

Забота

Группа «Аэрофлот» придерживается принципов устойчивого развития и стремится в своей деятельности учитывать интересы всех заинтересованных сторон. Тесно связывая свои результаты с социально-экономическим развитием страны, Аэрофлот реализует многочисленные проекты в сфере развития культуры и спорта, поддержки социально незащищенных слоев населения, охраны окружающей среды.

КОРПОРАТИВНАЯ СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Подход к деятельности в области устойчивого развития	100
Кадровая политика	101
Благотворительность и социальные программы	112
Экология и защита окружающей среды	115



Подход к деятельности в области устойчивого развития

В своей деятельности Группа «Аэрофлот» стремится придерживаться принципов устойчивого развития и учитывать интересы пассажиров, сотрудников, акционеров и инвесторов, а также других вовлеченных сторон. Для каждой целевой группы заинтересованных сторон разработаны и внедрены свои методы информирования, обратной связи и взаимодействия.

Группа «Аэрофлот» соблюдает все применимые требования законодательства в области работы с персоналом, охраны труда и окружающей среды и стремится к соответствию передовым мировым стандартам корпоративной социальной ответственности. Тесно связывая свои результаты с социально-экономическим развитием страны, Группа «Аэрофлот» реализует многочисленные проекты в сферах развития культуры и спорта, поддержки социально незащищенных слоев населения, охраны природы.

С 2014 года действует Общественный совет ПАО «Аэрофлот» – консультационно-совещательный орган с участием известных публичных лиц, помогающий Компании формулировать позицию по ключевым вопросам устойчивого развития с максимальным учетом интересов и запросов общества. Общественный совет состоит из 25 членов, выдающихся деятелей российской культуры, образования и здравоохранения, спорта, представителей средств массовой информации, бизнеса, профессиональных объединений, общественных и правозащитных организаций. Члены Общественного совета участвуют в его работе на общественных началах.

Основной целью Общественного совета является формулирование позиции ПАО «Аэрофлот» по ключевым вопросам развития авиационной отрасли Российской Федерации, а также выработка рекомендаций органам государственной власти по формированию политики в сфере регулирования и развития отрасли.

В течение 2016 года были проведены два заседания Общественного совета, на которых были рассмотрены:

- результаты деятельности ПАО «Аэрофлот», включая результаты реализации проекта по созданию регионального авиаперевозчика под брендом «Россия»;
- вопросы по созданию и сохранению квалифицированных авиационных кадров в регионах присутствия;
- вопросы по общему социально-экономическому развитию регионов присутствия;
- меры компании в отношении деструктивных пассажиров.

Кадровая политика

Принципы и направления кадровой политики

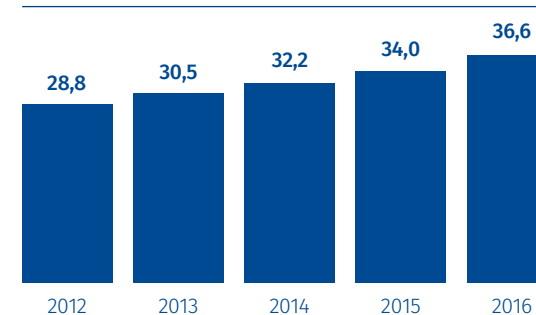
Кадровая политика компаний Группы «Аэрофлот» направлена на привлечение лучших специалистов отрасли и обеспечение их профессионального развития. В Группе выстроена и постоянно развивается система взаимоотношений, способствующая достижению экономической эффективности по всем направлениям деятельности. В работе с персоналом действует широкий спектр программ, помогающих каждому сотруднику в полной мере реализовать свой потенциал, включая программы обучения, повышения мотивации, социальной поддержки.

Приоритетные направления кадровой политики:

- поиск и привлечение сотрудников в соответствии с текущими и перспективными потребностями бизнеса;
- комплектование подразделений кадрами соответствующих профессий, специальностей и квалификации;
- организация подготовки кадрового резерва с учетом стратегических задач развития Группы;
- закрепление в авиакомпании грамотных и высококвалифицированных работников;
- проведение аттестации работников;
- развитие и поддержание высокого уровня лояльности сотрудников;
- оперативное разрешение проблем на всех этапах работы с персоналом.

Списочная численность персонала Группы «Аэрофлот»

тыс. чел.



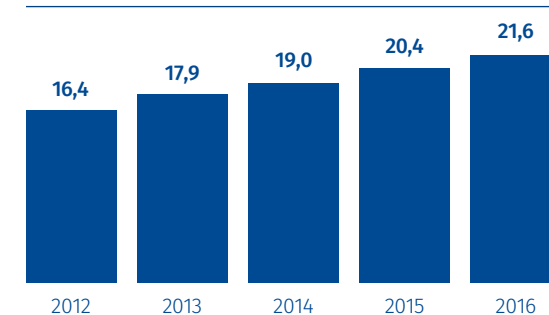
В 2016 году ПАО «Аэрофлот» во второй раз подряд стало самым привлекательным отечественным работодателем в категории «Транспорт и логистика» по решению жюри престижной международной премии Randstad Award.

Сотрудники департамента управления персоналом ПАО «Аэрофлот» как головной компании тесно взаимодействуют с кадровыми подразделениями дочерних авиакомпаний по широкому ряду направлений, включая согласование организационно-штатных структур, внедрение единой организационной структуры и единых стандартов по аналогии с кадровой службой «Аэрофлота».

В вопросах, связанных с соблюдением прав человека, компании Группы «Аэрофлот» опираются как на российское, так и на международное законодательство. Группа «Аэрофлот» не допускает никаких форм проявления дискриминации и притеснения, положения о недопущении дискриминации присутствуют в ключевых внутренних нормативных документах. «Аэрофлот» строго следует принципу толерантного отношения к расовым, религиозным, физическим и другим различиям сотрудников. Случаев дискриминации и нарушений прав человека в Группе «Аэрофлот» на протяжении отчетного периода не зафиксировано. Компания никогда не использовала и не использует детский труд или труд по принуждению.

Списочная численности персонала ПАО «Аэрофлот»

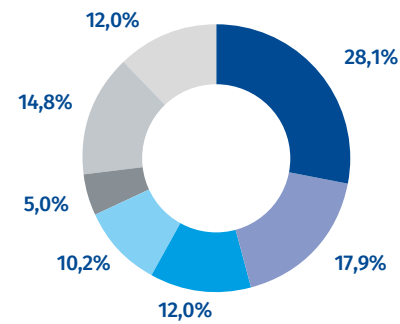
тыс. чел.



Примечание. Списочная численность по состоянию на конец года.

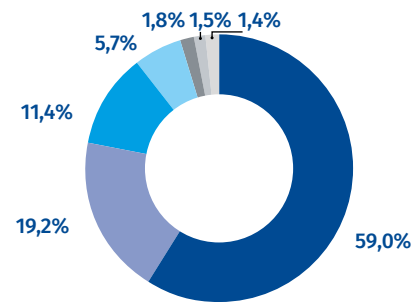
Кадровая политика (продолжение)

Структура персонала Группы «Аэрофлот» по видам деятельности в 2016 году



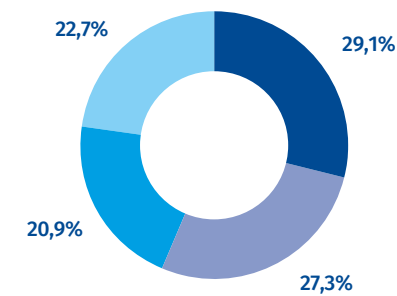
- Бортпроводники
- Аэропортовые службы (обслуживание в порту)
- Персонал технического обслуживания и ремонта
- Летный состав¹
- Продажа билетов, услуг и реклама
- Прочий персонал авиакомпаний
- Прочий персонал неавиационных компаний

Структура персонала Группы «Аэрофлот» по компаниям в 2016 году



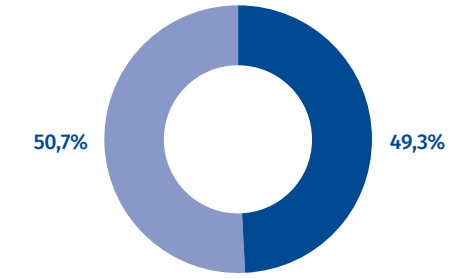
- ПАО «Аэрофлот»
- АО «Авиакомпания «Россия»
- ЗАО «Аэромар»
- АО «Авиакомпания «Аврора»
- ООО «Авиакомпания «Победа»
- ООО «А – Техникс»
- Другие компании²

Структура персонала Группы «Аэрофлот» по возрастному составу в 2016 году



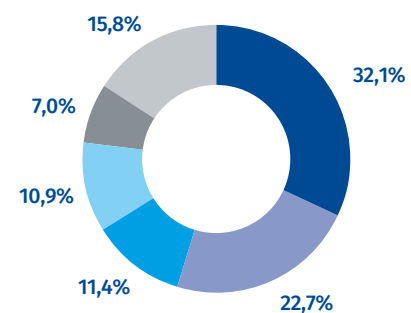
- До 29 лет
- 30 – 39 лет
- 40 – 49 лет
- Старше 50 лет

Гендерная структура персонала Группы «Аэрофлот» в 2016 году



- Мужчины
- Женщины

Структура персонала ПАО «Аэрофлот» по видам деятельности в 2016 году



- Бортпроводники
- Аэропортовые службы (обслуживание в порту)
- Персонал технического обслуживания и ремонта
- Летный состав¹
- Продажа билетов, услуг и реклама
- Прочий персонал

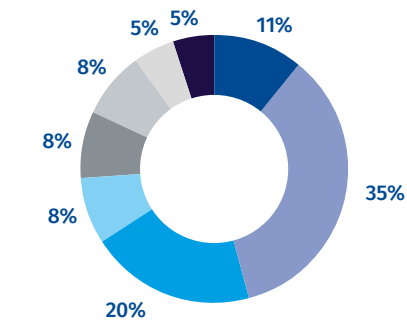
Примечание. Структура персонала по состоянию на конец года.

Списочная численность персонала компаний Группы «Аэрофлот» по состоянию на 31 декабря 2016 года составила 36 556 человек (34 031 человек – на 31 декабря 2015 года). Рост показателя за отчетный период на 7,4% обусловлен расширением парка воздушных судов и реализацией программы по трудоустройству работников авиакомпании «Трансаэро» – 4,3 тыс. человек принято на работу в компании Группы.

Списочная численность персонала ПАО «Аэрофлот» по состоянию на 31 декабря 2016 года составила 21 554 человек (20 404 человек – на 31 декабря 2015 года).

- ¹ Включает командиров воздушных судов, вторых пилотов, прочий летный состав (борт-инженеры, пилоты-инструкторы и др.).
- ² АО «Оренбургские авиалинии», АО «Донавиа», АО «Шеротель», ООО «Аэрофлот-Финанс».

Структура персонала ПАО «Аэрофлот» по стажу работы в 2016 году



- До 1 года
- 1 – 4 года
- 5 – 9 лет
- 10 – 14 лет
- 15 – 19 лет
- 20 – 24 лет
- 25 – 29 лет
- 30 лет и более

Аэрофлот придерживается принципа равных возможностей для мужчин и женщин. Доля женщин в общей численности персонала Группы «Аэрофлот» составляет 50,7%. В частности, в ПАО «Аэрофлот» работает 10 823 женщины, включая бортпроводниц, сотрудниц офисных подразделений и технических служб, а также пилотов. По состоянию на конец 2016 года в авиакомпании «Аэрофлот» работала 21 пилотесса, а также две пилотессы в авиакомпании «Аврора». Около 35% руководителей ПАО «Аэрофлот» – женщины (от уровня начальника отдела и выше).

По состоянию на 31.12.2016 в штате ПАО «Аэрофлот» работал 41 пилот-нерезидент.

Показатель текучести персонала по ПАО «Аэрофлот» в 2016 году составил 7,5% (в 2015 году – 6,7%).

Кадровая политика (продолжение)

Корпоративная культура и ценности



ДОВЕРИЕ КЛИЕНТОВ

Каждая авиакомпания Группы гарантирует своим клиентам безупречную безопасность и высококачественный сервис на всех этапах авиапутешествия.

Мы стремимся превосходить ожидания наших клиентов и делаем все для того, чтобы клиенты возвращались к нам снова и снова.

Мы ежедневно трудимся над тем, чтобы уровень безопасности в нашей компании был на самом высоком уровне.

В Аэрофлоте сложилась собственная корпоративная культура как уникальная совокупность идеологических представлений, ценностей, убеждений, норм и моделей поведения, которые объединяют Группу «Аэрофлот» в единое целое и разделяются всеми сотрудниками. Корпоративная культура поддерживает бизнес-стратегию и пронизывает все процессы в области управления персоналом.

Корпоративные коммуникации

Аэрофлот ежемесячно выпускает собственную корпоративную газету, в которой регулярно освещаются наиболее яркие и интересные корпоративные события. Газета «Мой Аэрофлот» является одним из ключевых инструментов коммуникаций с персоналом и проявлений устойчивой корпоративной культуры.

Значимым событием 2016 года стал запуск обновленного внутрикорпоративного портала. Обновленный интранет создан на базе



КОМАНДНАЯ РАБОТА

Мы – сплоченная команда профессионалов, которые не мыслят свою жизнь без неба.

Мы всегда открыты для инноваций, инициатив и новых знаний, чтобы развиваться и идти вперед.

Мы уважаем своих коллег и готовы к конструктивному диалогу для достижения результата.

Мы обеспечиваем стабильную рабочую среду с равными возможностями для обучения и личного роста.

современной платформы MS SharePoint. Одним из главных преимуществ нового интранета стала реализация возможности мобильного доступа к ресурсу.

Обучение и развитие персонала

Аэрофлот организует обучение и повышение квалификации сотрудников для поддержания высокого уровня профессиональной подготовки персонала в соответствии с современными требованиями международных стандартов и Федеральных авиационных правил. В 2016 году ПАО «Аэрофлот» организовало обучение около 30 тыс. слушателей как внутри Компании, так и в сторонних учреждениях по программам подготовки, переподготовки, повышения квалификации и сертификации.



РЕЗУЛЬТАТЫ для АКЦИОНЕРОВ

Наша цель – устойчивый и динамичный рост, повышение стоимости компании и стабильный доход для акционеров.

Мы привержены высоким стандартам корпоративного управления и нормам деловой этики.

Мы – компания с прозрачной отчетностью и всегда открыты для наших партнеров и акционеров.



ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПЕРЕД ОБЩЕСТВОМ

Мы заботимся об окружающей среде и непрерывно повышаем энергетическую и экологическую эффективность, используя современный и молодой парк воздушных судов и самые передовые технологии.

Мы в полной мере осознаем свою ответственность перед обществом и активно участвуем в социально значимых и благотворительных проектах.

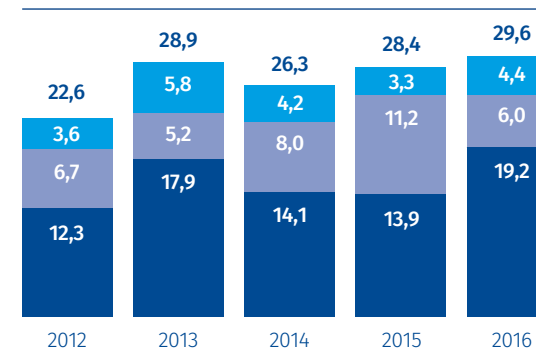
Мы активно участвуем в развитии воздушной транспортной сети России, а также создаем новые рабочие места в регионах.

Мы поддерживаем и принимаем активное участие в развитии российской авиастроительной промышленности.

В 2016 году Аэрофлот получил статус аккредитованного ACCA работодателя (ACCA Approved Employer), что подтверждает соответствие высоким стандартам обучения и профессионального развития сотрудников финансовых подразделений.

Количество слушателей обучающих программ

тыс. чел.



- Авиашкола Аэрофлота
- Департамент подготовки авиационного персонала
- Сторонние учебные заведения

Примечание. Некоторые работники прошли более одной программы обучения.

Кадровая политика (продолжение)

В 2016 году в департаменте подготовки авиационного персонала было организовано обучение около 6 тыс. слушателей из числа инженерно-технического персонала, летного состава и наземных специалистов по программам обучения на новые типы воздушных судов, подготовки на авиационных тренажерах и другим программам. В сторонних образовательных учреждениях в 2016 году обучение прошли более 4 тыс. слушателей. Обучение проводилось по программам обязательной подготовки производственного персонала и подготовки общей направленности.

Авиашкола Аэрофлота

Авиационная школа Аэрофлота (Авиашкола) – собственное образовательное учреждение Аэрофлота, является надежным поставщиком профессиональных образовательных услуг для авиакомпаний, аэропортов, других предприятий и организаций гражданской авиации России. Авиашкола много лет плодотворно сотрудничает с ведущими международными организациями в авиационной сфере и имеет аккредитационные документы ICAO, IATA, ТКП, Sabre, Amadeus, SITA и других организаций. Авиашкола также имеет сертификат соответствия ISO 9001-2011.

В 2016 году на базе Авиашколы организовано обучение более 19 тыс. слушателей из числа работников Компании.

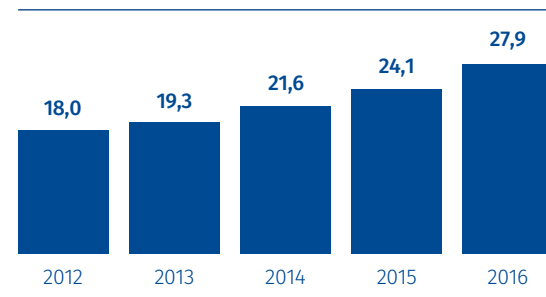
Основные направления переподготовки и повышения квалификации работников:

- наземное обслуживание воздушных судов на перроне;
- обучение бортпроводников на воздушных судах российского и иностранного производства;
- переподготовка пилотов на новые типы воздушных судов;
- авиационная безопасность;
- правила перевозки опасных грузов;
- иностранный язык и другие.

Тренажерный комплекс

С конца 2006 года Компания использует собственный тренажерный комплекс, в котором проходят подготовку члены летных и cabinных экипажей воздушных судов Аэрофлота, дочерних и сторонних авиакомпаний по процедурам организации спасания авиапассажиров в случаях возникновения аварийных ситуаций на борту самолета, аварийных посадок на сушу или воду.

Количество обучающихся тренажерного комплекса тыс. чел.



В настоящее время в тренажерном комплексе эксплуатируются 11 типов тренажеров по аварийно-спасательной подготовке, тренажер тушения реального огня на борту воздушного судна, мезонин с трапами воздушных судов типов Airbus A320, Boeing 767, Boeing 737 для отработки процедур эвакуации с борта самолета, учебный плавательный бассейн 24 x 22 м. В 2016 году почти 28 тыс. авиаспециалистов прошли обучение на базе тренажерного комплекса.

Конкурс профессионального мастерства «Лучший по профессии»

В 2016 году с целью повышения квалификации, отбора и поощрения лучших сотрудников в ПАО «Аэрофлот» возрожден конкурс профессионального мастерства «Лучший по профессии». Конкурс был организован по девяти ключевым профессиям Аэрофлота: диспетчер по организации пассажирских авиационных перевозок, бортпроводник, старший бортпроводник, командир воздушного судна, второй пилот, пилот-инструктор, диспетчер по продаже перевозок, авиационный техник и авиационный механик по планеру и двигателям.

Конкурсные задания включали проверку как теоретических знаний, так и профессиональных навыков, которые участники демонстрировали на учебных тренажерах и в ситуациях, максимально приближенных к реальности. В общей сложности в конкурсах приняли участие пять структурных подразделений. 27 человек получили звание лучшего в своей профессии. Проведение конкурсов активно освещалось в корпоративных СМИ и официальных каналах Аэрофлота в социальных сетях.

Взаимодействие с учебными заведениями

ПАО «Аэрофлот» на протяжении многих лет развивает успешное сотрудничество с ведущими отраслевыми образовательными учреждениями, в том числе организуя производственную практику для студентов. По итогам таких стажировок перспективным молодым специалистам предоставляются возможности работы в Компании. С 2013 года ПАО «Аэрофлот» успешно участвует в программе целевой подготовки на базе следующих отраслевых вузов:

- Санкт-Петербургский государственный университет гражданской авиации;
- Ульяновский институт гражданской авиации им. Главного маршала авиации Б.П. Бугаева;
- Московский государственный технический университет гражданской авиации.

За это время 206 курсантов заключили учебные договоры о целевом обучении. Первый выпуск состоится в 2017 году.

Помимо программы целевой подготовки ПАО «Аэрофлот» взаимодействует с семью отраслевыми учебными заведениями гражданской авиации в рамках проекта «Именная стипендия». Договоры о взаимном сотрудничестве заключены с Ульяновским институтом гражданской авиации им. Главного маршала авиации Б.П. Бугаева, Санкт-Петербургским государственным университетом гражданской авиации, Бугурусланским, Сасовским и Красноярским летными училищами гражданской авиации, а также с Егорьевским и Кирсановским авиационными техническими колледжами. На 2016–2017 учебный год назначено 50 именных стипендий в размере 10 тыс. рублей в месяц. По состоянию на 31 декабря 2016 года в ПАО «Аэрофлот» приняты на работу 63 выпускника-стипендиата.

В 2016 году Аэрофлот подписал соглашение о гарантированном трудоустройстве выпускников-отличников с Красноярским летным училищем гражданской авиации (филиал Ульяновского института гражданской авиации им. Главного маршала авиации Б. П. Бугаева). В учебную программу планируется внести определенные изменения для целенаправленного обучения курсантов на типы воздушных судов, эксплуатируемые в Аэрофлоте.

Система мотивации сотрудников

ПАО «Аэрофлот» обеспечивает конкурентоспособное вознаграждение, включая заработную плату и вознаграждение за результат. Система оплаты труда в Компании учитывает категории должностей, результативность деятельности структурных подразделений, особенности региональных рынков труда, а также индивидуальный вклад каждого работника. Оценка деятельности высшего руководства Компании осуществляется посредством ключевых показателей эффективности, которые утверждаются Советом директоров.

В Компании широко используются инструменты нематериальной мотивации труда, помогающие оценить вклад сотрудников в деятельность Группы и отметить достижение высоких показателей в работе.

В 2016 году в ПАО «Аэрофлот» корпоративными видами поощрений отмечены более 1,3 тыс. человек, из них три работника награждены почетным знаком «Отличник Аэрофлота», 523 работника – почетной грамотой ПАО «Аэрофлот», 99 работников – нагрудным знаком «За доблестный труд в Аэрофлоте». Знаки отличия «За безаварийный налет часов» вручены 57 работникам департамента производства полетов.

Более 70 работников Компании были награждены государственными наградами, ведомственными наградами Министерства транспорта Российской Федерации и наградами других ведомств.

В дочерних компаниях в течение года наиболее успешные сотрудники награждались корпоративными и ведомственными наградами Министерства транспорта Российской Федерации, а также региональными и городскими наградами.

Кадровая политика (продолжение)

Кадровый резерв

В целях развития кадрового потенциала и обеспечения потребностей ПАО «Аэрофлот» в подготовленном персонале для назначения на высвобождаемые и вновь вводимые должности в 2016 году в Компании продолжилась работа с управленческими кадровыми резервами разных уровней: на целевые позиции 1-го, 2-го и 3-го уровней управления.

В 2016 году актуализирован состав участников кадровых резервов, общее количество резервистов составляет 288 работников. Сформирован кадровый резерв на позиции руководителей высшего звена, проведена независимая оценка участников данного резерва и определены основные направления их развития.

Отбор кандидатов в управленческие резервы осуществлялся в соответствии с критериями отбора, установленными положением, основными из которых являются:

- высшее образование, соответствующее профилю целевой должности;
- опыт работы в Компании не менее двух лет;
- высокий уровень профессиональной квалификации;
- высокие результаты профессиональной деятельности;
- наличие личностного и делового потенциала, необходимого для дальнейшего профессионального развития и карьерного роста.

Социальная поддержка персонала

В Аэрофлоте действует комплексная мотивационная система, включающая широкий спектр социальных программ, помогающих создать комфортные условия для профессионального и личностного развития сотрудников. Социальная политика Компании формируется на базе действующих локальных нормативных документов, в том числе Коллективного договора ПАО «Аэрофлот».

Программа негосударственного пенсионного обеспечения

В Компании действует система негосударственного пенсионного обеспечения, основанная на принципе взаимного участия работника и работодателя. В 2016 году на личные взносы участников программы начислялась доплата от авиакомпании в размере 20%, в корпоративной программе принимали участие 5,8 тыс. работников.

Для командиров воздушных судов действует специальный пенсионный план «Золотой якорь». Участникам программы авиакомпания начисляет ежегодные бонусы на именной пенсионный счет в корпоративном пенсионном фонде.

При выходе работников на пенсию авиакомпания дополнительно к накопительной пенсии назначает участникам программы негосударственного пенсионного обеспечения корпоративную пенсию. По состоянию на 31 декабря 2016 года корпоративную пенсию получали 4,3 тыс. бывших работников Компании.

Одновременно с программой негосударственного пенсионного обеспечения действует поощрительная программа обязательного пенсионного страхования по софинансированию накопительной части государственной пенсии.

Программа санаторно-курортного лечения работников и членов их семей

В Аэрофлоте действует программа санаторно-курортного лечения, направленная на укрепление здоровья сотрудников и членов их семей. В 2016 году в санатории было направлено 2,3 тыс. работников. Более 400 детей работников отдохнули в детском оздоровительном лагере «Вита» в Анапе. На базе санаториев в Чехии была организована реабилитационно-восстановительная лечебная программа для 450 пилотов и бортпроводников.

Финансирование программ санаторно-курортного лечения осуществляется за счет средств добровольного медицинского страхования, средств бюджета Фонда социального страхования Российской Федерации. Доплата работников составляет в среднем не более 10% от стоимости курса. Работники, занятые на работах с вредными условиями труда, проходят лечение в санаториях бесплатно.

Спортивные мероприятия

В Компании на регулярной основе проводятся спортивные и праздничные мероприятия. В 2016 году спортивные команды Аэрофлота успешно выступили в турнирах по мини-футболу, волейболу и настольному теннису в рамках отраслевой спартакиады ко Дню гражданской авиации; в товарищеском матче по хоккею с командой авиакомпании Finnair; в хоккейном турнире среди любительских команд «Крымская осень»; в турнирах на Кубок авиационной отрасли по мини-футболу и волейболу; в товарищеском матче по футболу с Администрацией городского округа Химки. Кроме того, были организованы внутрикорпоративные соревнования по волейболу и плаванию.

В целях укрепления здоровья работников Компании в течение года предоставлялись абонементы в фитнес-клубы.

Жилищная программа для летного состава

В 2016 году 47 пилотов Аэрофлота продолжили участие в жилищной программе с субсидированием процентных ставок банковских ипотечных кредитов на приобретение жилья за счет средств Компании.

Предоставление служебного жилья

В течение года региональным ключевым специалистам авиакомпании предоставлялось служебное жилье вблизи аэропорта Шереметьево. В служебном жилье в среднем проживали 1,5 тыс. работников.

Программы по предоставлению служебного автотранспорта и служебных автостоянок

Для перевозки работников ПАО «Аэрофлот» к месту работы в офисы Компании, расположенные в районе аэропорта Шереметьево и обратно, привлекается служебный автотранспорт. В 2016 году ежедневно служебным транспортом перевозилось около 3,4 тыс. человек. Ежедневно работникам ПАО «Аэрофлот» предоставлялось в среднем 2,2 тыс. машино-мест на служебных автостоянках.

Предоставление материальной помощи работникам и бывшим работникам

В 2016 году в рамках деятельности Комиссии по социальной политике ПАО «Аэрофлот» 183 работникам и бывшим работникам авиакомпании была оказана материальная помощь в связи со сложными жизненными ситуациями.

Программа по возмещению работникам затрат на содержание детей в детских дошкольных учреждениях

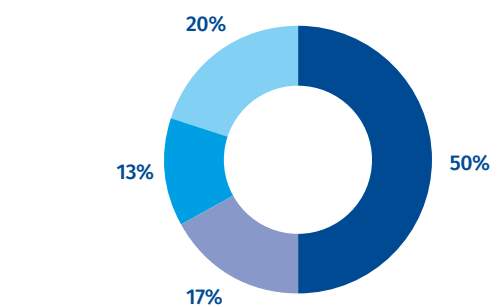
В 2016 году возмещение платы за содержание ребенка в детских дошкольных учреждениях получили 1,8 тыс. работников Компании.

Медицинский центр ПАО «Аэрофлот»

В ПАО «Аэрофлот» создан собственный медицинский центр, на базе которого организовано медицинское обслуживание сотрудников, членов их семей и пенсионеров ПАО «Аэрофлота». Проводятся врачебно-летная экспертиза и реабилитация летного состава и бортпроводников, предполетные медосмотры. Медицинский центр также участвует в реализации социальной программы Компании в части обеспечения работников санаторно-курортным лечением.

В 2016 году в поликлинике медицинского центра зарегистрировано 230 тыс. посещений.

Структура прикрепленных на медицинское обслуживание в медицинском центре



- Работники ПАО «Аэрофлот»
- Члены семей
- Пенсионеры ПАО «Аэрофлот»
- Коммерческие пациенты

Кадровая политика (продолжение)

Специальные условия авиаперелетов для работников

Аэрофлот предоставляет своим сотрудникам возможность авиаперелетов на рейсах компании на специальных условиях. Кроме того, с 2006 года ПАО «Аэрофлот» является участником ZED/MIBA FORUM – некоммерческой организации, насчитывающей более 230 авиакомпаний-участников и регламентирующей условия оформления специальных условий перевозок работников в личных и служебных целях.

В 2016 году обновлены соглашения о перевозке работников в личных и служебных целях между авиакомпанией Аэрофлот и авиакомпаниями Air France, Adria Airways, airBaltic, возобновлено действие договора ZED с авиакомпанией Aegean, также вступило в силу соглашение о перевозках работников с авиакомпанией Lufthansa. По состоянию на конец 2016 года ПАО «Аэрофлот» сотрудничало с 60 авиакомпаниями в рамках соглашений о перевозке работников на специальных условиях, включая авиакомпании альянса SkyTeam.

На протяжении 2016 года порядка 15,7 тыс. работников ПАО «Аэрофлот», а также членов их семей воспользовались билетами на рейсы партнеров по соглашениям о перевозке работников в личных и служебных целях.

Охрана и безопасность труда

Система охраны труда в ПАО «Аэрофлот» направлена на исключение случаев производственного травматизма и профессиональных заболеваний, формирование навыков безопасного поведения и предупреждения опасных ситуаций, постоянное улучшение условий труда. ПАО «Аэрофлот» имеет сертификат соответствия организации работ по охране труда установленным государственным нормативным требованиям, вопросы в области охраны труда включены в коллективный договор.

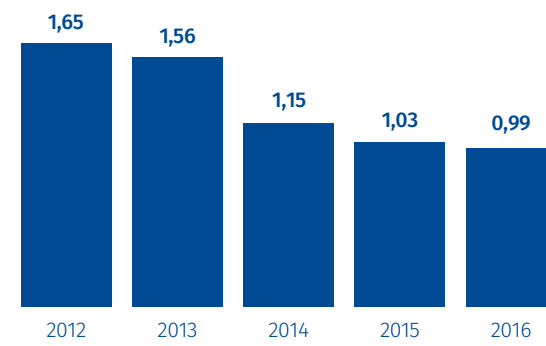
В 2016 году значения основных показателей безопасности труда в ПАО «Аэрофлот» не превышали средние значения основных показателей по видам экономической деятельности¹. В течение отчетного года произошло 19 несчастных случаев различной степени тяжести, в том числе 2 тяжелых. Значимая роль во всех несчастных случаях принадлежит человеческому фактору.

В 2016 году велась системная работа по обеспечению безопасности и охраны труда. Приоритетное внимание было уделено таким направлениям, как обучение и инструктаж по вопросам охраны труда, контроль условий и состояния охраны труда, предотвращение случаев травматизма, профилактика профессиональных заболеваний. Проведены вводные инструктажи с 2 тыс. вновь принимаемых работниками. Обучение по охране труда в аккредитованной обучающей организации прошли 1,6 тыс. руководителей и специалистов структурных подразделений. В комиссиях структурных подразделений 473 руководителя и специалиста прошли обучение и проверку знаний по охране труда.

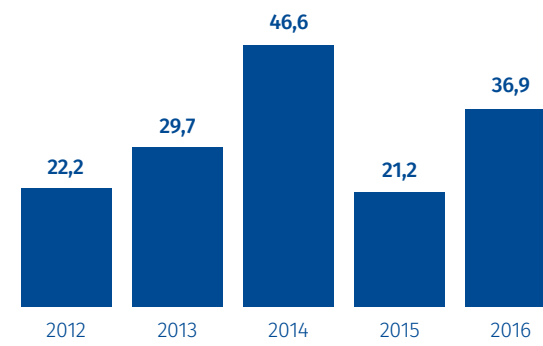
С целью профилактики профессиональных заболеваний были проведены периодические медицинские осмотры 16,7 тыс. человек.

В соответствии с Федеральным законом № 426-ФЗ «О специальной оценке условий труда» в ПАО «Аэрофлот» по состоянию на конец 2016 года специальная оценка условий труда проведена на 5 835 рабочих местах, из которых 4 249 признаны допустимыми, на 1 586 рабочих местах установлены вредные условия труда. Количество рабочих мест с вредными условиями труда составило 27% от числа всех рабочих мест, прошедших специальную оценку условий труда в 2016 году. Работникам, занятым на работах с вредными условиями труда, установлена доплата в размере от 4 до 24%.

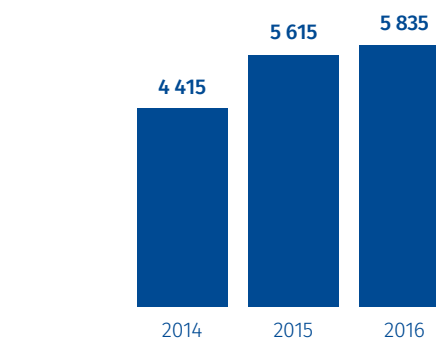
Численность пострадавших от несчастных случаев в расчете на 1 тыс. работников ПАО «Аэрофлот» чел.



Количество дней временной нетрудоспособности на одного пострадавшего по ПАО «Аэрофлот»



Динамика количества рабочих мест, для которых была произведена специальная оценка условий труда



¹ В соответствии с Постановлением Фонда социального страхования Российской Федерации от 26.05.2015 № 72 «Об утверждении значений основных показателей по видам экономической деятельности на 2016 год».

Благотворительность и социальные программы

Группа «Аэрофлот» принимает активное участие в жизни общества, уделяя особое внимание людям, нуждающимся в поддержке, оказывает помощь благотворительным организациям и содействует проведению широкого круга социально значимых акций.

Приоритетными направлениями благотворительной деятельности являются помощь детям и поддержка ветеранов. Также за отчетный период Аэрофлот реализовал ряд проектов, направленных на поддержку социально-экономического развития страны.

Помощь детям

Акция «Мили милосердия»

В рамках проекта «Мили милосердия», реализуемого с 2008 года, участники программы «Аэрофлот Бонус» могут пожертвовать часть накопленных миль в благотворительные фонды «Подари жизнь», «Линия жизни», «Российский фонд помощи ИД Коммерсантъ» и «Международный благотворительный фонд Владимира Спивакова». Эти мили превращаются в авиабилеты для детей, страдающих тяжелыми заболеваниями, а также для одаренных детей. В 2016 году на нужды благотворительных фондов было выписано 6 917 билетов и пожертвована 141 283 961 миль. С начала проекта было пожертвовано почти 1 млрд миль, предоставлено около 30 тыс. бесплатных билетов. В отчетном периоде Аэрофлот упростил передачу «миль милосердия» в помощь детям: минимальный размер перевода снижен до 100 миль, а обязательное количество миль на персональном счете – с 5 тыс. до 3 тыс.

Акция «Поезд надежды»

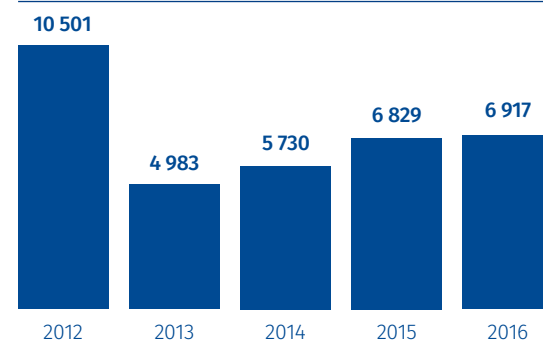
В 2016 году Аэрофлот снова принял участие во всероссийской благотворительной программе «Поезд надежды», организованной ГРК «Радио России» в рамках социального проекта «Детский вопрос».

Благодаря данному проекту около 3,5 тыс. детей-сирот обрели семью. По итогам акции «Поезд надежды» 2016 года девять детей смогли обрести семьи. Аэрофлот обеспечил бесплатную перевозку потенциальных усыновителей по маршруту Москва – Челябинск – Москва, предоставив 30 бесплатных билетов.

Оказание помощи детским домам

В 2016 году Аэрофлот оказывал благотворительную помощь двум детским домам: ГКУ ВО «Покровский детский дом» (Владимирская область, г. Покров) и ЧОУ «Школа-интернат им. Преподобного Сергия» (Сергиево-Посадский район, д. Топорково). Для группы воспитанников Покровского детского дома был организован летний оздоровительный отдых, приобретена сезонная одежда и обувь, организованы ремонтные работы системы горячего и холодного водоснабжения в помещениях детского дома. В рамках оказания благотворительной помощи школе-интернату им. Преподобного Сергия организовано приобретение и монтаж дизель-генератора мощностью 200 кВт для энергообеспечения помещений интерната. Для воспитанников школы-интерната организован выездной концерт с участием музыкальной группы из состава бортпроводников и волонтеров авиакомпании, проведена экскурсия в тренажерный комплекс Аэрофлота, а также организована благотворительная выставка изделий прикладного творчества, изготовленных воспитанниками школы-интерната на территории офисного комплекса авиакомпании в Мелькисарово.

Количество билетов, выписанных в рамках акции «Мили милосердия»



Для воспитанников обоих детских учреждений закуплены канцелярские товары, материалы для творчества, развивающие игры, персональные новогодние подарки. Фактические расходы на оказание благотворительной помощи детским домам в 2016 году составили 5,9 млн руб.

Оказание помощи детям с ограниченными возможностями

В течение трех лет Аэрофлот оказывает поддержку Благотворительному фонду помощи детям с органическими поражениями центральной нервной системы «Галчонок». В 2016 году Компания выступила генеральным партнером инклюзивного благотворительного семейного фестиваля «Галафест», направленного на интеграцию детей с органическими поражениями ЦНС в жизнь общества. Мероприятие посетило около 7 тыс. человек.

К новогодним праздникам совместно с Фондом была создана необычная сувенирная продукция, украшенная рисунками детей – подопечных Фонда. Полученная Фондом финансовая помощь была направлена на оплату курсов и технических средств реабилитации, а также на реализацию проекта инклюзивного образования детей с нарушениями развития.

Адресная помощь

Ежегодно Аэрофлот оказывает адресную помощь различным организациям. В 2016 году Аэрофлот продолжил поддерживать проведение Авиационной олимпиады школьников НОУ «Московская общеобразовательная школа с первоначальной летной подготовкой». При поддержке Компании был организован новогодний праздник для детей из детских домов, многодетных и малообеспеченных семей Челябинска.

Аэрофлот поддержал НКО «Центр духовно-нравственного единения «Будущее» в проведении шестого Общенационального фестиваля-ассамблеи «Будущее России» с участием талантливых детей-сирот из регионов России, обеспечив перелет для детей-сирот и их сопровождающих. В 2016 году Аэрофлот также оказал финансовую поддержку детскому клубу увлечений «Авиатор».

Поддержка ветеранов Великой Отечественной войны

Ежегодная акция ко Дню Победы

В 2016 году Аэрофлот организовал ежегодную праздничную акцию, проводимую с 2001 года, по перевозке ветеранов Великой Отечественной войны, узников фашистских концлагерей и блокадников, приуроченную к 71-й годовщине Победы. В акции приняла участие и авиакомпания «Россия», входящая в Группу «Аэрофлот». Героям Советского Союза, полным кавалерам ордена Славы и сопровождающим их лицам были предоставлены билеты в бизнес-классе. В зависимости от загрузки рейсов авиакомпании Группы «Аэрофлот» обеспечивали повышение в классе обслуживания и другим участникам акции, а также приглашение в зал ожидания бизнес-класса в аэропорту.

В ходе акции услугой бесплатного перелета воспользовалось более 10 тыс. ветеранов и их сопровождающих.

Программа благотворительной помощи ветеранам ВОВ – бывшим сотрудникам Аэрофлота

Аэрофлот ежемесячно снабжает продуктовыми наборами ветеранов Великой Отечественной войны – бывших работников авиакомпании. В 2016 году было выделено около 1,6 тыс. наборов общей стоимостью 7,7 млн руб.

Адресная помощь

В 2016 году Аэрофлот продолжил практику оказания индивидуальной адресной помощи:

- ко Дню Победы была оказана материальная помощь нуждающимся ветеранам, общий объем составил 1,3 млн руб.;
- предоставлена материальная помощь тяжело-больным ветеранам ВОВ;
- в течение года было проведено семь встреч для ветеранов ВОВ, приуроченных к различным праздничным датам;
- оказана финансовая поддержка НП «Клуб ветеранов высшего руководящего состава гражданской авиации» («Клуб «Опыт»).

Благотворительность и социальные программы (продолжение)

Благотворительная деятельность дочерних компаний

Дочерние компании Группы стремятся принимать участие в благотворительных акциях, иницируемых ПАО «Аэрофлот», а также оказывают адресную помощь в регионах присутствия. Особое внимание компании Группы уделяют поддержке ветеранов, организуя специальные акции и мероприятия, приуроченные ко Дню Победы.

В 2016 году компании продолжили реализацию собственных программ поддержки социально незащищенных групп населения и местных сообществ. В частности, по сложившейся традиции ЗАО «Аэромар» оказало благотворительную помощь храму в городе Химки на общую сумму около 700 тыс. руб.

Проекты по участию в экономическом и социальном развитии страны

Помимо благотворительных и спонсорских проектов Аэрофлот участвует в проектах, направленных на поддержку социально-экономического развития России.

Обеспечение транспортной доступности

Аэрофлот на постоянной основе принимает участие в субсидируемых государством социальных перевозках между Дальним Востоком и европейской частью России.

В дополнение к этому Аэрофлот продлил действие собственной программы «плоских» тарифов на 2017–2018 годы, а также распространил ее на линию Москва – Магадан – Москва. В настоящее время «плоские» тарифы также действуют на рейсах во Владивосток, Южно-Сахалинск, Хабаровск и Петропавловск-Камчатский, в Калининград и Симферополь.

Для сохранения транспортной доступности Дальневосточного региона была увеличена провозная емкость и введены дополнительные рейсы. В 2016 году тарифы были проиндексированы на уровень инфляции, однако их стоимость по-прежнему существенно ниже себестоимости осуществления полетов.

Помощь пассажирам

С декабря 2015 года реализуется программа помощи пассажирам, срочно нуждающимся в перелете в силу чрезвычайных обстоятельств. Программа действует на внутренних рейсах повышенного спроса, где предложение в наиболее дешевых классах бронирования экономического салона уже исчерпано.

Трудоустройство работников «Трансаэро» в компании Группы «Аэрофлот»

После остановки операционной деятельности авиакомпании «Трансаэро» менеджмент Аэрофлота принял решение о трудоустройстве высококвалифицированного персонала: 4,3 тыс. человек было принято на работу в ПАО «Аэрофлот» и дочерние компании.

Экология и защита окружающей среды

ПАО «Аэрофлот» уделяет приоритетное внимание вопросам охраны окружающей среды, обеспечению высокого уровня экологической безопасности и рациональному использованию природных ресурсов. Руководство Компании берет на себя обязательство по соблюдению законодательных и других требований, применимых к экологическим аспектам деятельности ПАО «Аэрофлот».

ПАО «Аэрофлот», руководствуясь принципом предосторожности, стремится избегать любого предполагаемого вреда окружающей среде, даже если отсутствуют точные научные данные о вреде той или иной деятельности. Компания стремится сохранить природные ресурсы, поэтому проводит оценку экологических рисков и спектр природоохранительных мероприятий, которые направлены на предотвращение и снижение негативного воздействия на окружающую среду.

Экологическая политика ПАО «Аэрофлот» направлена на повышение энергетической и экологической эффективности перевозки пассажиров, багажа, почты и грузов. Магистральным направлением этой политики является курс на повышение топливной эффективности парка воздушных судов Группы, что позволяет снизить нагрузку на окружающую среду при одновременном сокращении одной из главных статей операционных расходов.

Для достижения целей экологической политики ПАО «Аэрофлот» осуществляет:

- поддержание функционирования системы экологического менеджмента;
- мониторинг и анализ операционной деятельности и технологических процессов с целью выявления новых возможностей повышения экологических показателей;
- сокращение энергоемкости операционной деятельности;
- управление отходами с акцентом на вторичную переработку сырья как наиболее эффективный метод утилизации отходов;
- модернизацию парка воздушных судов;

- оптимизацию маршрутной сети и применение новых техник пилотирования, способствующих снижению шума и выбросов загрязняющих веществ от двигателей воздушных судов в атмосферу;
- отбор поставщиков на основании показателей экологической эффективности деятельности;
- информирование работников ПАО «Аэрофлот» в области охраны окружающей среды и воспитание культуры утилизации отходов.

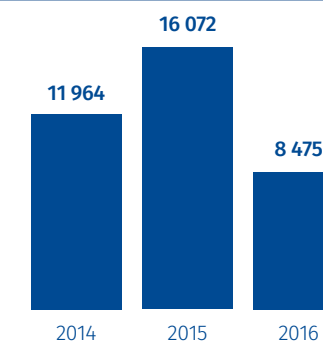
Система менеджмента качества

В ПАО «Аэрофлот» внедрена интегрированная система управления, эффективность и результативность которой регулярно подтверждается внешними организациями, осуществляющими независимый аудит.

Базовым интегрирующим элементом системы управления является система менеджмента качества (далее СМК), которая в течение многих лет успешно проходит международную сертификацию по стандарту ISO 9001 (Системы менеджмента качества) и регистрацию в рамках отраслевых программ IATA (IOSA – аудит эксплуатационной безопасности, ISAGO – аудит безопасности наземных операций).

Общие расходы на охрану окружающей среды

тыс. руб.



Экология и защита окружающей среды (продолжение)

Совершенствование СМК в Группе «Аэрофлот» происходит синхронно с развитием системы оценки эффективности на базе КПЭ и результативности реализации требований внутренних и внешних стандартов системы управления, осуществляемых как в периметре ассоциации IATA, альянса SkyTeam, так и Группы «Аэрофлот». В частности, все дочерние авиакомпании на регулярной основе успешно проходят аудит эксплуатационной безопасности IATA – IOSA, демонстрируя высокий уровень обеспечения безопасности и качества.

Дальнейшее развитие и совершенствование СМК ПАО «Аэрофлот» осуществляется посредством внедрения инновационных подходов к управлению, совершенствования и оптимизации внутренних процессов.

В 2016 году в рамках контроля подготовки авиакомпаний Группы «Аэрофлот» к сертификационному аудиту на соответствие требованиям стандарта IOSA осуществлялось консультирование и выполнен аудит работниками ПАО «Аэрофлот» в авиакомпании «Аврора». Выявленные в ходе аудита несоответствия были устранены в кратчайшие сроки, что подтверждается успешным прохождением авиакомпанией независимого сертификационного аудита IOSA.

В целях минимизации затрат на выполнение проверок поставщиков услуг по сети маршрутов ПАО «Аэрофлот» является членом следующих пулов IATA:

- пула контроля качества топлива (IFQP);
- пула контроля качества противообледенительной защиты воздушных судов (IATA DAQCP);
- пула контроля безопасности наземного обслуживания (ISAGO).

В рамках вышеуказанных пулов в течение года работниками авиакомпании были проведены аудиты поставщиков с последующей оценкой полноты и достаточности корректирующих действий, что обеспечивает мониторинг деятельности поставщиков по сети маршрутов. По всем выявленным рискам разработаны и принимаются меры по их снижению в рамках профильных комитетов и структур Компании.

В 2016 году ПАО «Аэрофлот» успешно пройден внешний надзорный аудит интегрированной системы менеджмента. Внешний аудит проводился российским отделением ведущего мирового концерна по проведению международной сертификации TÜV SÜD по требованиям международных стандартов ISO 9001:2008 «Система менеджмента качества» и ISO 14001:2004 «Система экологического менеджмента». Данные комплексные аудиты предназначены для независимого подтверждения соответствия и получения объективной оценки результативности и эффективности фактической интеграции систем менеджмента качества и экологии в единой структуре корпоративного управления авиакомпанией.

В ходе проведения надзорного аудита несоответствий не выявлено и принято решение о подтверждении соответствия интегрированной системы менеджмента ПАО «Аэрофлот» международным стандартам ISO 9001 и ISO 14001. Были также представлены рекомендации по улучшению систем управления, которые будут учтены в дальнейшей деятельности авиакомпании.

Топливная эффективность

В 2016 году в авиакомпаниях Группы «Аэрофлот» продолжили действовать принятые ранее программы по повышению топливной эффективности и переходу к более современным воздушным судам, что направлено в том числе на минимизацию негативного воздействия на окружающую среду.

В целях повышения топливной эффективности авиакомпаниями Группы проводятся следующие мероприятия:

- анализ вариантов маршрутов между аэропортами вылета и посадки с целью выбора наиболее оптимального маршрута полета;
- оптимизация расхода топлива на запуск и руление;
- использование оптимальных схем захода и выполнения посадки;
- минимизация разницы между прогнозируемой и фактической коммерческими загрузками в аэропортах отправления;
- управление центровкой воздушного судна;
- оптимальное использование вспомогательной силовой установки;
- использование наземных средств кондиционирования воздуха и подогрева кабины и салонов воздушного судна при подготовке к вылету;
- повышение аэродинамического качества воздушного судна за счет качественной полной мойки его поверхности;
- повышение эффективности работы авиадвигателей за счет выполнения мойки газозвездного тракта;
- снижение расхода авиатоплива за счет мониторинга и сокращения количества запрашиваемой воды, использование актуальных весов кухонного оборудования и рационов питания.

За 5 лет фактический удельный расход топлива по Группе «Аэрофлот» снизился на 9,1% и в 2016 году составил 286,4 г/ткм.

В течение 2016 года проводились работы по реализации плана внедрения системы управления снижением расходов на авиатопливо и горюче-смазочные материалы спецтранспорта в ПАО «Аэрофлот» и дочерних авиакомпаниях.

Сведения о расходовании энергетических ресурсов авиакомпаниями Группы «Аэрофлот» в 2016 году приведены в Приложении к настоящему годовому отчету.

Охрана атмосферного воздуха

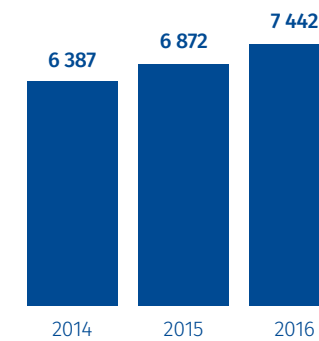
В Группе «Аэрофлот», в частности в авиакомпаниях «Аэрофлот» и «Россия», функционирует система мониторинга и учета выбросов CO₂, позволяющая авиакомпаниям соответствовать требованиям национальной и европейской систем мониторинга, отчетности и проверки объемов выбросов парниковых газов.

Мониторинг и учет выбросов CO₂ осуществляется по всей маршрутной сети в полном объеме и в соответствии с методикой, принятой в рамках Европейской схемы по торговле квотами на выбросы парниковых газов (the EU Emissions Trading System, EU ETS) и национальной системы мониторинга, отчетности и проверки объемов выбросов парниковых газов в Российской Федерации.

Компания реализует мероприятия по сокращению выбросов CO₂ в соответствии с Программой повышения топливной эффективности, а также Программой энергосбережения и повышения экологической эффективности ПАО «Аэрофлот» до 2020 года.

Прямые выбросы парниковых газов ПАО «Аэрофлот»

тыс. тонн CO₂



Экология и защита окружающей среды (продолжение)

Весь парк воздушных судов авиакомпании «Аэрофлот» соответствует нормам ICAO по шуму и по выбросам загрязняющих веществ в атмосферу.

Для снижения негативного воздействия использования наземных передвижных средств авиакомпании Группы регулярно проводят инструментальный контроль и регулировку топливных систем автотранспорта на их соответствие нормам токсичности и дымности.

В рамках реализации Программы по компенсации выбросов парниковых газов (Carbon Offset Program) в ПАО «Аэрофлот» внедрен онлайн-калькулятор выбросов CO₂, разработанный в соответствии с передовыми практиками, применяемыми в авиационной отрасли, и согласно существующим методологиям ICAO и IATA.

В настоящее время размещенный на официальном сайте «Аэрофлота» онлайн-калькулятор выбросов CO₂ функционирует для ознакомления пассажира с уровнем выбросов парниковых газов выбранного рейса в расчете на каждого пассажира. В будущем данная экологическая инициатива предоставит пассажирам возможность компенсировать свой углеродный след посредством добровольного пожертвования на поддержку экологических проектов, уменьшающих выбросы парниковых газов (посадка деревьев, защита лесов от короеда, возобновляемая чистая энергия, очищение водоемов и др.).

В 2016 году Компания принимала участие в тестировании платформы DAO IPCI, созданной при участии Microsoft. Платформа позволяет регистрировать экологические проекты, обязательства и сокращения, разработана на основе «умных контрактов» и технологии «блокчейн», с помощью которой пассажир также сможет добровольно компенсировать свой углеродный след, рассчитанный посредством онлайн-калькулятора выбросов CO₂.

Рациональное использование водных ресурсов и охрана водных объектов

В отчетном году ПАО «Аэрофлот» проведена работа по организации контроля количества и качества сточных вод, сбрасываемых с очистных сооружений офисного комплекса в д. Мелькисарово. Всего было проведено 316 исследований проб сточной воды с очистных сооружений. Результаты исследований соответствовали всем предъявляемым требованиям.

Выполненные работы, связанные с осуществлением водоохранной и водохозяйственной деятельности по наблюдению за морфометрическими особенностями вод реки Клязьма, позволили получить «Решение о предоставлении водного объекта в пользование» и «Разрешение на сброс загрязняющих веществ в водный объект».

Использование воды ПАО «Аэрофлот»

ТЫС. КУБ.М

	2015	2016
Всего:	22,0	24,1
из водоканала	22,0	24,1

Общий объем сбросов ПАО «Аэрофлот» использованной воды

ТЫС. КУБ.М

	2015	2016
Всего:	19,4	19,3
из них: очищенная вода (поверхностные стоки с территории офисного комплекса, зданий и сооружений)	2,3	1,2
передано на очистку другим предприятиям (канализация)	17,1	18,1

Сокращение объемов образования отходов производства и потребления и их утилизация

Одним из направлений природоохранной деятельности ПАО «Аэрофлот» является планомерная работа по снижению объемов отходов производства и потребления, размещаемых в окружающей среде, а также увеличению количества отходов, вторично используемых и передаваемых на утилизацию специализированным организациям. В 2016 году доля отходов, переданных ПАО «Аэрофлот» на переработку, составила 73,3% от общего количества образовавшихся отходов.

В течение 2016 года ПАО «Аэрофлот» проводился регулярный контроль состояния мест накопления, а также ежемесячный учет образования и движения отходов производства и потребления в структурных подразделениях.

Общая масса отходов ПАО «Аэрофлот» по классам опасности

ТОНН

	2015	2016
Всего:	21 385,9	23 127,5
из них:		
I класс опасности	2,2	3,9
II класс опасности	1,4	4,8
III класс опасности	2 448,5	2 508,3
IV класс опасности	18 528,3	19 918,5
V класс опасности	405,5	692,0

Профиль компании

Стратегический отчет

Обзор бизнеса

Корпоративная социальная ответственность →

Обзор финансовых результатов

Корпоративное управление

Приложения

Общая масса отходов ПАО «Аэрофлот» по методам обращения

ТОНН

	2015	2016
Повторное использование (передача для использования)	2 066,6	250,6
Размещение на полигоне	7 138,4	6 164,0
Иной метод удаления (передача на обезвреживание)	12 180,9	16 713,0

ПАО «Аэрофлот» осуществляет работы по сбору и утилизации отходов противобледенительной жидкости после обработки, как собственных воздушных судов, так и судов других авиакомпаний.

Экологические платежи

В соответствии с действующим природоохранном законодательством ПАО «Аэрофлот» производит плату за негативное воздействие на окружающую среду, оказываемое в результате производственно-хозяйственной деятельности.

Общий объем платы за негативное воздействие на окружающую среду в 2016 году составил 3,6 млн руб.

В 2016 году штрафы и нефинансовые санкции за несоблюдение требований действующего природоохранного законодательства на Компанию не налагались.

Плата за негативное воздействие на окружающую среду ПАО «Аэрофлот» МЛН РУБ.

