

# Взаимодействие с заинтересованными сторонами

Мы стремимся формировать партнерские и взаимовыгодные отношения с заинтересованными сторонами, обеспечивая высокий уровень открытости и прозрачности своей деятельности. Мы развиваем коммуникации с их представителями, основываясь на принципе активного, регулярного, конструктивного и постоянного диалога. Предоставляя существенную информацию по всем аспектам деятельности компании, мы выстраиваем доверительные и искренние отношения со всеми заинтересованными сторонами.

160

тысяч упоминаний

«Ростелеком» в СМИ  
за 2017 год

3,4

млн пользователей

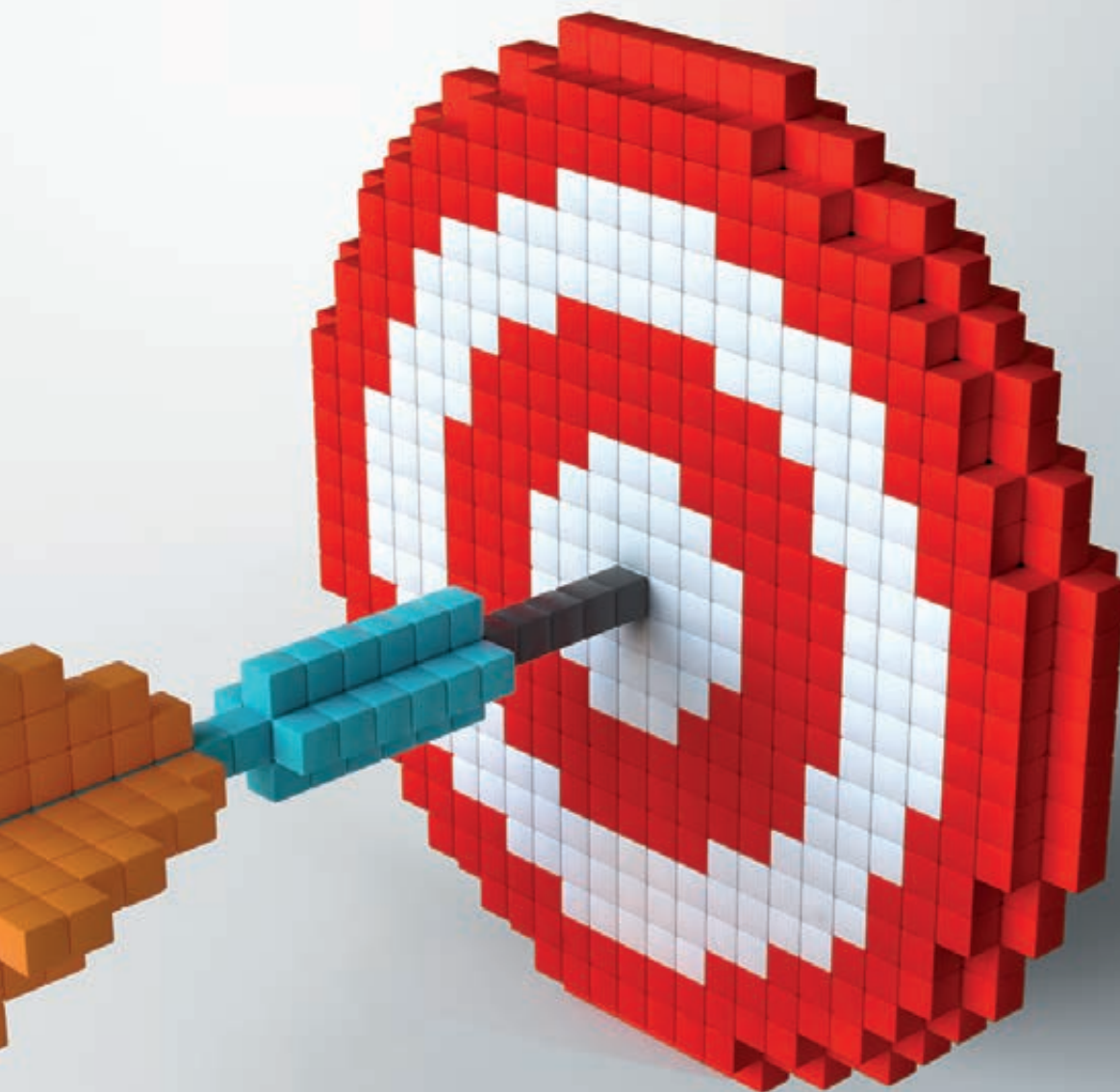
посетили сайт компании  
в 2017 году

9,3

млн

количество просмотров  
в 2017 году

## Мы заинтересованы взаимодействовать со сторонами для обеспечения устойчивого развития



## Подход к взаимодействию с заинтересованными сторонами

Мы стремимся к формированию партнерских и взаимовыгодных отношений с заинтересованными сторонами, обеспечивая высокий уровень открытости и прозрачности своей деятельности

Мы развиваем коммуникации с их представителями, основываясь на принципе активного, регулярного, конструктивного, постоянного диалога. Предоставляя существенную информацию по всем аспектам нашей деятельности, мы выстраиваем доверительные и искренние отношения с заинтересованными сторонами.

Взаимодействие с заинтересованными сторонами осуществляется посредством группы информационных каналов, включая официальные интернет-порталы и каналы компании в социальных сетях, а также корпоративные издания.

Взаимодействие с заинтересованными сторонами является одним из стратегических направлений обеспечения устойчивого развития «Ростелекома». Развитие современной информационно-телекоммуникационной инфраструктуры возможно только при непосредственном сотрудничестве со всеми заинтересованными сторонами компании.

«Ростелеком» стремится к четкому соблюдению принципов корпоративной социальной ответственности. Стремимся найти баланс между выполнением, с одной стороны, своих стратегических задач по качественному предоставлению телекоммуникационных услуг во всех регионах России и, с другой, реализацией общественных задач, компания определяет круг тех лиц, которые заинтересованы в ее решениях и деятельности, чтобы понимать свое влияние и пути принятия мер в ответ на них.

«Ростелеком» выступает за регулярную открытую коммуникацию с заинтересованными сторонами, которая позволяет компании лучше понять их ожидания и использовать целевой подход к формированию повестки в части корпоративной социальной ответственности.

С 2011 года компания ежегодно публикует Отчет об устойчивом развитии, руководствуется международными стандартами по раскрытию показателей нефинансовой отчетности: руководством GRI, стандартом AA1000 Stakeholder Engagement Standard (SES). Начиная с 2018 года (с подготовки Отчета за 2017 год), компания перешла на отчетность по четвертому поколению GRI.

Отчеты об устойчивом развитии внесены в Национальный регистр корпоративных нефинансовых отчетов, формируемый Российским союзом промышленников и предпринимателей (РСПП).

### Лидеры индексов РСПП в области устойчивого развития

По итогам 2017 года «Ростелеком» вошел в группу лидеров индексов устойчивого развития, которые составляет Российский союз промышленников и предпринимателей (РСПП) с использованием лучших мировых практик при поддержке Международной организации труда. РСПП с 2014 года составляет российские индексы в области устойчивого развития на основе публичной финансовой и нефинансовой отчетности крупнейших компаний страны.

По итогам прошедшего года компания включена в группу лидеров по обоим ключевым индексам РСПП:

» **индекс «Ответственность и открытость»** отражает ситуацию в сфере раскрытия корпоративной информации по вопросам устойчивого развития и корпоративной ответственности: анализируются 70 индикаторов, характеризующих ответственную деловую практику, включая экономические, экологические, социальные показатели деятельности и аспекты корпоративного управления;

» **индекс «Вектор устойчивого развития»** отслеживает динамику результативности деятельности компании в этой сфере, изменение 10 ключевых показателей оценивается в развитии, на протяжении нескольких лет: производительность труда, охрана труда и здоровья работников, обучение и повышение квалификации персонала, текучесть кадров, социальные инвестиции, выбросы в атмосферу, использование водных источников, использование энергии, обращение с отходами.

## Определение заинтересованных сторон

Ключевыми заинтересованными сторонами для «Ростелекома» являются акционеры и инвесторы, клиенты и деловые партнеры, органы государственной власти и местные сообщества, общественные и экологические организации, СМИ, научное и экспертное сообщество и, конечно, сотрудники компании.

«Ростелеком» учитывает степень взаимного влияния и пересечения интересов заинтересованных сторон. Основанием для их выявления и отбора является оценка влияния на текущую деятельность и стратегическое развитие «Ростелекома», а также сложившаяся практика взаимодействия компании с внешними заинтересованными сторонами и их зависимость от результатов работы компании.

В 2017 году по результатам анкетирования 50 респондентов из 11 категорий стейкхолдеров (заинтересованных сторон) с широкой географией, а также сравнительного анализа международных, отечественных и отраслевых практик была впервые сформирована ранговая карта заинтересованных сторон, отражающая взаимозависимость между ними и компанией.

Ранговая карта заинтересованных сторон ПАО «Ростелеком»



- Влияние заинтересованной стороны на ПАО «Ростелеком»
- Влияние деятельности ПАО «Ростелеком» на заинтересованную сторону

В 2018 году запланирована актуализация ранговой карты.

# Взаимодействие ПАО «Ростелеком» с заинтересованными сторонами

Основные ожидания/интересы заинтересованных сторон	Механизмы взаимодействия	Ключевые события по взаимодействию в 2017 году
--	--------------------------	--

## Акционеры

1. Реализация стратегии	» Проведение общих собраний акционеров, в том числе годового (выступление руководства перед акционерами)	Raiffeisen Russian Day, Стокгольм, Швеция
2. Экономическая эффективность		Биржевой форум – 2017, Москва, Россия
3. Высокий уровень финансовой устойчивости на конкурентном рынке	» Раскрытие информации на внешнем веб-сайте (публикация пресс-релизов, презентаций)	См. подраздел «Взаимодействие с акционерами и инвесторами» Годового отчета ПАО «Ростелеком» за 2017 год
4. Рост акционерной стоимости	» Предоставление регулярной отчетности (финансовой отчетности и других материалов по итогам отчетного периода)	
5. Дивидендная политика		
6. Открытость и прозрачность бизнес-процессов	» Взаимодействие с рейтинговыми агентствами (Fitch Ratings Standard & Poor's, АКРА)	

## Органы государственной власти

1. Соблюдение законодательства РФ	» Заключение Соглашений о сотрудничестве	Программа «Азбука Интернета»
2. Вклад в социально-экономическое развитие страны	» Участие в реализации национальных программ	Федеральная целевая программа «Электронная Россия»
3. Участие в реализации национальных проектов	» Участие в публичных мероприятиях	Государственная программа Российской Федерации «Информационное общество»
4. Вклад в переход страны к инновационному развитию	» Экспертная работа в комитетах и комиссиях	См. раздел «Создаем качественные услуги для наших клиентов»
5. Соответствие высоким стандартам деловой этики		
6. Устойчивость развития компании в долгосрочной перспективе		

Основные ожидания/интересы заинтересованных сторон	Механизмы взаимодействия	Ключевые события по взаимодействию в 2017 году
--	--------------------------	--

## Деловые партнеры

1. Создание прозрачной конкурентной среды	» Подписание соглашений с производителями	<b>Интегрированная социальная программа «Цифровое равенство»</b>
2. Использование рыночного механизма ценообразования	» Работа с жалобами и обращениями	Образовательный проект «Изучи интернет – управляй им!»
3. Соответствие высоким стандартам деловой этики	» Участие в выставках и конференциях, совместные семинары	<i>См. раздел Инвестируем в развитие общества Приложение 3. Членство в ассоциациях</i>
4. Устойчивость компании в долгосрочной перспективе	» Мониторинг удовлетворенности	
	» Двусторонние визиты	
5. Взаимовыгодное сотрудничество	» Проведение открытых тендеров	<i>Подробнее см. раздел Инновационные продукты в Годовом отчете за 2017 год.</i>
6. Антикоррупционная политика	» Заключение долгосрочных договоров с прозрачными правилами ценообразования	
	» Реализация социальных программ	

## Инвесторы

1. Финансовые результаты	» Участие в инвестиционных форумах, конференциях (проведение встреч менеджмента в формате «один на один» и в малых группах)	<b>Renaissance Capital's 21 Annual Russia Investor Conference, Москва, Россия</b>
2. Устойчивое положение на конкурентном рынке	» Раскрытие информации на внешнем веб-сайте (публикация пресс-релизов, презентаций)	<b>VTB Capital Investment Forum RUSSIA CALLING!, Лондон, Великобритания</b>
3. Дивидендная политика		<b>VTB Capital RUSSIA CALLING! – Инвестиционный форум – 2017, Москва, Россия</b>
4. Эффективное корпоративное управление	» Презентации для инвесторов и профессиональных сообществ (финансовой отчетности и других материалов по итогам отчетного периода)	<i>См. подраздел «Взаимодействие с акционерами и инвесторами» Годового отчета ПАО «Ростелеком» за 2017 год</i>
5. Соответствие высоким стандартам деловой этики	» Коммуникации с аналитиками инвестиционных банков	
6. Открытость и прозрачность	» Встречи с потенциальными инвесторами в ценные бумаги	
7. Управление рисками		

Основные ожидания/интересы заинтересованных сторон

Механизмы взаимодействия

Ключевые события по взаимодействию в 2017 году

## Персонал

1. Достойный уровень заработной платы	» Корпоративный университет, институт внутренних тренеров, корпоративная система дистанционного обучения	«Скринсейвер»
2. Безопасные и комфортные условия труда		Внутренний портал (разделы LIVE, «Расти с «Ростелекомом» и др.)
3. Справедливое вознаграждение и социальные программы для сотрудников	» Кафедра «Ростелекома» в СПбГУТ им. Бонч-Бруевича	Внутрикорпоративная газета «Вестник Ростелекома»
4. Соблюдение прав человека	» Программы долгосрочной мотивации (софинансирование покупки акций сотрудниками)	Проект «Открытый разговор»
5. Возможности для профессионального развития и карьерного роста	» Система материального стимулирования работников по результатам проектной деятельности	Единая HRM-платформа и единая система SuccessFactors
	» Корпоративная пенсионная программа	Премия «Признание»
	» Геймификация бизнес-процессов	Корпоративный турнир по киберспорту
	» Внутрикорпоративные СМИ и порталы	Спартакиада – 2017
	» Социальное партнерство	Программа стажировки в партнерстве со «Сколтех»
	» Публичная отчетность	WorldSkills, WorldSkills Russia
	» Профессиональное образование	См. раздел «Инвестируем в наших сотрудников» Годового отчета ПАО «Ростелеком» за 2017 год

## СМИ

1. Прозрачность бизнес-процессов	» Организация пресс-мероприятий (брифингов, пресс-подходов и т. п.)	Международный конкурс журналистов «Технологии для жизни – больше возможностей»
2. Обеспечение оперативного доступа к информации о деятельности компании	» Оперативное обновление информации на сайтах, в социальных сетях	Корпоративное телевидение
	» Работа с обращениями и запросами СМИ	«Скринсейвер»
	» Пресс-конференции и пресс-туры	См. подраздел «Информационная открытость»
	» Публичная отчетность	

Основные ожидания/интересы заинтересованных сторон	Механизмы взаимодействия	Ключевые события по взаимодействию в 2017 году
--	--------------------------	--

## Клиенты

Обеспечение надежных телекоммуникаций	» Взаимодействие в рамках контрактов, договоров и соглашений о сотрудничестве	Антифишинг, защита детей от вредной информации, контентная фильтрация, антивирусы и VAS-сервисы в B2C-сегменте, родительский контроль
	» Регулярные опросы потребителей (в том числе организация флешмобов)	Тарифный план «Игровой», продукт МВНО, продукт «Умный дом»
	» Обеспечение безопасности услуг	Электронные счета, терминалы самообслуживания, NPS, контактный центр
	» Повышение качества услуг	Услуги для ветеранов Великой Отечественной войны
	» Улучшение качества обслуживания клиентов	54 аккаунта (федеральные и региональные в Facebook, Twitter, «Вконтакте», «Одноклассники», Instagram, YouTube)
	» Коммуникации через блогосферу	<i>См. раздел «Создаем качественные услуги для наших клиентов»</i>

## Экологические организации

Снижение негативного воздействия на окружающую среду	» Партнерские программы, проекты	Программа раздельного сбора мусора
	» Социальные и благотворительные программы	Концепция «Зеленый офис»
	» Публичная отчетность	Конкурс «Чистое Прибайкалье»
		Всероссийская экологическая акция «Зеленая весна»
		Участие в акции «Час Земли»
		<i>См. раздел «Благоприятная экологическая среда»</i>

## Научное и экспертное сообщество

1. Содействие развитию науки и технологий	» Партнерские программы	Программа по устранению цифрового неравенства
2. Применение инновационных технологий, а также решений, снижающих степень воздействия на окружающую среду	» Научно-образовательные конференции	Технологические проекты
	» Заказы на НИОКР	Социально-образовательная программа «Учим-Знаем»
3. Цифровизация экономики		Проект дистанционного обучения «РОСТ»
		Образовательная программа «Полдень»
		Образовательный проект «Изучи интернет – управляй им!»
		<i>См. раздел «Инвестируем в развитие общества»</i>



Основные ожидания/интересы заинтересованных сторон

Механизмы взаимодействия

Ключевые события по взаимодействию в 2017 году

## Местные сообщества

1. Получение информации о перспективах развития компании	» Рабочие и экспертные группы, комиссии	Образовательная программа компьютерной грамотности для людей старшего возраста «Азбука Интернета»
2. Содействие социальной стабильности в регионах присутствия	» Соглашения о сотрудничестве и партнерстве	Дистанционное обучение детей с ограниченными возможностями
3. Реализация социальных программ	» Совместные мероприятия – субботники, тренировки, учения	Интернет для библиотек
4. Поддержка отечественных производителей	» Спонсорские и благотворительные программы	Всероссийский конкурс школьных интернет-проектов «Классный интернет»
	» Публичная отчетность	Благотворительная программа помощи детям страдающим почечной недостаточностью «Хочу быть!»
		Иллюстрированные книжки для маленьких слепых детей
		Волонтерский проект «Дом Вероники»
		<i>См. раздел «Инвестируем в развитие общества»</i>

## Общественные организации

1. Эффективность деятельности компании и перспективы развития	» Форумы, конференции, выставки, круглые столы	Компьютеризация детских домов
2. Ключевые события	» Общественные приемные	Программа поддержки молодежного предпринимательства Social Impact Award
3. Социальная ответственность	» Исследования общественного мнения	Международный волонтерский проект для российских школ с участием молодых специалистов из других стран мира «ИТ-Рост»
	» Волонтерские проекты	Безопасный интернет
		Корпоративная программа добровольных пожертвований «Поможем вместе»
		Волонтерская программа «Стань Дедом Морозом»
		<i>См. раздел «Инвестируем в развитие общества»</i>

## Информационная открытость

ПАО «Ростелеком» проводит открытую информационную политику. Пресс-служба компании работает со всеми федеральными и региональными СМИ. Компания оперативно готовит экспертные ответы на все вопросы, связанные со своей деятельностью и событиями, важными для отрасли. На основе результатов мониторинга количество публикаций и упоминаний «Ростелекома» за 2017 год составляет более 160 тысяч, в том числе более 25 тысяч упоминаний компании в контексте ее социальной политики.

Значимая информация обо всех аспектах деятельности компании публикуется на корпоративном информационном веб-сайте <https://www.rostelecom.ru/mainpage/>. В 2017 году сайт посетило 3,4 млн пользователей, а количество просмотров достигло 9,3 млн.

Более 3 лет существует внутренний интернет-портал на платформе IBM WebSphere и корпоративная социальная сеть IBM Connections. На портале публикуются новости компании, информация о корпоративных проектах, программах нематериальной мотивации и льготах для сотрудников. Пользователями портала являются почти 90 тысяч сотрудников, а количество ежедневных уникальных посетителей составляет около 40 тысяч человек.

С 2002 года для сотрудников «Ростелекома» и предприятий, входящих в группу, издается внутрикорпоративная газета «Вестник Ростелекома». Два раза в год также выходят тематические приложения к газете – клиентский журнал «Ростелеком PRO», который выступает экспертным клубом и площадкой для обсуждения стратегических тем индустрии, трендов телеком-интернет-медиа. За 15 лет существования газета не раз становилась победителем профессиональных конкурсов изданий. В 2017 году «Вестник Ростелекома» стал лауреатом конкурса корпоративных СМИ «Медиа Лидер».

Ежегодно, по итогам деятельности, компания публикует годовой и социальный отчеты. В ноябре 2017 года Годовой отчет «Ростелекома» за 2016 год одержал победу в номинации «Лучший годовой отчет телекоммуникационного сектора экономики» ежегодного конкурса годовых отчетов, организаторами которого выступают Московская Биржа и медиа-группа «РЦБ».

С сентября 2016 года во всех регионах присутствия «Ростелекома» функционирует корпоративное телевидение, которое фокусируется на материалах культурно-развлекательного и информационно-аналитического характера.

С 2010 года «Ростелеком» активно присутствует в социальных сетях Facebook, Twitter, «ВКонтакте», «Одноклассники», Instagram и YouTube. Компания ведет 54 федеральных и региональных аккаунта с аудиторией более 600 тысяч человек, в них публикуются новости, пользователи обсуждают важные темы и получают обратную связь. Ежедневно через социальные сети поступает около 800 обращений, на которые оперативно отвечают специалисты компании.

Для донесения ключевой информации о корпоративной социальной ответственности функционирует также ряд веб-сайтов:

- » Учебная программа для пользователей старшего поколения «Азбука Интернета» – <http://azbukainterneta.ru/>
- » Всероссийский конкурс школьных интернет-проектов «Классный интернет» – <http://www.safe-internet.ru/>
- » Международный конкурс журналистов «Вместе в цифровое будущее» – <http://smi.rt.ru/about/>

Ежегодно во всех регионах присутствия «Ростелекома» проходят пресс-туры для журналистов и блогеров, которые знакомят медиасообщество с текущей деятельностью компании, новыми проектами и стратегическими инициативами

## Взаимодействие в рамках подготовки Отчета

С целью повышения прозрачности «Ростелеком» принял решение привлечь представителей ключевых заинтересованных сторон к подготовке Отчета путем участия в диалогах по обсуждению социально значимых аспектов деятельности компании и отражению этой деятельности в готовящемся Отчете.

Указанные процедуры регламентируются международным стандартом AA1000SES Institute of Social and Ethical Accountability, Global Reporting Initiative (GRI, версия G4), в соответствии с которыми при подготовке Отчета 16 февраля 2018 года впервые был проведен диалог по обсуждению концепции Отчета. В мероприятии приняли участие представители различных групп заинтересованных сторон, органов государственной власти, общественных и экологических организаций, СМИ.

Представители заинтересованных сторон смогли высказать свои замечания и предложения к Отчету о деятельности компании. Всего было получено 14 предложений. По материалам полученных замечаний в концепцию Отчета был внесен ряд существенных замечаний, отраженных в таблице учета предложений заинтересованных сторон.

**В феврале 2018 года впервые проведен диалог с заинтересованными сторонами в ходе подготовки Отчета.**

**В 2017 году компания впервые приняла решение о стандартизации системы взаимодействия с заинтересованными сторонами в ходе подготовки Отчета. Разработана Политика ПАО «Ростелеком» по взаимодействию с заинтересованными сторонами в рамках подготовки отчетности об устойчивом развитии.**

**Функциональная ответственность за подготовку Отчета закреплена за Департаментом внешних коммуникаций ПАО «Ростелеком»**

Учет замечаний заинтересованных сторон, высказанных на диалоге при подготовке Отчета за 2017 год

Основные запросы/предложения заинтересованных сторон	Категория заинтересованных сторон	Раздел Отчета, в котором учтен запрос/предложение
1. Включить в Отчет об устойчивом развитии заключение об ответственном заверении корпоративного нефинансового отчета по итогам общественного заверения в Совете РСПП	Научное и экспертное сообщество	Учтено в <a href="#">Приложении 1. Об этом отчете</a>
2. Включить в Отчет информацию о присуждении ПАО «Ростелеком» звания лидера по индексам корпоративной устойчивости, ответственности и открытости	Научное и экспертное сообщество	Учтено в <a href="#">Приложении 4. Награды</a>
3. Соотносить деятельность ПАО «Ростелеком» с целями устойчивого развития ООН, раскрывая достигнутый в отчетный период прогресс	Научное и экспертное сообщество	Учтено в разделе <a href="#">3. «Устойчивое цифровое будущее» Приложении 5. Таблица соответствия GRI и Целей Устойчивого Развития</a>
4. Шире раскрывать в Отчете информацию о взаимосвязи процессов в компании с ее бизнес-моделью и теорией капиталов	Научное и экспертное сообщество	Учтено в разделе <a href="#">3. «Устойчивое цифровое будущее»</a>
5. Направить информацию об Отчете об устойчивом развитии ПАО «Ростелеком» за 2017 год в базу данных нефинансовых отчетов GRI	Научное и экспертное сообщество	Учтено. Информация направлена в базу данных.
6. Показать соотношение целей устойчивого развития с целями стратегического развития	Научное и экспертное сообщество	Учтено в разделе <a href="#">3. «Устойчивое цифровое будущее»</a>
7. Раскрыть в Отчете информацию о цепочке поставок и о соблюдении прав человека	Деловые партнеры	Учтено в разделе <a href="#">1. «Портрет компании» Приложении 2. Цепочка поставок</a>
8. Показать в Отчете примеры пересечений, взаимодействия, вовлечения сотрудников компании и местных сообществ (например, волонтерские проекты)	Местные сообщества	Учтено в разделе <a href="#">6. «Инвестируем в развитие общества»</a>
9. Расширить в Отчете раздел о мероприятиях «Ростелекома», которые организовываются для детей и молодежи	Общественные организации	Учтено в разделе <a href="#">6. «Инвестируем в развитие общества»</a>
10. Скорректировать название раздела об экологических программах как «Безопасная и благоприятная среда»	Персонал	Учтено при доработке структуры Отчета, в разделе <a href="#">7. «Благоприятная и безопасная среда»</a>
11. Конкретизировать отчетную информацию о раздельном сборе отходов, раскрыв конкретные результаты	Экологические организации	Учтено в разделе <a href="#">7. «Благоприятная и безопасная среда»</a>
12. Привлекать общественные организации к реализации проектов по переработке отходов	Общественные организации	Будет учтено в деятельности компании
13. Использовать в дальнейших отчетах больше фотоиллюстраций	СМИ	Не учтено. При подготовке отчета за 2017 год использована дизайн-концепция верстки с использованием пиксельной графики. Будет учтено при разработке концепции отчета об устойчивом развитии в дальнейшем.