализации значимых проектов, которые способствуют социальному и экономическому развитию нашей страны.

## Взаимодействие ПАО «Ростелеком» с заинтересованными сторонами

Заинтересованные стороны	Ожидания заинтересованных сторон от компании	Методы взаимодействия с заинтересованными сторонами
<b>КЛИЕНТЫ</b>  Частные и корпоративные абоненты, операторы связи, органы государственной и муниципальной власти	<ul style="list-style-type: none"> <li>» качество, надежность и доступность услуг</li> <li>» эффективная обратная связь от компании на обращения клиентов</li> <li>» гибкая тарифная политика</li> <li>» конфиденциальность персональной информации</li> </ul>	<p>«Ростелеком» делает все возможное, чтобы инновационные продукты и услуги стали доступными для как можно большего количества людей. Компания внедряет гибкие тарифные планы и создает такие комплексы услуг, которые могут себе позволить все без исключения жители нашей страны независимо от уровня доходов.</p> <p>Как социально ответственная компания «Ростелеком» выстраиваем взаимовыгодные партнерские отношения со всеми пользователями своих продуктов и услуг, придавая большое значение их качеству, надежности и доступности.</p> <p>В центрах продаж и обслуживания «Ростелекома» действует автоматизированная система контроля качества (АСКК), которая поддерживает интерактивную обратную связь с клиентом: посетитель может поставить оценку работе специалиста и прокомментировать ее, ответить на вопросы об обслуживании. С помощью АСКК компания точно знает, чего хотят наши клиенты, на основе их отзывов разрабатываются программы развития сотрудников, оптимизируются бизнес-процессы.</p> <p>Также в розничной сети «Ростелекома» организованы «Уголки самообслуживания», где клиенты могут быстро получить ответ на свой вопрос или связаться с оператором контакт-центра.</p>



Заинтересованные стороны	Ожидания заинтересованных сторон от компании	Методы взаимодействия с заинтересованными сторонами
<p><b>АКЦИОНЕРЫ</b></p> <p>Государство, как крупнейший акционер, а также миноритарные акционеры</p> <p>Инвесторы</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» финансовые результаты</li> <li>» устойчивое положение на конкурентном рынке</li> <li>» дивидендная политика</li> <li>» эффективное корпоративное управление</li> <li>» соответствие высоким стандартам деловой этики</li> <li>» открытость и прозрачность</li> <li>» управление рисками</li> </ul>	<p>«Ростелеком» является публичным акционерным обществом, ценные бумаги которого имеют листинг на крупнейших российских и зарубежных биржах.</p> <p>«Ростелеком» следует ведущим стандартам корпоративного управления и раскрытия информации.</p> <p>«Ростелеком» стремится предоставлять инвесторам и акционерам всесторонние данные о деятельности Компании, обеспечивая доступность и удобство использования информации.</p> <p>На сайте компании создан специальный раздел «Инвесторам и акционерам», который помогает установить эффективный диалог Компании с ее акционерами и инвестиционным сообществом: <a href="http://www.rostelecom.ru/ir/">http://www.rostelecom.ru/ir/</a></p>
<p><b>ПЕРСОНАЛ</b></p> <p>Сотрудники «Ростелекома» и их семьи</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» безопасные и комфортные условия труда</li> <li>» справедливое вознаграждение и социальные программы для сотрудников</li> <li>» соблюдение прав человека</li> <li>» возможности для профессионального развития и карьерного роста</li> <li>» корпоративное волонтерство</li> </ul>	<p>«Ростелеком» – один из крупнейших работодателей в России. Наша команда объединила более 142 тыс. сотрудников, профессионализм, идеи, знания и умения которых позволяют нам в полной мере раскрывать и использовать потенциал новых возможностей.</p> <p>Мы постоянно стремимся создавать все необходимые условия для роста и развития как профессиональных, так и личностно-деловых компетенций наших сотрудников.</p> <p>Диалог с сотрудниками важен для нас. Поэтому каждый год мы собираем мнения наших сотрудников, для дальнейшего обсуждения на уровне высшего руководства. Этот инструмент позволяет получить обратную связь. Эффективным каналом получения обратной связи от сотрудников являются также регулярные встречи руководства компании с сотрудниками.</p> <p>В 2016 году мы расширили возможности для сотрудников вести открытый диалог с руководством благодаря проекту «Открытый разговор».</p>

27 Наш подход  
 29 Наши стратегические цели в области устойчивого развития  
 34 Наш вклад в достижение Целей устойчивого развития ООН  
 38 Взаимодействие с заинтересованными сторонами

Заинтересованные стороны	Ожидания заинтересованных сторон от компании	Методы взаимодействия с заинтересованными сторонами
<p><b>ДЕЛОВЫЕ ПАРТНЕРЫ</b></p> <p>Партнеры по внутрироссийским и международным проектам.</p> <p>Поставщики</p> <p>Подрядные организации</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» соответствие высоким стандартам деловой этики</li> <li>» прозрачная закупочная деятельность</li> <li>» устойчивость компании в долгосрочной перспективе</li> <li>» взаимовыгодное сотрудничество</li> </ul>	<p>«Ростелеком» стремится строить отношения с деловыми партнерами на основе честности, прозрачности и доверия.</p> <p>Всем компаниям, желающим с нами сотрудничать, предоставляются равные возможности. Мы не дискриминируем наших контрагентов по каким бы то ни было признакам и готовы продуктивно работать со всеми партнерами, условия и возможности которых соответствуют интересам бизнеса Компании.</p>
<p><b>ОРГАНЫ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ</b></p> <p>Федеральные органы государственной власти</p> <p>Региональные органы государственной власти</p> <p>Администрации муниципальных образований</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» вклад в социально-экономическое развитие страны</li> <li>» участие в реализации национальных проектов</li> <li>» вклад в переход страны к инновационному развитию</li> <li>» безусловное соблюдение законодательства</li> <li>» соответствие высоким стандартам деловой этики</li> <li>» устойчивости компании в долгосрочной перспективе</li> <li>» содействие решению инфраструктурных и социальных проблем в регионах присутствия компании</li> <li>» открытость и прозрачность</li> <li>» создание рабочих мест</li> <li>» налоговые отчисления</li> </ul>	<p>Государство является крупнейшим акционером «Ростелекома».</p> <p>По поручению государства «Ростелеком» участвует в реализации проектов национального масштаба, таких как «Электронное правительство», «Устранение цифрового неравенства» и многих других. Будучи компанией национального масштаба, мы в обязательном порядке учитываем пожелания государства в своей деятельности.</p> <p>«Ростелеком» также взаимодействует с государством по вопросам развития и совершенствования нормативной отраслевой базы.</p>

Заинтересованные стороны	Ожидания заинтересованных сторон от компании	Методы взаимодействия с заинтересованными сторонами
<p><b>МЕСТНЫЕ СООБЩЕСТВА</b></p> <p>Население регионов присутствия</p> <p>Местные учреждения культуры, спорта, здравоохранения, образования, а также социальной сферы</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» социальное партнерство</li> <li>» устойчивость компании в долгосрочной перспективе</li> <li>» социальные программы по повышению качества жизни местных сообществ</li> <li>» создание рабочих мест</li> <li>» благотворительность</li> <li>» волонтерские программы</li> <li>» содействие развитию образования, здравоохранения, культуры и спорта</li> <li>» охрана окружающей среды</li> </ul>	<p>Для нас важно социальное партнерство. Поэтому мы реализуем наши социальные программы, объединяя наши усилия с местными сообществами, сотрудниками, органами власти, некоммерческими организациями и другими заинтересованными сторонами.</p> <p>«Ростелеком» выступает партнером в трехсторонних соглашениях о социальном партнерстве между Минкомсвязью и администрацией 42 регионов своего присутствия с целью развития современной информационно-телекоммуникационной инфраструктуры, приоритетного обеспечения доступа к сети интернет социально значимых бюджетных учреждений.</p> <p>«Ростелеком» реализует благотворительные проекты в области здравоохранения, образования, культуры и спорта, а также оказывает поддержку социально уязвимым категориям граждан.</p> <p>При планировании и осуществлении масштабных проектов по строительству волоконно-оптических сетей связи «Ростелеком» проводит общественные слушания касательно вопросов возможного экологического воздействия деятельности компании. В общественных слушаниях принимают участие жители территорий присутствия, представители общественных организаций, местных органов власти. Все предложения и замечания, которые компания получает от заинтересованных сторон, в обязательном порядке учитываются при доработке технической документации по проектам.</p>
<p><b>ОБЩЕСТВЕННЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ</b></p> <p>Отраслевые объединения и союзы</p> <p>Международные отраслевые союзы и организации</p> <p>Региональные общественные организации</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» устойчивость компании в долгосрочной перспективе</li> <li>» открытость и прозрачность</li> <li>» соответствие высоким стандартам деловой этики</li> <li>» партнерство в реализации социально значимых проектов</li> </ul>	<p>Активное взаимодействие с общественными организациями позволяет «Ростелекому» получать важную независимую оценку различных аспектов своей деятельности: практики взаимоотношений с персоналом, инфраструктурного и инновационного развития, экологической и социальной активности.</p> <p>Взаимоотношения «Ростелекома» с общественными организациями строятся на принципах информационной открытости, равноправного партнерства, направленного на решение задач устойчивого развития компании и общества.</p>



Компания «Ростелеком» – крупнейший национальный телекоммуникационный оператор и один из крупнейших работодателей в России. Наша команда объединила более 140 тыс. сотрудников, профессионализм, идеи, знания и умения которых позволяют нам в полной мере раскрывать и использовать потенциал новых возможностей. Мы уверены в том, что высокопрофессиональная команда – один из ключевых факторов успеха и устойчивого развития нашей компании в долгосрочной перспективе. Поэтому мы постоянно стремимся создавать все необходимые условия для роста и развития как профессиональных, так и лично-деловых компетенций наших сотрудников.

03

#ВРЕМЯРАЗ



**ВИВАТЬ**

- 45 Наш подход
- 47 Создаем привлекательные условия для работы
- 50 Взаимодействуем с сотрудниками
- 54 Развиваем наших сотрудников
- 60 Создаем безопасные условия труда для наших сотрудников



**ГАЛИНА РЫСАКОВА,**  
старший вице-президент по организационному  
развитию и управлению персоналом  
ПАО «Ростелеком»

«Ростелеком» сегодня проходит путь эволюции из оператора связи в цифровую компанию. Не останавливая традиционный бизнес, мы идем по пути инноваций: запускаем новые, высокотехнологичные продукты и проекты, ускоряем процессы, повышаем производственную эффективность, становимся максимально клиентоориентированными. Вовлеченные сотрудники – залог успеха компании, поэтому мы инвестируем в развитие наших людей и рассматриваем внутренних кандидатов на открывающиеся вакансии. В нашей команде всегда найдется место для профессионалов, способных не просто качественно выполнять свою работу, но и предлагать новые идеи, реализовывать сложные, масштабные и амбициозные проекты, видеть зоны развития и роста для компании. Приятно отметить, что этот интерес взаимный: по результатам опросов соискателей «Ростелеком» входит в число наиболее привлекательных работодателей.



# Наш подход



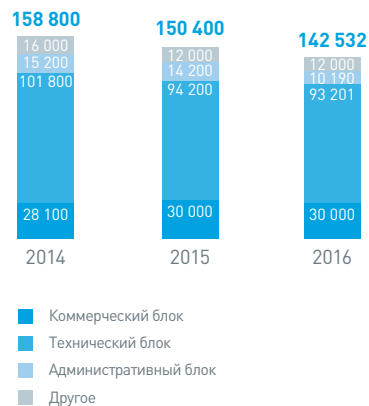
«Ростелеком» получил премию Universum как самый привлекательный работодатель отрасли для молодежи, а также вошел в топ-30 в рейтинге «Самых привлекательных работодателей России 2015» Universum среди ИТ-профессионалов.

Общий успех компании складывается из успеха каждого без исключения члена ее команды. «Ростелеком» успешен благодаря успеху своих сотрудников, вклад которых высоко ценится компанией, поэтому приоритет «Ростелекома» – создавать возможности, раскрывающие потенциал каждого сотрудника и компании в целом.

Мы стремимся к тому, чтобы у каждого нашего сотрудника были возможности для профессионального роста, реализации сложных масштабных проектов, достижения самых амбициозных целей вместе с компанией.

**Главный приоритет  
«Ростелекома» – создавать  
больше возможностей  
для профессиональной  
реализации сотрудников**

Структура персонала «Ростелекома»,  
по функциям, 2014–2016, чел.\*



\*Данные в графике представлены по группе компаний «Ростелеком» с учетом всех дочерних и зависимых обществ.

- 45 Наш подход
- 47 Создаем привлекательные условия для работы
- 50 Взаимодействуем с сотрудниками
- 54 Развиваем наших сотрудников
- 60 Создаем безопасные условия труда для наших сотрудников

«Ростелеком» получил премию «Хрустальная пирамида-2016» за достижения в области управления персоналом и развития человеческого капитала в номинации «HR-команда-2016»

«Ростелеком» ставит цель – повысить уровень вовлеченности персонала до 70 % к 2019 году и стать одним из лучших работодателей России.

HR-проекты «Ростелекома» сфокусированы на предоставлении возможностей карьерного роста, обеспечении достойного материального вознаграждения и признания достижений, формировании диалога сотрудников и руководителей, а также на развитии лидерского потенциала менеджмента. Все эти инициативы формируют репутацию «Ростелекома» как лучшего работодателя, нацеленного на долгосрочное развитие. Ежегодно сотрудники компании принимают участие в исследовании вовлеченности, результаты которого учитываются при планировании HR-проектов в сфере мотивации, развития и обучения персонала. Так, в 2016 году, после анализа результатов исследования было принято решение о введении в компании гибкого графика работы для повышения вовлеченности и лояльности сотрудников. Данная инициатива была очень благоприятно воспринята сотрудниками.

Для «Ростелекома» важно быть привлекательным работодателем, которого выбирают высококвалифицированные специалисты.

«Ростелеком» заинтересован в привлечении молодых и талантливых специалистов, поэтому в 2016 году мы продолжали сотрудничать с профильными вузами в области подготовки молодых кадров, которые в скором времени смогут стать профессионалами своего дела. 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 возможностью последующего трудоустройства.

Структура численности персонала «Ростелекома», по категориям, 2016\*



Структура численности персонала «Ростелекома», по гендерному признаку, 2016\*



В 2016 году в компании приняты новые видение, миссия, корпоративные ценности. Они стали основой корпоративной культуры «Ростелекома», в которой заложены принципы партнерства в достижении целей, работа на результат и стремление к повышению эффективности.

Для успешной трансформации компании в провайдера цифровых услуг, а также для долгосрочного устойчивого роста, увеличения акционерной стоимости бизнеса, компания приняла ряд важных решений в плане развития системы долгосрочной мотивации.

Обучение и развитие сотрудников по-прежнему остается важной задачей, реализуется как внешними экспертами, так и внутри компании: в корпоративном университете, в рамках которого действует институт внутренних тренеров, а также онлайн – через корпоративную систему дистанционного обучения.

Для более эффективного использования HR-сервисов мы создали единую HRM-платформу и внедрили единую систему Success Factors, в которой доступны сервисы в рамках рекрутинга, разрабатываются функции постановки и контроля исполнения целей и ключевых показателей эффективности (КПЭ), рассчитывается переменная часть вознаграждения, планирование карьеры и обучение. В компании создано специальное подразделение HR-tech, которое разрабатывает и внедряет новейшие технологии, автоматизируя и упрощая HR-процессы.

Целью всех изменений, которые происходят в компании, остаются более благоприятные условия работы, в которых сотрудники могут реализовать свой потенциал и достичь результатов вместе с компанией.

\*Данные в диаграммах «Структура численности» представлены по компании «Ростелеком», без учета дочерних и зависимых обществ (ДЗО)



# Создаем привлекательные условия для работы

**66,02** МЛРД  
РУБЛЕЙ

составили расходы «Ростелекома»  
по оплате труда в 2016 году

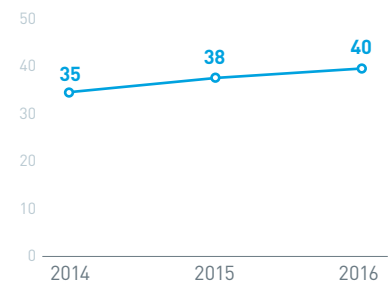


«Ростелеком» предоставляет сотрудникам справедливое и конкурентоспособное вознаграждение, уделяет значительное внимание новым и существующим инструментам мотивации к достижению высоких результатов, а также создает привлекательные условия для работы, профессионального и личного развития.

## Оплата труда

Оплата труда – один из важнейших аспектов взаимодействия компании и ее сотрудников. Стремление стать работодателем, которого выбирают лучшие сотрудники, помимо прочих аспектов, подразумевает введение прозрачных и справедливых подходов к оценке труда каждого сотрудника и предоставления соответствующего вознаграждения. Поэтому мы работаем над тем, чтобы обеспечить прозрачную и конкурентоспособную систему вознаграждения, достойный социальный пакет и возможности для профессионального и личного развития.

Среднемесячная заработная плата, сотрудников «Ростелекома», 2014- 2016, тыс руб.\*



\*Данные в графике представлены по группе компаний «Ростелеком» с учетом всех дочерних и зависимых обществ

- 45 Наш подход
- 47 Создаем привлекательные условия для работы
- 50 Взаимодействуем с сотрудниками
- 54 Развиваем наших сотрудников
- 60 Создаем безопасные условия труда для наших сотрудников

## Социальные программы для сотрудников

Наша компания стремится к тому, чтобы достижения сотрудников признавались и достойно оценивались, а работа приносила как удовольствие, так и чувство уверенности в завтрашнем дне. Мы уверены в том, что дополнительные меры социальной защиты сотрудников позволят им чувствовать себя комфортно, сосредоточившись на профессиональных достижениях, поэтому мы предоставляем сотрудникам как полный комплекс социальных гарантий, предусмотренных законодательством, так и возможность воспользоваться дополнительными социальными программами, в том числе, корпоративной пенсионной программой.

### СОЦИАЛЬНЫЕ ГАРАНТИИ

Помимо прозрачной системы оплаты труда наши сотрудники получают льготы и гарантии, повышающие их социальную защищенность. Среди таких социальных гарантий: добровольное медицинское страхование (ДМС), корпоративная система скидок на финансовые услуги (продукты банков-партнеров, страховых компаний, сетевых магазинов и предприятий сферы услуг) и проч. К примеру, для сотрудников корпоративного центра выпущена экспериментальная корпоративная дисконтная карта, предоставляющая доступ к системе скидок, которая постоянно расширяется. Для удобства сотрудников на корпоративном портале создан специальный раздел (LIVE/Предложения для сотрудников), в котором представлены все актуальные корпоративные предложения и скидки на бытовые, потребительские услуги вблизи офисов и онлайн. Наши сотрудники пользуются льготными корпоративными тарифами на телекоммуникационные услуги, для детей сотрудников организовываются программы отдыха и санаторно-курортного лечения. Продолжает реализовываться запущенная в 2015 году программа поддержки сотрудников в решении жилищных проблем.



<sup>1</sup> Данные по состоянию на 31.12.2016. Включают сотрудников «Ростелекома», являющихся участниками ранее действовавшей КПП.



### НОВАЯ КОРПОРАТИВНАЯ ПЕНСИОННАЯ ПРОГРАММА

В «Ростелекоме» действует корпоративная пенсионная программа (КПП), которая предоставляет дополнительную поддержку работникам после их выхода на пенсию. В рамках совершенствования системы мотивации, с 1 декабря 2016 года в «Ростелекоме» начала действовать новая корпоративная пенсионная программа. Среди ее ключевых принципов:

- » Переход от обещания назначений пенсий в будущем при выполнении дополнительных пенсионных оснований к формированию пенсионного капитала в настоящем.
- » Солидарное участие «Ростелекома» и сотрудника в формировании пенсионных накоплений.
- » Привязка размера пенсионных взносов к эффективности сотрудника (КПЭ).
- » Гибкие возможности по управлению накоплениями (вестинг, возможность формирования выкупных сумм, наследование).

Новая корпоративная пенсионная программа позволяет сотрудникам накапливать личные взносы, а также солидарные и мотивационные взносы со стороны компании. Участником этой программы может стать любой сотрудник. В то же время право на взносы со стороны Компании имеют сотрудники со стажем работы в «Ростелекоме» более одного года с оценкой выполнения КПЭ более 90 %.

Наши социальные программы, включающие в себя КПП, свидетельствуют о финансовой устойчивости нашей компании и помогают нам быть работодателем, которого выбирают квалифицированные специалисты.

# 1 239

«базовых» пенсий  
было назначено сотрудникам  
«Ростелекома» за 2016 год

# 6 000

сотрудников стали участниками новой  
КПП в 2016 году

# 703,6

МЛН  
РУБЛЕЙ

составили отчисления «Ростелекома»  
в негосударственные пенсионные фонды  
в 2016 году<sup>2</sup>

<sup>2</sup> Данные включают отчисления «Ростелекома» в негосударственные пенсионные фонды «Телеком-Союз» и «Альянс».

- 45 Наш подход
- 47 Создаем привлекательные условия для работы
- 50 Взаимодействуем с сотрудниками
- 54 Развиваем наших сотрудников
- 60 Создаем безопасные условия труда для наших сотрудников

# Взаимодействуем с сотрудниками

«Ростелеком» регулярно разрабатывает и реализует инициативы, цель которых – создать необходимые условия для конструктивного двустороннего диалога между сотрудниками и руководителями разных уровней, а также развития кросс-функциональных и горизонтальных связей. Каждый сотрудник при помощи современных краудсорсинговых платформ может принять участие в совместном поиске решений и предложить свою идею оптимизации бизнес-процессов.

Диалог на всех уровнях компании повышает продуктивность взаимодействия между подразделениями, способствует формированию благоприятной корпоративной культуры, повышает клиентоориентированность сервиса, создает продуктивные условия, способствующие беспрепятственному обмену знаниями.

Инструментами построения такого диалога в «Ростелекоме» служит канал внутренних коммуникаций – корпоративный портал, включающий корпоративную социальную сеть. Мы также активно используем возможности электронных рассылок и дайджеста HR.

В 2016 году новым инструментом для информирования сотрудников, развития корпоративной культуры и продвижения продуктов компании стало внутрикорпоративное ТВ, по которому трансляция ведется в офисах компании во всех макрорегионах. Все выпуски передач также доступны на корпоративном портале.

## «ГОЛОС ВНУТРЕННЕГО КЛИЕНТА»

Одним из инструментов получения обратной связи стали исследования «Голос внутреннего клиента». Сотрудники «Ростелекома» оценивают качество сервиса, предоставляемого внутри компании их коллегами из сервисных подразделений. В 2016 году прошло четыре опроса на уровне компании. Коллеги в целом положительно оценили функции HR, многофункционального общего центра обслуживания (МФ ОЦО), ИТ-поддержку и отдел закупок. В дальнейшем планируется расширить охват аудитории и добавить критерий оценки в рамках «Голоса внутреннего клиента» в формирование ключевых показателей эффективности (КПЭ) сотрудников сервисных подразделений.



**В 2016 году внедрена новая система обратной связи – горячая линия HR online. За время работы ресурса было обработано более 2 000 обращений сотрудников.**

## ОТКРЫТЫЙ ДИАЛОГ

Диалог с сотрудниками важен для любой компании. Ведь именно они во многом определяют успешность бизнеса и создают продуктивную рабочую атмосферу в компании. Масштаб «Ростелекома» – география и количество сотрудников – повышают значимость открытого конструктивного диалога как части внутренних коммуникаций. Поэтому каждый год мы изучаем мнение наших сотрудников для дальнейшего обсуждения на уровне высшего руководства. Этот инструмент позволяет получить обратную связь. Эффективным каналом взаимодействия с сотрудниками являются регулярные встречи топ-менеджмента компании с трудовыми коллективами. В 2016 году мы расширили возможности для сотрудников вести диалог с руководством благодаря проекту «Открытый разговор». 200 встреч сотрудников с топ-менеджерами прошло в рамках проекта «Открытый разговор» в 2016 году.

## Корпоративная культура

«Ростелеком» формирует корпоративную культуру на базе и с учетом мнения сотрудников. Ежегодно проводятся опросы вовлеченности, в соответствии с результатами которых компания вносит коррективы в мотивационные, коммуникационные, образовательные и организационные проекты.

Ориентируясь на корпоративные ценности «Ростелекома», разрабатывается стратегия корпоративной культуры и HR-процессов компании до 2020 года.

Ключевыми требованиями времени для HR станут работа с поколением миллениалов и цифровизация всех HR-процессов.

Это заложено в основу сформулированных **постулатов корпоративной культуры** компании:

- » Мы строим сильную компанию с ярким брендом и профессиональной командой. Работой в «Ростелекоме» должны гордиться
- » Наши сотрудники – не только профессионалы, но и личности. Наши ценности – не пустые слова.
- » Взаимодействие и командная работа – залог нашего успеха. Достигаем успеха только вместе, не по одному
- » Мы даем сотрудникам возможность реализовать свои амбиции через масштабные проекты и возможность влиять на результат

- » Мы верим своим сотрудникам и хотим, чтобы они верили в компанию. Только взаимное доверие приведет к успеху
- » Мы не боимся признавать заслуги и отмечать достижения. Мы готовы делиться успехом
- » Мы заинтересованы в развитии команды, потому что нам важно построить великую компанию.

Принципы взаимодействия в компании выстраиваются с учетом работы в кроссфункциональных проектах. Совместная работа и развитые горизонтальные связи должны быть в основе командной работы. В связи с этим необходимо развивать краудсорсинговые каналы, каналы обратной связи, навыки коммуникаций. Мы ориентируемся на высокие требования к качеству работы (ориентация на внешнего клиента), соответственно, качество внутреннего сервиса также в фокусе внимания (ориентация на внутреннего клиента).

Мы выстраиваем культуру партнерства, где работают принципы открытого диалога и эффективного взаимодействия. Коллеги и руководители воспринимаются как партнеры. Команда работает на результат, разделяет корпоративные ценности. При этом у сотрудников есть информация о происходящих процессах, понимание возможностей профессионального развития. Важно предоставлять сотрудникам возможности для карьерного развития как вертикального, так и горизонтального. При этом предполагается использование цифровых инструментов взаимодействия и обучения.

### КОРПОРАТИВНЫЕ ЦЕННОСТИ «РОСТЕЛЕКОМА»

**Клиент определяет наше будущее.** Нам важно построить взаимное доверие с клиентами, мы стремимся слышать каждого и учитываем его потребности и интересы, как в ежедневном общении, так и при разработке новых продуктов и услуг.

**Работаем для людей, делаем как для себя.** Мы думаем и действуем как собственники. Мы стремимся работать по высочайшим стандартам, создавая самые качественные, надежные, а также простые и удобные продукты и сервисы, лучшие на рынке.

**Добиваемся результата.** Идем на опережение. Меньше бюрократии и формальностей – больше конкретных действий и решений, приносящих лучшие результаты. Не останавливаться на достигнутом, развиваться и совершенствоваться.

**Используем интеллект и данные для принятия решений.** Принимая решения, мы всегда руководствуемся информацией и интеллектуальными данными. Видим большую картину, не пренебрегая важными деталями.

- 45 Наш подход
- 47 Создаем привлекательные условия для работы
- 50 Взаимодействуем с сотрудниками
- 54 Развиваем наших сотрудников
- 60 Создаем безопасные условия труда для наших сотрудников

**«Ростелеком» создает сильную корпоративную культуру и команду, в которой люди хорошо понимают друг друга на всех уровнях. Для нас важно, чтобы достижения сотрудников оценивались по заслугам, а работа в «Ростелекоме», помимо дохода, приносила удовлетворение и чувство уверенности в завтрашнем дне.**

Чтобы получить лучшие результаты и сделать условия работы комфортными и безопасными «Ростелеком» старается быть открытым для инициативы сотрудников, поощрять неравнодушное отношение к своим задачам. Сотрудники могут применить свой опыт и знания, а компания увидит потенциал для новых возможностей. Таким образом, возникает вовлеченность и доверие сотрудников к своей компании, вера в свой потенциал – все это становится основой благоприятной и эффективной корпоративной культуры. Осенью 2016 года компания провела исследование уровня вовлеченности сотрудников. В исследовании приняла участие 70 % сотрудников «Ростелекома», в т.ч. коллеги из дочерних компаний.

# 55%

**составил уровень вовлеченности сотрудников в 2016 (на 4 % выше, чем в 2015 году)**

## ПРОГРАММА «ПРИЗНАНИЕ»

Поскольку результаты исследований вовлеченности в 2015 году показали, что сотрудникам компании нужна более прозрачная и эффективная система признания, в 2016 году мы запустили обновленную программу «Признание». Это многоуровневая система, которая позволяет оценивать и продвигать достижения сотрудников. Коллеги отмечают не только заслуги, но и вдохновляющую среду, которую создают руководители и сами сотрудники, признаются, что чувство гордости за свою работу и доверие коллег дают силы для новых достижений. В программе предусматриваются индивидуальные и коллективные награды. По итогам кампании 2016 года было подано более 1 500 заявок, награду получили более 1 000 сотрудников компании в номинациях «Лучший сотрудник», «Лучший топ-менеджер», «Вдохновляющий лидер» (на эту номинацию сотрудники выдвигали непосредственных руководителей) и «Яркий старт» (на эту номинацию руководители выдвигали сотрудников, которые менее чем за год добились успешных результатов и высоких показателей в динамике профессионального развития). 16 человек получили высшую корпоративную награду – «Золотой значок».

## АДАПТАЦИЯ НОВЫХ СОТРУДНИКОВ

Каждый новый сотрудник компании проходит систему адаптации, состоящую из пяти последовательных этапов. На первом этапе сотрудник получает основную информацию о структуре компании, действующих механизмах управления и взаимодействия, организационном статусе. На втором – происходит социально-психологическая адаптация – знакомство с коллективом, традициями, информирование о смежных подразделениях, о внешних отношениях и связях. На третьем – профессиональная адаптация – знакомство с функциональными обязанностями и системой КПЭ. На четвертом – четкая постановка задач на начальном этапе работы. И на пятом – регулярный контроль удовлетворенности нового сотрудника и его непосредственного руководителя в период испытательного срока.

Эти этапы важны, поскольку помогают новым сотрудникам влиться в компанию, принять ее корпоративную культуру, ценности и помочь создать такую внутреннюю среду, в которой сотрудники могут реализовать свой творческий потенциал, увидеть и использовать новые возможности на пользу компании.

Для новичков у нас также действует система наставничества, развита система карьерного планирования.

## Мотивация сотрудников

Для высокой мотивированности сотрудников к достижениям поставленных целей базовым условием является справедливая и прозрачная система оплаты труда. Наша компания делает все возможное, чтобы объективно оценивать результаты каждого сотрудника и должным образом вознаграждать их, повышая эффективность и вовлеченность команды.

В «Ростелекоме» действует система мотивации персонала, основанная на оценке выполнения целей за оцениваемый период. Эта система учитывает выполнение таких показателей:

- » корпоративных КПЭ, характеризующих успешность реализации стратегии;
- » бизнес-КПЭ, характеризующих работу подразделений и работников на всех уровнях управления, являющихся 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 2016 году компания увеличила долю премии за выполнение бизнес-КПЭ для линейного персонала и руководителей среднего уровня, а также увеличила долю премии за выполнение корпоративных ключевых показателей эффективности для топ-менеджмента. Более того, руководителей высшего звена перевели на систему премирования, по которой они будут получать премию один раз в году. Цель этих изменений – усилить мотивацию на выполнение как функциональных показателей премирования у сотрудников всех уровней, так и корпоративных показателей по всей Компании.

В 2016 году мы усовершенствовали подход к оценке личной эффективности сотрудника и ввели такой критерий оценки как «достижение результатов». Он позволяет оценивать реальную эффективность сотрудника в противовес формальному исполнению должностных обязанностей.

Копилка мотивационных схем, предназначенных для поощрения за особые достижения, пополнилась «Положением о системе материального стимулирования работников по результатам проектной деятельности» и «Положением о стимулировании работников в рамках проекта «Портал идей». Эти виды мотивации направлены на привлечение интеллектуальных ресурсов сотрудников, повышение эффективности и качества процессов, а также стимулирование инициативности и личной ответственности за достижение результатов в рамках проектной деятельности.

### НОВАЯ ПРОГРАММА ДОЛГОСРОЧНОЙ МОТИВАЦИИ

В 2016 году в «Ростелекоме» была запущена новая программа долгосрочной мотивации, благодаря которой каждый сотрудник компании может стать акционером «Ростелекома», выделив часть своего переменного вознаграждения на покупку ценных бумаг. Программа долгосрочной мотивации также учитывает, как личную эффективность сотрудников, так и достижение корпоративных целей по ключевым показателям эффективности. Программа имеет три цикла, запускаемых ежегодно – в 2017, 2018, 2019 году соответственно. В рамках новой системы мотивации были внедрены изменения, цель которых: усилить мотивацию на выполнение как функциональных показателей премирования основной массы работников, так и корпоративных показателей по всей компании, а также вдохновить сотрудников на «сверхдостижения».

- 45 Наш подход
- 47 Создаем привлекательные условия для работы
- 50 Взаимодействуем с сотрудниками
- 54 Развиваем наших сотрудников
- 60 Создаем безопасные условия труда для наших сотрудников

# Развиваем наших сотрудников

Мы настраиваем процессы обучения и развития таким образом, чтобы у каждого сотрудника была возможность реализовать свой профессиональный и творческий потенциал и добиться успеха вместе с компанией.

## ОСНОВНЫЕ КОМПОНЕНТЫ СИСТЕМЫ ОБУЧЕНИЯ «РОСТЕЛЕКОМА»:



» **Корпоративный университет**



» **Институт внутренних тренеров**



» **Корпоративная система дистанционного обучения**

Для нас важно, чтобы наши сотрудники имели возможность не только для развития сугубо профессиональных навыков. С этой целью в 2016 году все сотрудники компании получили доступ к электронной библиотеке «Манн, Иванов и Фербер». В ряде офисов есть букроссинг, книжные клубы. В одном из офисов корпоративного центра открылась библиотека, которая также стала одним из самых посещаемых коворкингов.

Для оценки эффективности обучения, как правило, в «Ростелекоме» используется анкетирование участников образовательных программ. В 2016 году в дополнение к анкетам сотрудники «Ростелекома» получили возможность предоставить обратную связь и оценить корпоративные программы обучения через электронные опросы на учебном портале корпоративной системы дистанционного обучения. Большинство сотрудников высоко оценили эффективность обучения и намерены использовать полученные новые знания и умения в своей работе.

**3,6** ТЫС. РУБЛЕЙ

составили затраты «Ростелекома» на обучение одного сотрудника в 2016 году

**452,6** МЛН РУБЛЕЙ

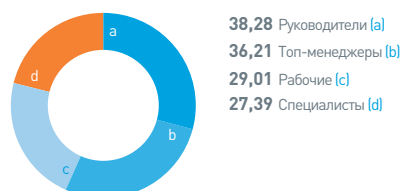
составили инвестиции «Ростелекома» в обучение сотрудников в 2016 году



Количество сотрудников «Ростелекома», прошедших обучение, 2014–2016, человек



Среднее количество часов, затраченных на обучение сотрудников «Ростелекома», 2016





## Корпоративный университет

Миссия нашего Корпоративного университета остается неизменной: «Создавая условия для успеха и обучая сотрудников, мы развиваем компанию». Компания понимает, что инвестируя в повышение профессионализма своих сотрудников, она инвестирует в развитие всего бизнеса.

Корпоративный университет «Ростелекома» – это целый комплекс проектов и программ обучения и развития. По направлению внутреннего обучения в качестве

тренеров выступают сами сотрудники, внешнего – партнеры, успешные и результативные компании-провайдеры.

В 2016 году мы продолжили обучение сотрудников в очном и дистанционном онлайн форматах. Для повышения эффективности обучения на всех программах в 2016 году в Корпоративном университете была систематизирована методология и принципы сертификации, обновляется оборудование учебных классов и оптимизируется их инфраструктура.

### КОРПОРАТИВНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ «РОСТЕЛЕКОМА»

В рамках Корпоративного университета создано **13 центров компетенций**, закрепленных за макрорегиональными филиалами:

» **МРФ «Волга»:**

- ЦК по навыковому обучению сегмента B2C
- ЦК по продуктовому обучению сегмента B2C

» **МРФ «Сибирь»:**

- ЦК по продуктовому обучению сегмента B2B

» **МРФ «Урал»:**

- ЦК обучению первой линии технической поддержки, контактных центров

» **МРФ «Юг»:**

- ЦК по обучению третьей линии технической поддержки

» **МР «ОЦО»:**

- ЦК по обучению и переподготовке сотрудников в по направлениям: бухгалтерский учет и кадровое администрирование
- ЦК по обучению бережливому производству

» **МРФ «Северо-Запад»:**

- ЦК по обучению второй линии технической поддержки

» **МРФ «Центр»:**

- ЦК по обучению и сертификации инсталляторов

- ЦК по навыковому обучению сегмента B2B

» **МРФ «Дальний Восток»:**

- ЦК по обучению сотрудников работе в информационных системах

» **Корпоративный центр**

- ЦК по Worldskills (статус экспертного сообщества)
- ЦК по партнерству с ACCA (статус экспертного сообщества)



- 45 Наш подход
- 47 Создаем привлекательные условия для работы
- 50 Взаимодействуем с сотрудниками
- 54 Развиваем наших сотрудников
- 60 Создаем безопасные условия труда для наших сотрудников

## Корпоративная система дистанционного обучения

«Ростелеком» активно использует дистанционные формы обучения: в формате онлайн-вебинаров, видеосвязи, корпоративной системы дистанционного обучения, где сотрудник сам определяет учебную нагрузку и выбор курсов.

В Корпоративной системе дистанционного обучения (КСДО) в 2016 году были разработаны курсы по новым продуктам и услугам, Международным стандартам финансовой отчетности (МСФО), эксплуатации информационных систем и другим направлениям деятельности. Всего в КСДО было установлено более 30 курсов собственной разработки.

На внутреннем корпоративном портале сотрудники Компании могут ознакомиться с актуальными курсами и выбрать для себя наиболее необходимые. В планах «Ростелекома» на 2017 год – разработать курсы по новым продуктам Компании.

### МСФО для небухгалтерских подразделений

В связи с переходом на формирование бюджета в соответствии с Международными стандартами финансовой отчетности (МСФО) коллеги финансово-экономического блока корпоративного центра подготовили программу дистанционного обучения «МСФО для небухгалтерских подразделений». Программа состояла из 12 дистанционных курсов, ставших обязательными для руководителей финансово-экономического блока корпоративного центра и сотрудников, задействованных в бюджетном процессе.

Учебные материалы были интересны и полезны не только коллегам, напрямую участвующим в бюджетном процессе, но и более широкому кругу пользователей.

~30 000

сотрудников прошли дистанционное обучение в 2016 году



## Институт внутренних тренеров

Одним из современных и эффективных форматов корпоративного обучения является институт внутренних тренеров. Специалисты компаний, достигшие успехов в профессиональной сфере, готовы делиться своим опытом с коллегами и помогать им профессионально развиваться.

В «Ростелекоме» действует собственный институт внутренних тренеров. Тренеры – сотрудники коммерческого и технического блоков. В настоящее время более 200 тренеров ведут обучение по десяткам программам обучения. При этом часть программ направлена на повышение компетенций руководителей среднего звена. В среднем за квартал обучение в Институте внутренних тренеров проходят порядка 15 тысяч сотрудников.

Обучение проводилось по различным темам по развитию личной эффективности, техническим навыкам, развитию навыков продаж: «Клиентоориентированный сервис», «Эмоциональный интеллект», «Эффективные коммуникации», «Сохранение абонентов», «Волна больших продаж» и др.

### Проектно-ориентированная программа с Московской школой управления СКОЛКОВО

В июне 2016 году была запущена шестимодульная интегрированная проектно-ориентированная программа совместно с Московской школой управления СКОЛКОВО. Целью программы, созданной для 52 руководителей, была разработка и реализация участниками текущих и перспективных проектов стратегического развития «Ростелекома». Программа также направлена на подготовку нового поколения руководителей, способных проводить в жизнь изменения и реализовывать ключевые задачи компании.

### Проект в рамках запуска MVNO

Одним из самых масштабных проектов по обучению персонала «Ростелекома» в 2016 году стал проект по оказанию услуг мобильной связи на основе бизнес-модели виртуального оператора MVNO (mobile virtual network operator). В преддверии старта продаж услуг мобильной связи было проведено обучение сотрудников, задействованных в продаже и обслуживании нового продукта. В проекте участвовали сотрудники всех макро-региональных филиалов «Ростелекома», ООО «Ростелеком – Розничные системы» и ЗАО «МЦ НТТ». Коллеги изучали дистанционные курсы, участвовали в тренингах и проходили тестирования.

В достаточно короткий срок было организовано обучение по четвертой ключевой услуге «Ростелекома». В ходе обучения сотрудникам пришлось перестраиваться от привычного мышления об услуге как проводной технологии, и переходить на качественно новый беспроводной подход предоставления услуг. В результате мы получили знания, которые на данный момент активно применяем на практике.

**АЛЕКСАНДР БРЕДКОВ,**  
главный специалист отдела маркетинга и продуктового предложения, департамента планирования, маркетинга и продуктового предложения массового сегмента, МРФ «Северо-Запад»

# >12 500

**сотрудников прошли обучение в различных форматах проекта в рамках запуска MVNO**

- 45 Наш подход
- 47 Создаем привлекательные условия для работы
- 50 Взаимодействуем с сотрудниками
- 54 Развиваем наших сотрудников
- 60 Создаем безопасные условия труда для наших сотрудников

## Развитие профессионального образования

В 2016 году «Ростелеком» присоединился к всемирному некоммерческому движению WorldSkills, цель которого – повышать престиж рабочих профессий и развивать профессиональное образование, объединяя лучшие практики и профессиональные стандарты во всем мире. Движение организует и проводит конкурсы профессионального мастерства в разных странах.

Так, в августе 2016 года в «Ростелекоме» состоялся первый Корпоративный чемпионат профессионального мастерства по стандартам WorldSkillsRussia «Магистральные линии связи. Строительство и эксплуатация ВОЛП». В Чемпионате приняли участие семь молодых специалистов – по одному из каждого макрорегионального филиала компании. Результат подсчета баллов определил три призовых места участников из МРФ «Центр», МРФ «Урал» и МРФ «Сибирь». Эти финалисты в октябре 2016 года приняли участие в Национальном чемпионате HiTech, где «Ростелеком» выступил с презентационной компетенцией «Магистральные линии связи. Строительство и эксплуатация ВОЛП».

В 2017 году планируется развивать движение WorldSkillsRussia в компании и добавить развитие еще одной компетенции по стандартам WorldSkillsRussia – «Сетевое и системное администрирование».

### ГОТОВИМ БУДУЩИХ СПЕЦИАЛИСТОВ В ПАРТНЕРСТВЕ СО СФЕРОЙ ОБРАЗОВАНИЯ

Один из приоритетов «Ростелекома» – привлечение молодых и талантливых сотрудников, которые смогут самореализоваться и в полной мере использовать потенциал новых возможностей как в профессиональном, так и личностном плане. С этой целью в ведущих вузах страны были созданы базовые кафедры, где идет подготовка специалистов по программам, разработанным при участии «Ростелекома». Ежегодно мы организовываем стажировку и прохождение практики для студентов вузов, предоставляя им возможность в перспективе стать членами нашей команды. Благодаря такому сотрудничеству и диалогу с вузами и студентами старших курсов, мы помогаем учебным заведениям усиливать подготовку студентов, а студентам – приобретать ценные для работы знания. Как результат, в нашу компанию приходят квалифицированные молодые специалисты.

### Прохождение практики студентами в «Ростелекоме», 2016, чел.



- 860 МРФ «Центр» [a]
- 714 МРФ «Северо-Запад» [b]
- 664 МРФ «Волга» [c]
- 476 МРФ «Юг» [d]
- 365 МРФ «Сибирь» [e]
- 178 МРФ «Урал» [f]
- 23 Корпоративный центр [g]
- 18 МФ ОЦО [h]

### ПОМОГАЕМ ШКОЛЬНИКАМ И СТУДЕНТАМ ВЫБРАТЬ БУДУЩУЮ ПРОФЕССИЮ

«Ростелеком» помогает в профориентации школьников и студентам, надеясь привлечь в телекоммуникационную отрасль талантливую молодежь, которая сможет увидеть потенциал новых возможностей, создавать инновационные продукты и услуги, востребованные на рынке, а также развиваться самим и двигать вперед компанию в соответствии с требованиями времени.

В 2016 году десятки сотрудников Корпоративного центра, МРФ «Центр», МРФ «Северо-Запад», МРФ «Юг», МРФ «Урал», МРФ «Сибирь», МРФ «Волга», МФ ОЦО<sup>1</sup> приняли участие в профориентационных мероприятиях для школьников и студентов. Были проведены встречи в вузах, а также организованы экскурсии в региональные филиалы «Ростелекома», где ребята смогли познакомиться с работой современной телекоммуникационной компании. Сотрудники «Ростелекома» рассказали о проектах и направлениях деятельности компании, провели мастер-классы. Коллеги также познакомили молодежь с историей отрасли и ролью «Ростелекома» в сфере телекоммуникаций.

# 3 000

студентов прошли практику в «Ростелекоме» в 2016 году

1 МФ ОЦО – многофункциональный общий центр обслуживания.

### ЗНАКОМИМ ШКОЛЬНИКОВ С РАБОТОЙ «РОСТЕЛЕКОМА»

В 2016 году «Ростелеком» принял участие во всероссийской акции «Неделя без турникетов», которая проходит в 3-ю неделю октября и 3-ю неделю апреля и реализуется в рамках федеральной программы «Работай в России!». Целью программы является информирование о деятельности компании, привлечение в отрасль талантливой молодежи. Сотрудники Корпоративного центра и МРФ «Центр» провели две ознакомительные экскурсии, которые посетили более 200 московских школьников.

### ПРИГЛАШАЕМ СТУДЕНТОВ НА СТАЖИРОВКУ

Ежегодно в Корпоративном центре и в макрорегиональных филиалах «Ростелекома» по всей стране студенты проходят стажировку в рамках производственной практики в вузах.

### АРХАНГЕЛЬСКИЙ ФИЛИАЛ

«Ростелекома» на протяжении многих лет сотрудничает с Северным (Арктическим) федеральным университетом. Студенты САФУ приходят на практику и часто выбирают «Ростелеком» своим будущим рабочим местом. В основном выпускники выбирают маркетинг, продвижение услуг связи населению и корпоративным клиентам в регионе.

С декабря 2016 года в «Ростелекоме» работает проект по взаимодействию с высшими и средними учебными заведениями региона, цель которого – привлечение в компанию успешных студентов. Студенты посещают объекты связи и проходят практику. Технологии связи развиваются очень динамично, поэтому практико-ориентированная деятельность вузов – это и залог успешной профессиональной адаптации студентов, и качественные кадры для нашей компании.

**ВЕРА ГРИНБЕРГ,**  
руководитель отдела подбора и адаптации персонала МРФ «Урал»

**Архангельский филиал «Ростелекома» вошел в список лауреатов ежегодного конкурса на лучшую организацию работы по профориентации учащихся, прохождению практики студентов, трудоустройству выпускников Северного (Арктического) федерального университета (САФУ) за 2016 год.**

### ПРИНИМАЕМ УЧАСТИЕ В ДНЯХ КАРЬЕРЫ

В 2016 году сотрудники Корпоративного центра, МРФ «Дальний Восток», МРФ «Волга» приняли участие в Днях карьеры в ведущих вузах (Московский Государственный Университет им. М.В. Ломоносова, Дальневосточный Федеральный Университет, Поволжский Государственный Университет Телекоммуникаций и Информатики).

Макрорегиональный филиал «Северо-Запад» «Ростелекома» в 2016 году принял участие в собрании «Карьерного клуба» от Ассоциации выпускников СПбГУТ. «Карьерный клуб» – это площадка для знакомства студентов с выпускниками, которая позволяет студентам познакомиться с представителями отрасли связи, но и уже сегодня, во время учебы, войти в профессиональное сообщество.

- 45 Наш подход
- 47 Создаем привлекательные условия для работы
- 50 Взаимодействуем с сотрудниками
- 54 Развиваем наших сотрудников
- 60 Создаем безопасные условия труда для наших сотрудников

# Создаем здоровые и безопасные условия труда для наших сотрудников

Обеспечение безопасных условий труда и забота о здоровье сотрудников – один из приоритетов корпоративной социальной ответственности «Ростелекома». Мы уделяем особое внимание соблюдению всех требований и норм трудового законодательства. «Ростелеком» стабильно инвестирует в создание безопасных рабочих мест, обеспечивает сотрудников необходимой специальной одеждой, обувью и другими средствами индивидуальной защиты в соответствии с типовыми отраслевыми нормами. Мы делаем все возможное, чтобы развивать культуру безопасного труда в компании и пропагандировать здоровый образ жизни, который критично важен для профессиональной самореализации.

## [ИНВЕСТИРУЕМ В ПОВЫШЕНИЕ БЕЗОПАСНОСТИ ТРУДА](#)

«Ростелеком» ежегодно разрабатывает и реализует программу по охране труда, основные затраты которой направлены на приобретение средств индивидуальной защиты, специальной обуви и специальной одежды, проведение обязательных медицинских осмотров, специальной оценки рабочих мест по условиям труда, обучение по охране труда, а также улучшение условий труда работников.

# 550,6

МЛН РУБЛЕЙ

составили расходы «Ростелекома» на охрану труда в 2016 году

## Совершенствуем систему управления вопросами безопасности труда

**Создание безопасных условий труда для наших сотрудников – приоритет для «Ростелекома».**

В Компании функционирует современная система управления охраной труда, направленная на создание безопасных условий труда, предупреждение производственного травматизма, а также развитие культуры безопасного труда и обучение сотрудников правилам безопасности.

В «Ростелекоме» разработана и утверждена Политика в области охраны труда, а также утверждены 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.



## ПРИОРИТЕТНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ «РОСТЕЛЕКОМА» ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ ЗДОРОВЬЯ И БЕЗОПАСНЫХ УСЛОВИЙ ТРУДА

+ Обеспечение приоритета **сохранения жизни и здоровья работников** при осуществлении любой производственной деятельности.

+ Совершенствование системы управления охраной труда в соответствии с **лучшими международными стандартами**.

+ Обеспечение сотрудников **современными средствами индивидуальной защиты**.

+ **Улучшение условий труда на рабочих местах**, проведение регулярных профилактических медицинских осмотров сотрудников.

+ **Контроль надежности и безопасности** производственного оборудования и процессов.

+ **Обучение и повышение уровня знаний** сотрудников по вопросам охраны труда.

+ **Анализ производственного травматизма**, расследование несчастных случаев на производстве, разработка и реализация мероприятий по предупреждению производственного травматизма.

+ **Пропаганда здорового образа жизни**.

В филиалах «Ростелекома» созданы комиссии по охране труда, в состав которых на паритетной основе входят представители от работодателя и от профсоюзной организации, и которые осуществляют свою деятельность в соответствии с Положением о комиссиях по охране труда. Также функционирует институт уполномоченных лиц по охране труда. На постоянной основе контролируется выполнение целевых показателей (KPI) по безопасному труду.

### **ОБЕСПЕЧИВАЕМ СОТРУДНИКОВ СОВРЕМЕННЫМИ СРЕДСТВАМИ ИНДИВИДУАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ**

Для того, чтобы защитить сотрудников от возможного негативного воздействия производственных факторов, важно обеспечить их современными средствами индивидуальной защиты. Работники «Ростелекома» полностью обеспечены сертифицированной специальной одеждой, специальной обувью и другими средствами индивидуальной защиты (СИЗ) в соответствии с типовыми отраслевыми нормами.

### **ОБУЧАЕМ ПРАВИЛАМ БЕЗОПАСНОГО ТРУДА**

Обучение сотрудников правилам безопасного труда – один из важнейших элементов формирования культуры безопасного труда. «Ростелеком» уделяет важное внимание обучению всех своих сотрудников (руководителей, специалистов, членов комиссий по охране труда и других категорий работников) вопросам охраны труда.

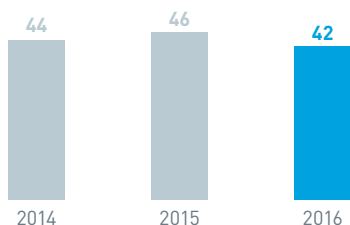
- 45 Наш подход
- 47 Создаем привлекательные условия для работы
- 50 Взаимодействуем с сотрудниками
- 54 Развиваем наших сотрудников
- 60 Создаем безопасные условия труда для наших сотрудников

## Предотвращаем производственный травматизм

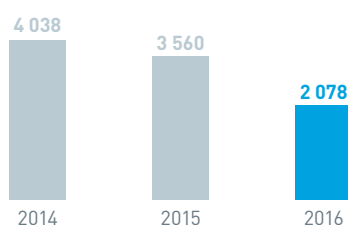
В 2016 году мы продолжили делать все от нас зависящее, чтобы предотвратить случаи производственного травматизма среди наших сотрудников.

В 2016 году нам удалось снизить уровень производственного травматизма на 8 %.

Количество пострадавших человек всего



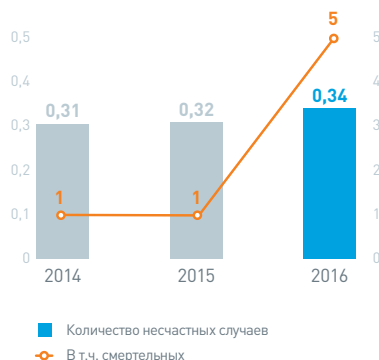
Количество дней нетрудоспособности в результате несчастных случаев



Наиболее подвержены высокому уровню травматизма работники, занятые на работах с высокими рисками, вредными и опасными производственными факторами – электромонтеры, занятые на работах по эксплуатации воздушных линий связи (работа на высоте) и кабельщики-спайщики (работа в колодцах). Мы уделяем особое внимание обеспечению для них безопасных условий труда.

К сожалению, не удалось избежать случаев смертельного травматизма: в 2016 году произошли 5 несчастных случаев со смертельным исходом. Основные причины травматизма – неправильная организация работ, отсутствие должного контроля за производством работ со стороны ответственных лиц, нарушение трудовой и производственной дисциплины, проведение работ без средств индивидуальной защиты. По каждому несчастному случаю проведены внутренние расследования, в дополнение к требуемым по законодательству, выявлены причины несчастных случаев, разработаны планы мероприятий, чтобы не допустить подобных происшествий в будущем.

Количество несчастных случаев на 1 000 работников (Кч)

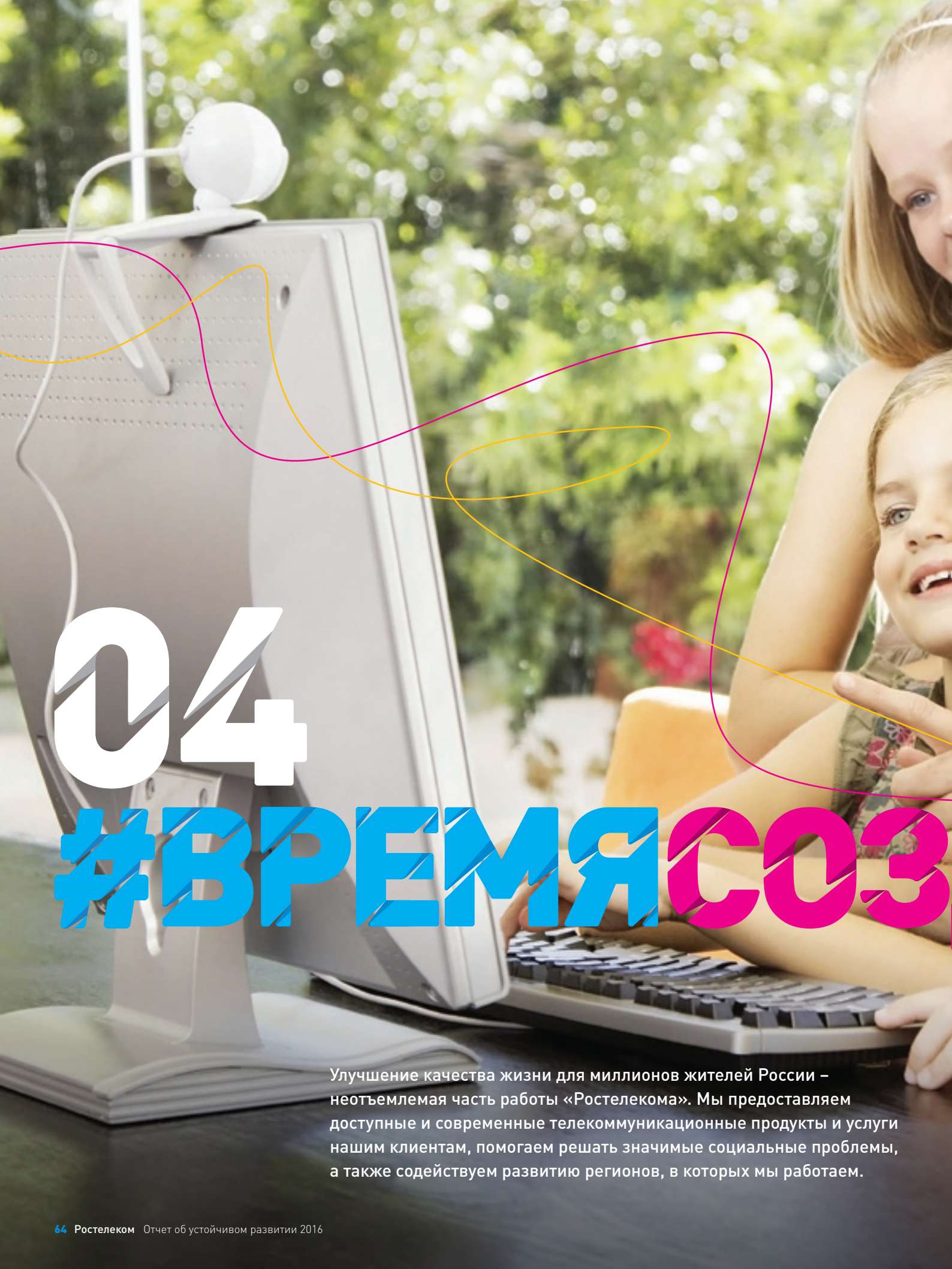




## Поддерживаем выбор здорового образа жизни



«Ростелеком» поддерживает идею здорового образа жизни среди сотрудников. Наши сотрудники принимают участие как в массовых спортивных событиях (в марафонах, благотворительных забегах, веломарафонах), так и в корпоративных мероприятиях. На внутреннем портале компании создан специальный раздел СПОРТ, в котором анонсируются корпоративные турниры и спортивные события, в частности, семейные праздники спорта. В новостях на портале публикуются и итоги мероприятий. В 2016 году в одном из офисов корпоративного центра организован пункт здорового (диетического) питания, в оформлении использованы мотивирующие слоганы. В рамках корпоративной системы скидок предусмотрены специальные условия по программам отдыха и реабилитации, корпоративные клубные карты в фитнес-клубы. В офисах компании есть столы для настольного тенниса, тренажеры, залы для групповых занятий.



# 04

# #ВРЕМЯСОЗ

Улучшение качества жизни для миллионов жителей России – неотъемлемая часть работы «Ростелекома». Мы предоставляем доступные и современные телекоммуникационные продукты и услуги нашим клиентам, помогаем решать значимые социальные проблемы, а также содействуем развитию регионов, в которых мы работаем.

A photograph of a woman with long brown hair and a young boy with dark hair, both smiling and looking out a window. The woman is wearing a light blue striped shirt, and the boy is wearing a white and grey plaid shirt. The background shows green foliage outside the window. The word 'ДАВАТЬ' is overlaid in large, bold, pink letters across the bottom of the image.

**ДАВАТЬ**



**ЮЛИАНА СОКОЛЕНКО,**  
Заместитель директора департамента внешних коммуникаций  
ПАО «Ростелеком»

Содействие устойчивому развитию общества – один из стратегических приоритетов «Ростелекома». Мы стремимся не только обеспечивать качественные услуги связи для наших клиентов, но и способствовать повышению качества жизни в стране. Мы делаем связь доступной для социально-незащищенных групп населения благодаря программе федерального масштаба «Цифровое равенство». Мы поддерживаем образовательные, спортивные и культурные инициативы, реализуем благотворительные проекты. Мы верим, что наши проекты помогают решать актуальные проблемы нашего общества сегодня, а также создают надежную основу для будущего развития России.



# Наш подход

**181** МЛН  
РУБЛЕЙ

составили инвестиции «Ростелекома»  
в социальные программы по развитию  
общества в 2016 году

Мы используем наши экспертные знания, умения и навыки, чтобы с помощью телекоммуникационных технологий **повысить качество жизни общества, подготовить молодежь к профессиональной деятельности, поддержать проекты, имеющие огромное значение как для наших клиентов, так и для общества в целом.**

Телекоммуникационные технологии изменили нашу жизнь, серьезно повлияв на то, как мы общаемся, получаем информацию, учимся, работаем. И сегодня бесперебойная работа современных телекоммуникаций является важным условием качественной жизни людей. Благодаря современным технологиям связи общество развивается, решает насущные задачи и острые проблемы.

«Ростелеком» использует свои возможности и ресурсы для того, чтобы изменить качество жизни людей. Двигаясь вперед, модернизируя сеть, инвестируя в инновации, повышая качество услуг, мы осуществляем весомый вклад в благополучие и развитие общества.

Для нас важно социальное партнерство. Поэтому мы реализуем наши социальные программы, объединяя усилия с местными сообществами, сотрудниками, органами власти, некоммерческими организациями и другими заинтересованными сторонами. Мы уверены, что вместе мы создаем лучшее будущее.

«Ростелеком» системно реализует свои социальные проекты, работая в соответствии с законодательством Российской Федерации, Уставом компании, а также руководствуясь рядом определенных Компанией принципов, которые способствуют повышению эффективности социально значимых проектов компании:

- » Географический охват;
- » Технологичность;
- » Комплексность;
- » Долгосрочность.

МЫ ВНОСИМ ВКЛАД В РАЗВИТИЕ РОССИЙСКОГО ОБЩЕСТВА, ИСПОЛЬЗУЯ РАЗЛИЧНЫЕ ИНСТРУМЕНТЫ:

» **Собственные социальные программы** – программы, разработанные и реализуемые силами «Ростелекома» с возможным участием партнеров. К ним относится, прежде всего, программа «**Цифровое равенство**».

» **Партнерские программы** – программы, в рамках которых «Ростелеком» сотрудничает с НКО, общественными, государственными, частными компаниями для совместной реализации социальных программ.

» **Волонтерство** – сотрудники «Ростелекома» принимают участие в решении значимых общественных задач, присоединяясь к программам волонтерства, которые реализуют наши партнеры.

» **Благотворительность** – безвозмездная финансовая помощь организациям или частным лицам, направленная на решение существенных проблем.

» **Спонсорство** – финансовая поддержка мероприятий в сфере культуры, спорта, сохранения культурного наследия.

«Ростелеком» стал победителем проекта «**Лидеры корпоративной благотворительности**», завоевав 1 место в номинации Российского союза промышленников и предпринимателей – «**Лучшая программа (проект), раскрывающая политику корпоративной благотворительности и принципы социальных инвестиций компании**». Компания вошла в **ТОП 10 РЭНКИНГА 2016** года и заняла почетное 4 место.



## Телекоммуникационные технологии: комфорт, эффективность и новые возможности

Работая по всей стране, «Ростелеком» понимает, насколько жизненно необходимо обеспечить доступную связь и возможность пользоваться коммуникационными технологиями в самых отдаленных уголках нашей страны, в малонаселенных городах и селах.

Мы знаем насколько большое значение для обучения школьников и подготовки будущих кадров сегодня имеет компьютеризация школ и вузов, создание обучающих порталов, развитие современных возможностей для дистанционного образования.

Насколько легче и комфортнее станет жизнь людей пожилого возраста, если они научатся пользоваться компьютером и смогут делать покупки и оплачивать коммунальные услуги, не выходя из дома, находить необходимую информацию, общаться с родными и близкими, вести активный образ жизни. И наши социальные программы помогают решать эти задачи.

Для нас, как и для сотен компаний по всей стране, чрезвычайно актуальна подготовка молодых специалистов, способных занять новые рабочие места в телекоммуникационной отрасли. Поэтому одна из приоритетных задач «Ростелекома» – привлечь внимание школьников и студентов к потенциалу современных информационных технологий и создать новые возможности для подрастающего поколения профессионалов.

Для того чтобы сконцентрировать усилия на решении наиболее значимых социальных проблем общества и внести существенный вклад в его развитие, мы объединили все наши социальные проекты в единую программу «Цифровое равенство». Подробнее о ней мы расскажем далее в этом разделе.

**Одна из приоритетных задач «Ростелекома» – привлечь внимание школьников и студентов к потенциалу современных информационных технологий и создать новые возможности для подрастающего поколения профессионалов.**



# Социальная программа «Цифровое Равенство»

Наиболее значимой и масштабной социальной программой «Ростелекома» является программа «Цифровое равенство». Это – программа федерального масштаба, цель которой – улучшить качество жизни миллионов жителей России, устраняя цифровые барьеры и обеспечивая доступность связи для таких социально-незащищенных групп населения, как люди старшего поколения, воспитанники детских домов, дети из семей, оказавшихся в сложной жизненной ситуации, дети с ограниченными возможностями здоровья и проч.

**«Цифровое равенство» – это вклад «Ростелекома» в реализацию социальных изменений на благо всего общества.**

Работа по достижению задач программы ведется планомерно, последовательно, с использованием интегрированного комплексного подхода, объединившего такие проекты, как «Азбука Интернета», «Интернет для библиотек», РОСТ, «Изучи Интернет – управляй им!», «Компьютеризация детских домов», «Дистанционное обучение людей с ограниченными возможностями», Совместный проект с Impact Hub Moscow – конкурс Social Impact Award.

В «Цифровом равенстве» мы используем интегрированную модель, которая позволяет объединять социальные продукты и проекты в разных сочетаниях, а также повышает результативность работы благодаря синергетическому эффекту от реализуемых программ. Прямые социальные инвестиции компании, например, компьютеризация детских домов, благодаря комплексному подходу усилены образовательными программами дистанционного обучения воспитанников детских домов и дополнены участием корпоративных волонтеров (сотрудников «Ростелекома»), которые передают свои знания и социальные навыки детям.

**Программа «Цифровое равенство» стала победителем проекта «Лидеры корпоративной благотворительности», получив 1 место в номинации Российского союза промышленников и предпринимателей – «Лучшая программа (проект), раскрывающая политику корпоративной благотворительности и принципы социальных инвестиций компании».**





### НАПРАВЛЕНИЯ ПРОГРАММЫ «ЦИФРОВОЕ РАВЕНСТВО»

Проекты программы «Цифровое равенство» должны способствовать улучшению качества жизни населения за счет расширения возможностей в следующих сферах:

#### » Доступ к современным телекоммуникационным технологиям

- » Подключение к сети интернет учреждений образовательной, медицинской и социальной сферы;
- » Обеспечение доступности цифровых технологий и современных видов связи;
- » Предоставление бесплатного федерального номера 8-800.

#### » Повышение уровня образования в области телекоммуникаций

- » Создание и поддержка обучающих порталов;
- » Внедрение и поддержка проектов дистанционного образования с использованием сети интернет;
- » Поддержка талантливой молодежи, предоставление широких возможностей для инновационного творчества студентов;
- » Развитие системы технического образования путем поддержки профильных учреждений высшего и среднего специального образования;
- » Обеспечение информационной безопасности в сети интернет детей, пожилых людей и иных групп населения;
- » Внедрение и поддержка образовательных проектов в сфере телекоммуникационных технологий для людей старшего возраста.

#### » Социализация и применение полученных навыков на практике

- » Профессиональная ориентация в сфере телекоммуникаций;
- » Социальная адаптация с использованием современных телекоммуникационных технологий;
- » Разработка и реализация, а также поддержка образовательных проектов в области социального предпринимательства.

Благодаря программам «Ростелеком» социально незащищенные категории населения получают более широкие возможности доступа к современным информационным технологиям, что способствует снижению барьеров и неравенства в обществе.

**ЕЛЕНА ФЕОКТИСТОВА,**  
управляющий директор  
по корпоративной деятельности,  
устойчивому развитию и социальному  
предпринимательству РСПП

ПРОЕКТЫ ПРОГРАММЫ «ЦИФРОВОЕ РАВЕНСТВО»

» **«Азбука Интернета»**

Проект по обучению компьютерной грамотности и работе в сети интернет для пользователей старшего поколения

» **«Интернет для библиотек»**

Предоставление доступа к сети интернет библиотекам;

» **«ИТ-РОСТ»**

Дистанционное образование для детей из детских домов

» **«Изучи Интернет – управляй им!»**

Всероссийский чемпионат для школьников по развитию навыков пользования интернетом

» **«Компьютеризация детских домов»**

Организация точек доступа в интернет, установка компьютеров

» **«Дистанционное обучение детей с ограниченными возможностями»**

Предоставление дистанционного доступа к образованию

» **Совместный проект с Impact Hub Moscow**

Конкурс для начинающих социальных предпринимателей Social Impact Award



## «Азбука Интернета»

Цель проекта – помочь старшему поколению освоить компьютерную грамотность, научиться пользоваться интернетом. Это дает возможность пенсионерам пользоваться порталом госуслуг, общаться с друзьями и близкими в соцсетях, записываться на прием к врачам, находить в интернете необходимую для комфортной жизни информацию, оплачивать товары и услуги, и оставаться активными членами общества.

Первые группы прошли обучение в сентябре 2014 года. Сегодня обучение ведется в 74 регионах страны. Совместно с Пенсионным фондом России «Ростелеком» подготовил специальное образовательное пособие для пожилых людей «Азбука Интернета», которое можно использовать как самоучитель при работе на компьютере и в сети интернет, так и как учебник.

Все материалы размещены на сайте [azbukainterneta.ru](http://azbukainterneta.ru), где можно найти базовый курс, рассчитанный на тех, кто только приступил к обучению, и модули расширенного курса для более глубокого изучения наиболее востребованных тем.

По результатам на конец 2016 года в рамках проекта компьютерную грамотность освоили более 100 тыс. пенсионеров из 74 регионов России. В работе по проекту «Азбука Интернета» приняли участие также университеты и библиотеки, общественные центры и летние курсы при средних школах.

В 2016 году на портале появились материалы, обучающие правилам поиска и оплаты товаров и услуг в интернете, а также специальный раздел, посвященный поиску работы через сеть. Особое внимание в материалах уделено безопасности при работе в сети интернет.

В 2017 году «Азбука Интернета» продолжит совершенствоваться, чтобы еще больше соответствовать потребностям людей старшего возраста: запланировано обновление информации в учебном пособии, разработка новых дополнительных модулей, проведение обучающих дистанционных семинаров для организаторов курсов и преподавателей. Важным дополнением станет отдельная глава об электронных сервисах Пенсионного фонда России.



**> 100 000**

пенсионеров из 74 регионов России  
прошли обучение компьютерной  
грамотности по программе  
«Азбука Интернета» (за 2014–2016)

**20 000**

пользователей посещают  
портал [azbukainterneta.ru](http://azbukainterneta.ru) ежемесячно,  
а это около 1 000 новых посетителей в день

### «АЗБУКА ИНТЕРНЕТА» В ВОРОНЕЖЕ

Более 300 пенсионеров Воронежа в 2016 году прошли курсы компьютерной грамотности на базе областной универсальной научной библиотеки им. И.С. Никитина и управления социальной защиты населения г. Лиски.

Лекции воспринимаются просто, педагоги хорошие. Очень полезна тема о портале госуслуг, мой сын на портале госуслуг давно зарегистрировался. Теперь и я хочу освоить. А о курсах я всем своим подругам рассказываю с удовольствием, многие тоже жаждут учиться.

**ВАЛЕНТИНА ЦЕПЛЯКОВА,**  
участница проекта  
«Азбука Интернета», Воронеж



### «АЗБУКА ИНТЕРНЕТА» В АМУРСКОЙ ОБЛАСТИ

Для методистов библиотек Амурской области «Ростелеком» представил учебное пособие «Азбука Интернета» и провел занятие по работе в едином личном кабинете (ЕЛК) «Ростелекома». Обучающий урок прошел в областной библиотеке города Благовещенска.

Методисты библиотек смогут использовать полученные знания и практические навыки при обучении компьютерной грамотности пенсионеров – слушателей курсов «Азбука Интернета».

Мы с удовольствием приняли проект «Азбука Интернета» в областной библиотеке и сейчас тиражируем его на всю область. Методическое пособие очень удобно для преподавания и объяснения. Особенно интересны те материалы, которые находятся на сайте проекта «Азбука Интернета». Также наши курсанты, как мы называем пенсионеров-слушателей курсов, с помощью сайта могут самостоятельно дома еще раз повторить, вспомнить все, что мы прошли на занятиях.

**НАТАЛЬЯ ИВАНОВА,**  
заведующая сектором электронных  
ресурсов амурской областной  
библиотеки



### ВСЕРОССИЙСКИЙ КОНКУРС «СПАСИБО ИНТЕРНЕТУ – 2016»

В поддержку проекта «Азбука Интернета» «Ростелеком» совместно с Пенсионным фондом России провел второй Всероссийский конкурс «Спасибо интернету – 2016». В рамках конкурса пользователи сети интернет пенсионного и предпенсионного возраста поделились личными достижениями в изучении компьютерной грамотности. В общей сложности на конкурс было представлено более 3000 заявок от участников из 76 регионов Российской Федерации.

В номинации «Интернет-предприниматель, Интернет – работодатель» первое место досталось Яфизовой Фирдавсе Абдрашитовне из села Старое Дрожжаное (Республика Татарстан). 59-летняя Фирдавса Абдрашитовна, просматривая портал Правительства Республики Татарстан, нашла программу грантов в поддержку начинающих предпринимателей. По образцам, найденным в интернете, составила технико-экономическое обоснование.

Ее проект был направлен на создание рабочих мест для инвалидов и неработающих пенсионеров. Она получила грант и организовала в своем селе сервис-центр «Забота», в котором теперь трудится целая команда таких же активных и неравнодушных людей.

Первое место в номинации «Интернет-краевед» занял 85-летний Юрий Захарович Мацин из Пушкина Ленинградской области. С помощью программы Photoshop Юрий Захарович создает фильмы-реконструкции о том, как выглядел при Екатерине II Пандус Камероновой галереи, и что на этом месте было раньше; об исчезнувших помещениях Александровского дворца; о сгоревшем во время войны Китайском театре в Александровском парке. Старые фотографии, тексты и музыку для своих фильмов-реконструкций Юрий Захарович также находит в интернете и обязательно приводит ссылки на источники.

Современные пенсионеры все чаще ощущают потребность в использовании интернета в повседневной жизни. В сети сегодня можно почерпнуть любую информацию: от садово-полевых работ до оплаты коммунальных услуг не выходя из дома. Курсы компьютерной грамотности на базе учебника «Азбука Интернета» также помогают пенсионерам получить государственные услуги в электронном виде, тем самым минимизируют очереди в клиентских службах ПФР и увеличивают число пенсионеров, успешно использующих новые информационные технологии. Наше старшее поколение уже идет в ногу со временем и это доказывают сидящие здесь в зале, призеры конкурса «Спасибо интернету!».

**АННА ВАСИЛЬЕВНА БОРИСОВА,**  
заместитель управляющего  
отделением Пенсионного  
фонда по Санкт-Петербургу  
и Ленинградской области

Подробнее узнать об «Азбуке Интернета» и отзывах участников проекта вы можете на портале «Азбука Интернета» <http://azbukainterneta.ru/about/reviews/>

## «РОСТ»

Начиная с 2014 года совместно с АНО «РОСТ» наша компания реализует проект «РОСТ»: Развитие. Образование. Социализация. Трудоустройство – проект дистанционного обучения для воспитанников и выпускников детских домов и интернатов, а также детей, оставшихся без попечения родителей. Цель – обеспечить доступ к качественному образованию с помощью технологии живого online образования, что в результате поможет социализовать детей и, в конечном итоге, достойно их трудоустроить. Для этого проекта «Ростелеком» разработал электронные учебники, сочетающие учебный текст, интерактивные теоретические и практические материалы, видеоролики, аудио- и видеокomentarии учителя.

Благодаря поддержке «Ростелекома» проект расширился и теперь охватывает 15 регионов России. В 2016 году 189 воспитанников из 38 детских домов получили возможность повысить свой уровень знаний. Было проведено 3 057 уроков по 8 предметам. Все учащиеся 9 и 11 классов, участвовавшие в проекте «РОСТ», успешно сдали государственные экзамены и продолжают обучение в выбранных ими вузах и колледжах.

В 2017 году мы планируем включить в проект новые детские дома и интернаты, в которых можно организовать дистанционное обучение детей, а также вовлечь в проект социально-реабилитационные центры для детей. Помимо этого предполагается расширить образовательную поддержку детей, уже поступивших в колледжи и вузы.

# 189

**воспитанников из 38 детских домов  
 получили возможность повысить свой  
 уровень знаний в 2016 году**

Уникальный социально значимый проект, направленный на организацию онлайн-образования воспитанников детских домов. География проекта имеет широкие горизонты развития, в него легко включаются как общественные организации, детские дома, так и бизнес-структуры.

**ЮЛИЯ РАКЧЕЕВА,**  
 советник отдела развития  
 некоммерческого сектора экономики  
 Департамента инновационного  
 развития Минэкономразвития РФ



## «Полдень»

Волонтерский социальный проект «Полдень» реализуется с 2013 года. Это курс образовательных ролевых игр, созданный для решения социальных проблем детей-сирот и детей в сложной жизненной ситуации. Проект помогает приобрести навыки, необходимые для самостоятельной жизни в обществе: ставить задачи, организовывать командную работу, общаться с людьми из реального мира и конструктивно решать возникающие проблемы. Проект «Полдень» одобрен экспертным сообществом, Агентством стратегических инициатив и лично Президентом РФ В.В. Путиным. Сотрудники «Ростелекома» помогают воспитанникам детских домов в Москве, Нижнем Новгороде, Санкт-Петербурге войти подготовленными во взрослую жизнь.

В дальнейшем проект будет реализован на постоянной основе в Москве, Владивостоке, Нижнем Новгороде. Сотрудники «Ростелекома» продолжают принимать в нем активное участие в качестве волонтеров.

Многие думают, что для того, чтобы выступить перед детьми и чему-то их научить, нужно иметь педагогическое образование, опыт работы с детьми. Подчас все, что от нас требуется – это частичка внутреннего тепла, немного свободного времени и желание помогать. Мне было приятно играть с ребятами из детского дома, помогать им делать свой выбор, хвалить за победу и вдохновлять.

**ШЕМЯКИНА ЕКАТЕРИНА,**  
главный специалист департамента  
внешних коммуникаций  
ПАО «Ростелеком», волонтер

«Ростелеком» получил диплом Национальной программы «Лучшие социальные проекты России» в категории «Проекты в поддержку социально незащищенных слоев населения» за реализацию программы интерактивных образовательных игр «Полдень» в детских домах и интернатах.



образовательных мероприятий для более чем 130 воспитанников из девяти детских домов организовали волонтеры «Ростелекома» (за 2014-2016 гг.)

### БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЙ БАЛ «ПОЛДЕНЬ» В МОСКВЕ

В Благотворительный Бал, который состоялся в ноябре 2016 года, посетили около 170 детей-сирот из 16 детских домов и воспитательных учреждений Москвы и других городов. Среди гостей были также представители НКО, благотворители и волонтеры.

Во время танцевальной части дети исполняли бальные танцы XIX и XX века. Насыщенной была и программа интерактивных площадок, посвященная инженерному искусству. Состоялись мастер-классы по робототехнике от ROBBO Club и мастер-класс по электронике от сотрудников Московского политехнического университета, продемонстрировавших настоящую левитацию при помощи криогенных технологий.

Мне удалось побывать на ежегодном Благотворительном балу «Полдень» для воспитанников детских домов дважды. Такие события очень важны в жизни детей, ведь они дают им возможность почувствовать себя чуточку счастливее, чуточку нужнее. Я как волонтер могу сказать, что для нас это тоже праздник с незабываемыми эмоциями, к которому хочется готовиться и на который хочется спешить.

**МАРИНА АХИДОВА,**  
руководитель направления отдела по работе с ДЗО департамента экономики и инвестиций ПАО «Ростелеком», волонтер

## Дистанционное обучение детей с ограниченными возможностями

Обучение детей с ограниченными возможностями здоровья и их социальная адаптация – один из приоритетных вопросов российского образования. Для того, чтобы дать таким детям возможность реализовать себя, получить качественное образование, общаться со сверстниками, в 2010 году была создана программа дистанционного обучения детей с ограниченными возможностями здоровья.

Благодаря интернету от «Ростелекома» ребята изучают школьную программу на дому. Каждый участник проекта получает комплект новейшего специализированного оборудования, состоящего из компьютера, микро-

фона, наушников, графического планшета, принтера, сканера, цифрового фотоаппарата, цифрового микроскопа, комплекта оборудования для проведения физических испытаний и физиологических наблюдений. Не выходя из дома, каждый 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.

### ДОСТУП В ИНТЕРНЕТ ДЛЯ ДЕТЕЙ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ В КУРГАНСКОЙ ОБЛАСТИ

«Ростелеком» совместно с Департаментом образования и науки Курганской области приступил к реализации проекта по организации доступа в интернет для учеников «Курганской областной средней школы дистанционного обучения».

В 2016 учебном году к интернету были подключены более 40 детей, вынужденных обучаться дома. Расширить географию проекта по предоставлению доступа в интернет для дистанционного обучения детей на территории Курганской области «Ростелекому» позволило строительство новых линий сети передач данных.

Доступ к информационным ресурсам сети интернет по защищенным каналам связи получили ученики школы дистанционного обучения не только в городах региона, но и в сельских населенных пунктах.

Для детей с ограниченными возможностями здоровья дистанционное обучение – еще одна возможность реализовать себя, быть успешным в жизни наравне с другими.

**НАТАЛЬЯ БОБКОВА,**  
директор департамента образования и науки Курганской области



### «ДИСТАНЦИОННОЕ ОБРАЗОВАНИЕ ДЕТЕЙ-ИНВАЛИДОВ» В ПЕРМСКОМ КРАЕ

В рамках государственного контракта с Министерством образования и науки Пермского края и в рамках программы «Дистанционное образование детей-инвалидов» «Ростелеком» предоставляет доступ к сети интернет для организации обучения детей с ограниченными возможностями.

В 2016 году специалисты установили оборудование для 16 детей и 5 школ. Сейчас к интернету подключены 183 рабочих места для детей-инвалидов и 273 рабочих места для учителей в 113 школах Пермского края. При этом некоторые рабочие места специалисты компании подключали в отдаленных населенных пунктах: с. Тюй Чернушинского района, д. Патрукова Кудымкарского района, пос. Комсомольский Кунгурского района, д. Верхние Шабуры Верещагинского района. Доступ в интернет в них организован через спутниковую связь.

Наша компания обладает развитой инфраструктурой, которая позволяет эффективно реализовывать такие социально значимые проекты, как дистанционное образование детей с ограниченными возможностями даже в небольших и отдаленных населенных пунктах Пермского края. Преимущество современных технологий и коммуникаций в том, что они делают образование открытым и доступным для всех и, безусловно, существенно расширяют возможности в обучении тех детей, которым нужны особый подход и внимание.

**КОНСТАНТИН КОРОЛЕВ,**  
технический директор Пермского  
филиала ПАО «Ростелеком»

Цель программы – создание определенных условий для качественного учебного процесса, при которых дети с ограниченными возможностями смогут получить качественное образование посредством дистанционных технологий. Кроме того, дети будут включены в виртуальное сообщество сверстников. Создание интерактивного образовательного сообщества для детей с ограниченными возможностями здоровья даст им возможность научиться взаимодействовать друг с другом, со взрослыми, ориентироваться в окружающей социальной среде и решить задачи профессионального самоопределения личности.

**РАИСА КАССИНА,**  
министр образования и науки  
Пермского края

### «РОСТЕЛЕКОМ» ПОМОЖЕТ РАЗВИТИЮ ИНКЛЮЗИВНЫХ ПРАКТИК В КРАСНОЯРСКЕ

В рамках благотворительной программы «Ростелеком» помог Общественному движению «Право на счастье» оборудовать в Центре инклюзивных практик творческую мастерскую, предназначенную для совместного обучения и творческого развития детей возрастом от 1 до 25 лет, в том числе с ограниченными возможностями. На средства «Ростелекома» в центре оборудованы керамическая мастерская с самым настоящим гончарным кругом, а также приобретены необходимые развивающие материалы.

Центр инклюзивных практик – уникальное место, где будут совместно обучаться и развивать свой креативный потенциал нейротипичные дети и дети, нуждающиеся в особой поддержке. От обучения в инклюзивных группах выигрывают все: «обычные» дети становятся более равнодушными к чужим проблемам, учатся мыслить безоценочно. Ребята же с повышенными потребностями и ограничениями по здоровью получают возможность для социализации, привыкают взаимодействовать и общаться на равных со своими сверстниками.

**НАДЕЖДА БОЛСУНОВСКАЯ,**  
председатель общественного движения  
«Право на счастье»

## «Компьютеризация детских домов»

Цель проекта компьютеризации детских учебных учреждений состоит в том, чтобы способствовать формированию у школьников умения решать различные практические задачи посредством использования современных информационно-коммуникационных технологий, ИКТ-инструментов и открытых источников информации, которые будут полезны для них в выборе будущей профессии. Благодаря доступу к компьютерной и оргтехнике ребята могут не только получать знания, но и развивать свои таланты.

## «Изучи Интернет – управляй им!»

Интернет стал неотъемлемой частью нашей жизни, поэтому знание основ работы всемирной сети стало важным условием эффективной работы, обучения и комфорта людей. Цель проекта «Изучи Интернет – управляй им!» – обучить молодых пользователей сети базовым знаниям устройства и принципам работы всемирной сети и, как результат, повысить уровень интернет грамотности.

Этот совместный проект «Ростелекома» и Координационного центра национального домена сети интернет был запущен в сентябре 2011 года. Проект состоит из образовательного модуля и ежегодного Всероссийского онлайн-чемпионата, в котором каждый школьник может побороться за призовые места и ценные призы.

В 2016 году все задания и вопросы онлайн-чемпионата были посвящены теме безопасности в интернете – защите от сетевых угроз, конфиденциальности данных и безопасности в социальных сетях.

Интересно и интерактивно представленные задания позволяют ребенку в игровой форме изучить не только основные вопросы устройства сети, способов подключения и адресации, но и познакомиться с вопросами этики и безопасности. Использование сайта несомненно полезно и актуально в учебном процессе для детей 7-10 классов. Буду применять сама и рекомендовать коллегам для изучения и использования прекрасно подобранный и оформленный материал.

**Л.В. ПАНФИЛОВА,**  
учитель информатики  
ОЦ «Горностай», г. Новосибирск

Лидером командного зачета стала команда МОБУ СОШ №1 им. М. Абдуллина с. Киргиз-Мияки (Республика Башкортостан) под руководством капитана Эльзы Мустафиной.

VI Всероссийский онлайн-чемпионат «Изучи Интернет – управляй им!» пройдет в ноябре 2017 года. По скромным оценкам в следующем чемпионате примут участие не менее 15 000 человек. Среди них планируется провести около сотни локальных турниров в школах, в т.ч. в составе IT марафонов.

**15** ТЫС.

школьников со всей страны стали участниками онлайн-чемпионата в 2016 году

С Чемпионатом нас познакомила преподаватель по информатике; в прошлом году мы уже принимали в нем участие и вошли в десятку победителей! Результат нас порадовал, поэтому мы решили не упускать шанс и поучаствовать в Чемпионате 2016 года. Команду составили ученики 10-11 классов по собственной инициативе. В ней царил дружеская атмосфера, а потому проблем с распределением ролей у нас не возникло: один сделал презентацию, другой – помог с проведением школьного турнира. Капитан также создал все условия для успешного выполнения заданий.

Участники команды МОБУ СОШ №1  
им. М. Абдуллина с. Киргиз-Мияки  
(Республика Башкортостан)

**10** ТЫС.

участников сражались за первые строчки рейтинга в индивидуальном зачете онлайн-чемпионата в 2016 году

Подробнее узнать о проекте «Изучи Интернет – управляй им!» вы сможете на сайте <http://игра-интернет.рф/>

## Программа поддержки молодежного предпринимательства Social Impact Award

Современные интернет-технологии открыли обширное поле новых возможностей для развития предпринимательства, позволяющих создавать и продвигать инновационные продукты, услуги и идеи.

Social Impact Award – крупнейшая в Европе программа по развитию социального предпринимательства, которую в России с 2014 года реализует Impact Hub Moscow при поддержке Фонда Citi. В 2016 году «Ростелеком» совместно с Impact Hub Moscow пригласил к участию в конкурсе Social Impact Award начинающих социальных предпринимателей в возрасте до 30 лет, учредив для них специальную номинацию «Интернет для лучшего мира».

Участники конкурса представили свои проекты, в которых интернет-технологии используются как фундамент для создания продукта/услуги или в качестве ключевых инструментов в продвижении своих идей. Основные критерии выбора победителя: социальная значимость проекта, инновационность подхода к решению проблемы, реалистичность планирования и реализации проекта.

В 2016 году в номинации «Интернет для лучшего мира» победил проект BuySocial ([www.buysocial.me](http://www.buysocial.me)). BuySocial – интернет-магазин, в котором можно приобрести качественные, стильные и экологичные товары, созданные людьми из незащищенных групп населения, российскими социальными предпринимателями и благотворительными фондами.

Делая покупки в интернет-магазине BuySocial.me, пользователи интернет помогают людям, которые особенно остро нуждаются в помощи, а также делают свой вклад в сохранение природных ресурсов и развитие культурных проектов. Дают работу людям с инвалидностью или пожилым людям в глубинке, открывая для них возможность зарабатывать, чувствовать себя нужными и заниматься любимым делом.

В 2017 году «Ростелеком» в рамках подготовки к конкурсу будет проводить двухдневные хакатоны, в рамках которых потенциальные участники ближе познакомятся с актуальными для социальной сферы онлайн-трендами, смогут четко определиться с направлением работы, тщательнее проработать свои идеи и подать заявку на конкурс, в которой уже будет описан прототип продукта.

Участие в программе Social Impact Award изменило наши планы на развитие BuySocial. Благодаря консультациям с опытными предпринимателями, советам ментора – топ-менеджера крупной компании, общению с участниками сообщества Impact Hub, мы решили сфокусироваться на новой целевой аудитории – корпоративных клиентах, создали выгодное предложение и нашли первых клиентов. Мы уже успели убедиться на практике, что новый подход позволяет нам получить гораздо больше заказов, а значит, оказать более масштабную помощь людям с инвалидностью, пожилым людям в глубинке, благотворительным организациям и другим партнерам. А также делает наш проект более устойчивым.

**ЛЮБОВЬ ЕРМОЛАЕВА,**  
управляющий партнер BuySocial

Подробнее узнать  
о **Social Impact Award**  
вы сможете на сайте  
<http://socialimpactaward.ru/>

## «Интернет для библиотек»

«Ростелеком» продолжает предоставлять доступ к сети интернет библиотекам. Во многих населенных пунктах, особенно тех, что находятся далеко от больших городов, библиотеки остаются активными информационными центрами, которые посещает большое количество читателей. Благодаря проекту «Ростелекома» сотрудники библиотек имеют возможность использовать интернет для доступа к информационным ресурсам по всему миру, электронной почте. Интернет используется для пополнения фондов, организации тематических обзоров, презентаций и справочных материалов, обработке сложных узкоспециализированных запросов.

В 2016 году «Ростелеком» подключил к интернету более 400 библиотек Пермского края. Теперь их сотрудники и читатели смогут воспользоваться не только каталогом местной библиотеки, но и получить доступ к ресурсам любой из мировых книжных коллекций.

Также в 2016 году «Ростелеком» подключил к сети широкополосного доступа в интернет 10 сельских библиотек Заводоуковского городского округа Тюменской области. Телеком-услуги от ведущего интернет-провайдера организованы в библиотеках поселков Сосновка, Новая Заимка, Тумашово, Шестаково, Бигила, Дроново, Старая Заимка, Лебедевка, Урожайный и Першино.

Библиотеки пользуются спросом у жителей округа всех возрастов – от самых маленьких читателей до людей преклонного возраста. Сейчас наши посетители помимо документов на традиционных носителях информации могут получить доступ к электронной версии понравившегося произведения, а также воспользоваться другими необходимыми ресурсами сети интернет: сайтом госуслуг, электронной почтой и другими.

**НАТАЛИЯ КОКОТКИНА,**  
 директор Заводоуковского  
 библиотечного центра, Тюменская обл.

# > 400

библиотек пермского края  
 подключил к интернету  
 «Ростелеком» в 2016 году

### ЭЛЕКТРОННЫЕ БИБЛИОТЕКИ ДЛЯ ШКОЛ ЗАБАЙКАЛЬСКОГО КРАЯ

В 2016 году 34 тыс. школьников, а также библиотекари и учителя в 47 учебных общеобразовательных учреждениях Читы и районов Забайкальского края получили доступ к электронной библиотеке, с помощью которой школьники и учителя могут быстрее и удобнее найти в интернете нужные книги. В каталоге изданий более 800 наименований научных и художественных изданий, включенных в учебный план, для внеклассного чтения, а также литература нравственно-патриотического воспитания. Всего в рамках проекта «Система электронных библиотек» до конца 2018 года планируется подключить 587 образовательных учреждений из 31 района Забайкалья.

Ученики могут выбрать художественную литературу и читать произведения в режиме онлайн на определенный срок в период изучения данного предмета. Учебные пособия планируется выдавать на год.

**ЛЮБОВЬ КАЗАКОВА,**  
 проректор Института развития  
 образования – директор Центра  
 информационных технологий  
 образования и дистанционного обучения  
 Забайкальского края, г. Чита

## «ИТ-РОСТ»

Благодаря совместному проекту AIESEC<sup>1</sup> и ПАО «Ростелеком» учащиеся старших классов общеобразовательных школ могут больше узнать о возможностях перспективных высокотехнологичных услуг в сфере цифровых технологий, получить более глубокое понимание работы телекоммуникационной и ИТ-сфер. «Ростелеком» участвует в проекте с 2013 года.

Одна из целей проекта – привлечь интерес старшеклассников к ИТ-профессиям, помочь выработать необходимые навыки в области компьютерных технологий. Также проект реализует одну из Целей устойчивого развития ООН – обеспечение качественного образования. В результате реализации проекта «ИТ-РОСТ» растет количество молодых людей, имеющих профессионально-технические знания и навыки, необходимые им для того, чтобы в ближайшем будущем стать успешными профессионалами в компаниях из ИТ-сферы.

В проекте участвуют в качестве волонтеров сотрудники «Ростелекома», молодые специалисты, профессиональные преподаватели со всех уголков страны, а также успешные студенты технических специальностей из разных стран мира.

В 2016 году в проекте приняли участие 18 школ, 1 465 учащихся, для которых было проведено 190 мероприятий. В рамках проекта успешные молодые специалисты и иностранные волонтеры провели для школьников в Москве, Челябинске, Санкт-Петербурге, Краснодаре и Красноярске интерактивные семинары на английском языке по темам: «История развития ИТ-сферы в стране и мире», «Истории успеха известных личностей/компаний в ИТ-сфере», «Будущее ИТ-сферы. Перспективы развития», «Перспективы работы в ИТ-сфере для молодежи».

Специалисты «Ростелекома» рассказали школьникам об инновациях в сфере телекоммуникаций, об эволюции сетей связи от телеграфа до интернета, о безопасном интернете. Наши специалисты проводили мастер-классы на базовых кафедрах «Ростелекома», в профильных вузах страны, а также организовали и провели экскурсии в музеях связи и мультимедийных центрах компании.

В 2017 году мы планируем вовлечь в проект 18 российских школ и более 1 500 школьников из Москвы, Санкт-Петербурга, Красноярска, Ростова-на-Дону, Новосибирска и Уфы.

54 % молодежи страны ощущают потребность в поддержке в выстраивании карьеры и применении своих знаний, и актуальность этого проекта растет с каждым годом. Реализуя совместный проект, AIESEC и «Ростелекома» вместе создают инновационную образовательную среду, которая помогает выпускникам получить те знания и навыки, которые помогут им стать квалифицированными специалистами, знать потребности компаний и соответствовать им.

**НАТАЛЬЯ БЕЛОШИЦКАЯ,**  
Руководитель социальных и специальных проектов департамента внешних коммуникаций ПАО «Ростелеком»

**190 мероприятий было проведено в 18 школах для 1 465 учащихся в рамках проекта «ИТ-РОСТ» в 2016 году.**

**52 иностранных волонтера приняли участие в проекте «ИТ-РОСТ» в 2016 году: студенты из Бразилии, Колумбии, Индии, Китая, Египта, Туниса, Венгрии, Италии провели обучение для школьников.**

<sup>1</sup> AIESEC – это независимая, некоммерческая организация, полностью управляемая студентами и недавними выпускниками, которые интересуются мировыми проблемами, лидерством и управлением. Подробнее: <http://aiesec.ru/>

## Конкурс «Классный Интернет»

Всероссийский конкурс школьных интернет-проектов «Классный Интернет» реализуется на ежегодной основе, начиная с 2015 года. Цель проекта – выявить лучшие инициативы школьников и их учителей в области интернет-технологий, призванных использовать возможности интернета для того, чтобы делать жизнь лучше и интересней.

В 2016 году в рамках конкурса на сайте [www.safe-internet.ru](http://www.safe-internet.ru) рассматривались интернет-проекты, которые уже реализованы и имеют действующие интернет-ссылки. К примеру, сайты или разделы сайтов, сообщества в социальных сетях или приложения для ПК или смартфонов. Победители конкурса получили дипломы и ценные подарки.

### «КЛАССНЫЙ ИНТЕРНЕТ» В САНКТ-ПЕТЕРБУРГЕ

Победителем конкурса школьных интернет-проектов «Классный Интернет», участие в котором принимали педагоги и школьники со всей России, в 2016 году стала Алла Крутоверцева – учитель информатики ГБОУ Гимназии № 196 Красногвардейского района Санкт-Петербурга, методист по ИКТ (информационно – коммуникационные технологии) информационно-методического центра Красногвардейского района Санкт-Петербурга. На конкурс в номинации «IT-город» Алла представляла свой проект – сайт «Моя экскурсия», на котором составлены, подробно описаны и проиллюстрированы маршруты пеших прогулок по Санкт-Петербургу. Над данным проектом под руководством Аллы Крутоверцевой работала команда единомышленников, равнодушных к истории любимого Петербурга, выступающих за сохранение его памятников, культурного наследия и традиций. В подарок Алла получила планшетный компьютер.

С 2009 года я руковожу творческой группой, занимающейся в нашей гимназии разработкой учебных проектов. Продуктами наших проектов становились мультимедийные презентации, качество которых всегда высоко оценивалось на конкурсах различных уровней. Случайно узнав о конкурсе интернет-проектов «Классный Интернет», который проводила компания «Ростелеком», решили принять в нем участие. Мы радовались возможности привлечь внимание к нашей работе с помощью конкурса и познакомить посетителей наших виртуальных экскурсий с таким известным, но таким еще далеко непознанным городом, имя которому Петербург. Хочется поблагодарить компанию «Ростелеком» за предоставленную возможность, а так же за такую высокую оценку нашего труда.

**АЛЛА ВЛАДИМИРОВНА КРУТОВЕРЦЕВА,**  
 учитель информатики Гимназии №196 Красногвардейского района Санкт-Петербурга

Для многих интернет стал неотъемлемой частью их жизни. Общение, поиск и использование информации в глобальной сети, образовательные и познавательные ресурсы – все это столь привлекательно и доступно, что зачастую интернет начинает заменять им реальную жизнь виртуальной. Что, несомненно, плохо. Но это не значит, что интернет плох. Он всего лишь инструмент, который можно использовать как во зло, так и во благо. На сегодняшний день существуют гениальные ИТ-проекты, которые могут вызывать только уважение. Мы считаем, что конкурс школьных интернет-проектов «Классный Интернет» дает шанс реализовать таланты в практическом плане.

**ЮЛИАНА СОКОЛЕНКО,**  
 заместитель директора департамента  
 внешних коммуникаций  
 ПАО «Ростелеком»

Подробнее узнать о конкурсе  
**«Классный Интернет»**  
 вы сможете на сайте  
[www.safe-internet.ru/](http://www.safe-internet.ru/)

### «КЛАССНЫЙ ИНТЕРНЕТ» В РОСТОВЕ-НА-ДОНУ

Победителем конкурса «Классный Интернет» в номинации «IT-Нескучные науки» стал проект «Самая необычная Периодическая система химических элементов Д.И. Менделеева». Авторы – ростовчане Малютина Галина Ильинична, учитель химии Лицея № 58 и ее ученики: Шалимов Антон, студент 3 курса Института математики, механики и компьютерных наук им. И.И. Воровича ЮФУ и Калинин Павел, студент 3 курса Донского государственного технического университета.

Это самый масштабный конкурс, где наш сайт принимал участие. Очень приятно быть в числе победителей и получить призы и подарки от компании. Надеюсь, «Ростелеком» объявит новый конкурс, и мои ученики вновь будут его участниками, а может быть и победителями!

**ГАЛИНА ИЛЬНИЧНА МАЛЮТИНА,**  
учитель химии МБОУ «Лицей № 58»

### «КЛАССНЫЙ ИНТЕРНЕТ» В ТОМСКЕ

Победителем всероссийского конкурса интернет-проектов «Классный Интернет», организованного компанией «Ростелеком» стала Надежда Валерьевна Петрова, педагог дополнительного образования Центра дополнительного образования «Планирование карьеры» города Томска. Проект «Сайт дистанционных профориентационных мероприятий», разработанный томичами, был признан победителем в номинации «IT-ALMA MATER». Ресурс представляет собой разработку и реализацию дистанционных профориентационных мероприятий для школьников. За победу в конкурсе Надежда Валерьевна получила в подарок планшетный компьютер и диплом.

О конкурсе мы узнали на сайте компании «Ростелеком» и сразу заинтересовались. Очень приятно, что оператор организовал всероссийский конкурс, который позволил образовательным учреждениям, школьникам, педагогам показать свои инновационные разработки. Нашу работу оценили, а значит, увидели перспективу дальнейшего развития начатого нами дела.

**НАДЕЖДА ПЕТРОВА,**  
педагог дополнительного  
образования МАОУ «Планирование  
карьеры» города Томска



# Волонтерские проекты

Благотворительные и волонтерские проекты являются одной из важных составляющих корпоративной социальной ответственности «Ростелекома» и занимают особое место в жизни нашей компании.

«Ростелеком» разрабатывает и ежегодно увеличивает количество волонтерских акций, программ и мероприятий. Сотрудники компании из 55 городов России ежегодно участвуют:

- » В реализации обучающих программ. На протяжении учебного года волонтеры Компании совместно с проектом «Полдень» проводят курс образовательных ролевых игр, созданных для решения социальных проблем детей-сирот и детей, находящихся в сложной жизненной ситуации. Проект осуществляется в Москве, Владивостоке, Нижнем Новгороде, Санкт-Петербурге.
- » В социализации детей-сирот, в частности являются соорганизаторами совместно с партнерским проектом «Полдень» предновогоднего бала для более чем 200 воспитанников детских домов.
- » В акциях, посвященных Дню знаний, Дню защиты детей. По всей стране сотрудники собирают новые вещи, обувь и игрушки для детей и подростков, оставшихся без попечения родителей или живущих в семьях, находящихся в трудной жизненной ситуации.
- » В донорских акциях. За 2016 год проведено 10 донорских акций, в которых приняло участие 260 сотрудников компании.

Сотрудники «Ростелекома» также выступают волонтерами, принимая участие в проектах по благоустройству, озеленению и уборке территорий. Подробнее об этом мы рассказываем в подразделе «Развитие экологической культуры» раздела «Охрана окружающей среды».

## «Чья-то жизнь – уже не мелочь!»

Сотрудники «Ростелекома» принимают активное участие в благотворительном сборе средств в виде мелких монет («мелочи») на лечение подопечных Благотворительного фонда «Линия жизни».

В 2016 году целью акции был сбор средств для лечения тяжелобольных детей. Любой желающий мог сдать мелочь в центрах продаж и обслуживания в регионах присутствия «Ростелекома», а также в бэк-офисах компании в Москве.

Компания планирует поддержать проект и в 2017 году.

Каждый в силу своих возможностей может изменить наш мир к лучшему. Принести немного монет и отдать их в помощь детям – это очень просто, но уже так много! Вместе мы можем делать волшебные вещи, даже возвращать детей к жизни. Мы благодарны компании «Ростелеком», благодаря которой нынешняя акция станет самой масштабной за все годы ее проведения.

**ФАИНА ЗАХАРОВА,**  
 Президент Фонда «Линия жизни»

## «Поможем вместе»

Благотворительная программа частных пожертвований сотрудников «Поможем вместе», в рамках которой сотрудники нашей компании помогают тяжелобольным детям и пожилым людям, поддерживая благотворительные фонды.

В 2016 году сотрудники перевели в пользу фондов «Линия жизни» и «Старость в радость» более 200 тыс. рублей личных средств. Средства были собраны на лечение семерых детей, частичную оплату инвалидной коляски для Опочецкого дома-интерната Псковской области; а также оплату работы дополнительных помощников по уходу и приобретение материалов для занятий в гончарной мастерской Ржевского дома-интерната Тверской области. Наша компания планирует и в дальнейшем поддерживать этот благотворительный проект.

**> 200** ТЫС. РУБЛЕЙ

личных средств сотрудники «Ростелекома» перевели в пользу благотворительных фондов «Линия жизни» и «Старость в радость» в 2016 году



## «Стань Дедом Морозом!»

Волонтерский благотворительный проект, цель которого – оказать финансовую помощь региональным детским домам и интернатам по всей стране. Проект реализуется с 2012 года.

Накануне зимних праздников сотрудники «Ростелекома» превращаются в помощников Деда Мороза, а офисы по всей стране – в своеобразные площадки по сбору подарков.

Каждый сотрудник компании может выбрать, кому и что подарить к Новому году. Церемонии вручения подарков сопровождаются яркими новогодними представлениями.

Наша компания планирует поддерживать этот благотворительный проект и в 2017 году.



**5,5** МЛН  
РУБЛЕЙ

направлено «Ростелекомом»  
в региональные детские дома  
в рамках новогодней благотворительной  
акции в 2016 году

В нашем Центре находятся дети, оставшиеся без попечения родителей, и они очень нуждаются в заботе со стороны взрослых. Мы от всего сердца благодарим сотрудников компании «Ростелеком» за эту замечательную акцию, за внимание к нашим детям. У каждого ребенка должен быть настоящий Новый год с подарками и исполнением самых заветных желаний. И наши детки теперь очень рады, что Дедушка Мороз исполнил их пожелания!

**ОЛЬГА КАЛАЧОВА,**  
директор ГУСО «Сретенский  
центр образования «Березка»  
Забайкальского края

Воспитанники 60 детских домов получили новогодние подарки от сотрудников компании в 2016 году.

### «СТАНЬ ДЕДОМ МОРОЗОМ» В ПЕТЕРБУРГЕ

В рамках традиционной благотворительной акции макрорегиональный филиал «Северо-Запад» направил подарки воспитанникам коррекционной школы-интерната № 2 Адмиралтейского района Санкт-Петербурга. Сотрудники «Ростелекома» стали самыми настоящим Дедами Морозами и помогли исполнить мечту 200 детей.

Вы стали нашими добрыми Дедами Морозами. Поэтому детский новогодний праздник получился незабываемым, особенным и неповторимым. Спасибо вам огромное! Надеемся, что ваша помощь через нашу благодарность вернется к вам волной теплых, положительных эмоций и зарядом бодрости на долгое время.

**МАРИНА ГЕННАДЬЕВНА ЧЕРНЫХ,**  
директор школы-интерната №2  
Адмиралтейского района  
Санкт-Петербурга

### «СТАНЬ ДЕДОМ МОРОЗОМ» В СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

Сотрудники компании из Екатеринбурга собрали подарки для 23 воспитанников социально-реабилитационного центра «Надежда» в поселке Илим Шалинского района Свердловской области. В центре живут ребята, попавшие в сложную жизненную ситуацию. Самым маленьким подарили игрушки, наборы для творчества, детям постарше – обувь, одежду, средства личного ухода, гаджеты. Каждый ребенок получил подарок, о котором мечтал и о котором писал Деду Морозу.

### «СТАНЬ ДЕДОМ МОРОЗОМ» В ТВЕРИ

Сотрудники компании собрали деньги, а также купили подарки для воспитанников коррекционного Осташковского детского дома и передали в редакцию «АиФ – Тверь».

Мы, в свою очередь, хотим сказать большое спасибо всем, кто нашел время и средства купить подарки малышам и помогал нам в организации праздника. Без каждого из вас чуда бы не случилось! Акция «Стань Дедом Морозом» проходит уже девятый год. За это время вместе с вами мы осчастливили не одну сотню детдомовских ребятшек. И кто бы не говорил, что люди у нас стали черствыми и бездушными, мы знаем точно, что это не так!

Редакция «АиФ – Тверь»

### «ЕЛКА ЖЕЛАНИЙ» В ПОВОЛЖЬЕ

Сотрудники «Ростелекома» в 10 регионах Поволжья в рамках волонтерской акции «Елка желаний» исполнили новогодние пожелания детей из детских домов, интернатов, приютов, детских больниц, реабилитационных и онкологических центров. Именные подарки получили более 400 детей в возрасте от 1 до 18 лет.

Новый Год – семейный праздник. Дети, которые по тем или иным причинам не могут встречать его вместе с родителями, особенно нуждаются во внимании. Наши воспитанники не перестанут верить в новогоднее чудо и Деда Мороза благодаря неравнодушному отношению взрослых.

**ЛЮДМИЛА ОДИНОЧЕНКО,**  
директор социально-реабилитационного центра «Маячок», Оренбургская область

Предновогодняя акция «Стань Дедом Морозом» в Свердловской области. За месяц до старта проекта коллеги интересовались, какое учреждение будет выбрано в этом году, когда начнем собирать подарки. Через несколько дней после старта акции все подарки были забронированы. Мы выбирали учреждение по критерию «самое нуждающееся» и не ошиблись. Как поделились дети, впервые их мечты так неожиданно исполнились под Новый год.

**ЕКАТЕРИНА НЕЧАЕВА,**  
ведущий специалист департамента  
внешних коммуникаций МРФ «Урал»

# Благотворительные проекты

## «Хочу быть!»

С 2013 года «Ростелеком» принимает активное участие в благотворительной программе «Хочу быть!», организованной Благотворительным фондом «АиФ. Доброе сердце». Глобальная цель программы – помочь детям, страдающим хронической почечной недостаточностью, перенесшим или готовящимся к операции по пересадке донорской почки. Программа также нацелена на развитие у детей интереса к различным профессиям, чтобы в дальнейшем им было легче определиться с будущей специальностью, реализовать свой творческий и интеллектуальный потенциал.

В 2016 году состоялся уже шестой по счету благотворительный проект «Хочу быть!» Около 200 ребят из московских социальных учреждений в течение осени посещали музеи, научные лаборатории и институты, участвовали в мастер-классах, помогающих им дать себе ответ на важный вопрос, кем они хотят быть. Ребята узнали много нового о самых современных областях – ИТ-технологиях и телекоммуникациях.

Также участники программы, ребята из семи социальных учреждений Москвы и Подмосковья, приняли участие в творческом конкурсе «Взгляд в будущее», в рамках которого они присылали организаторам сочинения и рисунки, в которых предложили свое творческое видение того, как изменится наш мир через 50 лет. Работы участников конкурса были очень красочными и яркими, а значит – дети смотрят в будущее с оптимизмом и светлыми надеждами.

Подробнее узнать  
о благотворительном фонде  
**«АиФ. Доброе сердце»**  
вы сможете на сайте  
<http://dobroe.aif.ru/>

Рисовать люблю с детства, участвовала в разных конкурсах. Сейчас учусь на первом курсе колледжа на дизайнера, но направление еще не выбрала, думаю о графическом и веб-дизайне. Поэтому очень рада получить такой подарок, надеюсь, обучение поможет мне определиться с направлением будущей деятельности.

**ЖЕНЯ ЦВЕТКОВА,**  
Центр содействия семейному  
воспитанию «Южный», г. Москва

Конкурс подарил ребятам из социальных учреждений возможность проявить свои таланты в различных профессиональных областях и в увлекательной форме познакомиться с разными специальностями. Мы верим, что нам удалось зарядить детей верой в себя и в свой успех. Наша компания будет поддерживать этот проект и в 2017 году.

200 ребят из московских социальных учреждений в течение осени посещали музеи, научные лаборатории и институты, участвовали в мастер-классах, чтобы определиться с профессией и дать себе ответ на вопрос, кем они хотят быть.

## Поддержка развития культуры и спорта

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

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»

С 2009 года «Ростелеком» выступает Генеральным партнером Федерации фигурного катания на коньках России. Итогом взаимовыгодного сотрудничества стала «Звездная дорожка» – совместная программа, которая действует с 2011 года. За это время в ней приняли участие сотни ребят из детско-юношеских спортивных школ во всех федеральных округах нашей страны. Цель программы мастер-классов «Звездная дорожка» для начинающих фигуристов в регионах России – предоставить детям уникальную возможность продемонстрировать свои способности и навыки известным тренерам, а также получить ценные уроки. Подобные мероприятия помогают юным спортсменам почувствовать себя участниками международных соревнований, вдохновиться на дальнейшую работу.

В 2016 году в рамках турнира «Ростелеком» и ФФКР организовали стажировку для участников программы – юных фигуристов из Кирова, Владикавказа, Бердска, Орла, Петрозаводска и Салехарда. Проект будет поддерживаться и в 2017 году.

«Звездная дорожка» дает детям отличную возможность пообщаться с именитыми тренерами и спортсменами, получить ценные уроки и, возможно, путевку в большой спорт, к олимпийским высотам. Мы надеемся, что эти дети непременно добьются успехов, и в скором времени мы услышим их имена на самых престижных соревнованиях мира.

**ИГОРЬ РЫЖЕНКОВ,**  
 директор Самарского филиала  
 ПАО «Ростелеком»

#### МАСТЕР-КЛАСС «ЗВЕЗДНАЯ ДОРОЖКА» В КИРОВЕ

Совместно с Федерацией фигурного катания на коньках России «Ростелеком» организовали в ледовом дворце «Дымка» города Кирова мастер-класс «Звездная дорожка» для 21 юного фигуриста в возрасте от 10 до 13 лет. Своими профессиональными секретами с юными спортсменами поделился заслуженный тренер СССР и России, тренер-консультант сборной команды России по фигурному катанию на коньках Виктор Кудрявцев. Фигуристы смогли не только получить бесценный опыт общения с именитым тренером, но и показали собственные достижения.

#### МАСТЕР-КЛАСС «ЗВЕЗДНАЯ ДОРОЖКА» В СЕВЕРНОЙ ОСЕТИИ

На республиканской Ледовой арене в столице Северной Осетии 21 апреля 2016 г. прошел мастер-класс для юных фигуристов «Звездная дорожка», организованный Федерацией фигурного катания на коньках России и компанией «Ростелеком». Провел мастер-класс Виктор Кудрявцев, заслуженный тренер СССР и России, тренер-консультант сборной команды России по фигурному катанию на коньках. Участниками мастер-класса стали 20 учеников детско-юношеской спортивной школы по зимним видам спорта в возрасте от 8 до 15 лет.

«Звездные дорожки» проходили по всей стране от Сахалина до Калининграда, и я видел, что благодаря этой программе, в регионах усилилось внимание к нашему виду спорта. Повсюду я встречал замечательных талантливых детей. Уверен, что «Ростелеком» делает большое дело, и сегодняшняя встреча займет достойное место в развитии фигурного катания нашей страны.

**ВИКТОР КУДРЯВЦЕВ,**  
 Заслуженный тренер СССР и России

Безусловно, для наших юных фигуристов это бесценный опыт. Получить практические рекомендации от специалиста такого уровня – дорогого стоит. Мы очень признательны «Ростелекому» за этот проект. «Звездная дорожка» – отличный инструмент для поиска новых талантов в фигурном катании и одновременно способ поднять интерес к одному из самых красивых и зрелищных видов спорта во всех регионах России.

**ДМИТРИЙ КОРОЕВ,**  
 директор республиканской детско-юношеской школы по зимним видам спорта, г. Владикавказ



### ПРОЕКТ «НА СТАРТ С «РОСТЕЛЕКОМ!»

Цель проекта – сформировать у детей и молодежи интерес к здоровому образу жизни, укрепить соревновательный дух и создать дополнительные условия для самореализации.

«Ростелеком» пятый год выступает организатором спортивных соревнований по зимним видам спорта для учеников общеобразовательных школ, воспитанников социально-реабилитационных центров для несовершеннолетних, учащихся детско-юношеских спортивных школ. Традиция проведения соревнований родилась за два года до Зимней Олимпиады в Сочи, где наша компания была генеральным партнером Олимпийских игр, и помимо обеспечения телекоммуникационной инфраструктурой Игр, вела большую работу по популяризации спорта и олимпийских ценностей.

**Мы рады дать возможность юным спортсменам окунуться в атмосферу состязаний и почувствовать вкус побед. Хотим внести свой посильный вклад в воспитание будущих олимпийских чемпионов. Именно с таких турниров и начинается путь к большим спортивным победам. Проводя детские соревнования, мы вносим свой вклад в олимпийское будущее страны.**

**НИКОЛАЙ ЗЕНИН,  
вице-президент ПАО «Ростелеком» –  
директор МРФ «Сибирь»**

### «ДЕТИ НА ЛЬДУ. ЗВЕЗДЫ»

«Ростелеком», генеральный партнер Федерации фигурного катания на коньках России, в 2016 году впервые провел для юных фигуристов уникальный проект в формате реалити-шоу «Дети на льду. Звезды». Цель проекта – дать детям возможность получить путевку в профессиональный спорт, что особенно важно для тех регионов, где исторически нет сильной школы фигурного катания.

Для участия в шоу из пятисот желающих были выбраны всего 42 юных спортсмена в возрасте от 7 до 9 лет из десяти городов. Отбор и первые три тура проходили в городах-участниках проекта – в Москве, Санкт-Петербурге, Челябинске, Калининграде, Казани, Сочи, Самаре, Омске, Саранске, Хабаровске.

По результатам финала два победителя должны были получить главный приз – неделю интенсивного обучения фигурному катанию на коньках в образовательном центре в Сочи с лучшими тренерами страны. Однако, все участники заключительного тура соревнований показали такое профессиональное катание, что жюри приняло решение направить на учебно-тренировочный сбор в Сочи всех финалистов.



### **«ЗВЕЗДА ТЕАТРАЛА»**

«Звезда Театрала» – единственная российская награда в сфере театрального искусства, которая обладает статусом независимой Премии зрительских симпатий. За годы существования она стала символом непредвзятой оценки и общественного признания, потому что её лауреатов определяет самое массовое жюри – многотысячная зрительская аудитория.

В 2016 году компания «Ростелеком», генеральный телекоммуникационный партнер премии, транслировала церемонию награждения в прямом эфире. Согласно ИТ-статистике, посещаемость интернет-трансляции за год выросла в пять раз и зафиксировала новый рекорд – общее количество просмотров достигло 300 тысяч.

В 2017 году «Ростелеком» планирует продолжить реализацию проектов, в которых применяются современные информационные технологии в социальных сферах с целью сохранения культурных ценностей и обеспечения доступа к ним всех категорий населения.

## «Подарим детям мир знаний!»

К масштабному всероссийскому проекту «Подарим детям мир знания!», инициированному издательским домом «Аргументы Недели», компания «Ростелеком» присоединилась в 2014 году. Задача проекта – обеспечить детей качественной художественной и познавательной литературой.

Представители бизнеса, власти и частные лица дарят познавательные книги интернатам, детским домам, школам, городским и сельским библиотекам. Поддержка данного проекта – это лишь часть многолетней работы компании «Ростелеком» по оказанию помощи детским домам.

### «ПОДАРИ ДЕТЯМ МИР ЗНАНИЯ!» В ЛЕСНО-КОНОБЕЕВСКОЙ ШКОЛЕ-ИНТЕРНАТЕ

В рамках акции Лесно-Конобеевская школа-интернат Шацкого района Рязанской области получила в подарок более сотни книг для своей библиотеки.

Наша подшефная школа-интернат принимает подарки для своей библиотеки во второй раз. По словам педагогов школы, новые красочные книги ребятам очень нравятся, они стали больше читать, интересоваться литературой.

**РОМАН РУССКИХ,**  
директор Рязанского филиала  
ПАО «Ростелеком»

### «ПОДАРИ ДЕТЯМ МИР ЗНАНИЯ!» В КИРОВЕ, МОРДОВИИ, ОРЕНБУРГЕ

«Ростелеком» в рамках совместного проекта с издательским домом «Аргументы недели» передал несколько комплектов книг областным библиотекам, детским домам, интернатам, больницам.

Дети очень рады книгам, тем более таким новым, интересным и полезным. Ребятишки и сами читают и мам просят почитать. Таких книг у нас просто не было. Они ведь, кстати, и в школьную программу включены. Так что это очень полезная акция. Кроме того, лечение – процесс длительный. Маленьким пациентам хочется в свободное время отвлечься, успокоить себя, узнать что-то новое из книг. Считаю, что чтение хороших добрых произведений способствует лечению и выздоровлению!

**ЭЛЬВИРА СМОЛЕНЦЕВА,**  
старший воспитатель Кировской  
областной детской клинической  
больницы

**>14** ТЫС.  
КНИГ

было подарено воспитанникам  
более 120 детских домов  
за три года участия  
«Ростелекома» в проекте





«РОСТЕЛЕКОМ» ПОДАРИМ МИР  
ЗНАНИЙ ВОСПИТАННИКАМ ЦЕНТРА  
«МАЯЧОК»

«Ростелеком» пополнила библиотечный фонд социально-реабилитационного центра для несовершеннолетних «Маячок» города Южно-Сахалинска лучшими произведениями мировой литературы. Дети получили комплекты книг Марка Твена, среди которых «Приключения Тома Сойера», «Принц и нищий», «Приключения Гекльберри Финна», «Янки из Коннектикута при дворе короля Артура», а также книги Роберта Стивенсона «Остров сокровищ» и Даниэля Дефо «Жизнь и удивительные приключения Робинзона Крузо».



Мы благодарны «Ростелекому» за такую замечательную инициативу. Читая правильные книги, ребята постепенно формируют мировоззрение, расширяют и углубляют взгляд на мир. В этих романах можно найти идеальный образ самого себя в виде каких-либо героев или реальных людей и впоследствии воплотить этот образ в своей жизни.

**ЕКАТЕРИНА ГАЛКИНА,**  
директор ГКУ Социально-  
реабилитационного центра для  
несовершеннолетних «Маячок»



05

#ВРЕМЯСОХРА





# АНЯТЬ

«Ростелеком» стремится рационально использовать природные ресурсы и ответственно подходить к воздействию своей деятельности на окружающую среду. Компания считает важным развивать экологическую культуру в обществе, поддерживать программы экологического образования и участвовать в инициативах по благоустройству и озеленению территорий.

# Наш подход

Среди основных приоритетов социальной ответственности «Ростелекома» – бережное отношение к окружающей среде.

В «Ростелекоме» с 2015 года действует Экологическая политика компании, которая определяет основные принципы и подходы к управлению всеми экологическими аспектами деятельности компании, а также является основой для планирования и реализации природоохранных мероприятий.

## КЛЮЧЕВЫЕ ПРИНЦИПЫ ЭКОЛОГИЧЕСКОЙ ПОЛИТИКИ ПАО «РОСТЕЛЕКОМ»

- 1 **Соблюдение** в процессе деятельности установленных законодательством РФ и ратифицированными международными договорами **требований, норм, обязательств в области охраны окружающей среды**, рационального природопользования, экологической безопасности.
- 2 **Приверженность принципам устойчивого развития при планировании и осуществлении деятельности**: реализация Компанией своих экономических интересов не должна ухудшать существующую экологическую ситуацию, качество жизни и здоровья населения, приводить к нанесению вреда окружающей среде, отдельным ее компонентам.
- 3 Отсутствие препятствий к реализации сотрудниками Компании, а также гражданами РФ, затронутыми деятельностью Компании, своего **конституционного права на благоприятную окружающую среду**.
- 4 **Ответственность** Компании за экологические последствия (в том числе отдаленные) своей деятельности.
- 5 Обеспечение снижения негативного воздействия на окружающую среду и **рационального использования природных ресурсов** в процессе деятельности Компании.
- 6 Учет потенциальных экологических рисков при принятии управленческих решений, определяющих стратегию развития Компании. **Управление экологическими рисками и производственный экологический контроль** как часть системы управления деятельностью Компании.
- 7 **Открытость и доступность экологической информации** для всех заинтересованных лиц.
- 8 **Создание и развитие в Компании экологической культуры**, экологических ценностей, формирование имиджа Компании как экологически ориентированной.



Подробнее с **Экологической Политикой «Ростелекома»** Вы можете ознакомиться на сайте [www.rostelecom.ru](http://www.rostelecom.ru)

«Ростелеком» внедряет передовые ноу-хау как на технологическом уровне – в ходе модернизации телекоммуникационной инфраструктуры и оборудования, а также при оказании услуг, – так и внутри компании. В компании действует программа повышения энергоэффективности, которая предусматривает обновление энергоемкого оборудования и широкое внедрение автоматизированных систем управления освещением и теплоснабжением в офисах компании. Кроме того, «Ростелеком» использует экологически чистые источники энергии (солнечные батареи, ветроэнергетические, ветросолнечные, микротурбинные установки).

Также внутри компании активно внедряется концепция «Зеленого офиса», в том числе с использованием системы электронного документооборота, что снижает расход потребляемых ресурсов (электроэнергии, бумаги) и повышает эффективность обмена информацией.

**В «Ростелекоме» действует система управления пожарной, промышленной и экологической безопасностью, обеспечивающая устойчивое функционирование объектов Общества.**

**Основные цели:**

- » недопущение аварий и несчастных случаев;
- » снижение рисков возникновения пожаров и загораний;
- » улучшение экологической обстановки.

**Во всех филиалах компании созданы и укомплектованы по штату отделы/службы производственного контроля.**

## Совершенствование управления вопросами охраны окружающей среды

В 2016 году в компании было введено в действие Положение о производственном экологическом контроле. Впервые в едином документе и определены принципы экологического менеджмента, производственного контроля и рисков в отношении всех экологических аспектов (ранее аналогичные документы существовали по отдельным направлениям). Определен круг лиц, ответственных за обеспечение экологической безопасности в компании, их функции, виды и периодичность контроля, действия, направленные на повышение экологической результативности.

**С целью внедрения современных подходов к управлению вопросами охраны окружающей среды «Ростелеком» прошел сертификацию деятельности на соответствие стандарту ISO 14001 в области защиты окружающей среды<sup>1</sup>.**

## Оценка экологических рисков и диалог с заинтересованными сторонами

«Ростелеком» оценивает экологические риски при планировании масштабных проектов. Все проекты капитального строительства, монтажа и модернизации оборудования обязательно проходят согласование в отделе производственного контроля на предмет соответствия требованиям экологического законодательства, а также включают мероприятия по защите окружающей среды. В 2016 году экологические риски были включены в общую Матрицу рисков компании. Кроме того, в 2016 году впервые была проведена комплексная оценка экологических рисков в рамках системы управления рисками.

«Ростелеком» открыто взаимодействует со всеми заинтересованными сторонами касательно вопросов возможного экологического воздействия деятельности компании. При планировании и осуществлении масштабных проектов по строительству волоконно-оптических сетей связи проводятся общественные слушания с участием жителей территорий присутствия, представителей общественных организаций, местных органов власти. Все предложения и замечания, которые компания получает от заинтересованных сторон, в обязательном порядке учитываются при доработке технической документации по проектам.

<sup>1</sup> ISO 14001 – это международный стандарт, устанавливающий требования к системе экологического менеджмента, позволяющие организации разработать и внедрить экологическую политику и цели, учитывая законодательные и другие требования, которые организация обязалась выполнять.

# Природоохранные мероприятия

«Ростелеком» ежегодно инвестирует в проекты, направленные на улучшение состояния окружающей среды в регионах своего присутствия – чтобы воздух и вода в водоемах стали чище, чтобы отходы максимально утилизировались. Кроме того, мы стараемся рационально использовать природные и энергетические ресурсы.

## Общие расходы и инвестиции «Ростелекома» на охрану окружающей среды, 2016 год, млн руб.



- 90,16** На обращение с отходами и ликвидацию экологического ущерба (a)
- 29,32** Разработка документов (b)
- 3,26** На защиту и реабилитацию земель, поверхностных и подземных вод от загрязнения, очистку сточных вод (c)
- 2,33** На охрану атмосферного воздуха и предотвращение изменения климата (d)
- 2,18** На благоустройство и озеленение территорий (e)
- 1,49** На обучение и повышение квалификации персонала (f)
- 0,185** Расчет платежей за негативное воздействие на окружающую среду (g)
- 6,73** На иные направления (h)

Основными природоохранными мероприятиями «Ростелекома» в 2016 году были:

- » совершенствование системы экологического менеджмента, а также сертификация на соответствие международному стандарту ISO 14001;
- » продолжение реализации долгосрочных проектов с положительным экологическим эффектом:
  - модернизация котельных (перевод с угля и дизеля на газ)
  - модернизация дизель-генераторов резервного питания (замена на более экономичные, замена водяной системы охлаждения на воздушную)
  - замена люминесцентных ламп на светодиодные
  - оптимизация использования артезианских водозаборных скважин
  - повышение эффективности использования топливно-энергетических ресурсов (энергосбережение, снижение теплопотерь)
  - организация и поддержка мероприятий и акций экологической направленности.

## Затраты «Ростелекома» на экологическую безопасность, 2014-2016, тыс. руб.

Показатель	2014	2015	2016
Обучение персонала	1 500	1 900	<b>1 489,79</b>
Оплата услуг компаний, занимающихся утилизацией/обезвреживанием отходов, не подлежащих захоронению	11 000	9 800	<b>9 772,59</b>
Оплата услуг компаний, занимающихся утилизацией/обезвреживанием отходов, не подлежащих захоронению	85 500	83 800	<b>83 774,71</b>
Внесение платы в федеральный бюджет за выбросы в атмосферу	1 200	1 700	<b>1 235,94</b>
Внесение платы в федеральный бюджет за размещение отходов на полигонах ТБО	31 400	32 500	<b>32 546,79</b>
<b>Всего</b>	<b>130 600,00</b>	<b>129 700,00</b>	<b>128 819,82</b>



## Программа раздельного сбора мусора

Проблема утилизации бытовых отходов – одна из важнейших в непромышленном секторе производственной экологии. До 70 % в составе бытового мусора «Ростелекома» составляют компоненты, пригодные к вторичной переработке: бумага, картон, пластик, стекло, алюминий, батарейки. В настоящее время они попадают на полигоны захоронения твердых коммунальных отходов (ТКО). Для того, чтобы более рационально подходить к вопросу обращения с отходами и их вторичного использования, «Ростелеком» в 2016 году разработал концепцию программы раздельного сбора мусора, реализовать которую планирует, начиная с 2017 года.

Программа рассчитана на 3 года (2017-2020гг.), в течение которых раздельный сбор планируется поэтапно внедрить в крупных городах – столицах федеральных округов, затем – в столицах и крупных городах областей, и далее в городах, не охваченных на предыдущих этапах. Реализация программы позволит охватить до 80 % объектов, образующих отходы, и на 40 % сократить общий объем отходов, отправляемых на свалки. Подробнее о программе мы расскажем в наших следующих отчетах.

**2017 год объявлен Годом экологии в России. По поручению Президента Российской Федерации В.В. Путина будут подготовлены программы сбережения уникальных природных символов России, таких как Волга, Байкал, реки на Алтае. Также внимание будет уделено благоустройству территорий по всей стране. Программа раздельного сбора мусора станет вкладом «Ростелекома» в решение задач в сфере экологии, поставленных Президентом Российской Федерации В.В. Путиным.**



## «Зеленый офис»

«Ростелеком» разделяет ценности концепции «Зеленого офиса» – организовать работу офисов так, чтобы рационально расходовать собственные ресурсы, минимизировать образование отходов и применять более экологичные материалы.

**В «Ростелекоме» уже несколько лет действует Единая система электронного документооборота (ЕСЭД), позволившая полностью отказаться от использования бумаги для внутренней переписки. Кроме того компания выставляет клиентам счета за услуги связи в электронном виде.**

Основными направлениями «Зеленого офиса» в компании являются:

- » сокращение потребления электроэнергии, воды, тепла, бумаги и пластика;
- » снижение объема отходов и передача их на переработку и безопасную утилизацию;
- » использование продукции из вторичного сырья или не содержащей вредные химические соединения;
- » использование экологически безопасных источников энергии (солнечных батарей, ветрогенераторов и др.);
- » использование энергосберегающих технологий (модернизация резервных генераторов, котельных, автоматические системы регуляции тепло- и энергопотребления, энергосберегающие лампы);
- » снижение потребления бумаги за счет широкого использования электронного документооборота и конференц-связи.

**> 11,5** МЛН

**абонентов «Ростелекома» перешли на получение счетов в электронном виде<sup>1</sup>**

### Обращение с бумажными отходами в «Ростелекоме», 2015-2016

Показатель	2015	2016	Изменение в сравнении с 2015, %	Комментарии
Бумажные отходы, всего образовалось тонн	1 136,57	<b>998,23</b>	<b>-12,17 %</b>	Снижение потребления бумаги, в т. ч. за счет использования электронного документооборота
Бумага, переданная на вторичную переработку тонн	85,57	<b>145,87</b>	<b>+70,47 %</b>	В 2016 году во вторичную переработку вовлечено 14,6 % бумажных отходов. В дальнейшем % планируется увеличить.

<sup>1</sup> По состоянию на конец 2016 года.



# Энергоэффективность

Деятельность телекоммуникационных компаний практически не оказывает отрицательного влияния на окружающую среду. Источниками незначительного негативного воздействия могут быть отходы, образующиеся в результате работы офисов «Ростелекома», выбросы в атмосферу от автотранспорта компании, сбросы загрязняющих веществ в водные объекты. Но все объекты «Ростелекома» – офисные здания, офисы продаж и контактные центры – потребляют электроэнергию. Поэтому одной из ключевых задач для компании является снижение потребления электроэнергии, а также внедрение энергоэффективных технологий.

## Управление вопросами энергоэффективности

«Ростелеком» внедряет Программу энергосбережения и повышения энергоэффективности. В рамках программы ведется планирование и мониторинг потребления энергетических ресурсов, выявление лучших практик, применяемых в телекоммуникационной отрасли, реализация мероприятий, направленных на повышение энергоэффективности.

В 2016 году подготовлен проект нового нормативного документа «Ростелекома» – «Энергетической политики», цель которой – установить основные принципы и обязательства компании в области энергосбережения, повышения энергетической эффективности, путей и механизмов их реализации. Подробнее об «Энергетической политике» мы расскажем в наших следующих отчетах.

В 2016 году проведено обязательное энергетическое обследование «Ростелекома» и подготовлен энергетический паспорт<sup>2</sup> в соответствии с Федеральным законом от 23 ноября 2009 г. № 261-ФЗ «Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации».

Кроме того, подготовлен Технический план мероприятий в области энергосбережения и повышения энергетической эффективности на 2017-2021 гг. определены мероприятия по каждому региональному филиалу «Ростелекома», необходимый объем финансирования на реализацию мероприятий, рекомендуемая дата внедрения, планируемое годовое изменение потребления энергетических ресурсов в натуральном и стоимостном выражении.

**Снижение потребления электроэнергии, а также внедрение энергоэффективных технологий – одна из приоритетных задач «Ростелекома».**

### Целевые показатели программы мероприятий по энергосбережению и повышению энергетической эффективности «Ростелекома»

№	Наименование показателя программы	Единица измерения	2017	2019	2021
1	Удельный расход электрической энергии в расчете на 1 кв.м общей площади	кВт/кВ.м	0,152342	0,14763	<b>0,142918</b>
2	Удельный расход тепловой энергии в расчете на 1 кв.м общей площади	Гкал/кВ.м	0,133757	0,12962	<b>0,125483</b>

<sup>2</sup> Подготовлен энергетический паспорт ПАО «Ростелеком», соответствующий требованиям приказа Министерства энергетики РФ от 30.06.2010 г. №400, получено экспертное заключение к энергетическому паспорту и присвоен регистрационный номер ЭП326/103-11/3016 в Ассоциации Саморегулируемая организация «Межрегиональное содружество энергоаудиторов» (СПО-Э-151).

## Энергосберегающие мероприятия

Специфика энергопотребления «Ростелекома» заключается в необходимости постоянного использования электрической, тепловой энергии для производственных и административных нужд компании.

«Ростелеком» внедряет энергосберегающие технологии в рамках модернизации резервных генераторов и котельных, внедряет автоматические системы регуляции тепло- и энергопотребления, энергосберегающие лампы и многое другое.

Для сокращения потребления электроэнергии в 2016 году выполнено следующее:

- » В большинстве макрорегиональных филиалов «Ростелекома» на крупных объектах функционируют автоматизированные системы управления внутренним и уличным освещением.
- » Естественное освещение в зданиях и сооружениях используется максимально в местах, где это целесообразно и реализуемо.
- » Большинство (95 %) применяющихся в компании систем по поддержанию микроклимата имеют автоматизированную систему управления.

### Энергопотребление по видам энергии, 2014-2016<sup>1</sup>

Наименование энергоносителя	Единица измерения	2014	2015	2016
Электрическая энергия	тыс. кВт·ч	1 717 200	1 678 785	<b>1 682 578</b>
Тепловая энергия	Гкал	1 413 045	1 551 934	<b>1 247 421</b>

В соответствии с утвержденными мероприятиями по энергосбережению ведется плановая замена люминесцентных ламп на светодиодные в рамках утвержденного бюджета.

В настоящее время лампы накаливания используются только в технологических помещениях, где их применение регламентировано соответствующими нормативными документами – Правилами устройства электроустановок (ПУЭ), Правилами технической эксплуатации электроустановок потребителей (ПТЭЭП).

В 2016 году для энергосбережения выполнен ряд пилотных проектов по внедрению энергосберегающих мероприятий за счет Проектов операционной эффективности (ПОЭ) и средств Макрорегиональных филиалов.

#### ПИЛОТНЫЙ ПРОЕКТ:

Применение энергосберегающих источников освещения на объектах «Ростелекома»:

- » В МРФ «Волга» установлено 42 444 светодиодных светильника с годовым эффектом 45 973,6 тыс.руб.
- » В МРФ «Центр» установлено 2 100 светодиодных светильника с годовым эффектом 2 096,6 тыс.руб.
- » В МРФ «Северо-Запад» установлено 15404 светодиодных светильника с годовым эффектом 13 991 тыс.руб.
- » В МРФ «Сибирь» установлено 11 200 светодиодных светильника с годовым эффектом 10 380 тыс.руб.
- » В МРФ «Дальний Восток» установлено 1 400 светодиодных светильника и 350 инфракрасных датчиков с годовым эффектом 1 173 тыс.руб.

<sup>1</sup> Незначительное увеличение потребления электроэнергии в 2016 году в сравнении с 2015 годом (0,2 % к потреблению 2015 г.) в натуральном выражении обусловлено введением новых мощностей и, вместе с тем, политикой компании по оптимизации основных фондов, заключении единых договоров при расчетах с энергоснабжающими компаниями, а так же за счет проведения энергосберегающих мероприятий.



Также в «Ростелеком» выполнены следующие **ПИЛОТНЫЕ ПРОЕКТЫ**, которые позволят сократить потребление электроэнергии:

- » **Пилотный проект:** в МРФ «Волга» переведено на оптимальный тариф 531 объект с годовым эффектом 5 274 тыс.руб.
- » **Пилотный проект:** в МРФ «Волга» выведен один объект на оптовый рынок электроэнергии и мощности (ОРЭМ), ожидаемая экономия 1 242 тыс.руб. в год.
- » **Пилотный проект:** в МРФ «Центр» Установка счетчиков учета электроэнергии при оплате за электроэнергию по установленной мощности на примере трех объектов Тульского филиала ожидаемая экономия 800 руб. в год по одному объекту. (стоимость прибора учета СЕ-101 – 513 руб. без НДС).
- » **Пилотный проект:** Установка стабилизаторов постоянного тока (ССПН) 48/60 В на примере объектов Межрегионального центра технической эксплуатации телекоммуникаций МЦТЭТ Орехово-Зуевского района Московской области. Затраты на установку СППН-3 48-60/180 в количестве 3-х штук – 2 млн руб. Срок окупаемости – 4 года.
- » **Пилотный проект:** Создание автоматизированной информационно-измерительной системы – установка приборов Автоматизированной системы коммерческого учета электроэнергии (АСКУЭ) на 866 шт. для завершения ранее начатого проекта по переводу 1 010 объектов в оптимальные ЦК, с годовым эффектом 6 508 тыс.руб.

По состоянию на 2016 год **АЛЬТЕРНАТИВНЫЕ ИСТОЧНИКИ ЭЛЕКТРОЭНЕРГИИ ИСПОЛЬЗУЮТСЯ** в следующих макрорегиональных филиалах «Ростелекома»:

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

«Ростелеком» использует альтернативные источники энергоснабжения: ветроэнергетические установки (ВУЭ 2000), ветро-солнечные установки (ВСУ 2000), солнечные батареи (ВИЭ), микротурбинные установки, ветро-дизель-аккумуляторные установки.

В 2016 году «Ростелеком» продолжил реализацию проекта «Оптимизация затрат и повышение эффективности использования топливно-энергетических ресурсов. По всем топливно-энергетическим ресурсам наблюдается за 2016 год снижение потребления:

- » тепловой энергии на 6,68 %
- » воды на 7,2 %
- » природного газа на 6,81 %
- » угля на 13,14 %
- » дизельного топлива на 11,44 %.

Выросло потребление возобновляемых ресурсов: дров и топливных брикетов.

#### Использование топливно-энергетических ресурсов в ПАО «Ростелеком», 2015-2016

Наименование ТЭР	Ед. измерения	Фактический расход ТЭР за 2015 г.	Фактический расход ТЭР за 2016 г.	% экономии в натуральном выражении
Тепловая энергия	Гкал	1 332 291,207	<b>1 243 338,59</b>	6,68
Холодная вода	м <sup>3</sup>	2 930 342,825	<b>2 776 347,84</b>	5,25
Горячая вода	м <sup>3</sup>	466 775,603	<b>374 867,278</b>	19,69
Газ природный	м <sup>3</sup>	19 246 160,61	<b>17 934 986</b>	6,81
Уголь	т	14 233,358	<b>12 363,604</b>	13,14
Дрова	м <sup>3</sup>	9 640,73	<b>10 127,68</b>	-5,05
Топливные брикеты	м <sup>3</sup>	408,2	<b>485,2</b>	-18,86
Дизельное топливо	л	670 786,19	<b>594 024,88</b>	11,44

Подробнее – смотрите таблицы в Приложении 3.

# Развитие экологической культуры

«Ростелеком» продвигает экологическую культуру в обществе как основу более ответственного отношения людей к окружающей среде. Компания активно поддерживает экологические инициативы представителей местных сообществ, формирующие ответственное отношение к природе и направленные на сохранение природы, ее изучение и восстановление. Сотрудники «Ростелекома» выступают волонтерами, принимая участие в проектах по благоустройству, озеленению и уборке территорий:

Ежегодно в апреле проходит субботник в макрорегиональных филиалах «Ростелекома», участие в котором принимают тысячи наших сотрудников:

- » МРФ «Центр». Сотрудники Воронежского филиала «Ростелекома» приняли участие в общегородском субботнике и привели в порядок территорию вокруг главного офиса компании на проспекте Революции с примыкающей к нему улицей Пятницкого.
- » МРФ «Волга». Сотрудники «Ростелекома» в Кировске участвовали в субботнике, очистили от мусора придомовые территории по улицам Физкультурников, 5, Сурикова, 7/1 и Ленина, 168.

## СУББОТНИК В КИРОВЕ

Сотрудники «Ростелекома» приняли участие в субботнике в Кирове и очистили от мусора придомовые территории нескольких домов, отремонтировали и покрасили детские площадки, поставили во дворах новые информстенды, и посадили «памятные» деревья.

Решение выйти на уборку этих дворов возникло уже давно. Дело в том, что здесь проживает очень много наших абонентов. И мы, общаясь с ними, видели неустроенность мест отдыха граждан, особенно детей. Вот и решили помочь, договорившись с председателями Товариществ собственников недвижимости. Тем самым мы хотели показать, что наша компания – это не только услуги связи, но и забота о наших абонентах, нашем городе.

**ОЛЬГА РУДАКОВА,**  
 ведущий менеджер Кировского филиала ПАО «Ростелеком»

## СУББОТНИК ВО ВЛАДИВОСТОКЕ

Сотрудники «Ростелекома» во Владивостоке приняли участие в субботнике на мысе Вятлина острова Русский и очистили от мусора видовую площадку в одном из живописных мест острова. Всего было собрано более 40 мешков мусора: полиэтиленовых пакетов, стеклянных бутылок, пластиковой посуды и проч.

Владивосток – очень красивый город, а побережье острова Русский – излюбленное место отдыха его жителей и гостей. Сегодня мы сделали это место чистым, ухоженным. Если каждый отдыхающий проявит сознательность и не оставит после себя мусора, то мыс Вятлина останется таким же красивым надолго.

**ЛЮБОВЬ АЛЕКСЕЕВА,**  
 директор департамента внешних коммуникаций ПАО «Ростелеком» на Дальнем Востоке

### ВОЛОНТЕРСКОЕ ДВИЖЕНИЕ «ЧИСТАЯ ВУОКСА»

Начиная с 2014 года «Ростелеком» принимает участие в волонтерском движении «Чистая Вуокса», глобальная цель которого – очистить от мусора берега озер Ленинградской области и острова на озере Вуокса (Приозерский район), а также способствовать воспитанию культуры экологичного отдыха. Проект рассчитан на 10 лет.

Осенью 2016 года состоялся масштабный ежегодный осенний эко-поход по островам озера Вуоксы. В уборке приняли участие более 150 волонтеров. «Ростелеком» выступил партнером мероприятия: обеспечил транспортом для доставки волонтеров к месту проведения акции и обратно.

МРФ «Северо-Запад» отмечен благодарственным письмом за участие в мероприятиях общественного проекта «Чистая Вуокса».

Мы очень рады, что Ваша компания занимает активную социальную позицию. Примите искреннюю признательность за Ваше неравнодушное отношение к волонтерским проектам, способствующим улучшению экологической обстановки вокруг. Вы оказали поддержку не столько нам, сколько чистому будущему Вуоксы.

**М.Ю. ЖИЛЯЕВ,**  
руководитель проекта «Чистая Вуокса», Санкт-Петербург, Приозерск

### АКЦИЯ ПО СБОРУ ИСПОЛЬЗОВАННЫХ БАТАРЕЕК


В Алтайском филиале с марта по май 2016 года прошла акция по сбору использованных батареек. В декабре 2016 года сбор батареек организован и в Корпоративном центре, причем на постоянной основе. В дальнейшем по всей компании планируется внедрить отдельный сбор компонентов бытового мусора, что позволит отправлять часть из них на переработку и существенно сократить объем мусора, выбрасываемого на свалки ТБО.

### АКЦИЯ ДОБРЫХ ДЕЛ В ЯКУТСКЕ

Около 40 сотрудников «Ростелекома» приняли участие в уборке территории общежитий и домов, где проживают инвалиды по зрению.

Мы обрадовались инициативе «Ростелекома» помочь членам нашего общества. В Якутской городской организации слепых есть люди, проживающие в частных домах и домах компактного проживания. Некоторые из них действительно нуждаются даже в такой, казалось бы, бытовой помощи, как уборка двора, особенно сейчас, в весенний период.

**МАРИЯ КИРИЛЛИНА,**  
председатель Якутской городской организации Всероссийского общества слепых



«Ростелеком» – признанный технологический лидер, продвигающий на рынке инновационные решения в области электронного правительства, облачных вычислений, здравоохранения, образования, безопасности, жилищно-коммунальных услуг. Наши усилия по развитию инфраструктуры, внедрению инноваций и усовершенствованию сервиса направлены на то, чтобы каждый наш клиент даже в самом отдаленном уголке нашей страны легко решал свои задачи с помощью предлагаемых нами доступных, качественных и безопасных продуктов и услуг.

06

#ВРЕМЯРА



# ДОВАТИ

- 109 Наш подход
- 111 Проекты в национальных интересах
- 112 «Устранение цифрового неравенства»
- 113 Социально ориентированные услуги
- 114 Безопасность услуг
- 115 Повышение качества услуг
- 116 Цепочка поставок организации



**ВАЛЕРИЙ ЕРМАКОВ,**  
вице-президент по работе с корпоративным  
и государственным сегментами «Ростелекома»

«Ростелеком» фокусируется сегодня одновременно на повышении внутренней эффективности, внедрении инновационных решений для собственного развития и продвижении на рынок современных цифровых продуктов и платформ. Эти радикальные внутренние и рыночные изменения позволят нам стать по-настоящему современной сервисной компанией, в центре внимания которой – клиент и его потребности. Только так мы можем удерживать лидерство и повысить фундаментальную стоимость «Ростелекома».



# Наш подход

# 30-70%

**экономии на стоимости владения  
ит-инфраструктурой достигается  
благодаря облачным решениям**



Телекоммуникационные услуги «Ростелекома» помогают решать организационные, производственные и коммерческие задачи. В то же время не менее важна и социальная миссия наших услуг, ведь именно благодаря современным технологиям информация становится доступной всем. А это, в свою очередь, позволяет пользователям наших услуг учиться новому, использовать инновационные возможности как для развития бизнеса, так и для общественной и благотворительной деятельности.

Глобально, услуги «Ростелекома» способствуют развитию информационного общества. Благодаря нашей мощной инфраструктуре, отвечающей современным требованиям, жители удаленных регионов России получают возможность пользоваться полным объемом государственных услуг не выходя из дома. Мы создаем новые возможности для развития малого бизнеса в сфере электронной коммерции, для дистанционного обучения детей и взрослых, для предоставления медицинских консультаций. При этом, мы постоянно работаем над улучшением клиентского сервиса – одной из наших главных задач. Высокая степень удовлетворенности клиентов нашей работой и взаимодействием с компанией на всех этапах остается одним из ключевых показателей успешности «Ростелекома».

**«Ростелеком» – это компания, которой доверяют миллионы частных и корпоративных клиентов. Мы стремимся сделать жизнь клиентов комфортной, наполненной и интересной, с помощью современных телекоммуникационных технологий.**

- 109 Наш подход
- 111 Проекты в национальных интересах
- 112 «Устранение цифрового неравенства»
- 113 Социально ориентированные услуги
- 114 Безопасность услуг
- 115 Повышение качества услуг
- 116 Цепочка поставок организации

**Мы придаем большое значение доступности, качеству и надежности наших услуг, а также получению обратной связи от клиентов.**

Мы также активно развиваем сегмент цифровых услуг – которые сегодня показывают наиболее динамичный рост.

«Ростелеком» в 2015 году поставил перед собой амбициозную задачу – стать провайдером цифровых сервисов и платформ. Для того чтобы клиенты «Ростелекома» смогли как можно быстрее и эффективнее воспользоваться новыми технологиями, оператор наращивает свои активности в таких сегментах, как центры обработки данных, облачные услуги, OTT-сервисы, промышленный интернет, сервисы геоданных.

В 2016 году «Ростелеком» развивал облачные сервисы как для бизнес-клиентов, так и для частных пользователей на основе собственной ИКТ-базы (база информационных и коммуникационных технологий), построенной с применением технологии виртуализации и расположенной в специально оборудованных дата-центрах (центрах обработки данных) по всей России. Это обеспечивает надежность и высокий уровень безопасности сервисов, защиту информации, резервное копирование данных и проч. Кроме того, облачные технологии помогают компаниям оптимизировать затраты на установку и владение ИТ-инфраструктурой, что на сегодняшний день особенно актуально для бизнеса.

Среди приоритетов в работе «Ростелекома» в 2016 году были: работа над инновационными продуктами и услугами; выход на новые быстрорастущие рынки; повышение качества, доступности и безопасности услуг. Мы уверены в том, что вывод инновационных продуктов и услуг увеличит долю компании на существующих рынках, а также активизирует развитие новых рынков. Поэтому мы видим большие перспективы на рынках инновационных услуг, в том числе, для корпоративных и государственных клиентов.

Клиенты – главная ценность и движущая сила развития любого бизнеса. Мы продолжаем развивать бизнес, следуя запросам рынка и потребностям наших нынешних и потенциальных клиентов.

Одним из показателей успешной работы нашей компании является успех наших клиентов, которого они достигают благодаря новым возможностям телекоммуникационных продуктов и услуг «Ростелекома».

Наша компания делает все возможное, чтобы инновационные продукты и услуги стали доступными для как можно большего количества людей. Мы внедряем гибкие тарифные планы и создаем такие комплексы услуг, которые могут себе позволить все без исключения жители нашей страны не зависимо от уровня доходов. Как социально ответственная компания мы выстраиваем взаимовыгодные партнерские отношения со всеми пользователями наших продуктов и услуг, придавая большое значение их качеству, надежности и доступности.





# Проекты в национальных интересах

«Ростелеком» на протяжении многих лет реализует проекты в национальных интересах, являясь надежным партнером государства в реализации системообразующих федеральных проектов.

## Электронное правительство

Проект электронное правительство в рамках Федеральной целевой программы «Электронная Россия» призван обеспечить права граждан и организаций на доступ к государственным услугам, в том числе, получение информации о структуре и функциях органов власти и государственных учреждений.

«Ростелеком» выступает разработчиком и основным оператором инфраструктуры электронного правительства (Единого портала государственных и муниципальных услуг [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)), который является окном взаимодействия между гражданами и государством. Тем самым «Ростелеком» способствует налаживанию диалога между властью и гражданами.

## Смотри. ЕГЭ

Начиная с 2014 года, «Ростелеком» реализует проект видеонаблюдения за ЕГЭ, который позволяет совершенствовать процедуру единого государственного экзамена. Видеонаблюдение – это гарант объективности и качества проведения ЕГЭ, обеспечение равных условий для всех его участников.

В рамках проекта компания осуществляет видеотрансляцию сигнала на портал [smotriega.ru](http://smotriega.ru), мониторинг функционирования ПО, техническую поддержку портала и его защиту от DDOS-атак.

## Программа инновационного развития

В соответствии с Программой инновационного развития<sup>1</sup> на 2016-2020 гг. «Ростелеком» выделил основные направления перспективного развития и свои планы в сфере инновационной деятельности на среднесрочную перспективу:

- » развитие новых технологий в области транспортных и мультисервисных сетей и информационно-вычислительной инфраструктуры;
- » разработка и внедрение новых продуктов и сервисов;
- » повышение эффективности бизнес-процессов;
- » повышение энергоэффективности.

**«Ростелеком» –  
надежный партнер  
государства в реализации  
системообразующих  
федеральных проектов.**

## Национальная облачная платформа

На базе Национальной облачной платформы для органов государственной власти и частных предприятий работают прикладные сервисы в сфере здравоохранения, образования, безопасности, жилищно-коммунального хозяйства, имущественно-земельных отношений.

Для предприятий малого и среднего бизнеса созданы сервисы для организации работы офиса, управления взаимоотношениями с клиентами, учета торговых и производственных операций.

Для продвижения Национальной облачной платформы «Ростелеком» создал портал [O7.com](http://O7.com), через который можно связаться с менеджерами Инновационного центра. Пользователи могут получить через Портал оперативную информацию о продуктах, предлагаемых компанией «Ростелеком» и ее партнерами, а разработчики – пройти экспертизу своих решений или предложить разработку.

**38** МЛН  
ЧЕЛОВЕК

пользуется услугами Единого портала  
государственных и муниципальных  
услуг [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)

Мы представили в данном разделе некоторые проекты национального масштаба. Подробнее читайте на нашем сайте в разделе **«В национальных интересах»**

<sup>1</sup> В соответствии с поручением Правительства Российской Федерации актуализирована Программа инновационного развития на период 2016-2020 гг. Программа утверждена Советом директоров ПАО «Ростелеком» 10 ноября 2016 года.

- 109 Наш подход
- 111 Проекты в национальных интересах
- 112 «Устранение цифрового неравенства»
- 113 Социально ориентированные услуги
- 114 Безопасность услуг
- 115 Повышение качества услуг
- 116 Цепочка поставок организации

# «Устранение цифрового неравенства»

«Ростелеком» продолжил в 2016 году реализацию проекта федерального масштаба «Устранение цифрового неравенства»<sup>1</sup>, цель которого – обеспечить сельское население высокоскоростным доступом в интернет.

В рамках проекта «Ростелеком» организует 14 тыс. точек доступа по всей стране, подключенных к сети волоконно-оптическими линиями общей протяженностью 200 тыс. км. Высокоскоростной доступ в интернет теперь доступен даже жителям малых населенных пунктов с населением около 250–500 человек. В рамках этой программы доступ к интернету получит более 4 млн человек.

«Ростелеком» использует оптический кабель и материалы для оборудования точек доступа российского производства.

Строительство волоконно-оптических линий связи (ВОЛС) должно осуществляться таким образом, чтобы широкополосный доступ в интернет (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 государственных услуг, образования, онлайн-банкинга и коммерции и проч.

Для информирования населения о регистрации/авторизации, идентификации пользователя и порядке пользования услугами доступа в интернет, о тарифах и оплате на официальном сайте для клиентов «Ростелекома» [www.rt.ru](http://www.rt.ru) создан специальный раздел «Wi-Fi в сельской местности».

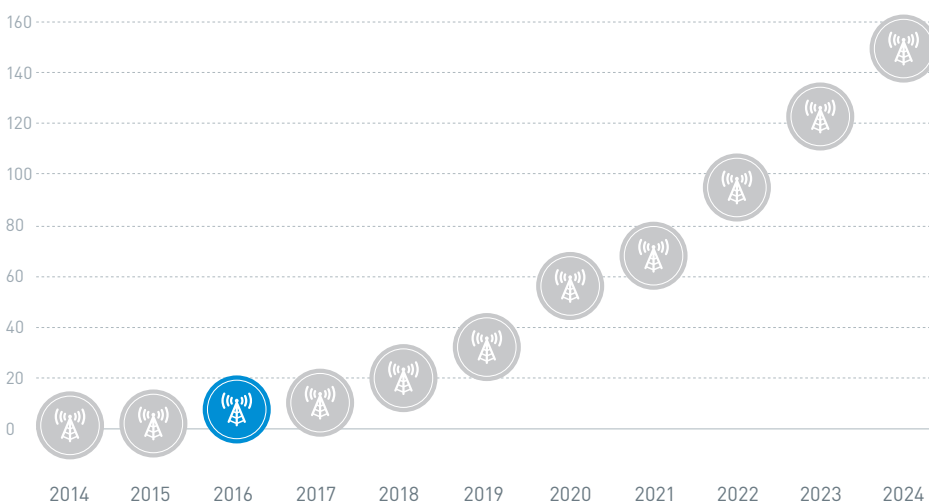
## РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОЕКТА «УСТРАНЕНИЕ ЦИФРОВОГО НЕРАВЕНСТВА» В 2016 ГОДУ



введено в эксплуатацию на территории 60 субъектов Российской Федерации

Бесплатный телефон поддержки пользователей  
8 800 301-00-35

## ПЛАН-ГРАФИК ВВОДА ТОЧЕК ДОСТУПА, ТЫС (единиц на конец года, накопленным итогом)



> 4 МЛН ЖИТЕЛЕЙ СЕЛ

по всей стране получают высокоскоростной доступ в интернет благодаря проекту «Устранение цифрового неравенства»

80%

подрядчиков по проекту «Устранение цифрового неравенства» являются субъектам малого и среднего предпринимательства

<sup>1</sup> «Ростелеком» является единственным исполнителем работ по проекту «Устранение цифрового неравенства». Контракт с «Ростелекомом» заключен на 10 лет, проект финансируется из средств фонда универсального обслуживания, находящегося в ведении Россывязи. Согласно условиям договора, объем финансового обеспечения оказания универсальных услуг связи составит за 10 лет около 168 млрд руб.

# Социально ориентированные услуги

Мы стремимся сделать возможности телекоммуникационных технологий доступными и безопасными для максимального количества людей. Для этого мы реализуем проекты, повышающие интернет-грамотность молодежи и старшего поколения, помогаем получать обучение дистанционно, а также предлагаем специальные гибкие тарифные планы и комплексы услуг, доступные для малообеспеченных слоев населения всей России.

## Услуги традиционной телефонии

Традиционная телефонная связь остается надежным и безопасным видом связи для миллионов домохозяйств. Для того чтобы сделать этот вид связи доступным максимальному количеству людей, мы предлагаем разнообразный набор тарифных опций на услуги междугородной, внутризоновой и международной телефонной связи, позволяющих нашим клиентам существенно экономить на международных и внутризональных звонках.

## Услуги для ветеранов Великой Отечественной войны

Как социально-ответственная компания мы делаем все возможное, чтобы наши услуги были доступными для широких социальных слоев населения. Традиционно, в 2016 году в честь празднования «Дня Победы» наша компания предоставила ветеранам и инвалидам Великой Отечественной войны возможность пообщаться со своим родным, близким, друзьям и однополчанам, которые живут в других городах России и ближнего зарубежья. Так в конце апреля и в начале мая 2016 года ветераны получили 100 бесплатных минут для звонков на стационарные и мобильные телефоны по каждому из направлений: внутризональные звонки (в населенные пункты одного субъекта РФ); междугородные звонки по России; международные звонки в страны ближнего зарубежья: Украина, Беларусь, Молдова, Казахстан, Узбекистан, Таджикистан, Кыргызстан, Туркменистан, Азербайджан, Армения, Грузия, Абхазия, Латвия, Литва, Эстония, Южная Осетия. Кроме того, с 25 апреля по 10 мая 2016 года ветераны могли бесплатно отправить телеграммы по России и в перечисленные выше страны ближайшего зарубежья. Отправить телеграмму можно было, позвонив с домашнего телефона, установленного по месту регистрации ветерана, а также в пунктах приема телеграмм.



- 109 Наш подход
- 111 Проекты в национальных интересах
- 112 «Устранение цифрового неравенства»
- 113 Социально ориентированные услуги
- 114 Безопасность услуг
- 115 Повышение качества услуг
- 116 Цепочка поставок организации

# Безопасность услуг

Интернет с каждым годом занимает все большее место в жизни детей, являясь одним из средств для обучения, развлечения и общения. «Ростелеком» работает над тем, чтобы обезопасить подрастающее поколение и предлагает своим клиентам специальные опции, которые позволяют взрослым защитить детей от нежелательного контента не только в сети, но и при просмотре телевизионных программ.

Опция «Родительский контроль» позволяет настроить просмотр ТВ-каналов и посещение интернет-страниц с учетом возрастных ограничений. Данная функция позволяет блокировать доступ к некоторым телевизионным каналам и интернет-сайтам, с потенциально опасным и нежелательным для детей контентом. Исследования ESET показали, что 80 % родителей беспокоит то, что видят дети в интернете и какие приложения устанавливают на свои смартфоны или планшеты, а 60 % опрошенных родителей не уверены в том, что детям доступны только безопасные мобильные приложения.

«Ростелеком» предложил пользователям услуги «Домашний интернет» надежно защитить смартфоны и планшеты своих детей от нежелательной информации с помощью мобильного приложения ESET NOD32 Parental Control для Android, позволяющего осуществлять родительский контроль, предотвращать все виды киберугроз и хакерских атак. Приложение ESET NOD32 Parental Control также помогает родителям контролировать продуктивность времени, затрачиваемого детьми на учебу, отдых, и видеть в режиме реального времени, где находится их ребенок.

Функция «Веб-контроль» защищает детей от фишинговых сайтов или страниц с опасной или неприемлемой информацией. Функция «Контроль приложений» предотвращает запуск нежелательных приложений. Опасные приложения автоматически блокируются в соответствии с возрастными категориями Google Play. Родители также могут формировать список нежелательных приложений, от которых они хотят оградить своих детей, вручную.

Модуль «Определение местоположения» позволяет родителям в режиме реального времени видеть, где находятся их дети, а функция «Сообщение ребенку» гарантирует то, что ребенок прочитает важную информацию, отправленную родителями. Дети же получают понятные подсказки, благодаря которым легко понимают, как работает приложение. Более того, каждый ребенок может запросить у родителей разрешение зайти на тот или иной сайт или скачать определенную программу, а также проверить, сколько времени осталось на игры и какую активность родители видят на его смартфоне или планшете.



# Повышение качества услуг

«Ростелеком» постоянно работает над повышением качества своих продуктов и услуг. Мы проводим мониторинг качества связи и расширяем пропускную способность сетей. Наши услуги регулярно проходят сертификацию, подтверждающую, что уровень их качества соответствует российским и международным стандартам.

Для получения обратной связи от клиентов, а также для мониторинга уровня их удовлетворенности нашими услугами, как и для информирования о наших продуктах, мы используем все каналы коммуникации. До 80 % непосредственного общения с клиентами происходит в контакт-центрах и в розничной сети компании. Также в 2016 году выросла популярность общения и поддержки клиентов в таких цифровых каналах, как социальные сети, Единый Личный Кабинет, Мобильный Личный Кабинет. Ежемесячно в компании проводятся исследования уровня удовлетворенности клиентов в разных каналах.

В офисах продаж «Ростелекома» в 2016 году были организованы «Уголки самообслуживания», где клиенты могли быстро получить ответ на свой вопрос или связаться с оператором контакт-центра. Также в офисах продаж была открыта «Горячая линия» связи с руководством компании, которой может воспользоваться любой клиент.

Для того чтобы постоянно держать руку на пульсе клиентского сервиса мы собираем мнение новых клиентов о том, насколько комфортно было подключение услуг, а также опрашиваем тех, кто расторгнул договор, чтобы понять причины и устранить их.

## >85

**клиентов удовлетворены качеством услуг «Ростелекома»<sup>1</sup>**

## Внедрение лучших практик предоставления сервиса

Компания анализирует лучшие практики обслуживания клиентов и внедряет передовые стандарты работы с абонентами (SLA). В первую очередь это касается вопросов скорости подключения услуг, времени дозвона в службу поддержки и проч.

Во всех региональных подразделениях работают клиентские комитеты, цель которых усовершенствование клиентского сервиса. Так благодаря усовершенствованиям процедуры замены неисправного оборудования,

клиентам теперь не нужно приезжать в центр обслуживания и продаж. Для этого достаточно устного обращения клиента после которого следует выезд специалиста «Ростелекома» к нему на дом.

Мы делаем все возможное, чтобы нашими услугами было просто и удобно пользоваться, чтобы клиенты могли быстро решить свои проблемы и актуальные задачи, а также получить информационную поддержку в любое время.

## Обучение сотрудников, взаимодействующих с клиентами

В 2016 году наряду с традиционным процессом обучения сотрудников особое внимание было уделено дистанционному формату обучения, в который входят онлайн-курсы, эмуляторы, интерактивные и «игровые» курсы, а также обязательное тестирование в финале обучения.

В конце 2016 года был скорректирован подход к обучению сотрудников розничной сети.

На сегодняшний день централизованно определяются не более трех фокусных (приоритетных) курсов на первую половину месяца (в основном, по новым продуктам и услугам). Вторая половина месяца – не более трех курсов по приоритетам филиала. Сотрудники обучаются по предварительно составленному на месяц графику с учетом часов наибольшей нагрузки.

## Кардинальное обновление Стандартов Обслуживания

В 2016 году мы пересмотрели Стандарты Обслуживания клиентов и разработали Десять Золотых Правил сервиса.

Требования к обслуживанию клиентов были разработаны для всех каналов обслуживания: розничной сети, контакт-центров, цифровых каналов, для личных визитов инженеров, работы активных продавцов, а также утверждены Стандарты Обслуживания клиентов с ограниченными физическими возможностями.

Особое внимание мы уделили работе с клиентами, расторгающими договор. Для управления обслуживанием клиентов сегмента B2B внедрена новая структура, где выделены отделы обслуживания корпоративных клиентов; для поддержки клиентов B2B был запущен единый номер 8 800 200 3000.

В 2016 году в цели всех сотрудников сервиса были добавлены показатели Contact Rate (% обращаемости от всей клиентской базы) и CSI (индекс удовлетворенности клиентов).

<sup>1</sup> Согласно результатам исследования 2016 года.

109	Наш подход
111	Проекты в национальных интересах
112	«Устранение цифрового неравенства»
113	Социально ориентированные услуги
114	Безопасность услуг
115	Повышение качества услуг
116	Цепочка поставок организации

# Цепочка поставок организации

## НАШ ПОДХОД

Поставщики ПАО «Ростелеком» расположены во всех регионах Российской Федерации. Компания ведет закупочную деятельность в электронном виде, и публикует информацию по всем закупкам на сайте Единой информационной системы в сфере закупок ([zakupki.gov.ru](http://zakupki.gov.ru)), официальном сайте Ростелеком ([zakupki.rostelecom.ru](http://zakupki.rostelecom.ru)), а также на сайтах электронных торговых площадок.

В ПАО «Ростелеком» с 2013 года действует масштабная программа по совершенствованию закупочных процедур. Основными ее целями являются повышение прозрачности закупок, четкое разделение полномочий структурных подразделений в сфере закупочной деятельности, оптимизация связанных с ней бизнес-процессов, повышение прозрачности проводимых закупочных процедур и сокращение затрат компании. Принцип новой закупочной политики «Ростелекома» – обеспечение открытости процесса и привлечение максимального числа участников закупок. В результате проведенной реформы число претендентов на победу в закупочных конкурсах удвоилось, при этом количество процедур, в которых участвовали четыре и более компании, составило более 60 % от общей суммы закупок.

«Кодекс деловой этики поставщика ПАО «Ростелеком» включает «Антикоррупционную контрактную оговорку» во все договора с поставщиками.

**В 2016 году ПАО «Ростелеком» подтвердил высокую оценку работы в области информационной открытости закупочной деятельности, и был удостоен статуса «Высокая прозрачность».**

## ВКЛАД В РЕАЛИЗАЦИЮ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ПОЛИТИКИ ПО РАЗВИТИЮ МАЛОГО И СРЕДНЕГО ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА

«Ростелеком» участвует в реализации государственной политики по развитию малого и среднего предпринимательства. В компании разрабатывается Программа партнерства ПАО «Ростелеком» с субъектами малого и среднего предпринимательства.

Целью разрабатываемой программы партнерства является обеспечение через закупки ПАО «Ростелеком» реализации государственной политики по развитию малого и среднего предпринимательства, в том числе предусматривающей:

- » увеличение доли закупок заказчиков у субъектов МСП в общем ежегодном объеме закупок заказчиков;
- » увеличение доли прямых закупок заказчиков у субъектов МСП в общем ежегодном объеме закупок заказчиков;
- » увеличение доли закупок инновационной продукции и (или) высокотехнологичной продукции, научно-исследовательских, опытно-конструкторских и технологических работ у субъектов МСП в общем ежегодном объеме закупок заказчиков;
- » создание системы внедрения и трансфера новых технических и технологических решений субъектов МСП, в том числе направленных на инновационное развитие заказчика и интегрированных в бизнес-стратегию развития заказчика;
- » снижение издержек, модернизация технологических и управленческих процессов заказчиков.

При разработке Программы будут также учтены «Методические рекомендации по реализации программ партнерства между заказчиками и субъектами малого и среднего предпринимательства» (письмо Минэкономразвития России от 01 ноября 2013 г. № 23941-ЕЕ/Д28и).

«Ростелеком» продолжает выполнение условий Соглашения о взаимодействии с «Федеральной корпорацией по развитию малого и среднего предпринимательства» (Корпорация МСП) по вопросам расширения участия предприятий малого и среднего бизнеса в закупках «Ростелекома»<sup>1</sup>. Корпорация МСП и «Ростелеком» запланировали на 2017 год проведение серии обучающих семинаров для субъектов МСП по вопросам участия в закупках «Ростелекома». Цель семинаров – информирование малого и среднего бизнеса о действующих программах поддержки субъектов МСП, а также расширение участия субъектов МСП в закупках ПАО «Ростелеком».

## УЧАСТИЕ СУБЪЕКТОВ МСП В ЗАКУПКАХ «РОСТЕЛЕКОМА»

«Ростелеком» расширяет круг участников закупок, в том числе и с помощью малых и средних предприятий. В частности, в 2016 году «Ростелеком» максимально снизил количество предоставляемых документов в составе заявки на закупку, тем самым, облегчив процедуру подготовки заявки для участников закупки. В компании действует «горячая линия» по закупкам, организована оперативная обратная связь. Создан информационный раздел на сайте «Ростелекома», посвященный особенностям закупок для малого и среднего бизнеса, а также мерам поддержки, которые оказываются таким предприятиям.

Реализация инициатив по совершенствованию закупочных процедур позволила «Ростелекому» существенно повысить долю участия субъектов МСП в закупках компании, а также улучшить финансовые показатели закупок.

<sup>1</sup> В ноябре 2015 года ПАО «Ростелеком» и АО «Федеральная корпорация по развитию малого и среднего предпринимательства» [«Корпорация МСП»] подписали 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 МСП по развитию малого и среднего бизнеса, а также системообразующую роль «Ростелекома» в отрасли связи. Подробнее: <http://zakupki.rostelecom.ru/msb/>



ЕВГЕНИЙ ГАЙДУКОВ,  
директор по закупкам ПАО «Ростелеком»

«Ростелеком» последовательно повышает прозрачность закупок и расширяет круг участников закупок, в том числе и с помощью малых и средних предприятий.

Подробнее узнать  
о **поддержке малого  
и среднего бизнеса  
в закупках** ПАО «Ростелеком»  
можно на сайте  
<http://zakupki.rostelecom.ru/msb/>

## ЗАКУПКИ «РОСТЕЛЕКОМА» У МСП В 2016 ГОДУ<sup>2</sup>

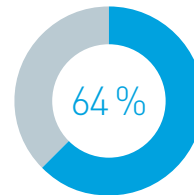
**81,7**  
МЛРД  
РУБЛЕЙ

Всего закупок у МСП



Доля договоров  
по специальным  
закупкам у МСП

17,5 %

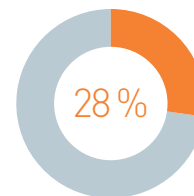


Доля  
высококонкурентных  
закупок у МСП с участием  
4 и более компаний

64 %

Доля договоров  
с контрагентами  
МСП

59,1 %



Процент  
экономии на закупках  
для МСП от начальной цены

28 %



Гостиница



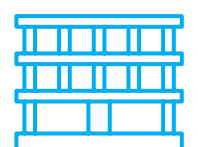
Магазин



Авто



Склад



# Приложения







Российский союз промышленников и предпринимателей

# СВИДЕТЕЛЬСТВО

об общественном заверении  
корпоративного нефинансового отчета

**Отчет об устойчивом развитии  
ПАО «Ростелеком» за 2016 год**

**прошел общественное заверение в Совете РСПП  
по нефинансовой отчетности**

Развернутое заключение Совета РСПП об общественном заверении Отчета об устойчивом развитии ПАО «Ростелеком» за 2016 год направлено в Компанию, которая может публиковать его без каких-либо изменений и использовать как для внутрикорпоративных целей, так и в целях коммуникаций с заинтересованными сторонами.

Регистрационный номер 097.01.020.09.16

Президент РСПП

А.Шохин



Москва, 2017

120	Об этом отчете
122	Членство в ассоциациях
123	Награды
125	Таблица соответствия GRI и Целям устойчивого развития ООН
129	Ключевые показатели результативности

# Об этом отчете

## ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Данный отчет ПАО «Ростелеком» (далее – Отчет) является шестым по счету отчетом, который представляет деятельность Компании в области устойчивого развития. Предыдущие отчеты Компании размещены на сайте [www.rostelecom.ru](http://www.rostelecom.ru)

Отчет является инструментом коммуникации Компании с заинтересованными сторонами: клиентами, акционерами, сотрудниками, деловыми партнерами, органами государственной власти, местными сообществами, общественными организациями.

Отчет подготовлен в соответствии с Руководством по подготовке отчетности в области устойчивого развития Глобальной инициативы по отчетности GRI G4 (далее – Руководство GRI G4), вариант Основной (Core).

## СТРУКТУРА ОТЧЕТА

В Отчете представлена ключевая информация об экономических, экологических и социальных аспектах деятельности ПАО «Ростелеком».

Отчет включает описание деятельности Компании по следующим областям:

- » корпоративное управление;
- » управление рисками;
- » бизнес-этика и борьба с коррупцией;
- » управление деятельностью в области устойчивого развития;
- » взаимодействие с заинтересованными сторонами;
- » управление персоналом;
- » промышленная безопасность;
- » охрана окружающей среды и повышение энергоэффективности;
- » развитие местных сообществ в регионах присутствия Компании;
- » обеспечение качества, доступности и безопасности продуктов и услуги.

По сравнению с предыдущим отчетом Компании произошли некоторые изменения в раскрытии ряда аспектов. Это связано с несколькими факторами:

- » ожиданиями заинтересованных сторон, выявленными в процессе определения существенных аспектов для раскрытия в отчете;
- » совершенствованием требований стандартов нефинансовой отчетности, которые использует Компания при подготовке Отчета (в частности, Руководство GRI G4);
- » раскрытием вклада Компании в достижение Целей устойчивого развития ООН – в соответствии с лучшими международными практиками;
- » изменившимся контекстом устойчивого развития, в котором работает Компания. В частности, более подробно представлена информация о программе «Устранение цифрового неравенства» в связи с тем, что это – программа федерального масштаба, которая обеспечивает жителей отдаленных населенных пунктов высокоскоростным доступом в Интернет, тем самым улучшает качество жизни миллионов россиян.

При этом ряд вопросов, которые по результатам проведенной оценки существенности менее важны для заинтересованных сторон и которые ранее полностью или частично раскрывались в предыдущих отчетах Компании, не раскрыты подробно в данном Отчете.

В Отчете мы старались избежать дублирования информации, а также стремились сделать его полезным и лаконичным. Для этого мы включили в Отчет ссылки на дополнительные источники информации, в том числе на Годовой отчет Компании, на сайт Компании, а также другие документы, находящиеся в публичном доступе.

## ГРАНИЦЫ ОТЧЕТА

Отчет охватывает деятельность всей Группы компаний «Ростелеком», в том числе ПАО «Ростелеком», а также дочерних компаний, входящих в границы консолидации в рамках подготовки годового (финансового) отчета Компании.

По сравнению с отчетами предыдущих периодов в области границ и охвата (раскрытие экономических, социальных и экологических аспектов) в Отчете за 2016 год существенных изменений не произошло.

## ПРИНЦИПЫ ПОДГОТОВКИ ОТЧЕТА

### Принципы определения содержания отчета

Компания в Отчете придерживалась рекомендаций Руководства GRI при определении содержания отчета.

При подготовке Отчета Компания учла замечания и рекомендации Совета Российского союза промышленников и предпринимателей по нефинансовой отчетности, полученные в рамках общественного заверения социального отчета за 2015 год.

Важным отличием данного Отчета от отчета за 2015 год является раскрытие в нем наиболее существенной информации с точки зрения заинтересованных сторон Компании касательно ключевых сфер деятельности Компании в области устойчивого развития, что соответствует рекомендациям Руководства GRI. В [Приложении 5](#) размещены таблицы GRI, в которых представлена информация о раскрытии в Отчете показателей GRI.

## СУЩЕСТВЕННЫЕ АСПЕКТЫ

Компания в Отчете придерживалась рекомендаций Руководства GRI при определении существенных аспектов деятельности<sup>1</sup>.

В рамках определения существенных аспектов для раскрытия в Отчете Компания:

<sup>1</sup> Существенные аспекты – аспекты, отражающие существенное экономическое, экологическое и социальное воздействие организации или оказывающие существенное влияние на оценки и решения заинтересованных сторон. Источник: Руководство GRI.

## МАТРИЦА ОПРЕДЕЛЕНИЯ СУЩЕСТВЕННЫХ АСПЕКТОВ



### КЛЮЧЕВЫЕ СУЩЕСТВЕННЫЕ АСПЕКТЫ

- Вклад в развитие общества
- Повышение качества жизни в регионах присутствия
- Бизнес-этика и борьба с коррупцией
- Создание привлекательных условий труда
- Создание безопасных условий труда
- Внедрение инноваций
- Повышение доступности услуг

- » составила список возможных существенных аспектов в связи со спецификой деятельности Компании (телекоммуникационной отрасли);
- » провела оценку аспектов существенности на основе анализа внутренней и внешней среды. Включая:
  - Анализ внутренней среды: мониторинг нормативных документов, регулирующих различные аспекты деятельности Компании, проведение интервью с представителями ключевых подразделений Компании, отвечающих за вопросы устойчивого развития.

- Анализ внешней среды: обзор отчетов в области устойчивого развития международных и российских телекоммуникационных компаний; анализ медиа-поля (мониторинг тем, актуальных в СМИ); анализ мнения заинтересованных сторон, которые получены по результатам публикации отчетов Компании в области устойчивого развития через такие каналы, как встречи, форма обратной связи, по электронной почте и телефонам, указанным в разделе «Контактная информация».

- Анализ рекомендаций РСПП, полученных в рамках общественного заверения нефинансового отчета Компании за 2015 год касательно существенных аспектов для раскрытия в последующих отчетах Компании.

Компания планирует в будущем улучшить свой подход к учету мнения заинтересованных сторон при подготовке своих нефинансовых отчетов.

### ПРИНЦИПЫ ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА ОТЧЕТА

Качество Отчета обеспечивается применением следующих принципов Руководства GRI:

- » **Сбалансированность.** Отчет представляет информацию как о достижениях, так и о проблемных аспектах деятельности Компании.
- » **Сопоставимость.** В отчете представлены показатели в динамике за несколько лет.
- » **Точность.** В Отчете подробно представлена информация (в текстовом формате и в виде количественных данных), которая позволяет заинтересованным сторонам оценить результаты деятельности Компании по каждому из существенных аспектов. Все представленные в Отчете данные официально признаются Компанией и подтверждаются внутренними и открытыми (публичными) документами.
- » **Ясность.** Отчет написан доступным языком, содержит Глоссарий.
- » **Надежность.** В тексте Отчета приведены ссылки на источники данных.
- » **Своевременность.** Отчет представляет информацию за 2016 календарный год. Отчет публикуется в 2017 году.

### ОБЩЕСТВЕННОЕ ЗАВЕРЕНИЕ ОТЧЕТА

Отчет заверен независимой стороной – Советом Российского союза промышленников и предпринимателей по нефинансовой отчетности.

Рекомендации и замечания, полученные от РСПП в рамках общественного заверения Отчета 2016 года, Компания примет во внимание при подготовке последующих нефинансовых отчетов.

120	Об этом отчете
122	Членство в ассоциациях
123	Награды
125	Таблица соответствия GRI и Целям устойчивого развития ООН
129	Ключевые показатели результативности

# Членство в ассоциациях, национальных и международных организациях

Название	Дата присоединения	Форма участия
Ассоциация учебно-научного и делового сотрудничества учебных заведений, предприятий и организаций связи (АНДС) «Содействие»	1992	Член Ассоциации
Региональное содружество в области связи	1998	Член Содружества
Международный союз электросвязи	1999	Член Сектора стандартизации электросвязи
Некоммерческое партнёрство «Российский институт директоров»	2011	Член Партнёрства
Объединение работодателей «Нижегородская ассоциация промышленников и предпринимателей»	2011	Член Ассоциации
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
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
Некоммерческое партнерство «Ассоциация электронных коммуникаций» (НП «РАЭК»)	2015	Член Ассоциации
Национальная ассоциация участников рынка промышленного интернета – НАПИ (Russian Association of Industrial Internet)	2016	Член Ассоциации

В январе 2017 года «Ростелеком» присоединился к Социальной хартии российского бизнеса Российского союза промышленников и предпринимателей.

# Награды

## «ЛУЧШИЕ СОЦИАЛЬНЫЕ ПРОЕКТЫ РОССИИ»

«Ростелеком» получил диплом Национальной программы «Лучшие социальные проекты России» в категории «Проекты в поддержку социально незащищенных слоев населения» за реализацию программы интерактивных образовательных игр «Полдень» в детских домах и интернатах.

## «ЛИДЕРЫ КОРПОРАТИВНОЙ БЛАГОТВОРИТЕЛЬНОСТИ»

ПАО «Ростелеком» стал победителем проекта «Лидеры корпоративной благотворительности», получив 1 место в номинации Российского союза промышленников и предпринимателей – «Лучшая программа (проект), раскрывающая политику корпоративной благотворительности и принципы социальных инвестиций компании». Компания вошла в ТОП 10 РЭНК ИНГА 2016 года и заняла почетное 4 место.

## «САМЫЙ ПРИВЛЕКАТЕЛЬНЫЙ РАБОТОДАТЕЛЬ ОТРАСЛИ ДЛЯ МОЛОДЕЖИ»

«Ростелеком» получил премию Universum как самый привлекательный работодатель отрасли для молодежи, а также вошел в топ-30 в рейтинге «Самых привлекательных работодателей России 2015» Universum среди ИТ-профессионалов.

## «HR-КОМАНДА-2016»

«Ростелеком» получил премию «Хрустальная пирамида-2016» за достижения в области управления персоналом и развития человеческого капитала в номинации «HR-команда-2016».

## «АККРЕДИТОВАННЫЙ АССА РАБОТОДАТЕЛЬ» (АССА APPROVED EMPLOYER)

«Ростелекома» получил статус аккредитованного АССА работодателя (АССА Approved Employer). Аккредитация – это официальное признание того, что компания «Ростелеком» соответствует высоким стандартам обучения и профессионального развития сотрудников финансовых подразделений. Данный статус позволяет компаниям повысить свою привлекательность как работодателя, а их сотрудникам упрощает процесс получения и подтверждения квалификации АССА.

## «ЛУЧШЕЕ КОРПОРАТИВНОЕ МЕДИА»

Корпоративный журнал «Ростелекома» «Ростелеком Про», являющийся экспертным клубом и площадкой для обсуждения стратегических тем индустрии телеком-интернет-медиа, ключевых трендов и передовых практик в технологическом секторе, стал лауреатом в номинации «Клиентский журнал» в рамках всероссийского конкурса корпоративных медиа Ассоциации корпоративных медиа России АКМР «Лучшее корпоративное медиа».

## «ЗЕЛЕННЫЕ ОФИСЫ РОССИИ 2016»

«Ростелеком» получил высокую оценку в области экологии и включен в рейтинг «Зеленые офисы России 2016». Это единственный независимый российский рейтинг<sup>1</sup>, сравнивающий помещения для персонала по экологическим показателям.

## «САМЫЙ ДИНАМИЧНО РАЗВИВАЮЩИЙСЯ ОПЕРАТОР СПУТНИКОВОЙ СВЯЗИ В РОССИИ»

РТКОММ<sup>2</sup> получил награду как самый динамично развивающийся оператор спутниковой связи в России. Премия, выражающая коллективное экспертное мнение профессионального сообщества, была вручена оператору в рамках XXI международной конференции SATCOMRUS.

## «ЛУЧШЕЕ ПАКЕТНОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ ОТ ОПЕРАТОРА ПЛАТНОГО ТВ»

«Ростелеком» победил в номинации «Лучшее пакетное предложение от оператора платного ТВ» национальной премии в области спутникового, кабельного и интернет телевидения «Золотой луч».

## «ЛУЧШИЙ ОБЛАЧНЫЙ СЕРВИС»

«Ростелеком» стал Лауреатом VIII конкурса «Лучшие 10 ИТ-проектов для госсектора» в номинации «Лучший облачный сервис», организованного ComNews Conferences.

## «ЛУЧШИЕ ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКИЕ ИНСТРУМЕНТЫ – 2016»

Программная платформа IQPLATFORM® (собственная разработка «Айкумен – информационные бизнес-системы» АО «Айкумен ИБС»<sup>3</sup>) признана лучшей российской информационно-аналитической системой для обработки неструктурированных данных по итогам конкурса «Лучшие информационно-аналитические инструменты – 2016», который проводился в Аналитическом центре при Правительстве РФ. Компания АО «Айкумен ИБС» также стала серебряным призером первенства по визуализации данных и поддержке управленческих решений.

<sup>1</sup> Организаторы – эксперты Экобюро GREENS, первой российской консалтинговой компании, специализирующейся на экологизации бизнеса, при поддержке Московской школы управления «Сколково» (Центр устойчивого развития бизнеса) и Ассоциации менеджеров.

<sup>2</sup> Компания АО «РТКомм.РУ» – лидер российского рынка телекоммуникаций и центр компетенций по спутниковой связи в ГК «Ростелеком».

<sup>3</sup> АО «Айкумен ИБС» входит в группу компаний «Ростелеком».

120	Об этом отчете
122	Членство в ассоциациях
123	Награды
125	Таблица соответствия GRI и Целям устойчивого развития ООН
129	Ключевые показатели результативности

### «ЗОЛОТОЙ САЙТ 2016»

Интернет-ресурсы компании «Ростелеком» стали победителями конкурса «Золотой сайт»:

- » Корпоративный интернет-ресурс компании «Ростелеком» [www.rostelecom.ru](http://www.rostelecom.ru) стал обладателем награды престижного и старейшего для рунета конкурса «Золотой сайт» в номинации «Сайт телекоммуникационной компании (B2B)».
- » Сайт [pon.rt.ru](http://pon.rt.ru) – digital-часть активационной программы спонсорского контракта «Ростелеком» – ФК «Зенит» – стал обладателем «Золотого сайта» в номинации «Сайт спортивной организации, клуба, проекта, мероприятия».

### «ПРЕМИЯ РУНЕТА»

Информационный портал «Ростелекома» [www.rt.ru](http://www.rt.ru) стал лауреатом премии Рунета в номинации «Государство и общество»

### «РЕЙТИНГ РУНЕТА»

Сайты «Ростелекома» победили в «Рейтинге Рунета»:

- » Обновленный корпоративный сайт «Ростелекома» [www.rostelecom.ru](http://www.rostelecom.ru) отмечен за информативность, наглядность и стильный деловой дизайн. У ресурса первое место в номинации «Некоммерческие и госорганизации».
- » Новая версия сайта про услуги и продукты «Ростелекома» [www.rt.ru](http://www.rt.ru) была отмечена за высокий уровень юзабилити: удобство для пользователей, яркий дизайн и функциональность. Он стал победителем в номинации от USABILITYLAB «Сайт с лучшим UX/UI» (опыт взаимодействия/пользовательский интерфейс).

### «БРЕНД ГОДА» («КАЛУЖСКИЙ БРЕНД»)

Калужский филиал ПАО «Ростелеком» по результатам 2016 года удостоился звания бренда года, победив в номинации «Связь и телекоммуникации» ежегодного регионального конкурса «Калужский бренд».

### «ИНТЕРНЕТ И ТЕЛЕКОММУНИКАЦИИ»

Тульский филиал ПАО «Ростелеком» по итогам народного голосования удостоен награды в номинации «Интернет и телекоммуникации» премии «Тульский бренд-2016», отмечающей лучшие компании Тулы и Тульской области.

### «ЛИДЕР ЭКОНОМИКИ ОРЕНБУРГСКОЙ ОБЛАСТИ – 2016»

Оренбургский филиал ПАО «Ростелеком» стал обладателем почетного Серебряного знака XVI областного конкурса среди предприятий и муниципальных образований «Лидер экономики Оренбургской области – 2016».

### «РОССИЙСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСОКОЙ СОЦИАЛЬНОЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ»

Оренбургский филиал ПАО «Ростелеком» стал Лауреатом в номинации «Организация высокой социальной эффективности».

«Ростелеком» занял первое место в номинации «За развитие кадрового потенциала в организациях производственной сферы» в Сахалинском региональном этапе всероссийского конкурса «Российская организация высокой социальной эффективности».

Удмуртский филиал ПАО «Ростелеком» был отмечен в трех номинациях в рамках регионального этапа всероссийского конкурса «Российская организация высокой социальной эффективности»:

**1 место** – «За развитие социального партнерства в организациях производственной сферы» – Диплом Правительства Удмуртской Республики I степени.

**2 место** – «За развитие кадрового потенциала в организациях производственной сферы» – Диплом Правительства Удмуртской Республики II степени,

**3 место** – «За формирование здорового образа жизни в организациях производственной сферы» – Диплом Правительства Удмуртской Республики III степени.

### «ЛУЧШИЙ ПРОЕКТ ОТКРЫТИЯ НОВОЙ ПЛОЩАДКИ, НОВОГО КОНТАКТ-ЦЕНТРА»

Контактный центр ПАО «Ростелеком» в Барнауле Алтайского края, обслуживающий клиентов компании Сибири и Дальнего Востока, победил в финале международного конкурса «Хрустальная гарнитура». Компания стала лучшей в номинации «Лучший проект открытия новой площадки, нового контакт-центра» в сезоне 2015/2016».

### «ЛУЧШИЕ ПРАКТИКИ РАБОТОДАТЕЛЕЙ ПО РАЗВИТИЮ ЧЕЛОВЕЧЕСКОГО КАПИТАЛА»

Дальневосточный филиал «Ростелекома» стал призером в номинации «Социальный лифт» на III Всероссийском конкурсе лучших практик работодателей по развитию человеческого капитала.

# Таблица соответствия отчета

руководству Глобальной инициативы по отчетности (GRI G4)

Общие стандартные элементы отчетности	Описание показателя	Раздел отчета
<b>Стратегия и анализ</b>		
G4-1	Заявление самого старшего руководителя, принимающего решения в организации о значении устойчивого развития для организации и стратегии, применяемой организацией при решении вопросов устойчивого развития	Обращение президента
G4-2	Описание ключевых воздействий, рисков, а также возможностей	Портрет компании
<b>Профиль организации</b>		
G4-3	Название организации	Портрет компании
G4-4	Основные бренды, продукцию, а также услуги	Портрет компании
G4-5	Местонахождение штаб-квартиры организации	Портрет компании
G4-6	Количество стран, в которых организация осуществляет свою деятельность	Портрет компании
G4-7	Характер собственности и организационно-правовую форму	Портрет компании
G4-8	Рынки, на которых работает организация	Портрет компании
G4-9	Масштаб организации	Портрет компании
G4-10	Общая численность сотрудников	Портрет компании, Инвестируем в наших сотрудников
G4-11	Процент сотрудников, который охвачен коллективными договорами	Коллективный договор «Ростелекома» распространяется на всех работников.
G4-12	Цепочка поставок организации	Приложение 2. Цепочка поставок
G4-13	Существенные изменения масштабов, структуры или собственности организации или ее цепочки поставок, произошедшие на протяжении отчетного периода	Приложение 1. Об этом отчете
<b>Обязательства по участию во внешних инициативах</b>		
G4-15	Разработанные внешними сторонами экономические, экологические и социальные хартии, принципы или другие инициативы, к которым организация присоединилась или поддерживает	Приложение 3. Членство в ассоциациях, Портрет компании, Цепочка поставок
G4-16	Членство в ассоциациях	Приложение 3. Членство в ассоциациях
<b>Выявленные существенные аспекты и границы</b>		
G4-17	Юридические лица, отчетность которых была включена в консолидированную финансовую отчетность или аналогичные документы	смотрите Годовой отчет «Ростелеком» за 2016 год (Аудиторское заключение)
G4-18	Методика определения содержания отчета и Границ Аспектов	Приложение 1. Об этом отчете
G4-19	Список всех существенных Аспектов, выявленных в процессе определения содержания отчета	Приложение 1. Об этом отчете
G4-22	Последствия всех переформулировки показателей, опубликованных в предыдущих отчетах, и о причинах такой переформулировки	Приложение 1. Об этом отчете
G4-23	Существенные изменения Охвата и Границ Аспектов по сравнению с предыдущими отчетными периодами	Приложение 1. Об этом отчете

120	Об этом отчете
122	Членство в ассоциациях
123	Награды
125	Таблица соответствия GRI и Целям устойчивого развития ООН
129	Ключевые показатели результативности

Общие стандартные элементы отчетности	Описание показателя	Раздел отчета
<b>Взаимодействие с заинтересованными сторонами</b>		
G4-24	Список групп заинтересованных сторон, с которыми организация взаимодействует	Наша стратегия в области устойчивого развития
G4-25	Принципы выявления и отбора заинтересованных сторон для взаимодействия	Наша стратегия в области устойчивого развития
G4-26	Подход организации к взаимодействию с заинтересованными сторонам	Наша стратегия в области устойчивого развития
G4-27	Ключевые темы и опасения, которые были подняты заинтересованными сторонами в рамках взаимодействия с организацией, а также то, как организация отреагировала на эти ключевые темы и опасения	Наша стратегия в области устойчивого развития, Охрана окружающей среды
<b>Общие сведения об отчете</b>		
G4-28	Отчетный период (например, финансовый или календарный год), за который предоставляется информация	Приложение 1. Об этом отчете
G4-29	Дата публикации предыдущего отчета в области устойчивого развития (при наличии такового)	Приложение 1. Об этом отчете
G4-30	Цикл отчетности	ежегодный цикл отчетности
G4-31	Контактное лицо, к которому можно обратиться с вопросами относительно данного отчета или его содержания	обложка отчета
G4-32	Вариант подготовки отчета «в соответствии» с руководством GRI, выбранный организацией	Приложение 1. Об этом отчете
G4-33	Политики и применяемая практика организации в отношении обеспечения внешнего заверения отчетности об устойчивом развитии	Приложение 1. Об этом отчете
<b>Общие сведения об отчете</b>		
G4-34	Структура корпоративного управления организацией	Портрет компании, а также смотрите Годовой отчет «Ростелеком» за 2016 год
G4-37	Процедуры проведения консультаций по экономическим, экологическим и социальным проблемам между заинтересованными сторонами и высшим органом корпоративного управления отчитывающейся компании	Наша стратегия в области устойчивого развития
G4-38	Состав высшего органа корпоративного управления и его комитетов	Портрет компании, а также смотрите Годовой отчет «Ростелеком» за 2016 год
G4-39	Является ли председатель высшего органа корпоративного управления также исполнительным директором	не является
<b>Этика и добросовестность</b>		
G4-56	Ценности, принципы, стандарты и нормы поведения организации, такие как кодексы поведения и этические кодексы	Портрет компании
G4-57	Внутренние и внешние механизмы обращения за консультациями по вопросам этического и законопослушного поведения, а также по вопросам, связанным с проявлениями недобросовестности в организации, такие как телефон доверия или консультации по телефону	Портрет компании, Инвестируем в наших сотрудников
G4-58	Внутренние и внешние механизмы сообщения о неэтичном или незаконном поведении, а также о проблемах, связанных с недобросовестностью в организации	Портрет компании, Инвестируем в наших сотрудников



Портрет компании	Наша стратегия в области устойчивого развития	Инвестируем в наших сотрудников	Инвестируем в развитие общества	Охрана окружающей среды	Создаем качественные услуги для наших клиентов
------------------	---	---------------------------------	---------------------------------	-------------------------	--

Общие стандартные элементы отчетности	Описание показателя	Раздел отчета
<b>Экономические показатели</b>		
G4-EC1	Созданная и распределенная прямая экономическая стоимость	Годовой отчет «Ростелеком» за 2016 год
G4-EC5	Переформулирован показатель. Соотношение среднемесячной заработной платы сотрудников компании к среднемесячной заработной плате в России. Соотношение заработной платы начального уровня сотрудников компании разного пола	Инвестируем в наших сотрудников
G4-EC7	Инвестиции в инфраструктуру и безвозмездные услуги. Воздействие на местные сообщества и местную экономику	Инвестируем в развитие общества
<b>Экологические показатели</b>		
G4-EN3	Потребление энергии	Охрана окружающей среды <a href="#">Приложение 6</a> . Ключевые показатели результативности
G4-EN8	Общее количество забираемой воды с разбивкой по источникам	<a href="#">Приложение 6</a> . Ключевые показатели результативности
G4-EN21	Выбросы в атмосферу NOx, SOx и других значимых загрязняющих веществ	<a href="#">Приложение 6</a> . Ключевые показатели результативности
G4-EN22	Общий объем сбросов сточных вод с указанием качества сточных вод и принимающего объекта	<a href="#">Приложение 6</a> . Ключевые показатели результативности
G4-EN23	Общая масса отходов с разбивкой по видам и методам обращения	<a href="#">Приложение 6</a> . Ключевые показатели результативности
G4-EN27	Степень снижения воздействия продукции и услуг на окружающую среду	<a href="#">Приложение 6</a> . Ключевые показатели результативности
<b>Социальные показатели</b>		
G4-LA1	Общее количество и процент вновь нанятых сотрудников, а также текучесть кадров в разбивке по возрастной группе, полу и региону	<a href="#">Приложение 6</a> . Ключевые показатели результативности
G4-LA2	Льготы, предоставляемые сотрудникам	Инвестируем в наших сотрудников, <a href="#">Приложение 6</a> . Ключевые показатели результативности
G4-LA4	Минимальный период уведомления в отношении существенных изменений в деятельности организации, а также определен ли он в коллективном соглашении	согласно действующему законодательству РФ
G4-LA6	Виды и уровень производственного травматизма, уровень профессиональных заболеваний, коэффициент потерянных дней и коэффициент отсутствия на рабочем месте, а также общее количество смертельных исходов, связанных с работой	Инвестируем в наших сотрудников, <a href="#">Приложение 6</a> . Ключевые показатели результативности
G4-LA8	Отражение вопросов здоровья и безопасности в официальных соглашениях с профсоюзами	Вопросы здоровья и безопасности труда включены в коллективный договор компании.
G4-LA9	Среднегодовое количество часов обучения на одного сотрудника с разбивкой по полу и категориям сотрудников	Инвестируем в наших сотрудников, <a href="#">Приложение 6</a> . Ключевые показатели результативности
G4-LA10	Программы развития навыков и образования	Инвестируем в наших сотрудников

- 120 Об этом отчете
- 122 Членство в ассоциациях
- 123 Награды
- 125 Таблица соответствия GRI и Целям устойчивого развития ООН
- 129 Ключевые показатели результативности

Общие стандартные элементы отчетности	Описание показателя	Раздел отчета
<b>Социальные показатели</b>		
G4-LA11	Доля сотрудников, для которых проводятся периодические оценки результативности и развития карьеры	Инвестируем в наших сотрудников
G4-LA12	Состав руководящих органов и основных категорий персонала организации с разбивкой по полу, возрастным группам	Инвестируем в наших сотрудников, Приложение 6. Ключевые показатели результативности
G4-LA13	Отношение базового оклада мужчин и женщин в разбивке по категориям работников и по существенным регионам осуществления деятельности	Инвестируем в наших сотрудников, Приложение 6. Ключевые показатели результативности
G4-HR3	Общее количество случаев дискриминации и предпринятые корректирующие действия	не релевантно
G4-HR5	Выявленные подразделения, в которых и поставщики, у которых имеется существенный риск использования детского труда, и действия, предпринятые для искоренения детского труда	не релевантно
G4-HR6	Выявленные подразделения, в которых и поставщики, у которых имеется существенный риск использования принудительного или обязательного труда, а также действия, предпринятые для искоренения всех форм принудительного и обязательного труда	не релевантно
G4-HR8	Общее число случаев нарушения, затрагивающих права коренных и малочисленных народов, и предпринятые действия	не релевантно
G4-HR12	Количество жалоб в связи с воздействием на соблюдение прав человека, поданных, обработанных и урегулированных через официальные механизмы подачи жалоб	не релевантно
<b>Аспект «Местные сообщества»</b>		
G4-S01	Процент подразделений с реализованными программами взаимодействия с местными сообществами, программами оценки воздействия деятельности на местные сообщества и программами развития местных сообществ	Инвестируем в развитие общества
G4-S04	Информирование о политиках и методах противодействия коррупции и обучение им	Портрет компании, Наша стратегия в области устойчивого развития
<b>Ответственность за продукцию</b>		
G4-PR1	Процент значимых категорий продукции и услуг, воздействие которых на здоровье и безопасность оценивается для выявления возможностей для улучшения	Создаем качественные услуги для наших клиентов частично раскрыт
G4-PR5	Результаты исследований по оценке степени удовлетворенности потребителей	Создаем качественные услуги для наших клиентов

# Ключевые показатели результативности

## ПЕРСОНАЛ

Среднесписочная численность персонала «Ростелекома», 2015-2016, по форме занятости, человек

Численность персонала «Ростелекома»	2015 год (по состоянию на 31.12.2015)	2016 год (по состоянию на 31.12.2016)
Долгосрочный договор	129 474	116 161
Срочный договор	1 546	5 155
Полная занятость	125 897	114 037
Частичная занятость	5 123	7 279
По договорам ГПХ	16 981	16 111

Структура персонала «Ростелекома», по функциям, 2014-2016, человек

Численность персонала «Ростелекома»	2014	2015	2016
Технический блок	101 800	94 200	93 201
Коммерческий блок	28 100	30 000	28 101
Административный блок	15 200	14 200	10 190
Другое	13 700	12 000	11 040
<b>ВСЕГО</b>	<b>158 800</b>	<b>150 400</b>	<b>142 532</b>

Структура персонала «Ростелекома», по категориям, 2015-2016

Категории	2015 год			2016 год		
	Штатные сотрудники на 31.12.2015	В разбивке по полу		Штатные сотрудники на 31.12.2016	В разбивке по полу	
		мужчины	женщины		мужчины	женщины
Руководители высшего звена	563	422	142	123	84	39
Руководители функциональных подразделений	10 534	7 384	3 152	11 671	7 869	3 802
Специалисты	81 888	38 197	43 691	79 455	35 016	44 439
Рабочие	38 035	34 640	3 392	33 116	30 190	2 926
<b>ВСЕГО</b>	<b>131 020</b>	<b>80 643</b>	<b>50 377</b>	<b>124 365</b>	<b>73 159</b>	<b>51 206</b>

Структура персонала «Ростелекома», по возрасту, 2015-2016

Возраст	2015 год			2016 год		
	Штатные сотрудники на 31.12.2015	В разбивке по полу		Штатные сотрудники на 31.12.2016	В разбивке по полу	
		мужчины	женщины		мужчины	женщины
До 25	6 139	3 920	2 219	7 538	4 525	3 013
26-35	28 660	17 600	11 060	30 895	16 636	14 259
36-55	73 678	42 089	31 588	67 800	38 185	29 615
Старше 56	22 543	17 034	5 510	18 132	13 813	4 319
<b>ВСЕГО</b>	<b>131 020</b>	<b>80 643</b>	<b>50 377</b>	<b>124 365</b>	<b>73 159</b>	<b>51 206</b>

- 120 Об этом отчете
- 122 Членство в ассоциациях
- 123 Награды
- 125 Таблица соответствия GRI и Целям устойчивого развития ООН
- 129 Ключевые показатели результативности

**Распределение вновь принятых сотрудников по возрасту, 2015- 2016, чел.**

Возраст	2015	2016
До 25 лет	6 904	4 045
26-35 лет	8 763	4 947
36-56 лет	9 028	4 318
Старше 56 лет	1 859	832

**Распределение вновь принятых сотрудников по возрасту (лет), 2015-2016, %**

Возраст	2015	2016
36-55 лет	34	30
26-35 лет	33	35
До 25 лет	26	29
Старше 56 лет	7	6

**Доля вновь принятых сотрудников в общей численности сотрудников, 2015-2016, чел.**

	2015	2016
Общее количество штатных сотрудников на 31.12.	131 020	124 365
Из них - вновь принятые сотрудники	26 554	14 142

**Вновь принятые сотрудники, %**

	2015	2016
Сотрудники	82	89
Вновь нанятые сотрудники	18	11

**Распределение вновь принятых сотрудников по полу, 2015-2016, чел.**

	2015	2016
Мужчины	11 153	6 994
Женщины	15 401	7 148

**Распределение вновь принятых сотрудников по полу, 2015-2016, %**

	2015	2016
Женщины	58	51
Мужчины	42	49

**Среднесписочная численность персонала «Ростелекома», 2014-2016, чел.**

Показатель	2014	2015	2016
Среднесписочная численность персонала По всей группе компаний «Ростелеком» (с учетом ДЗО)	158 854	149 860	142 532
Среднесписочная численность персонала по компании «Ростелеком» без учета ДЗО	146 187	131 588	121 316
Среднесписочная численность персонала ДЗО	12 667	18 272	21 216

**Число сотрудников, вернувшихся после отпуска по беременности и родам, а также по уходу за ребенком, 2015-2016**

Показатель	2015	2016
Среднесписочная численность сотрудников, человек	131 588	121 316
Доля вернувшихся сотрудников, %	1,71	1,19
Количество сотрудников, взявших отпуск по беременности и уходу за ребенком, человек	5 502	4098
Количество вернувшихся сотрудников, человек	2 222	2345

Портрет компании	Наша стратегия в области устойчивого развития	Инвестируем в наших сотрудников	Инвестируем в развитие общества	Охрана окружающей среды	Создаем качественные услуги для наших клиентов
------------------	---	---------------------------------	---------------------------------	-------------------------	--

## Распределение принятых сотрудников «Ростелекома» по регионам, 2015-2016

Регион / Центр	Среднесписочная численность сотрудников, 2015	Среднесписочная численность сотрудников, 2016	Количество принятых, человек, 2015	Количество принятых, человек, 2016	Доля принятых в 2015 от среднесписочной численности сотрудников, %	Доля принятых в 2016 от среднесписочной численности сотрудников, %
Волга	20 762	18 544	2 315	2 029	11,2	10,9
Центр	21 585	24 452	7 914	2 286	36,7	9,3
Дальний Восток	9 992	9 148	1 925	961	19,3	10,5
Москва	4 420		442		10	
Северо-Запад	15 368	14 949	6 346	1 710	42,3	11,4
Сибирь	16 490	15 562	1 902	1 917	11,5	12,3
Урал	17 649	15 217	2 268	1 754	12,9	11,5
Юг	19 217	17 831	1 974	1 590	10,3	8,9
Корпоративный центр	1 816	1 936	228	388	12,6	20
УПЦ РТ	260	259	161	161	61,9	62,1
Филиал «Многофункциональный общий центр обслуживания»	4 028	3 418	1 079	1 346	26,8	39,3
<b>ОБЩИЙ ИТОГ</b>	<b>131 588</b>	<b>121 316</b>	<b>26 554</b>	<b>14 142</b>	<b>20,2</b>	<b>11,6</b>

## Текучесть кадров по регионам, 2015-2016

Регион / Центр	Количество уволенных в 2015 году, человек	Коэффициент текущести кадров, 2015 год, %	Количество уволенных в 2016 году, человек	Коэффициент текущести кадров, 2016 год, %
Волга	5 168	8,81 %	4 269	6,5 %
Центр	3 601	5,54 %	2 783	4,9 %
Дальний Восток	3 402	10 %	1 704	8,0 %
Северо-Запад	6 964	6,23 %	2 580	6,4 %
Сибирь	4 347	6 %	2 269	6,7 %
Урал	5 806	8,80 %	2 817	7,3 %
Юг	4 143	7,34 %	2 558	6,0 %
Корпоративный центр	369	5,95 %	220	6,4 %
УПЦ РТ	189	17,70 %	155	42,9 %
Филиал «Многофункциональный общий центр обслуживания»	1 213	15,87 %	1 549	23,7 %
<b>ОБЩИЙ ИТОГ</b>	<b>42 427</b>	<b>8,45 %</b>	<b>20 904</b>	<b>6,89 %</b>

- 120 Об этом отчете
- 122 Членство в ассоциациях
- 123 Награды
- 125 Таблица соответствия GRI и Целям устойчивого развития ООН
- 129 Ключевые показатели результативности

**Среднемесячная заработная плата, сотрудников «Ростелекома», 2014-2016, тыс. руб.**

	2014	2015	2016
ПАО «Ростелеком»	35	38	<b>39</b>
Группа «Ростелеком» (с учетом ДЗО)	35	38	<b>40</b>

**Соотношение заработной платы начального уровня сотрудников разного пола, 2015-2016**

Регион	2015 год		2016 год	
	Женщины	Мужчины	Женщины	Мужчины
Волга	295 %	298 %	245 %	204 %
Дальний Восток	240 %	244 %	395 %	302 %
Москва	404 %	472 %		
Северо-Запад	317 %	281 %	334 %	327 %
Сибирь	168 %	270 %	271 %	350 %
Урал	238 %	265 %	314 %	293 %
Центр	424 %	481 %	304 %	310 %
Юг	261 %	310 %	236 %	210 %

**Среднее количество часов, затраченных на обучение одного сотрудника, 2014-2016**

Категория сотрудников	2014	2015	2016
Топ-менеджеры	29	27	<b>36,21</b>
Руководители	23	22	<b>38,28</b>
Специалисты	12	15	<b>27,39</b>
“Особые категории (обеспечивающие реализацию ключевой компетенции Компании)”	24	17	<b>29,01</b>
<b>ВСЕГО</b>	<b>88</b>	<b>81</b>	<b>130,89</b>

**Расходы ПАО «Ростелекома» по оплате труда, 2014-2016, млрд руб.**

	2014	2015	2016
ПАО «Ростелеком»	60,61	60,48	<b>56,85</b>
Группа «Ростелеком» (с учетом ДЗО)	65,86	67,18	<b>66,02</b>

**Затраты «Ростелекома» на обучение сотрудников, 2014-2016 год, тыс. руб.**

	2014	2015	2016
Общий объем затрат на обучение сотрудников Всего	347 162	353 639	<b>452 565</b>
Затраты на обучение одного сотрудника в год	2,4	2,6	<b>3,6</b>

**Среднее количество часов, затраченных на обучение сотрудников «Ростелекома», 2016 год**

Категория сотрудников	Кол-во часов
Топ-менеджеры	<b>36,21</b>
Руководители	<b>38,28</b>
Специалисты	<b>27,39</b>
Рабочие	<b>29,01</b>

**Количество сотрудников «Ростелекома», прошедших обучение, 2014-2016, человек**

Категория сотрудников	2014	2015	2016
Топ-менеджеры	304	3	<b>92</b>
Руководители	8 502	16 212	<b>7 951</b>
Специалисты	28 584	32 835	<b>20 075</b>
“Особые категории (обеспечивающие реализацию ключевой компетенции Компании)”	9 556	16 298	<b>9 111</b>
<b>ВСЕГО</b>	<b>46 946</b>	<b>65 348</b>	<b>37 229</b>

Портрет  
компаний

Наша стратегия  
в области устойчивого  
развития

Инвестируем  
в наших сотрудников

Инвестируем  
в развитие общества

Охрана  
окружающей среды

Создаем качественные  
услуги для наших  
клиентов

## ОХРАНА ТРУДА

Уровень производственного травматизма в «Ростелекоме», 2014-2016

	2014	2015	2016
Количество пострадавших, человек	44	46	42
Количество несчастных случаев на 1 000 работников (Кч)	0,31	0,32	0,34
из них: женщин	8	12	6
смертельных	1	1	5
Количество дней нетрудоспособности в результате несчастных случаев	4 038	3 560	2 078

Затраты «Ростелекома» на охрану труда, 2014-2016, млн руб

	2014	2015	2016
Затраты на охрану труда	773,5	623,2	550,6

## ОХРАНА ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЫ

Затраты «Ростелекома» на экологическую безопасность, 2014-2016, тыс. руб.

Показатель	2014	2015	2016
Обучение персонала	1 500,00	1 900,00	1 489,79
Оплата услуг компаний, занимающихся утилизацией/обезвреживанием отходов, не подлежащих захоронению	11 000,00	9 800,00	9 772,59
Оплата услуг транспортных организаций, осуществляющих вывоз ТБО на полигоны захоронения	85 500,00	83 800,00	83 774,71
Внесение платы в федеральный бюджет за выбросы в атмосферу	1 200,00	1 700,00	1 235,94
Внесение платы в федеральный бюджет за размещение отходов на полигонах ТБО	31 400,00	32 500,00	32 546,79
<b>ВСЕГО</b>	<b>130 600,00</b>	<b>129 700,00</b>	<b>128 819,82</b>

## БЛАГОТВОРИТЕЛЬНОСТЬ

Затраты «Ростелекома» на благотворительность, 2015-2016, тыс. руб.

Структурное подразделение	Расходы, тыс. руб.	
	2015	2016
Корпоративный центр	199 844,31	86 379,00
МРФ «Центр»	3 610,72	22 460,00
МРФ «Сибирь»	29 693,66	28 960,00
МРФ «Северо-Запад»	8 465,38	10 889,00
МРФ «Юг»	5 157,31	8 266,00
МРФ «Дальний Восток»	2 594,18	2 940,00
МРФ «Волга»	44 114,14	8 973,00
МРФ «Урал»	735,70	2 745,00
<b>ИТОГО НА 2015 ГОД</b>	<b>294 215,40</b>	<b>171 612,00</b>

Денежное значение существенных штрафов и общее число нефинансовых санкций, наложенных за несоблюдение экологического законодательства и нормативных требований, 2015-2016, тыс. руб.

Показатель	2015	2016
Денежное значение существенных штрафов и общее число нефинансовых санкций, наложенных за несоблюдение экологического законодательства и нормативных требований	133	74













**Ростелеком**

115172, Российская Федерация,  
Москва, ул. Гончарная, д. 30, стр. 1  
Тел.: +7 (499) 999-82-83  
Факс: +7 (499) 999-82-22  
E-mail: [csr@rt.ru](mailto:csr@rt.ru), [pr@rt.ru](mailto:pr@rt.ru)  
[www.company.rt.ru](http://www.company.rt.ru)