

Взаимодействие с заинтересованными сторонами

Мы стремимся к созданию ценности для наших заинтересованных сторон и прикладываем значительные усилия для понимания их потребностей и ожиданий. Такой подход является важной частью стратегии ЕВРАЗ. Мы побуждаем заинтересованные стороны к открытому диалогу и стараемся поддерживать близкие и доверительные отношения с каждой из них. Чтобы обеспечить индивидуальный и уместный подход к каждому, мы выделяем группы заинтересованных сторон и определяем их потребности и ожидания.

GRI 102-40, 102-44

В рамках наших бизнес-процессов мы учитываем интересы и предпочтения заинтересованных сторон, соблюдаем законодательство, договорные обязательства и отраслевые нормативные акты, а также всегда уважаем права человека. Мы стремимся удовлетворять потребности наших заинтересованных сторон. Для взаимодействия со всеми группами заинтересованных лиц мы привлекаем различные дирекции Группы в соответствии с их функциями.

GRI 102-42

Нашими основными заинтересованными сторонами являются физические или юридические лица, чьи действия, интересы или безопасность могут быть затронуты деятельностью Группы или иметь потенциальное влияние на ее деятельность.

Сотрудничество с заинтересованными сторонами и создание для них ценности играют значительную роль в достижении наших стратегических целей. Наши основные приоритеты обусловлены рыночными условиями и основами бизнеса. Именно поэтому мы концентрируемся на нескольких группах заинтересованных сторон.

Заинтересованные стороны и ценность, которую мы создаем



Акционеры и инвесторы

ЕВРАЗ стремится действовать в интересах акционеров путем построения опытной команды руководителей и внедрения лучших практик корпоративного управления



Работники

ЕВРАЗ входит в число наиболее востребованных работодателей в регионах присутствия, в том числе благодаря своим программам развития работников и достойным условиям труда



Потребители

ЕВРАЗ создает ценность для своих клиентов по всему миру, создавая продукцию с добавленной стоимостью, предлагая лучшие условия доставки и развивая клиенто-ориентированную бизнес-модель



Местные сообщества

ЕВРАЗ уверен, что устойчивое ведение бизнеса способствует процветанию регионов присутствия, и стремится к повышению удовлетворенности местных сообществ, спонсируя программы социального и экономического развития



Подробнее о ценности, которую мы создаем, см. на сайте ЕВРАЗа: <https://www.evraz.com/ru/company/strategy/#steel>



Правительство и регулирующие органы

ЕВРАЗ является одним из крупнейших налогоплательщиков и работодателей в России и играет значимую роль для страны, предоставляя строительную и железнодорожную продукцию для развития инфраструктуры



Подрядчики и поставщики

ЕВРАЗ высоко ценит свое положение как одного из ключевых потребителей вспомогательных материалов, стимулируя развитие отраслей своих клиентов и проводя честные и прозрачные тендеры



Средства массовой информации

Проактивный подход ЕВРАЗа к взаимодействию со СМИ обеспечивает высокое качество и прозрачность информации о Группе



Отраслевые организации

ЕВРАЗ сотрудничает и поддерживает различные отраслевые организации, реализуя совместные инициативы и активно участвуя в конференциях и форумах

КАНАЛЫ И МЕХАНИЗМЫ КОММУНИКАЦИИ

Разрабатывая подходы к коммуникации с разными группами заинтересованных сторон, мы стараемся обеспечить вовлечение всех заинтересованных сторон, инициировать двусторонний диалог и предоставить возможность оставлять обратную связь.

Мы постоянно совершенствуем каналы коммуникации таким образом, чтобы они становились более эффективными и удобными в использовании. Несмотря на разнообразие каналов, мы продвигаем идею наличия единого информационного поля и стремимся доносить свои взгляды и ценности до широкого круга заинтересованных сторон.

Мы уверены, что открытое общение и прозрачность информации – это основа построения конструктивного диалога с заинтересованными сторонами, поэтому мы стремимся использовать наиболее удобные способы коммуникации. Например, Группа активно участвует в развитии местных сообществ и сотрудничает с местными органами власти и другими предприятиями отрасли, чтобы улучшить экологическую ситуацию в регионах своего присутствия с помощью как совместных, так и индивидуальных усилий.

В 2019 году ЕВРАЗ продолжил работу по развитию существующих каналов коммуникации с внешними и внутренними заинтересованными сторонами. Мы сконцентрировались на развитии цифровых каналов коммуникации и увеличили наше присутствие в социальных сетях. Помимо этого, мы провели работу по усовершенствованию внутренних каналов коммуникации и запустили новую корпоративную газету «Новости ЕВРАЗа – Уголь», которая еженедельно публикуется на наших угольных активах.

Для обеспечения открытого информационного взаимодействия со всеми заинтересованными сторонами ЕВРАЗ запустил горячую линию (8-800-555-88-88), которая также доступна по адресу электронной почты (vorpros@EVRAZ.com) и на официальном сайте Группы (<https://www.evraz.com/ru/hotline/>). Используя данные каналы, любая заинтересованная сторона может оставить сообщение или позвонить, чтобы обсудить любой волнующий вопрос.

GRI 102-43

Виды каналов коммуникации



ВНУТРЕННИЕ

- Корпоративное телевидение
- Корпоративная газета
- Внутренний портал для работников
- Горячая линия ЕВРАЗа
- Мобильное приложение для работников
- Ежегодные исследования степени вовлеченности работников
- Личное общение с работниками
- Общие собрания и мероприятия группового масштаба



ВНЕШНИЕ

- СМИ
- Социальные сети
- Официальный сайт Группы
- Горячая линия ЕВРАЗа
- Годовые отчеты
- Личное общение с внешними заинтересованными сторонами

Личные встречи с местными сообществами

ЕВРАЗ ЗСМК под руководством правительства Новокузнецка принимает участие в проекте по улучшению экологической ситуации в городе и реализовал инициативу по модернизации оборудования. В ноябре 2019 года ЕВРАЗ ЗСМК пригласил представителей Общественного экологического совета Новокузнецка, чтобы продемонстрировать достигнутый прогресс по обновлению электрических фильтров на когенерационной установке

Сотрудничество с промышленными предприятиями и администрациями муниципалитетов

ЕВРАЗ ЗСМК сотрудничает с промышленными предприятиями, расположенными в Новокузнецке, с целью улучшения экологической обстановки в городе. Промышленные предприятия региона заключили соглашение о совместном исполнении требований федерального проекта «Чистый воздух». Целью этого проекта является сокращение выбросов в атмосферу на 22% к 2024 году относительно уровня 2017 года.

Крупнейшие промышленные предприятия Новокузнецка, включая металлургические и энергетические компании, и муниципальная администрация города провели личную встречу, чтобы обсудить меры для эффективного достижения поставленной цели

Развитие цифрового проекта

В отчетном периоде ЕВРАЗ запустил обновленную версию корпоративного портала, отличающуюся новыми сервисами и функциями, доступными пользователям, а также новым дизайном. В 2019 году на портале было зарегистрировано 120 000 просмотров страниц от 9 000 уникальных пользователей.

Сообщества ЕВРАЗА представлены в таких социальных сетях, как Facebook, Instagram, «ВКонтакте», «Одноклассники» и YouTube. На сообщества подписались 15 000 человек всего за один год работы, на площадках было опубликовано 1 054 поста, которые получили более 65 000 позитивных реакций от пользователей. Корпоративное телевидение ЕВРАЗа было запущено 1 декабря 2019 года. Трансляция ведется непосредственно на корпоративном портале Группы и доступна для просмотра в 70 точках вещания в пяти городах. Общая длительность трансляции составила 351 час



Подробнее об обращениях в 2019 году см. в разделе «Этика и деловое поведение» на стр. 22

ПОЛУЧЕНИЕ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

В целях постоянного совершенствования наших сервисов клиентского обслуживания и повышения эффективности механизмов взаимодействия с заинтересованными сторонами мы собираем обратную связь от внутренних и внешних заинтересованных сторон. Наш подход к получению обратной связи может быть разделен на три основных направления:

- ежегодное исследование внешних заинтересованных сторон (репутационный аудит);
- исследования удовлетворенности клиентов;
- исследование вовлеченности работников «Мы вместе».

Репутационный аудит

ЕВРАЗ проходит ежегодный репутационный аудит, который проводится третьей стороной и позволяет получить подробную обратную связь по различным аспектам деятельности Группы от основных внешних заинтересованных сторон, включая органы государственной власти, клиентов, контрагентов и отраслевые объединения. Группа проводит ежегодные оценки для понимания нашего имиджа и выявления областей, требующих улучшения.

Определен индивидуальный уровень значимости для каждого критерия.

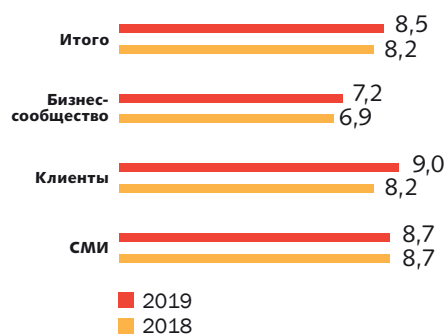
Мы используем результаты оценки для расширения взаимодействия с заинтересованными сторонами и удовлетворения потребностей и ожиданий наших заинтересованных лиц. Мероприятия и предстоящие проекты также планируются с учетом результатов оценки. Такие планы должны быть согласованы с вице-президентами и президентом ЕВРАЗа.

В 2019 году наши результаты репутационного аудита улучшились. Общая оценка впервые достигла уровня в 8,5 баллов. Наибольший вклад в этот результат внесли оценки клиентов, средний балл, полученный от которых (9,0), демонстрирует значительный рост удовлетворенности клиентов от сотрудничества с ЕВРАЗом.

Критерии внешней оценки

Успешное развитие бизнеса	Финансовая эффективность	Эффективность управления
Качество продукции и услуг	Информационная прозрачность	Кадровые возможности
Этичное ведение бизнеса	Привлекательность работодателя	Социальная ответственность

Результаты операционного аудита в разбивке по типам респондентов, 2018–2019 годы



Исследование удовлетворенности клиентов

Каждый год ЕВРАЗ проводит исследование удовлетворенности клиентов, чтобы оценить степень удовлетворенности услугами, определить динамику развития клиентских услуг и определить ключевые факторы, влияющие на уровень удовлетворенности. Опрос проводится с целью повышения качества услуг и обеспечения их соответствия ожиданиям заказчиков.

В ходе опроса применяется ряд методов исследования, позволяющий получить глубокое понимание различных вопросов. В ходе исследования эксперты анализируют механизмы обслуживания клиентов, проводят интервью с клиентами и осуществляют сбор количественных данных.

ЕВРАЗ поддерживает высокий уровень удовлетворенности клиентов в течение трех лет, включая 2019 год – клиентские услуги получили оценку 9 из 10.

Исследование вовлеченности работников «Мы вместе»

ЕВРАЗ стремится обеспечивать наилучшие условия труда и создать комфортную рабочую атмосферу. Для оценки уровня удовлетворенности работников Группа проводит ежегодное исследование «Мы вместе». Опрос является анонимным, что позволяет получить максимально объективные и достоверные данные.

Исследование помогает Группе определить, какие области взаимодействия с работниками нуждаются в улучшении и какие проекты стоит реализовать.

В 2019 году почти 53 000 работников (80% от числа всех приглашенных к прохождению опроса) приняли участие в исследовании. В целом результаты показали, что уровень вовлеченности персонала растет и степень удовлетворенности работников также увеличивается.



Подробнее см. в разделе «Развитие наших работников» на стр. 34

В процессе взаимодействия с заинтересованными сторонами мы используем целый ряд инструментов, направленных на удовлетворение их ожиданий. Мы выбираем эффективные механизмы в соответствии с интересами заинтересованных сторон.



Подробнее о механизмах вовлечения и заинтересованных сторон, используемых ЕВРАЗом, см. в разделе «Вовлечение персонала» Годового Отчета за 2019 год