

Взаимодействие с заинтересованными сторонами

Открытый диалог с заинтересованными сторонами является одним из важнейших аспектов деятельности FESCO. Коммуникация, основанная на принципах прозрачности и взаимного уважения определена в Политике в области устойчивого развития Компании. Выстраивание конструктивного диалога, стремление к соблюдению баланса интересов заинтересованных сторон при принятии решений

способствует достижению высоких операционных результатов Компании и позволяет находить сбалансированные решения в области устойчивого развития.

FESCO выделяет для себя восемь групп заинтересованных сторон, для каждой из которых определены собственные каналы взаимодействия, позволяющие выстраивать коммуникацию наиболее эффективно.

Группа заинтересованных сторон	Ключевые интересы заинтересованных сторон	Способы взаимодействия	Механизмы реагирования
 Акционеры, инвесторы и иные финансовые институты	- Рост операционных и финансовых результатов - Экономическая и финансовая стабильность - Сохранение репутации - Высокий уровень корпоративного управления - Информационная прозрачность - Перспективы развития Компании и отрасли - Эффективное управление рисками	- Общее собрание акционеров - Годовой отчет, финансовая отчетность, информационные брошюры и буклеты - Пресс-релизы, сообщения в рамках обязательного раскрытия информации - Корпоративный сайт, включая раздел «Акционерам и инвесторам» - Ответы на запросы, предоставление документов и информации - Горячая линия для акционеров - Регулярный контакт с представителями агентств	- Подготовка публичной годовой отчетности о деятельности Компании - Участие в кредитных и ESG-рейтингах - Развитие системы управления рисками - Развитие системы корпоративного управления - Поддержание информационной прозрачности
 Поставщики и подрядчики	- Выполнение обязательств по заключенным контрактам - Прозрачность, открытость тендерных процедур - Этичный подход к ведению бизнеса	- Запросы предложений на поставку товаров, выполнение работ, оказание услуг - Проведение очных переговоров, а также переговоров в онлайн-режиме - Официальное оформление отношений (договоры, соглашения о сотрудничестве) - Участие в конференциях, форумах - Взаимодействие с отраслевыми союзами и ассоциациями	- Своевременность закупок - Электронная торгово-закупочная площадка - Оценка поставщиков и подрядчиков на соответствие требованиям Компании и законодательства Российской Федерации - Кодекс корпоративной и деловой этики
 Клиенты	- Справедливое ценообразование на услуги - Обеспечение бесперебойных перевозок продукции - Клиентоориентированность сервисов - Деятельность Группы в области устойчивого развития	- Информирование об услугах, ставках, расписании сервисов на сайте FESCO и по электронной почте - Личный кабинет клиента MY.FESCO - Единая линия поддержки клиентов (кол-центр) - NPS, CSAT, глубинные интервью с ключевыми клиентами, фокус-группы - Специализированный информационный ресурс (телеграм-канал) - Переговоры, проведение клиентских офлайн-мероприятий - Разработка персональных транспортно-логистических решений под ключевых клиентов - Участие в профильных и отраслевых конференциях и выставках - Оформление договорных отношений	- Конкурентное ценообразование - Обеспечение высокого уровня качества и безопасности предоставляемых услуг - Поддержка клиентов непосредственно на местах оказания услуг - Исследование удовлетворенности клиентов - Реализация комплексных транспортных решений. - Внедрение и развитие электронного документооборота - Непрерывное совершенствование процессов взаимодействия с клиентами - Обратная связь по вопросам устойчивого развития (по мере поступления)
 Сотрудники	- Комфортные и безопасные условия труда - Соблюдение прав сотрудников - Социальные гарантии и достойная заработная плата - Развитие профессиональных компетенций - Высокий рейтинг работодателя	- Корпоративные средства коммуникации, включая новостной портал FESCO, телеграм-канал FESCO, обучающие вебинары - Опросы по вовлеченности персонала - Регулярные встречи с руководством - Совет ветеранов - Профсоюзные организации, Молодежный совет	- Обеспечение конкурентоспособной оплаты труда. - Комплексное социальное обеспечение в рамках коллективного договора - Медицинское обслуживание в рамках ДМС - Развитие корпоративной Академии и внутренние тренинги - Культурно-массовые и спортивные мероприятия. - Поддержка волонтерства - Локально-нормативные акты: оплата труда, льготы и компенсации, правила внутреннего трудового распорядка - Адаптация новых сотрудников - Управление по целям (ключевые показатели эффективности)

Группа заинтересованных сторон	Ключевые интересы заинтересованных сторон	Способы взаимодействия	Механизмы реагирования
 Местные сообщества	- Вклад в развитие региона присутствия - Создание новых рабочих мест - Социальные инвестиции и благотворительность (поддержка образования, культуры и спорта) - Поддержка малого и среднего бизнеса в регионах присутствия	- Организация и участие в проведении социологических опросов и других исследований и фокус-групп - Встречи руководства с представителями местных сообществ, в том числе с руководителями и сотрудниками НКО, волонтерских движений, социальных и культурных учреждений, представителями студенчества и преподавателями высших учебных заведений в регионах присутствия, встречи со школьниками, учителями и руководством школ, представителями ветеранских организаций и др. - Встречи с представителями органов местного самоуправления и государственной власти в регионах присутствия - Участие в работе отраслевых, общественных и других выставок, конференций, форумов и проч. - Корпоративные сайты Группы, страницы Группы в социальных сетях, а также сайты и страницы в социальных сетях отдельных программ и проектов Группы	- Долгосрочные или краткосрочные социальные, экологические и культурные программы в регионах присутствия - Волонтерские программы, проекты и акции - PR-активность, включая тематические мероприятия, семинары, форумы, конкурсы - Поддержка спорта и здорового образа жизни - Инициативы в сфере образования - Организация стажировок и практик для студентов
 Участники отраслевых профессиональных сообществ	- Вопросы, связанные с функционированием отрасли - Поддержание партнерских отношений - Конструктивное взаимодействие бизнеса и экспертного сообщества	- Участие в отраслевых союзах и ассоциациях: - Евразийский союз участников железнодорожных грузовых перевозок (ЕСП); - Организация сотрудничества железных дорог (ОСЖД); - Союз операторов железнодорожного транспорта (СОЖТ); - Ассоциация морских портов (АСОП); - Российская палата судоходства (РПС); - Международный координационный совет по трансевразийским перевозкам (КСТП); - Российский союз промышленников и предпринимателей (РСПП); - Российская ассоциация экспедиторских и логистических организаций (АРЭ); - Общественный совет СМП; - Российско-китайский деловой совет (РКДС); - Ассоциация экспортеров и импортеров (АЭИ); - Союз «Торгово-промышленная палата Приморского края»; - Ассоциация операторов рефрижераторного подвижного состава (АСОРПС); - Ассоциация партнеров по координации использования СМП - Участие в экспертных советах - Участие в конференциях, форумах, круглых столах, пленарных заседаниях, стратегических сессиях	- Поддержка инициатив и проектов НКО - Создание совместных координационных комитетов и рабочих групп
 Вузы	- Организация практики и стажировок - Организация совместных образовательных программ	- Приглашение на практики и стажировки - Работа в проектной команде Дальневосточного федерального университета (СЦФ – Управление документооборота, бухгалтерия) - Проведение конкурсных мероприятий по выбору талантливых студентов (кейс-чемпионаты, мозговые штурмы) - Лекции и мастер-классы от экспертов FESCO - Решение проектных задач	- Участие в отраслевых мероприятиях для молодых ученых, специалистов и студентов - Организация производственной практики учащихся и студентов образовательных организаций среднего профессионального и высшего образования в организациях - Организация стажировок на производственных объектах Компании
 Органы государственной власти	- Соблюдение требований национального законодательства - Своевременная уплата налогов - Реализация общественно значимых проектов - Вклад в развитие регионов присутствия Группы - Вклад в развитие транспортно-логистической отрасли и обеспечение транспортного суверенитета страны	- Участие в заседаниях межправительственных комиссий (МПК), рабочих органах при МПК, группах портовых экспертов; в официальных зарубежных делегациях и рабочих поездках вице-премьеров, профильных министров Российской Федерации в страны присутствия FESCO - Участие в совещаниях и рабочих группах профильных ассоциаций (ОСЖД, СОЖТ, АСОП, РПС, РКДС, КСТП, ЕСП, АРЭ, РСПП, Совет по СМП и др.) - Подготовка позиции Компании на запросы органов государственной власти - Проведение нормотворческих инициатив по организации морских перевозок, оказанию стивидорных услуг в портах, перевозок контейнеров различными видами транспорта - Участие в рабочих группах, совместных совещаниях, круглых столах, конференциях, форумах - Направление обращений и предложений в федеральные и региональные органы исполнительной власти - Взаимодействие с профильными органами государственной власти для получения разрешений, сертификатов, лицензий и т. д. - Реализация инициатив по совершенствованию процессов оформления интермодальных перевозок совместно с профильными органами государственной власти	- Соблюдение законодательства и участие в совершенствовании законодательной базы в сферах, относящихся к деятельности Компании - Своевременные налоговые отчисления и раскрытие налоговой информации - Развитие сотрудничества и поддержание конструктивных отношений с государственными (муниципальными) структурами в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации - Развитие логистической отрасли и индексация тарифов - Инвестиции в развитие инфраструктуры