

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ

Система взаимодействия «Газпром нефти» с заинтересованными сторонами направлена на достижение целей УР и баланса интересов заинтересованных сторон. Взаимодействие с заинтересованными сторонами основано на принципах уважения их интересов, конструктивного сотрудничества, информационной прозрачности деятельности Компании, регулярности взаимодействия, соблюдения обязательств.

Нормативную базу, регулирующую принципы взаимодействия Компании с заинтересованными сторонами, составляют Корпоративный кодекс, Кодекс корпоративного управления, Информационная политика Компании.

КЛЮЧЕВЫЕ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫЕ СТОРОНЫ КОМПАНИИ:

- акционеры и инвесторы;
- поставщики;
- сотрудники;
- местные сообщества;
- потребители;
- общественные организации.
- органы власти;

Компания развивает взаимодействие с ключевыми заинтересованными сторонами по широкому кругу актуальных вопросов. Проблематика диалога формируется на основании постоянного анализа Компанией внутренней и внешней социальной среды с учетом стратегических ориентиров и приоритетов заинтересованных сторон.



АКЦИОНЕРЫ И ИНВЕСТОРЫ

Механизмы взаимодействия:

- Общее собрание акционеров;
- корпоративная отчетность;
- встречи с руководством Компании;
- конференц-звонки для инвесторов;
- ежеквартальная публикация справочника аналитика и ежемесячная публикация статистического сборника;
- участие Компании в конференциях инвестиционно-брокерских организаций;
- проведение ежегодного Дня инвестора с участием топ-менеджмента «Газпром нефти»;
- выездные встречи для инвесторов на производственных и добычных площадках;
- размещение актуальной информации в разделе «Инвесторам» на сайте www.gazprom-neft.ru.

Ключевые вопросы:

- реализация стратегии;
- финансовая устойчивость;
- корпоративное управление и управление рисками;
- соблюдение прав акционеров;
- повышение эффективности производства и ПБ;
- качество продукции;
- участие Компании в борьбе с климатическими изменениями.

95,68 % от общего количества обыкновенных акций Компании принадлежит ПАО «Газпром». Остальной пакет обыкновенных акций (4,32 %) распределен между миноритарными акционерами – физическими и юридическими лицами.

Процедуры подготовки и проведения общих собраний акционеров позволяют акционерам ознакомиться с необходимой информацией, беспрепятственно зарегистрироваться в качестве участника Общего собрания акционеров, принять участие в голосовании. Регламент проведения Общего собрания акционеров гарантирует равную возможность акционерам высказать свое мнение и задать интересующие их вопросы (в том числе членам Правления Компании).

В 2017 г. проведены годовое Общее и внеочередное Общее собрания акционеров. На годовом Общем собрании акционеров принято решение о выплате дивидендов в размере 50,64 млрд руб. На одну обыкновенную акцию по итогам 2016 г. начислено 10,68 руб. – рекордный показатель дивидендных выплат за всю историю «Газпром нефти». На внеочередном Общем собрании акционеров в декабре 2017 г. принято решение о выплате промежуточных дивидендов по итогам 9 месяцев 2017 г. в размере 47,41 млрд руб. (10,0 руб. на одну обыкновенную акцию).



СОТРУДНИКИ

Механизмы взаимодействия:

- система внутрикорпоративных коммуникаций;
- коммуникационные сессии руководителей и сотрудников;
- встречи трудовых коллективов и руководства на предприятиях «Газпром нефти», посвященные актуальным для предприятия вопросам, а также вопросам взаимодействия;
- исследования социально-психологического климата на предприятиях Компании;
- корпоративные мероприятия: форумы, конференции;
- культурные и спортивные мероприятия.

Ключевые вопросы:

- вознаграждение и социальная поддержка сотрудников;
- трудовые отношения;
- безопасные условия труда;
- обучение и развитие сотрудников;
- участие Компании в развитии местных сообществ.

Взаимодействие Компании с сотрудниками регулируется локальными нормативными актами, коллективными договорами, Корпоративным кодексом. Компания на принципах социального партнерства активно взаимодействует с профсоюзными организациями, представляющими интересы работников.

«Газпром нефть» постоянно совершенствует систему внутрикорпоративных коммуникаций, особое внимание уделяя инструментам обратной связи, исследованию социально-психологического климата, развивая новые перспективные инструменты диалога.

Для привлечения потенциальных сотрудников – квалифицированных и мотивированных специалистов – «Газпром нефть» развивает ценностное предложение работодателя и сотрудничество с высшими и средними учебными заведениями.



Подробнее о взаимодействии с сотрудниками и результатах этой деятельности читайте в разделе «Развитие кадрового потенциала», с. 64



ФЕДЕРАЛЬНЫЕ И РЕГИОНАЛЬНЫЕ ОРГАНЫ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ, ОРГАНЫ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ

Механизмы взаимодействия:

- соглашения о социально-экономическом партнерстве;
- совместные рабочие группы, круглые столы, совещания;
- корпоративная отчетность;
- участие в комиссиях и конференциях.

Ключевые вопросы:

- совершенствование регулирования и стимулирование развития нефтегазового комплекса;
- стратегическое развитие Компании;
- развитие сырьевой базы, развитие месторождений;
- соответствие деятельности Компании законодательным нормам Российской Федерации;
- роль Компании в развитии регионов присутствия;
- ПБ, готовность к чрезвычайным ситуациям;
- воздействие производственной деятельности Компании на окружающую среду;
- качество продукции, производство продукции с повышенными экологическими характеристиками.

Взаимодействие с органами государственной власти и местного самоуправления строится на принципах открытого диалога, партнерства в решении задач УР регионов деятельности Компании в целом. Специалисты «Газпром нефти» активно участвуют в развитии и совершенствовании федерального и регионального законодательства, нормативной отраслевой базы.

Новым направлением сотрудничества, внедренным в практику Компании в 2017 г., стало проведение совещаний в ключевых регионах присутствия «Газпром нефти» по всему комплексу актуальных вопросов, затрагивающих двустороннее взаимодействие.

Компания активно привлекает представителей органов государственной власти и местного самоуправления к реализации социальных проектов, участию в корпоративных мероприятиях «Газпром нефти». В 2017 г. в рамках программы Года экологии Компания реализовала ряд совместных просветительских проектов, направленных на популяризацию природоохранных тем.



Подробнее о взаимодействии с органами государственной власти и местного самоуправления, а также о результатах этой деятельности в 2017 г. читайте в разделах «О Компании», «Безопасное развитие» и «Региональная политика и развитие местных сообществ» данного Отчета




ПОСТАВЩИКИ И ПОДРЯДЧИКИ

Механизмы взаимодействия:

- конкурентные мероприятия;
- договоры, соглашения;
- система оценки Компании контрагентами;
- деловые встречи, форумы Компании;
- внешние конференции, выставки;
- корпоративный сайт, в частности специализированный раздел <http://zakupki.gazprom-neft.ru>.

Ключевые вопросы:

- соблюдение взаимных обязательств;
- импортозамещение, поддержка отечественных производителей;
- прозрачность, открытость, состязательность и конкурентность выбора контрагентов;
- соблюдение деловой этики, противодействие коррупции.

 Подробнее о взаимодействии с поставщиками и о результатах этой деятельности читайте в разделах «О Компании», «Безопасное развитие» и «Региональная политика и развитие местных сообществ» данного Отчета

Взаимодействие «Газпром нефти» с контрагентами строится на принципах этичной деловой практики, выстраивания долгосрочных отношений, рыночного ценообразования.

«Газпром нефть» стремится оказывать всестороннюю поддержку отечественным производителям в освоении новых видов продукции и технологий и содействует развитию национальной производственной базы и сетей поставщиков. При выборе услуг и оборудования для реализации проектов при прочих равных условиях Компания отдает приоритетное значение товарам, работам и услугам российского происхождения.

Компания принимает активное участие в работе межотраслевых групп, поддерживающих инициативы по созданию совместных предприятий и локализации производственных мощностей и НИОКР ведущих зарубежных производителей в России.

«Газпром нефть» развивает взаимодействие с подрядными организациями по вопросам повышения ПБ. Подрядчики включены в систему корпоративного обучения безопасности, принимают участие в профильных корпоративных мероприятиях.



ПОТРЕБИТЕЛИ

Механизмы взаимодействия:

- договоры;
- система обратной связи и сервиса;
- система работы с претензиями;
- система оценки Компании потребителями;
- средства массовой информации;
- система внешних корпоративных коммуникаций;
- программы лояльности «Газпром нефти»;
- деловые встречи, в том числе выездные;
- конференции, форумы;
- корпоративная отчетность.

Ключевые вопросы:

- качество продукции;
- повышение уровня сервиса;
- прозрачное ценообразование;
- этичная деловая практика.

 Подробнее о взаимодействии с потребителями и о результатах этой деятельности читайте в разделе «О Компании», с. 8

«Газпром нефть» выстраивает со своими потребителями прямые и долгосрочные отношения. Благодаря глубокому пониманию ключевых потребностей клиентов Компания предлагает им индивидуальное клиентское обслуживание. «Газпром нефть» развивает диалог с потребителями на принципах взаимного уважения, предоставляет своевременную и ответственную информацию о продуктах и услугах, а также совершенствует систему работы с обращениями и претензиями и исследует уровень удовлетворенности частных и коммерческих клиентов качеством продукции и сервиса.

ЦИФРОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ С КЛИЕНТАМИ

В 2017 г. Компания активно развивала многоканальный сервис для клиентов сети АЗС «Газпромнефть». «Газпром нефть» стала первым игроком на рынке топливного ритейла России, развивающим цифровые каналы коммуникации с клиентами, и единственным доступным для клиента 24/7 в различных, в том числе цифровых, каналах коммуникации. Компания запустила мобильное клиентское приложение, которое благодаря новому функционалу является источником обратной связи. В 2017 г. более 2 млн клиентов после посещения АЗС дали обратную связь, из них 90 % поставили высшую оценку – 5 баллов. В приложении сети АЗС «Газпромнефть», а также в мессенджерах Telegram и Viber начали работу онлайн-чаты. Простые вопросы в них решаются с помощью компьютерной программы – бота, сложные клиентские кейсы переадресуются оператору ЕЦПК.



МЕСТНЫЕ СООБЩЕСТВА В РЕГИОНАХ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КОМПАНИИ

Механизмы взаимодействия:

- социальные проекты в рамках программы социальных инвестиций «Родные города»;
- общественные слушания, круглые столы, диалоги;
- корпоративные и внешние СМИ;
- отчетность Компании.

Ключевые вопросы:

- вклад Компании в социально-экономическое развитие регионов присутствия, повышение качества жизни местного населения;
- развитие человеческого капитала территорий, стимулирование активности и компетентности населения в решении проблем и задач социально-экономического развития своего региона;
- прозрачность деятельности и решений Компании;
- финансовая устойчивость Компании;
- промышленная и экологическая безопасность деятельности Компании, природоохранные мероприятия.

Компания развивает конструктивное взаимодействие с местными сообществами, направленное на социально-экономическое развитие регионов, создание благоприятной среды для деятельности «Газпром нефти», сохранение культурных традиций и окружающей среды территорий.


Для повышения эффективности региональных социальных программ Компания ведет активный диалог с представителями заинтересованных сторон, вовлекая их в реализацию проектов. В частности, в рамках разработки региональных программ социальных инвестиций проводятся консультации с представителями органов власти, лидерами общественного мнения, некоммерческими организациями, городскими активистами и т. д.

В ходе строительства социальных объектов на средства «Газпром нефти» в регионах постоянно осуществляется контроль реализации проекта со стороны местных и региональных властей, заслушиваются отчеты во время проведения совместных совещаний. По запросу администраций муниципальных образований Компания направляет отчеты о реализации социальных проектов. Дополнительно в рамках подписанных социально-экономических соглашений предусмотрено информирование региональных правительств.

В ходе реализации социальных проектов Компания активно сотрудничает с местными и региональными СМИ, предоставляя всю необходимую информацию. Журналисты обычно присутствуют на рабочих совещаниях, посвященных реализации социальных проектов.

В рамках реализации региональных программ социальных инвестиций осуществляется подготовка итоговых ежегодных отчетов, в которых отражена информация о фактической реализации программ.

В рамках проведения грантовых конкурсов социальных инициатив по итогам реализации проектов-победителей конкурса предоставляется содержательная и финансовая отчетность в адрес Компании.

 Подробнее о взаимодействии с местными сообществами и о результатах этой деятельности читайте в разделах «Региональная политика и развитие местных сообществ» и в Приложении 2 «Проведение общественных слушаний в регионах присутствия Компании» **данного Отчета**



ОБЩЕСТВЕННЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ

Механизмы взаимодействия:

- конференции, выставки;
- круглые столы;
- совместная реализация социальных проектов;
- отчетность.

Ключевые вопросы:

- ПБ деятельности Компании, природоохранные мероприятия;
- участие Компании в региональном развитии;
- информационная открытость и прозрачность деятельности.



Подробнее о взаимодействии с общественными организациями читайте в разделах «Безопасное развитие» и «Региональная политика и развитие местных сообществ» данного Отчета

Компания участвует в работе различных общественных и экспертных организаций, в частности в деятельности РСПП, Торгово-промышленной палаты Российской Федерации и других. Эта деятельность направлена на содействие устойчивому развитию страны и развитие отрасли.

«Газпром нефть» также привлекает экспертов общественных организаций к разработке и реализации социальных и экологических проектов, к обсуждению своей деятельности на круглых столах и конференциях в регионах.

«Зеленый патруль» на Московском НПЗ

В 2017 г. на Московском НПЗ завершилось строительство очистных сооружений «Биосфера».

Для оценки текущего уровня экологической безопасности завода на предприятии побывали многие заинтересованные стороны: руководство Москвы и природоохранных ведомств страны, журналисты ведущих СМИ. Дважды завод посещали эксперты общероссийской экологической организации «Зеленый патруль». Специалисты провели отбор очищенных сточных вод Московского НПЗ до и после запуска «Биосферы».

«Московский НПЗ нас приятно удивил. Таких технологий очистки с такой высокой эффективностью в российском опыте нефтепереработки еще не было. Мы анализируем отобранные пробы и предварительно можем подтвердить все заявленные предприятием характеристики».

Андрей Нагибин

Председатель Правления организации «Зеленый патруль», член общественного совета Росприроднадзора