

**САВЕЛЬЕВА К. А.**

**АНАЛИЗ КОРПОРАТИВНОЙ СОЦИАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ  
(НА ПРИМЕРЕ ОАО «РОСТЕЛЕКОМ»)**

**Аннотация.** В статье анализируется процесс управления корпоративной социальной ответственностью. В частности, дана краткая характеристика корпоративной социальной ответственности ОАО «Ростелеком». Предложены рекомендации по улучшению управления корпоративно-социальной ответственностью ОАО «Ростелеком».

**Ключевые слова:** корпоративная социальная ответственность, стейкхолдеры, экономическая составляющая, экологическая составляющая, социальная составляющая, социальная программа.

**SAVELYEVA K. A.**

**THE ANALYSIS OF CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY:  
A STUDY OF JSC "ROSTELECOM"**

**Abstract.** The article considers the analysis of corporate social responsibility management. Particularly, a short characteristics of corporate social responsibility of JSC "Rostelecom" is presented. The author gives some recommendations for improving the management of corporate and social responsibility of the company in question.

**Keywords:** corporate social responsibility, stakeholders, economic component, ecological component, social component, social program.

Переход к устойчивому развитию стал важнейшей целью в современных условиях для человечества и отдельных стран. Уделяется внимание устойчивому развитию и в России. Одним из направлений его обеспечения является особая модель поведения отечественного бизнеса в условиях социально-ориентированной рыночной экономики, в основе которой заложена его социальная ответственность.

В сложившихся обстоятельствах произошли изменения условий, в которых протекает предпринимательская деятельность. От современного бизнеса ожидают исполнения двоякой роли:

- а) самоограничения и воздержания от такой деятельности, которая создает проблемы для общества (например, загрязнение окружающей среды);
- б) ответственности за позитивные шаги на пути общественного прогресса.

В подобных условиях бизнес все больше оказывается вовлеченным в решение социальных проблем. Современные руководители предприятий понимают, что бизнес не может процветать в вакууме, и благополучие предприятия неразрывно связано с социальным благополучием общества, частью которого оно является [3, 4].

В этой связи именно корпоративная социальная ответственность выступает в роли наиболее оптимальной формы взаимодействия бизнеса с социальными группами общества, так как позволяет бизнесу интегрироваться в социальную систему общества и стать одним из необходимых элементов социальной реальности [1].

Рассмотрим процесс управления корпоративной социальной ответственностью на примере национальной телекоммуникационной компании, крупнейшего оператора связи – ОАО «Ростелеком».

ОАО «Ростелеком» занимается социальной деятельностью и вносит вклад в решение социальных проблем уже более 10 лет. Реализация проектов и программ ОАО «Ростелеком» в области социальной ответственности четко регламентирована и осуществляется на основе общей платформы, обеспечивающей единство подходов в управлении комплексом социальных аспектов деятельности [5]. При этом компания определяет свою миссию в том, чтобы не только обеспечивать качественные услуги связи для своих клиентов, но и в том, чтобы помогать развитию местных сообществ в регионах присутствия компании, содействовать формированию стабильной социальной среды и повышению качества жизни в стране.

Осуществление миссии в ОАО «Ростелеком» обеспечивается благодаря реализации внутренних и внешних социальных программ (таблица 1).

Таблица 1

Содержание социальных программ ОАО «Ростелеком»

Внутренняя среда	Внешняя среда
1. Безопасность труда	1. Ответственность перед потребителями услуг
2. Стабильность оплаты труда	2. Добросовестные отношения с бизнес-партнерами
3. Дополнительное медицинское и социальное страхование персонала	3. Содействие охране окружающей среды
4. Развитие персонала	4. Выполнение обязательств по налоговым платежам
5. Оказание помощи работникам в критических ситуациях	5. Взаимодействие с местным сообществом

При этом внутренние социальные программы предполагают отношение к персоналу, развитию человеческих ресурсов в компании, к акционерам. Внешние социальные программы затрагивают выполнение требований законодательства, взаимодействие с потребителями и бизнес-партнерами, экологическая деятельность, участие в развитии местного сообщества.

Что касается внутренней корпоративной социальной ответственности, то ОАО «Ростелеком» относится ответственно к собственному персоналу, регулярно повышая величину заработной платы и назначая ее уровень в соответствии со среднероссийским, а также увеличивая уровень выплат социального характера и расходов на охрану труда [2]. Так, за анализируемый период на предприятии наблюдается рост фонда оплаты труда на 1,0% по сравнению с 2011 г. и на 5,7% по сравнению с 2013 г. Средняя заработная плата работников предприятия за 2011–2013 гг. возросла соответственно от 25 132 р. в 2011 г. до 29 444 р. в 2013 г. Таким образом, статистические данные свидетельствуют о том, что ОАО «Ростелеком» ответственно относится к собственному персоналу, повышая заработную плату и назначая ее уровень в соответствии со среднероссийским.

На мероприятия по улучшению условий и охраны труда в 2013 г. было израсходовано около 705 млн. рублей, что в расчете на 1 работника составило 4,6 тыс. рублей. Работники обеспечиваются необходимыми спецодеждой и средствами защиты в соответствии с отраслевыми нормами. Регулярно проводятся профессиональные медосмотры работников, занятых на работах с вредными и опасными производственными факторами. Проводится обучение по охране труда, аттестация рабочих мест по условиям труда. В результате проводимой работы по обеспечению безопасных условий труда в 2012 г. уровень производственного травматизма снижен на 8,9% по сравнению с 2011 г., в 2013 г. – на 8,3% по сравнению с 2012 г.

ОАО «Ростелеком» ведет себя ответственно и перед внешними стейкхолдерами – перед потребителями, предоставляя им телекоммуникационные услуги высокого качества, соответствующие техническим нормам и стандартам [5]. С 2006 г. в компании действует система менеджмента качества в соответствии с требованиями стандартов ISO серии 9000. В 2011 г. она была сертифицирована не только на соответствие требованиям национального стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2008, но и на соответствие международному стандарту ISO 9001:2008. Кроме того, в 2012 г. ОАО «Ростелеком» получило сертификаты соответствия системы добровольной сертификации услуг связи, услуг информационных

технологий и систем качества предприятий «Интерэкомс» на услуги местной и внутризоновой телефонной связи, услуги присоединения и пропуска интернет-трафика. Весь перечень услуг ОАО «Ростелеком» идентифицирован, проверен и соответствует требованиям нормативных документов.

Результаты исследования показали, что ОАО «Ростелеком» осуществляет реализацию масштабных инфраструктурных проектов в виде развития социальной инфраструктуры территорий, экологических, благотворительных и прочих программ. Так, в рамках реализации социальной ответственности в компании действуют следующие социальные программы: «Образование», «Спорт», «Забота», «Экология», «Духовное наследие». Данные направления деятельности компании способствуют решению многих проблем местного сообщества.

Для улучшения управления корпоративно-социальной ответственностью ОАО «Ростелеком» целесообразным представляется реализовать следующие мероприятия.

1) В условиях быстро развивающихся технологий компании следует расширять ассортимент услуг и представлять своим клиентам новые возможности, например, в виде разнообразных интеллектуальных услуг.

2) Компании следует проводить постоянную работу по усилению контроля качества обслуживания клиентов. В целях создания обратной связи с клиентами и выявления уровня их удовлетворенности обслуживанием в работе предложена организация единого центра обработки вызовов, оборудованного современными средствами по обеспечению высокого уровня доступности услуги. При этом для сотрудников данного центра предусмотрены программы обучения, а также система регулярного тестирования уровня их знаний.

3) В целях повышения эффективности обслуживания клиентов по всей территории России компании следует развивать дистанционные каналы продаж и обслуживания в виде центров нового поколения, расположенных в крупных городах страны и предлагающих широкий спектр услуг и оборудования для частных и корпоративных клиентов. Одной из важных задач данных центров станет распространение современных информационных технологий и повышение ИТ-грамотности населения. На базе данных центров возможно создание школ компьютерной грамотности для разных категорий населения, желающих обучаться работе на компьютере и использованию Интернета.

4) Взаимоотношения с поставщиками ОАО «Ростелеком» должны строиться на принципах прозрачности, честности и доверия. В частности, для приобретения оборудования, товаров и услуг компании следует использовать систему электронных торгов, гарантирующих удобство, простоту и скорость осуществления покупки, а также уменьшение вероятности коррупционных рисков при их проведении.

5) ОАО «Ростелеком» следует продолжать и активизировать деятельность, связанную с заботой о ресурсах и окружающей среде. В рамках политики корпоративной социальной ответственности рекомендуется активизировать деятельность компании в сфере экологии в следующих аспектах:

- минимизация воздействия на окружающую природную среду;
- снижение энергопотребления;
- экономия ресурсов и использование альтернативных источников энергии;
- утилизация отходов;
- благоустройство городских территорий.

б) С целью совершенствования программ, направленных на развитие и социальную поддержку собственного персонала, рекомендуется внедрение в практику деятельности компании социального пакета, содержащего набор компенсаций и льгот. Основными подходами к определению содержания социального пакета являются: ранжирование работников и льгот, лимитирование, выборочный подход, балльная оценка, комбинированный подход.

Предлагаемые подходы позволят сформировать приемлемый для каждого сотрудника компании набор компенсаций в социальном пакете. Важным аспектом является соблюдение небольших различий между составляющими социальных пакетов для разных должностных категорий. В связи с этим целесообразно закрепить децильный коэффициент: отношение заработной платы высших руководителей (с учетом безналичных компенсаций) к средней заработной плате в компании. Юридически дополнительные компенсационные льготы следует закреплять в коллективном договоре, который заключается между профсоюзным органом и работодателем, а конкретный перечень льгот – в индивидуальном контракте с каждым работником ОАО «Ростелеком».

7) Для разработки внутренней корпоративной социальной ответственности в ОАО «Ростелеком» следует внести изменения в структуру управления корпоративной социальной ответственностью компании. Необходимо создание отдельного подразделения

– Департамента внутренних коммуникаций, подчиняющегося непосредственно Правлению ОАО «Ростелеком».

К наиболее значимым функциям Департамента внутренних коммуникаций следует отнести:

- повышение устойчивости и уровня оплаты труда работников компании, достижение его соответствия количеству и качеству труда;
- формирование социального пакета для каждого работника компании в соответствии с его должностной категорией;
- улучшение условий труда, снижение уровня их вредности для здоровья работников компании;
- создание условий профессионального роста и повышение уровня образования работников компании;
- предотвращение социальной напряженности и социальных конфликтов.

Таким образом, предложенные рекомендации, на наш взгляд, будут способствовать увеличению прибыльности компании за счет устойчивых отношений, выстроенных в результате кооперации с заинтересованными сторонами, выстраивания с ними диалога, учетом их нужд при принятии управленческих решений.

#### ЛИТЕРАТУРА

1. Бикеева М. В. Социальная ответственность бизнеса: теория, методология, практика: монография. – СПб.: Изд-во Политехн. ун-та, 2012. – 138 с.
2. Бикеева М. В. Социальная защита работников предприятия как элемент корпоративной социальной ответственности // Экономика и предпринимательство. – 2012. – № 1. – С. 136-138.
3. Кричевский Н. А. Корпоративная социальная ответственность / Н. А. Кричевский, С. Ф. Гончаров. – 2-е изд. – М.: Дашков и К, 2008. – 216 с.
4. Корпоративная социальная ответственность: управленческий аспект: монография / под общ. ред. д.э.н., проф. И. Ю. Беляевой, д.э.н., проф. М. А. Эскиндарова. – М.: КНОРУС, 2008. – 504 с.
5. Социальный отчет ОАО «Ростелеком». – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.rostelecom.ru/social/report/>.