

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/>.