Отчет в области устойчивого развития Группы МТС 2017

МТС

Участник Социальной хартии российского бизнеса

Полное фирменное наименование Общества на русском языке:
Публичное акционерное общество «Мобильные ТелеСистемы»

Сокращённое фирменное наименование Общества на русском языке:
ПАО «МТС»

Полное фирменное наименование Общества на английском языке:
Mobile TeleSystems Public Joint Stock Company

Сокращенное фирменное наименование Общества на английском языке:
MTS PJSC

В настоящем Отчете под терминами «МТС», «Компания» и «Группа МТС» следует понимать совокупность компаний, состоящих из ПАО «МТС» и ее дочерних обществ, под терминами ПАО «МТС» и «Общество» следует понимать Публичное акционерное общество «Мобильные ТелеСистемы».

Показатели, указанные в настоящем отчете, представлены по состоянию на 31 декабря 2017 года, за исключением показателей, в отношении которых прямо указаны иные периоды, даты.

Содержание

Обращение Президента 2

Важные цифры за 2017 год 4

Группа МТС

О Группе 8

Рынки присутствия 12

Стратегия развития 14

Корпоративная культура 22

Бизнес

Ключевые услуги и сервисы 28

Доступность услуг 34

Качество обслуживания 38

Защита персональных данных 40

Ответственность

Корпоративное управление 44

Комплаенс и культура добросовестного поведения 50

Надежная цепочка поставок 61

Инновации

Инновационный подход 68

Цифровые инновации 71

Инновационное развитие сети 82

Инновационное продвижение 86

Люди

Кадровая политика 94

Кадровый состав 96

Привлечение и адаптация 99

Развитие и обучение 102

Мотивация и социальные гарантии 108

Охрана труда 111

Общество

Благотворительность 116

Волонтерство 122

Социальные проекты 130

Экология

Управление природоохранной деятельностью 140

Экологическое воздействие 142

Экологические инициативы 146

Дополнительная информация

Календарь достижений 2017 154

Об отчете 156

Глоссарий 168

Контактная информация 173

Обращение Президента

Дорогие друзья!

Перед Вами 10-й по счету Отчет в области устойчивого развития, подготовленный Группой МТС. Настоящим документом мы традиционно заявляем о своей открытости, ответственности и влиянии бизнеса МТС на общество и окружающую среду.

Мир стремительно меняется. Уже сегодня мы живем в новой цифровой реальности. Повсеместное распространение интернета, новые технологии влияют на жизнь человека, его привычки, модель поведения, предпочтения и желания. Вместе с цифровой трансформацией человека, как индивидуума, происходит и трансформация бизнеса, который делает «новый» человек.

Продукты такого бизнеса должны учитывать особенности «нового» потребления. За последние годы все изменилось: банк теперь умещается в смартфоне, в нем же — онлайн торговля, транспортные сервисы, геолокация, кинотеатр, обучающие курсы, государственные услуги и т.д. К цифровизации движутся и такие значимые отрасли как сельское хозяйство и медицина.

Распространение инноваций, их использование в повседневной жизни способствует формированию особого инновационного типа мышления, что, в свою очередь, стимулирует развитие общества, содействует росту экономики, а также является залогом устойчивого будущего.

Для МТС, как инфраструктурного «проводника», участие в создании цифровых решений — естественное развитие. Мы стремимся использовать весь свой потенциал, чтобы сделать жизнь каждого абонента комфортнее, а бизнес корпоративных клиентов — эффективнее.

МТС не только реагирует на изменения окружающего мира, но и самостоятельно задает тренды. Мы видим возможности для роста в поиске новых бизнесов, относящихся к цифровой реальности. Развивая такие направления как телемедицина, финтех, облачные сервисы, интернет вещей и big data, мы способствуем стремительной миграции общества в цифровой мир, появлению умных и безопасных городов и сообществ.

Приоритеты МТС были и остаются социально ориентированными. Мы разделяем глобальные Цели ООН в области устойчивого развития, направленные на преобразование мира. Мы стремимся интегрировать принципы устойчивого развития в наши бизнес-задачи, корпоративную культуру и систему принятия решений. Именно поэтому в МТС реализуется стратегия в области корпоративной социальной ответственности, сфокусированная на достижении этих целей.

Мы выстраиваем свои взаимоотношения с клиентами, партнерами, поставщиками, акционерами и сотрудниками на принципах добросовестности и прозрачности. Наши стейкхолдеры доверяют нам и разделяют социально ответственный подход к ведению бизнеса.

Мы и в будущем продолжим активно работать, чтобы повышать качество жизни людей, способствовать благоприятным переменам в обществе и развитию нашей страны.

С уважением,
Алексей Корня,
Президент ПАО «МТС»

Важные цифры за 2017 год

МТС для бизнеса

106,5 млн абонентов в странах присутствия

34,7 млн посетителей интернет-магазина

5,7 тыс. салонов розничной сети

213 тыс. км. оптоволоконных линий

74,6 млрд руб. капитальных затрат на инфраструктуру

> 25 собственных мобильных приложений

5,6 млрд руб. — доход от системной интеграции

42% IoT сим-карт в России

22,4 млрд руб. — оборот сервиса МТС Деньги

1,6 млрд руб. — совокупный эффект от продуктов Big Data

МТС для сотрудников

> 65 тыс. сотрудников

62,0 млрд руб. — общие затраты на персонал

71 тыс. руб. — средняя заработная плата

16,5 — среднее количество часов обучения на 1 сотрудника

>700 уникальных тем обучения Корпоративного университета

66% вакансий закрывается за счет внутренних кандидатов

МТС для общества

612,7 млн руб. — общие затраты на благотворительные и социальные проекты

15 млн человек — интернет-аудитория «Поколения М»

6,5 тыс. волонтеров

> 800 участников донорского движения

> 300 тыс. ежемесячных пользователей просветительского ресурса «МТС/Медиа»

МТС для акционеров

442,9 млрд руб. консолидированной выручки

56,0 млрд руб. чистой прибыли

52,0 млрд руб. выплаченных дивидендов

Группа МТС

О Группе	8
Рынки присутствия	12
Стратегия развития	14
Корпоративная культура	22

О Группе

МТС является ведущей компанией в России и странах СНГ по предоставлению услуг мобильной и фиксированной связи, доступа в интернет, кабельного и спутникового ТВ-вещания, цифровых сервисов и мобильных приложений, финансовых услуг и сервисов электронной коммерции, а также конвергентных ИТ-решений в сфере системной интеграции, интернета вещей, мониторинга, обработки данных и облачных вычислений.

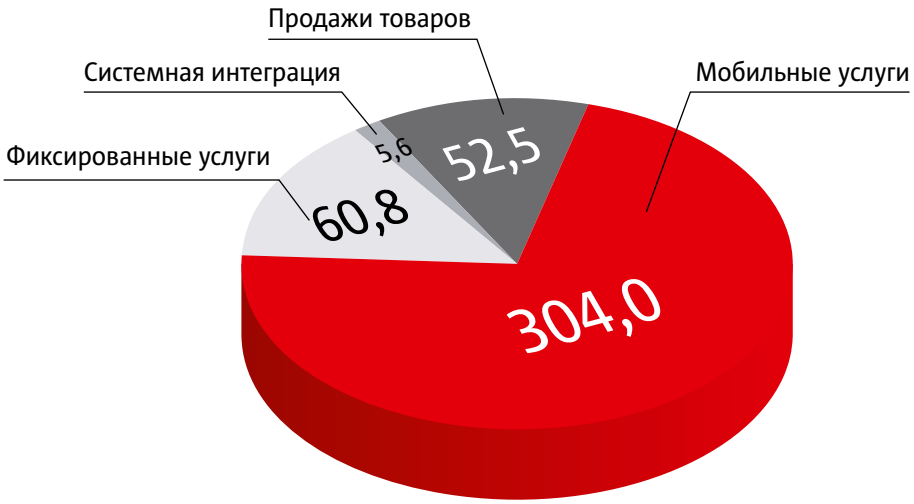
Предоставляя инновационные услуги и решения, МТС вносит значимый вклад в развитие регионов присутствия и повышение качества жизни десятков миллионов людей.

Ключевые результаты

Выручка Группы МТС в 2017 г. составила 442,9 млрд руб. (+ 1,7% по сравнению с 2016 г.), российская выручка росла быстрее — на 2,9%, до 412,3 млрд руб.

На рост выручки в 2017 г. повлияло оздоровление рынка с точки зрения ценообразования и увеличение потребления услуг мобильного интернета, а также рост продаж высококачественных смартфонов высокой ценовой категории, которые дают доступ к современным цифровым услугам.

Структура выручки Группы МТС в России в 2017 г.[1], млрд руб.



[1] Внутригрупповые операции в 2017 г. составили 10,6 млн руб.

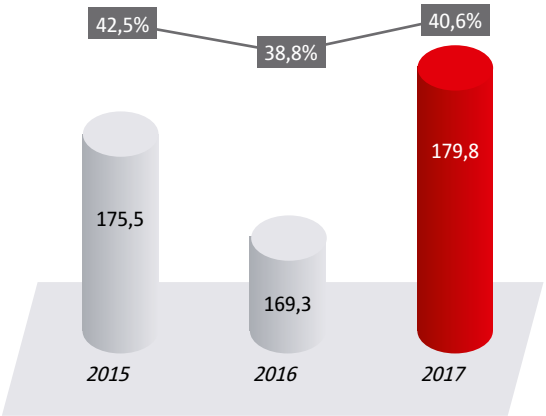
Рост OIBDA в 2017 г. произошел за счет увеличения выручки в России на фоне снижения уровня продаж SIM-карт, повышения рентабельности в Украине и относительной макроэкономической стабильности. Ключевую роль сыграло увеличение потребления высокомаржинальных интернет-сервисов.

Чистая прибыль Группы МТС в 2017 г. выросла на 15,6% относительно прошлого года и составила 56,0 млрд руб. Основными факторами роста стали высокие показатели выручки и более высокая рентабельность.

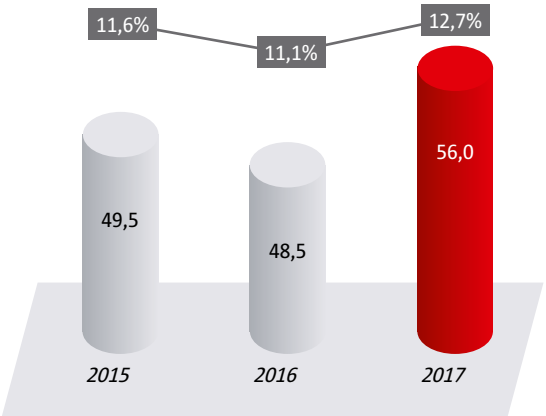
МТС остается крупным источником пополнения федерального и регионального бюджетов. В 2017 г. Группа МТС выплатила около 22,4 млрд руб. налога на прибыль, что на 91,9% больше, чем в 2016 г. Значительный рост платежей по налогу на прибыль обусловлен ростом выручки от потребления услуг передачи данных, неравномерным признанием внутригрупповых расходов между дочерними компаниями МТС (доходы в 2015 г., расходы в 2016 г.), снижением расходов на амортизацию, а также сторнированием в 2017 г. единовременного признания расходов на лицензии LTE и GSM.

Более подробная информация о Группе МТС, ее положении в отрасли, а также прогноз развития рынков на 2018 г. и среднесрочную перспективу представлен в Годовом отчете ПАО «МТС» за 2017 г. в разделе «Взгляд в будущее».

Скорректированная OIBDA (млрд руб.) и рентабельность OIBDA Группы



Чистая прибыль (млрд руб.) и маржа чистой прибыли Группы



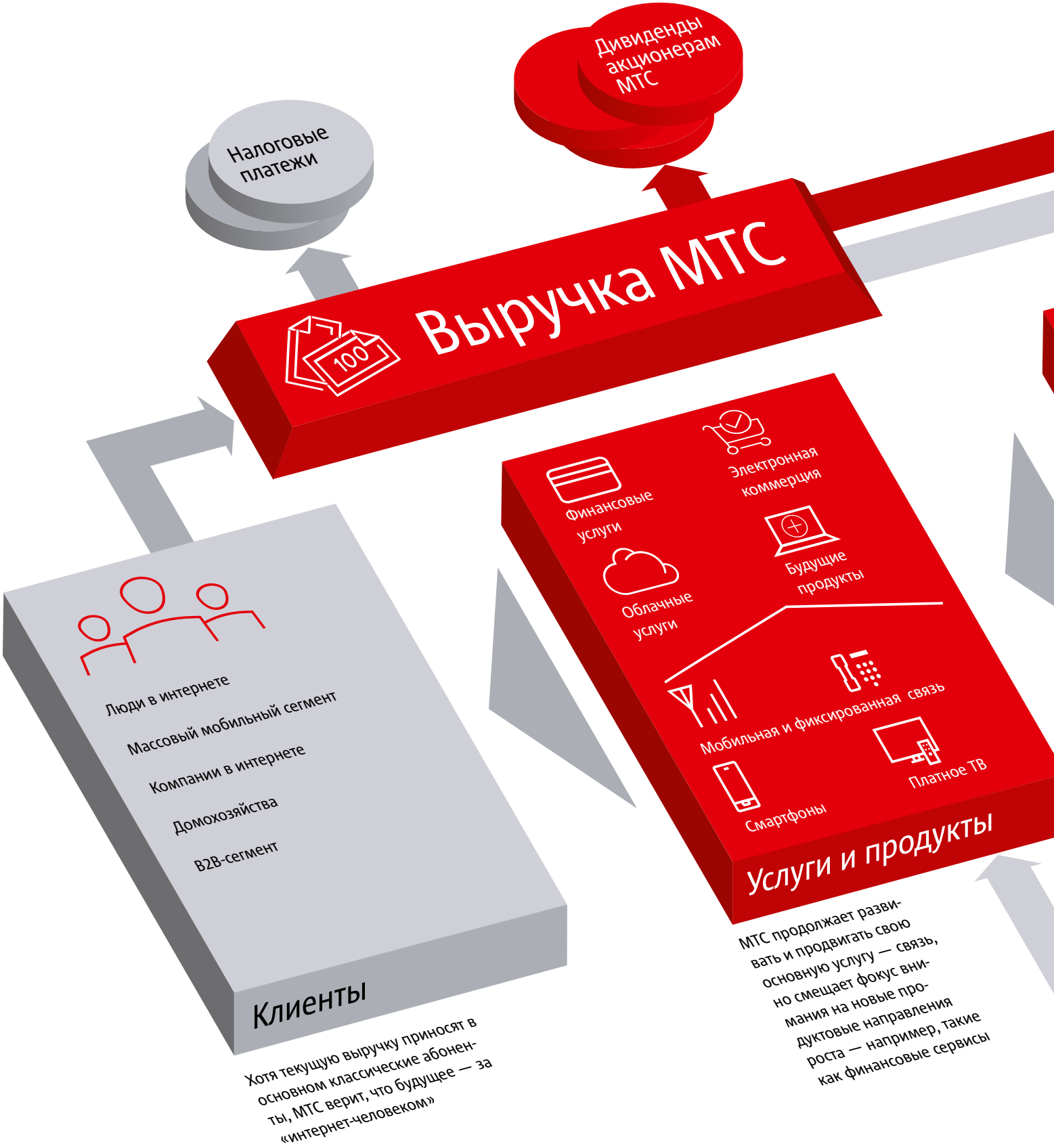
Выплаченный налог на прибыль Группы МТС, тыс. руб.

	2015	2016	2017
Россия	7 146 921	10 603 890	21 264 671
Украина	1 449 819	37 219	594 645
Армения	381 788	379 234	123 171
Беларусь	14 422	1 958	13 416
SPV зарубежные	472 755	351 386	431 348
Всего	**9 643 265**[1]	**11 687 357**[2]	**22 427 252**

[1] Включая выплаченный налог на прибыль в Туркменистане в размере 177 561 тыс. руб.

[2] Включая выплаченный налог на прибыль в Туркменистане, Чехии и Узбекистане в размере 228 680, 77 956 и 7 033 тыс. руб. соответственно.

Бизнес-модель МТС



Хотя текущую выручку приносят в основном классические абоненты, МТС верит, что будущее — за «интернет-человеком»

МТС продолжает развивать и продвигать свою основную услугу — связь, но смещает фокус внимания на новые продуктовые направления роста — например, такие как финансовые сервисы

Постоянная циркуляция денежного потока, поступающего от наших клиентов в счет оплаты наших услуг, и направляемая на развития активов и продуктов МТС, а также на выплаты акционерам

ВЛОЖЕНИЯ В РАЗВИТИЕ НОВЫХ ЦИФРОВЫХ ПРОДУКТОВ И УСЛУГ, В ТОМ ЧИСЛЕ В ИНТЕРНЕТЕ, таких как финтех или электронная коммерция, на базе «цифровизованных» АКТИВОВ позволяют не только повышать лояльность и финансовую отдачу существующих КЛИЕНТОВ, но и привлекать новых потребителей наших УСЛУГ

ВЛОЖЕНИЯ В ТЕЛЕКОМ-ЯДРО БИЗНЕСА МТС поддерживают положительный денежный поток за счёт предоставления традиционных УСЛУГ связи корпоративным и массовым КЛИЕНТАМ на основе инфраструктуры мобильной, фиксированной и розничной сетей

ЗАТРАТЫ НА ВНУТРЕННЮЮ ЦИФРОВИЗАЦИЮ и на развитие новых навыков и компетенций внутри компании обеспечивают новое качество АКТИВОВ компании, и, как следствие, рост эффективности и повышение конкурентоспособности

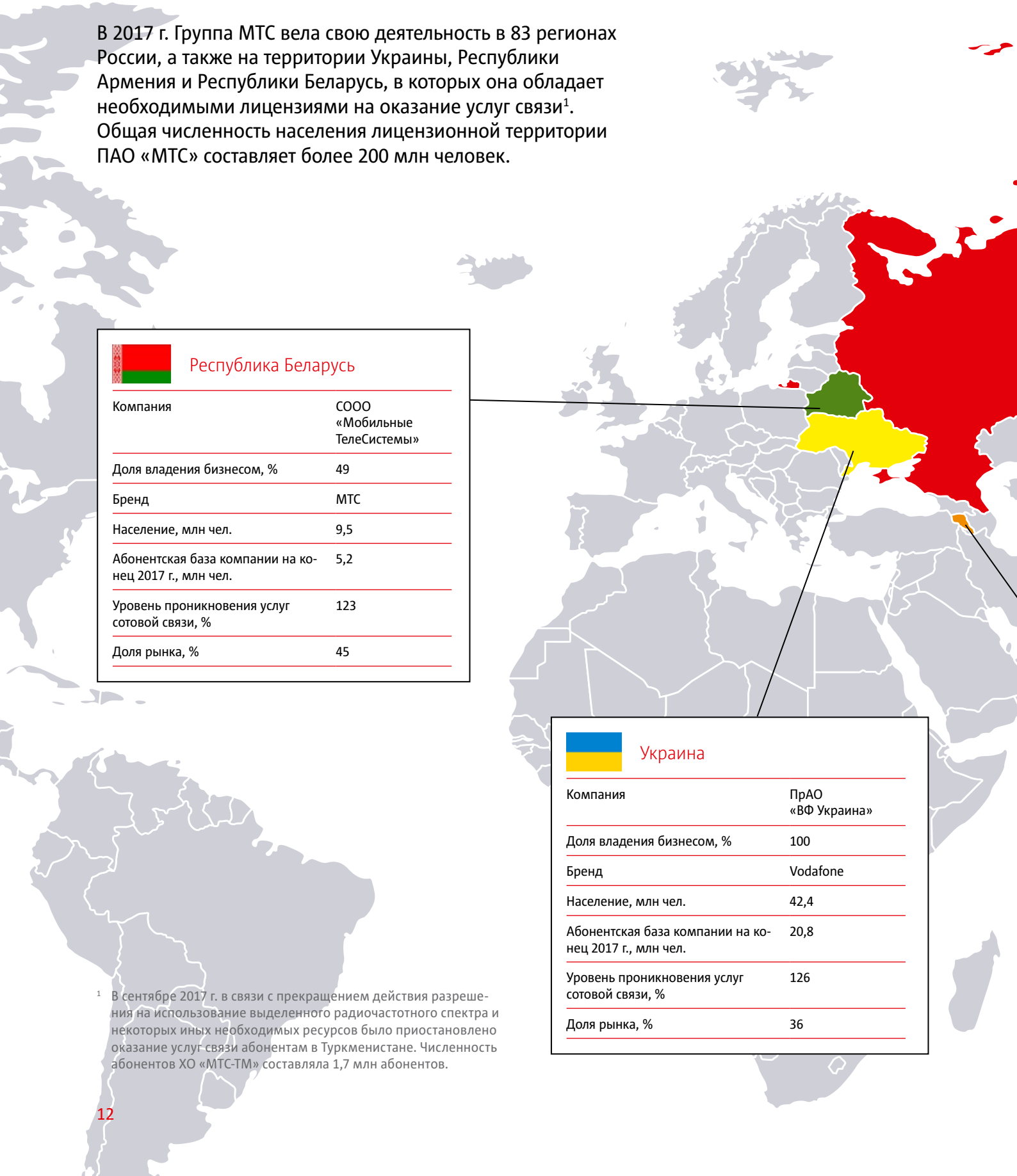
Традиционные активны МТС — мобильные и фиксированные сети связи, розничная сеть, сильная команда — используются как основа не только для развития существующих услуг, но как и фундамент для создания новых направлений

Денежные потоки:

- Основная часть капитальных затрат, а также значительная часть операционных — поддержание и развитие АКТИВОВ компании: сетей и людей
- Затраты на создание, развитие и продвижение новых продуктов и услуг, в том числе и цифровых

Рынки присутствия

В 2017 г. Группа МТС вела свою деятельность в 83 регионах России, а также на территории Украины, Республики Армения и Республики Беларусь, в которых она обладает необходимыми лицензиями на оказание услуг связи[1]. Общая численность населения лицензионной территории ПАО «МТС» составляет более 200 млн человек.



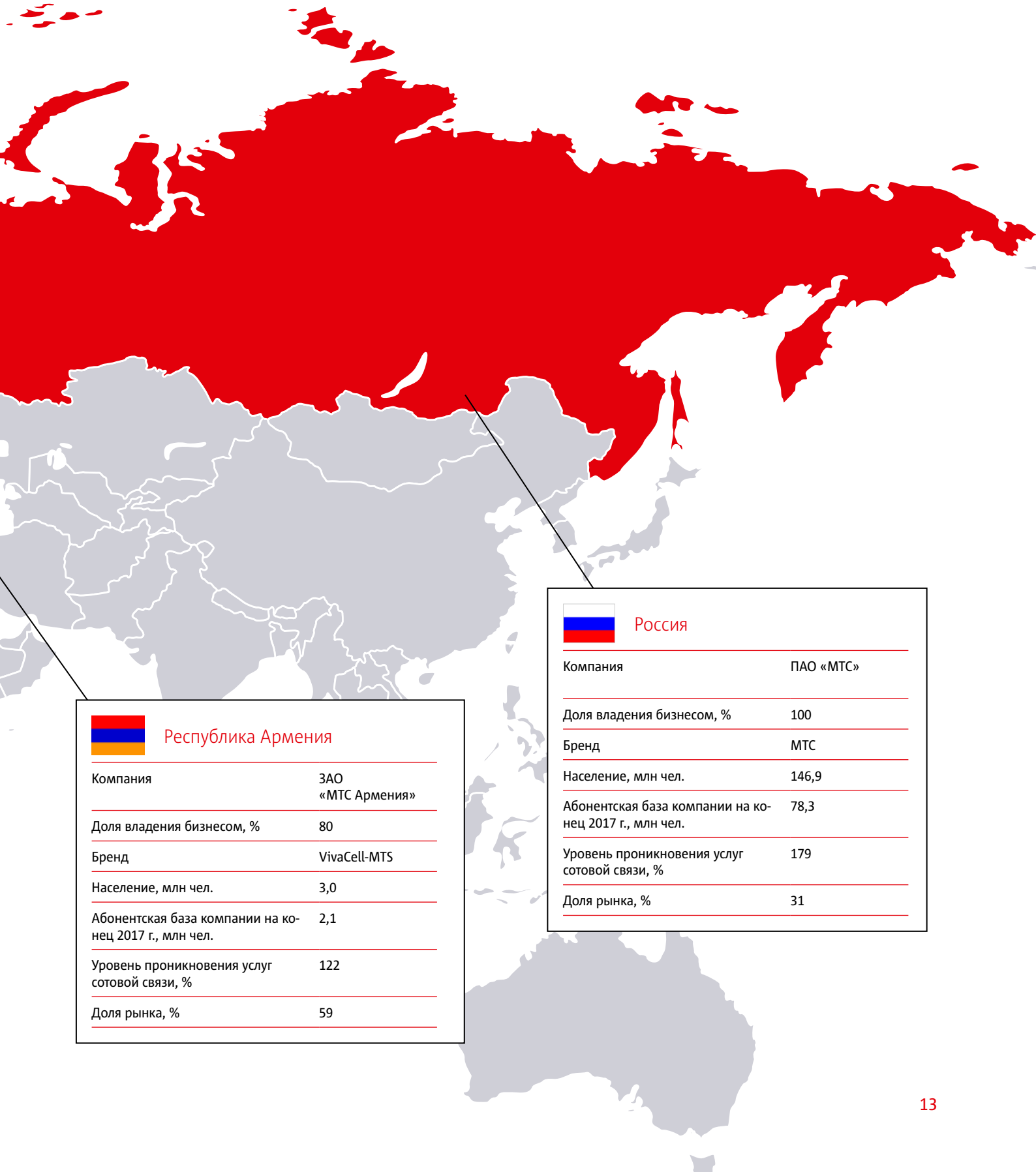
Республика Беларусь

Компания	СООО «Мобильные ТелеСистемы»
Доля владения бизнесом, %	49
Бренд	МТС
Население, млн чел.	9,5
Абонентская база компании на конец 2017 г., млн чел.	5,2
Уровень проникновения услуг сотовой связи, %	123
Доля рынка, %	45

Украина

Компания	ПрАО «ВФ Украина»
Доля владения бизнесом, %	100
Бренд	Vodafone
Население, млн чел.	42,4
Абонентская база компании на конец 2017 г., млн чел.	20,8
Уровень проникновения услуг сотовой связи, %	126
Доля рынка, %	36

[1] В сентябре 2017 г. в связи с прекращением действия разрешения на использование выделенного радиочастотного спектра и некоторых иных необходимых ресурсов было приостановлено оказание услуг связи абонентам в Туркменистане. Численность абонентов ХО «МТС-ТМ» составляла 1,7 млн абонентов.



Республика Армения

Компания	ЗАО «МТС Армения»
Доля владения бизнесом, %	80
Бренд	VivaCell-MTS
Население, млн чел.	3,0
Абонентская база компании на конец 2017 г., млн чел.	2,1
Уровень проникновения услуг сотовой связи, %	122
Доля рынка, %	59

Россия

Компания	ПАО «МТС»
Доля владения бизнесом, %	100
Бренд	МТС
Население, млн чел.	146,9
Абонентская база компании на конец 2017 г., млн чел.	78,3
Уровень проникновения услуг сотовой связи, %	179
Доля рынка, %	31

Стратегия развития

Бизнес-стратегия

2017 год стал для МТС первым полным годом функционирования в новой цифровой реальности. «3D: Data. Digital. Dividends» — так звучит обновленная формулировка нашей стратегии. Мы трансформируем стратегию с учетом самых перспективных трендов в области высоких технологий. Теперь важнейшее «D» для нас — это Digital.

В течение года концепция 3D, полностью сохранив своё смысловое содержание, получила некоторое видоизменение. Из области Digital мы выделили категорию и назвали ее «Цифровой трансформацией». Образование отдельной категории подчеркивает значимость начавшегося процесса реформирования всей Компании с самого фундамента. Нас ждут изменения, связанные с внедрением цифровых технологий, на всех уровнях — от корпоративной культуры и бизнес-процессов до продуктовой линейки и абонентской базы.

Подробнее о реализации бизнес-стратегии см. Годовой отчет ПАО «МТС» за 2017 г.

КСО-стратегия

Сегодня требования заинтересованных сторон к ответственному (в широком понимании) поведению компаний обуславливают необходимость интеграции стратегических целей бизнеса и социальных задач.

Общество ожидает от компаний социально ответственного ведения бизнеса в целом, а не «точечных» социальных мероприятий и разовых благотворительных акций.

В 2016 г. мы разработали и утвердили стратегию МТС в области корпоративной социальной ответственности (КСО), являющуюся продолжением бизнес-стратегии Компании. При разработке стратегии мы учитывали как ответственность за свою деятельность перед нашими стейкхолдерами, так и социальные и экологические проблемы мирового масштаба.

В рамках реализации стратегии мы принимаем во внимание:

- Прогноз долгосрочного социально-экономического развития РФ на период до 2030 г.;
- Стратегию развития отрасли информационных технологий в РФ на 2014–2020 гг. и на перспективу до 2025 г.;
- Стратегию национальной безопасности РФ;
- Доктрину информационной безопасности РФ;
- Стратегические документы по вопросам устойчивого развития стран, находящихся в зонах присутствия МТС.

Наша основная цель — повышение качества жизни и безопасности человека и общества за счет развития инноваций и предоставления широкого спектра услуг нашим клиентам. Мы несем ответственность за свои действия, и именно в этом видим залог устойчивого развития Компании.

Деятельность МТС в области КСО охватывает социальную, экономическую и экологическую сферы и предполагает работу по девяти основным направлениям, а также отвечает на запросы общества, потребителей, акционеров, своих сотрудников, государства, некоммерческих и общественных организаций, партнеров и поставщиков, местных сообществ.

В 2017 г. МТС продолжила реализацию проектов в поддержку 13 целей в области устойчивого развития ООН, соответствующих направлениям деятельности Компании:

Социальная сфера

- Повышение качества жизни абонентов
- Забота о сотрудниках и их развитии
- Корпоративное волонтерство
- Благотворительность

Экономическая сфера

- Развитие регионов, территорий присутствия и местных сообществ
- Синергия КСО практик и создание общих ценностей
- Ответственное ведение бизнеса

Экологическая сфера

- Развитие услуг, повышающих экологическую устойчивость
- Мероприятия по защите окружающей среды

Социальная сфера

Повышение качества жизни абонентов

Цели:

Реализуемые проекты:

- Доступность и расширение спектра цифровых услуг:
  - Онлайн-образование
  - Цифровые системы самообслуживания «Мой МТС»
  - Реализация собственных мобильных приложений
  - Телемедицина
  - Тариф «Активный пенсионер»
  - Контентный проект МТС/Медиа
  - Услуга «Телеучет данных»
- Обучение работе в интернете людей всех возрастов:
  - «Мобильная академия МТС»
  - «Дети в Интернете»
  - «МТС Школа»
- Защита абонентов:
  - Информация о безопасности для абонентов: http://www.safety.mts.ru/ru/
  - Проекты по кибербезопасности Центр оперативного мониторинга
  - Единый центр комплексной безопасности: горячая линия privacy@mts.ru
  - Проверка всех проектов на соответствие требованиям безопасности перед запуском в реализацию
- Популяризация здорового образа жизни:
  - Мобильное здоровье: подборка мобильных приложений для поддержания здоровья

Забота о сотрудниках и их развитии

Цели:

Реализуемые проекты:

- Социальные программы для поддержки сотрудников:
  - Добровольное медицинское страхование и страхование от несчастных случаев и болезней
  - Доплаты по временной нетрудоспособности и отпуску по беременности и родам
  - Материальная помощь, в том числе в трудных жизненных ситуациях
  - Программа «Кафетерий льгот» для сотрудников: возможность заменить гарантированные льготы от компании (спортивная программа и/или добровольное медицинское страхование) на другие льготы или услуги
  - Предоставление 3 дополнительных оплачиваемых выходных дня для участия в социальных программах

- Новые подходы к обучению и развитию сотрудников, развитие каналов коммуникаций:
  - Онлайн-обучение
  - Виртуальная академия
  - Корпоративная электронная библиотека
  - «Корпоративный университет МТС»
  - Возможность карьерных перемещений в рамках программы трансформация бизнеса
  - Геймификация для сотрудников
- Улучшение условий труда:
  - Удаленные рабочие места
  - Культура инноваций
  - Создание условий труда для всех категорий сотрудников, в том числе социально-незащищенных
- Популяризация здорового образа жизни:
  - Мероприятия для сотрудников в поддержку здорового образа жизни
  - Спортивная программа: скидки/компенсация посещения фитнес клубов
  - Мобильное здоровье: подборка мобильных приложений для поддержания здоровья

Корпоративное волонтерство

Цели:

Реализуемые проекты:

- Площадка для социальной реализации каждого сотрудника
- Интеллектуальное волонтерство в пользу детей, пожилых людей и в поддержку экологии:
  - Волонтерское движение МТС «ПРОСТО дари добро»
  - «Мобильный театр сказок» http://puppet-mts.ru/msc/
  - Волонтерский центр Благотворительного Фонда АФК «Система»
  - День донора
  - Совместные эко-субботники

Благотворительность

Цели:

Реализуемые проекты:

- Поддержка развития системы образования, здравоохранения и социальной инфраструктуры:
  - «Поколение М»
  - «Мобильный театр сказок»
  - «Дети в интернете»
  - «Сети все возрасты покорны»
  - «Мобильная академия»
- Помощь детям с тяжелыми заболеваниями:
  - «Поколение М»
  - «Подари жизнь»

Экономическая сфера

Развитие регионов, территорий присутствия и местных сообществ

Цели:

Реализуемые проекты:

- Устранение цифрового неравенства, в том числе за счет развития инфраструктуры и спектра услуг:
  - «Принципы работы сотовой связи»
  - Контентный проект МТС/Медиа
- Проекты по развитию и поддержке школьников, студентов и молодых предпринимателей:
  - «Лифт в будущее»
  - «ТелекомИдея»
  - Открытие лабораторий МТС в университетах
  - Эконешка: уроки экологии для школьников
  - «Поколение М»
  - «Дети в интернете»
  - «Мобильная библиотека МТС»
- Сотрудничество с федеральными и региональными органами власти, некоммерческими организациями, представителями бизнес-сообществ в рамках реализации совместных социальных программ (при условии соблюдения применимых законодательных и иных ограничений):
  - «Мобильный гид»
  - Компьютерный чемпионат России среди пенсионеров, организованный Союзом пенсионеров России совместно с МТС

Синергия КСО-практик и создание общих ценностей

Цели:

Реализуемые проекты:

- Синергия бизнеса и КСО практик на территории присутствия АФК «Системы» и партнеров компании на принципах экономической эффективности и социальной значимости:
  - «Лифт в будущее»
  - Совместные эко-субботники
  - Программа поддержки музеев
  - Культурные мероприятия
  - Благотворительные фестивали
  - Участие в профессиональных сообществах
  - Выступления на конференциях
  - Требования к поставщикам, партнерам

Ответственное ведение бизнеса

Цели:

Реализуемые проекты:

- Ведение бизнеса в соответствии с принципами подотчетности, прозрачности, этического поведения, уважения интересов заинтересованных сторон, соблюдения прав человека, верховенства закона и международных норм поведения:
  - С 2011 г. в Компании существует Комплаенс стратегия, которая каждый год утверждается Правлением
  - Кодекс делового поведения и этики
  - Разработка стратегии информационной безопасности
  - Отчетность в области устойчивого развития
  - Финансовая и годовая отчетность

Экологическая сфера

Развитие услуг, повышающих экологическую устойчивость

Цели:

Реализуемые проекты:

- Развитие услуг, повышающих экологическую устойчивость:
  - МТС Книги (электронные книги в смартфонах вместо печатных)
  - Услуга «Лесной дозор»: мониторинг лесных пожаров
  - Услуга «Телеучет данных»

Мероприятия по защите окружающей среды

Цели:

Реализуемые проекты:

- Проекты по защите окружающей среды и устойчивому потреблению ресурсов:
  - Эко-упаковка для сим-карт
  - Сбор батареек
  - Эко-субботники
  - Эко-просвещение: видеофильмы, приложения в смартфонах
  - Мониторинг лесных пожаров
- Экологическая устойчивость объектов МТС:
  - Разработана программа энергосбережения и энергоэффективности
  - Использование энергосберегающего оборудования при строительстве базовых станций
  - Использование альтернативных источников электроэнергии

В основе КСО-деятельности МТС лежат принципы ведения социально ответственного бизнеса, направленные на обеспечение устойчивого развития и роста благосостояния Компании, формирование конкурентоспособной экономики, повышение качества жизни и процветание общества. Эти принципы были сформулированы при участии и с учетом ожиданий всех заинтересованных сторон и зафиксированы в Политике «Деятельность МТС в области корпоративной социальной ответственности», регламентирующей реализацию КСО-проектов.

Совет директоров и Правление МТС являются главными органами управления КСО. К их компетенциям относится утверждение стратегии КСО и социальных программ, контроль за их выполнением и оценка эффективности социальных проектов. За планирование, непосредственную реализацию и консолидацию КСО-активностей отвечает Вице-президент по управлению персоналом, а также Департамент корпоративной социальной ответственности Блока по управлению персоналом. Планирование и реализацию социальных инициатив МТС в регионах осуществляют сотрудники Департамента по управлению персоналом, Маркетинга и PR назначаемые в регионах.

В 2017 г. продолжил работу Комитет по КСО — совещательный орган при Президенте, члены которого работают для привлечения партнерских программ, трансляции во внешнюю и внутреннюю среду Политики КСО Компании, создание КСО-среды внутри и вокруг Компании, консолидации и эффективного использования ресурсов Компании в интегрированных КСО-проектах, создания Отчета устойчивого развития, утверждения планов работы Корпоративного центра и Кластеров МТС.

На нашем официальном сайте (http://www.company.mts.ru/comp/social_responsibility/soc_report/) можно ознакомиться с Отчетами устойчивого развития Группы МТС, основными благотворительными проектами, реализуемыми Компанией, а также получить контакты для обратной связи. Мы поддерживаем постоянный диалог с заинтересованными сторонами и предоставляем возможность получить всю информацию о своей социальной деятельности.

Планы на 2018 г. по направлению КСО:

- популяризация и продвижение широкого спектра услуг, а также развитие инноваций с целью повышения качества жизни наших абонентов и их безопасности;
- проведение самооценки согласно рекомендациям международного стандарта ISO 26000:2010 «Руководство по социальной ответственности» с функциональными подразделениями МТС;

В ноябре 2017 г. МТС Беларусь вместе с другими представителями бизнеса подписала «Соглашение о взаимодействии социально ответственных компаний Беларуси при реализации проектов корпоративной социальной ответственности». Инициатором соглашения выступил Местный социальный фонд «Добра», который является Офисом Сети Глобального Договора ООН в Беларуси. Мероприятие прошло в сотрудничестве с Министерством иностранных дел Республики Беларусь и Программой развития ООН в Беларуси.

Соглашение о взаимодействии — безвременный документ с публичным приглашением компаний присоединяться к инициативе и реализации важных для общества проектов. Документ призван объединить усилия локального бизнеса для достижения максимальных результатов.

- формирование перечня ключевых показателей эффективности в области КСО и устойчивого развития, а также их количественное и качественное измерение;
- актуализация Политики по КСО в соответствии с лучшими практиками;
- выпуск нефинансовой отчетности в соответствии со Стандартом в области устойчивого развития GRI Standards;
- увеличение доли кросс-функциональных проектов с привлечением всех функциональных подразделений МТС;
- вовлечение регионов присутствия МТС, дочерних обществ и партнеров в реализацию ключевых КСО-проектов. В 2017 г. доля регионов — участников акций выросла на 7,5 п.п. и составил 55%, план на 2018 г. — 80% регионов примут участие в КСО активностях;
- развитие системы корпоративного волонтерства МТС «ПРОСТО дари добро»;
- развитие направления «Социальный HR»: расширение возможностей для стажировок, практики и найма на работу специалистов с инвалидностью и людей старшего возраста, активное участие и вовлечение сотрудников Компании в социально-значимые мероприятия, направленные на социализацию незащищенных слоев населения;
- работа по направлению «Эко-телеком»: популяризация экологически-ответственного образа жизни и отношения к природным ресурсам среди сотрудников Компании, поддержка федеральных и международных экологических активностей.

Корпоративная культура

Уникальная корпоративная культура МТС дает возможность каждому сотруднику почувствовать себя неотъемлемой частью большой команды, способной двигать и развивать Компанию в нужном направлении. Гибкая корпоративная культура стимулирует развитие инноваций, позволяет совершенствовать наши услуги и технологии, что способствует повышению качества жизни.

В МТС приняты корпоративные ценности ПРОСТО — шесть главных ценностей, которые разделяет каждый сотрудник МТС.

Ценности ПРОСТО не только залог процветания и успеха всей Компании, но и инструмент личного роста и развития каждого из нас. МТС создает возможности для полноценного саморазвития, вовлекая как можно больше сотрудников, чтобы объединить их через спортивные, творческие и интеллектуальные задачи.

В 2017 г. Компания практически одновременно запустила сразу три федеральных проекта, которые помогли сотрудникам «переключиться» с обычного ритма, а для кого-то даже реализовать мечту: «Творческое сердце МТС», кросс-челлендж «Сильные духом» и интеллектуальные игры МТС «Сферум».

Сильные духом

Год назад в Москве был запущен проект «Сильные духом», в рамках которого участники готовились к выполнению норм ГТО. В 2017 г. авторам проекта захотелось придумать что-то интересное и подходящее для всех, независимо от уровня подготовки, то, что сможет заразить идеей ЗОЖ сотрудников МТС по всей стране. Так начался кросс-челлендж «Сильные духом», в котором приняли участие больше 1 000 человек.

Участники должны были выкладывать видео со своих тренировок, которые вместе с наставниками и коллегами потом обсуждались в онлайне. Месяц ежедневных нагрузок, упорной борьбы с собой и вот — отборочные соревнования, в которых приняли участие 400 человек, потом финал в Карелии для 200 сильнейших. Двадцать четыре команды-финалиста за своей победой гнались на велосипедах, преодолевали пропасти, взбирались по скалам и даже на собаках пытались нагнать. Но на этой непростой «дистанции» коллеги были скорее помощниками, чем соперниками. Важнее для каждого оказалась победа над самим собой.

Журнал «Запросто»

В МТС уже 6 лет выпускается журнал для сотрудников со звонким названием «Запросто». В нем мы рассказываем о самых интересных событиях из жизни Компании: новых проектах, важных изменениях и назначениях, услугах, продуктах, тарифах, рекламных кампаниях. Здесь можно найти интервью с топ-менеджерами МТС, истории об интересных клиентах, советы по повышению эффективности работы, анонсы обучающих курсов и программ для развития и еще много разной полезной и увлекательной информации.

В редколлегии и формировании тематического плана участвуют представители всех функциональных направлений Компании — это помогает сделать журнал актуальным, а контент разнообразным. В 2017 г. в свет вышло 8 номеров «Запросто».

Издание выпускается не только в привычном всем полиграфическом формате, но и в диджитал-вариантах. Flash-версия журнала доступна сотрудникам на корпоративном портале — она содержит не только тексты, но и видеоролики, фотогалереи и анимацию. Мы также разработали специальное мобильное приложение «Запросто», скачав которое, сотрудники могут читать журнал дома или в дороге. Мобильное приложение доступно для всех гаджетов на платформах iOS или Android, распространяется по закрытой ссылке.

В планах на 2018 г. изменение формата электронной версии журнала: современный HTML5 взамен Flash, а также запуск нового мобильного приложения.

ПРОСТО

Партнерство:
умение работать в команде, надежность, готовность помочь и оказать поддержку

Я работаю среди друзей. Мы вместе, мы — одна команда. Я всегда помогаю им, а они — мне. Вместе мы сильнее.

Результативность:
нацеленность на результат, достижение поставленных целей

Я делаю все возможное и даже больше, чтобы добиться результата. Я постоянно повышаю «планку» требований к себе и окружающим и стремлюсь к большему. Я знаю: в Компании ценят мою работу.

Ответственность:
готовность отвечать за результат своих действий

Я всегда выполняю взятые на себя обязательства и лично отвечаю за результат моих действий. Стыдно оправдываться за то, что не сделано. Я — делаю.

Смелость:
решительность, готовность первым сделать шаг вперед, что-то изменить

Кто хочет изменить мир, должен начать с себя! Это мой девиз. Я смело высказываю свою точку зрения и не боюсь сложностей на пути к успеху. Я иду вперед!

Творчество:
способность искать новые нестандартные пути решения, мыслить за рамками привычного

Каждый день дарит мне новые возможности. Каждый день ставит новые задачи. Но, чем сложнее цель, тем быстрее я расту как личность. Я не хочу быть просто исполнителем, винтиком в огромно механизме большой компании. Я всегда ищу новые варианты и альтернативные решения.

Открытость:
высказывать свое мнение и прислушиваться к мнению других, быть честным, внимательным к коллегам, открытым всему новому

Я легко внедряю новшества в своей работе и открыт для новых предложений. Я хочу делиться своими идеями, потому что новые идеи — это новые возможности моего роста.

Портал

Основным информационным ресурсом для сотрудников МТС является корпоративный портал «Пульс», на котором размещены все новости Компании, нормативно-справочная документация и инструменты поиска.

На портале расположены ссылки на дополнительные ресурсы — систему дистанционного обучения и тестирования, систему управления эффективностью, личный кабинет сотрудника, электронную библиотеку и многое другое. С помощью сервисов портала можно осуществлять переводы документов, заказывать корпоративный транспорт, бронировать конференц-звонки и переговорные комнаты, планировать отпуска и заказывать канцелярию, обсуждать актуальные вопросы на форумах, читать корпоративный журнал «Запросто».

В планах на 2018 г. развитие на портале элементов социальных сетей. Сотрудникам представится возможность ведения личных и общих пабликов, а в Школе журналистов МТС откроется блогерский факультет.

13 200 пользователей в месяц

2 000 пользователей в день

20% рост посещений портала ежемесячно с момента запуска

Социальная сеть «МТС Лайф»

Для работы и общения в Розничной сети МТС (АО «РТК») создана собственная социальная сеть, пользователем которой может стать любой сотрудник компании. В сети уже зарегистрировано более 16 000 человек, в том числе и все руководство Розничной сети МТС.

МТС Лайф живет насыщенной жизнью социальной сети, в которой можно не только обсудить рабочие вопросы, быстро решить проблемную ситуацию, услышать экспертное мнение или разместить свою идею для улучшения процессов в компании, но и познакомиться с коллегами из любого города и получить от них комментарии, поучаствовать в обсуждении или организовать голосование. В Лайфе ежедневно появляются новые группы и свои «звезды», которых знают все обитатели сети. Заходить в социальную сеть можно с компьютера или через приложение для планшета и смартфона в любое время суток.

В главной роли

Летом организаторы корпоративного проекта «Творческое сердце» объявили кастинг по трем направлениям: актерскому, режиссерскому и сценарному. Чтобы стать участником, нужно было выполнить одно из заданий: снять короткометражный фильм, видео с монологом или написать сценарий. Было подано около 400 заявок, конкурсный отбор прошли 127 человек из 27 городов.

Дальше участники начали обучение в киношколе, педагогами которой стали настоящие профессионалы киноиндустрии. Участники в Москве проходили в очной форме, для регионов занятия проводились через вебинары. Первым конкурсное задание — снять короткометражный фильм, тематика которого зависела лишь от размаха кинематографической мысли авторов. Второе задание — фильм на тему «День рождения», так как приближался день рождения МТС. По итогу определилось 6 команд-финалистов. Главным призом для победителей стала возможность переснять свой фильм вместе с профессиональной съемочной группой.

Руководство Компании в очередной раз убедилось, что такие проекты помогают, в том числе, развивать креативность сотрудников — видеть нетривиальные подходы в решении рабочих задач.

Игры разума

«Сферум» — это как известная телеигра «Что? Где? Когда», только без волчка. Ранее в разных регионах проводили подобного рода мероприятия, но в 2017 г. авторы проекта решили организовать игру на уровне профессионального «интеллектуального спорта».

Сначала проходили квалификационные игры: 306 команд (а это 2 000 человек!) должны были ответить на 10 вопросов ведущего без предварительной подготовки. По итогам осталось 60 команд, которые прошли в отборочный тур. Все участники одновременно получали вопросы по видеоконференцсвязи, задания стали сложнее. На финальное состязание, которое проходило в формате брейн-ринга, в Прагу за главным призом — хрустальным вороном — поехало 12 команд. Быстрая реакция, хорошая эрудированность и сплоченность команд определили победителей.

Программы признания

Для всех структурных подразделений и филиалов МТС действует единая система признания достижений и поощрения профессионального развития сотрудников.

Существующие «Программы признания Группы МТС» призваны выявлять как индивидуальные, так и командные достижения работников, а также отмечать лучших из них.

По результатам года определяются: лучший руководитель (программа «Руководитель года»), лучший менеджер (программа «Профессионал года»), лучшая команда (программа «Наша команДА») и лучший реализованный кросс-функциональный проект (программа «Мы это сделали!»). Кроме того, Компания выбирает «Лучший контактный центр года», а в 2017 г. впервые введена номинация «Лучший социальный проект». Проведение программ признания сопровождается широкой коммуникационной кампанией, а также размещением информации о достижениях сотрудников во всех офисах МТС.

Победители программ из разных регионов России и зарубежных дочерних компаний были приглашены в Москву на почетное награждение.

В 2017 г. 597 сотрудников МТС получили ведомственные награды Министерства связи и массовых коммуникаций РФ.

Результаты участия в федеральных программах признания в 2017 г.

Название программы признания	Количество поданных заявок, шт.	Количество победителей, участников
Мы это сделали!	55	3
Наша команДА	54	1
Руководитель года	80	15
Профессионал года	155	23
Лучший контактный центр	5	1
Лучший социальный проект	23	3

Награды Министерства связи и массовых коммуникаций в 2017 г.

Награда	Количество награжденных
Благодарность	173
Почетная грамота	249
Звание «Почетный радист»	167
Звание «Мастер связи»	8

#МояТренировкаСегодня

Проект МТС #МояТренировкаСегодня успешно работает в Беларуси уже второй год. Он знакомит с новыми направлениями в спорте, вдохновляет на здоровый образ жизни и делает тренировки доступными для всех. В крупнейших городах в течение лета проводились бесплатные тренировки на открытом воздухе. Осенью в рамках проекта прошли мастер-классы по пилатесу, йоге, аэробике, стретчингу, танцам, силовым тренировкам и другим видам спорта. Участники могли не только принести пользу своему здоровью, но и получить бонусы от МТС — минуты или мегабайты. Всего за год было проведено 167 тренировок, в которых приняли участие более 3 000 человек. Чтобы показать хороший пример и приобщить к здоровому образу жизни своих близких, МТС приглашает делиться фото и видео со спортивных занятий в социальных сетях с хэштегом #МояТренировкаСегодня.

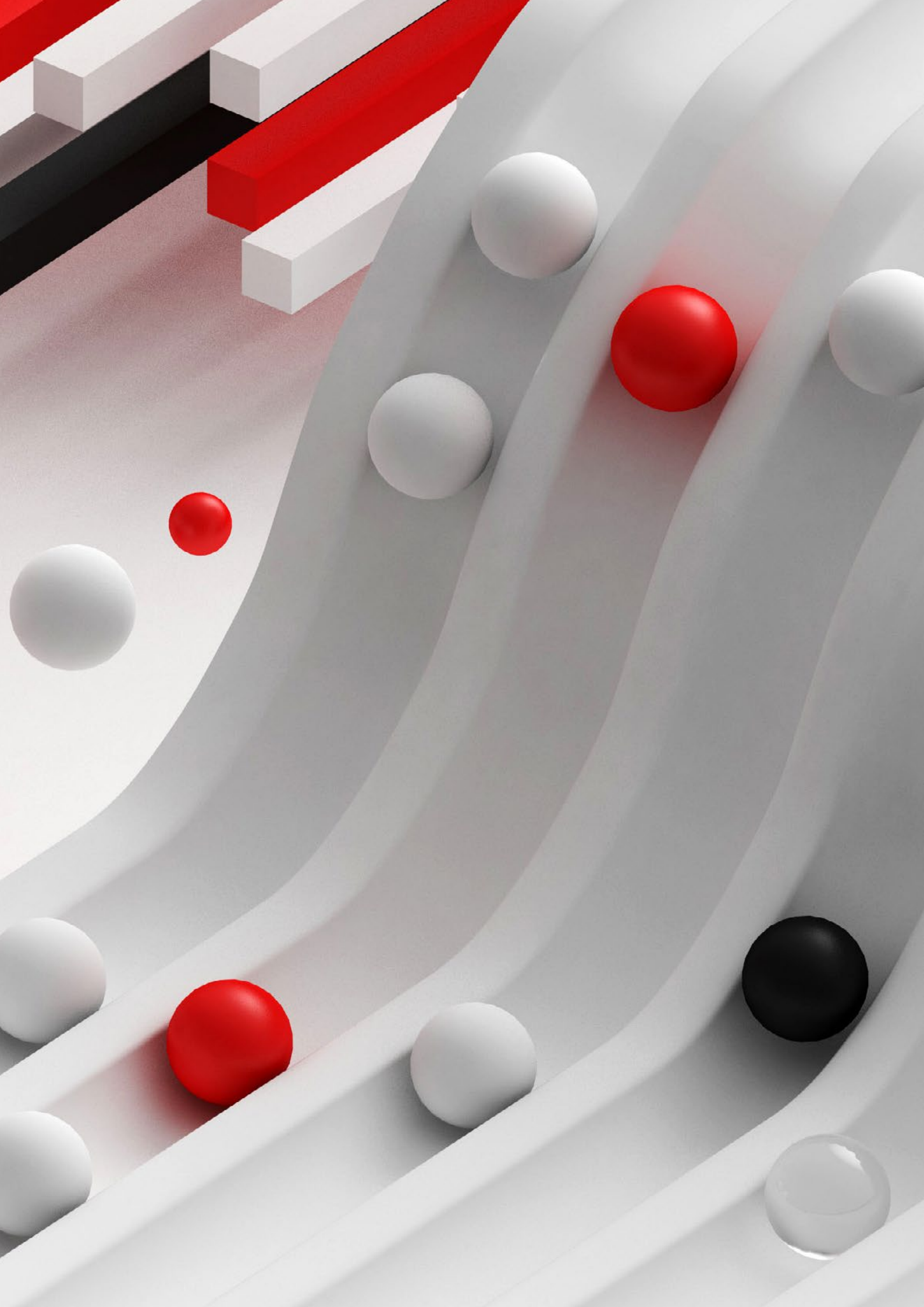
Бизнес

Ключевые услуги и сервисы 28

Доступность услуг 34

Качество обслуживания 38

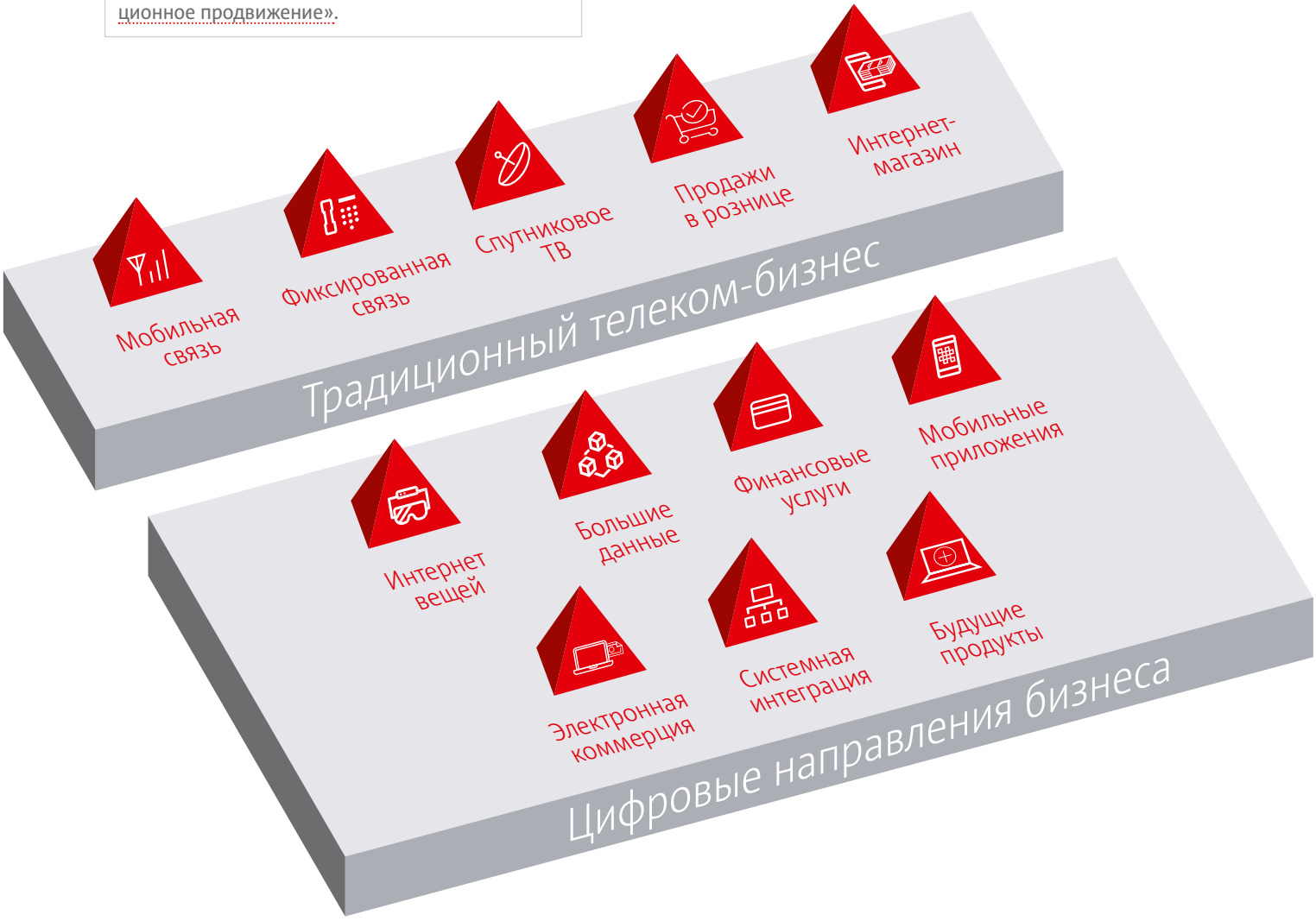
Защита персональных данных 40



Ключевые услуги и сервисы

Всю свою деятельность МТС разделяет на два сегмента. Первый — это традиционный телеком, в котором мы являемся лидером и, безусловно, намерены сохранить этот статус, принимая в качестве основного вектора разумную оптимизацию затрат. Второй — перспективные цифровые направления, находящиеся на разных этапах своего становления, но демонстрирующие высокую динамику или явный потенциал роста. Здесь мы находимся в позиции новых игроков, поэтому должны и готовы проявлять большую активность, наращивая компетенции, как органически, так и за счёт эффективных поглощений.

Подробнее о цифровых направлениях бизнеса см. разделы «Цифровые инновации» и «Инновационное продвижение».



Мобильная связь

По итогам 2017 г. уровень проникновения услуг сотовой связи в России составил 179%, что ставит страну в ряд наиболее развитых телекоммуникационных рынков мира. В России растет количество постоянных пользователей услугами передачи данных — на конец 2017 г. их доля составила более 53% от общего количества абонентов. Объем потребления трафика передачи данных вырос в сравнении с 2016 г. на 86%. Проникновение LTE среди пользователей мобильного интернета в сравнении с 2016 г. выросло в 1,6 раза.

В России в 2017 г. услуги сотовой связи оказывали четыре федеральных оператора: ПАО «МТС», ПАО «МегаФон», ПАО «ВымпелКом» и ЗАО «РТ-Мобайл» (Т2РТК Холдинг — совместное предприятие ПАО «Ростелеком» с Tele2), а также региональные телекоммуникационные компании, работающие в различных стандартах сотовой связи (GSM, NMT 450 и CDMA-1x, UMTS (3G)).

В мобильном сегменте важнейшим направлением остается расширение и модернизация инфраструктуры мобильной связи.

Для развития инфраструктуры мобильной связи МТС продолжает строить базовые станции. Мы стремимся максимально расширить зону покрытия мобильной связи в странах и регионах присутствия МТС с учетом потребностей наших клиентов и комплексно подходим к развитию сетей передачи данных: активно развивая сети 4G, мы продолжаем инвестировать средства в развитие инфраструктуры сетей третьего поколения. Работая на опережение, мы готовим свою сеть к смене технологий от четвертого поколения к пятому.

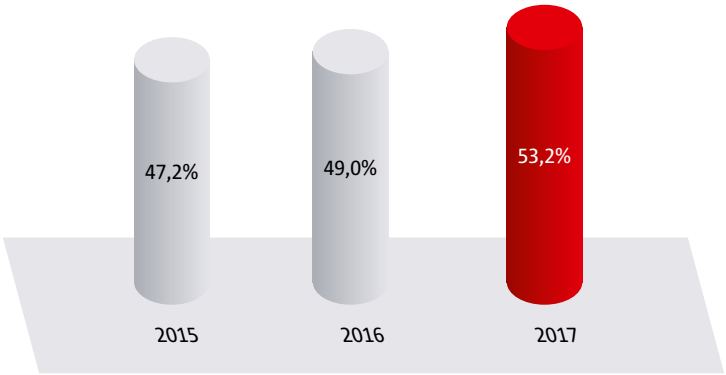
Подробнее об адаптации к 5G см. раздел «Инновационное развитие сети».

Продолжая инвестировать в развитие инфраструктуры, мы видим возможность постепенного сокращения своих капитальных затрат с одновременным сохранением качества предоставляемых сервисов и увеличением денежных потоков. Капитальные затраты Группы МТС в 2017 г. составили 76,4 млрд руб., что на 8,6% меньше, чем в 2016 г.

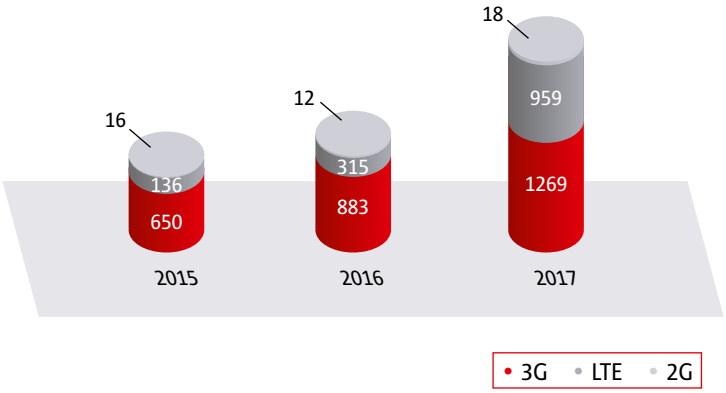
В 2017 г. МТС уделяла особое внимание развертыванию сети LTE в России и совместному использованию сети с другими операторами. Компания установила более 13 тысяч базовых станций LTE. В результате на конец отчетного года сети LTE запущены в коммерческую эксплуатацию во всех регионах России[1].

[1] За исключением республики Крым и города Севастополя, где у МТС отсутствует лицензия на оказание услуг связи.

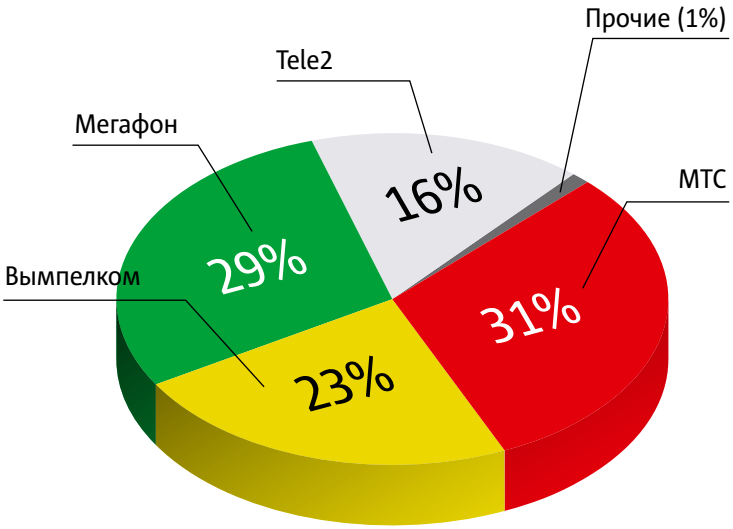
Доля постоянных пользователей услугами передачи данных



Мобильный трафик в сети МТС, Пб

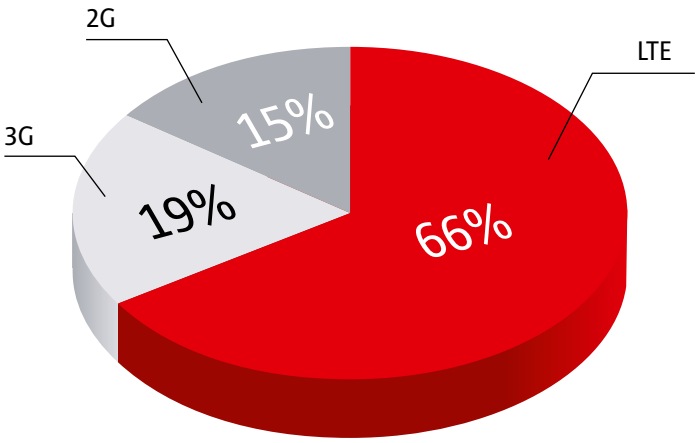


Доли сотовых операторов российского рынка по количеству абонентов в 2017 г.



По данным агентства AC&M

Доли технологий в развитии сети



Сеть 3G МТС работает во всех федеральных округах России, в Армении, Беларуси, Украине. В Украине капитальные затраты выросли в результате активного строительства, и, как следствие, в конце 2017 г. территории, на которых проживают 78% населения Украины, были покрыты сетью 3G.

Сегодня в мобильном сегменте важнейшими факторами роста являются повышение общего уровня пользования услугами связи и более активное потребление абонентами дополнительных услуг при увеличении их лояльности.

МТС остается лидером по числу абонентов: количество мобильных абонентов в странах присутствия МТС по итогам 2017 г. составило 106,5 млн человек, из которых 78,3 млн проживают в России.

Модернизация сети в Беларуси

В 2017 г. МТС завершила модернизацию сети 2G и 3G в Беларуси. На многих базовых станциях был активирован стандарт UMTS-900, обеспечивающий более высокую проникающую способность сигнала. Это позволило улучшить покрытие 3G-связью в сельской местности и в городах с плотной застройкой. В итоге территория покрытия сетью 3G увеличилась с 40,6% до более чем 93%.

Связь четвертого поколения доступна во всех областных центрах Беларуси, что составляет 78,8% городских жителей. В 2017 г. заработало около 500 новых базовых станций 4G. За год количество 4G-абонентов МТС увеличилось в 3 раза. Сеть LTE в Беларуси МТС развивает в партнерстве с инфраструктурным оператором beCloud.

В планах на 2018 г. — расширить емкость сети и охватить сетью 4G практически все районные центры Беларуси, в результате чего 4G от МТС станет доступна 95% городского населения.

МТС приобрела компанию «Сотовая связь Башкортостана»

«Приобретение значимого частотного ресурса в Башкортостане, входящем в десятку крупнейших телеком-рынков в регионах России, полностью соответствует нашей стратегии по укреплению регионального присутствия МТС», — отметил вице-президент МТС по технике и ИТ Андрей Ушацкий.

По его словам, закрывая эту сделку, МТС удваивает частотный ресурс в диапазоне 2100 МГц в Башкортостане для расширения емкости и увеличения скорости передачи данных сетей 3G. В перспективе эти частоты будут использоваться для развития сетей LTE.

К концу 2018 г. VivaCell-MTS планирует сделать сеть 4G+ (LTE Advanced) доступной для 64% населения Армении, по состоянию на конец 2017 г. она доступна для 52,4%. В 2019 г. сеть 4G+ будет развернута не только в городах Армении, но и в крупных деревнях, а также на автомагистралях. Согласно стратегии компании к 2020 г. технология 4G+ будет доступна 80-90% населения Армении.

Капитальные затраты Группы МТС

	2015	2016	2017
Россия[1], млрд руб.	79,6	73,8	65,2
в % от выручки	20,4%	18,4%	15,8%
Украина[2], млрд руб.	12,4	7,5	10,3
в % от выручки	44,1%	25,6%	39,4%
Армения, млрд руб.	1,4	1,0	0,9
в % от выручки	15,2%	11,8%	12,5%
Туркменистан, млрд руб.	0,5	0,4	0,1
в % от выручки	9,8%	9,0%	3,9%
Группа МТС[3], млрд руб.	96,1	83,6	76,4
в % от выручки	22,5%	19,2	17,3%

[1] За исключением расходов на приобретение 4G лицензий.

[2] За исключением расходов на приобретение 3G лицензий.

[3] Включая капитальные затраты в Узбекистане и Туркменистане, отраженные в денежном потоке от прекращенной деятельности.

Фиксированная связь

Мы продолжаем планомерно следовать стратегии улучшении качества своих фиксированных продуктов, модернизируя сети, запуская цифровые и интерактивные услуги ТВ, расширяя пропускные способности магистральных каналов для роста скоростей у абонентов.

МТС входит в число крупнейших российских компаний, предоставляющих услуги широкополосного доступа в интернет (ШПД) и кабельного телевидения.

Основной стратегией на рынке фиксированного ШПД является привлечение и удержание абонентов за счет развития пакетных предложений, увеличения скорости доступа, внедрения конвергентных услуг. В 2017 г. ведущие провайдеры продолжили переход к конвергенции фиксированных и мобильных услуг.

Фиксированный бизнес МТС продолжил рост в розничных сегментах ШПД и платного телевидения, однако сокращение выручки в сегменте B2B повлияло на совокупный показатель выручки, который продемонстрировал снижение на 0,6%. Происходит сокращение абонентов фиксированной телефонии, что в целом соответствует тенденциям отрасли.

Количество пользователей GPON в Москве увеличилось до 1,85 млн с 1,72 млн за счет усилий ПАО «МГТС» по привлечению абонентов в сеть GPON.

Весной 2017 г. МТС на федеральном уровне запустила услуги интерактивного ТВ — абоненты получают доступ к большому количеству каналов, в том числе в HD качестве, премиальным пакетам и современным интерактивным сервисам.

Проект создавался не только как телевидение в рамках МТС, но и как платформа для разнообразных форм партнерских отношений с компаниями вне контура Группы МТС.

В Интерактивное ТВ МТС в 2017 г. были интегрированы такие приложения как Яндекс.Диск, Wikipedia, Megogo, Amediateka, Легкий платеж. В каталоге «Видео по запросу» в сервисе Интерактивного ТВ представлено более 6 тыс. единиц контента. Количество ТВ-абонентов, пользующихся дополнительными тематическими пакетами, выросло в 2017 г. на 72%, а доходы от них на 34%.

По данным «ТМТ Консалтинг» МТС входит в ТОП-3 российских операторов ШПД и является лидером на рынке Москвы.

С июня 2017 г. Интерактивное ТВ доступно более чем в 100 регионах присутствия фиксированных ШПД и ТВ.

В 2017 г. МТС значительно повысила привлекательность цифрового ТВ, увеличив количество доступных каналов – более 170 каналов, в том числе более 40 HD каналов.

МТС первым из наземных операторов платного ТВ запустил канал сверхвысокого разрешения UltraHD в своей кабельной сети DVB-C и на спутниковой платформе.

Спутниковое ТВ

Проект спутникового ТВ стал для нас одним из элементов, гармонично дополняющим, общую картину разнонаправленного бизнеса МТС. За три года существования проекта его философия не претерпела изменений, и сегодня мы самый быстрорастущий оператор спутникового ТВ.

По оценке «ТМТ Консалтинг» МТС входит в ТОП-5 российских операторов платного ТВ

Основная задача МТС не создавать контент, а отбирать все самое лучшее, что есть на рынке, и предоставлять это за адекватные деньги абоненту. Кроме того, мы активно развиваем партнерства с различными VOD-сервисами, которые дают абонентам желанную интерактивность и возможность выбирать те фильмы, сериалы и программы, которые им действительно интересны. При этом распространяемый нами контент релевантен запросам абонентов: например, мы сознательно убираем из пакета телемагазины, которые очевидно не востребованы, и добавляем рейтинговые фильмовые и развлекательные каналы.

МТС — единственный в России оператор спутникового ТВ, который обеспечивает уверенное покрытие на населенной территории России — от Калининграда до Владивостока — благодаря расположению точки стояния спутника прямо над центром Евразии в отличие от большинства спутников, расположенных в восточной или в западной части континента.

Какие передачи сегодня предлагает телевидение для самых юных зрителей? Вместе со Спутниковым ТВ МТС разобрались в детском познавательном и развлекательном контенте.

- Лео и Тиг
- Коллет и Эрнест
- Рыцарь Расти
- Майло Мерфи
- Суперкрошки
- Орел

Истории этих героев — лишь малая часть того, что можно найти на Спутниковом ТВ МТС: в эфире 15 детских каналов, которые доступны абоненту оператора, — новинки и мультипликационная классика, музыкальные и научные передачи, которые развлекут и научат детей любого возраста главным жизненным ценностям.

350 000 пользователей Спутникового ТВ МТС в 2017 г.

Продажи в рознице

Розничная сеть МТС остается основным каналом привлечения абонентов — через салоны МТС осуществляется порядка 60% продаж сим-карт. Наличие собственного канала продаж позволяет более эффективно управлять количеством и качеством подключений, а также предоставлять сервисные услуги на высоком уровне уже существующим абонентам МТС.

МТС продолжает оставаться крупнейшей непродовольственной розничной сетью в России. По итогам 2017 г. количество салонов МТС составило почти 5,7 тыс. точек, в том числе 1,7 тыс. точек, работающих по франчайзинговой модели.

При активном смещении процессов продаж и обслуживания клиентов в онлайн-режиме мы получили возможность сократить розничную сеть примерно на 500 точек в течение 2017 г. и рассчитываем на снижение издержек в этой области и в будущем.

В салонах МТС наши абоненты всегда могут получить полный спектр услуг, предоставляемых оператором, включая услуги широкополосного доступа в интернет и телевидения. Любая новая услуга, выпускаемая Компанией, автоматически становится доступной к продаже в офисе торговой сети. Кроме того, мы предлагаем клиентам розницы обширный перечень финансовых услуг, таких как потребительское кредитование, денежные переводы, погашение кредитов, страхование жизни (ДМС) и товаров, карты «МТС Деньги».

МТС крупнейший розничный ретейл непродовольственных товаров.

Основные приоритеты по работе с каналами продаж в 2017 г.:

- продажи Voice&Data тарифов;
- лидерство по качеству обслуживания среди монобрендовой розницы;
- повышение операционной эффективности;
- совместные продажи с дата-генерирующими устройствами;
- продажи ключевых продуктов Группы МТС (МТС Банк, Спутниковое ТВ, ШПД);
- поддержание высокого клиентского потока в салоны МТС.

По итогам 2017 г. доля смартфонов среди всех проданных телефонов в рознице МТС составила 76%, из них 80% — это смартфоны с поддержкой LTE. По уровню проникновения смартфонов розничная сеть продолжает опережать рыночные показатели. Самый большой прирост в денежном выражении показали смартфоны в диапазонах свыше 40 тыс. руб. (+82%) и от 20 до 30 тыс. руб. (+30%). В ценовом сегменте от 30 до 40 тыс. руб. продажи выросли на 26%.

Рост спроса на дорогие гаджеты привел к тому, что в розничной сети МТС на 40% в штучном выражении и на 74% в денежном выросло количество смартфонов, проданных в кредит. Кредиты сроком на 12 и 24 месяца стали оформляться чаще в 12 и 16 раз, соответственно, чем в прошлом году.

Вместе с ростом продаж гаджетов розница МТС увеличила выручку от финансовых услуг и коммерческих проектов на 22%. По итогам 2017 г. было выдано на 65% больше карт МТС Деньги в салонах МТС, чем годом ранее. В салонах МТС была возобновлена выдача карт с кредитным лимитом. Летом Совместно с МТС Банком была выпущена новая карта «МТС Деньги Weekend», которая может быть как дебетовой, так и кредитной. Владельцам карт предоставляется повышенный кэшбэк на определенные категории товаров, а также возможность начисления процентов на остаток собственных средств на накопительном счете. Данные карты можно приобрести в салонах МТС, офисах МТС Банка, а также оформить заявку в приложении «МТС Деньги».

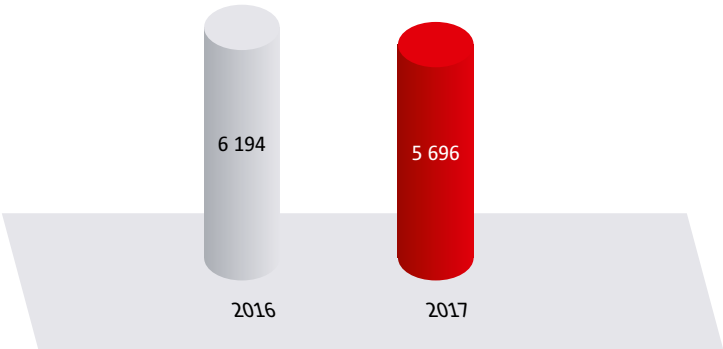
Интернет-магазин

Нашим приоритетом остается развитие интернет-магазина как электронного канала продаж всего спектра продуктов МТС. Возможности интернет-магазина МТС значительно повышают удобство выбора, а дружественный интерфейс экономит время покупателей. Кроме того, интернет-магазин является еще одним источником накопления знаний о наших клиентах. Это позволяет нам быть «ближе» к потребителю на пути повышения качества жизни.

Интернет-магазин МТС занимает первое место среди российских операторов, а также опережает большое число специализированных торговых интернет-площадок в категории «электроника и техника».

2017 год положил начало абсолютно новому этапу в работе интернет-магазина МТС. Основой для этого стала смена технологической платформы. Выбранное и реализованное решение позволяет создавать функциональность, способную предоставлять

Количество салонов розничной сети МТС



посетителю интернет-магазина кардинально новый уровень сервиса. Также значительно улучшились скоростные показатели сайта и его отказоустойчивость.

Одной из важнейших новинок стала возможность получения решения по заявке на кредит в онлайн-режиме. Заполнив небольшую анкету, клиент в течение 1-2 минут получает ответ от банка. В частности, это позволило сделать максимально доступной акцию «Кредит без переплаты», благодаря которой многие покупатели смогли приобрести новейшие флагманы гаджетов ведущих брендов. К концу года каждая пятая покупка совершалась с использованием этого финансового инструмента.

Продолжилось расширение логистических возможностей интернет-магазина. Еще большему числу клиентов стала доступна курьерская доставка, а пересмотр схемы работы с курьерскими службами позволил снизить стоимость доставки до адреса курьера.

Свое развитие получило использование технологий, базирующихся на больших данных. Предлагая в приложении «Мой МТС» максимально подходящие абоненту МТС устройства, интернет-магазин смог увеличить оборот с этого канала в три раза.

Лучший онлайн-магазин среди российских операторов (E-commerce Index TOP-100, 2017)

34,7 млн посетителей интернет-магазина в 2017 г.

Доступность услуг

Предоставление доступных и качественных услуг связи мы считаем одним из важнейших аспектов социальной роли МТС. Компания регулярно работает над разработкой более удобных для абонентов тарифных планов, учитывающих их пожелания, а также расширяет линейку качественных брендированных устройств связи по умеренным ценам.

Мы решаем огромную социальную задачу: люди, живущие в разных регионах, благодаря доступности связи имеют равные возможности. Информационные технологии, интернет, мобильные приложения позволяют сглаживать социальное неравенство.

Тарифы

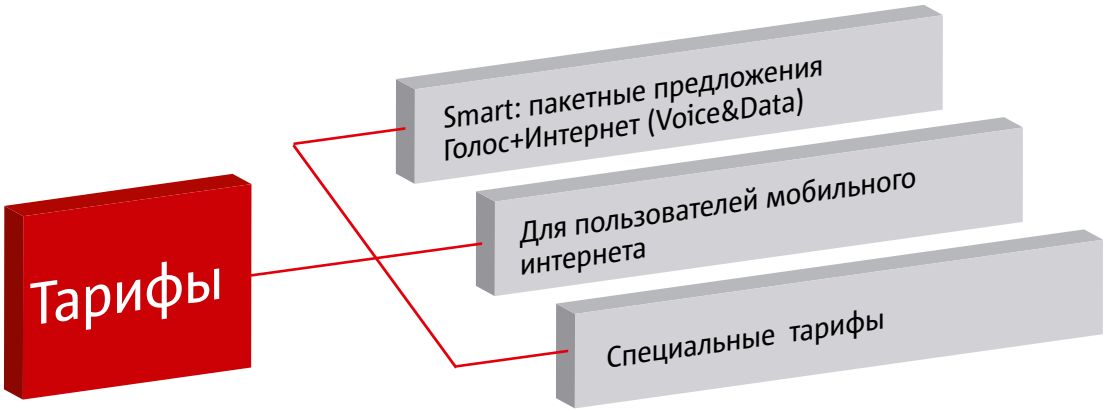
МТС предлагает своим клиентам тарифные предложения по справедливым ценам, регулярно и своевременно информирует их о любых изменениях условий подключения и тарифных планов.

Ядром нашей тарифной линейки являются пакетные предложения Голос+Интернет (Voice&Data) — тарифные планы линейки Smart. Данные тарифы ориентированы на быстрорастущий сегмент пользователей смартфонов.

Мы всегда стремимся идти навстречу клиентам: МТС регулярно выпускает на рынок новые тарифные предложения, учитывающие требования и пожелания абонентов, а также позволяющие им экономить на связи.

В 2017 г. мы разработали специальное предложение для молодежи — тариф «Хайп» с бесплатным трафиком на Youtube, музыку, социальные сети, мессенджеры, онлайн-игры и прямые трансляции. Тариф оказался востребованным и позволил привлечь молодую аудиторию в сеть МТС.

Владельцам планшетов и модемов мы предлагаем обновленные в 2017 г. тарифные планы, ориентированные на пользователей мобильного интернета. Тариф для пользователей планшетов дает возможность подключить одну из 4-х опций на выбор — безлимитный доступ к мобильному телевидению



МТС, социальным сетям, видео-звонкам или видео-хостингу YouTube. Новый тарифный план для пользователей модемов предоставляет безлимитный интернет на оптимальной скорости.

Мы убеждены, что поездки в другой регион России или за рубеж не должны приводить к значительному росту расходов на мобильную связь. Мы предлагаем выбрать один из тарифов Smart, Smart Безлимитище, Smart Top, ULTRA, с которыми можно звонить, отправлять СМС, выходить в интернет в поездках по России на тех же условиях, что и дома.Также в 2017 г. МТС был представлен уникальный тариф для абонентов, часто выезжающих в международный роуминг — «Smart Забугорище». На этом тарифе реализован новый принцип тарификации за рубежом — стоимость звонков и мобильного интернета при выезде за границу не будет меняться, минуты и пакет интернета будут расходоваться «как дома».

Для абонентов — непользователей тарифов линейки Smart для экономии в поездках по России рекомендуем подключить опцию «Везде как дома», с которой за небольшую ежедневную плату все входящие звонки за пределами домашнего региона бесплатны, исходящие звонки на любые телефоны России — 3 руб./мин, а для Интернет-пользователей — различные по размеру пакеты трафика, которые действуют как «дома», так и за пределами «домашней сети».

Мы продолжаем политику обеспечения бесперебойной и удобной связи в поездках за границу и предлагаем бесплатные звонки в контактный центр МТС, бесплатный доступ на сайты МТС, возможность бесплатно пополнить счет, а также бесплатную доставку сим-карт за границу. Мобильная версия сайта МТС для смартфонов автоматически определяет местоположение абонента и предоставляет ему информацию о роуминговых предложениях в соответствии со страной пребывания.

В декабре 2017 г. в Армении в пилотном режиме была запущена услуга Wi-Fi Calling. Ее основная особенность — возможность совершать звонки в соответствии с «домашним» тарифным планом абонента, даже находясь за границей. Для этого необходимо подключение к Wi-Fi-сети, которая в данном случае выполняет функцию базовой станции оператора. Таким образом, абоненты могу совершать привычные звонки еще и там, где нет сигнала сотовой связи. Подробнее о технологии Wi-Fi Calling см. Отчет Группы МТС в области устойчивого развития за 2016 год, раздел «Инновационные услуги».

Мы предлагаем нашим клиентам опции к основному тарифному плану, позволяющие значительно оптимизировать расходы на голосовую связь в международном роуминге за счет бесплатных входящих звонков. С 2015 г. значительная часть трафика в международном роуминге приходится на клиентов с опцией «Ноль без границ». Для пользователей мобильного интернета в большинстве популярных среди туристов стран мы предлагаем опцию «БИТ за границей» с безлимитным доступом в интернет.

Доступное ТВ

Решая свои бизнес-задачи, мы параллельно реализуем важную социальную миссию — повышаем уровень доступности спутникового ТВ для населения. Для этого МТС использует следующие инструменты:

- **Доступность оборудования.** До выхода МТС на рынок высокая стоимость оборудования являлась основным барьером для подключения спутникового ТВ. Внедрение рассрочки и аренды, скидки на стоимость комплектов оборудования снизили этот барьер многократно.
- **Доступность качественного контента в регионах РФ.** Базовый пакет МТС вещается на территории почти всех субъектов РФ и доступен 99% населения, при этом зрители из разных уголков страны имеют равные возможности просмотра по количеству каналов. Базовый пакет включает 49 часовых версий основных федеральных каналов страны, что позволяет зрителям смотреть передачи не только по московскому времени, но в удобные для них часы.
- **Скидки на дополнительный тематический контент**, которые позволяют смотреть даже то, что раньше было недоступно: детские каналы в составе расширенного пакета по сниженной цене, регулярные промо-скидки на кино-пакеты «AMEDIA PREMIUM» и «НАСТРОЙ КИНО!»
- **Доступность обслуживания.** Широчайшая розничная сеть МТС, контактный центр 24/7, собственные монтажники вывели на качественно новый уровень продажи и обслуживание на рынке.

В 2017 г. мы активно развивали агентский канал продаж, когда продажа осуществляется не в салоне или магазине, а с выездом на дом к потенциальному клиенту.

Данный канал обеспечил спутниковым телевидением жителей отдаленных и небольших поселков: доступ к современному цифровому ТВ получили около 50 тыс. сельских жителей.

За счет проводимых федеральных рекламный кампаний — «Спутниковое ТВ больше не роскошь. Оборудование всего за 2 990 руб.» и «Комплект оборудования в аренду» — продажи спутникового ТВ в салонах МТС выросли в четыре раза.

Связь в транспорте

В 2017 г. был завершен инновационный проект по обеспечению связи в метро с использованием фемтосот. Абонентам МТС теперь доступны голосовые вызовы, SMS, а также услуги передачи данных на всех 12 линиях московского метрополитена.

В ходе реализации проекта мы установили почти 4 000 фемтосот 3G, предоставив нашим абонентам возможности оставаться на связи «под землей» даже в часы пиковых нагрузок.

Одновременно МТС расширяет и покрытие собственной LTE-сети в столичном метрополитене. На конец 2017 г. сигнал радиодоступа сети МТС «ловился» на 140 станциях.

В Белоруссии запушена услуга «Общественный Wi-Fi», которая позволяет людям бесплатно пользоваться доступом в интернет в общественных местах. Это решение позволило совместно с Белорусской железной дорогой реализовать масштабный проект по организации Wi-Fi на всех 19 ж/д вокзалах страны. Общественный Wi-Fi от МТС также работает в медцентрах и учебных заведениях, в банках, гостиницах, на АЗС Беларуси.

МТС первой из сотовых операторов обеспечила мобильным интернетом все поезда московской подземки

«Запуск данного проекта дает нашим абонентам принципиально новое качество сервисов МТС в Москве: теперь можно принимать звонки и пользоваться мобильным интернетом не только в холлах станций метрополитена, на эскалаторах или в переходах, но и непосредственно внутри вагонов, находясь в движении, где миллионы жителей проводят огромное количество времени, — отметил директор МТС в Московском регионе Игорь Егоров. — В течение ближайшего времени мы намерены с особым вниманием отнестись к настройке новой сети в метро, выявлению проблемных мест и дооборудованию их в случае необходимости».

Качество обслуживания

Обеспечение надежной связи и предоставление качественного обслуживания — ключевые принципы соблюдения прав и интересов абонентов. Сотовая связь и телеком-сервисы давно стали одной из основных социальных услуг, поэтому мы стремимся к постоянному совершенствованию нашей работы и ставим клиентоориентированность во главу бизнеса МТС.

Мы регулярно внедряем передовые разработки и совершенствуем техническую составляющую клиентских сервисов, открываем новые офисы и стремимся предлагать усовершенствованные услуги. Во многом отношение клиентов к Компании связано с наличием определенного опыта общения с сотрудниками фронт-офиса. Поэтому особое внимание МТС уделяет обучению персонала и делает все для того, чтобы жизнь наших абонентов стала полнее и ярче.

Основные направления контроля и повышения качества обслуживания в 2017 г.:

- продолжилась реализация проекта «Замкнутый контур», направленного на повышение лояльности клиентов. В отчетном периоде проект тиражирован на все каналы взаимодействия с клиентами: контактный центр, социальные сети, сайт, интернет-магазин. Сотрудники специальной группы по сохранению лояльности помогают решить вопрос клиента и нивелировать негативный опыт, полученный при взаимодействии с Компанией.
- трансформирован опрос tNPS (Transactional net promoter score, транзакционный показатель лояльности клиентов): теперь по каждому типу обращений в салон клиент отвечает на свою персонализированную анкету. Данная методика позволяет детально исследовать каждый процесс обслуживания в салоне МТС.
- реализован проект по замеру уровня лояльности клиентов к голосовым услугам и интернету от МТС. Ежемесячно опрашивается 1/12 доля базы активных клиентов МТС. Далее определяются наиболее критичные локации при использовании связи для клиентов и передаются техническим специалистам для планирования строительства сети.
- реализован проект по замеру уровня лояльности новых клиентов МТС после использования услуг связи в течение 40 дней после подключения. На основании полученных данных выявляются «слабые» места в коммуникации с новыми клиентами, их опыте использования тарифа или дополнительных услуг. Далее вносятся изменения в существующие бизнес-процессы.

Трансформация системы управления качеством в клиентском сервисе

Основное нововведение коснулось функции контроля качества диалогов сотрудников call-центра с клиентами. Теперь аудиторы групп мониторинга и развития также пытаются выяснить, почему у клиента в принципе возникло желание позвонить, почему он не смог решить вопрос самостоятельно.

Если говорить о мобильном бизнесе, то в месяц мы прослушиваем около 30 тыс. звонков. Сейчас, разбирая каждый звонок, мы собираем и структурируем обратную связь от наших клиентов и имеем возможность вносить ясность в условия обслуживания вместе с коллегами из других подразделений, которые отвечают за тарифы, продукты, услуги, приложения и SMS-информирование. Таким образом, мы занимаем проактивную позицию и делаем всё, чтобы предвосхитить поступление звонка в контактный центр.

Клиентское обслуживание 24/7

Ранее отсутствие активных действий для решения инцидентов ночью и в выходные дни приводило к долгому ожиданию, повторным обращениям и потенциальному снижению уровня лояльности клиентов к Компании.

Сегодня в МТС действует круглосуточное обслуживание с установленным нормативным сроком решения единичного инцидента в течение 1 суток. Срок устранения проблемы значительно сократился и стал понятен и сотруднику контактного центра, и абоненту.

Мы не просто опрашиваем, а работаем персонально с критиками — даем им обратную связь: выслушиваем проблемы, решаем вопросы, консультируем. Такой персональный подход оказывает поразительный эффект — наши клиенты переходят из разряда критиков в промоутеры: в 2017 г. общее число промоутеров выросло на 4% по сравнению с предыдущим годом.

МТС анализирует и перестраивает процессы как удобнее клиенту — в рамках комплексного подхода по улучшению клиентского опыта мы исследуем Customer Journey, формируются проектные команды, которые исправляют/улучшают процессы. Мы построили непрерывный постоянный процесс улучшений, основанный на реальном клиентском мнении, и мы видим эффект такого подхода на основе обратной связи от самих клиентов.

В 2017 г. были спроектированы Customer Journey Maps (пользовательские карты), отражавшие сильные и слабые стороны клиентских процессов. Клиенты, подключающиеся в салонах связи, делающие покупки в интернет магазине МТС, совершающие платежи, регулярно выезжающие за границу и пользующиеся приложениями компании МТС, могли в полной мере ощутить на себе насколько более простыми, понятными и удобными становятся эти процессы.

Рост доли промоутеров в общем числе клиентов

Мой МТС

Мобильное приложение «Мой МТС» способно удаленно решать основные вопросы обслуживания абонентов без привязки к стационарному компьютеру, без визита в офис или звонка в call-центр Компании.

Проект «Устранение проблемных зон на сети» направлен на выявление локаций, в которых появляются проблемы с качеством связи относительно статистического уровня. Полученные зоны приоритизируются по влиянию на клиентский опыт для фокусирования на самых «болевых» точках (подробнее о проекте см. раздел «Цифровые инновации»).

Защита персональных данных

Мы уделяем большое внимание защите конфиденциальных данных наших клиентов. Персональные данные, ставшие известными МТС, являются информацией ограниченного доступа и подлежат защите в соответствии с российскими законами.

В Компании действует система защиты персональных данных: создана группа по организации обработки данной информации, назначены ответственные за организацию обработки и обеспечение безопасности персональных данных. Мы регулярно проводим аудит выполнения требований законодательства о персональных данных.

Созданный в рамках реструктуризации ПАО «МТС» отдел защиты тайны связи и безопасности информации Единого центра комплексной безопасности ведет контроль обращений пользователей к информации, относящейся к тайне связи. При выявлении случаев неправомерного обращения к информации, относящейся к тайне связи, вне исполнения сотрудником своих должностных обязанностей, инициируется служебное расследование с последующей передачей материалов в правоохранительные органы.

Документы, на основании которых осуществляется обработка персональных данных:

- Федеральный закон от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных», изменения в части локализации обработки персональных данных граждан РФ на территории России;
- Постановление Правительства от 01.11.2012 РФ №1119 «Об утверждении требований к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных»;
- Политика Компании «Обработка персональных данных в ПАО «МТС».

Наши абоненты при заключении договора об оказании услуг связи информируются о порядке использования персональных данных. Порядок обработки персональных данных абонентов, с которыми заключаются договоры, предусмотрен утвержденными в Компании Условиями оказания услуг связи, являющимися неотъемлемой частью договора об оказании услуг. Условия оказания услуг и Политика «Обработка персональных данных в ПАО «МТС» размещены на официальном сайте Компании в Интернете и общедоступны. В случае, если для обработки персональных данных привлекаются партнеры МТС, мы заключаем специальное соглашение о конфиденциальности, в котором указываются требования к порядку обработки и обеспечению безопасности персональных данных, а также средства защиты информации для обеспечения безопасности при их передаче.

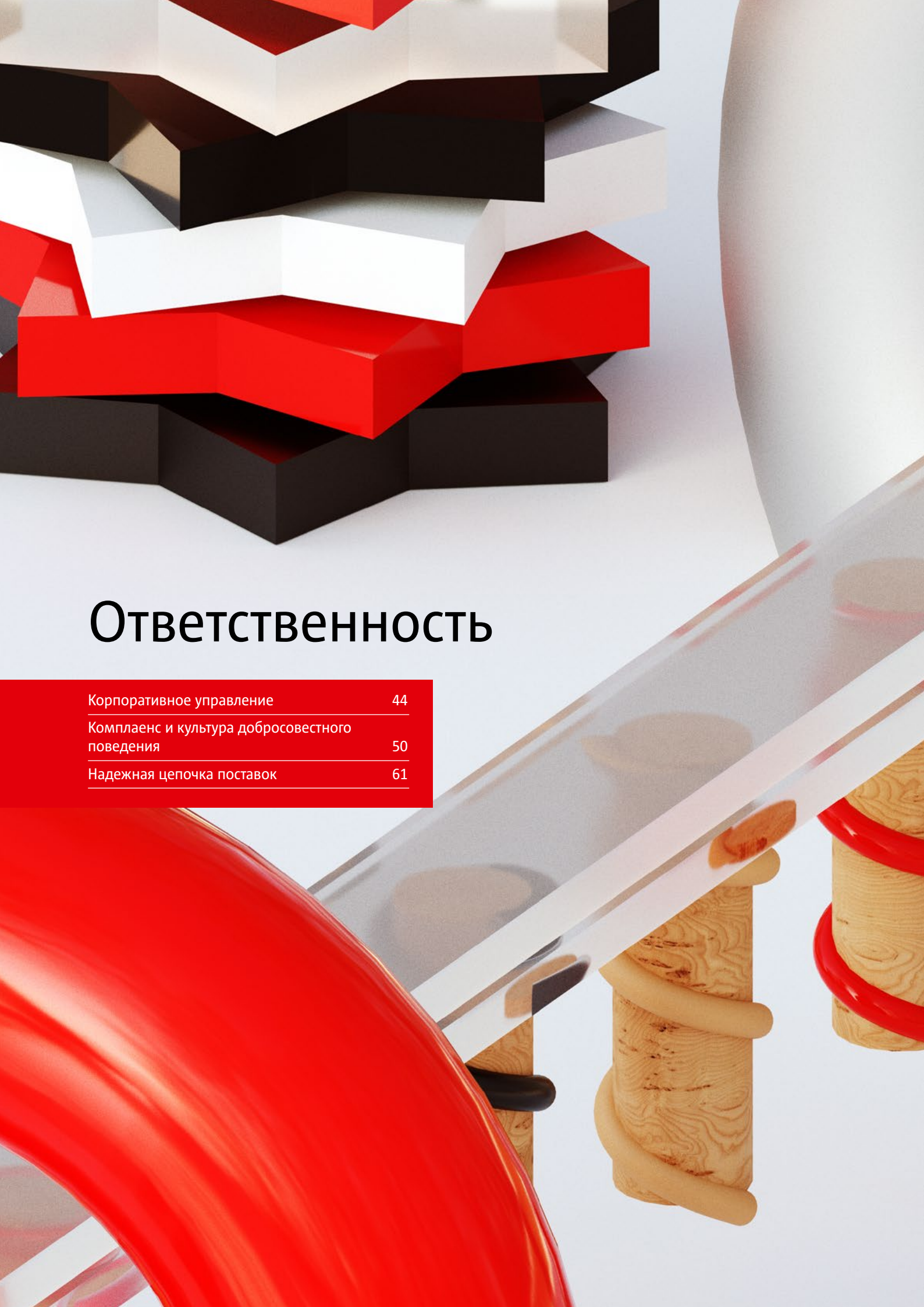
Количество обращений, касающихся нарушения неприкосновенности частной жизни потребителей

Показатель	2015	2016	2017
Количество полученных от внешних сторон обращений, касающихся нарушения неприкосновенности частной жизни потребителей	112	78	60
Количество полученных от контролирующих органов обращений, касающихся нарушения неприкосновенности частной жизни потребителей	35	16	18

МТС принимает участие в разработке нормативных документов и оценке их регулирующего воздействия. Представители Компании участвуют в работе Временной комиссии Совета Федерации по развитию информационного общества, которая готовит изменения в законодательстве о персональных данных, а также проводит анализ подзаконных нормативных правовых актов в этой сфере. Представитель МТС входит в Консультативный совет при уполномоченном органе по защите прав субъектов персональных данных Роскомнадзора, в рабочих группах которого проводится обсуждение новых инициатив.

Все обращения субъектов персональных данных, касающиеся обработки персональных данных, поступившие в ПАО «МТС» в 2017 г. посредством существующих каналов, в том числе по адресу privacy@mts.ru, были рассмотрены. Субъекты персональных данных проинформированы о результатах рассмотрения обращений в установленные законодательством сроки.

В 2017 г. со стороны Управления федеральной службы Роскомнадзора по Центральному федеральному округу проведена объемная плановая выездная проверка соблюдения ПАО «МТС» требований российского законодательства в области персональных данных. По результатам проверки не установлено нарушений, связанных с неправомерным доступом или передачей конфиденциальных сведений об абонентах.



Ответственность

Корпоративное управление 44

Комплаенс и культура добросовестного поведения 50

Надежная цепочка поставок 61

Корпоративное управление

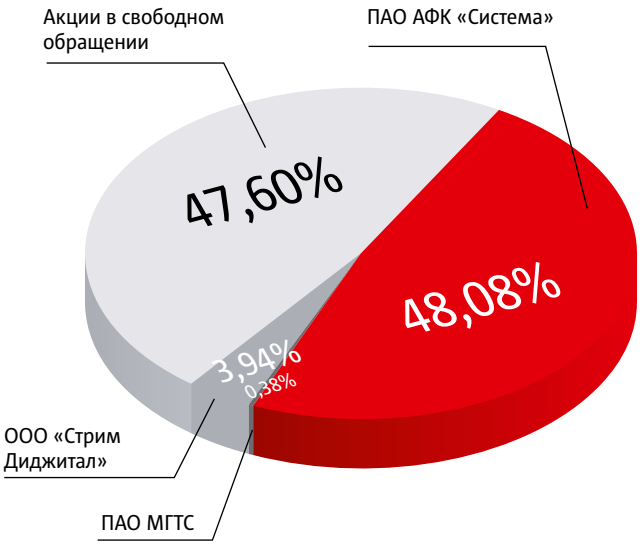
Структура акционеров

Крупнейшим акционером Компании является ПАО АФК «Система», которая по состоянию на 31 декабря 2017 г. владела 48,08% акций.

Подробная информация об акциях ПАО «МТС» и структуре акционерного капитала приведена в Годовом отчете ПАО «МТС» за 2017 г. в разделе «Капитал и ценные бумаги».

Структура акционерного капитала ПАО «МТС» по состоянию на 31.12.2017[1]

	Количество обыкновенных акций, шт.	Доля уставного капитала
ПАО АФК «Система»	960 737 937	48,08%
ПАО МГТС	7 569 230	0,38%
ООО «Стрим Диджитал»	78 768 793	3,94%
ООО «Бастион»	1 133	0,00%
ПАО «МТС»	497	0,00%
Акции в свободном обращении	951 303 985	47,60%



[1] Все обыкновенные именные голосующие акции, находящиеся в распоряжении ПАО «МТС», в соответствии с требованиями действующего законодательства не предоставляют право голоса, не учитываются при подсчете голосов, по ним не начисляются дивиденды.

Доля владения ПАО АФК «Система» включает доли владения его следующих дочерних обществ: ООО «Система Телеком Активы» (11,03% акций ПАО «МТС») и Sistema Finance S.A. (5,29% акций ПАО «МТС»).

Контролирующим лицом ПАО АФК «Система» является Евтушенков Владимир Петрович.

Доля владения ПАО АФК «Система» с учетом косвенного участия через подконтрольные лица (ПАО «МТС», ПАО МГТС, ООО «Стрим Диджитал» и ООО «Бастион») составляет 52,31% акций ПАО «МТС», доля эффективного участия — 50,2%.

ПАО МГТС, ООО «Стрим Диджитал» и ООО «Бастион» — дочерние общества ПАО «МТС».

Акции в свободном обращении включают в себя 9,13% акций ПАО «МТС» и АДР на 38,48% акций ПАО «МТС».

Дивидендная политика

В 2016 г. была утверждена новая дивидендная политика на 2016–2018 гг., в соответствии с которой Компания установила целевой показатель дивидендной доходности на уровне 25,0–26,0 руб. на одну обыкновенную акцию ПАО «МТС» (50,0–52,0 руб. за АДР) в течение каждого календарного года. При этом дивидендная политика предполагает минимальный размер дивидендных выплат МТС в размере 20,0 руб. на акцию (40,0 руб. на одну АДР) ежегодно. Дивиденды, как и прежде, будут выплачиваться двумя частями в течение календарного года. При этом МТС переходит к более равномерному распределению дивидендных выплат в течение года.

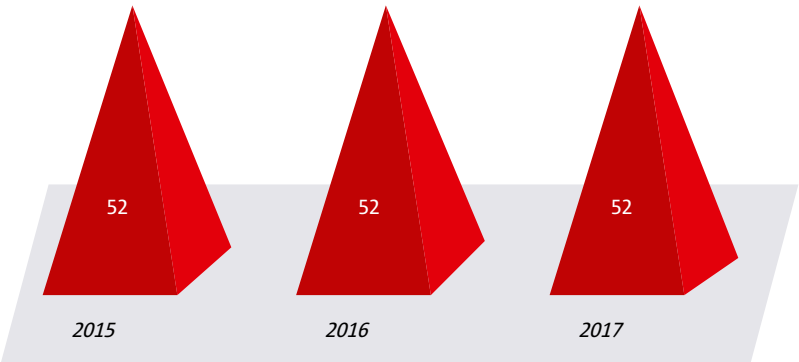
В 2017 г. МТС продолжила осуществлять дивидендные выплаты в соответствии с этой программой. 29 июня 2017 г. годовым общим Собранием акционеров была одобрена выплата дивидендов в размере 31,2 млрд руб. На внеочередном Собрании акционеров, состоявшемся 29 сентября 2017 г. было принято решение о выплате дивидендов в сумме 20,8 млрд руб. Таким образом, общий объём выплат в 2017 году достиг величины 52 млрд руб. (26 руб. на одну обыкновенную акцию и 52 руб. на одну АДР).

Кроме того, за счет программы выкупа акций МТС обеспечила дополнительную доходность для своих акционеров — 10,9 руб. на акцию или дополнительные 21,8 млрд руб. в 2017 г.

Подробная информация о дивидендной политике и выплате дивидендов приведена в Годовом отчете ПАО «МТС» за 2017 г. в разделе «Взаимодействие с акционерами и инвесторами».

Со статистикой дивидендных выплат и Положением о дивидендной политике можно ознакомиться на сайте Компании https://moskva.mts.ru/about/investoram-i-akcioneram/korporativnoe-upravlenie/dividendi/.

Дивидендные выплаты ПАО «МТС», млрд руб.



Система корпоративного управления

Мы стремимся совершенствовать существующую систему корпоративного управления, оценивать ее эффективность и внедрять в свою деятельность передовые практики.

Система корпоративного управления МТС основана на четком разграничении сфер ответственности органов управления, соблюдении прав и интересов акционеров, а также информационной прозрачности. Корпоративное управление МТС базируется на нормах российского законодательства, но не ограничивается ими — мы постоянно развиваем его с учетом лучших международных практик.

Важнейшими условиями долгосрочного устойчивого развития современной компании являются качественная система корпоративного управления и плодотворно работающий Совет директоров. Для эффективного осуществления Советом директоров своих функций и принятия взвешенных, обоснованных решений, обеспечения контроля за менеджментом в интересах владельцев компании в его состав более чем на 1/3 состоит из независимых директоров.

Для повышения эффективности принимаемых Советом директоров решений, более подробного предварительного рассмотрения наиболее важных вопросов и подготовки соответствующих рекомендаций при Совете директоров действуют следующие комитеты: Бюджетный комитет, Комитет по аудиту, Комитет по вознаграждениям и назначениям, Комитет по корпоративному управлению, Комитет по стратегии.

Согласно рекомендациям Кодекса корпоративного управления, ключевые комитеты (по аудиту, а также по вознаграждениям и назначениям) сформированы исключительно из независимых директоров. Представительство менеджмента ПАО «МТС» в комитетах позволяет обеспечить конструктивный диалог во время обсуждения вопросов на заседаниях комитетов.

По нашим оценкам по состоянию на конец 2017 г. мы добились исполнения в полном объеме более 85% рекомендаций Кодекса корпоративного управления. Полный отчет о соблюдении рекомендаций Кодекса и подробная информация о системе корпоративного управления представлены в Годовом отчете ПАО «МТС» за 2017 г.

Ключевые принципы корпоративного управления МТС

Система электронного документооборота

В МТС (Совет директоров, Правление, комитеты при Совете директоров и Президенте) и дочерних компаниях Группы МТС эффективно работает система электронного документооборота – «Портал Совета директоров», реализованная на персональных планшетах членов органов управления. В 2017 г. мы доработали функциональные возможности Портала, позволившие аккумулировать в едином мобильном пространстве необходимый и актуальный на сегодняшний день набор опций для работы членов коллегиальных органов управления Компании, автоматизировать их работу, а также улучшить эргономику использования системы.

В ноябре 2017 г. впервые через Портал была проведена оценка (анкетирование) деятельности Совета директоров.

В 2018 г. мы планируем реализовать возможность голосования на Портале, на заседаниях органов управления, при помощи электронной подписи, реализованной на сим-карте.

Электронные сервисы для акционеров

2016 г.: Электронное голосование

В 2017 г. мы продолжили успешный опыт применения электронного голосования при проведении собраний акционеров. Электронное голосование доступно всем акционерам: и хранящим свои акции непосредственно в реестре, и клиентам брокера, депозитария или Центрального депозитария.

2017 г.: Личный кабинет акционера

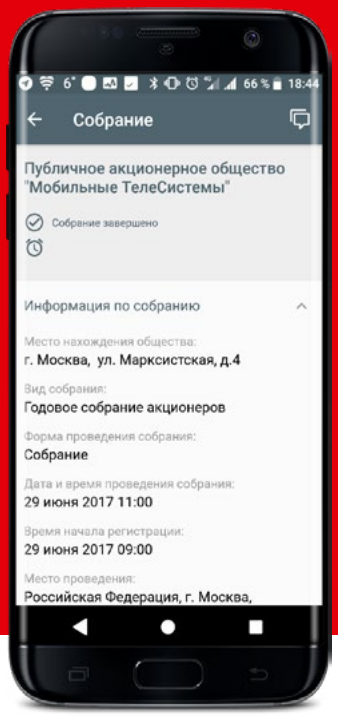
В 2017 г. мы предложили нашим акционерам удобный онлайн-сервис — Личный кабинет акционера МТС. Сервис позволяет принимать участие в общих собраниях акционеров через Интернет. На годовом и внеочередном Общем собрании акционеров 29 июня и 30 сентября 2017 г. акционеры смогли дистанционно принять участие в собрании через Личный кабинет акционера МТС: посмотреть трансляцию, изучить материалы собрания, направить вопрос в Президиум собрания и проголосовать.

Личный кабинет сделан специально для акционеров МТС и выполнен в нашем корпоративном стиле. Он обеспечивает акционерам круглосуточный доступ к информации о количестве и стоимости принадлежащих им акций, начисленных и выплаченных дивидендах, контактам и полезным ссылкам. Кроме того, Личный кабинет МТС предоставляет возможность заранее заполнить формы документов для проведения операций в реестре владельцев ценных бумаг и получать уведомления о поступлении документов по лицевому счёту акционера.

2018 г.: Мобильное приложение для акционеров

В 2018 г. наши акционеры смогут принять участие в годовом Общем собрании акционеров МТС с помощью мобильного приложения Акционер.online, разработанного регистратором МТС — АО «Независимая регистраторская компания».

Кроме голосования на собрании акционеров, приложение позволит ознакомиться с материалами собрания, посмотреть его трансляцию и задать вопрос в Президиум. Также приложение предоставит доступ к информации о количестве и стоимости акций на счёте акционера в реестре и уведомит о поступлении документов по его счёту.



Состав Совета директоров на 31.12.2017

Дубовсков Андрей Анатольевич

Исполнительный директор

Член Комитета по корпоративному управлению

Член Комитета по стратегии

Член СД с 27.06.2011

1966 г.р.

Гражданство: Россия

Зоммер Рон

Неисполнительный директор

Председатель Совета директоров

Председатель Комитета по стратегии

Член СД с 25.06.2009

1949 г.р.

Гражданство: Германия

Вошел в рейтинг «25 лучших председателей Совета директоров» Национальной премии «Директор Года 2017»

Горбунов Александр Евгеньевич

Неисполнительный директор

Заместитель Председателя Совета директоров

Член Комитета по стратегии

Член Бюджетного комитета

Член СД с 14.02.2013

1967 г.р.

Гражданство: Россия

Комб Мишель

Независимый директор

Член Комитета по аудиту

Член Комитета по вознаграждениям и назначениям

Член Комитета по стратегии

Член СД с 14.02.2013

1962 г.р.

Гражданство: Франция

Миллер Стэнли

Независимый директор

Председатель Комитета по вознаграждениям и назначениям

Член Комитета по аудиту

Член Комитета по корпоративному управлению

Член Комитета по стратегии

Член СД с 24.06.2010

1958 г.р.

Гражданство: Бельгия, ЮАР

Вошел в рейтинг «50 лучших независимых директоров» Национальной премии «Директор Года 2017»

Розанов Всеволод Валерьевич

Неисполнительный директор

Заместитель Председателя Совета директоров

Председатель Бюджетного комитета

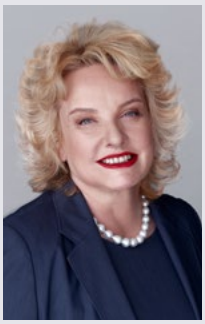
Председатель Комитета по корпоративному управлению

Член Комитета по стратегии

Член СД с 27.06.2012

1971 г.р.

Гражданство: Россия



Регина фон Флемминг

Независимый директор

Член Бюджетного комитета

Член Комитета по корпоративному управлению

Член Комитета по вознаграждениям и назначениям

Член СД с 25.06.2015

1965 г.р.

Гражданство: Германия

Холтроп Томас

Независимый директор

Председатель Комитета по аудиту

Член Комитета по вознаграждениям и назначениям

Член Бюджетного комитета

Финансовый эксперт

Член СД с 14.02.2013

1954 г.р.

Гражданство: Германия

Вошел в рейтинг «50 лучших независимых директоров» Национальной премии «Директор Года 2017»

Засурский Артём Иванович

Неисполнительный директор

Член Комитета по стратегии

Член СД с 29.06.2017

1979 г.р.

Гражданство: Россия

Подробнее о составе Совета директоров см. на сайте Компании: https://moskva.mts.ru/about/investoram-i-akcioneram/rukovodstvo/sovet-direktorov

Назначение Алексея Корня на должность президента МТС

В течение 2017 г. (с 5 марта 2011 г.) функции президента ПАО «МТС» осуществлял Дубовсков Андрей Анатольевич.

С 13 марта 2018 г. по решению Совета директоров функции президента ПАО «МТС» осуществляет Корня Алексей Валерьевич.

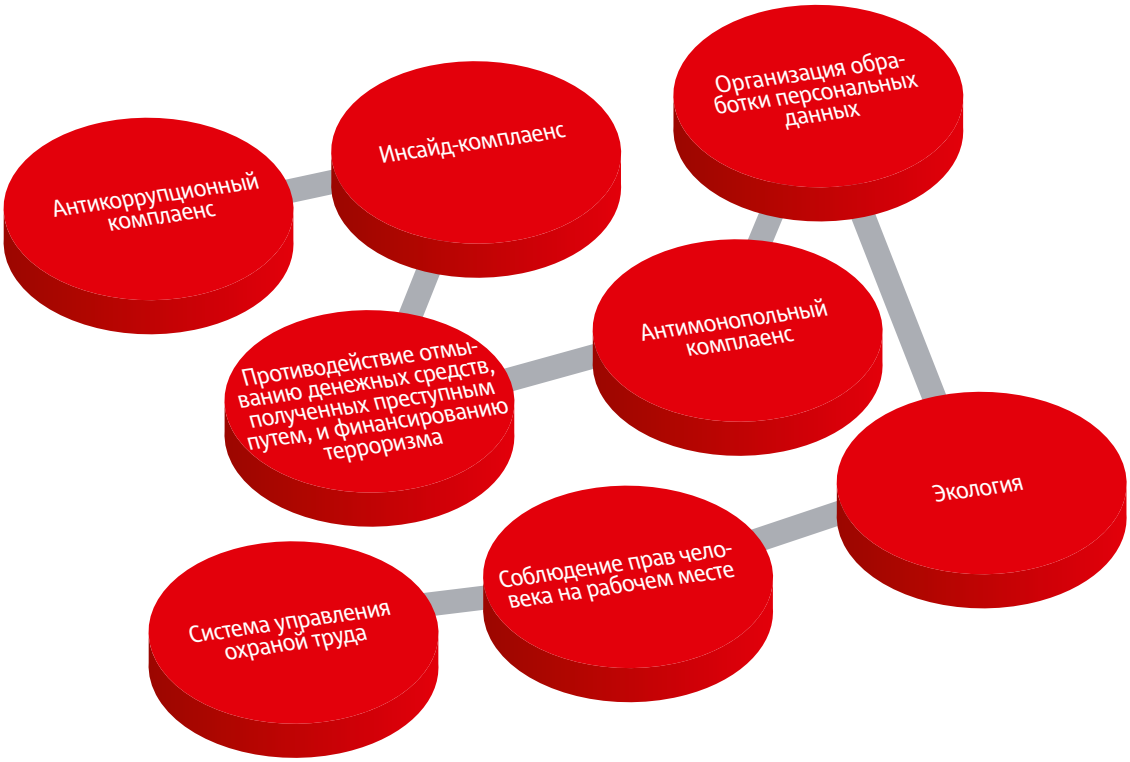
Информация об А. В. Корня см. https://moskva.mts.ru/about/obshhestvennosti-i-smi/rukovodstvo/top-menedzhment/kornya

Комплаенс и культура добросовестного поведения

Единая система комплаенс

На протяжении последних двух лет, опираясь на нормы применимого законодательства, рекомендации регуляторных органов, отраслевую специфику и лучшие практики в этой сфере, МТС активно развивает единую систему комплаенс.

По итогам 2017 г. в единую систему комплаенс вошли 8 риск-областей (комплаенс-программ):



Указанные направления комплаенс курируются соответствующими функциональными подразделениями, каждое из которых реализует свою комплаенс программу и систему по минимизации рисков. Координация внедрения и работы Единой системы комплаенс возложена на Департамент комплаенс МТС.

Внедрение Единой системы комплаенс позволило руководству и органам управления Компании иметь более структурированное понимание существующих комплаенс-рисков и учитывать эти факторы при принятии управленческих решений, что положительно сказывается на эффективности работы Компании в целом.

Кодекс делового поведения и этики

Кодекс делового поведения и этики (далее — Кодекс) содержит основные принципы ведения бизнеса МТС. В своей деятельности Компания соблюдает законодательство, следует общепринятым стандартам деловой этики и не приемлет любые иные пути ведения бизнеса, противоречащие этим правилам.

Кодекс следует рассматривать как документ, содержащий минимальный набор стандартов и требований, принятых в Компании, с целью содействия честному и этичному ведению бизнеса и предотвращения злоупотреблений. В Кодексе определены правила и стандарты, которыми сотрудникам необходимо руководствоваться в повседневной работе. В тех случаях, когда требуется применение более высоких стандартов, чем принято в коммерческой практике, или нормативного правового акта большей юридической силы согласно действующему законодательству, МТС будет использовать такие высокие стандарты.

Кодекс ПАО «МТС» охватывает такие темы, как «МТС и сотрудники», «МТС и клиенты», «МТС и общество», «МТС и законы», «Обращения и сообщения о нарушениях Кодекса», которые закрепляют ответственность Компании перед сотрудниками, абонентами, акционерами, партнерами и всеми заинтересованными лицами и общественностью.

Кодекс действует в отношении членов Совета директоров, руководящего состава и остальных сотрудников Компании. Все сотрудники несут ответственность за соблюдение Кодекса и лично отвечают за свои действия.

Кодекс — это основополагающий документ, которым Компания руководствуется в своей повседневной работе и который помогает защищать доброе имя Компании и сохранять ее конкурентное преимущество.

Ознакомиться с текстом Кодекса можно на официальном сайте МТС в разделе Компания МТС/ Комплаенс и деловая этика/ Кодекс делового поведения и этики: http://www.company.mts.ru/comp/company/compliance/code_business_Conduct/

Сертификационный аудит соответствия единой системы комплаенс Компании стандартам ISO37001:2016 и ISO19600:2014

Наиболее существенным для целей развития комплаенс-менеджмента в МТС стал проект сертификационного аудита соответствия комплаенс-программ Единой системы комплаенс международным стандартам ISO19600:2014 «Системы комплаенс-менеджмента» и ISO37001:2016 «Системы антикоррупционного комплаенс-менеджмента». Аудит проводился международной командой аудиторов — признанных мировых экспертов в области комплаенс. Решение о сертификации компании принимал Сертификационный комитет Международной ассоциации комплаенс (ICA). В сертификации участвовали все риск-области единой системы комплаенс, которые в течение более чем одного месяца аудировались на предмет их эффективности. Всего в рамках проекта были проведены более 110 встреч и видеоконференций с Президентом и топ-менеджментом, руководителями и сотрудниками в КЦ и регионах. Помимо этого, аудиторами были изучены более 220 внутренних документов МТС и иных доказательств эффективности работы единой системы комплаенс и ее отдельных комплаенс-программ.

В 2017 г. пройден Сертификационный аудит соответствия единой системы комплаенс МТС стандартам ISO37001:2016 и ISO19600:2014

По итогам проекта Сертификационный комитет ICA принял решение о выдаче сертификата соответствия единой системы комплаенс МТС международным стандартам ISO.

Помимо этого, Компания получила рекомендации по совершенствованию системы, результаты работы по которым МТС представит независимым аудиторам в рамках последующих надзорных аудитов.

Комитет по комплаенс

Еще в 2016 г. в Компании был создан Комитет по комплаенс при Президенте МТС, в состав которого вошли сам Президент и руководители прямого подчинения. Директор департамента комплаенс является Председателем Комитета.

Комитет был создан с целью принятия решений по вопросам формирования и реализации комплаенс-программ, составляющих Единую систему комплаенс, основными задачами Комитета являются проведение политики в области управления комплаенс-рисками и внесение предложений о направлениях развития Группы МТС в указанной сфере.

За 2017 г. было проведено 5 заседаний Комитета, налажен процесс предоставления управленческой отчетности Комитету, которая формируется на ежеквартальной основе рабочей группой при Комитете, состоящей из сотрудников, функционально ответственных за комплаенс-программы и исполняющих поручения Комитета по комплаенс.

Помимо общих мероприятий, реализованных в рамках развития единой системы комплаенс, каждая риск-область (комплаенс-программа) также осуществляла самостоятельное развитие.

День этики и комплаенс

Уже третий год 23 октября в МТС отмечается корпоративный День этики и комплаенс.

В 2015 г. основной темой Дня этики был только антикоррупционный комплаенс. Год назад к организации и проведению этих дней присоединились коллеги из Департамента корпоративного права (Антимонопольный комплаенс) и Бюро охраны труда (Система управления охраной труда). В этом году соорганизаторами Дня этики и комплаенс стали все подразделения, курирующие комплаенс-программы в Компании.

В рамках подготовки к празднованию была проведена масштабная информационная кампания. Непосредственно 23 октября все сотрудники получили письмо с обращением Директора департамента комплаенс Юлии Ромашкиной о культуре добросовестного поведения.

Более 700 сотрудников из всех регионов России приняли участие в тренингах, мастер-классах, конкурсах. Всего было проведено более 20 мероприятий и иных активностей, в том числе общая викторина, содержащая вопросы по всем направлениям комплаенс. По итогам мероприятий победителями стали 45 сотрудников, которым были вручены книги и ежедневники с логотипом комплаенс.

Антикоррупционный комплаенс и бизнес этика

МТС успешно осуществляет свою деятельность на рынках России, СНГ и Восточной Европы, действуя, порой, в непростых политических и экономических условиях. Компания неизменно придерживается высоких стандартов бизнес-этики, прозрачности и законности, независимо от деловых обычаев и других условий ведения бизнеса в той или иной юрисдикции.

Являясь крупной публичной компанией, МТС осознает необходимость в развитии благоприятной деловой среды на рынках присутствия и предпринимает усилия, направленные на продвижение лучших комплаенс-практик среди деловых партнеров, в том числе путем информирования и обучения своих контрагентов.

Для снижения уровня коррупции в стране нужны консолидированные усилия власти, бизнеса и населения. Мы убеждены, что начинать всегда нужно с себя, а потому МТС делает все возможное для снижения коррупционных рисков, внедряет наиболее совершенные меры противодействия коррупции, опираясь на нормы антикоррупционного законодательства стран, на территории которых Компания осуществляет свою деятельность.

Основными документами, регулирующими антикоррупционные требования внутри МТС, являются Кодекс делового поведения и этики и Политика «Соблюдение антикоррупционного законодательства». В этих документах Компания публично заявляет о толерантности, т.е. неприятии коррупции в любых формах и проявлениях как в повседневной деятельности, так и при реализации стратегических проектов. Кроме того, процедуры по обеспечению выполнения антикоррупционного законодательства закреплены в регламентах бизнес-процессов Компании.

Соблюдая рекомендации регуляторных органов, профильных международных организаций и исследуя лучшие практики в области развития корпоративных программ антикоррупционного комплаенс, МТС сформировала свой подход, основанный на следующих принципах:

- активная вовлеченность и поддержка со стороны руководства в развитии и функционировании системы комплаенс и непосредственное участие в отдельных ее механизмах (Tone from the top);
- Компания регулярно проводит мероприятия по выявлению и последующей актуализации коррупционных рисков, уделяя особое внимание рискам, характерным для ее деятельности, регионов присутствия, а также потенциально уязвимых бизнес-процессов;
- Компания разрабатывает и внедряет процедуры по противодействию коррупции, разумно и пропорционально отвечающие уровню и характеру выявленных рисков, совершенствует и актуализирует внутренние политики и процедуры, содержащие принципы и детально описывающие комплаенс-контроли;
- достижение долгосрочной стратегической цели по созданию и развитию в компании культуры комплаенс;
- Компания реализует и поддерживает программу обучения своих сотрудников и членов органов управления принципам и стандартам соответствия применимому антикоррупционному законодательству посредством специально разработанной системы тренингов. Путем информирования и обучения Компания содействует повышению уровня корпоративной культуры, осведомленности в вопросах противодействия коррупции и этичного ведения бизнеса;
- Компания осуществляет мониторинг эффективности внедренных процедур по предотвращению коррупции, контролирует соблюдение, и при необходимости совершенствует их;
- в целях минимизации риска вовлечения Компании в коррупционную деятельность, в Компании разработаны процедуры проверки (Due diligence) как в отношении контрагентов — юридических лиц (включая участников совместных предприятий, обществ или объединений), так и в отношении физических лиц, с которыми Компания планирует заключить трудовой договор или договор гражданско-правового характера. Процедура проверки применяется также и в случаях приобретения Компанией доли участия в каких-либо юридических лицах;

С 2015 г. МТС является членом Антикоррупционной хартии российского бизнеса.

- ежегодно в Компании проводится оценка коррупционных рисков в бизнес-процессах организации, в которую непосредственно активно вовлечены представители бизнес-подразделений;

- в Компании установлен порядок предварительного контроля, а также система отчетности и последующий анализ наиболее рискованных с точки зрения комплаенс транзакций, в том числе, но не ограничиваясь, в области дарения, осуществления представительских расходов, организации мероприятий, корпоративной социальной ответственности, закупок, маркетинга, продаж, сделок M&A, строительства сети, технологической аренды, взаимодействия с государственными органами и т.д.;

- в рамках процедур внутреннего контроля в Компании проводятся проверки дисциплины исполнения установленного порядка выполнения бизнес-процессов, включая проверки законности осуществляемых операций с активами Компании;

- в Компании функционирует «Единая горячая линия» (линия блока внутреннего контроля и аудита control&audit@mts.ru), позволяющая, в том числе, направлять сообщения о нарушениях в области комплаенс анонимно. Добросовестные заявители обеспечиваются защитой Компании от любых форм преследования или дискриминации;

- непрерывно изучается потенциал и возможности автоматизации комплаенс-процедур и контролей на базе передовых ИТ-решений.

В 2017 г. Компания реализовала множество проектов и инициатив в рамках развития программы антикоррупционного комплаенс и укрепления комплаенс-культуры:

- проведена независимая оценка эффективности корпоративной программы антикоррупционного комплаенс в крупнейшем дочернем обществе, а также определены дочерние общества для проведения такой оценки в будущем;

По итогам голосования экспертного совета премии C5 «Women in compliance Awards 2017» Директор департамента комплаенс КЦ стала победителем в номинации «Лучший главный комплаенс офицер года в Европе, регионе Ближнего Востока и Африки».

- определено ИТ-решение и выбран поставщик по проекту автоматизации комплаенс-процессов и процедур;

- проведена масштабная кампания по очному обучению сотрудников Корпоративного центра и регионов в области антикоррупционного комплаенс:

  — очное обучение по тематике антикоррупционного комплаенс прошли 3 935 (в рамках 128 обучающих мероприятий) сотрудников Компании и дочерних и зависимых обществ МТС, в том числе, топ-менеджмент Компании;

  — в электронном виде обучение прошли 17641 сотрудников МТС;

  — очное обучение на тему принципов и требований МТС в области антикоррупционного комплаенс прошли 168 контрагента Компании;

- во внутренних коммуникациях активно освещалась тематика комплаенс, в частности, в течение года были сделаны рассылки ежеквартального мониторинга регуляторной среды, новости об обновлении раздела комплаенс на внутреннем портале компании, анонсы мероприятий по комплаенс, размещен видео-ролик, подготовленный к Международному дню борьбы с коррупцией, анонс вебинара приглашенного спикера, новости о запуске проекта комплаенс-представителей и т.д. В корпоративном журнале было опубликовано четыре статьи на тему комплаенс;

- в Компании была запущена программа комплаенс-представителей, призванная усилить вовлеченность представителей бизнеса в работу системы комплаенс. В рамках программы было привлечено 14 сотрудников-волонтеров из различных бизнес-функций;

- в течение года также продолжалась работа по усовершенствованию внутренних комплаенс-контролей: было введено 3 новых контроля, в 15 контролей были внесены изменения. Всего по состоянию на конец 2017 г. в локально-нормативные акты компании внедрено 140 комплаенс-контролей в 48 документов.

Урегулирование конфликтов интересов

В целях создания единообразной и эффективной системы управления фактическими и потенциальными конфликтами интересов, а также определения требований к поведению сотрудников, соблюдение которых позволяет минимизировать риски принятия решений под влиянием личных интересов и связей, в 2012 г. в Компании введена в действие Политика «Управление конфликтом интересов». В 2015 г. Политика была утверждена в новой редакции, в 2016 г. принята новая версия приложения «Раскрытие сведений о конфликте интересов», дополненная пунктом о наличии родственников в государственных структурах.

Соблюдение Политики является обязанностью любого сотрудника Компании, независимо от его должностного положения. Сотрудники, занимающие руководящие должности, обязаны подавать пример законопослушного и этичного поведения и активно поддерживать исполнение Политики «Управление конфликтом интересов».

При приеме на работу все сотрудники знакомятся с данной Политикой, заполняют и подписывают форму «Раскрытие сведений о конфликте интересов». По мере возникновения конфликта интересов каждая ситуация подлежит рассмотрению и урегулированию.

В начале 2017 г. в Компании был проведен ежегодный опрос-тестирование знания и сертификация соблюдения норм Кодекса делового поведения и этики и антикоррупционной политики. Из 433 принявших участие руководителей 8 заявили сведения, содержащие признаки конфликта интересов (КОИ). Урегулировано 5 потенциальных КОИ и 3 фактических КОИ.

В течение 2017 г. проведена проверка и дана экспертная оценка сведений по 255 ситуациям на предмет наличия конфликтов интересов: урегулировано 9 фактических КОИ, 9 потенциальных КОИ, в 221 ситуации конфликт интересов отсутствовал, 16 фактических и потенциальных КОИ, о которых было заявлено в 2017 г., урегулированы ранее.

Антимонопольный комплаенс

Антимонопольный комплаенс МТС базируется на требованиях применимого антимонопольного законодательства, мониторинг изменений которого осуществляется на постоянной основе. МТС также анализирует антимонопольную практику и опыт предупреждения рисков иных компаний, совершенствуя контрольные процедуры и адаптируя обучающие и информационные материалы для персонала.

В 2017 г. продолжилось обучение сотрудников антимонопольным требованиям, запущен дистанционный тренинг, который позволил расширить географию обучения и задействовать большее число работников по сравнению с прошлыми периодами. Компания выпускает информационные материалы для сотрудников по вопросам работы с конкурентами, контрагентами, потребителями услуг, а также взаимодействия с антимонопольными органами.

Руководство Компании участвовало во внутренних совещаниях, в том числе с участием большого числа региональных сотрудников, с докладами о важности соблюдения антимонопольных ограничений.

Компания в 2017 г. проводила внутренний аудит отдельных антимонопольных контролей, которые подтвердили их эффективность, но также выявили потенциал для совершенствования и усиления контрольных процедур, которые будут реализованы в ближайшее время.

Были реализованы все обязательные и необходимое процедуры — проведена ежегодная переоценка рисков, которая не выявила существенных изменений в карте антимонопольных рисков компании, осуществляется консультирование сотрудников и функционирует «Единая горячая линия», антимонопольный комплаенс-менеджеров участвует в бизнес-процессах, в наибольшей степени подверженных антимонопольным рискам — ценообразование, заключение договоров, взаимодействие с операторами связи и многих других.

Инсайд-комплаенс

МТС, как компания, ценные бумаги которой обращаются в России и США, стремится сохранять высокий уровень корпоративного управления и уделяет большое внимание поддержанию эффективной системы инсайд-комплаенс.

В МТС назначено лицо, ответственное за осуществление контроля над соблюдением требований законодательства об использовании инсайдерской информации и подотчетное Совету директоров.

В Компании функционирует система мер, процедур и процессов, направленная на предотвращение нарушений законодательства об использовании инсайдерской информации, построенная с учетом лучших российских и международных практик.

Во исполнение требований российского законодательства в Компании принята Политика «Соблюдение требований законодательства об инсайдерской информации», а во исполнение применимых требований США — Положение «О принципах и процедурах, касающихся предотвращения сделок с использованием инсайдерской информации МТС». Указанные нормативные акты, устанавливают порядок использования инсайдерской информации, порядок доступа к ней, регламентируют порядок ведения списка инсайдеров и перечня инсайдерской информации, устанавливают соответствующие запреты и ответственность за совершение инсайдерских сделок, а также определяют порядок предоставления информации по запросам Банка России и Московской биржи.

В отношении совершения сделок с использованием инсайдерской информации Компания придерживается следующих принципов:

(1) Никто из должностных лиц, директоров или сотрудников Компании, владея инсайдерской информацией, относящейся к ценным бумагам, не вправе покупать или продавать данные ценные бумаги, как напрямую, так и через родственников или прочих лиц, независимо от того, является ли эмитентом таких ценных бумаг Компания или любая другая публичная компания.

(2) Никто из должностных лиц, директоров или сотрудников Компании не должен продавать или покупать ценные бумаги Компании в течение периода, начинающегося в первый день финансового квартала Компании и заканчивающегося через два рабочих дня после публикации данных о выручке Компании за предшествующий финансовый квартал (далее — «закрытый период»), за исключением исполнения опционов, которые не связаны с продажей ценных бумаг Компании.

(3) Сделки с ценными бумагами Компании могут совершаться не ранее, чем на третий рабочий день после публичного раскрытия информации о финансовых результатах за финансовый квартал или год с соблюдением иных ограничений, содержащихся в Положении «О принципах и процедурах, касающихся предотвращения сделок с использованием инсайдерской информации МТС».

(4) Инсайдерская информация ни при каких обстоятельствах не подлежит передаче должностными лицами, директорами и сотрудниками Компании ни напрямую, ни через других лиц третьим лицам вне Компании или даже лицам внутри Компании, кроме тех, кому такая информация требуется в силу служебной необходимости.

(5) Если у лица имеются сомнения относительно того, можно ли совершать сделку или нет, лучше воздержаться от ее совершения.

В целях обеспечения выполнения требований о «закрытых» периодах система предусматривает ежеквартальное информирование (2 раза в квартал) сотрудников и членов органов управления об их начале и окончании. Помимо этого, для членов органов управления в специальной информационной системе создан календарь, содержащий актуальную информацию о длящемся в настоящий момент «закрытом» или «открытом» периоде.

В 2014 г. была запущена система очного обучения для всех инсайдеров — сотрудников Компании об их обязанностях, о требованиях и запретах законодательства об использовании инсайдерской информации, а также о действующих в МТС процедурах по защите инсайдерской информации. Дополнительно при приеме на работу проводится ознакомление каждого сотрудника с нормативными документами МТС, направленными на предотвращение нарушений инсайдерского законодательства.

Мы осознаем серьезность санкций, которые могут быть применены к любому из сотрудников в случае нарушения инсайдерского законодательства. Поэтому для целей предотвращения таких негативных по-

следствий мы разработали в 2017 г. Интерактивный курс для всех сотрудников компании, посвящённый основам инсайдерского законодательства.

Риски, связанные с нарушением законодательства об использовании инсайдерской информации, учтены в специализированной автоматизированной системе и ежеквартально проходят переоценку, проводимую отделом управления рисками.

Российское регулирование в области предотвращения сделок с использованием инсайдерской информации имеет свои особенности. В силу этого Компания ведет список инсайдеров. Таким образом, дополнительно МТС уделяет пристальное внимание отслеживанию работников-инсайдеров, контрагентов-инсайдеров, и особенно инсайдеров — участников заседаний органов управления МТС.

Для поддержания эффективной системы инсайд-комплаенс Компания осуществляет аудит контролей системы: ежегодно — силами сотрудников, участвующих в обеспечении функционирования системы инсайд-комплаенс (проверки исполнения требований системы инсайд-комплаенс, связанных с уведомлением инсайдеров об их включении и исключении из Списка инсайдеров, а также с исполнением инсайдерами своих обязательств по уведомлению общества об операциях с ценными бумагами МТС, соблюдения правил раскрытия инсайдерской информации, ведения списка инсайдеров и т.д.); по мере необходимости (с учетом риск-ориентированного подхода) — силами подразделения внутреннего аудита, возглавляемого лицом, подотчетным Совету директоров.

В конце 2017 г. мы приступили к построению формализованной карты рисков в области инсайд-комплаенс и завершили этот проект в 1 квартале 2018 г. Следующим нашим шагом будет устранение недостатков, которые будут выявлены в результате построения карты.

Организация обработки персональных данных

Основным и самым значимым событием в рамках комплаенс-программы в 2017 г. стало проведение регулятором ПАО «МТС» в области обработки персональных данных — Управлением Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций (Роскомнадзора) по Центральному федеральному округу — проверки (государственного контроля) соответствия деятельности Компании требованиям законодательства Российской Федерации в области персональных данных.

В Компании был разработан план по подготовке к проверке, в реализации мероприятий по которому были задействованы все заинтересованные стороны в Корпоративном центре и филиалах ПАО «МТС». План был утвержден Вице-президентом по корпоративной безопасности и режиму, до сведения которого ежеквартально доводилась информация о выполнении запланированных мероприятий.

Проверка была проведена регулятором в период с 01.11.2017 по 27.12.2017. В результате проверки фактов неправомерного доступа к сведениям об абонентах, их неправомерной передачи и распространения установлено не было.

Помимо вышеописанного взаимодействия с регуляторными органами, в 2017 г. не прекращалось развитие основных элементов комплаенс программы. Например, в рамках процесса повышения осведомленности сотрудников Компании в области обработки персональных данных, дистанционный курс обучения «Обработка персональных данных в ПАО «МТС» в соответствии с требованиями Федерального закона № 152» прошли 7880 работников МТС.

Противодействие легализации (отмыванию) денежных средств, полученных преступным путем, и финансированию терроризма (ПОД/ФТ)

В МТС выстроена корпоративная система противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, которая распространяется на филиалы и представительства МТС, а также на зарубежные дочерние компании:

- сформировано подразделение (Функциональная группа взаимодействия с Росфинмониторингом), выполняющее функции по противодействию легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма;
- назначено должностное лицо, ответственное за реализацию Правил внутреннего контроля;
- проведено обучение сотрудников Компании по противодействию легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма;
- утверждены Правила внутреннего контроля;
- организовано взаимодействие с территориальными подразделениями Роскомнадзора и Росфинмониторинга.

Проведенная в 2017 г. проверка Роскомнадзора на соблюдение МТС требований законодательства в сфере противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма отметила высокий уровень организации работы в данном направлении.

МТС приняла новые локальные нормативные акты:

- «Выявление операций в целях противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма»;
- «Замораживание (блокирование) денежных средств на лицевых счетах клиентов»;
- «Правила внутреннего контроля в целях противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма».

Система управления охраной труда

Безопасность сотрудников — основная составляющая корпоративной социальной ответственности Компании.

При построении комплаенс-программы «Система управления охраной труда» Компания руководствуется применимым российским и международным законодательством, а также локальными нормативными документами по охране труда.

В МТС функционирует двухуровневая система управления охраной труда, сфокусированная на создании безопасных условий труда, предупреждении производственного травматизма и организации обучения персонала правилам безопасного труда.

В рамках программы проводится:

- специальная оценка условий труда и производственный контроль, с целью идентификации и минимизации рисков;
- медицинский осмотр;
- обучение сотрудников и специалистов в области охраны труда;
- обеспечение работников спецодеждой, спецобувью и другими средствами индивидуальной защиты;
- различные мероприятия и коммуникации с целью пропаганды вопросов охраны труда;
- контрольные процедуры различных уровней, а также взаимодействие с регуляторными органами.

Сотрудники МТС, занятые на работах с вредными и (или) опасными условиями труда, проходят предва-

рительные (при поступлении на работу) и периодические (в течение трудовой деятельности) медицинские осмотры. За отчетный период в ПАО «МТС» прошли предварительные и периодические медицинские осмотры 3 021 и 8 301 человек соответственно. По результатам периодических медицинских осмотров 35 работников нуждались в переводе на другую работу, 52 работникам было рекомендовано санаторно-курортное лечение.

Система управления охраной труда в ПАО «МТС» получила признание на федеральном, областном и региональном уровнях. В 2017 г. ряд филиалов МТС стали призерами различных смотров-конкурсов по охране труда.

Подробнее см. раздел «Охрана труда».

Соблюдение прав человека на рабочем месте

В 2017 г. в состав Единой системы комплаенс МТС была включена комплаенс-программа «Права человека на рабочем месте». Программа представляет собой совокупность необходимых и достаточных элементов, развитие которых позволяет Компании обеспечивать эффективное выполнение своих обязательств в области соблюдения прав человека. Развитие программы направлено, в том числе, на информирование сотрудников, подрядчиков и партнеров МТС об основных российских и международных принципах соблюдения прав человека.

Компания МТС полностью разделяет общепризнанный мировой подход к соблюдению прав человека. Права человека являются базовыми и на них имеют право все люди.

В МТС существуют несколько корпоративных документов, из которых сотрудники могут получить исчерпывающую информацию о своих правах, обязанностях работодателях, о способах разрешения возможных конфликтных ситуаций: Политика «Деятельность МТС в области корпоративной социальной ответственности», Приложение «Права человека» к Политике «Деятельность МТС в области корпоративной социальной ответственности», Функциональная стратегия МТС в области корпоративной социальной ответственности, Кодекс поведения и этики, «Комплаенс политика ПАО «МТС» и Правила внутреннего трудового распорядка. Также действует «Единая горячая линия», на которую сотрудники могут направлять свои вопросы и получать квалифицированные ответы от сотрудников ответственных подразделений.

МТС осознает, что деятельность Компании может оказать негативное влияние на права человека в отношении местного населения, в том числе племенных народностей и коренных жителей, и всячески стремится к снижению подобного отрицательного воздействия.

По итогам 2017 г. комплаенс-программа «Права человека на рабочем месте» получила следующее развитие:

- для поставщиков МТС разработан информационный видео-ролик — обращение топ-менеджмента МТС по вопросу ответственного ведения бизнеса и прозрачных цепочек поставок;
- проведено сертифицированное обучение по теме «Управление корпоративной социальной деятельностью» для поставщиков в рамках дня поставщика МТС, 130 представителей партнеров МТС прошли обучение;
- для сотрудников МТС разработан информационный видео-ролик — обращение топ-менеджмента МТС «ПРОСТО о важном: КСО» по вопросам КСО, в частности, правам человека;

Ключевые принципы в области соблюдения прав человека, которыми руководствуется МТС в своей деятельности:

- Равенство возможностей и обращения в области труда и занятости
- Свобода объединений
- Отказ от принудительного и подневольного труда
- Отказ от детского труда
- Недопущение дискриминации
- Недопущение дискриминации по признаку инвалидности в отношении всех вопросов, касающихся всех форм занятости
- Защита, поддержка семьи, материнства, отцовства и детства
- Безопасные условия труда
- Образование

- разработаны дополнения к Политике «Деятельность МТС в области КСО», в частности, приложение к Политике «Права человека»;
- проведено сертифицированное обучение региональных сотрудников МТС и сотрудников функциональных подразделений, принимающих участие в реализации КСО проектов (включая вопросы соблюдения прав сотрудников) по теме «Корпоративная социальная ответственность»;
- проведен независимый аудит внутренних процессов МТС по работе, реагированию и устранению возможных спорных ситуаций по вопросам прав человека;
- разработана карта рисков по всем процессам.

За отчетный год на «Единую горячую линию» поступило 13 сообщений по теме соблюдения прав сотрудников на рабочем месте — все обращения были урегулированы в рабочем порядке.

В планах на 2018 г.:

- утверждение новой версии Политики ПТ-080 «Деятельность в области корпоративной социальной ответственности», в частности приложения к Политике, посвященного правам человека;
- разработка видео-ролика для сотрудников МТС по вопросам прав человека на рабочем месте;
- работа по карте рисков.

Экология

В своей деятельности МТС стремится не только оказывать минимальное воздействие на окружающую среду, но и по мере своих возможностей снижать это влияние. В решении этой задачи Компания руководствуется требованиями природоохранного законодательства, а также принципами ответственного ведения бизнеса, стремится повышать экологическую культуру сотрудников и партнеров и внедрять сервисы на основе передовых технологий.

В рамках развития комплаенс-программы «Экология» в 2017 г. была разработана Политика экологической безопасности и охраны окружающей среды МТС, которая отражает позицию Компании по отношению к окружающей среде и реализации принципов устойчивого развития в современных условиях, а также является основой для определения стратегии развития МТС, планирования деятельности Компании в сфере охраны окружающей среды на краткосрочный и среднесрочный период.

Подробнее см. раздел «Управление природоохранной деятельностью».

Надежная цепочка поставок

Процесс управления закупками направлен на то, чтобы максимально способствовать развитию бизнеса Компании, добиваться полного удовлетворения интересов заказчика и гарантировать оптимальное соотношение цены и качества.

МТС выстраивает отношения с поставщиками на принципах добросовестности, честности и прозрачности. Для этого мы укрепляем здоровые деловые отношения как внутри Компании, так и во взаимоотношениях с контрагентами.

Закупки Компании осуществляются в соответствии со специальной политикой, разработанной согласно требованиям регулирующих органов и направленной на эффективное использование денежных средств, повышение конкуренции и прозрачности. Равный доступ к закупочным процедурам реализуется через установление равных конкурентных возможностей и единых правил для всех участников процедуры закупки до начала ее проведения. На нашем сайте в интернете в разделе «Закупки» https://tenders.mts.ru/ любой поставщик может ознакомиться с Правилами закупок МТС и Кодексом делового поведения поставщика.

Действующий в Компании Кодекс делового поведения поставщика ПАО «МТС» (https://tenders.mts.ru/upload/SUPPLIER_CODE.rar) содержит минимальный набор стандартов, соблюдение которых ожидается от поставщиков. Помимо добросовестности и честности, Кодекс отмечает значимость соблюдения поставщиками законов об охране окружающей среды.

Для получения информации об условиях участия в закупочных процедурах и предотвращения нарушений в области закупочной деятельности на сайте МТС размещены электронные адреса линий для обращения поставщиков:

- buz@mts.ru — линия Блока по управлению закупками (БУЗ), входящая в состав «Единой горячей линии», созданная для сообщений о поставке производимой продукции и услуг, условиях участия в закупочных процедурах. Работа с сообщениями, поступающими на линию, осуществляется сотрудником Департамента стратегического развития и планирования закупочной деятельности. В 2017 г. на линию поступило 334 обращения от существующих и потенциальных поставщиков (в среднем ~ 6 обращений в неделю). Все обращения были обработаны, партнерам были даны исчерпывающие ответы по темам обращений.
- control&audit@mts.ru — линия Блока внутреннего контроля и аудита, входящая в состав «Единой горячей линии», на которую направляются сообщения о нарушениях в области закупочной деятельности. Работа с сообщениями о нарушениях в области закупочной деятельности, поступающими на линию, осуществляется сотрудниками Блока внутреннего контроля и аудита.
- tendersmail@mts.ru — адрес для вопросов и консультаций поставщиков по работе в Системе подписки на рассылку уведомлений о закупочных процедурах на портале «Закупки». За

Анкета участника закупочных процедур включает раздел с опросником по теме Корпоративной социальной ответственности (КСО). Раздел содержит как общие вопросы, касающиеся применения норм КСО контрагентом, так и вопросы по теме здоровья и безопасности труда, защите окружающей среды. Анкета является обязательной для заполнения всеми контрагентами ПАО «МТС».

В 2017 г. реализован автоматизированный опрос по КСО при регистрации новых поставщиков в системе электронных закупок ПАО «МТС».

Разработана анкета для англоговорящих поставщиков. В ближайшее время планируется ее реализация в ИТ-системе, аналогично русской версии.

Новое на портале «Закупки» в 2017 г.:

- добавлен раздел «Информация для подрядных организаций», содержащий информацию о городах присутствия складов и утилизирующих компаний;
- размещён рамочный договор с МТС;
- появились ссылки:

  — на Торговую площадку МТС torg.mts.ru, с помощью которой МТС реализует свое имущество юридическим лицам;

  — раздел «Конфликтная комиссия» сайта АФК «Система».

отчетный период поступило 213 сообщений (в среднем ~ 4 сообщения в неделю) от существующих и потенциальных поставщиков. По всем обращениям партнёрам оказаны консультации, даны пояснения по вопросам работы с Системой подписки на рассылку.

- Портал «Закупки» http://tenders.mts.ru — система публикации и рассылки уведомлений о закупочных процедурах, которая используется для регистрации поставщиков и размещения информации о начале/продлении/закрытии открытых и закрытых закупочных процедур. В 2017 г. на портале «Закупки» сотрудниками БУЗ было опубликовано 3 180 уведомлений о закупочных процедурах. Количество поставщиков, подписавшихся на рассылку уведомлений о закупочных процедурах в отчётном периоде, составило 980.

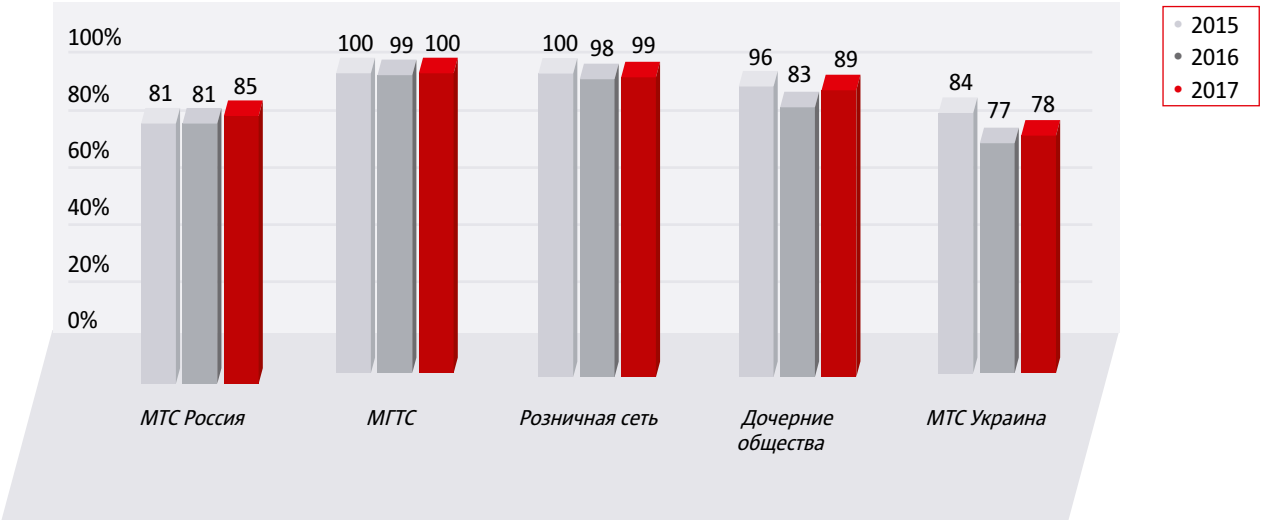
  Общее число поставщиков, подписавшихся на рассылку уведомлений по состоянию на конец года, составило 9 880.

В МТС внедрен модуль ИТ-системы Oracle Sourcing, позволяющий Компании проводить 100% закупочных процедур в электронном виде. Oracle Sourcing — это интегрированное ERP решение, которое автоматизирует процесс выбора поставщика, включая проведение электронных торгов на собственной электронной торговой площадке.

Сумма закупок, проведенных в электронном виде в 2017 г., составила более 104 млрд руб. Проведение электронных закупок позволило достичь экономии от закупочной деятельности в размере 9% (по результатам отдельных проектов закупок — до 20%). Для измерения показателя «своевременности» разработаны и утверждены нормативные сроки закупочных процедур и заключения договоров, в 2017 г. — более 80% закупок было проведено согласно установленным заранее целевым срокам. На 13% относительно прошлого года улучшена система планирования закупок — плановыми оказались 74% закупочных процедур из общего объема. Вместе с тем, отдельные проектные закупки проводятся «вне плана».

Мы всегда стараемся приобретать услуги и продукцию местных поставщиков, способствуя тем самым экономическому развитию регионов и стран присутствия МТС.

Доля местных поставщиков[1], %



[1] В рамках данного Отчета под «местным поставщиком» понимается организация, адрес которой совпадает с адресом компании Группы МТС. Так, для МТС Украина местными считаются поставщики из Украины.

Основные результаты совершенствования системы управления закупками в 2017 г.

- разработан бизнес-процесс по работе с контрагентами-банкротами или находящимися в предбанкротном состоянии. Создана постоянно действующая комиссия по банкротству;
- регламентирован порядок проведения предварительного квалифицированного отбора по выбору подрядчика для строительства фиксированной сети;
- доработана система электронного заказа OEBS в части согласования результатов дополнительных закупок и изменений в действующих закупках;
- выработаны критерии для признания оборудования невостребованным. Создана интернет-площадка для продажи невостребованного оборудования — Площадка МТС Торги. Проводятся работы по расширению категорий товаров для продажи на площадке. За 2017 г. выручка составила ≈61 млн руб., сумма победных ставок — 177 млн руб;
- в целях оптимизации стоимости технической поддержки и ремонта по категории «Радиосеть» часть услуг по ремонту оборудования переведена с вендора на стороннего поставщика. Потенциальная экономия составит более 12 млн долл. США за 3 года;
- сформирован порядок авансирования на взаимовыгодных условиях по договорам с вендорами по SbS;
- внедрены изменения в схему работы по факторингу: для исключения из схемы взаимодействия с Фактором запросов на подтверждение факта исполнения обязательств по заказам, в которых произошла уступка прав по взысканию дебиторской задолженности, реализована доработка в OEBS по формированию и направлению на электронный адрес ООО «Лаборатория факторинга» info@fc-lf.ru еженедельно отчета МТС — Договора факторинга;
- разработана матрица распределения ответственности по процессу организации внешнего обучения.

Вендор (англ. vendor) —

компания-поставщик/производитель товаров и услуг под собственной раскрученной торговой маркой.

Модель продаж «Программы по подписке» (Software by Subscription, SbS) —

это новая бизнес модель, ставшая технически возможной в условиях масштабного развития сетевой инфраструктуры последних лет, и которая в отличие от уже обычных моделей по продаже программного продукта с вечной лицензией, предлагает лишь временную подписку на продукт.

Теперь у пользователя есть гибкая возможность оплатить лишь месяц (квартал или год) пользования нужной программой, сохраняя возможность в любой момент отказаться от подписки на данную программу.

Факторинг (англ. factoring от англ. factor — посредник, торговый агент) —

это комплекс финансовых услуг для производителей и поставщиков, ведущих торговую деятельность на условиях отсрочки платежа.

В операции факторинга обычно участвуют три лица:

- Фактор (факторинговая компания или банк) — покупатель требования
- Поставщик товара (кредитор)
- Покупатель товара (дебитор)

Совместные закупки

МТС с рядом партнеров проводит совместные закупочные процедуры. Помимо экономической выгоды в рамках сотрудничества достигается унификация технических и функциональных требований, подходов, методик.

В 2017 г. совместно с МТС-Банком были проведены закупки на общую сумму более 1 млрд руб. в категориях «Маркетинг», «ИТ», «Услуги и сервисы» и «Абонентское оборудование», экономия составила около 9,5%.

Закупки в категории «Маркетинг» были проведены с компаниями «Озон», «Медси», «Лидер-инвест», «Биннофарм», «ЛитРес».

Модель удовлетворенности Поставщик-Заказчик

На основании данных ежегодного опроса поставщиков и результатов ежегодной оценки поставщиков формируется «Модель удовлетворенности отношений Поставщик — Заказчик». Данная модель строится с использованием метода взаимных перекрестных оценок NPS (Net Promoter Score), путем сопоставления двух коэффициентов лояльности:

- Коэффициента лояльности (оценка NPS), рассчитанного по итогам опроса «Voice of the Supplier» — оценка ПАО «МТС» поставщиками.
- Коэффициента лояльности (оценка NPS), рассчитанного по итогам «Ежегодной оценки поставщиков» — оценка поставщиков ПАО «МТС».

Данная модель помогает наглядно увидеть взаимную перекрестную оценку взаимодействия «поставщик — заказчик» и выявить негативные факторы, мешающие эффективному и взаимовыгодному сотрудничеству.

Модель 2017 г. показала высокий уровень удовлетворенности обеими сторонами. Вместе с тем были определены области, в которых поставщик или заказчик были не полностью удовлетворены, на них необходимо сфокусировать особое внимание для улучшения качества взаимодействия ПАО «МТС» с поставщиками.

Ежегодный опрос поставщиков

ПАО «МТС» ежегодно проводит опрос поставщиков «Voice of the Supplier». Данный процесс является частью Системы управления поставщиками в Компании и представляет собой один из способов развития взаимоотношений с поставщиками. Опрос помогает Компании получить обратную связь, выявить неэффективные процессы и узкие места в организации закупок и поставок, сформировать предложения по их оптимизации.

По итогам опроса общий показатель NPS в 2017 г. остается на достаточно высоком уровне:

- NPS 2017–76,16% — Оценка A (Отлично)
- NPS 2016–81,00% — Оценка A (Отлично)

В 2017 г. опрос поставщиков «Voice of the Supplier» проводился, в том числе, в разрезе категорий вопросов. Наиболее высокую оценку получил показатель NPS по категории «Эффективность» — 88,63% — Оценка A (Отлично).

В ходе опроса также были выявлены зоны для развития МТС как заказчика, которые включены в план мероприятий, направленных на оптимизацию и улучшение работы Компании и повышение уровня взаимодействия с поставщиками.

Ежегодная оценка поставщиков

Наряду с опросом поставщиков ПАО «МТС» ежегодно проводит их оценку. Оценка осуществляется сотрудниками компании по всей территории РФ, которые взаимодействовали с поставщиками в процессе работы за отчетный период.

Общая оценка по итогам работы поставщиков значительно выросла относительно прошлого года:

- NPS 2017–80,7% — Оценка A (Отлично)
- NPS 2016–70,9% — Оценка AB (Хорошо)

Существенный рост показателя относительно прошлого года наблюдается по категори-

Награждение лучших поставщиков

В 2017 г. МТС решила отойти от привычной формы награждения поставщиков-победителей и не вручать кубки.

Рассмотрев несколько вариантов альтернативного способа награждения, Компания остановилась на предоставлении 1 бесплатного обучения на выбор в Корпоративном Университете МТС для сотрудников компаний-победителей:

- ООО «Игтел» — курс «Системное мышления» — 5 человек;
- ООО «Корпорация ЗТИ-Связьтехнологии» — курс «Техника ведения переговоров» — 17 человек;
- ЗАО «Эверест-С» — курс «Лидерство в управлении изменениями» — 17 человек.

ям «Коммерческие вопросы» — на 11,7% и «Сотрудничество» — 11,8%.

В 2017 г. была проведена оценка 320 поставщиков по направлениям «Техника», «ИТ», «Маркетинг», «Абонентское оборудование», «Услуги». В оценке приняли участие 886 сотрудников, что в 2,5 раза превышает количество участников прошлого года.

Итоги ежегодной оценки поставщиков используются в МТС:

- при выборе претендентов и победителей в номинациях «Поставщик качества», «Поставщик надёжности» и «Поставщик года» для награждения на мероприятии «День поставщика МТС»;
- при выборе поставщика в ходе закупочных процедур.

Поставщикам, получившим оценки «А» и «АВ», направляется сертификат «Поставщик МТС», а также индивидуальный файл с результатами оценки по всем оцениваемым критериям, включающий информацию о тех областях взаимодействия, в которых необходимо улучшение. Среди поставщиков, получивших низкие оценки, выбираются компании, в которых проводится аудит системы менеджмента качества.

Планы по совершенствованию системы управления закупками на 2018 г.

- использование интеллектуальных технологий в закупочной деятельности;
- поиск возможностей развития конкуренции, прогнозирование уровня цен для новых технологий, определение оптимальной стоимости технической поддержки и ремонта по категории «Радиосеть»;
- дальнейшее развитие интернет-площадки для продажи невостребованного оборудования, которая позволит: реализовать остатки невостребованного оборудования (на 600 млн руб.) и раскрутить маркетплейс для B2B & B2C.

6 декабря 2017 г. по итогам «Национального рейтинга прозрачности закупок 2017» Компания МТС получила сертификат «Высокая прозрачность» и заняла более высокую позицию относительно компаний «Вымпелком» и «Мегафон».

Инновации

Инновационный подход	68
Цифровые инновации	71
Инновационное развитие сети	82
Инновационное продвижение	86

Инновационный подход

9 ИНДУСТРИАЛИЗАЦИЯ, ИННОВАЦИИ И ИНФРАСТРУКТУРА

Время телекоммуникационного бизнеса уходит — будущее за софтверными компаниями. Сегодня ключевая цель МТС — трансформация бизнеса. Процесс перехода МТС от оператора связи к digital-компании невозможен без эффективного управления изменениями и инновациями.

В стремлении предоставить своим клиентам наиболее удобные сервисы и услуги МТС регулярно разрабатывает инновационные продукты и постоянно находится в поиске новых сфер применения услуг сотовой связи, позволяющих сделать жизнь каждого абонента комфортнее, а бизнес корпоративных клиентов — эффективнее.

Компания успешно развивается на digital-рынке, имеет более 25 собственных мобильных приложений, предлагает облачные сервисы и IoT-решения. Этот рынок диктует высокий темп адаптации к изменениям. В подобных условиях единственная верная стратегия — искать новые точки роста, нащупывать новые направления, в которых важно развивать бизнес.

Agile software development, гибкая методология разработки —

это итеративная разработка программного обеспечения полнофункциональными рабочими группами, состоящими из специалистов различного профиля. Она позволяет сфокусироваться на создании бизнес-ценности в условиях быстро меняющегося мира.

Основным управляющим органом в области разработки и внедрения новых продуктов является Комитет по запуску новых продуктов и услуг. Любая идея после прохождения экспертного «сита» и расчета коммерческой привлекательности поступает на рассмотрение членов Комитета, в число которых входят представители различных блоков и подразделений Компании.

В 2016 г. в МТС появилось новое структурное подразделение — Центр инноваций, где придумывают, развивают и тестируют прорывные технологии, которые завтра могут изменить нашу работу, наш бизнес и нашу повседневную жизнь.

В задачу уникального подразделения входит поиск наиболее перспективных точек приложения усилий, запуск пилотных проектов и дальнейшая трансляция их функционала в операционные подразделения Компании. В рамках Центра инноваций под каждое направление формируется команда из числа действующих сотрудников Группы МТС — это работники не только МТС, но и дочерних компаний, такие как МГТС, Энвижн Груп, МТС Банк и других.

Инновационность, ориентация на клиента и скорость принятия решений всегда были и остаются ключевыми принципами работы каждого сотрудника МТС. Поэтому, чтобы стать еще более гибкими и быстрыми, нам потребовалось сделать лишь несколько маленьких шагов. Процесс сокращения вертикальных ступеней в структуре Компании продолжается уже давно, и с десятком согласующих здесь не сталкивается никто. Но мы поставили перед собой амбициозную задачу: сократить число согласующих до двух человек, а время согласования — до часа-двух, даже если речь идет о самом чувствительном — о выделении бюджета. И сейчас нам удалось реализовать это на базе собственного Центра инноваций. Это что-то вроде стартапа под крылом крупной компании.

При разработке новых продуктов МТС использует технологию Agile, зарекомендовавшую себя на международном уровне.

Работа на вырост

В МТС не только разрабатывают завтрашние технологии, но и готовят кадры для своих исследовательских лабораторий. С этой целью команда Центра инноваций принимает участие в разнообразных образовательных программах, активно сотрудничает со «Сколково» и Фондом развития интернет-инициатив, идёт в вузы.

Мы ищем одарённых студентов, привлекаем их к участию в своих проектах, подбрасываем неординарные задачи и помогаем развиваться. Это выгодно всем: МТС получает свежие идеи, а студенты — опыт, который пригодится в их дальнейшей карьере.

Взаимодействие с вузами:

- совместная магистратура по интеллектуальным медицинским системам с Московским политехническим университетом;
- соглашение о сотрудничестве с Дальневосточным федеральным университетом: МТС вошла в консорциум создаваемого на базе университета Центра компетенций Национальной технологической инициативы по нейротехнологиям, виртуальной и дополненной реальности.

Вклад в цифровую Россию

В июле 2017 г. Распоряжением Правительства утверждена программа «Цифровая экономика Российской Федерации». Цель программы — системное развитие и внедрение цифровых технологий во все области жизни. Горизонт исполнения программы — 2024 г.

В систему управления реализацией программы входит АНО «Цифровая экономика», учрежденная ведущими организациями в сфере цифровой экономики.

Автономная некоммерческая организация «Цифровая Экономика» создана в целях предоставления услуг в сфере развития цифровой экономики в Российской Федерации, в том числе путем поддержки общественно значимых проектов и инициатив в указанной сфере, а также координации взаимодействия между бизнес-сообществом в сфере цифровой экономики, научно-образовательными организациями, иными сообществами и органами государственной власти.

Несмотря на то, что АНО «Цифровая экономика» образовалась в октябре 2017 г., к декабрю уже были согласованы планы мероприятий по следующим направлениям:

- нормативное регулирование,
- формирование исследовательских компетенций и технологических заделов,
- информационная инфраструктура,
- информационная безопасность,
- кадры и образование.

МТС входит в состав учредителей АНО «Цифровая экономика», что в очередной раз позиционирует нас как продвинутую, стратегически мыслящую компанию — как всегда, мы «на шаг впереди».

Член правления, вице-президент по корпоративным и правовым вопросам ПАО «МТС» Руслан Ибрагимов возглавляет одно из направлений программы — нормативное регулирование. Члены его команды и коллеги из других подразделений и блоков МТС на постоянной основе участвуют в деятельности рабочих групп по всем направлениям программы «Цифровая экономика Российской Федерации» (нормативное регулирование, инфраструктура, информационная безопасность, кадры и образование, технологические заделы).

Внутри Компании в рамках возглавляемого Русланом Ибрагимовым Блока по корпоративным и правовым вопросам в начале 2018 г. было создано специальное юридическое подразделение — Центр правовых инноваций. Данное подразделение осуществляет комплексную правовую поддержку инновационных проектов МТС и обеспечивает участие Компании в работе по созданию благоприятных нормативно-правовых условий для эффективного ведения бизнеса в условиях цифровой экономики в России.

Цифровые инновации

За последние несколько лет цифровизация коснулась почти всех основных отраслей: мы записываемся к врачам через интернет, вызываем такси при помощи мобильного приложения, покупаем товары по интернету, не выходя из дома. Лидеры рынка в одночасье могут стать аутсайдерами, если не будут отслеживать мировые тенденции и тренды в сфере цифровых инноваций. МТС не просто реагирует на изменения окружающего мира и является их проводником, но и самостоятельно задает тренды.

Мы видим возможности для роста в поиске новых бизнесов, относящихся к цифровой реальности, и определили ряд направлений, имеющих для нас наибольший приоритет.

Интернет вещей

В ближайшей перспективе рынок интернета вещей (IoT) и межмашинного взаимодействия (M2M) будет являться одной из областей роста телекоммуникационных компаний. Являясь основой для инноваций, направление IoT/M2M готовит решения от простейших датчиков учета расхода воды до проектов «умных» городов. В целях стандартизации безопасности IoT ПАО «МТС» участвовало в работе 17 исследовательской комиссии «Информационная безопасность» Международного союза электросвязи ООН.

Отвечая на запросы бизнеса и общества, сегодня МТС реализует ряд сервисов и продуктов, которые делают жизнь проще.

Телеучет данных

Это сервис для мониторинга удаленных объектов, учета энергоресурсов и дистанционного контроля технологического оборудования.

«Телеучет данных» предоставляет ряд ценных решений для бизнеса:

- предупреждение отказов и аварийных ситуаций;
- автоматизированный сбор показаний;
- контроль качества эксплуатации и обслуживания;
- снижение эксплуатационных затрат;
- новые виды услуг для своих клиентов.

5,5 млн сим-карт

МТС — лидер рынка IoT/M2M в России

«Интернет вещей» —

концепция вычислительной сети физических объектов («вещей»), оснащенных встроенными технологиями для взаимодействия друг с другом или с внешней средой, и рассматривающая организацию таких сетей как явление, способное перестроить экономические и общественные процессы, исключая из части действий и операций необходимость участия человека.

M2M —

общее название технологий, которые позволяют различным устройствам обмениваться информацией друг с другом или же передавать её в одностороннем порядке.

Общая техническая схема

Сферы применения сервиса:

- ЖКХ — предоставление жильцам услуги «интеллектуальная квартира» на базе собственной службы сервиса и «Телеучета».
- Производство — контроль энергоучета, систем безопасности. Мониторинг производственного оборудования через встроенные датчики.
- Ритейл — контроль работы холодильного оборудования, предупреждение нарушения температурных режимов.
- Сельское хозяйство — мониторинг климатических параметров ангара, работоспособности систем жизнеобеспечения скота, проникновения в помещение, своевременное предупреждение о нештатных ситуациях.

МТС Координатор

Приложение «МТС Координатор», разработанное для мобильных телефонов на базе ОС Android и iOS и интегрированное с услугой «Мобильные сотрудники», предоставляет возможности управления и планирования задач разъездных сотрудников.

Для диспетчеров/менеджеров:

- планирование задач для сотрудников, как заблаговременно, так и исходя из оперативной ситуации и текущего местоположения сотрудников;
- отображение поставленных задач на карте и в табличном виде;
- контроль выполнения задач в режиме реального времени или по отчетным данным;
- подтверждение прибытия сотрудника на заданный объект («отметка»);
- просмотр подробной истории выполнения задач с привязкой к карте.

Для сотрудников:

- отображение списка назначенных задач на экране телефона;
- отображение подробной информации по задаче — адрес, дата, приоритет, контакты клиента, важные комментарии;
- удобное управление статусом задачи — «принять», «отклонить», «завершить»;
- просмотр своих задач на карте и возможность использования навигации для построения маршрута до места назначения (заказа, задачи);
- комментирование задачи по ходу выполнения;
- отметка о прибытии на объект.

МТС Касса

Это комплексное готовое решение, разработанное в соответствии с Федеральным законом от 22.05.2003 г. № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием электронных средств платежа», которое идеально подходит для малого и среднего бизнеса — розничных торговых точек, сферы услуг, любых видов выездной торговли, а также курьерских служб. Смарт-терминал Класса 5 МТС включен в реестр ККТ (Контрольно-Кассовая Техника).

Характеристики и возможности:

- скидки и работа с картами лояльности;
- назначение цены;
- отложенный чек;
- сканер штрих-кодов;
- формирование отчетов;
- инкассация денежных средств;
- интеграция с торговым оборудованием и продажа по штрих-кодам или названию;
- быстрый поиск товаров при помощи панели избранное (до 10 экранов);
- закрытие смены;
- быстрое добавление товара;
- глобальный справочник товаров;
- обмен данными;
- контроль остатков;
- удаленное подключение через интерфейс кассы.

В октябре 2017 г. МТС купила долю в уставном капитале ООО «Облачный Ритейл» (торговая марка LiteBox), российского разработчика программного обеспечения для розничной торговли. Сделка выводит МТС на рынок облачных касс в качестве поставщика готовых решений для кассового обслуживания бизнес-клиентов.

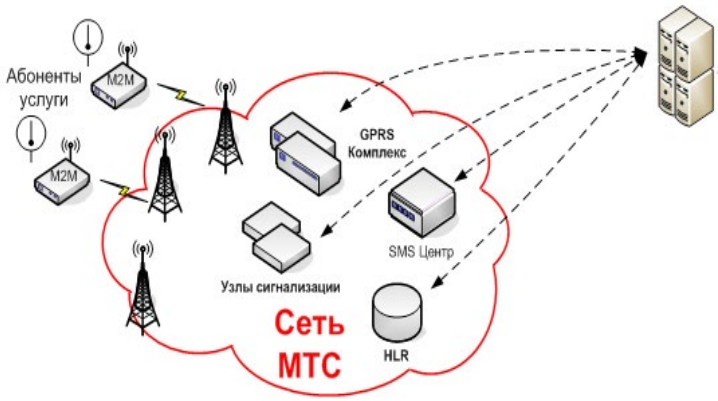
M2M Менеджер

Эта услуга предоставляет клиентам МТС широкие возможности по контролю удаленных M2M-устройств в режиме реального времени. В частности, «M2M Менеджер» дает возможность для получения объективной и полной статусной, статистической и иной информации о процессе эксплуатации SIM-карт в удаленных устройствах и приборах.

Возможности:

- получение информации о состоянии SIM карты;
- управление доступными каналами связи;
- контроль расходов;
- проведение диагностики;
- настройка уведомлений по событиям.
- определение местоположения SIM-карты;
- отправки SMS на устройства;
- контроль соответствия IMSI-IMEI (TAC).

Платформа M2M Менеджер



Проект «NB IoT» в Беларуси

В 2017 г. СООО «Мобильные ТелеСистемы» получило разрешение Государственной комиссии по радиочастотам на эксплуатацию сети для интернета вещей по стандарту NarrowBand Internet of Things и начало подготовку пилотной зоны.

Главными элементами экосистемы МТС являются выделенная сеть радиодоступа и облачная платформа для обработки трафика и хранения данных.

Основным направлением в организации пилотной зоны стало решение для реализации облачной системы диспетчеризации и автоматизации данных, собранных со счетчиков учета газа, тепла, воды и электроэнергии.

Как это работает

Защищенная передача данных (APN)

Эта услуга обеспечивает защищенный удаленный доступ к информационным ресурсам компании через каналы пакетной передачи данных (GPRS).

Подключив эту услугу, клиент сможет:

- предоставить своим сотрудникам безопасный удаленный доступ к корпоративной сети (интранет-сайту, базам данных, файловым ресурсам, корпоративной почте, приложениям);
- организовать защищенное подключение удаленного оборудования (банкоматов, платежных терминалов, датчиков и счетчиков, торговых и игровых автоматов, а также другого телематического оборудования) для обмена данными между собой и компанией;
- осуществлять полный контроль доступа сотрудников к информации.

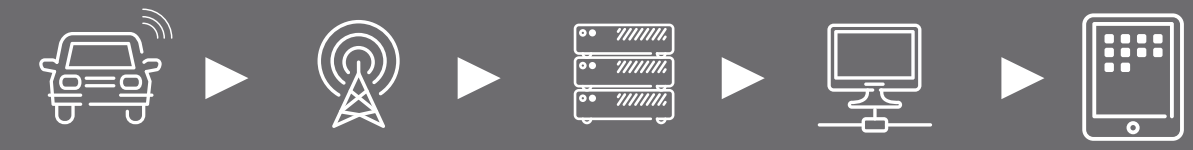
Умное автострахование

Это российская реализация принципа Pay How You Drive (плати, как ездишь). Партнерство МТС в области «интернета вещей» позволяет запускать программы «умного страхования», в основе которых лежит не стандартная фиксация аварийности, а индивидуальные особенности водителя.

Ранее были реализованы телематические страховые услуги для «молодых» и «опытных» водителей, где размер франшизы зависит от стиля вождения. При выборе варианта с cashback водитель получает частичный возврат денег из стоимости страховки за аккуратное вождение.

МТС является драйвером этого рынка, предлагая новые типы страхования. Так, в 2017 г. был запущен новый страховой продукт — mileage. Клиент оплачивает полис с лимитированным пробегом (например, 5 000 км). При достижении лимита система информирует его и предлагает «докупить» километры. При этом стоимость следующего пакета километров может быть снижена при условии хорошей оценки.

Сбор и агрегация данных



Автомобиль с M2M-блоком и SIM-чипом МТС → Сеть мобильной связи МТС → Телематическая платформа МТС → Расчёт скоринга → Мобильное приложение водителя

Большие данные

Развитие Big Data (большие данные) — одно из ключевых направлений digital-стратегии компании МТС. Big Data — это извлечение полезной информации из огромных объёмов разнообразных данных. В МТС накопилось громадное количество таких данных, и они продолжают прибывать.

По большому счёту, все данные, какими располагает МТС, служат основой для разработки полезных клиентам сервисов и услуг, улучшения их качества. При помощи сбора и анализа «больших данных» можно как создать совершенно новые продукты, так и понять, как улучшить существующие бизнес-процессы и продукты, как оптимизировать или сделать их более эффективными, как больше заработать или сэкономить. По итогам 2017 г. совокупный эффект от продуктов Big Data составил 1,6 млрд руб., показав 3-х кратный рост по сравнению с 2016 г.

Информация, которая собиралась годами, — часть нашего актива

Big Data МТС для определения выгодной локации для бизнеса:

- социально-демографические характеристики;
- типы устройств;
- объемы голосового и мобильного интернет-трафика;
- время нахождения абонентов в районе предполагаемого открытия салона;
- точки финансовой активности;
- концентрация цифровой среды, наиболее популярные интернет-ресурсы.

Система управления рабочим временем сотрудников розничной сети

В апреле 2017 г. МТС запустила проект WFM (Workforce Management, с англ. – «управление рабочей силой»). Это автоматизированная система, которая позволяет оптимально использовать человеческие ресурсы, повышая при этом их эффективность и обеспечивая рост производительности.

МТС использует систему WFM для планирования графиков работы сотрудников розничной сети. Для этого был создан ряд математических и оптимизационных моделей, благодаря которым формируется необходимый штат сотрудников, для каждого из них составляется график работы в соответствии с потоком клиентов в офисе продаж. Данный проект учитывает множество условий и ограничений, таких как нагрузка, пожелания по графикам сменности, внеплановые отпуска, больничные, замены смен и т.д.

Сегодня около 1 150 офисов продаж работают по системе WFM. В первом полугодии 2018 г. планируется масштабировать систему на все салоны РФ.

Большие данные (англ. big data) —

серия подходов для обработки данных огромных объёмов и значительного многообразия с целью получения воспринимаемых человеком результатов.

Big Data МТС для развития Москвы

Устранение проблемных зон на сети

В августе 2017 г. МТС запустила внутренний Big Data проект, направленный на анализ обратной связи от клиентов, касающейся качества мобильной связи. На основании его результатов уже в 2017 г. было построено 10 новых базовых станций и около 100 запланировано на 2018 г.

Созданная система агрегирует всю доступную обезличенную информацию о локациях, в которых клиенты могли испытывать проблемы. Среди источников есть как внутренние базы данных (обращения в контактный центр, салоны, через сайт), так и внешние crowdsource-источники (например, измерения скорости мобильного интернета через популярные приложения). С использованием методов математического моделирования и гео-аналитических инструментов данные обрабатываются в привязке к местности. Исходя из интенсивности негативных событий в определенной локации в сравнении со статистически ожидаемым для нее уровнем, модель выделяет «проблемную» зону и информация о ней передается в работу техническим специалистам.

Внедрение данного подхода позволило сконцентрировать инвестиции на улучшение качества связи в местах, наиболее востребованных клиентами, и, соответственно, улучшить восприятие ими качества связи МТС.

Big Data Lab

Vodafone провела беспрецедентный в Украине проект под названием Big Data Lab с целью создать целостную дееспособную и успешную экосистему предпринимательской деятельности, построенную на использовании инструментария Big Data, и сформировать в Украине рынок Big Data.

Участники проекта получили доступ к массиву реальных данных — для отработки практических навыков и создание новых проектов. Разработчики и аналитики создали на основе этих данных решения, которые дают ответы на реальные задачи и потребности бизнеса, города и каждого украинца.

Big Data Lab включал в себя несколько этапов работы с большими данными:

- регистрация и квалификационное тестирование кандидатов (более 1 500 заявок);
- образовательно-установочная встреча для участников, допущенных к работе (более 600 человек);
- 2-хдневный хакатон для разработки идей проектов/решений (205 специалистов и 34 команды);
- 2-хмесячный бизнес-акселератор для разработки проектов с участием менторов (14 команд и 22 ментора);
- финальный питчинг проектов перед потенциальными инвесторами.

Финансовые услуги

Рынок финансовых услуг во всём мире переживает трансформацию. Приложения на смартфонах заменяют наличные и пластиковые карты, и в некоторых регионах мира уже сейчас являются доминирующим средством платежей. Потенциал многократного роста финтех-приложений МТС связывает не столько с физическим увеличением оборота платежей, но скорее с эволюцией системы обработки данных на принципах Big Data.

Ключевыми направлениями здесь для МТС являются: расширение функционала мобильного кошелька МТС Деньги, повышение проникновения финансовых услуг в абонентскую базу, интеграция платёжных, банковских и инвестиционных продуктов в едином пользовательском интерфейсе.

МТС Деньги

Мобильный кошелек МТС Деньги — это первый финансовый маркетплейс от сотового оператора в России. Платежный сервис представляет собой интеграцию технических возможностей МТС как мобильного оператора и финансовых услуг МТС Банка.

МТС

- Традиционные услуги оператора связи (пополнение счета)
- Автоплатежи
- Скоринг

Совместные продукты

- Карты МТС Деньги
- МТС POS
- NFC

МТС Банк

- Банковские карты
- Вклады
- Дистанционные сервисы
- Эквайринг

Электронный кошелек «МТС Деньги»

- Платежи и денежные переводы
- Традиционные банковские продукты
- POS-кредитование и микрокрфедитование
- Идентификация пользователей
- Online и offline оплата

22,4 млрд руб. оборот сервиса МТС Деньги в 2017 г.

9,7% проникновение сервиса Кошелек МТС Деньги в абонентскую базу МТС в 2017 г.

Мобильные приложения

Ключевой задачей на ближайшее будущее МТС видит в увеличении проникновения сервисов и охвата всё большего числа пользователей, большего сближения с клиентом и лучшего понимания его потребностей, а также накопления массива первичных данных.

В этой связи следует отметить значительное повышение популярности смартфонов, как основного устройства доступа к потреблению всего спектра мобильных приложений (OTT, Over the Top). Наличие полноценной мобильной версии становится необходимым условием успешного существования любого проекта OTT, что положительным образом сказывается на объёме потребления мобильного трафика данных.

МТС реализует более 25 приложений, ориентированных на развлечения (музыка, видео, игры, общение) и, так называемое направление «умная жизнь» с элементами: дом, машина, транспорт, безопасность.

Помимо разработки собственных продуктов мы взаимодействуем с другими участниками рынка, совместно обеспечивая формирование наилучшего клиентского опыта для наших пользователей.

Ключевые области OTT развития:

- Развлечения
- Коммуникационные сервисы
- Сервисы для жизни

12,6 млн ежемесячных пользователей

26 приложений

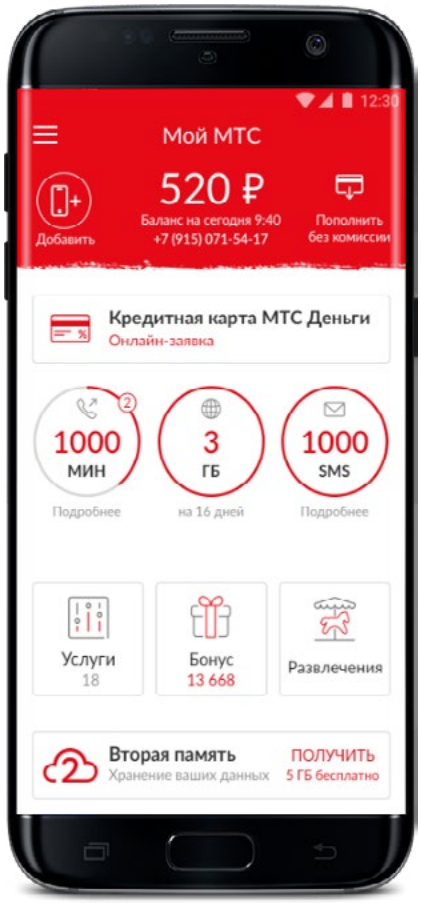
Мой МТС

Приложение самообслуживания «Мой МТС» занимает лидирующее положение среди приложений российских операторов связи. Программа позволяет контролировать свои расходы и остаток минут, смс, интернет-трафик. С помощью приложения клиент может в несколько кликов подключить или отключить услугу (например, роуминг при поездках), познакомиться со своим тарифом, выбрать более выгодный или перейти на другой.

Мой МТС — уникальный канал общения с клиентами и инструмент кросс-продаж для других цифровых сервисов МТС.

Апгрейд в 2017 г.:

- внедрена возможность пополнения счета с помощью Apple Pay;
- реализована интеграция с интернет-магазином и для каждого пользователя формируется несколько уникальных предложений по покупке смартфона;
- проведена интеграция с сервисом МТС Cashback;
- запущен сервис «Контроля расходов» с визуализацией расходов по каждому направлению;
- реализована интеграция с МТС Банком, в приложение добавлена возможность оформления заявки на карту МТС Банка.



- Управление тарифом
- Контроль расходов
- Пополнение счета
- Управление услугами
- Визуализация остатков по пакетам
- Детализация расходов по направлениям
- Управление бонусами
- Возможность замера скорости интернет соединения
- Центр развлечений
- Доступ к уникальным предложениям от интернет-магазина МТС

9,5 млн	ежемесячных пользователей
26,2%	проникновение приложения в абонентскую базу (на смартфонах, планшетах и прочих диджитал устройствах)
4,5	средняя оценка в Apple store и Play маркет

Вторая память

Это облачный сервис для хранения и обмена данными. Приложение предоставляет доступ ко всему контенту пользователя со всех устройств, позволяет сортировать яркие моменты жизни по времени и гео, а также обмениваться контентами и целыми альбомами с друзьями и родственниками. «Вторая память» стала центральным элементом для объединения digital-сервисов в WEB и сервисов с мультаккаунтом.

2 млн пользователей в 2017 г.

В 2017 г. в приложение был внедрен «Облачный видеорегистратор», который позволил сохранять в безопасном облаке файл с зафиксированными данными. Также в отчетном году проведена интеграция с мессенджерами и Gmail.

Электронная коммерция

Рост электронной коммерции (e-commerce) является общим мировым трендом, несущим с собой общее изменение модели потребления товаров и услуг, виртуализацию процесса покупки, постепенное смещение витрин магазинов из реального мира на экран компьютера, планшета, мобильного телефона. Происходит комбинация электронных торговых площадок, социальных сетей и новых технологических инструментов, основанных на глубоком анализе потребительского поведения. На базе принципов Big Data формируют новые правила игры в таких средах как маркетинг, реклама, увеличение объёма продаж.

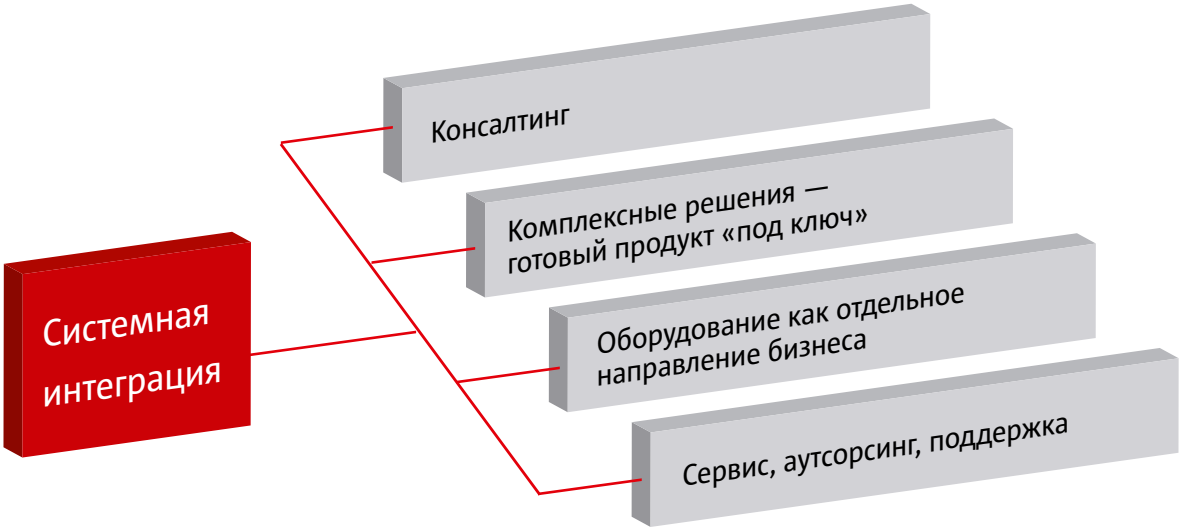
В сегодняшнем мире пост популярного блогера может вызвать ажиотаж на товар, который в прежних условиях мог бы остаться никем не замеченным, и с этой новой реальностью считаются и используют в свою пользу участники рынка.

По исследованиям «Экономика Рунета – 2017» размер рынка электронной коммерции в 2017 г. был оценён в 1,73 трлн рублей при годовом приросте 26%.

Основным приоритетом в области электронной коммерции остаётся развитие интернет-магазина — как электронного канала продаж всего спектра продуктов МТС. Также мы расширяем свое участие на этом рынке через осуществление взвешенной M&A политики (mergers and acquisitions — слияние и поглощение) в отношении перспективных бизнесов, уверенно демонстрирующих хорошие операционные результаты.

В феврале 2018 г. МТС приобрела двух билетных операторов, которые также являются субъектами рынка e-commerce: Ticketland.ru и Пономиналу.ру. Заключение этих сделок позволило Компании уверенно выйти на новый для нее рынок развлекательных мероприятий — сегодня МТС контролирует четверть оборота продаж театральных и концертных билетов в России. Выгодное приобретение МТС также использует как дополнительный канал привлечения клиентов и планирует добавить в собственную экосистему мобильных приложений новый функционал по покупке билетов с мобильных устройств.

Системная интеграция



В 2015 г. МТС приобрела системного интегратора «Энвижн Груп», получив еще одну возможность превратиться в «оператора комплексных решений», совмещая традиционные услуги связи с ИТ-проектами.

Благодаря ценному приобретению бизнес МТС на рынке системной интеграции демонстрирует воодушевляющие результаты. Сегодня мы предлагаем своим клиентам полный комплекс инновационных hi-tech-сервисов из «одного окна»: ИТ-консалтинг, разработка и реализация комплексных интеграционных решений (включающих мобильные и фиксированные каналы связи, M2M-решения полного цикла, VAS-услуги, решения Big Data и др.), разработка программного обеспечения, поставка ИТ-оборудования от ведущих вендоров, услуги аутсорсинга, сервисное и гарантийное обслуживание.

По итогам 2017 г. выручка от системной интеграции составила 5,6 млрд руб.

«Энвижн Груп» одна из немногих российских ИТ-компаний, которая имеет полный пакет сертификации по всем видам деятельности. Но системный интегратор уже готовится перейти на новый уровень сертификации ISO 9001-2015, сосредоточив внимание на аспектах лидерства и знаниях организации, планировании и обеспечении процессов, оценке эффективности и самое главное — управлении рисками. Внедрение новой версии стандарта в 2018 г. позволит мониторить и идентифицировать риски на всех этапах бизнес-процессов.

Высокий уровень работы системного интегратора также подтвердили независимые аудиторы. Российский разработчик и поставщик информационно-коммуникационных решений успешно прошёл ресертификацию системы менеджмента качества.

Прямая линия с главой государства в 2017 г. названа самой высокотехнологичной. Это стало возможным за счёт расширения платформы, организацию которой уже несколько лет обеспечивает «Энвижн Груп» – дочерняя компания МТС.

В сентябре 2017 г. МТС и Group-IB подписали соглашение о сотрудничестве в области предотвращения компьютерных преступлений и расследования инцидентов, а также защиты МТС и ее клиентов в интернете. Компании будут обмениваться данными в сфере киберугроз, предоставлять друг другу организационную и методологическую поддержку, оказывать содействие техническими, финансовыми и кадровыми ресурсами.

Будучи участником рынка системной интеграции, в отчетном периоде мы начали оказывать компаниям и организациям комплексные услуги по противодействию киберугрозам на базе своего собственного центра информационной безопасности (Security Operations Center, SOC). А коллаборация с Group-IB усилит наши компетенции в сфере ИТ-безопасности, сделает наших абонентов и клиентов более защищенными.

Инновационное развитие сети

В шаге от 5G

Пятое поколение сотовой связи (5G) даст операторам возможность создавать множество новых услуг и получать дополнительные источники дохода.

Стандарты технологий связи 5G по прогнозам аналитиков Ericsson Mobility будут утверждены к 2020 г. В это же время многие операторы запустят сети 5G в коммерческую эксплуатацию. В 2022 г. в сетях 5G без учета IoT-устройств будет зарегистрировано более 500 млн абонентов. Услуги широкополосного мобильного 5G интернета в первую очередь будут запущены в мегаполисах и будут расти схожими с LTE темпами: ожидается, что к 2022 г. уровень их проникновения достигнет 15%. Сети 5G обеспечат широкое использование технологий Massive IoT и Critical IoT.

На пути к масштабному и коммерческому развитию технологий 5G МТС действует в партнерстве с крупными мировыми игроками информационно-коммуникационного бизнеса: Ericsson, Nokia, Samsung и др.

В 2017 г. в рамках действующего соглашения с Ericsson мы организовали несколько тестовых зон pre-5G технологий, в частности — технологии LAA и Massive MIMO.

В решении LAA (License Assisted Access) лицензируемый диапазон частот в стандарте LTE, принадлежащий оператору связи, объединяется с нелицензируемым спектром сетей Wi-Fi для увеличения пропускной способности канала связи. Решение LBT (Listen Before Talk) подразумевает принцип «слушай, прежде чем сказать», когда работающая на частотах Wi-Fi базовая станция оператора, чтобы не создавать помех, периодически прерывает свою передачу в стандарте LTE и предоставляет равноправный доступ к спектру другим устройствам в сети Wi-Fi. В ходе испытаний в Москве мы успешно протестировали возможность агрегации диапазонов с использованием функционала LBT, позволяющего сетям LTE (LAA) и WiFi сосуществовать в «общем» нелицензируемом спектре 5 ГГц. В перспективе, с использованием новейшего абонентского оборудования, применение технологии LAA позволит МТС предоставлять абонентам пиковые скорости передачи данных до 1 Гбит/с и выше.

Летом на нашей коммерческой сети в Москве мы протестировали активную антенную систему Massive-MIMO 64T64R производства Huawei в диапазоне 2600TDD (band 38). Данное решение позволит повысить эффективность использования существующего частотного ресурса, а следовательно — емкость сети и качество услуг передачи данных. В ходе испытаний всего в одном диапазоне 2600TDD была достигнута совокупная скорость передачи данных в 711 Мбит/с в DL при одновременной работе 16 абонентских устройств. Ранее подобных

В декабре 2015 г. МТС и Ericsson договорились о проведении исследований и работ, направленных на техническую подготовку сети оператора к быстрому запуску новых услуг на базе 5G и IoT в коммерческую эксплуатацию. В 2016 г. аналогичные соглашения были достигнуты с Nokia и Samsung.

Подробнее о достигнутых результатах за прошедший отчетный период в рамках указанных соглашений см. в Отчете об устойчивом развитии Группы МТС за 2016 г.

В мае 2017 г. VivaCell-MTS приобрела активы ADC (Armenian Datacom Company). Сделка позволит компании расширить пропускную способность собственной телекоммуникационной сети, что, в свою очередь, улучшит качество услуг. Кроме того, VivaCell-MTS расширит спектр предоставляемых услуг и сможет позиционировать себя в качестве мультисервисного оператора и лидера в сегменте комплексных телекоммуникационных решений.

Быстрее, выше, сильнее!

	LTE 4dvanced	5G
Задержка	до 10 мс	1–4 мс
Энергоэффективность	Время выходы из спящего режима 100 мс	MIN время выхода из спящего режима 0–10 мс
Плотность соединения	MAX 2000 устройств на кв. км	MIN 1 млн устройств на кв. км
Пиковая пропускная способность	DL 1,5 Гбит/с, UL 0,67 Гбит/с	DL 20 Гбит/с, UL 10 Гбит/с
Спектральная эффективность	для DL 15 бит/с/Гц, для UL 6,75 бит/с/Гц	для DL 30 бит/с/Гц, для UL 15 бит/с/Гц
Ширина полосы	40 МГц, MAX 100 МГц	MIN 100 МГц
Мобильность	Связь в движении 0–350 км/ч	Связь в движении 0–500 км/ч

Mission Critical и Clouds-сервисы

Сеть устройств — высокая плотность девайсов

Сервисы UHD и Video 360 AR/VR

Позволит справиться с растущим трафиком

Вместе со всей страной МТС усиленно готовится к главному футбольному событию планеты — Чемпионату мира по футболу FIFA, который стартует в России в июне 2018 г. МТС совместно с другими операторами большой четверки реализует проект по строительству сети мобильной связи на стадионах, которые примут игры мирового первенства в Ростове–на Дону, Самаре, Волгограде, Саранске, Нижнем Новгороде, Калининграде и Екатеринбурге.

На Чемпионате мира — 2018 МТС совместно с Ericsson, Nokia и Samsung развернут демо-зоны с использованием технологических решений 5G.

скоростей можно было достичь только агрегацией нескольких диапазонов.

На московском стадионе «Открытие Арена» в апреле 2017 г. МТС и Ericsson провели успешные тесты технологии 5G, в ходе которых впервые в России на движущемся прототипе смартфона достигнута рекордная скорость передачи данных до 25 Гбит/с. Ранее все тесты передачи данных в этой технологии проводились только между стационарными устройствами. Для сравнения, такая скорость передачи данных позволяет скачать часовой фильм в HD-качестве менее чем за 3 секунды.

В октябре партнеры подписали еще одно соглашение, в рамках которого в 2017-2020 гг. Ericsson поставит МТС новейшее оборудование и программное обеспечение для опорной сети и сети радиодоступа в ряде регионов России на общую сумму более 400 млн евро.

Развитие «интернета вещей»

МТС как технологический лидер комплексно подходит к выбору оптимального решения для развертывания «интернета вещей». Компания проводит аналитику технологий IoT, различных сценариев реализации NB-IoT, организует тестовые зоны и пилотные проекты.

Расширение пространства для IoT

По данным статистического портала Statista.com к 2020 г. количество подключенных устройств IoT в мире превысит 30,7 млрд и будет продолжать расти взрывными темпами.

В июне 2017 г. МТС перешла на новый сетевой интернет-протокол IPv6, что позволит подключать к глобальной сети неограниченное количество мобильных устройств «интернета вещей» и решить проблему исчерпания IP-адресов нынешнего протокола IPv4.

Сейчас в интернете для идентификации устройств в основном используется адресация в IPv4. Количество IP-адресов для устройств в этом протоколе составляет в мире порядка 4,3 млрд и уже практически исчерпано из-за длины IP-адреса в 32 бита. В адресном пространстве IPv6 задействованы 128 бит, что делает практически бесконечным количество адресуемых в интернете устройств.

Внедрение протокола IPv6 на сети МТС снимает естественные ограничения на пути дальнейшего развития IoT-сервисов и появления в России сотен миллионов «умных устройств», подключенных к интернету. Так мы на долгие годы создаем задел для развития экосистемы IoT, где ключевое значение будет иметь качество наших сетей, а также готовность Компании представить широкому кругу клиентов комплексные инновационные ИТ-решения «под ключ».

Собственная платформа для промышленного IoT

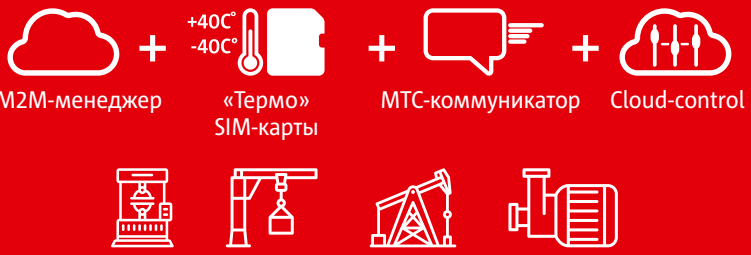
В декабре 2017 г. МТС запустила IoT-платформу для развертывания решений на базе «интернета вещей» на предприятиях России.

Платформа для промышленного «интернета вещей» позволяет управлять любыми объектами, на которых необходимо отслеживать параметры работы оборудования. IoT-платформа МТС имеет открытый API (application programming interface — программный интерфейс приложения) и поддерживает работу с сетями передачи данных различного вида. Благодаря этому существующее оборудование и IT-системы предприятия напрямую соединяются с новейшими датчиками, камерами, роботами и программами. Причем объекты подключения к платформе могут находиться в труднодоступных для связи районах в разных концах страны, но управляться из единого центра.

Использовать IoT-платформу МТС можно для управления оборудованием производственных

Online-контроль производственных процессов

Совместный проект МТС и Danfoss



Мы уверены, что новая IoT-платформа поможет бизнесу быстрее адаптироваться к требованиям цифровой экономики, снизить расходы и вывести предприятия на новый уровень, а для государства стать драйвером развития «умных городов».

предприятий, энергосбытовых и сервисных компаний. Например, контролировать давление в котельных, системы вентиляции и кондиционирования, холодильные камеры, системы электроснабжения — трансформаторных подстанций, ДГУ, ГПУ, мини-ТЭЦ, системы водоснабжения — насосных и компрессорных станций. Платформа МТС также позволяет реализовывать решения для сельского хозяйства, логистики, объекты коммерческой недвижимости и другие сферы.

Лаборатория IoT

Компания МТС под эгидой международной ассоциации GSMA в декабре 2017 г. открыла первую в России постоянно действующую лабораторию «интернета вещей», представив клиентам и партнерам пилотные решения на основе технологии Narrow Band IoT (NB-IoT) для применения в быту, системах безопасности, управления городской инфраструктурой и ЖКХ, а также собственные готовые к внедрению коммерческие IoT-сервисы.

В лаборатории клиенты, партнеры и поставщики могут не только ознакомиться с коммерческими IoT-сервисами, но и совместно создать и протестировать перспективные IoT-решения. На стендах лаборатории МТС представлены фрагменты IoT-сетей с различными датчиками и оборудованием, передающими параметры и данные для обработки в облачных платформах с управлением через планшеты и ноутбуки с визуализацией информации о состоянии систем на больших экранах.

Пилотные NB-IoT-разработки, реализуемые МТС в партнерстве с поставщиками, будут доступны клиентам для коммерческой эксплуатации после получения необходимых разрешений на использование в России радиоинтерфейса NB-IoT.

Инновационное продвижение

В МТС перспективными развитиями бизнеса, реализуя совершенно новый подход к исследованиям, занимается Центр инноваций.

В настоящее время работа Центра инноваций ведется по пяти основным направлениям: облачные технологии (Cloud), цифровое образование (Smart Education), цифровая медицина (e-Health), киберспорт (e-Sports) и искусственный интеллект (AI).

Центр инноваций собрал команду профессионалов с серьезным опытом, готовых решить неординарную задачу по трансформации телекоммуникационного бизнеса.

Можно ускориться

Циклы работы над проектами в Центре инноваций отличаются от тех, что практикуются за её пределами: вместо того чтобы долго шлифовать продукт до полного блеска, здесь концентрируют усилия на решении ключевых моментов и всего за три-четыре месяца получают его первую версию. А затем изучают реакцию пользователей и корректируют продукт в соответствии с их предложениями. Это сокращает сроки выполнения проектов и позволяет быстрее откликаться на новые запросы со стороны рынка.

Несмотря на то, что новая структура появилась в МТС год назад, сегодня смело можно говорить о первых результатах ее работы — готовых продуктах, которые уже вызвали большой интерес со стороны пользователей.

За облаками

Облачные сервисы за последние несколько лет проникли во многие сферы жизни и бизнеса. Они позволяют хранить документы, фотографии, музыку и видео, не загромождая память в телефоне или компьютере. Ещё большее значение они имеют для корпоративных пользователей, которым приходится иметь дело с куда более серьёзными объёмами информации и вычислениями. Именно на них рассчитан первый продукт, разработанный в Центре инноваций, — виртуальный дата-центр #CloudМТС. Это сервис, в котором различные компоненты облачной инфраструктуры вроде серверов, хранилищ данных, операционных систем и сетевых ресурсов предоставляются в качестве подключаемой услуги. Все это может позволить компаниям достичь трехкратного сокращения затрат на собственную ИТ-инфраструктуру. При такой очевидной экономической эффективности в сочетании с гибкостью и простотой управле-

Проектные команды Центра инноваций МТС

облака

телемедицина

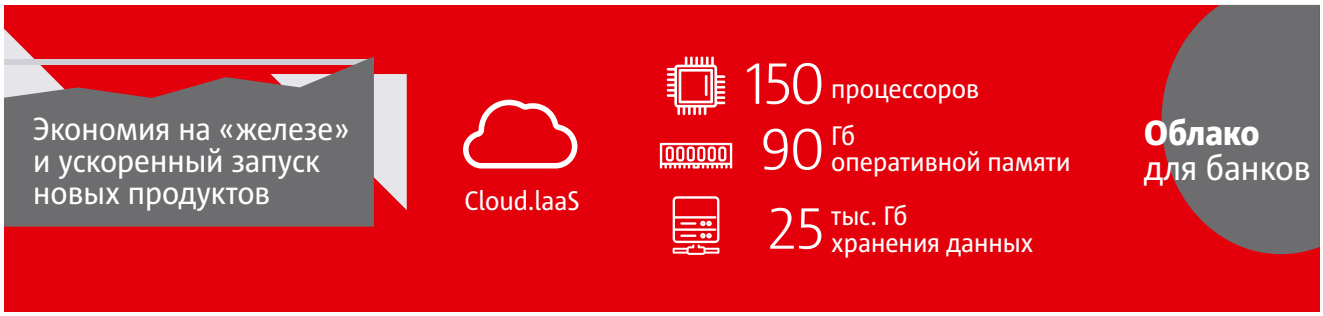
on-line обучение

киберспорт

искусственный интеллект

«Наша задача – не просто исследовать, искать новые ниши и траектории будущего развития, но и создавать и развивать новые продукты. Какие технологии и тренды завтра станут ключевыми для МТС? Работа над этим ведется уже сегодня».

Владимир Хренков, директор Центра инноваций



ния облачными мощностями крупный бизнес будет всё активнее уходить в «облака».

У нового сервиса уже успели появиться активные клиенты, такие как British American Tobacco, «Первая Грузовая Компания», Сбербанк и другие.

В 2018 г. ожидается уверенный рост клиентской базы во всех регионах России, расширение набора предоставляемых сервисов для удовлетворения потребностей крупного, малого и среднего бизнеса. Также в планах на ближайшее будущее — заняться разработкой облачных продуктов в сфере информационной безопасности. Таким образом, МТС займет еще одну нишу на этом перспективном рынке.

Образование в сети

Онлайн-обучение — одна из самых быстрорастущих отраслей интернет-экономики за рубежом. В России же данное направление только начинает завоевывать свою аудиторию. Именно поэтому для МТС важно успеть стать абсолютным лидером в сфере онлайн-обучения.

Центру инноваций довольно в сжатые сроки удалось собрать команду, в состав которой вошли методисты-лингвисты и веб-разработчики, UI/UX-дизайнеры и актёры-дикторы, копирайтеры и иллюстраторы, продуктологи и юристы. Всего за три летних месяца этой команде удалось справиться с огромным объёмом работы и создать онлайн-сервис для обучения английскому языку, который уже начал тестироваться внутри МТС.

Теперь задача его разработчиков — догнать и перегнать всех действующих игроков на рынке дистанционного обучения английскому языку, а к 2025 г. стать e-learning платформой № 1 в России.

Здоровое будущее

Телемедицина еще одна важная новая отрасль, у которой в нашей стране огромный потенциал. В Центре инноваций её развитием занимаются в партнёрстве со специалистами «Медси», крупнейшей частной сети медицинских учреждений. Результатом совместной работы стало мобильное приложение, которое обеспечивает пациентам возможность удаленного общения с медиками. Врачи доступны как общих специальностей — терапевт и педиатр, — так и более узких и профильных. Таким образом, приложение становится простым и удобным местом встречи пациентов с врачами.

«Скорая помощь» на Украине

ПрАО «ВФ Украина» реализует проект «Скорая помощь», задачей которого является повышение качества и скорости работы службы скорой помощи. Современные телекоммуникационные технологии являются основой системы навигации машин скорой помощи, мониторинга и обработки вызовов и передачи данных (кардиограмм) с места вызова или во время движения кареты скорой помощи на основе конвергенции (сочетание различных видов телекоммуникационных технологий и услуг).

В результате использования конвергентных услуг и технологий передачи данных, скорость приезда бригад по вызову сократилось в среднем с 20 минут до 3. В случае экстренных ситуаций, когда необходима госпитализация пациента, врачи скорой медицинской помощи еще по пути в больницу передают данные первоначальных диагностических исследований, что позволяет значительно экономить время и провести необходимые подготовительные действия для приема пациента в больнице.

В 2017 г. к проекту присоединились службы экстренной медицинской помощи Полтавы и Запорожья. Ранее проект был реализован в Харькове, Харьковской области и Ужгороде.

Полный запуск проекта дистанционного лечения будет осуществлен после легализации в России рынка медицинских онлайн-консультаций.

В дальнейшем в приложении появится дополнительный функционал. Например, синхронизация с носимыми устройствами мониторинга состояния здоровья. Или более серьёзным медицинским оборудованием, которое будет отслеживать состояние пациента в режиме реального времени.

Больше чем игра

9 ИНДУСТРИАЛИЗАЦИЯ, ИННОВАЦИИ И ИНФРАСТРУКТУРА

С тех пор, как киберспорт в России был признан на официальном уровне, его статус заметно вырос: все крутится вокруг крупнейших киберспортивных клубов, а основная рыночная активность приходится на трансляции, развитие команд, организацию турниров и мерчендайзинг. Интерес МТС к данному направлению вызван и тем, что киберспорт охватывает молодую, активную и общительную аудиторию, которая представляет особенную ценность для Компании.

В январе 2018 г. МТС заявила о выходе на рынок киберспорта на базе одного из лидирующих киберспортивных клубов мира Gambit Esports. МТС приобрела компанию Praliss Enterprises, управляющую Gambit Esports — организацией, которая объединяет четыре команды (16 игроков) в наиболее популярных сегодня игровых дисциплинах — Counter-Strike: Global Offensive, League of Legends, Dota 2 и FIFA.

МТС понимает, что покупает не просто успешный бизнес, а идёт в большой спорт. Компания планирует уделить особое внимание сохранению и преумножению спортивных успехов команд, входящих в Gambit Esports.

Искусственный разум

С середины августа к четырём основным направлениям работы Центра инноваций добавилось пятое — искусственный интеллект. В рамках этого направления команда займется как автоматизацией процессов внутри МТС, например, внедрением чат-ботов в работу колл-центров, так и созданием принципиально новых решений.

МТС стала нанимать сотрудников при помощи умного робота. Новоиспеченного робота-кадровика зовут Вера. Вера не универсал, но то, что может, она делает лучше человека. В 2017 г. МТС три месяца проверяла Веру в боевых условиях. В ходе испытательного срока Вера нашла и обработала более 100 тыс. резюме в 50 городах.

В более отдаленной перспективе в планах МТС заняться направлением виртуальной и дополненной реальности, дронами, роботами и умными системами безопасности.

Ускоритель проектов — «Телеком Идея»

Открытый отраслевой конкурс «Телеком Идея» — это программа для поиска и отбора инновационных проектов молодежи в сфере информационных технологий и телекоммуникаций.

Впервые конкурс «Телеком Идея» был запущен в 2011 г. в России, а с 2014 г. проводится на международном уровне — в Индии и Беларуси. При поддержке Министерства связи и массовых коммуникаций России, Высшей школы экономики и АФК «Система» мы ищем инновационные проекты и оказываем поддержку талантливой молодежи.

Ежегодно «Телеком Идея» дает новые возможности для развития проектов: участники получают экспертную оценку своих идей, повышают качество проектов и их инвестиционную привлекательность. Лучшие команды приглашаются в инновационный образовательный тур, где компании-партнеры «Телеком Идеи» делятся опытом с молодыми инноваторами. Победители представляют свои проекты на рассмотрение профессионалов в сфере телекоммуникаций, инноваций и венчурного рынка, партнеров

Цифровой подбор персонала

Робот Вера

3 месяца

>100 тыс. резюме

50 городов

Проект «Телеком Идея» стал победителем независимой премии «Время Инноваций — 2017» в номинации «Лучший проект по стимулированию и развитию инновационной деятельности» в категории «Телекоммуникационные технологии».

ПАО «МТС» и получают возможность пройти стажировку с последующим трудоустройством.

В 2017 г. региональные этапы отбора прошли в 9 регионах страны. Было получено более 600 заявок по 10 основным номинациям:

1. RetailTech (технологии в области retail-сектора)

2. TechTech (наукоемкие решения, микроэлектроника)

3. FinTech (финансовые продукты и сервисы)

4. EduTech (образовательные продукты и сервисы)

5. MassTech (продукты и сервисы для массового рынка)

6. BusinessTech (облачные продукты и сервисы для бизнеса)

7. iHR (инновации и автоматизация HR-процессов)

8. MedTech (инновационные методы и телемедицина)

9. LogisticsTech (логистические сервисы)

10. VR/AR & IoT (современные и инновационные технологии виртуальной и дополненной реальности, Интернет Вещей)

В итоге 29 из 67 проектов попали в акселерационную программу «Телеком Идея», в рамках которой предстояло смоделировать кейсы для пилотирования своих решений в МТС. С остальными участниками, которые вызвали интерес у экспертов, были назначены отдельные встречи для более детального изучения представленных проектов.

По итогам голосования членов жюри главный приз — билет на ведущую технологическую конференцию Европы SLUSH в Хельсинки — получили команды 12-ти проектов:

- **Ответ** — умный мессенджер для командной работы, сочетающий в себе все лучшее, чт.е. в почте, мессенджерах и системах управления задачами и повышающий эффективность повседневной коммуникации (Москва)

- **Bongo** — вертикальное решение для операторов услуг и сервисов, позволяющее им с минимальными вложениями выйти на рынок систем Connected Home (Москва)

- **Телепорт** — платформа распределенной доставки потокового видео, способная перенести до 95% трафика по конкретному видеопотоку из CDN в распределённое облако (Пермь)
- **Умный домофон** — управляемый через интернет IP домофон, позволяющий телеком-компании стать эксклюзивным поставщиком услуги домофонии в многоквартирном доме (Казань)
- **ChatFirst** — виртуальный ассистент для оптимизации функций HR специалистов по поддержке сотрудников (Москва)
- **VR для восстановления после инсульта** — приложение с VR-играми для восстановления двигательной активности конечностей после инсульта (Москва)
- **Хидбук** — сервис, анализирующий качество обслуживания, удовлетворенность клиента, качество бизнес-процессов на рабочем месте сотрудника в момент визита (Москва)
- **Kids Way** — сервис профессионального сопровождения детей в школы, детские сады и на дополнительные занятия (Москва)
- **Киберсклад** — роботизированная система комплектации заказов для складов онлайн-магазинов и фулфилмент-операторов (Москва)
- **DataFuel** — сервис по улучшению предиктивных моделей скоринга на основе психологического профайлинга (Москва)
- **Виртуальный планетарий** — приложение для премиум очков виртуальной реальности, которое позволяет пользователю посетить планетарий и посмотреть развлекательно-образовательные фильмы про космос, звезды, далекие планеты и галактики (Москва)
- **Умное зеркало** — приложение, помогающее улучшить состояние кожи лица путем ежедневного количественного отслеживания изменений состояния кожи (Москва)

StartUp Hub МТС

StartUp Hub МТС — интенсивное развитие технологичных проектов в прибыльный бизнес, используя возможности крупнейшего оператора мобильной связи в Восточной и Центральной Европе.

В 2017 г. при поддержке Центра инноваций Корпоративный акселератор МТС начал свою работу. В планах на 2018 г. — открыть первый набор стартапов по 6 ключевым бизнес-направлениям.

Подать заявку на участие можно на официальном сайте Акселератора https://startup.mts.ru/

Хакатон Social Spirit

В июне 2017 г. стартовал Social Spirit — 48-часовой хакатон, организованный компанией МТС для авторов программных продуктов в социальной сфере. На кону — сумма в 100 тыс. руб. и встреча с президентом ПАО «МТС» Андреем Анатольевичем Дубовсковым.

26 команд активно занимались разработкой своих проектов в области здравоохранения, образования, экологии, культуры и повышения качества жизни. Лучшие специалисты МТС из разных областей экспертизы присутствовали на площадке для помощи и обеспечения качественной обратной связи командам по вопросам их проектов. Наравне со взрослыми в хакатоне приняла участие детская команда: в нее вошли дети сотрудников компаний МТС и Nvision Group в возрасте от 11 до 16 лет.

Проекты-победители:

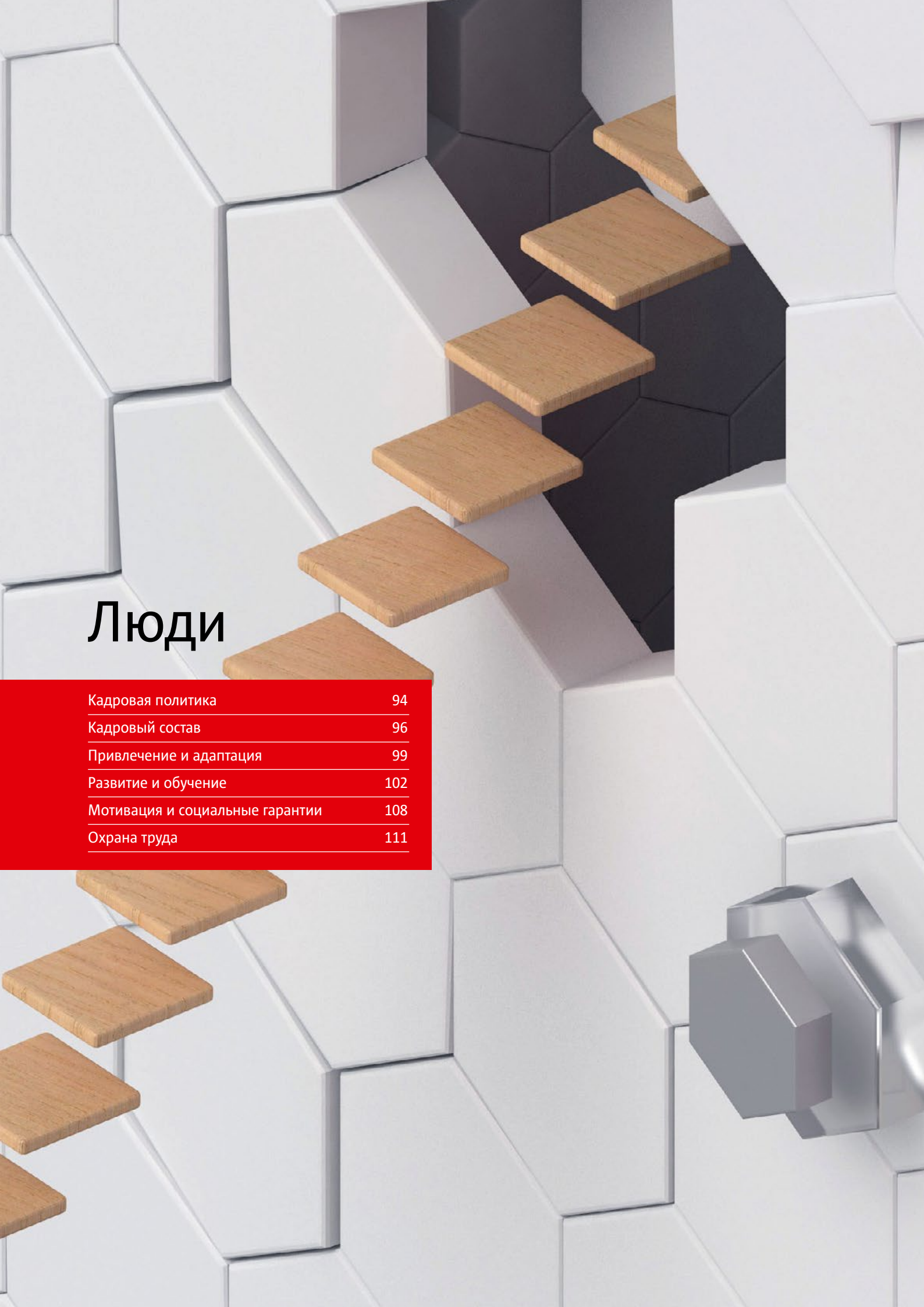
- **Углеродный калькулятор** — калькулятор углеродного следа граждан, который ставит перед собой задачу нейтрализовать вред, который мы ежедневно наносим экологической безопасности планеты
- **Health** — приложение, которое с помощью анализа биения сердца помогает пользователю оценить необходимость обращения к доктору

Корпоративный акселератор МТС

Есть проект или уже работающий бизнес, но не хватает мощности дл развития и роста?

Наши преимущества

- Интенсивное бизнес-обучение
- Деньги на пилот и акселерацию
- МТС как клиент и потенциальный инвестор
- Доступ к каналам продаж
- Лучшие отраслевые эксперты
- Доступ к ресурсам #CloudMTS



Люди

Кадровая политика	94
Кадровый состав	96
Привлечение и адаптация	99
Развитие и обучение	102
Мотивация и социальные гарантии	108
Охрана труда	111

Кадровая политика

Сотрудники — важнейший фактор успеха МТС. Стремительное развитие бизнеса всецело зависит от профессионализма, высокой ответственности и добросовестного поведения наших работников. Мы постоянно стремимся совершенствовать трудовые отношения, создавать все условия для безопасной работы сотрудников, способствовать их карьерному росту и социальному благополучию.

Миссия HR:

В МТС мы создаем возможности для раскрытия потенциала каждого для лучшего будущего.

Коллектив Группы МТС превышает 65 тыс. человек, работающих в пяти странах мира, обладающих инновационным мышлением, способных создавать и воплощать новые идеи, выходя за рамки привычных шаблонов, претворяя в жизнь самые необычные и смелые проекты.

На протяжении последних лет МТС демонстрирует стабильный рост вовлеченности сотрудников, который уже в 2015 г. достиг зоны высокой результативности по метрикам многих HR-консалтинговых агентств. Сохранение диалога между руководителями и сотрудниками, диджитализация бизнес-процессов, внедрение agile-принципов, разумное построение системы вознаграждений и компенсаций C&B и организационной структуры позволили нам улучшить основные HR-показатели.

В МТС действует функциональная стратегия в области управления персоналом. На каждом этапе жизненного цикла сотрудника в Компании мы вводим новые и дополняем текущие инструменты для выполнения стратегии и реализации миссии.

Функциональная стратегия в области управления персоналом

В рейтинге ТОП-100 лучших работодателей России — 2017 МТС заняла 11 место, сохранив при этом на протяжении нескольких лет лидирующую позицию среди телекоммуникационных компаний.

1 место во всенародном рейтинге лучших компаний для работы и карьеры «Индекс лидерства-2017», организованном сервисом Rabota.ru

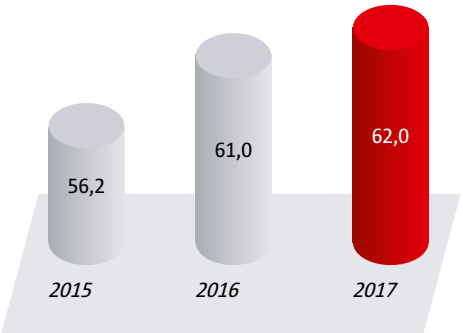
Кадровая политика МТС реализуется при полном соблюдении трудового законодательства и иных нормативно-правовых актов стран присутствия Компании. Сотрудники МТС получают справедливое вознаграждение и достойную социальную защиту. В Компании созданы все условия для ведения безопасной трудовой деятельности. Важным элементом кадровой политики является привлечение в МТС высококвалифицированного персонала и талантливой молодежи.

Основой кадровой политики МТС являются прозрачные и честные взаимоотношения с сотрудниками. Социальное партнерство подразумевает равноправие, уважение и учет взаимных интересов, а также соблюдение сторонами действующих законов и иных нормативных актов. При этом в МТС сформирована доброжелательная корпоративная культура, атмосфера благодарности, заботы и признания достижений каждого из нашей дружной команды.

Трудовые договоры с каждым сотрудником МТС заключает отдельно, практика заключения коллективных договоров в Компании отсутствует. Все льготы, гарантии и компенсации (в том числе сверх предусмотренных трудовым законодательством) зафиксированы в различных локальных нормативных актах ПАО «МТС». Мы неукоснительно придерживаемся требований трудового законодательства и стараемся максимально учитывать интересы персонала, а в случае возникновения разногласий прилагаем все усилия для объективного и справедливого разрешения конфликта. Все сотрудники МТС при изменении условий трудового договора или его прекращении по инициативе Компании получают предварительное уведомление заблаговременно (за два месяца).

В Компании функционирует «горячая линия» HR hr@mts.ru. На данную линию поступают и обрабатываются сообщения по вопросам, касающимся условий труда, выплаты заработной платы, премирования, оформления льгот и социального пакета, нематериальной мотивации, ежегодной оценки эффективности деятельности, а также по вопросам, связанным с подбором персонала, переводом и ротацией сотрудников, участием в корпоративных акциях и мероприятиях, реализацией программ обучения, признания и развития талантов. В 2017 г. на «горячую линию» HR поступило 167 сообщений. По всем сообщениям проведена проверка, инициаторам направлены ответы на обращения.

Общие затраты на персонал Группы МТС, млрд руб.[1]



Летом 2017 г. в ПрАО «ВФ Украина» проведено первое внутреннее корпоративное исследование показателя eNPS (готовность рекомендовать компанию, как лучшее место работы), в котором приняли участие 2 434 сотрудника всех функциональных направлений и регионов.

По результатам исследования, показатель eNPS составил 52%, т.е. каждый второй, принявший участие в опросе, готов рекомендовать Vodafone Украина как лучшего работодателя.

В 2017 г. МТС запустила пилотный проект по организации удаленных рабочих мест для своих сотрудников. Реализация проекта нацелена на оптимизацию рабочих процессов, экономию ресурсов и нематериальную мотивацию работников.

Количество удаленных дней в рабочей неделе определяется сотрудником совместно с руководителем и зависит от графика встреч и совещаний, на которых необходимо личное присутствие.

[1] В Отчете в области устойчивого развития Группы МТС за 2016 г. была допущена техническая ошибка — указаны общие затраты на персонал в 2016 г. в размере 60,0 млрд руб. Правильные данные представлены в настоящем Отчете.

Кадровый состав

В 2017 г. численность сотрудников Группы МТС составила 65 003 человек.

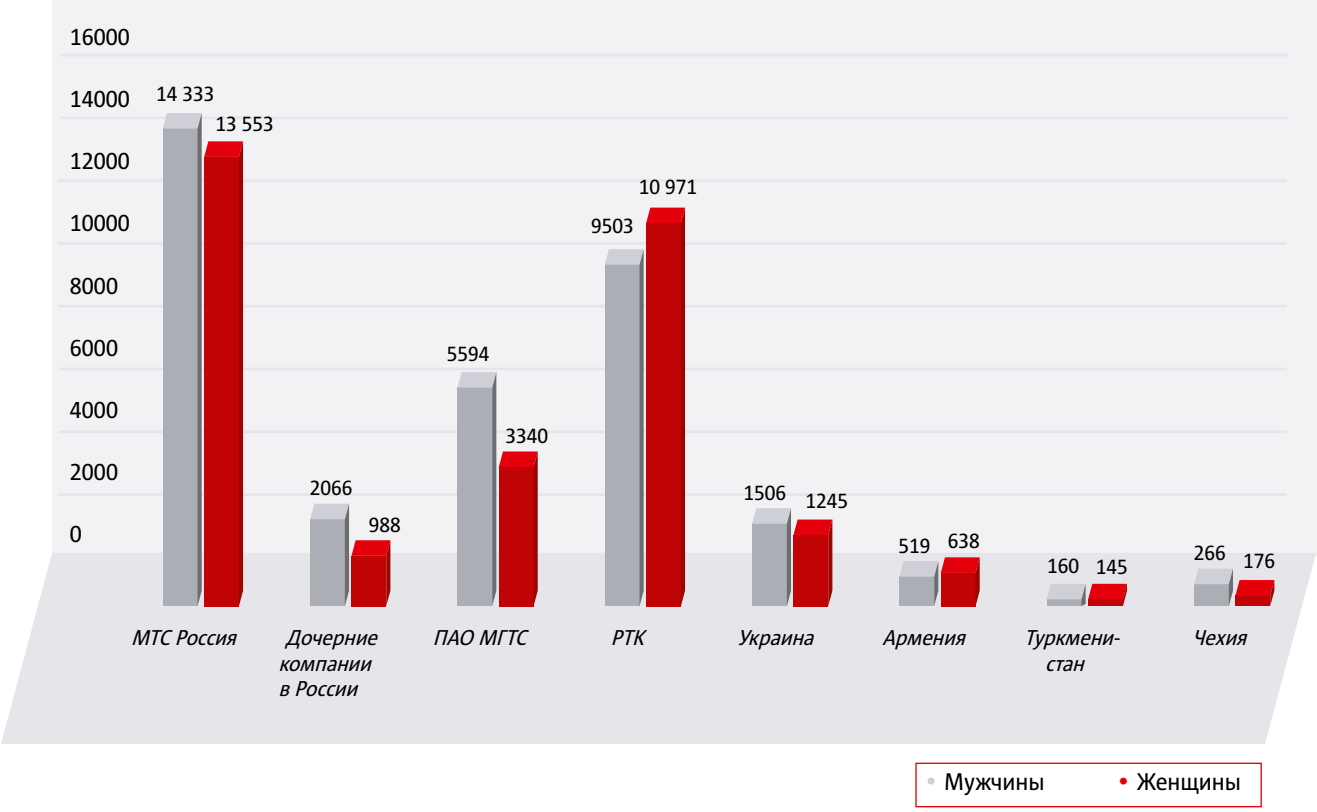
Общая списочная численность персонала, чел.[1]

	2015	2016	2017
Группа МТС	73 967	69 322	65 003
в том числе ПАО «МТС»	30 879	28 910	27 886

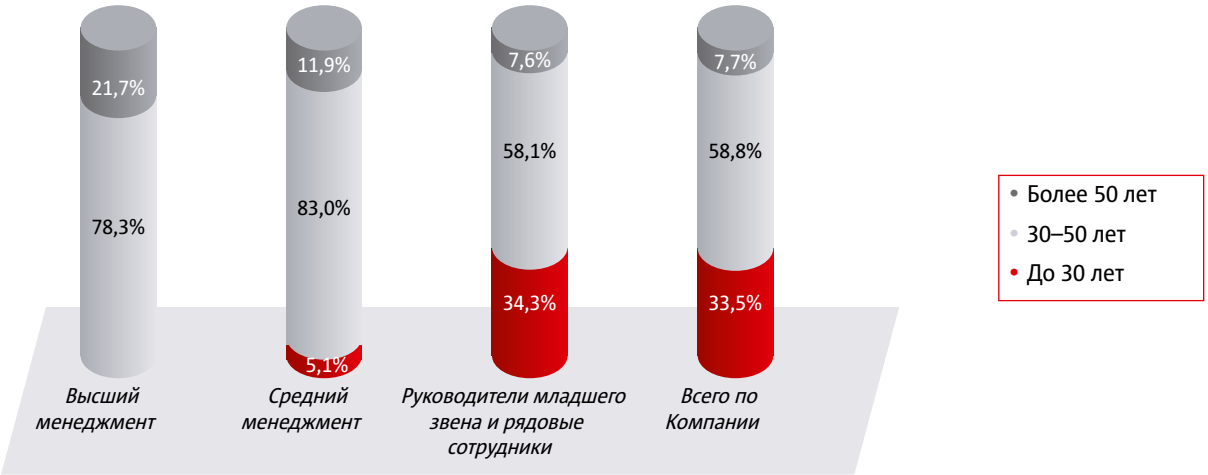
[1] Здесь и далее, если не указано иное, численность дана без учета сотрудников, работающих по договору гражданско-правового характера и аутсорсингу.

МТС поддерживает сбалансированную по полу и возрасту структуру коллектива. Мы убеждены, что подобный подход позволяет Компании обеспечивать стабильность состава персонала, гарантирует здоровый внутрикорпоративный микроклимат и позволяет сохранять и передавать профессиональный опыт. Соотношение женщин и мужчин в Группе МТС составляет 50/50 с небольшими изменениями в разбивке по дочерним компаниям и регионам присутствия.

Количество сотрудников Группы МТС в 2017 г., чел.



Структура персонала ПАО «МТС» по возрасту в 2017 г.



Структура персонала ПАО «МТС» по полу в 2017 г.

МТС стала победителем премии «Женщина имеет значение» в номинации «Лучшие условия профессионального роста для женщин».

Структура персонала ПАО «МТС» в разбивке по видам занятости в 2017 г., чел.

Текучесть кадров

МТС реализует комплекс мер, направленных на снижение текучести кадров: мы регулярно проводим мониторинг и анализ причин увольнений, по результатам которых принимаем меры по улучшению ситуации. Компания также разрабатывает и внедряет специальные программы адаптации для новых сотрудников, которые положительно влияют на их отношение с коллективом, способствуют введению в должность и помогают работникам реализовать себя в профессиональном и личностном плане.

Благодаря всем этим мерам сотрудники МТС демонстрируют высокую степень вовлеченности и низкие показатели текучести кадров.

Количество принятых сотрудников в ПАО «МТС» в 2017 г., чел.

до 30 лет		30-50 лет		более 50 лет		Итого	
м	ж	м	ж	м	ж	м	ж
1440	2142	806	1014	50	19	2296	3175

Текучесть кадров в ПАО «МТС» в 2017 г.

до 30 лет		30-50 лет		более 50 лет		Итого	
м	ж	м	ж	м	ж	м	ж
39%	44%	12%	15%	5%	4%	20%	25%

Привлечение и адаптация

МТС постоянно совершенствует инструменты отбора персонала, стремясь привлекать на работу наиболее высококлассных специалистов и перспективных кандидатов. Мы убеждены, что без профессионалов, способных добиваться успеха, невозможно достижение стратегических задач Компании.

На официальном сайте МТС https://rabota.ssl.mts.ru/ представлена информация о развитии, карьерных лестницах, корпоративной культуре Группы МТС. Здесь же можно найти информацию о вакансиях как для новичков, так и для экспертов и управленцев. Любой соискатель, желающий устроиться на работу в Компанию, может откликнуться на интересующую его вакансию в удобном формате.

МТС стремится привлекать к сотрудничеству лучших профессионалов на рынке. Кроме того, Компания инвестирует большие средства в профессиональное обучение и развитие собственных кадров. Мы хотим быть полностью уверенными в том, что человек соответствует профилю должностной позиции и может добиться значительных результатов в работе. Процесс подбора персонала в Компании максимально прозрачен. В конкурсе на замещение вакансии могут участвовать как внутренние, так и внешние кандидаты.

Привлечение молодых специалистов

На сайте Компании отдельно размещена информация о работе для молодежи https://rabota.ssl.mts.ru/youth/. В разделе представлена информация о наличии вакансий и стажировок для молодых специалистов, об историях успеха стажеров и сотрудников, о программе «Школа успеха МТС», а также есть возможность получения обратной связи.

МТС — молодая Компания, в которой свыше 30% сотрудников еще не достигли 30 лет. Ежегодно в нашу команду вливается несколько тысяч молодых людей, многие из которых еще вчера были студентами. Компания ведет активный диалог с молодыми талантами, предпочитая тривиальному подходу нестандартные, инновационные способы коммуникации — деловые игры в ведущих вузах России, тренинги личностного роста, участие в дебатах, мастер-классы от руководителей МТС, совместные проекты с бизнес-школами.

МТС предоставляет студентам и молодым специалистам возможность пройти летние стажировки и производственную практику в различных подразделениях Компании.

Digital подбор

В 2017 г. МТС запустил тестовую версию робота-рекрутера для первичной обработки резюме соискателей. Подробнее см. раздел «Инновационное продвижение».

Телепорт

Проект «Телепорт», разработанный командой HR, позволяет сотрудникам розничной сети МТС поменять место жительства, оставаясь внутри Компании. Для этого сотруднику необходимо подать заявку в группе проекта в социальной сети «МТС Лайф». После ее одобрения куратором проекта и решения организационных вопросов сотрудник начинает работу в выбранном городе.

Успешная реализация проекта позволила не только продолжить его, но и перейти на новый уровень. Новый проект «Телопорт Столица» был создан для поддержки сотрудников, желающих переехать в Москву или Санкт-Петербург.

За второе полугодие 2017 г. мы получили 313 заявок и осуществили 183 перевода.

MTS Flash

В 2017 г. мы запустили ускоренную программу стажировок MTS Flash для студентов и выпускников вузов. Стажировки открыты по всей России, реализовать свой потенциал молодые специалисты могут в любой сфере: IT, маркетинг, закупки, клиентский сервис, HR, коммуникации, безопасность и техническое направление.

Стажеры быстро погружаются в корпоративную жизнь Компании, а благодаря Корпоративному университету МТС стремительно улучшают свои профессиональные и личностные навыки. Недавние выпускники могут претендовать на стажерские позиции, по которым предусмотрено оформление на стартовые позиции в штат Компании после завершения программы. За каждым стажером закреплен наставник, который отвечает за быструю адаптацию и помогает преодолевать любые сложности.

В 2017 г. мы получили более 4 000 заявок от студентов из 90 вузов России. К команде МТС присоединилось 250 стажеров, из них 30% это IT-направление. Благодаря программе мы формируем долгосрочные взаимоотношения с талантливой молодежью и даем возможности для быстрого карьерного старта.

Адаптация новых сотрудников

Для новых сотрудников в Компании реализуется программа адаптации. В первый рабочий день новые сотрудники получают «welcome-пакеты», которые являются приветственным комплиментом и позволяют новому сотруднику почувствовать заботу Компании уже в самом начале жизни в ней и обеспечивают личную историю ввода в МТС.

Новые сотрудники МТС в обязательном порядке проходят интеграционные курсы:

- **«Введение в МТС»** — «курс молодого бойца» для новых сотрудников, знакомит их с основами бизнеса Компании, ее историей, организационной и корпоративной культурой;
- **Дистанционный курс «Развитие МТС: от Data до Digital-трансформации»**, на котором новые сотрудники узнают, что такое digital-трансформация МТС, что в нее входит и чем она обусловлена; получают ответы на вопросы: почему Компания начинает двигаться в новом направлении и почему каждому сотруднику необходимо принять участие в ее «цифровизации».

Видеокурс «Личная эффективность в эпоху digital»

Для новичков проводится введение в должность, планирование адаптации и испытательного срока. После окончания испытательного срока руководители проводят оценку работы каждого сотрудника и, в свою очередь, получают замечания и предложения от новичков. Далее отдел кадров проводит анализ мнений новых сотрудников о процессе адаптации. Для новых сотрудников, поступающих на работу в подразделение «Продажи и абонентское обслуживание», действует система наставничества.

В розничной сети МТС также действует проект «Наставничество». Его суть заключается в том, что каждый опытный сотрудник может стать наставником для менее опытного, независимо от должности, которую он занимает. Например, специалист готовит помощника для своей должности, менеджер офиса продаж готовит специалиста стать таким же менеджером офиса продаж и так далее. При этом взаимодействие сотрудников продолжается и в дальнейшей работе.

Социальный HR

Проект «Социальный HR» сфокусирован на поддержке и проведении мероприятий, направленных на привлечение на работу и адаптацию сотрудников зрелого возраста и молодых специалистов с инвалидностью, а также на создании доступной и комфортной среды для работы всех категорий персонала.

В России уже девятый год действует Совет бизнеса по вопросам инвалидности, объединяющий более 40 крупных компаний. Его работа направлена на трудоустройство людей с ограниченными возможностями, содействие в развитии их профессиональных навыков. МТС является членом Совета с 2013 г.

МТС является приверженцем корпоративной инклюзии. Политика Компании такова, что кандидаты с ограниченными возможностями здоровья при полном соответствии предъявляемым требованиям будут приняты на работу.

В отчетном периоде МТС традиционно поддержала крупные и социально значимые мероприятия в данной области:

- конкурс для молодых соискателей с инвалидностью «Путь к карьере», который позволяет бизнесу увидеть, что наравне с другими участниками рынка труда существуют неохваченные ресурсы — молодые, инициативные и талантливые специалисты с ограниченными возможностями здоровья, профессионально подготовленные в различных областях, а целеустремленным соискателям из числа молодежи позволяет получить шанс занять хорошие карьерные позиции в штате самых привлекательных работодателей страны. Тренеры Корпоративного университета МТС и сотрудники отдела привлечения и адаптации традиционно проводят бизнес-тренинги и пробные интервью для участников конкурса;

- благотворительный турнир по пляжному волейболу в поддержку инклюзивных видов спорта. Корпоративная команда МТС по волейболу традиционно принимает участие в соревновании с другими бизнес-командами (Stream, Philips, DPD, Nestle, KPMG и Kaspersky). В этом году наши спортсмены одержали безоговорочную победу и в третий раз стали победителями турнира и обладателями золотого кубка. Все средства, собранные во время турнира, идут на организацию и развитие спортивных программ для ребят с инвалидностью;

- международный кинофестиваль о жизни людей с инвалидностью «Кино без барьеров». Это уникальный для нашей страны фестиваль фильмов, которые не просто затрагивают проблемы или успехи людей с инвалидностью, а показывают реальные истории преодолений барьеров внутри и вокруг нас.

В планах на 2018 г. продолжить развитие направления «Социальный HR»: расширить возможности для стажировок, практики и найма на работу специалистов с инвалидностью и людей старшего возраста, активно вовлекать сотрудников Компании в социально-значимые мероприятия, направленные на социализацию незащищенных слоев населения.

МТС — компания для всех возрастов

Во второй половине 2017 г. стартовал новый проект «МТС — компания для всех возрастов», который направлен на привлечение сотрудников зрелого возраста в розничную сеть МТС, а также в качестве агентов сетей спутниковой и фиксированной связи и операторов call-центров.

Данный проект исследует особенности в найме, адаптации и удержании вновь прибывших сотрудников возрастной категории 40+. Проект так же рассматривает особенности в коммуникации и обслуживании клиентов зрелой возрастной категории.

Проведенные исследования, рекламная кампания и специальные тренинги показали ряд преимуществ вновь прибывших сотрудников 40+ перед юными соискателями, а также готовность активно обучаться, поднимая процент вовлеченности в МТС и увеличивая фактическую прибыль Компании.

Развитие и обучение

Профессиональная, сильная команда — это залог бизнес-побед, поэтому инвестиции в человеческий капитал — одна из важнейших задач Компании. В основе профессионального роста персонала МТС лежит качественное и современное обучение сотрудников. Мы прилагаем большие усилия, направленные на повышение квалификации и образование своих сотрудников.

В МТС действует система обучения, в основу которой положены корпоративные ценности ПРОСТО (см. раздел «Корпоративная культура»), стратегические цели Компании, задачи в области управления персоналом и требования к профессиональным знаниям и навыкам сотрудников.

Задачи обучения и повышения квалификации персонала:

- обеспечение комплексного развития сотрудников по ключевым компетенциям;
- обучение кадрового резерва и подготовка преемников на ключевые позиции;
- повышение профессиональной квалификации;
- интеграционное обучение для новых сотрудников и при внедрении нового нормативного документа/процесса.

В 2017 г. среднее количество часов обучения на 1 сотрудника составило 16,5, из них 9,4 — внутреннее обучение, 7,1 — дистанционное.

Суммарный объем обучения в 2017 г. составил 240 304 чел./курсов, что на 14,8% превышает показатель прошлого года.

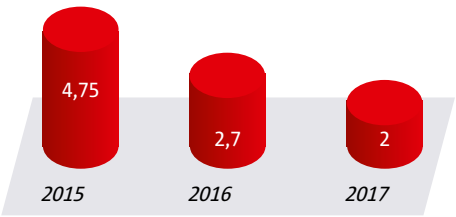
Сотрудники Компании ежегодно участвуют в процедуре оценки эффективности деятельности, которая включает в себя как оценку выполнения ключевых показателей эффективности, так и уровень развития компетенций. В ходе процедуры оценки руководители дают сотрудникам развернутую обратную связь по итогам работы за год. По результатам оценки формируется план развивающих мероприятий и определяются ключевые сотрудники, которые включаются в программу управления талантами ПАО «МТС». В 2017 г. 95% сотрудников МТС прошли официальную оценку результативности.

Благодаря качественно выстроенной системе развития персонала 66% вакансий в Компании закрываются за счет внутренних кандидатов. Внедрение новых передовых платформ дистанционного обучения позволяет нам предоставлять сотрудникам разнообразные возможности для профессионального и личностного развития.

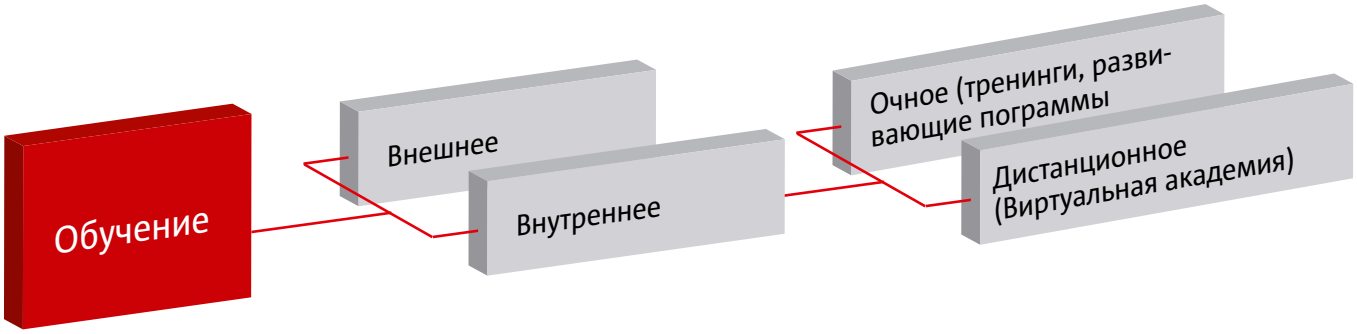
Количество обученных сотрудников ПАО «МТС», чел./курсов

Тип обучения	2015	2016	2017
Внутреннее (очное)	40 048	31 068	41 695
Внешнее (очное)	12 947	8 774	10 697
Дистанционное	155 924	168 408	187 912

Количество дней обучения на одного сотрудника



Формы обучения и повышения квалификации персонала



В Компании действует Корпоративный университет, задающий стандарты обучения и координирующий процессы в области обучения и развития персонала. К задачам Корпоративного университета также относится выстраивание систем обучения для разных функциональных подразделений Компании.

МТС заняла 2-е место на премии «Хрустальная пирамида — 2017» в номинации «Корпоративный университет года-2017»

Корпоративный университет МТС предлагает сотрудникам обязательное и необязательное обучение, а также материалы для факультативного изучения в целях профессионального и личностного развития. В зависимости от стоящих целей и задач могут быть выбраны различные формы и методы обучения. Внедрение смешанного обучения существенно поднимает его качество и уровень развития сотрудников.

Внутреннее обучение

Тренинги

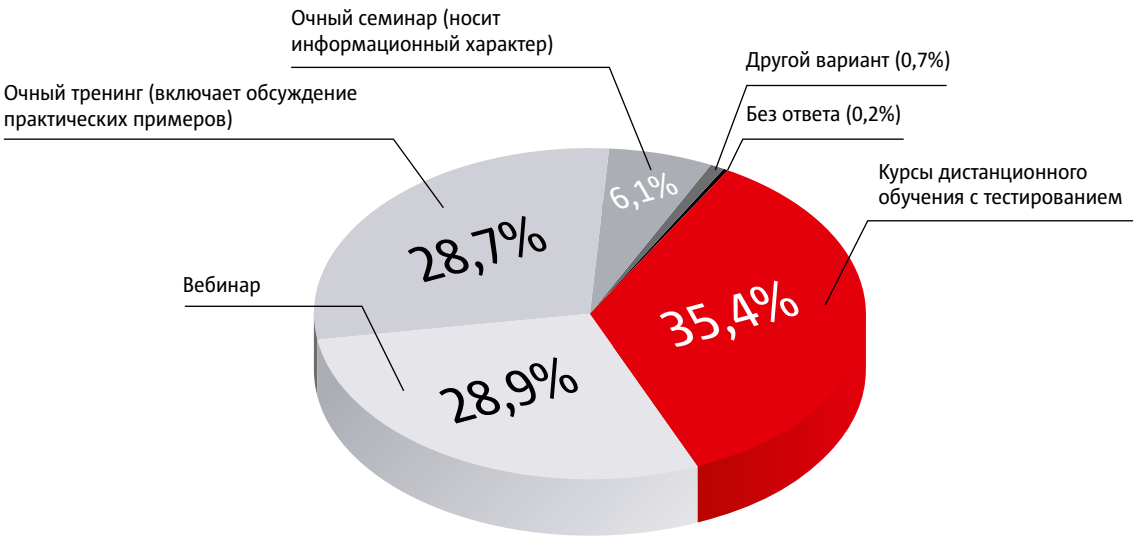
Наиболее распространенным и эффективным инструментом развития внутренних изменений для МТС являются тренинги. Данный формат интенсивного обучения легко адаптируется под специфику бизнеса и позволяет активно задействовать внутренний ресурс Компании. В систему обучения МТС внедрена Академия тренерского мастерства с целью подготовки внутренних тренеров.

За 2017 г. тренеры МТС провели 1 871 внутренних тренингов для 8 235 сотрудников. Наиболее популярными тренингами отчетного года стали:

- тренинг для сотрудников «Системное мышление — новый подход к саморазвитию» помог понять, как думают люди вокруг, какие ими движут мотивы и как пользоваться этими знаниями каждый день.
- тренинг для руководителей «Природа команды: как создать условия для ее эволюции» позволил познакомиться с органическим подходом к развитию команды и определить ключевые аспекты построения эффективной команды.
- тренинг «Agile. Гибкое мышление» помог разобраться в особенностях Agile-культуры, новых понятиях и инструментах для практического применения гибких методологий.
- тренинг «Эмоциональный интеллект» помог узнать, что такое эмоциональный словарь и зачем его нужно расширять, как идентифицировать возникающие эмоции в себе и вокруг и, главное, как их направить на решение задач.
- тренинг «Работа с конфликтными клиентами. Навыки стресс-менеджмента» помог отработать навыки конструктивного разрешения конфликтных ситуаций и умение самостоятельно справляться со стрессом.

В ПрАО «ВФ Украина» в рамках новой версии программы развития талантов в 2017 г. состоялся первый конкурсный набор в лагерь интенсивного развития лидерского потенциала сотрудников #VodafoneSpaceLeaders. Формат корпоративного bootcamp уникален для компании и украинского рынка лидерских технологий, а также для развития кадрового потенциала и продуктовых кроссфункциональных команд.

Итоги опроса сотрудников «Какую форму обучения вы считаете наиболее продуктивной»?



Тренер года — 2017

Соревнование проходило в пяти номинациях: «Лучший тренер трейд-маркетинга», «Лучший тренер B2B», «Лучший тренер ЦКС», «Лучший тренер Розничной сети», «Лучший технический тренер». В рамках отборочных туров участники проводили вебинары и тренинги, разрабатывали обучающие материалы, искали новые подходы и digital-инструменты, которые могли бы сделать обучение эффективнее и легче.

В этом году конкурс получил ещё одно направление развития — суперфинал. Тренеры, занявшие первое место в каждой из номинаций, соревновались между собой. Победителями суперфинала стали 3 сотрудника, получившие звание «Лучший тренер МТС — 2017» и сертификаты на внешнее обучение для повышения профессиональной экспертизы в области обучения.

Олимпиада продаж — 2017

С марта по июнь этого года подразделения B2B-продаж МТС, МГТС и Спутникового ТВ были пронизаны духом конкуренции и волнения. 653 заявки на участие, региональный отбор, полуфинал и финал для самых ловких в коммуникациях сотрудников. Победители «Олимпиады» приглашены на стажировку в компанию Vodafone (Лондон).

Академия лидерства

В 2017 г. участниками стали 250 сотрудников МТС и дочерних компаний из разных регионов страны. 30 проектных команд прошли обучение по разработке корпоративных стартап-проектов. В финал попало10 команд, победители программы отправились в зарубежный бизнес-тур.

Развивающие программы

МТС реализует комплексные программы развития, направленные на постоянное совершенствование профессиональных навыков и знаний как сотрудников, так и руководства Компании.

В 2017 г. Корпоративный университет реализовал более 20 программ развития. Целевыми программами отчетного года стали:

- «Управление талантами» — программа, направленная на карьерный рост сотрудников внутри Компании. В 2017 г. проведено более 200 мероприятий по передаче знаний и обучено 260 наставляемых. 30% участников программы продвинулись внутри Компании.
- «Академия лидерства» — программа для развития высокопотенциальных сотрудников, которая трансформировалась в сторону инноваций и сменила название на «Академия лидерства. Бизнес-прорыв». В 2017 г. участниками стали 250 сотрудников МТС и дочерних компаний из разных регионов страны.
- «Академия HR» — программа, направленная на повышение профессионализма сотрудников блока управления персоналом. Целевой аудиторией в 2017 г. стали около 100 HR-менеджера регионов.

- «Программа по развитию лидерского потенциала руководителей МТС» запущена совместно с Московской школой управления Сколково и нацелена на обучение лидеров нового типа, готовых развивать в условиях высокой экономической турбулентности и неопределенности корпоративную культуру, бизнес-процессы и стратегическое планирование на основе digital-подхода и проводить необходимые изменения в Компании. В 2017 г. по программе обучено 57 человек.

Виртуальная академия

Мы взяли за основу лучшие мировые практики дистанционного обучения, проанализировали запросы бизнеса и в 2016 г. разработали совершенно новый концепт обучающей платформы Виртуальная академия.

Проведенный в 2017 г. опрос персонала показал, что мы движемся в правильном направлении: — более 64% сотрудников считают форму вебинаров и дистанционного обучения наиболее продуктивной.

Виртуальная академия — это уникальная платформа для индивидуального развития персонала, которая представляет собой комплексное решение, позволяющее:

- составить индивидуальный план развития,
- зарегистрироваться на очные мероприятия в один клик,
- смотреть видеокурсы с компьютера, планшета или мобильного телефона.

Виртуальная академия создает возможности для формирования самообучающейся организации, единой среды для обучения, общей точки входа для всех процессов, связанных с обучением: от планирования конференций до просмотра нового видеокурса.

Для руководителей предусмотрена возможность формировать план индивидуального развития сотрудников, назначать им к освоению готовые учебные программы, а также следить за их успехами в обучении.

Помимо этого, в системе есть собственная социальная сеть, где каждый может поделиться профессиональными знаниями или полезной информацией.

Информация о вакансиях на внутрикорпоративном портале newportal.mts.ru

«У каждого сотрудника МТС есть отличные возможности для применения и развития своих профессиональных качеств и построения карьеры. Для вас открыты вакансии в разных подразделениях компании, описание которых вы можете найти, пройдя по гиперссылкам.

Приступите к работе своей мечты в кратчайшие сроки! Используйте свой потенциал и навыки максимально продуктивно для себя и компании!»

МТС накопила достаточный опыт и готова делиться им не только внутрикорпоративно, но и за пределами Компании. В связи с этим в 2017 г. МТС официально запустила юридическое лицо «Университет МТС». Среди первых внешних клиентов были крупные корпорации и государственные университеты.

В Виртуальной академии доступна обширная библиотека видеокурсов, которые созданы специально для сотрудников нашей Компании с использованием лучших практик мирового рынка обучения. В системе также существует прямой доступ к мировой системе онлайн образования — Coursera.

Для обеспечения процесса непрерывного развития и обучения в любом удобном месте и в удобное время у Виртуальной академии существует мобильное приложение для iOS и Android.

В планах на 2018 г. активное обучение сотрудников самым популярным цифровым профессиям:

- программа «Продуктовая долина» по управлению цифровыми продуктами. Программа познакомит с исследованиями пользователей, продуктовыми метриками, Agile, Scrum, Kanban и проектированием интерфейсов.
- программа «Основы машинного обучения», которую будут проводить специалисты из подразделения Big Data.
- программа «Data driven: как принимать решения, основанные на данных» рассчитана на аналитиков и руководителей.
- готовится перечень программ о самых-самых последних тенденциях цифрового мира для маркетологов, ИТ-специалистов и сотрудников работающих в сегменте B2B.

Виртуальная академия

более
70 видеокурсов

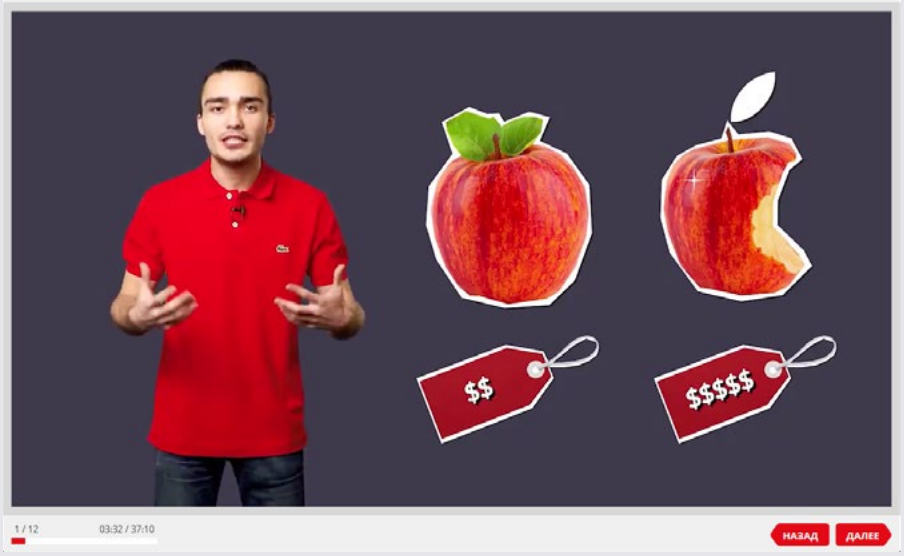
более 300 вебинаров

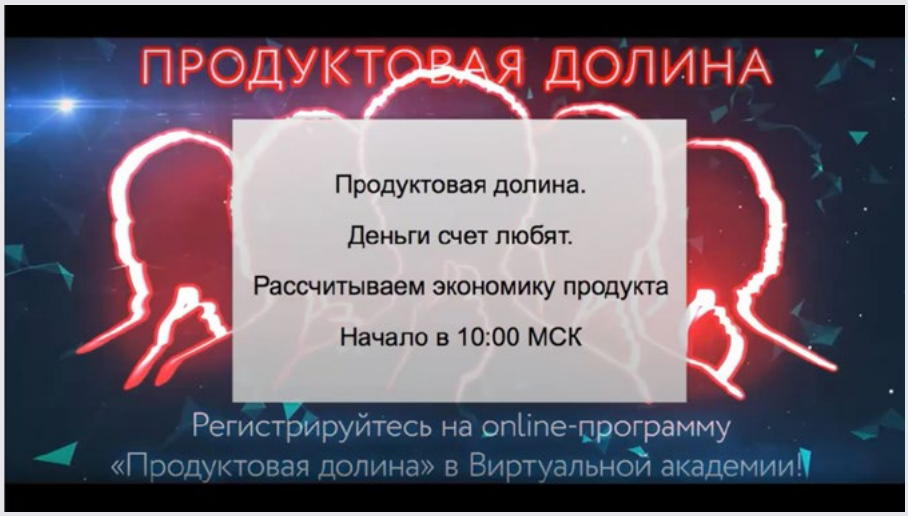
96% сотрудников хотя бы раз в год проходили обучение в Виртуальной академии. Почти 60% прошли 2 и более необязательных курса

470 153 посещений за 2017 г.

243 065 раз за 2017 г. пользователи проходили в Виртуальной академии курсы, тесты и смотрели записи вебинаров

87% опрошенных сотрудников порекомендовали бы обучение в Виртуальной академии коллегам.





Внешнее обучение

Программа обучения	Участники
Кастомизированный курс по теме «МСФО: IAS 39, IFRS 9, IAS 32, IAS 23, IAS 37»	37 сотрудников Блока финансов и инвестиций
Обучение «Google Analytics 360 Suite»	60 сотрудников Блока маркетинга
Курс «Менеджер по продукту»	80 сотрудников из 7 блоков: Блок информационных технологий, Блок маркетинга, Блок по продажам и обслуживанию, Блок по управлению закупками, Блок по управлению персоналом, Блок финансов и инвестиций, Технический блок
Проект «Английский online»	300 сотрудников со всех регионов страны

Корпоративная электронная библиотека

В библиотеке собраны шедевры бизнес-литературы по маркетингу, связям с общественностью, навыкам продаж, психологии, экономики, личностному развитию, здоровому образу жизни, детско-родительским взаимоотношениям и пр. — всего более 750 книг.

На конец 2017 г. количество активных пользователей составило 15 570, количество скачиваний — 659 031.

С ноября 2017 г. сотрудники МТС получили доступ к ресурсу периодических изданий Public.ru, на котором собраны одни из лучших бизнес-журналов и газет (Forbes, Коммерсантъ, РБК, Профиль, Эксперт, Psychologies, Geo, Закон, Computerworld Россия и т.д.).

Третья волна iMBA

В мае стартовала третья волна программы дистанционного обучения региональных сотрудников — iMBA. География проекта широка — в нём принимают участие как сотрудники из 43 регионов России, так и из Украины и Беларуси.

Программа рассчитана на 11 месяцев обучения и включает в себя 10 основных образовательных модулей, позволяющих получить комплексные знания об основных функциях телеком-бизнеса. По итогам программы участники, успешно сдавшие выпускную работу, получат дипломы об окончании курса и примут участие в выпускном вечере в Москве.

Online-программы

В 2017 г. мы активно использовали формат online-программ — это серия вебинаров и домашних заданий.

Самой востребованной оказалась программа по Excel, на которую зарегистрировалось 1 700 участников. По итогу была проведена Олимпиада по Excel, в которой сразились 100 самых опытных аналитиков Компании.

Другая масштабная программа познакомила сотрудников с самыми актуальными трендами цифрового мира: приглашенные эксперты из успешных цифровых компаний доступно рассказали про блокчейн, искусственный интеллект, нейросети, машинное обучение и многое другое.

Также в 2017 г. мы организовали 2 практических online-лаборатории, в которых сотрудники основы программирования на Python и создавали чат-боты в telegram.

Тренинг от чат-бота

Самым необычным форматом для МТС стал дистанционный тренинг по креативности, который проводился при помощи чат-бота. Это был интенсивный 7-дневный марафон, в котором участники ежедневно должны были выполнять задания, высылаемые ботом. Не выполнил задание — выбываешь из игры. Самое приятное, что в таком интенсивном режиме более 50% участников выполнили все задания и дошли до конца.

Мотивация и социальные гарантии

В Компании действует конкурентоспособная система оплаты труда, состоящая из фиксированной и переменной частей. Сотрудникам Компании предоставляется пакет компенсаций и льгот, отвечающий имеющимся на рынке труда практикам.

В основе всех систем вознаграждения персонала МТС лежат принципы конкурентоспособности заработных плат и справедливости вознаграждения. Компания использует комплексный подход к системе мотивации и применяет лучшие мировые практики в области оплаты труда, которые позволяют объективно проводить оценку результатов деятельности сотрудников и МТС в целом, а также мотивировать их на повышение эффективности.

Материальная мотивация

Размер фиксированной части заработной платы (должностного оклада) определяется с учетом диапазонов заработной платы, установленных для каждого должностного разряда (грейда) на основании анализа рынка труда в регионе присутствия и политики позиционирования Компании относительно рынка оплаты труда.

Переменная часть представлена премией, предусматривающей четкие и прозрачные принципы установления ее целевых размеров и расчета фактических значений на основе ключевых показателей эффективности и индивидуальных задач, закрепленных в оценочных формах каждого работника.

Соотношение переменной и фиксированной частей совокупного дохода сбалансировано для каждой из должностей в соответствии с ее потенциалом влияния на бизнес-результаты. Чем больше влияние — тем выше доля переменной компоненты.

Средняя заработная плата, включающая оклад и премию, в ПАО «МТС» в 2017 г. составила 71 тыс. руб. В Компании действует система премирования для работников, занятых продажами и абонентским обслуживанием, базовый принцип которой — мотивация на достижение конкретного результата. Отличительной особенностью системы является структура дохода с большей переменной частью и иная частота выплат. Для работников Компании, отвечающих за прямые продажи, действует комиссионная схема премирования (прямые проценты от продаж).

Расходы на оплату труда по Группе МТС в 2017 г. составили 60,4 млрд руб. (в 2015 г. и 2014 г. — 59,5 и 54,6 млрд руб. соответственно).

Структура расходов на оплату труда по Группе МТС, млрд руб.

Нематериальная мотивация

Большое внимание мы уделяем нематериальной мотивации. Система признания достижений, действующая в МТС, предполагает проведение мотивационных программ различной направленности.

Производственные программы — это мотивационные программы, направленные на повышение производительности труда и личной эффективности работников Компании. Мы ежегодно выделяем лучших сотрудников, руководителей и проектные команды. В корпоративных печатных изданиях и в новостной ленте корпоративного портала регулярно освещаются успехи и достижения сотрудников МТС.

К непроизводственным относятся программы, направленные на укрепление корпоративной культуры и повышение вовлеченности сотрудников.

Подробнее см. раздел «Корпоративная культура».

Социальные гарантии

Компания предоставляет своим работникам широкий пакет компенсаций и льгот, основное внимание в котором уделяется социальной защите. Мы уверены, что для создания дополнительных мер социальной защиты сотрудников, позволяющих им чувствовать себя уверенно и комфортно в любой жизненной ситуации, необходимо брать на себя повышенные обязательства. МТС предоставляет своим сотрудникам полный комплекс социальных гарантий, предусмотренных законодательством, но не ограничивается им.

В Компании все льготы для сотрудников подразделяются на социальные и служебные.

Служебные льготы (в том числе автомобили или компенсация затрат на их использование, служебная мобильная связь с широким лимитом компенсации при переезде на работу в другую местность) предоставляются независимо от стажа работы в Компании, продолжительности рабочего времени или срочности договора. Основанием для предоставления льгот является наличие служебной необходимости.

Социальные льготы, в том числе добровольное медицинское страхование (ДМС) и страхование от несчастных случаев или болезней, доплата по больничному листу, материальная помощь предоставляются всем сотрудникам по основному месту работы, за исключением сотрудников, оформленных по срочным трудовым договорам сроком менее трех месяцев или работающих менее трети нормы рабочего времени.

Доплаты по временной нетрудоспособности предоставляются в зависимости от стажа работы в Компании и не зависят от продолжительности рабочего времени или срочности договора.

В определенных случаях любому сотруднику может быть оказана материальная помощь. МТС осуществляет доплаты сверх установленных законодательством нормативов по пособиям за период временной нетрудоспособности вследствие болезни, несчастного случая на производстве или профессионального заболевания, в период отпуска по беременности и родам и так далее. В некоторых случаях Компания оплачивает аренду жилья для

Компания регулярно проводит Кубок Группы МТС по мини-футболу, семейно-спортивный праздник День здоровья, региональные спартакиады и чемпионаты по футболу, пляжному волейболу, боулингу, шахматам, картингу, настольному теннису и другим видам спорта, туристические слеты.

МТС на протяжении 15 лет участвует в Спартакиаде АФК «Система». В 2017 г. от МТС выступили 60 спортсменов и при поддержке более сотни своих болельщиков заняли 2-е место.

Эволюция 2.0

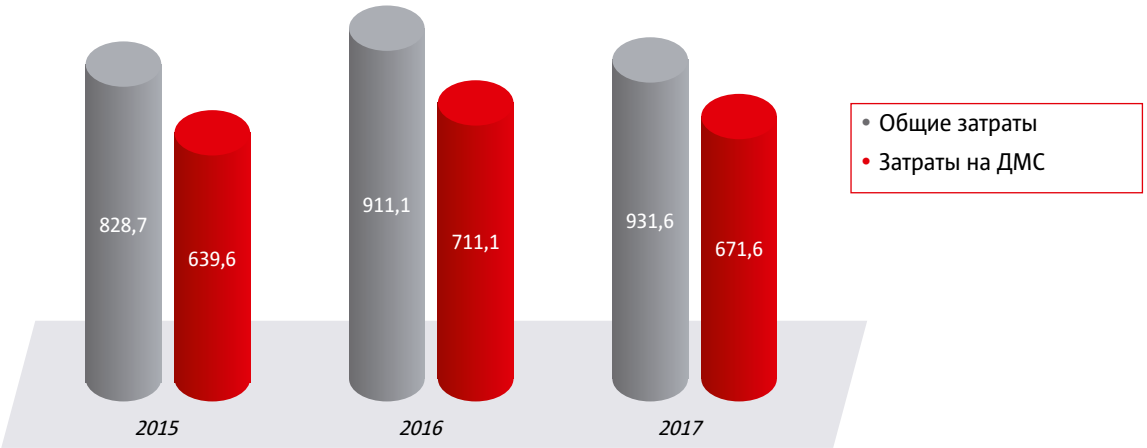
В октябре 2017 г. с размахом стартовала очередная «Эволюция 2.0» — игра для 20 000 сотрудников Розничной сети МТС.

Раз в две недели сотрудники офисов продаж МТС получают новую бизнес-миссию: руководители офисов продаж — большой план на весь офис, специалисты — свой личный план и задачу бороться за индивидуальное первенство.

Миссии, продажи, баллы, задачи, рейтинги — это ещё не всё. Большие победы впереди, но уже сейчас на заработанные баллы участники могут покупать разнообразные товары в интернет-магазине «Эволюции».

В «Эволюции» нет ограничений, если есть желание побеждать: баллы за выполнение одной миссии, поездка — за шесть, автомобиль — за тридцать.

Затраты на обеспечение персонала социальными гарантиями по Группе МТС, млн руб.



сотрудников и компенсирует затраты, связанные с переездом, поддерживая таким образом желание сотрудников перемещаться и развиваться.

В дополнение к указанным компенсациям и льготам сотрудникам МТС предоставляются возможности для поддержания здорового образа жизни и занятия спортом. Все сотрудники имеют возможность принять участия в Днях здоровья, велопробегах и спортивных соревнованиях. Для сотрудников с определенным стажем работы в Компании предусмотрена компенсация расходов на посещение бассейнов и фитнес-клубов.

Система льгот для сотрудников МТС не имеет различия по регионам, за исключением регионов Крайнего Севера и приравненным к ним местностям, в которых сотрудникам дополнительно выплачивается компенсация расходов на проезд к месту проведения отпуска.

Также сотрудникам предоставляется возможность участия в программе «кафетерий льгот», где по решению сотрудника может быть изменен его индивидуальный набор льгот. Такой подход позволяет качественно удовлетворить персональные потребности сотрудников при высокой эффективности расходов.

Единая горячая линия

Сотрудники имеют возможность обратиться на «Единую горячую линию» для решения вопросов, связанных с соблюдением Кодекса делового поведения и этики, урегулирования корпоративных конфликтов, получения помощи в случаях, если он (работник) пострадал от превышения служебных полномочий, а также для сообщения о нарушениях требований Политики «Соблюдение антикоррупционного законодательства», Политики «Управление конфликтом интересов в ПАО «МТС» (линия блока внутреннего контроля и аудита control&audit@mts.ru).

При обращении на «Единую горячую линию» сотрудники вправе не указывать данные (электронный адрес) для обратной связи. Авторы сообщений обеспечиваются защитой Компании от любых форм преследования или дискриминации.

Медицинское обслуживание

МТС обеспечивает дополнительную социальную защиту всем сотрудникам, предоставляя им медицинское страхование и страхование от несчастных случаев. Каждый год мы заключаем со страховыми компаниями договоры добровольного медицинского страхования (ДМС), которые дают возможность нашим сотрудникам получать медицинскую помощь в современных клиниках. Программа ДМС включает в себя расходы на поликлиническое обслуживание, стоматологическую помощь, вызов врача на дом и лечение в стационарах.

Корпоративное пенсионное обеспечение

Мы стремимся обеспечить для наших сотрудников не только стабильность и развитие в настоящем, но и сохранение качества жизни в будущем, после завершения трудовой деятельности. В Компании в рамках государственной пенсионной реформы реализуется проект по переводу накопительной части трудовой пенсии из Пенсионного фонда России в негосударственный пенсионный фонд «Большой». Дополнительные программы корпоративного пенсионного обеспечения в МТС не реализованы.

Общая сумма затрат на обеспечение персонала социальными гарантиями по Группе МТС в 2017 г. составила 831,6 млн руб., из них затраты на ДМС составили 671,6 млн руб.

Охрана труда

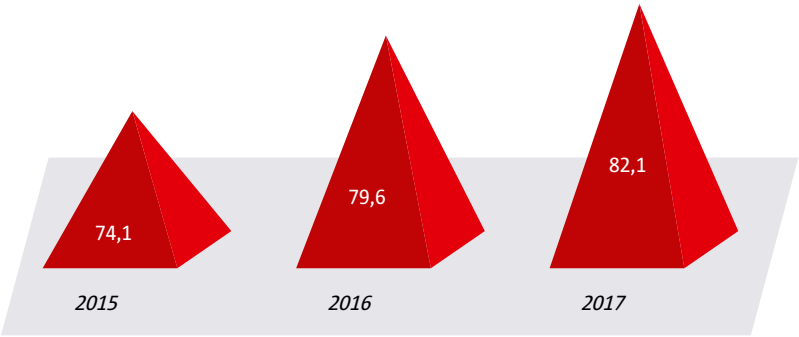
Вопросам обеспечения благоприятных и безопасных условий труда ПАО «МТС» уделяет самое пристальное внимание. Безопасность сотрудников — основная составляющая корпоративной социальной ответственности Компании.
В области охраны труда МТС руководствуется требованиями законодательства Российской Федерации, а также нормами международного права и локальными нормативными документами по охране труда.

В Компании функционирует двухуровневая система управления охраной труда, сфокусированная на создании безопасных условий труда, предупреждении производственного травматизма и организации обучения персонала правилам безопасного труда.

Проводимая в ПАО «МТС» работа по охране труда направлена:

- на обеспечение приоритета сохранения жизни и здоровья работников в процессе трудовой деятельности;
- совершенствование системы управления охраной труда;
- своевременное обучение руководителей и специалистов по вопросам охраны труда;
- организацию проведения предварительных и периодических медицинских осмотров работников;
- своевременное обеспечение работников спецодеждой, спецобувью и другими средствами индивидуальной защиты;
- организацию проведения производственного контроля и специальной оценки условий труда;
- обеспечение безопасности производственного оборудования и технологических процессов;
- учет и анализ состояния производственного травматизма, организацию расследования несчастных случаев и проведение мероприятий по предупреждению производственного травматизма и профессиональных заболеваний;
- обеспечение подразделений нормативными документами, доведение до сведения работников действующих законов и нормативных правовых актов по охране труда;
- пропаганду вопросов охраны труда.

Затраты ПАО «МТС» на мероприятия по охране труда, млн руб.



Всего на мероприятия по охране труда в ПАО «МТС» в 2017 г. израсходовано 82,1 млн руб., что составило в среднем 2 582,6 руб. на одного работника (в 2016 г. — 2 562 руб.).

В 2017 г. внешнее и внутреннее обучение по охране труда прошли 16 917 человек. В число лиц, прошедших обучение, входят руководители, специалисты, члены комиссий по охране труда и другие категории работников. Для внутреннего обучения по охране труда используются различные обучающие системы, в том числе система дистанционного обучения «Виртуальной академии» Корпоративного университета МТС.

В Компании проводится обучение по оказанию первой помощи пострадавшим на производстве. Основная задача — отработка самостоятельных действий и поведения работников, направленных на сохранение жизни каждого пострадавшего, до прибытия спасательных служб.

Одним из важнейших направлений в работе по профилактике производственного травматизма и профессиональных заболеваний является специальная оценка условий труда. Этот процесс позволяет полностью идентифицировать и объективно оценить вредные и (или) опасные производственные факторы и риски на рабочих местах, спланировать мероприятия по улучшению условий труда. По состоянию на 31 декабря 2017 г. по Группе МТС оценено 24 456 рабочих мест (92% от общего количества рабочих мест). В 2018 г. работа по проведению специальной оценки условий труда будет продолжена. Подробная информация о результатах оценки доступна на сайте http://www.company.mts.ru/comp/social_responsibility/ocenka/.

Причины несчастных случаев в 2017 г.

Показатели травматизма ПАО «МТС»

Показатель	2015	2016	2017
Коэффициент частоты несчастных случаев (Кч)[1]	0,21	0,16	0,22
Коэффициент тяжести несчастных случаев (Кт)	16,28	51,57	21,3
Коэффициент производственного травматизма и потери рабочего времени (КПТ)	0,03	0,02	0,03
Коэффициент потерянных дней (КПД)	0,49	1,46	0,48
Коэффициент отсутствия на рабочем месте (КО)	5,51	4,19	4,27

[1] Коэффициент частоты несчастных случаев (Кч) определяет число несчастных случаев за отчетный период в расчете на 1 000 работающих.

В предотвращении непосредственного воздействия вредных и (или) опасных производственных факторов на организм работника большую роль играют применяемые средства индивидуальной защиты (СИЗ). В ПАО «МТС» разработаны и утверждены нормы бесплатной выдачи специальной одежды, специальной обуви и других средств индивидуальной защиты работникам, которые заняты на работах с вредными и (или) опасными условиями труда. Своевременно осуществляется закупка сертифицированных СИЗ, соблюдаются сроки носки и испытания средств индивидуальной защиты. Надлежащим образом организовано хранение и учет СИЗ.

Сотрудники МТС, занятые на работах с вредными и (или) опасными условиями труда проходят предварительные (при поступлении на работу) и периодические (в течение трудовой деятельности) медицинские осмотры. Целью периодических медицинских осмотров является динамическое наблюдение за состоянием здоровья работников в процессе трудовой деятельности, профилактика и своевременное установление признаков профессиональных и общих заболеваний, а также предупреждение несчастных случаев. За отчетный период в ПАО «МТС» прошли предварительные и периодические медицинские осмотры 3 021 и 8 301 человек соответственно. По результатам периодических медицинских осмотров 35 работников нуждались в переводе на другую работу, 52 работникам было рекомендовано санаторно-курортное лечение.

Особое внимание МТС уделяет организации работы по предупреждению производственного травматизма и профессиональных заболеваний, проведению превентивных мероприятий по управлению профессиональными рисками. С этой целью реализованы различные организационные и технические мероприятия по профилактике производственного травматизма.

Официальных совместных комитетов по здоровью и безопасности в ПАО «МТС» нет. Руководители подразделений и представители работников участвуют

в мониторинге и при разработке ежегодных Планов работы по охране труда в филиалах на предстоящий год (10%) и при разработке Перечня мероприятий по улучшению условий и охраны труда работников, на рабочих местах которых проводилась специальная оценка условий труда.

В 2017 г. в ПАО «МТС» произошло 7 несчастных случаев. Профессиональных заболеваний в отчетном году у сотрудников не выявлено.

ПАО «МТС» присоединены к соблюдению следующих соглашений:

- Московское трехстороннее соглашение на 2016-2018 гг. между Правительством Москвы, Московскими объединениями профсоюзов и Московскими объединениями работодателей;
- Федеральное отраслевое соглашение по организациям связи и информационных технологий Российской Федерации на 2015–2017 гг.

Ежегодно в ПАО «МТС» проводится работа с Фондом социального страхования РФ (ФСС РФ) по финансовому обеспечению предупредительных мер по сокращению производственного травматизма и профессиональных заболеваний работников и санаторно-курортного лечения работников, занятых на работах с вредными и (или) опасными производственными факторами, а также на получение скидок к страховому тарифу на обязательное социальное страхование от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний. В 2017 г. общая сумма, полученная от этой работы, составила 2,6 млн руб. (в 2016 г. — 9,1 млн руб., в 2015 г. — 9,6 млн руб.). Уменьшение суммы полученных средств связано с тем, что после проведенной в ПАО «МТС» трансформации организационной структуры сменились названия части филиалов, и ФСС РФ отказало им в получении скидок к страховому тарифу и финансовому обеспечению предупредительных мер по сокращению производственного травматизма и профессиональных заболеваний работников и санаторно-курортного лечения работников.

За счет средств ФСС РФ:

- проведены медицинские осмотры;
- приобретена спецодежда, спецобувь и другие СИЗ;
- проведена специальная оценка условий труда.

Система управления охраной труда в ПАО «МТС» получила признание на региональном и областном уровнях. В 2016 г. ряд филиалов МТС стали призерами различных смотров-конкурсов по охране труда.

Большое внимание уделяется пропаганде вопросов охраны труда, используются различные формы работы. Каждый год, в апреле месяце, в преддверии Всемирного дня охраны труда, проводятся различные мероприятия, направленные на улучшение условий и охраны труда работников Компании, на предотвращение производственного травматизма и профессиональных заболеваний.

В отчетном году представители МТС и дочерних компаний приняли участие в работе третьей Всероссийской недели охраны труда в г. Сочи. Насыщенная программа Всероссийской недели охраны труда позволила принять участие в профессиональных дискуссиях, изучить лучшие практики и опыт коллег, ознакомиться с основными направлениями совершенствования законодательства по охране труда, получить рекомендации и ответы на практические вопросы.

Ежегодно в Компании проводится оценка эффективности системы управления охраной труда на основе количественных показателей, которые позволяют объективно оценить степень реализации проводимой политики в области охраны труда. Оценку получает каждый регион. По результатам оценки эффективности системы управления охраной труда проводится анализ, планируются конкретные мероприятия по улучшению и совершенствованию работы по охране труда.

В 2017 г. филиал ПАО «МТС» в Липецкой области получил «Сертификат доверия работодателю».

Общество

Благотворительность 116

Волонтерство 122

Социальные проекты 130

Благотворительность

Приоритеты МТС были и остаются социально ориентированными. Именно поэтому благотворительность является важной частью корпоративной социальной ответственности Компании.

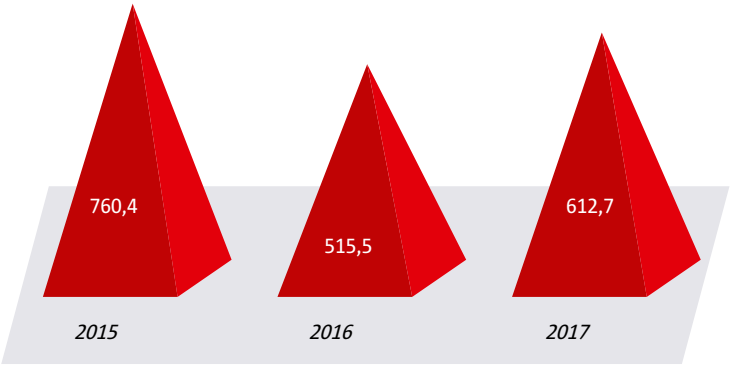
Приоритетные направления деятельности МТС в области благотворительности:

- безвозмездная помощь детям с тяжелыми заболеваниями;
- поддержка развития системы образования и здравоохранения;
- содействие продвижению физической культуры и спорта;
- поддержка искусства, творческих инициатив;
- сохранение объектов социальной инфраструктуры.

Политика благотворительной деятельности Компании определяется следующими принципами:

- мы нацелены на долгосрочные проекты в области благотворительности, способствующие решению острых социальных проблем, повышению качества жизни граждан, охватывающие широкие слои населения и соответствующие приоритетам государства в области социальной политики;
- мы реализуем проекты, направленные на формирование равных условий и возможностей для жителей удаленных регионов и крупных центров;
- мы считаем, что современные инновационные технологии оказывают существенный вклад в улучшение качества жизни, поэтому для нас приоритетными являются благотворительные проекты, в рамках которых наши технологии, продукты и сервисы способствуют решению данной задачи;
- мы считаем, что обществом наиболее востребованы благотворительные проекты, направленные на улучшение здоровья, а также проекты, способствующие гармоничному развитию подрастающего поколения;

Затраты Группы МТС на благотворительные и социальные проекты, млн руб.



Общие затраты Группы МТС на благотворительные и социальные проекты в 2017 г. составили

612,7 млн руб.

- мы заинтересованы в проектах, которые могут быть реализованы максимально широко в рамках всех стран, где МТС осуществляет свою деятельность;
- мы готовы к сотрудничеству с органами власти, некоммерческими организациями, представителями бизнес-сообщества в реализации совместных благотворительных программ, соответствующих социальной политике и политике благотворительности МТС, на условиях равного партнерства и при условии соблюдения применимых к Компании законодательных и иных ограничений.

Работа с региональными сообществами

С конца 2016 г. МТС реализует новое направление благотворительной деятельности — прямую работу с региональными сообществами. В рамках направления мы взаимодействуем с независимыми группами людей, которые пытаются собственными силами решать важные для их локального окружения социальные задачи. Характерным признаком таких локальных групп является общественная значимость и бескорыстность их деятельности, которая не связана с какой-либо политической, религиозной или коммерческой деятельностью.

За 2017 г. МТС совместно с региональными сообществами реализовали 290 проектов в 33 регионах страны: мы закупали продукты и канцтовары для многодетных и малообеспеченных семей, помогали обустраивать спортивные площадки, строить велотрассы, восстанавливали локальные парки, обеспечивали поисковые отряды необходимым для их работы оборудованием, юным спортсменам помогали с экипировкой и поездками на соревнования.

Значительная часть мероприятий по работе с сообществами проводится с привлечением волонтеров МТС — наши сотрудники участвуют в субботниках, сажают деревья, собирают вещи для бездомных. Подобные социальные проекты выходят за рамки внутрикорпоративных и становятся важной частью диалога Компании с местными сообществами.
В 2017 г. в таких волонтерских начинаниях приняли участие 3 700 сотрудников МТС.

Важную социальную миссию в работе с локальными сообществами мы видим в передаче опыта и профессиональной экспертизы, реализуя проекты наставничества и обучения для школьных, студенческих и других молодежных объединений.

290 проектов

33 региона

3 700 сотрудников

Во Владивостоке МТС обеспечила формой детскую сборную по гребле, в Томске — помогла в восстановлении исторического здания, для любительского сообщества пензенских экскурсоводов приобрела громкоговорители.

В 2017 г. запущен проект «Лекторий МТС», в рамках которого сотрудники проводят лекции на приоритетные для МТС темы, например, связанные с развитием smart-технологий.

Первые обучающие проекты реализованы в подмосковном Одинцово и в Ивановской области.

Обращаясь напрямую от имени Компании и детально исследуя жизненный контекст локальных групп, мы получаем живой отклик и искреннюю благодарность. Высокая вовлеченность в инициированные МТС активности показывает, что люди готовы погружаться в то, что им по-настоящему близко. В планах на 2018 г. — увеличение числа реализуемых проектов до 400, масштабирование и расширение их географии.

«Поколение М»

15 млн чел.	интернет-аудитория, человек
160	признанных мастеров в творческой группе
>200	мастер-классов по разным направлениям творчества
240	детей стали победителями и призерами
15,5 млн руб.	собранных средств

Крупнейший в России благотворительный проект «Поколение М» объединяет в себе идею развития детского творчества и помощь тяжелобольным детям. Программа инициирована Компанией МТС и реализуется в партнерстве с ведущими творческими объединениями и мастерами отечественного искусства, федеральными и региональными органами власти, бизнес-корпорациями и Министерством культуры РФ.

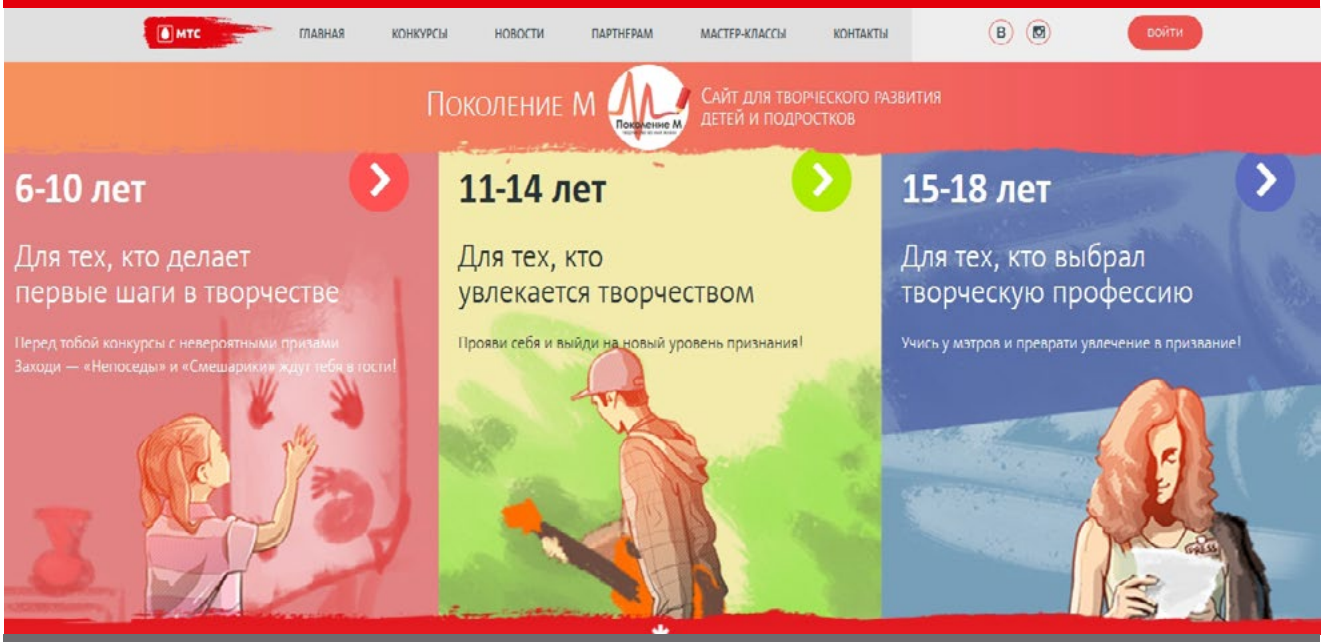
На виртуальных творческих площадках проекта дети со всей страны могут проявить таланты, участвуя в конкурсах, онлайн мастер-классах и интерактивных упражнениях от российских звезд по разным направлениям:

pokolenie.mts.ru

vk.com/pokoleniye_m

instagram.com/pokoleniye_m

Девиз проекта: «Творчество во имя жизни»



Развивая благотворительность через поддержку детского творчества, мы вовлекаем детей в уникальные виртуальные и региональные активности, даем им возможность приобщиться к «хорошему интернету» и воспринять общечеловеческие ценности.

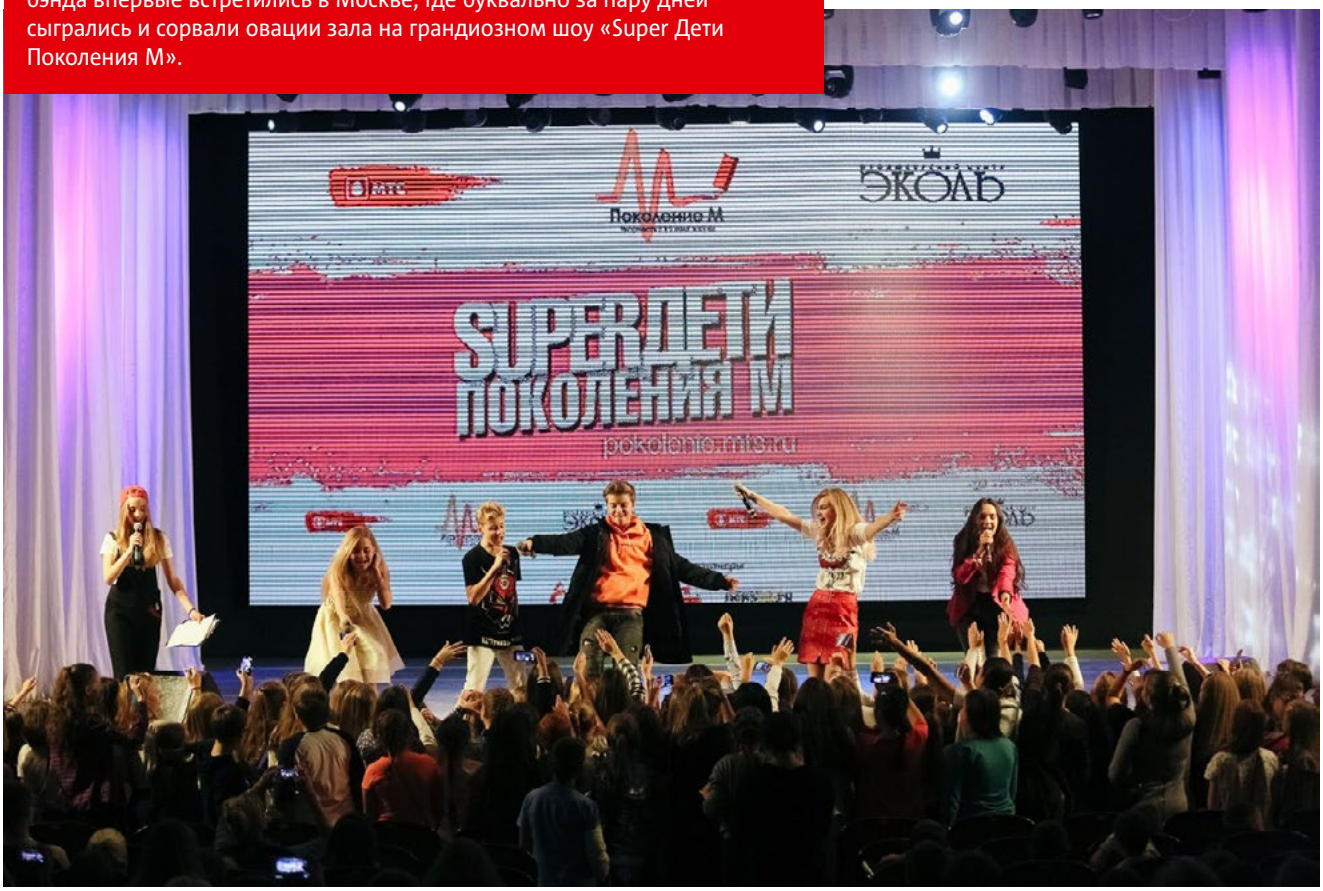
МТС использует инновационные механизмы филантропии, создавая в России массовое движение юных благотворителей. Все активности на сайте «Поколения М», Вконтакте и Инстаграм конвертируются в «живые» деньги.

За просмотры фото- и видеоматериалов, написание комментариев, участие в голосовании на портале, а также за «лайки» и «репосты» в социальных сетях посетители получают баллы и, таким образом, пополняют общий благотворительный счет проекта, баланс которого в режиме реального времени обновляется на главной странице портала.

В конце года МТС переводит накопленные баллы в реальные деньги, которые — как и средства от продажи билетов на все спектакли в рамках проекта «Поколение М» — направляются на лечение детей.

МТС вместе с продюсерским центром «Эколь» сделали то, что раньше не удавалось ещё никому

В рамках «Поколения М» впервые в истории через интернет была собрана музыкальная группа из талантливых детей, живущих в разных уголках страны. «Онлайн-бэнд» составили пятеро незнакомых друг с другом ребят из четырёх городов страны. Педагоги «Эколь» выбрали их из сотен кандидатов, выложивших свои работы на сайт. В мае участники бэнда впервые встретились в Москве, где буквально за пару дней сыгрались и сорвали овации зала на грандиозном шоу «Super Дети Поколения М».



Лауреат премии «Digital Communications AWARDS — 2017» в номинации Digital-проекты и стратегии / КСО-коммуникации

Лауреат премии «Effie Awards Russia 2017» в номинации «Вклад в общее благо. Социальная ответственность и устойчивое развитие»

10 УМЕНЬШЕНИЕ НЕРАВЕНСТВА

В рамках проекта «Поколение М» собрано более 15,5 млн руб., которые направлены на 42 детские операции.

За время существования «Поколения М» победителями и призерами стали 240 детей из 60 регионов страны, для каждого из которых проект стал творческим трамплином. Дети получают широкие возможности: от стажировок на крупнейших анимационных и киностудиях России до выхода на большую сцену вместе со звездами и поступления в творческие вузы столицы.

В 2017 г. МТС совместно с партнерами провела более 150 мероприятий с охватом в 500 тыс. человек. В их числе концертный тур «Super Дети Поколения М», серия модных показов от звездных дизайнеров «Fashion day Поколения М», выставка лауреатов World Press Photo. На сайте проекта было опубликовано 30 тыс. авторских творческих работ.

Привлеченными деятелями культуры и искусства выступили режиссеры Владимир Хотиненко и Владимир Грамматиков, аниматор Константин Бронзит и студия «Мельница», студия «Непоседы», певица Полина Гагарина, модельеры Вячеслав Зайцев, Игорь Гуляев, Даша Гаузер и другие.

Вместе с новыми творческими партнерами МТС запустила конкурсно-образовательную программу по художественному направлению, блоггингу и журналистике, робототехнике. Победители художественного конкурса получат возможность выставить свои работы в Третьяковской галерее или стать иллюстраторами книг издательства «Эксмо». Самые талантливые инженеры приедут в Москву, чтобы пройти обучения в Робошколе, а юные журналисты и блоггеры смогут попасть на съемки известного российского телешоу.

В следующем творческом сезоне МТС продолжит внедрять новые направления, вовлекать талантливых детей и подростков в крупнейшее в России творческо-благотворительное движение «Поколение М» и предоставлять ребятам из разных регионов страны возможность воспользоваться социальным лифтом.

Истории успеха победителей «Поколения М»

Настя Крюкова (Москва)	Самый юный лауреат премии Станиславского, в 15 лет стала студенткой по гранту МТС
Алиса Пожидаева (Выборг)	Прошла стажировку у легендарных «Непосед» и выступила на сцене Кремлевского дворца
Вадим Фомин (Краснодар), Настя Ситдикова (Самара), Катя Булуева (Улан-Удэ)	Под руководством Вячеслава Зайцева, Игоря Гуляева и Даши Гаузер создали собственные коллекции одежды и представили их на главной неделе моды страны-Mercedes-Benz Fashion Week Russia в октябре 2017 г.
Глеб Русаков (Ишим, Тюменская обл), Леонид Борзов (Москва)	Прошли стажировку в кинокомпании RFG и приняли участие в сьемках коммерческого фильма
Лера Гончар (Славянск-на-Кубани), Никита Жоричев (Тула)	Снялись в одной из серий культового киножурнала «Ералаш»
Данил Плужников (Сочи)	Стал победителем 1 сезона «Голос.Дети»
Лиза Качурак (Волгоград)	Стала победителем 4 сезона «Голос.Дети»
Данил Мусин (Челябинск)	Стал финалистом 4 сезона «Голос.Дети»

«Подари добро!»

«Подари добро!» — адресная благотворительная программа МТС, направленная на срочную помощь тяжелобольным детям.

В рамках программы средства, ранее направляемые на закупку сувенирной продукции, выделяются на благотворительную помощь. Для этих целей МТС взаимодействует только с федеральными благотворительными фондами с безупречной репутацией, предоставляющими строгую финансовую отчетность. В 2017 г. МТС сотрудничала с Фондом «Центр гуманитарных программ», БФ «АиФ. Доброе Сердце», БФ «Подсолнух», Фондом «Созидание».

Общий бюджет благотворительной программы МТС «Подари добро!» в 2017 г. составил 10 млн руб., средства программы направлены на лечение 65 детей из 40 регионов России.

Инклюзивное общество

В конце 2017 г. Vodafone Украина первым среди мобильных операторов в Украине запустил сервис по обслуживанию неслышащих клиентов в магазинах. В Украине достаточно большое количество людей, которые имеют проблемы со слухом и испытывают сложности в общении (около 10% по данным ВОЗ).

Партнером стала украинская компания BeWarned, которая специализируется на разработке сервисов, позволяющих неслышащим и слабослышащим людям справляться с рядом бытовых проблем. Разработанное BeWarned приложение ConnectPRO установлено на планшетах сотрудников магазинов Vodafone и дает возможность общаться с неслышащими клиентами с помощью онлайн переводчика жестового языка или обмена мгновенными сообщениями.

Пилотный проект реализован в пяти магазинах в Киеве, Харькове, Днепре, Львове и Одессе.

Волонтерство

Корпоративное волонтерское движение «ПРОСТО дари Добро!»

В МТС более семи лет действует корпоративное волонтерское движение «ПРОСТО дари Добро!», которое из года в год набирает обороты. Сегодня ряды этого движения насчитывают более 6,5 тыс. сотрудников МТС с активной жизненной позицией, желанием помогать и стремлением делать мир добрее и лучше. В 2017 г. волонтеры провели более 600 акций в разных регионах России.

Корпоративное волонтерство — это проявление корпоративной социальной ответственности бизнеса, которое приобретает все большую популярность сре-

Международный день волонтера

В 1985 г. Генеральная ассамблея ООН учредила Международный день волонтёра. С тех пор 5 декабря свой праздник отмечают те, кто бескорыстно помогает людям в самых разных жизненных ситуациях и делает мир добрее. МТС по праву может гордиться своими волонтёрами. 5 декабря 2017 г. были награждены более 150 самых активных сотрудников и идейных вдохновителей проектов.

Победителями в номинациях «Лучшие социальные проекты кластеров Лидер, Растущий, Сильный и Эффективный» стали проекты:

«Мы вместе!» — всесторонняя помощь и поддержка дома ребенка (Рязань);

«Равные возможности» — инклюзивный велопробег (Ярославль);

«Challenge Добра» — эстафета добрых дел (Киров);

«Тополь Победы» — распространение в 17-ти регионах саженцев от дерева-долгожителя, уцелевшего в ходе Сталинградской битвы.

В регионе Москва «Лучшим социальным проектом» был признан «День семьи», направленный на укрепление семейных ценностей.

Другие номинации:

«Интеллектуальное волонтерство» — проект «Телеком Идея»;

«Творческое волонтерство» — актеры «Мобильного театра сказок МТС»;

«Креативное волонтерство» — творческая лаборатория «Дело в шляпе»;

«Спортивное волонтерство» — футбольная и волейбольная команда МТС в лице их капитанов Красильникова Алексея и Юрия Суркова;

«Донорство» — отмечена работа Юлии Дорониной за координацию и развитие донорского движения в МТС;

Отмечены победители спецноминаций: «За развитие корпоративного волонтерства в МГТС», «За создание лабораторного комплекса в МТУСИ», «Партнер» и «Преданность».

ди сотрудников, что позволяет Компании увеличить их лояльность и смело решать важные социальные задачи в интеграции с задачами бизнеса.

В 2017 г. разработана «Программа признания» сотрудников МТС в сфере волонтерской деятельности.

Волонтеры Компании поддерживают воспитанников детских социальных учреждений, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, а также ветеранов Великой Отечественной войны и и отрасли связи и телекоммуникаций. Добровольцы принимают участие в акциях Компании, приуроченных к значимым датам и событиям: Дню Победы, Дню защиты детей, Дню знаний, празднованию Нового года. Кроме того, активисты МТС участвуют в акциях Благотворительного фонда «Система».

Особое внимание МТС уделяет социально-незащищенным детям. Наши сотрудники совместно с партнерами Компании организуют федеральные волонтерские мероприятия для детей с ограниченными возможностями, воспитанников подшефных детских домов, школ-интернатов, детей из неблагополучных и малообеспеченных семей, а также маленьких пациентов больниц и медико-реабилитационных центров.

День донора

На сегодняшний день более 800 сотрудников присоединились к донорскому движению МТС.

29-30 марта 2017 г. совместно с Федеральным медико-биологическим агентством и Благотворительным фондом «Подари жизнь» в двух московских офисах компании ПАО «МТС» состоялись уже ставшие доброй традицией донорские акции.

В мероприятии приняли участие 116 сотрудников МТС, было собрано около 52 литров крови для спасения множества жизней!

Также усилиями доноров удалось собрать около 12 тыс. руб. на лечение подопечных фонда «Подари жизнь».

Сервис добрых дел

Специально для сотрудников МТС в 2015 г. был разработан «Сервис добрых дел».

Сервис позволил систематизировать управление волонтерскими проектами внутри Компании и обеспечил необходимый инструментарий для координации масштабного добровольческого движения в разных регионах присутствия МТС.

«Мобильный театр сказок»

В 2012 г. самые креативные волонтеры МТС создали театр кукол МТС «Мобильный театр сказок». Сегодня в его репертуаре 10 спектаклей различной тематической направленности: новогодние, образовательные, экологические. Актерами театра являются не приглашенные звезды, а сами сотрудники МТС, зрителями же — воспитанники подшефных детских учреждений, дети из многодетных семей сотрудников и партнеров, маленькие пациенты реабилитационных и онкологических центров.

На конец 2017 г. труппа театра насчитывала более 60 человек, которые в отчетном периоде провели 50 мероприятий для 40,5 тысяч зрителей в 11 регионах России.

Ключевые события 2017 г.:

- проведение в театре «Модернъ» третьего по счету Фестиваля корпоративных театров для детей подшефных социальных учреждений и многодетных сотрудников компаний-партнеров (при поддержке ПАО «Детский мир» и Благотворительных фондов «Система», «Детский Киномай», «Чистое небо»).
- участие в эко-фестивале «Солоны-2017», который охватил 7 городов Республики Карелия. Фестиваль был организован Благотворительным фондом «Система» при поддержке Группы МТС, Детский мир, Сегежа Групп и Правительства Республики.
- участие в ежегодном Международном фестивале исполнительных искусств High Fest в Армении.

Награды «Мобильного театра сказок» в конкурсе BestinCSR 2017

- победитель в специальной номинации «Лидер социальной ответственности в телекоммуникационной отрасли России».
- третье место в категории «Социальная ответственность в отношении работников организации. Социально ответственное управление».

Мы гордимся тем, что наши спектакли дарят детям радость, хорошее настроение и новые знания, а МТС предоставляет возможности для творческой самореализации сотрудников. В следующем году мы планируем продолжить развивать практику творческого волонтерства, поддерживать федеральные проекты и региональные театры.

У театра есть сайт: puppet-mts.ru, на котором можно оставить отзыв о фестивале или спектакле, а также узнать о других событиях интересной, полезной и удивительной жизни волонтеров МТС.

Репертуар «Мобильного театра сказок»

- История одного Принца
- Спасение планеты Земля
- Приключения Эконешки
- Новогодний детектив
- Новогоднее телешоу
- Морозко
- Волшебное зеркало
- Простые правила
- Дети в интернете
- Уроки для бабушки

Акция «Зеленый экспресс МТС»

Федеральный проект «Зеленый экспресс МТС» — это ежегодная волонтерская акция, направленная на адресную поддержку социальных учреждений для детей, оказавшихся в непростой жизненной ситуации.

В 2017 г. география проекта охватила почти все регионы присутствия Компании — в акции приняли участие свыше 30 филиалов МТС.

Участниками проекта являются не только сотрудники МТС, но и члены их семьи, а также партнеры Компании, среди которых волонтеры РТК, «Стрим», БФ «Детский мир» и МГТС.

Основная задача проекта — принести радость и тепло в жизнь обездоленных детей, а также привлечь внимание общественности к вопросам защиты детства и социального развития регионов.

В начале учебного года наши волонтеры отправляются в детские дома, дарят подарки (канцелярские принадлежности, вещи, книги и т.д.), проводят мастер-классы, организуют культурную программу, образовательные викторины и квесты, уроки профессиональной ориентации, спортивные соревнования и, что бесценно, просто общаются с детьми.

В этом году акция «Зеленый экспресс МТС» прошла в седьмой раз, а основной линией выездных мероприятий стала экологическая тематика.

«Зеленый экспресс МТС» остановился в Волгограде

20 сентября 2017 г. волонтёры МТС провели акцию совместно с благотворительным фондом «Дети в Беде». Сотрудники волгоградского филиала смогли порадовать детей из 22 семей, оказавшихся в сложной жизненной ситуации.

Для ребят был организован «экологический квест», наполненный интересными головоломками и «зелёными» заданиями. Каждое связано с какой-либо экологической проблемой: вырубкой лесов, исчезновением редких видов животных, истощением мировых запасов пресной воды, скоплением вредного мусора, лесными пожарами.

Все вместе мы совершили воображаемое путешествие по экологической тропе — маршруту в лесу, где человек изучает природу, учится охранять зверей и птиц, деревья и травы. Ребята превратились в экологов, разделились на три команды: «Защитники леса», «Бобры», «Лесная полянка» — и отправились в сложный, но захватывающий путь. Пройдя все этапы, наши маленькие гости смогли посадить свой лес, изучить проблему загрязнения воды и воздуха и спасти исчезающие виды птиц и зверей.

Ребята и волонтёры получили огромное удовольствие от общения друг с другом и с нетерпением ждут новых встреч!

Федеральный волонтерский проект «Зеленый экспресс МТС» получил награду «Чемпионы добрых дел», учрежденную Ассоциацией менеджеров России.

МТС оказывает волонтерскую и финансовую помощь Фестивалю восстановления исторической среды «Том Сойер Фест», который проходит в городах Росси с 2015 г. Волонтеры МТС работают над восстановлением исторических и культурных достопримечательностей, проводят мастер-классы для детей. В 2017 г. в проекте приняли участие волонтеры МТС из Томска, Казани, Самары, Саратова, Оренбурга и Бузулука.

Акция «Танго Победы»

В 2017 г. федеральная волонтерская акция МТС «Танго Победы» вышла далеко за пределы Москвы и прошагала серией праздничных мероприятий по городам присутствия Компании, в которых сосредоточено наибольшее количество ветеранов Великой Отечественной войны.

Мероприятия, посвященные 72-ой годовщине Великой Победы состоялись в Санкт Петербурге, Екатеринбурге, Владивостоке, Нижнем Новгороде и Белой Калитве (Ростовская область).

Каждое из этих мероприятий проходило по оригинальному сценарию. Например, в Питере вниманию зрителей была представлена литературно-музыкальная постановка «Когда мы не успели стать детьми» по «Книге Памяти: Жизнь во время войны» http://vov.mts.ru/. Сотрудники МТС вышли на сцену и читали монологи от лица девочек и мальчиков, которые жили в голоде, разрухе и блокаде. Все мы знаем, что во время войны было тяжело, но лишь разобрав на крупицы это безликое «тяжело» можно разбудить любовь и поддержку. Компания МТС выбрала театральную постановку как триггер для нашей человечности.

А для ветеранов Владивостока приятным подарком стал фильм, снятый сотрудниками филиала МТС, в котором жители города желали ветеранам здоровья, долголетия, счастья, семейного благополучия. В Нижнем Новгороде прошла целая серия акций, приуроченных ко Дню Победы. На одной из них бабушек и дедушек сотрудников филиала МТС ожидал спектакль по мотивам повести Бориса Васильева «...А зори здесь тихие» и угощения.

Завершением акции «Танго Победы» стал большой праздничный концерт в Москве в Центральном музее Великой Отечественной войны на Поклонной горе.

Акция «Тополь Победы»

История волгоградского тополя уже давно является предметом для обсуждений: тополь стал настоящим символом жизни, он единственный пережил кровопролитную и опустошительную Сталинградскую битву, во время которой город был почти стерт с лица земли. Дерево стойко перенесло вражеский огонь — весь его ствол буквально усеян «шрамами» и «ссадинами» от пуль и осколков снарядов. Но весной 1943 г., после освобождения города, дерево вновь зацвело, символизируя победу жизни над смертью и войной.

В 2017 г. МТС провела акцию «Тополь Победы», направленную на сохранение генотипа тополя как военно-исторического наследия страны. Саженцы от дерева-долгожителя были распространены по 17 регионам РФ. В акции участвовало более 1 000 человек: сотрудники МТС, ветераны, представители органов власти, СМИ, общественные организации. В планах на 2018 г. расширить действие акции еще на 15 регионов.

Акция «Елки — детям!»

Одной из наиболее популярных волонтерских акций МТС является федеральный проект «Елки — детям!». Традиционно перед Новым годом наши волонтеры приезжают к воспитанникам подшефных детских учреждений и дарят праздник тем, кто не сможет провести его в кругу семьи.

В канун Нового года всем хочется чудес и исполнения желаний, поэтому волонтеры филиалов МТС по всей России ненадолго превратились в волшебников для детей из подшефных детских социальных учреждений. Они организовывают всевозможные мастер-классы по изготовлению новогодних сувениров и игрушек, проводят спортивные соревнования, квесты, устраивают различные конкурсы, показывают спектакли кукольного театра, выступают Дедом Морозом и Снегурочкой, дарят детям подарки и незабываемые впечатления.

Декабрь 2017 г. стал действительно рекордным по количеству социальных мероприятий: 42 региона приняли участие в акции «Елки — детям!». На протяжении всего месяца волонтеры МТС заряжали детей новогодним настроением, делились своим теплом и улыбками. Приятно завершать год хорошими делами и просто дарить добро!

Ростов

Сотрудники Ростовского филиала МТС при поддержке Министерства образования, Администрации Кировского района, а также Центра помощи детям №4 в Музыкальном театре организовали благотворительную елку. Маленькие гости праздника фотографировались с Дедушкой Морозом и Снегурочкой, с ростовыми куклами героев мультфильмов «Фиксики» и «Барбоскины», Человеком Пауком, приняли участие в мастер-классах и шоу мыльных пузырей, посмотрели сказочную детективную историю, а в завершение праздника получили сладкие подарки от партеров мероприятия — «Сбербанка» и кондитерской фабрики «Мишкино».

Кемерово

Волонтеры филиала МТС устроили праздник для воспитанников школы-интерната №27 и детского дома №1. Во время интерактива у елки вместе с Белкой и Стрелкой они отправились в космос, где встретили инопланетян, которые не знают, что такое Новый год и кто такие Дедушка Мороз и Снегурочка. Во время второй части мероприятия детям был показан новогодний спектакль «Мальчик-звезда».

Ульяновск

Площадка Ульяновского драматического театра И.А. Гончарова совместно с волонтерами филиала МТС принимала 500 детей из детских домов и приютов, а также малообеспеченных семей. Дети увидели постановку спектакля «Снежная Королева».

Ярославль

Для сотрудников Ярославского филиала МТС масштабная елка в Первом Русском театре имени Федора Волкова стала дебютной: 650 детей-сирот, ребят из малообеспеченных, многодетных и приемных семей, дети с ограниченными возможностями здоровья пришли зарядиться новогодним настроением. Перед началом спектакля «Иван Царевич» гостей праздника развлекали волонтеры МТС. В фойе была установлена фотозона с огромным баннером из 8 чудес света и уголок творчества. Любой желающий с помощью аквагрима мог превратиться в сказочного персонажа, за несколько минут научиться делать волшебную палочку или снежинку на мастер-классе от креативных преподавателей, которыми в этот день и стали сотрудники МТС. И, конечно же, никто из гостей праздника не ушел без сладкого подарка.

Москва

Самым масштабным мероприятием декабря стало представление в Цирке на Цветном бульваре для 2 000 воспитанников подшефных учреждений МТС, «Детского мира» и БФ «Система». А самым фееричным — благотворительная елка в ДК МИИТ, где гвоздем программы стала музыкальная постановка «Новогоднее телешоу» в исполнении актеров-волонтеров МТС. Более 700 детей в зале, приглашенные звезды театра и кино, словно завороженные, следили за перевоплощением Бабы Яги в Супер-Звезду, кознями Лешего и Вороны против внучки Деда Мороза со снеговиками и ждали кульминационной развязки.

Социальные проекты

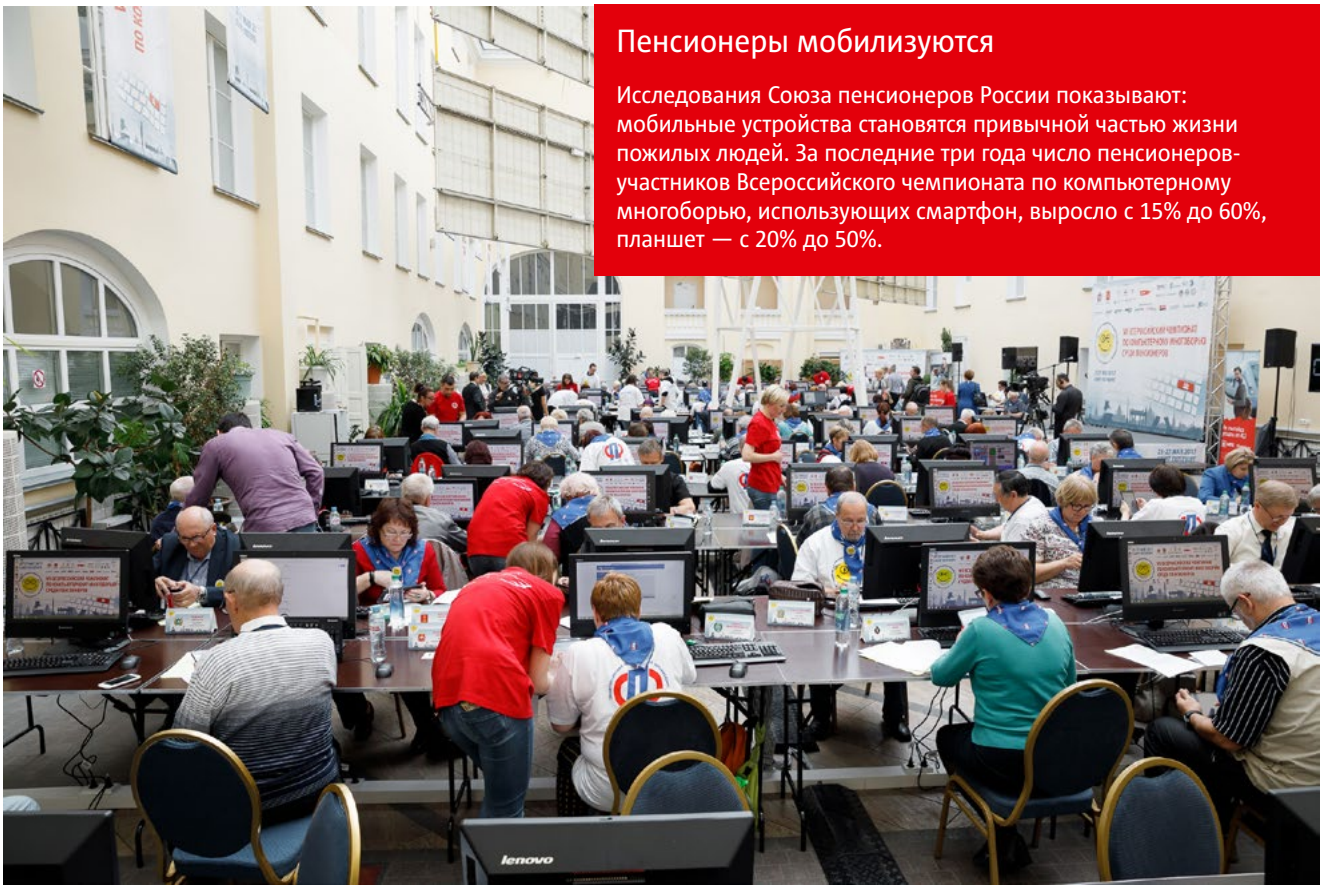
«Мобильная академия МТС»

В 2016 г. МТС разработала специальный образовательный курс «Мобильная академия МТС», ориентированный на людей старше 50 лет. Цель проекта — сделать возможности мобильных устройств по-настоящему понятными и доступными для пожилых людей, поднять их самооценку и интегрировать их в современный ритм жизни.

МТС с 2012 г. ведет просветительскую работу с пенсионерами. Ранее в рамках социального проекта «Сети все возрасты покорны» пожилые люди приобретали практические навыки использования интернета на стационарных компьютерах. Сегодня «Мобильная академия МТС» позволяет пенсионерам быть продвинутыми в режиме онлайн на смартфонах и планшетах.

Аудиторию Академии мы обучаем уверенной работе с интернет-сервисами: в любом месте в любое время с помощью смартфона и планшета делать покупки, записываться на приём к врачу, общаться с родными и друзьями. Пенсионеры на практике узнают, как дистанционно оплачивать услуги связи и ЖКХ, получать государственные услуги. Всё это делает их жизнь более комфортной, насыщенной. Уроки доступны для скачивания и ознакомления на сайте проекта http://baba-deda.ru/uroki.

За 2016–2017 учебный год курсы «Мобильной академии МТС» прошли более 2 000 человек в Москве, Орловской, Курганской, Новосибирской, Амурской, Саратовской областях, Краснодарском и Алтайском краях, Республиках Адыгея и Дагестан. А уже в сен-



Пенсионеры мобилизуются

Исследования Союза пенсионеров России показывают: мобильные устройства становятся привычной частью жизни пожилых людей. За последние три года число пенсионеров-участников Всероссийского чемпионата по компьютерному многоборью, использующих смартфон, выросло с 15% до 60%, планшет — с 20% до 50%.

тябре 2017 г. классы «Мобильной академии МТС» открылись еще в 10 регионах: Белгородской, Тамбовской, Ростовской, Кировской, Пензенской, Самарской, Иркутской, Нижегородской областях; республиках Башкортостан и Татарстан, Ставропольском и Забайкальском краях.

Чемпионат

Выпускники «Мобильной академии МТС» защищали честь своих регионов на VII Всероссийском чемпионате по компьютерному многоборью среди пенсионеров.

В 2017 г. чемпионат проходил в мае в Санкт-Петербурге и стал самым масштабным за свою историю: 74 субъекта Российской Федерации отправили команды на соревнования. Все участники прошли региональные отборочные этапы. В чемпионате принимают участие мужчины и женщины пенсионного возраста. В этом году 15% из них старше 70 лет, а двое «многоборцев» отмечают 80-летие. Выполняя задания «мобильного» этапа, «спорстмены» проходили онлайн-квест в поисковых системах, загружали мобильные приложения, публиковали селфи и делали посты в социальных сетях, искали видео на YouTube, демонстрировали навыки интернет-шопинга. Участники чемпионата доказали: возраст не преграда для использования новых технологий, развития и путешествий!

Пенсионеры о «Мобильной академии МТС»

По итогам опроса 98% обученных оценили курс как очень полезный. Основные сложности вызвала работа с порталами гос. услуг, а также с мессенджерами. Приоритетными направлениями для дальнейшего изучения являются:

- оплата товаров и услуг через интернет;
- способы зарабатывания денег с помощью интернета;
- скачивание фильмов и книг;
- основы безопасной работы в сети.

«Дети в интернете»

Проект «Дети в интернете» направлен на воспитание цифровой компетентности и культуры безопасного использования современных технологий.

Представить современного ребенка без гаджетов уже невозможно. Дети активно пользуются смартфонами, мобильным интернетом, при этом каждый третий ребенок общается с новыми виртуальными друзьями, каждый пятый — отправляет незнакомым людям персональную информацию, а каждый второй сталкивается с негативной информацией и агрессией в сети. Задача МТС как ведущего оператора связи — не только продемонстрировать возможности всемирной сети, но и предупредить детей, родителей и педагогов о потенциальных рисках при использовании интернета младшими школьниками.

«Мы в ответе за тех, кого подключили»

Для защиты юных пользователей Компания МТС совместно с Фондом развития интернета и факультетом психологии МГУ имени М.В. Ломоносова в 2011 г. разработала урок «Полезного и безопасного интернета», который стал основой федерального образовательного проекта МТС «Дети в интернете». Методика урока издана Федеральным институтом развития образования.

В 2017 г. программа урока была модернизирована в соответствии с актуальными тенденциями в сфере образования и мире цифровых технологий. Раздел про полезные сайты теперь включает больше интересных ресурсов, которые дети могут изучать вместе с родителями, развивая свой творческий потенциал и осваивая навыки экологичного поведения. Урок спроектирован таким образом, чтобы дать школьникам наиболее полное представление как о положительных, так и об отрицательных сторонах использования интернета. 7 правил безопасности показаны через 7 историй. Каждая история раскрывает одну из опасностей интернет-среды и учит ребёнка выходить из кризисной ситуации. После посещения урока ребята закрепляют полученные знания в игровой и активной форме — проходят занимательный квест. Интерактивный формат выставки предполагает, что здесь можно, и даже нужно, трогать экспонаты руками, играть ими, а также дать волю своей фантазии, используя уникальные арт-объекты.

Впервые обновленный урок был представлен в рамках международного форума «Образование России» / EDU Russia в марте 2017 г. в Казани. В этом же году выставки и уроки прошли в восьми городах России: Казани, Воронеже, Иркутске, Чите, Перми, Чайковском, Соликамске и Балаково (Саратовская область). Свои площадки для проведения образовательных выставок и уроков предоставили городские библиотеки, музеи, Дома детского творчества, которые стали полноправными партнерами и участника-

ми проекта. В каждом регионе не менее 2 000 младших школьников стали участниками проекта «Дети в интернете». Всего же за 6 лет обучение по этой программе прошло около 400 000 учеников более чем в 40 регионах РФ, за это время программа зарекомендовала себя как надёжное и эффективное средство повышения цифровой компетентности учащихся начальной школы. Урок с интересом воспринимается как детьми, так и учителями.

Активную поддержку проекту «Дети в интернете» в 2017 г. оказали региональные Министерства образования, Министерства культуры, общественные организации.

Ведущую роль в приобщении подрастающего поколения к культуре информационного общества играют взрослые — родители и учителя — именно с них берут пример юные пользователи Интернета. Именно для учителей и родителей в 2017 г. мы разработали обучающий онлайн курс http://www.safety.mts.ru/ru/deti_v_inete/for_adults/lessons/, презентация которого состоялась в сентябре в Иркутске.

МТС и Фонд развития интернета провели ряд мастер-классов для учителей в Казани, Воронеже и Перми.

За 2017 г. почти на 50% увеличилось число скачиваний методики урока, а количество посещений страницы проекта в интернете составило 290 000 (http://detionline.com/). Более 100 публикаций о проекте МТС вышло в региональных СМИ.

IT-курсы для белорусских школьников

В 2017 г. МТС Беларусь совместно с Министерством образования организовали «IT-лагерь» для школьников. Цель совместного проекта— научить детей использовать современные технологии грамотно и с пользой, ведь это наше будущее. В «IT-лагере» школьники не только получили представление о программировании, но и научились решать нестандартные логические задачи.

В рамках пилотного проекта в детском оздоровительном лагере «На Ростанях» организовали курсы «Программирование игр на языке Scratch». На занятиях дети учились создавать собственные анимированные и интерактивные истории, презентации, модели и игры. Всего прошло 16 уроков для ребят 7-14 лет. Школьники занимались в группах бесплатно, а по окончании курса получили свидетельства Образовательного центра ПВТ и подарки.

Планы на 2018 г.:

- организация и проведение образовательной интерактивной выставки «Дети в интернете» и проведение открытых уроков полезного и безопасного Интернета для детей в городах Дальнего Востока: Хабаровска, Комсомольска-на-Амуре, Южно-Сахалинска, Владивостока, Петропавловска-Камчатского и Магадана;
- проведение мастер-классов, лекций для учителей и вебинаров для работников образования и родительского сообщества России;
- развитие научно-методической базы и поддержка интернет-ресурса проекта.

Как настроить смартфон ребёнка для безопасных прогулок по сети

«Контроль интернета» — настоящая находка для современных родителей. Сервис позволяет сделать пребывание в интернете для ребенка любого возраста полезным и безопасным.

Услуга предполагает пять режимов безопасности для каждого возраста. Доступны варианты от самого строгого «До 7 лет», с доступом к очень ограниченному списку детских сайтов и безопасным поиском, до «Взрослый», где список разрешённых сайтов значительно расширен, но сайты опасных категорий всё равно заблокированы.

Ограничение нежелательных сайтов

Настройка расписания

Статистика по посещенным стайтам

Просветительский проект «МТС/Медиа»

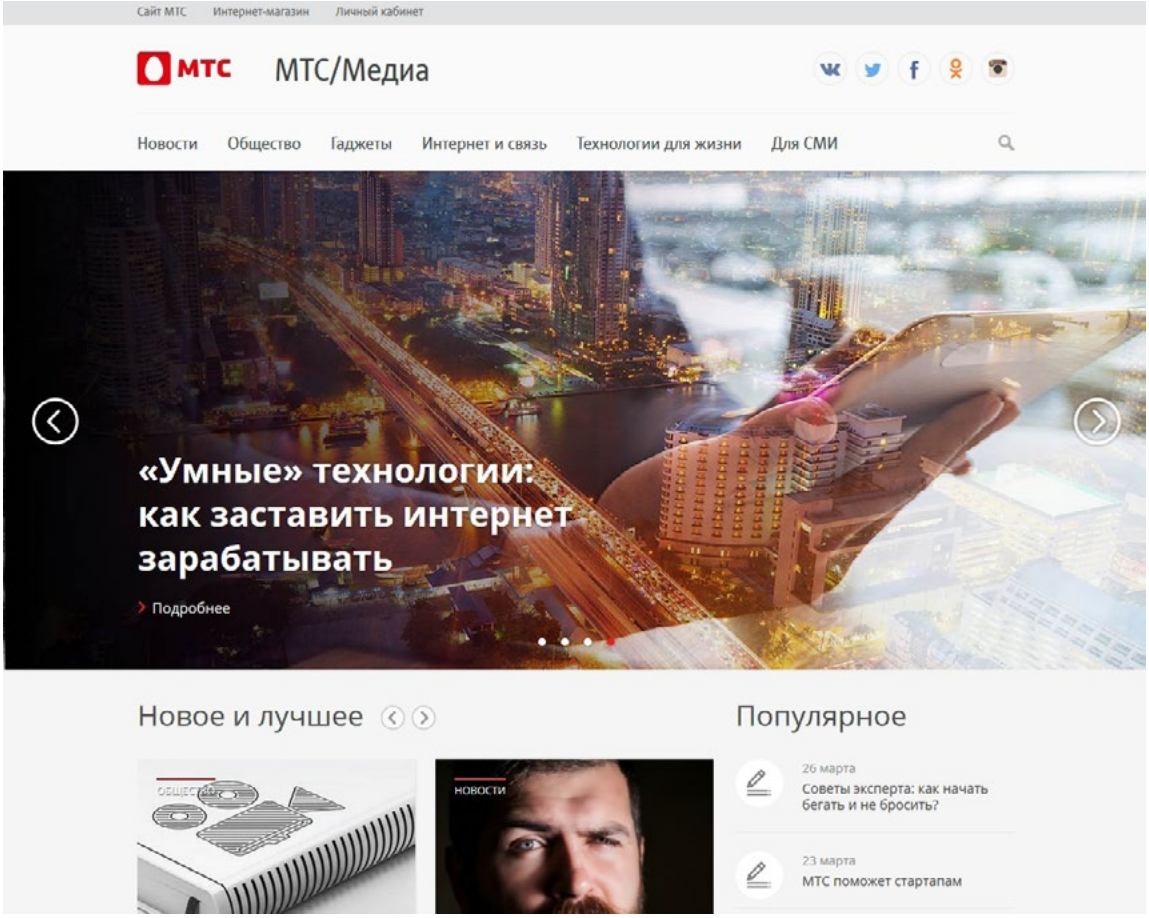
Компания МТС реализует собственный уникальный медийный ресурс https://media.ssl.mts.ru/. «МТС/Медиа» по своей сути является просветительским проектом с разъясняющим, обучающим и помогающим контентом.

Публикации МТС/Медиа, написанные простым и понятным языком, освещают востребованные в обществе вопросы, связанные с использованием высоких технологий. МТС/Медиа берет на себя образовательную функцию, создание и систематизацию материалов, которые могут помочь пользователям в решении повседневных задач — от удобного использования общественного транспорта до создания безопасной интернет-среды для ребенка в домашних условиях.

На публикации МТС/Медиа опираются федеральные и региональные кампании в социальных сетях, ссылки на материалы сайта встраиваются в email- и SMS-коммуникации Компании. В 2017 г. более 850 тыс. человек перешли на материалы МТС/Медиа из социальных сетей, в некоторых случаях количество переходов из SMS на разъясняющие материалы превышало 25% от общей аудитории рассылки, что существенно превышает средние показатели информационных рассылок на рынке. Время чтения публикаций свидетельствует о том, что большинство перешедших по ссылкам читают материалы до конца. В целом, ежемесячная аудитория сайта — около 300 000 человек.

С 2017 г. начали публиковаться материалы по двум большим темам: «Экономия» и «Госуслуги». Первый посвящен способам экономии при помощи интернета, смартфона и приложений, второй разъясняет, каким образом получить услуги государства в режиме онлайн.

На 2018 г. МТС/Медиа планирует расширить тематику материалов, в частности сделать акцент на продвижении приложений и IT-сервисов для широкого круга пользователей.



«Лаборатории МТС»

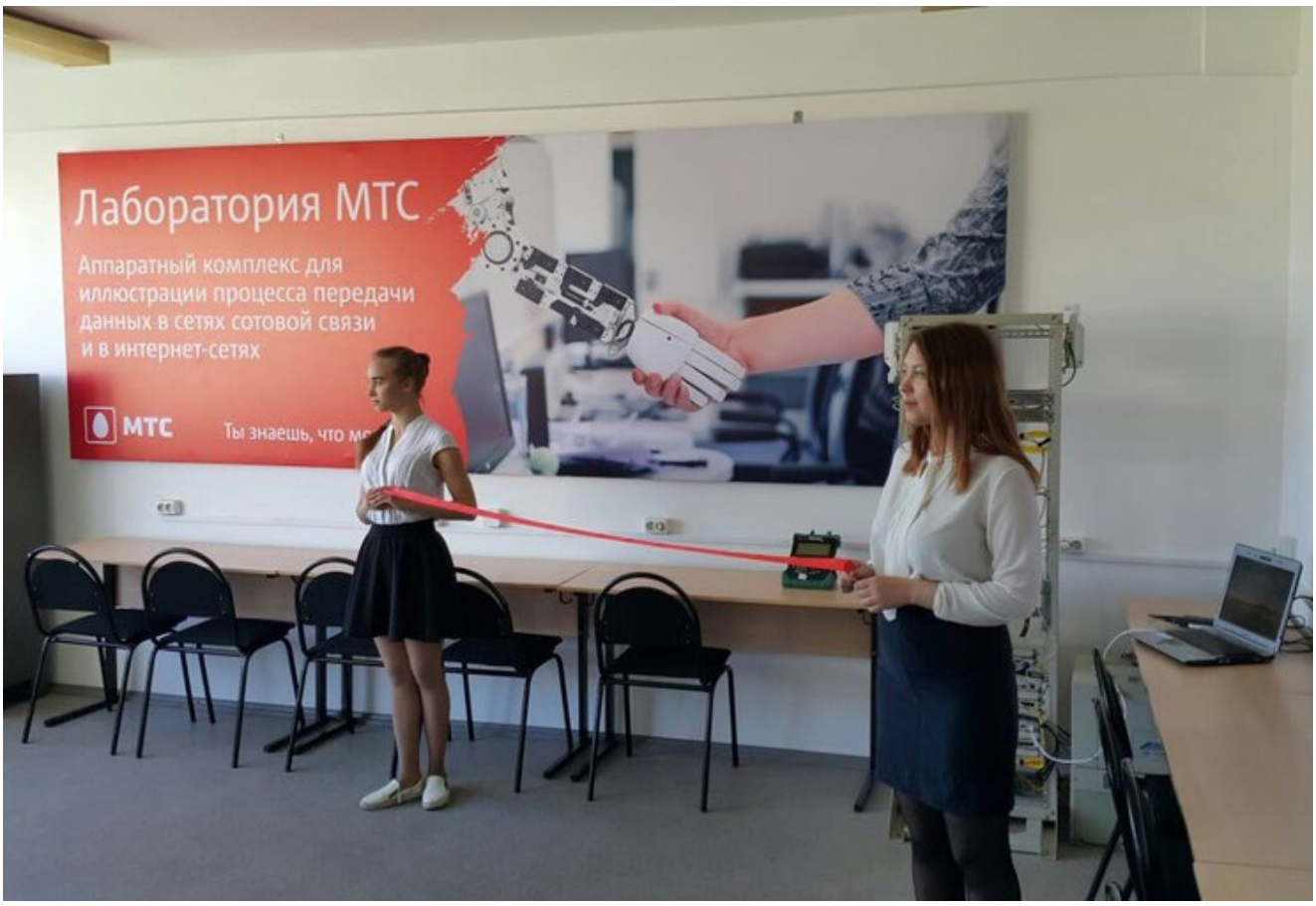
МТС активно взаимодействует со студенческим сообществом в различных городах страны, поддерживая образовательные и социальные мероприятия в вузах, тем самым способствуя повышению качества подготовки молодых специалистов и формированию кадрового резерва.

Мы поддерживаем студенческие хакатоны, митапы, мастер-классы и научные конференции в региональных вузах. В профильных вузах МТС открывает «Лаборатории МТС», где студенты технических специальностей получают возможность на практике управлять современным телеком-оборудованием, изучать новые стандарты связи и передовые IT-технологии. В 2017 г. МТС запустила инновационные лаборатории в Иркутском национальном исследовательском техническом университете, в Тамбовском техническом университете, в Забайкальском государственном университете.

В 2018 г. МТС совместно с вузами по всей стране планирует развивать учебную, научно-инновационную и исследовательскую деятельность для повышения качества подготовки студентов профильных специальностей. МТС планирует осуществлять экспертную и ресурсную поддержку студенческих проектов, связанных с телеком-сферой, организовывать мастер-классы, бизнес-лаборатории, а также учебные, производственные и преддипломные практики студентов. Технические специалисты Компании разработали методические материалы для успешного включения «Лаборатории МТС» в учебные программы вузов.

МТС Школа

Проект «Школа МТС» направлен на стимулирование пользования мобильной передачей данных абонентов голосовых услуг. Абоненты в SMS получают ссылки на образовательные материалы МТС/Медиа о том, как мобильный интернет упрощает повседневную жизнь. Потенциальный эффект от реализации обучающего проекта — более 1,1 млрд руб. в год.

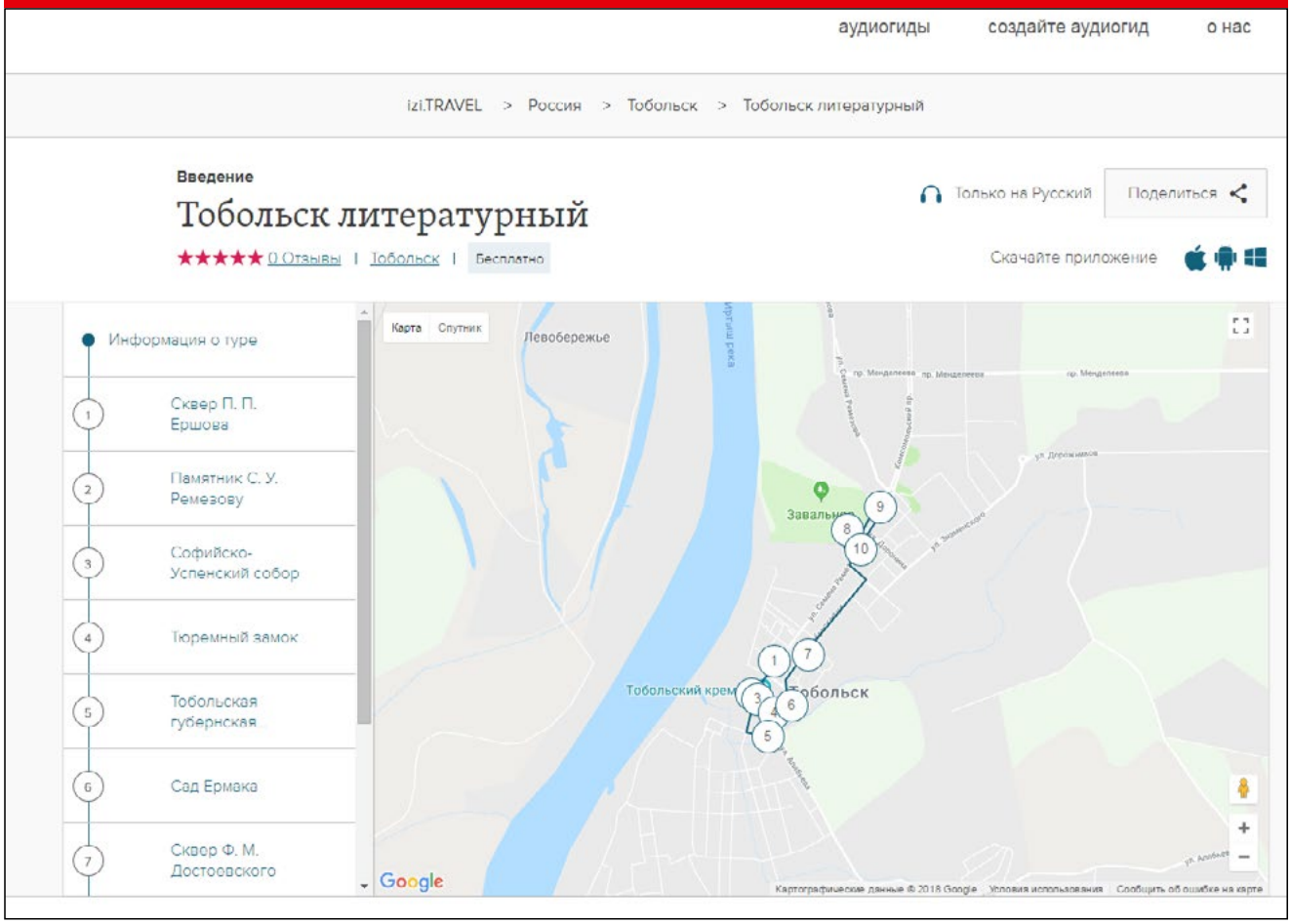


«Мобильный гид»

С помощью инновационного культурного проекта «Мобильный гид» МТС любой желающий может прослушать персональную аудиоэкскурсию. Для этого достаточно установить бесплатное приложение izi.travel из магазина приложений и с помощью смартфона или планшета считать QR-код на информационном стенде — экскурсия начнется автоматически.

Сервис позволяет каждому жителю или гостю города получить дополнительную информацию о конкретном объекте: посмотреть фотографии, прослушать аудиозаписи и прочитать расширенную справку. Кроме того, сервис позволяет сохранять записи из приложения в памяти своего гаджета, а также публиковать их в социальных сетях. Информация в «Мобильном гиде» представлена на четырех языках: русском, английском, немецком и французском. Информационные стенды с QR-кодами МТС размещает в различных городах России.

В 2017 г. МТС продолжила развитие проекта. В частности, в Тобольске запущен историко-культурный проект «Мобильный гид «Тобольск литературный». В гид МТС вошли памятники истории и архитектуры федерального и регионального значения, с которыми связаны биографии выдающихся литераторов. Гости туристического пешеходного маршрута смогут не только посмотреть главные достопримечательности Тобольска, но и прочитать о них, и послушать аудиоверсию путеводителя. Объекты «Мобильного гида» расположены на компактной территории близ Тобольского кремля. Карта маршрута включает Сквер П.П. Ершова, Красную площадь, Тобольскую губернскую мужскую гимназию, Сад Ермака, Сквер Ф.М. Достоевского, Завальное кладбище, Сквер декабристов, Сквер Робинзона Крузо.



«Мобильная библиотека МТС»

«Мобильная библиотека МТС» представляет собой виртуальные книжные полки, расположенные в наиболее популярных местах в городах России. Виртуальные «книжные» стенды МТС размещаются в популярных местах досуга горожан и являются отличной альтернативой традиционной покупке в книжном магазине: читатель получает востребованную книгу в удобном формате прямо в своем мобильном устройстве. Чтобы скачать понравившуюся книгу, нужно лишь навести камеру смартфона или планшета на QR-код, расположенный на ее «корешке» и бесплатно скачать любое понравившееся произведение в одном из трех популярных форматов – epub, fb2, txt.

Чтобы сделать «Мобильные библиотеки» максимально привлекательными и доступными для всех желающих МТС использует различные форматы: устанавливает тумбы в городских парках и скверах, специальные конструкции в городских библиотеках, литературные скамейки с макетами «Мобильной библиотеки», плакаты в музеях и арт-пространствах.

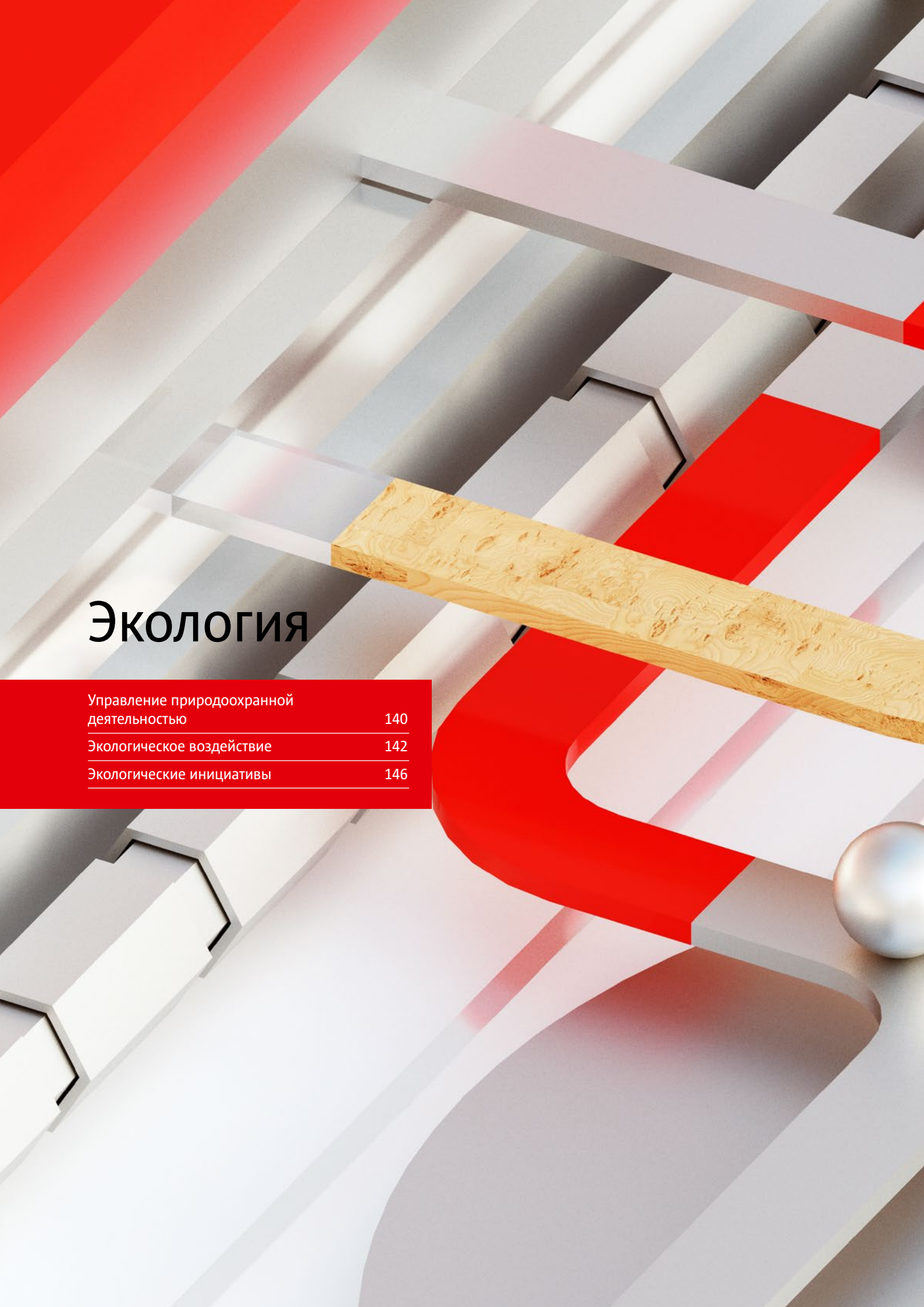
Благодаря такому удобному мобильному формату художественные издания великих русских и зарубежных писателей и поэтов становятся доступнее читателю и привлекают в первую очередь молодёжную аудиторию, что безусловно позволяет повысить интерес к чтению и сформировать вкус у читателя к хорошей литературе.

Отдельно проект «Мобильная библиотека МТС» Компания реализует в общеобразовательных учреждениях. Виртуальные книжные стенды устанавливаться повсеместно в школах регионов, на полках таких библиотек от МТС содержится и литература по программе школ на русском и английском языках: Жюль Верн, Франко, Гоголь, Есенин и многие другие.

В 2017 г. МТС Беларусь поддержала арт-проект «ИМЕНА», посвященный теме инклюзии. В рамках проекта была организована презентация приложения «Штурман», которое позволяет помочь незрячему человеку сориентироваться в ситуации на расстоянии. В режиме реального времени оно передает видео- и аудио информацию со смартфона человека с нарушениями зрения на смартфон волонтера, который, основываясь на этих данных, работает «глазами» незрячего и подсказывает, что делать.

Так, например, волонтеры могут помогать передвигаться по городу, совершать покупки в магазине, принимать лекарства, читать вывески, готовить еду, и даже проводить экскурсии по музеям. Все видеосессии сохраняются в архиве приложения и могут быть восстановлены при необходимости. Записи строго конфиденциальны. Чтобы получить помощь, абоненту с нарушениями зрения достаточно запустить мобильное приложение «Штурман», нажать кнопку вызова, и приложение подберет штурмана, готового помочь удаленно в режиме реального времени.

В 2017 г. МТС Беларусь подписала второе соглашение о сотрудничестве с Министерством образования РБ. В рамках соглашения в мае-июне 2017 г. были реализованы следующие проекты: «Дети в интернете», «Ответственное поведение учителей в сети», «Инновационная школа МТС», «Республиканский конкурс инновационных проектов», «IT лагерь».



Экология

Управление природоохранной деятельностью 140

Экологическое воздействие 142

Экологические инициативы 146

Управление природоохранной деятельностью

В основе социальной ответственности бизнеса МТС лежит принцип бережного отношения к природе — Компания стремится оказывать минимальное воздействие на экологию и снижать это влияние по мере своих возможностей.

Руководство и сотрудники МТС полностью разделяют принцип устойчивого развития, в рамках которого бизнес несет ответственность за последствия принятых решений и их влияние на качество жизни общества.

2017 г. в России объявлен Годом экологии, в связи с этим Компания МТС с особым вниманием подошла к реализации внутренних и внешних мероприятий, направленных на улучшение окружающей среды, повышение экологической осведомленности общества и воспитание экоответственного поколения.

С целью закрепления требований природоохранного законодательства и обеспечения экологической безопасности на объектах МТС в 2017 г. Компанией была разработана Политика экологической безопасности и охраны окружающей среды, основополагающими принципами которой являются:

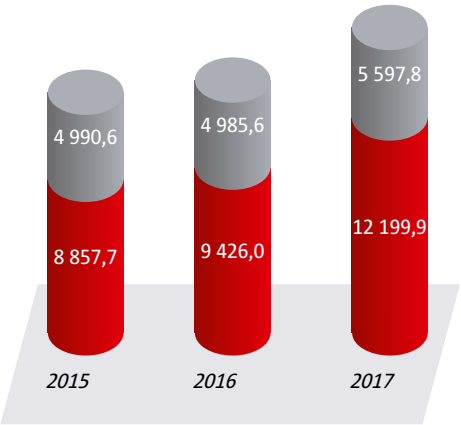
- соблюдение требований природоохранного законодательства РФ;
- соблюдение требований национальных и международных стандартов в области охраны окружающей среды;
- повышение уровня экологического сознания и образования всех сотрудников компании;
- реализация экологических социально значимых проектов;
- открытость и доступность экологической информации;
- непрерывное совершенствование системы экологического менеджмента МТС;
- снижение уровня негативного воздействия на окружающую среду и стремление к устойчивому развитию.

В филиалах МТС за счет внедрения единой системы экологического менеджмента формируется и единый подход к обеспечению соблюдения и выполнения норм и требований природоохранного законодательства.

МТС реализует комплекс мер по направлению «Окружающая среда», руководствуясь рекомендациями международного стандарта ISO 26000. Компания стремится не только привлечь внимание сотрудников к необходимости ответственного отношения к природе, но и дать возможность помочь настоящим делом.

Каждый поставщик Компании должен соответствовать требованиям Кодекса делового поведения поставщика ПАО «МТС», предусматривающего наличие у него эффективной природоохранной политики, соблюдение им действующего законодательства и норм в отношении охраны окружающей среды. По мере возможности поставщикам следует применять предупредительный подход к экологическим вопросам, осуществлять инициативы, содействующие повышению экологической ответственности, и способствовать распространению технологий, благоприятствующих сохранению окружающей среды и применению рациональных методов реализации жизненного цикла продукции. Для подачи коммерческого предложения участники закупочных процедур МТС обязаны подтвердить свое согласие соблю-

Расходы ПАО «МТС» на охрану окружающей среды, тыс. руб.



- Расходы на предотвращение воздействия на окружающую среду и систему экологического менеджмента
- Расходы, связанные с обращением с отходами и очисткой выбросов, а также ликвидацей экологического ущерба

Общие расходы ПАО «МТС» на охрану окружающей среды в 2017 г. выросли на 23,5% и составили

17,8 млн руб.

дать Кодекс. Анкета участника закупочных процедур ПАО «МТС» с 2016 г. также включает вопросы по охране труда и защите окружающей среды.

Объекты ПАО «МТС» относятся, в основном, к объектам, не оказывающим негативное воздействие на окружающую среду. Также имеется несколько объектов III и IV категории, которые оказывают незначительное или минимальное негативное воздействие на экологию. Проектирование объектов сети предусматривает «Перечень мероприятий по охране окружающей среды», разработка которых производится в соответствии с требованиями ГОСТ Р 21.1101-2013. Требование к реализации таких мероприятий является блок-фактором для подрядчиков. Проверка исполнения природоохранных мероприятий осуществляется на этапе приемки объекта.

На этапе начала проектирования объекта сети радиодоступа разрабатывается санитарный паспорт, который предоставляется на экспертизу в аккредитованную Роспотребнадзором организацию на соответствие соблюдения норм СанПиН. После чего данный паспорт предоставляется в Роспотребнадзор, который выдает заключение о соответствии проектной документации СанПиН.

После окончания строительства объекта организация, аккредитованная Роспотребнадзором, проводит измерения на объекте, дает заключение и протокол измерений, которые предоставляются в Роспотребнадзор. В итоге МТС получает санитарно-эпидемиологическое заключение о соответствии функционирующего объекта СанПиН.

Денежное значение существенных штрафов и общее число нефинансовых санкций, наложенных на ПАО «МТС» за несоблюдение экологического законодательства и нормативных требований

	2015	2016	2017
Штрафы, тыс. руб.	100,0	20,0	100,0
Нефинансовые санкции, шт.	0,0	0,0	0,0

В рамках закупочной процедуры смартфонов и аксессуаров МТС производится тестирование, в результате которого продукция сомнительного качества не допускается до участия в торгах. В частности, можно привести примеры, когда были исключены образцы смартфонов по причине резкого химического запаха и ломкости материалов корпуса.

Все кастомизированные модели абонентского оборудования (смартфоны, USB модемы, роутеры, ТВ приставки) имеют сертификат ЕАС. Кроме того, упаковка и комплектующие отмечены знаком «не утилизировать вместе с бытовыми отходами».

Экологическое воздействие

МТС, как телекоммуникационный оператор, объективно понимает, что своей деятельностью практически не оказывает отрицательного влияния на экологию. В то же время Компания рассматривает деятельность по охране окружающей среды как неотъемлемую составляющую бизнеса и работает в направлении поддержания экологического равновесия и стабильности. В стремлении минимизировать свое влияние на природу МТС грамотно управляет теми незначительными источниками негативного воздействия на экологию, которые существуют на данный момент.

Энергия

Наша деятельность не влияет напрямую на окружающую среду, однако все наши объекты связи, офисные здания, офисы продаж и контактные центры потребляют электрическую энергию. Большинство генерирующих станций в России работают на газе и угле и выбрасывают в атмосферу углекислый газ. Мы осознаем, что чем сильнее растет трафик и чем быстрее расширяется абонентская база, тем больше мы потребляем энергии, что неизбежно ведет к повышению нагрузки на генерирующие станции и тем самым наносит вред окружающей среде.

С 2010 г. в МТС действует «Стратегия энергосбережения и энергоэффективности», направленная на ограничение роста и снижение потребления электрической энергии. Все филиалы МТС в регионах реализуют собственные программы энергосбережения и энергоэффективности.

Подробно информация о «Стратегии энергосбережения и энергоэффективности» приведена в Отчете об устойчивом развитии Группы МТС за 2014 г., раздел «Забота об экологии / Энергосбережение», с. 125.

Рост потребления электроэнергии связан с развитием сети (дополнительным вводом в эксплуатацию как базовых станций, так и другой инфраструктуры Компании (ЦОД, call-центры и т.д)), а также с ростом объемов трафика передачи данных. Рост трафика и установка дополнительного оборудования приводят к увеличению потребления электроэнергии площадками базовых станций. Рост тарифов на электроэнергию отражается в росте денежного выражения потребленной электроэнергии.

Мы повсеместно внедряем новое энергоэффективное оборудование и реализуем программы энергоэффективности, без этих мероприятий, с учетом роста сети, энергопотребление было бы значительно выше.

В своей деятельности при закупке резервных источников энергоснабжения для питания базовых станций мы руководствуемся критерием энергоэффективности. Компания для резервирования своих основных объектов использует дизельные электростанции ведущих европейских производителей (Wilson, SDMO, Geko, Inmesol), у которых крайне жёсткие требования к эффективности потребления топлива и выбросам CO_2.

Мероприятия ПАО МГТС по повышению энергоэффективности, реализованные в 2017 г.:

- проведена частичная установка запорно-регулирующей арматуры и энергоэффективных радиаторов (на 4 объектах);
- организована замена оконных блоков (на 5 объектах);
- проведена реконструкция системы отопления и вентиляции с заменой оборудования на более энергоэффективное (на 1 объекте).

Объем потребления электроэнергии в регионах присутствия компаниями Группы МТС, млн кВт/ч

	2015	2016	2017
Россия	937,0	1 052,5	1 140,7
Украина	255,4	264,5	259,6
Беларусь	94,5	98,1	92,0
Армения	33,8	34,4	34,7
Итого по Группе МТС	1 349,8[1]	1 477,0[1]	1527,0

[1] Включая объем потребленной энергии в Туркменистане.

Объем использованных ПАО «МТС» энергетических ресурсов в 2017 г.

Вид ресурса	Натуральное выражение		Денежное выражение, руб, без НДС
	количество	ед. измерения	
Тепловая энергия	48 947,57	Гкал	72 853 119,65
Водоснабжение	233 517,02	куб. м	10 301 600,18
Газоснабжение	933 173,65	куб. м	6 132 299,31
Бензин	3 872 336,02	литров	122 695 921,4
Дизтопливо	3 202 382,88	литров	104 519 849,13

В подавляющем большинстве вентиляционных систем зданий МТС в Москве установлены контроллеры, автоматически поддерживающие температурный режим в помещениях и отключающие вентиляционные системы в нерабочее время. Реализация этих и ряда других мероприятиях на объектах Московского региона позволяет нам ежегодно экономить сотни киловатт электроэнергии.

Вода

Деятельность ПАО «МТС» не оказывает существенного воздействия на водозабор, однако мы стремимся к сокращению использования воды. В 2017 г. объем использования воды снизился на 18%.

Основным источником забора воды является водоканал. Большая часть использованной воды передается на очистку другим организациям.

Использование воды ПАО «МТС», тыс. куб. м

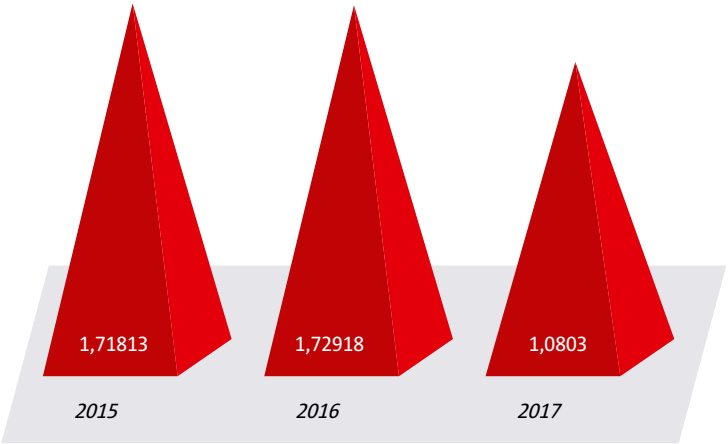
Использование воды, тыс. куб.м	2015	2016	2017
Всего:	349,98	272,70	223,09
В том числе:			
из природных источников	2,01	3,98	1,16
из водоканала	347,97[1]	268,73	222,93
повторно используемая вода	0,00	0,00	0,00

Сбросы использованной воды ПАО «МТС», тыс. куб. м

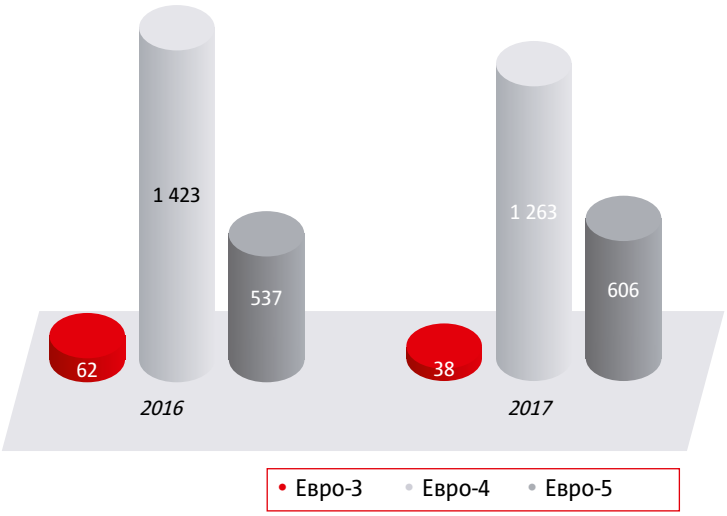
Общий объем сбросов использованной воды, тыс. куб.м	2015	2016	2017
Всего:	345,81	267,88	223,09
В том числе: очищенная вода	1,95	0,06	0,00
передано на очистку другим предприятиям (канализация)	343,87	267,81	223,09

[1] В Отчете в области устойчивого развития Группы МТС за 2016 г. была допущена техническая ошибка — указано использование воды из водоканала в 2015 г. в размере 347,97 тыс. куб.м. Правильные данные представлены в настоящем Отчете.

Прямые выбросы парниковых газов ПАО «МТС», тонн



Экологический класс автомобилей ПАО «МТС» по состоянию на 31.12.2017 г., шт.



Общая масса отходов по методам обращения, тонн

	2015	2016	2017
Повторное использование	32,40	283,84	5,10
Многократное использование	0,00	0,00	0,00
Компостирование	73,28	0,00	0,00
Выделение ценных компонентов, включая выделение энергии	0,41	0,00	21,75
Сжигание общей массой	15,10	13,15	28,59
Размещение на полигоне	6 417,95	6 129,84	5 206,32
Хранение на площадке предприятия	0,00	7,00	0,00
Иной метод удаления	198,18	189,46	169,46

Выбросы

В результате деятельности ПАО «МТС» не происходит существенных выбросов парниковых газов. Так как ПАО «МТС» не имеет собственного производства, то необходимость реализации Программы по сокращению выбросов отсутствует. Однако, для каждого подразделения ПАО «МТС», имеющего стационарные источники выбросов загрязняющих веществ (дизель-генераторные установки, котельные и пр.), разрабатывается Проект предельно допустимых выбросов загрязняющих веществ в окружающую среду. На базе Проекта хозяйствующему субъекту выдается Разрешение на выброс загрязняющих веществ в атмосферный воздух.

Транспорт

Ввиду особенностей бизнеса Компании наше прямое воздействие на окружающую среду сводится к образованию выбросов машинами автопарка. Всего в 2017 г. ПАО «МТС» использовалось 1 907 автомобилей (на 6% меньше, чем годом ранее). При проведении закупок автомобильного транспорта мы учитываем экологические стандарты выбросов вредных веществ (Евро-3, 4, 5). Доля автомобилей соответствующих стандарту Евро-3 уменьшается в связи с заменой автомобилей на соответствующие стандарту Евро-4, 5.

Отходы

Мы ответственно подходим к вопросу утилизации отходов, а потому одним из основных требований к сотрудничеству с компаниями по вывозу бытовых отходов является осуществление полного цикла работы с отходами, вывозимыми из наших офисов: сортировка и производство вторичного сырья, предоставление отчетной и подтверждающей документации, возможность проверять ход и качество предоставляемых услуг по работе с отходами.

В 2017 г. общее количество отходов, образовавшихся в процессе деятельности ПАО «МТС», составило 5 418,7 тонн, 98,0% из них являются неопасными отходами IV и V классов. Они были переданы другим организациям для дальнейшего использования и утилизации, небольшая часть отходов была повторно использована.

Утилизация телекоммуникационного оборудования

При утилизации телекоммуникационного оборудования мы обычно продаем отработавшие устройства назад производителю, на конкурсной основе продаем другим компаниям или же заключаем договоры со специализированными утилизирующими компаниями. После этого мы передаем отработавшее оборудование на площадку специализированной компании, где производится его разборка, сортировка и взвешивание полученного лома металлов. Далее производится проверка и подтверждение, что металлолом подготовлен согласно ГОСТу, обследован пиротехником, обезврежен, признан взрывобезопасным и может быть допущен к переработке и переплавке. Полученный лом металлов продается утилизирующей компании, которая и занимается его дальнейшей переработкой.

Наш основной контрагент — ООО «Экоутилизация» — имеет соответствующую лицензию на сбор и утилизацию отходов I-IV класса опасности и выполняет работы в соответствии с законодательством РФ, соблюдая все экологические стандарты.

ПАО МГТС осуществляет прием у населения телекоммуникационного оборудования (модемов), потерявшего потребительские свойства.

Оборудование накапливается в пунктах приема до формирования партии на вывоз, а затем передается на обезвреживание по договорам в специализированные организации, которые имеют лицензию на данный вид деятельности.

В 2017 г. МГТС сдало в утилизацию 288 035 кг металлолома, из них 12 347 кг — лом цветного металла.

В 2017 г. АО «РТК» было утилизировано 9,95 тонн IT-оборудования (ПК, мониторы, ноутбуки, МФУ и др.) со степенью засоренности ~70%, из которого 3 053 кг — лом черного металла, 21 кг — лом цветного металла.

Утилизация оборудования ПАО «МТС» в 2017 г., кг

Регион	Лом черного металла	Лом цветного металла
Москва	28 719,9	3 527,2
Центр	231 678,0	111 242,0
Поволжье	9 383,0	5 327,8
Дальний Восток	8 754,5	23 013,2
Сибирь	48 188,1	89 211,0
Юг	39 447,0	11 868,5
Урал	10 716,6	58 464,9
Северо-Запад	15 874,1	28 524,5
Итого	392 761,3	331 179,0

Экологические инициативы

В рамках проведения экологических мероприятий МТС оценивает воздействие на окружающую среду на всех этапах своей деятельности: от строительства базовых станций до производства и упаковки сим-карт. Мы стремимся к тому, чтобы вся команда МТС и каждый ее сотрудник в частности были максимально вовлечены в процесс реализации экологических проектов и объективно оценивали свою ответственность перед природой.

Эко-телеком

Направление «Эко-телеком» сфокусировано на формировании экологической культуры у сотрудников МТС и призвано повысить личную ответствЕнность за экономию воды, сбережение лесных ресурсов, сбор и правильную утилизацию пальчиковых батареек и старых телефонов, заботливое отношение к окружающей среде.

С 2013 г. направление «Эко-телеком» утверждается Советом директоров ПАО «МТС» как одно из приоритетных в области корпоративной социальной ответственности. Реализация и поддержка экологических проектов с привлечением сотрудников Компании включена в стратегию Блока по управлению персоналом МТС.

«Эко-офис»

С 2012 года мы реализуем проект «Эко-офис», который предусматривает максимальную вовлеченность сотрудников МТС в реализацию программы по охране окружающей среды, в том числе мероприятий по сбору мусора, экологичной утилизации отходов и рациональному использованию электроэнергии. Проект направлен на популяризацию экологических знаний и повышение уровня экологической культуры сотрудников.

В офисах МТС размещены плакаты на экологическую тематику, яркий дизайн и заголовки которых привлекают внимание сотрудников и позволяют им подробнее познакомиться с информацией о том, что они могут сделать для защиты окружающей среды.

«Спаси дерево»

С 2011 г. МТС является постоянным участником экологического проекта по сбору макулатуры «Спаси дерево», цель которого — помочь в решении проблемы отходов и чрезмерного потребления ресурсов планеты.

Сбор макулатуры организован в административных офисах на ежеквартальной основе. За 2017 г. сотрудники ПАО «МТС» сдали в переработку 1 520 кг макулатуры. Это позволило спасти 15 деревьев, сэкономить 1 520 кВт электроэнергии, 30 400 л воды и предотвратить выброс 2 584 кг CO_2. Ежеквартально для сотрудников самого активного офиса по сбору макулатуры проводятся фруктово-витаминные дни.

Оптимизация процесса печати

В двух московских офисах МТС — на Дорожном проезде и Смоленской-Сенной площади — вместо многочисленных принтеров, разбросанных по кабинетам, организованы единые принт-зоны. Каждое из мощных многофункциональных устройств теперь обслуживает потребности намного большего количества сотрудников, чем раньше. Ситуация, когда распечатываемый документ нужно забирать из принт-зоны, заставляет дважды подумать, а так ли необходима эта распечатка.

В перспективе сотрудники МТС смогут получать документ, отправленный со своего девайса на печать, приложив к считывающему устройству принтера пропуск сотрудника МТС в любом из офисов МТС.

Электронный документооборот

Система электронного документооборота (СЭД) «БОСС-Референт» существует в МТС с 2004 г. и за это время претерпела множество инновационных изменений, чтобы отвечать изменяющимся потребностям бизнеса.

Подробно информация об эволюции СЭД приведена в Отчете об устойчивом развитии Группы МТС за 2016 г., раздел «Забота об окружающей среде / Экологическое воздействие» с. 121.

На работу на велосипеде

Акция «На работу на велосипеде» проходит в России три раза в год. Она показывает, что ездить на велосипеде по ежедневным делам может быть легко и удобно, для этого не требуется специальная одежда или подготовка.

В Год экологии для сотрудников МТС была проведена серия эко-вебинаров, посвященных самым насущным темам: «Еда и напитки», «Четыре заповеди питания: код молодости и здоровья», «Вода в человеке, в бутылке, в кране, на Земле», «Косметика и здоровье», «Экология и мода».

В сентябре 2017 г. эта акция завершила Европейскую неделю мобильности в Москве. Сотрудники МТС поддержали инициативу сменить на один день привычные виды городского/личного транспорта на велосипеды. В день акции в городе были организованы десять «энергетических точек», где велосипедисты бесплатно могли получить воду, фрукты и другие угощения, а также сувениры. Там же им представилась возможность пообщаться с организаторами, зарядиться положительными эмоциями и, возможно, дать интервью СМИ.

МГТС сохраняет леса

ПАО МГТС совместно с Всемирным фондом дикой природы (WWF) реализует программу по сохранению лесных ресурсов России. С 2015 г. МГТС призывает москвичей снизить количество потребляемой бумаги, переходя на электронные счета за услуги связи. К концу 2017 г. к программе присоединились около полумиллиона абонентов МГТС, благодаря чему Компания сэкономила 10% средств на производство бумажных счетов в отчетном периоде. За два года действия программы от вырубки удалось спасти более 400 деревьев.

В 2018 г., продолжая поддерживать инициативу клиентов, МГТС планирует внести пожертвование в WWF в размере 5% от средств, сэкономленных на выпуске бумажных счетов.

МГТС с 2017 г. передает в утилизацию шины и камеры

Срок естественного разрушения покрышек достигает 100 лет. Шины невероятно огнеопасны и при возгорании выделяют опаснейшие канцерогены и химические соединения, представляющие серьёзную угрозу не только для здоровья человека, но и для его жизни. При сжигании всего лишь одной тонны покрышек в воздух поступает около 270 кг сажи и около половины тонны токсичных газов.

Передавая шины на утилизацию, ПАО МГТС снижает негативное воздействие на окружающую среду.

В 2017 г. ПАО МГТС передало в переработку 7,8 тонн макулатуры, что позволило сохранить 78 деревьев, сэкономить 7 800 кВт электроэнергии, 15 600 л воды и предотвратить выброс 13 260 кг CO_2.

Субботники

Экологические субботники МТС проводит уже несколько лет подряд. Местами их проведения становятся различные городские площадки: парки, музеи, социально-значимые объекты в регионах присутствия Компании.

Большинство сотрудников с огромным удовольствием занимается общественно-полезным трудом, а руководство Компании видит в корпоративных субботниках одну из ключевых составляющих экологического тимбилдинга.

В 2017 г. в рамках проведенных субботников было посажено около 30 000 деревьев в 29 регионах России, собрано более 53 тонн мусора.

Республика Хакасия

В мае 2017 г. сотрудники МТС приняли участие в общегородском субботнике, в рамках которого убрали территорию городского «Черногорского парка», собрали мусор возле административного здания филиала МТС и засеяли газонной травой.

В июне был проведен эко-велопробег: сотрудники совместили поездку на велосипедах с уборкой правого побережья реки Абакан.

Сотрудники МТС также приняли участие в городских соревнованиях «День туриста».

Псков

В рамках проекта «Туризм добрых дел» сотрудники Псковского филиала очистили ручей Каменец, протекающий вдоль Псково-Печерского монастыря, и овраг от мусора, кустов, поваленных деревьев и сухой травы.

Забайкальский край

В мае 2017 г. в рамках проекта «Эко-бомба» сотрудники МТС высадили более 100 деревьев в парке Черновского района города Читы.

Проведенная акция «Дворовый десант» позволила всего за пару часов привести в порядок детскую площадку возле офиса и превратить ее из унылого пятачка в яркое место для игр.

Сотрудники, принявшие участие в акции «Сам себе садовник» в мае и июне высадили яркие цветущие клумбы возле двух офисов МТС.

Прошедшие субботники «Чисто ТУТ» в апреле и октябре помогли вывезти дважды по 30 мешков мусора с одного из самых загрязненных районов Читы.

Вологда

Весной 2017 г. был проведен субботник по очистке Осановской рощи от зарослей кустарников, сухих поваленных деревьев и мелкого бытового мусора. В октябре были высажены 40 сосен и кленов – так было дано начало «Аллее связи».

Новые технологии на защите лесов от пожаров

В 2017 г. МТС расширила партнерство в рамках государственной программы Московской области «Экология и окружающая среда Подмосковья» на 2017-2026 гг. Компания увеличила до 85 количество площадок для установки видеокамер на вышках сотовой связи и обеспечила передачу данных с видеокамер посредством защищенных выделенных каналов на скорости до 4 Мбит/с. В результате региональная диспетчерская служба на основе качественного видео в режиме онлайн следит за состоянием пожарной обстановки, анализирует информацию и, при необходимости, привлекает требуемые силы и средства к тушению возгораний. Данное решение позволяет оптимизировать расходы на наземное и авиапатрулирование местности.

Всего в проекте задействовано 115 базовых станций МТС. Такие же видеокамеры установлены в Нижнем Новгороде, Белгороде, Брянске и Пскове.

Говорят, школьники проводят немало времени за своими смартфонами и планшетами. Сделаем это увлечение полезным!

Меня зовут Эконешка, я экологическая героиня МТС. Я очень хочу рассказать детям, как помогать природе с помощью современных гаджетов, мобильных приложений и интернет-технологий. Сажать деревья, сообщать об экологических нарушениях, находить велопарковки и пункты приемы вторсырья и многое другое!

Урок проводится по инициативе компании МТС и при поддержке Зеленого движения России ЭКА.

Все знания, полученные на уроке, дети смогут легко применить в повседневной жизни! Присоединяйтесь!

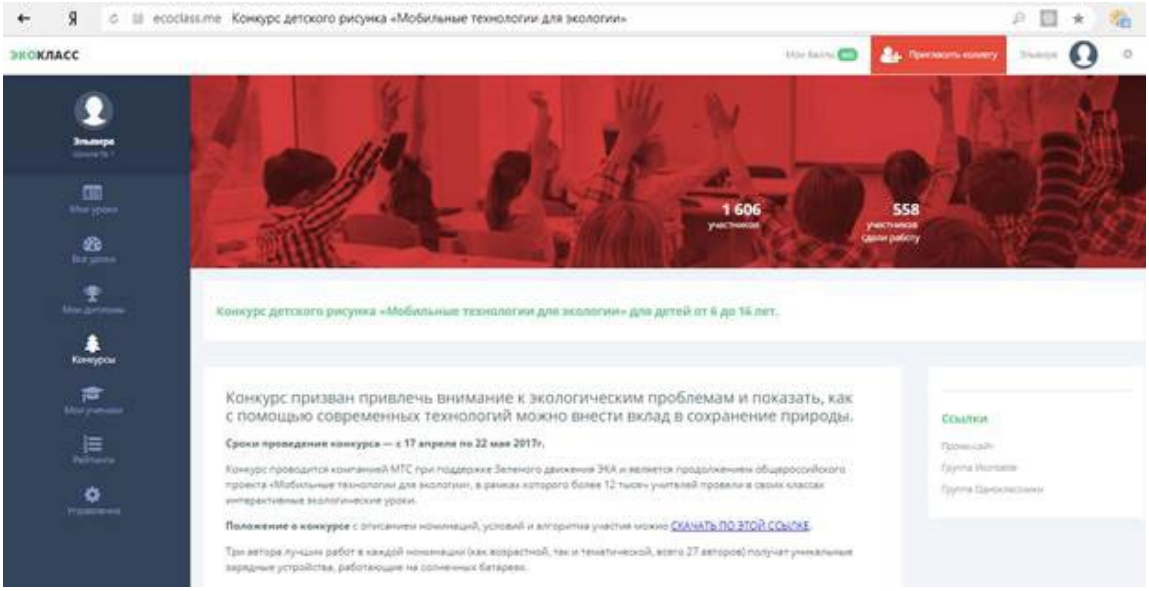
Мобильные технологии для экологии

За последние три года в рамках общероссийского образовательного проекта МТС «Мобильные технологии для экологии» более 12 тыс. учителей провели в своих классах интерактивные экологические уроки. Ученики узнали о том, как современные мобильные технологии помогают сохранять природу, спасать жизни людей, ликвидировать лесные пожары, заботиться о птицах и животных. Школьники познакомили с Эконешкой — героиней МТС и подружкой героя Интернешки, которая отвечает за экологию и помогает природе.

Весной 2017 г. МТС при поддержке Зеленого движения ЭКА был проведен конкурс детского рисунка «Мобильные технологии для экологии» для детей от 6 до 16 лет. Участникам были предложены три основные темы:

- Технологии настоящего и будущего для помощи природе;
- Как внести вклад в борьбу с изменением климата;
- Как я могу помочь природе уже сегодня с помощью технологий.

Более 1 000 детей зарегистрировались на портале «Экокласс», 500 из них создали свои рисунки и приняли участие в конкурсе. По итогам отбора 46 детей из 17 регионов стали победителями конкурса.



Эко-спектакли

Эко-спектакль «История одного Принца»

Наш главный герой Принц сталкивается лицом к лицу с природой, ее обитателями и обыкновенными крестьянами, которые уже долгое время пытаются бороться с вырубкой леса, свалками и загрязнением из-за отходов сказочного замка.

В начале истории Принц, сидя у замка, вдруг ловит себя на мысли, что неплохо было бы прогуляться по лесу и посмотреть, как живут люди в ближайшей деревне. Тут и начинается самое интересное… На пути в сельскую местность Принц сталкивается с различными препятствиями, благодаря которым понимает, какой вред природе наносит его замок и как от этого страдают лесные жители.

Спектакль «Спасение планеты Земля»

Главный герой сказки — современный городской мальчишка Миша, активный пользователь модных гаджетов и любитель фастфуда. Неожиданно для себя Миша оказывается в эпицентре небывалых событий в сказочном лесу. Без его вмешательства лес, да и всю Землю, ждет экологическая катастрофа. Вместе с Мишей и другими персонажами интерактивной сказки дети будут спасать животных, учиться правильно утилизировать мусор и понимать, как важно питаться полезными продуктами. Злые герои, благодаря помощи маленьких зрителей, обязательно перевоспитаются, а добрые получат заслуженную награду.

Спектакль «Приключения Эконешки»

История о добрых и храбрых защитниках природы. Герои спектакля в интерактивной игровой форме рассказывают юным зрителям о бережном отношении к природе, о том, как с помощью гаджетов и современных технологий сделать мир вокруг нас чище и светлее.

Спектакль знакомит ребят не только с возможностями мобильных приложений, но учит дружбе и взаимовыручке в разных жизненных историях.

Эко-упаковка

В рамках реализации общей стратегии по развитию экологически безопасного бизнеса, в 2013 г. было принято решение о переходе на экологичную упаковку сим-карт. Первые коммерческие поставки начались в 2015 г., а с 2016 г. все сим-карты МТС продаются только в экологичной упаковке. Объем реализации эко-упаковки в 2016-2017 гг. составил 20,1 млн штук. В планах на 2018 г. продолжить использовать экологичную упаковку для комплектации сим-карт.

Упаковка изготавливается из высокоэкономичного двухслойного натурального картона без синтетических добавок и легко разлагается в природе. Безопасность упаковки МТС одобрена Экологическим сертификатом соответствия.

Кроме того, доработан «кэриер» — листовка с маркетинговой информацией для клиента, на которую приклеивается сим-карта. На нем убрали плашку (область сплошной запечатки), что позволило использовать меньше краски для печати, и запустили в производство для комплектации ещё старых упаковок.

Экологические инициативы в Армении

VivaCell-MTS (Армения) с 2006 г. сотрудничает с Фондом охраны дикой природы и культурного наследия Армении (FPWC, http://www.fpwc.org/). Фонд ведет свою деятельность на стыке защиты дикой природы, экологического образования и устойчивого развития.

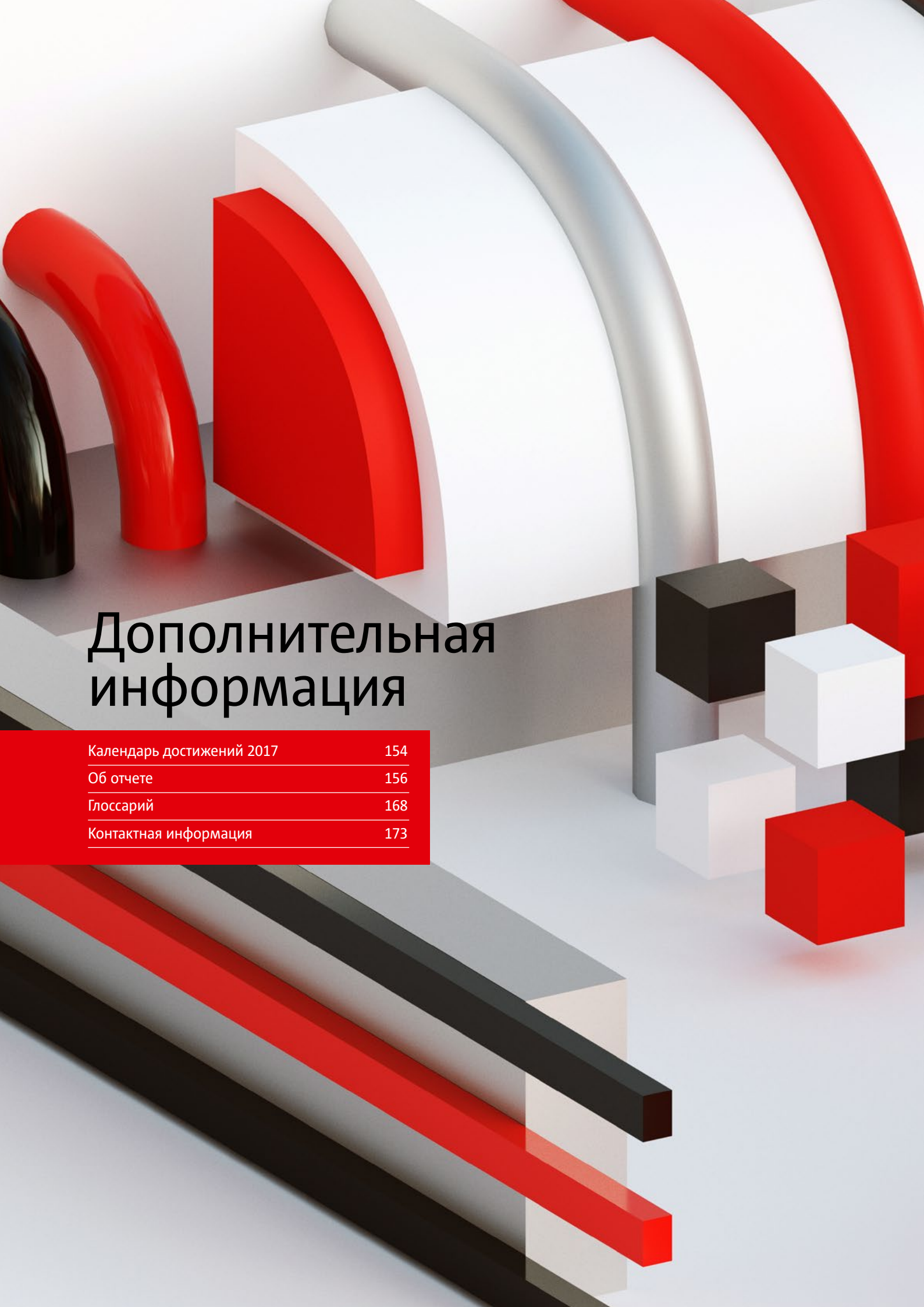
Одним из совместных проектов Фонда и VivaCell-MTS является проект «Альтернативная энергия», направленный на защиту окружающей среды. Проект реализуется в удаленных деревнях Армении и предполагает установку систем солнечного отопления и нагрева воды и светодиодного уличного освещения. Помимо положительного экологического эффекта проект способствует снижению финансовых расходов местных сообществ: солнечные тепло- и водонагреватели снижают затраты на 50-60%, а энергоэффективное освещение — на 80%.

Еще один проект Фонда и VivaCell-MTS — это поддержка Кавказского заповедника (Caucasus Wildlife Refuge). В 2017 г. в заповеднике было открыто лесничество Ranger Campus, целью которого является продвижение образовательно-научных исследований в области экологии. Само здание построено полностью из экологически безопасных материалов и оборудовано передовыми «зелеными» технологиями. VivaCell-MTS совместно с Нидерландским комитетом Международного союза охраны природы профинансировала его строительство.

Посади лес с МТС

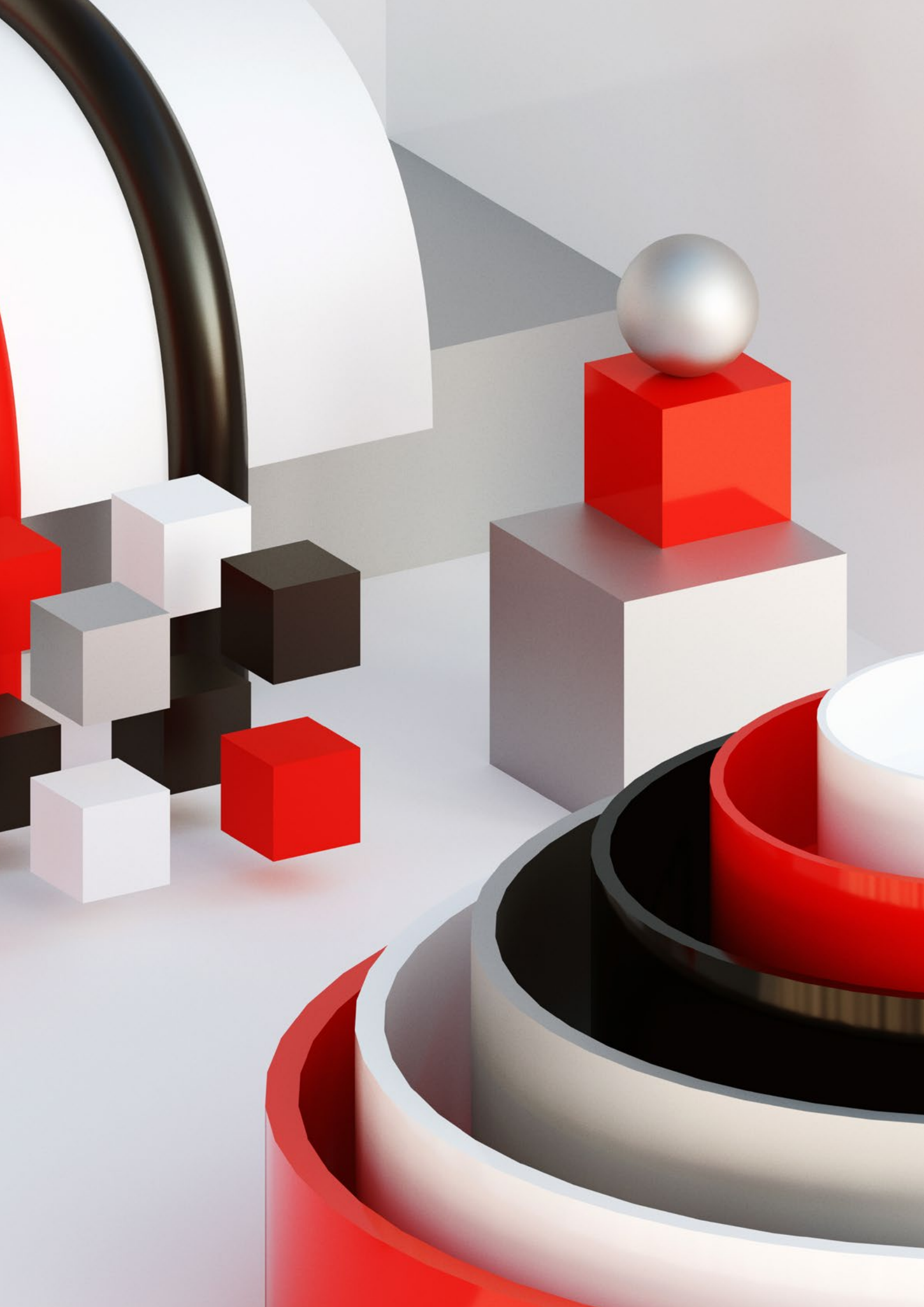
В рамках проекта PosadiLes.ru сотрудники МТС и активисты движения ЭКА в сентябре 2017 г. провели региональную акцию в Коченевском районе Новосибирской области. Акция направлена на восстановление утраченных лесов после масштабных пожаров, полыхавших в 2010 г.

Участниками акции (а их насчитывалось более 120 человек!) было посажено 22 000 саженцев сосны на территории, пострадавшей от лесных пожаров площадью 7,7 га.



Дополнительная информация

Календарь достижений 2017	154
Об отчете	156
Глоссарий	168
Контактная информация	173



Календарь достижений 2017

февраль

МТС в Рейтинге наиболее дорогих телекоммуникационных брендов мира Telecoms 500 2017 по версии Brand Finance

Победа проекта «Поколение М» и приложения «Мой МТС» в премии «Digital communications AWARDS — 2017»

март

Победа в Конкурсе «Лучшее корпоративное видео — 2017» Ассоциации директоров по коммуникациям и корпоративным медиа России в номинации «PR-видео»

Победа в номинации «Компания-лидер популяризации экологической безопасности» Премии «Eco Best Award — 2017»

Вхождение в ТОП-5 рейтинга работодателей России. МТС — лидер рейтинга среди телекоммуникационных компаний

апрель

МТС вошла в Рейтинг наиболее дорогих брендов России «Russia 50 — 2017» по версии Brand Finance. Компания заняла общее 9 место и первое место среди телекоммуникационных брендов

Победа МТС в четырех номинациях национальной премии «Effie Awards Russia 2017» с проектом по продвижению тарифного плана Smart Безлимитище, приложением «Мой МТС» и проектом «Поколение М» (в 2-х номинациях)

Директор по комплаенс МТС Юлия Ромашкина — лучший комплаенс-офицер в Европе и регионе Ближнего Востока и Африки

Получение Корпоративным университетом МТС премии «GlobalCCU Awards 2017» в номинации «Лучший инновационный корпоративный университет» (Best Innovative Corporate University).

Победа в номинации «Индекс уверенности» лучших компаний для работы и карьеры проекта «Работа.ру»

май

Получение международной награды «Global Telecom Business Innovation Award» в номинации «Innovation Awards 2017» за сервис «Виртуальная АТС»

Победа проекта Волонтерский кукольный «Мобильный театр сказок МТС» в специальной номинации «Лидер социальной ответственности в телекоммуникационной отрасли в России» конкурса «BestinCSR — 2016» журнала «Устойчивый бизнес»

июнь

2-е место Вице-президента МТС по закупкам и административным вопросам Валерия Шоржина в первом всероссийском рейтинге директоров по закупкам РА АК&М

Победа в премии «Safety Leaders Awards» в номинациях «Комплексное обеспечение информационной безопасности» и «Безопасность детей и подростков»

Пять первых мест в рейтинге TOP-COMM 2017 Всероссийского рейтинга директоров и департаментов по корпоративным коммуникациям и корпоративным отношениям. Директор по связям с общественностью МТС Елена Кохановская возглавила рейтинг ТОП-100 директоров по корпоративным коммуникациям и корпоративным отношениям в России

июль	сентябрь	октябрь	ноябрь	декабрь
Победа в премии «Magazine Russia & CIS Awards» в корпоративной номинации «Grand prix for best overall investor relations» и Тулгана Джошуа в персональной номинации «Лучший менеджер по связям с инвесторами в телекоммуникационном сегменте»	Вхождение топ-менеджеров МТС во все категории 18-ого ежегодного рейтинга «ТОП-1000 российский менеджеров» по версии Ассоциации менеджеров России и ИД «КоммерсантЪ». Победа в семи ключевых категориях рейтинга	МТС в ТОП-5 компаний Индекса ККУ с наилучшей практикой корпоративного управления (по версии Национальной ассоциации корпоративных директоров)	Призовое место в номинации «Лучший отчет по корпоративной социальной ответственности и устойчивому развитию» на XX Ежегодном конкурсе годовых отчетов Московской биржи и РЦБ	Победа МТС в категории «Услуги и сервис» премии «Марка №1 в России 2017».
	Победа в международной премии «World Branding Awards» в номинации «Телекоммуникации» категории «National». МТС — лучший телекоммуникационный бренд России	Победа Вице-президента МТС по закупкам и административным вопросам Валерия Шоржина в номинации «Профессионал конкурентных закупок» премии «Лидер корпоративных закупок»		Получение Блоком закупок МТС сертификата «Высокая прозрачность» Национального рейтинга прозрачности закупок
		Получение премии «Лидер конкурентных закупок» в номинации «Лидер инноваций торгово-закупочной деятельности» за проект оказания услуг аутсорсинга закупочной деятельности для компаний группы АФК «Система» на примере МТС Банка		
		2-е место Корпоративного университета МТС в номинации «Корпоративный университет года — 2017» премии «Хрустальная пирамида»		

Об отчете

Группа МТС представляет десятый по счету ежегодный Отчет в области устойчивого развития. Предыдущий Отчет был опубликован в 2017 г.

Цель настоящего Отчета — информирование широкого круга заинтересованных сторон о принципах, целях, практических результатах и планах Группы МТС в области устойчивого развития и корпоративной социальной ответственности.

Принципы составления Отчета

Отчет подготовлен в соответствии со Стандартами по отчетности в области устойчивого развития GRI (основной вариант соответствия), лучшими отечественными и международными практиками, а также пилотной версией отраслевого Приложения GRI для телекоммуникационного сектора.

Кроме того, при составлении Отчета были использованы замечания и рекомендации Совета по нефинансовой отчетности Российского союза промышленников и предпринимателей, полученные в рамках общественного заверения Отчета за 2016 г.

Процедура определения существенности

Этап 1. Определение значимых тем (аспектов)
Составлен список из 35 возможных существенных тем

Этап 2. Определение существенности тем стейкхолдерами
Анкетирование 29 представителей внешних заинтересованных сторон

Этап 3. Определение степени влияния МТС на аспекты
Анкетирование 11 представителей внутренних заинтересованных сторон (менеджмента МТС)

Этап 4. Построение матрицы существенности
Использование существенных тем при составлении текста Отчета и раскрытии показателей

Определение существенных тем (аспектов) для раскрытия в Отчете

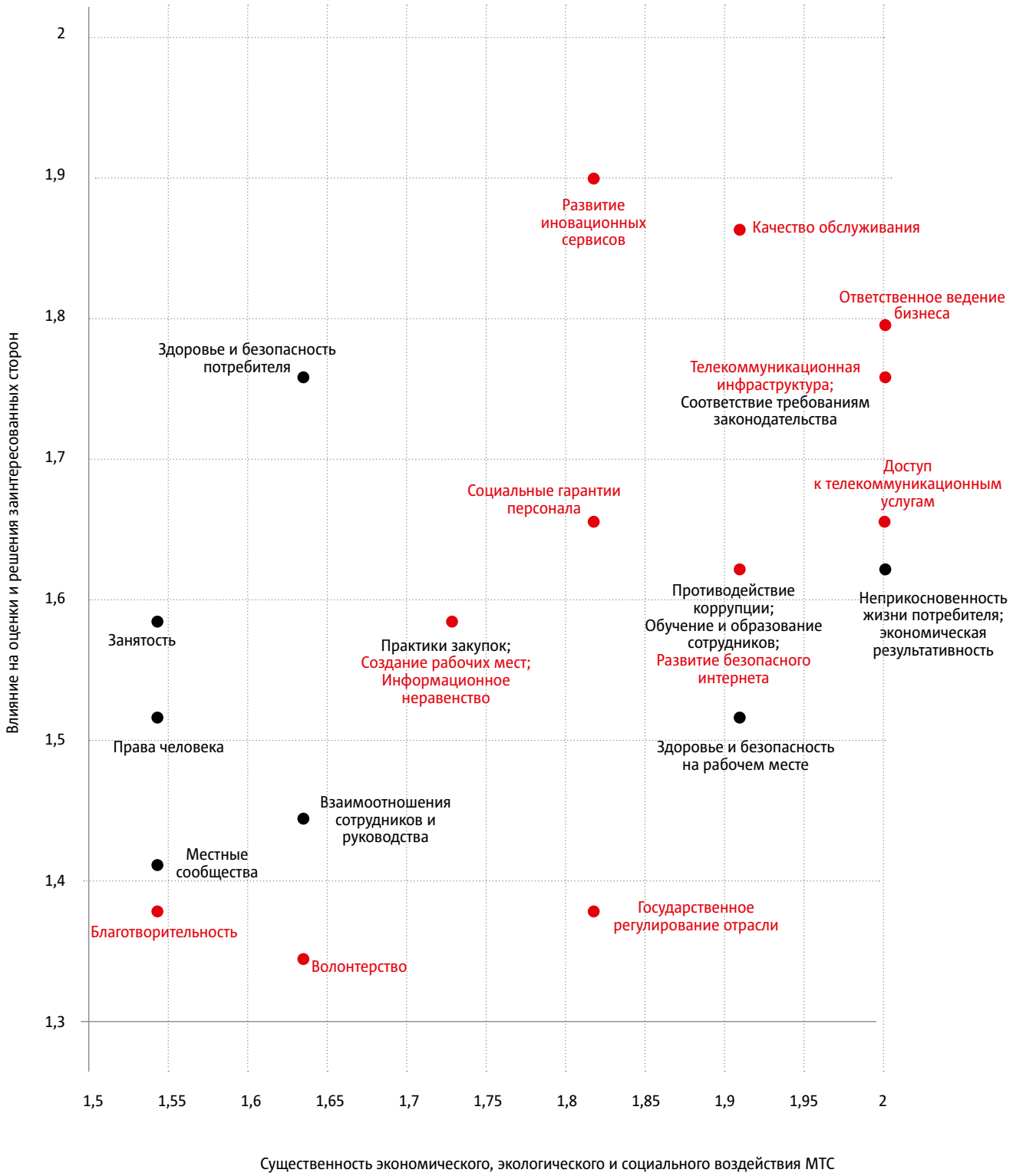
При подготовке настоящего Отчета Группа МТС провела актуализацию существенности раскрываемых аспектов: перечень значимых тем был сформирован из списка существенных аспектов прошлого года, дополнен важными в 2017 г. специфическими темами, относящимися к деятельности МТС, и темами, выявленными в ходе бенчмаркинга сопоставимых компаний.

Взаимодействие с заинтересованными сторонами в ходе подготовки Отчета

Помимо проведенной процедуры анкетирования заинтересованных сторон, 8 февраля 2018 г. состоялось расширенное заседание Комитета по КСО с целью утверждения концепции Отчета в области устойчивого развития Группы МТС за 2017 г.

К процессу обсуждения концепции Отчета были приглашены представители внутренних и внешних заинтересованных сторон. Участникам обсуждения перед заседанием были представлены экземпляры печатной версии Отчета в области устойчивого развития Группы МТС за 2016 г. и презентации к докладу «Концепция Отчета в области устойчивого развития Группы МТС за 2017 г.». После доклада о концепции Отчета участники смогли задать интересующие их вопросы в отношении раскрытия информации в Отчете. Заинтересованными сторонами были высказаны конструктивные замечания и предложения по отражению информации, которые учитывались при подготовке настоящего Отчета.

Матрица существенности МТС[1]



[1] На матрице отображены только самые существенные темы. Красным цветом выделены специфические для МТС темы, не имеющие аналогов в Стандартах GRI.

В рамках анкетирования заинтересованным сторонам было предложено оценить (от 0 до 2 баллов) существенность каждой из предложенных 35 тем для раскрытия в Отчете. Респонденты также имели возможность предложить дополнительные темы. Всего поступило 40 заполненных анкет, из которых 29 от внешних стейкхолдеров и 11 от внутренних. Вовлеченность заинтересованных сторон в подготовку Отчета выросла относительно прошлого года на 38%.

По результатам опроса была построена матрица существенности. Повысилась значимость тем «Развитие инновационных сервисов», «Социальные гарантии персонала» и «Телекоммуникационная инфраструктура», добавили в 2017 г. темы «Местные сообщества», «Права человека», «Взаимоотношения сотрудников и руководства» и «Государственное регулирование отрасли».

Границы Отчета

Группа МТС ведет подготовку нефинансового отчета на общекорпоративном уровне. Отчет за 2017 г. охватывает деятельность ПАО «МТС» и его дочерних компаний на территориях всех регионов и стран присутствия. Данный Отчет обобщает все аспекты социальной деятельности Компании с 1 января по 31 декабря 2017 г.

В настоящем Отчете нет переформулировок информации, приведенной в предыдущих отчетах, а также оснований для таких переформулировок, изменений периодов отчетности, характера бизнеса и методов оценки. По сравнению с отчетами предыдущих периодов в Отчете за 2017 г. существенных изменений границ и охвата тем не произошло.

Общественное заверение Отчета

Отчет в области устойчивого развития Группы МТС за 2016 г. прошел процедуру общественного заверения независимой стороной в лице Совета по нефинансовой отчетности Российского союза промышленников и предпринимателей.

Текст заключения по итогам Общественного заверения приведен ниже. Замечания, которые были высказаны в адрес Группы МТС в ходе процесса заверения, мы постараемся максимально учесть в последующих циклах нефинансовой отчетности.

Заинтересованные стороны

МТС считает себя ответственной перед всеми заинтересованными сторонами: акционерами и инвесторами, сотрудниками, потребителями, партнерами и поставщиками, государственными органами и местными сообществами. Компания нацелена на выявление потребностей и ожиданий каждого из них. Во взаимоотношениях с перечисленными группами мы стремимся к соблюдению баланса интересов, выстраиваем диалог и сотрудничество на основе принципов взаимоуважения, партнерства и честности. Мы стараемся развивать практику взаимодействия с заинтересованными сторонами и поддерживать ее на высоком уровне. Мы ведем постоянный диалог с заинтересованными сторонами и предоставляем им возможность получить всю информацию о нашей социальной деятельности.

Мы строим систему КСО, соответствуя требованиям стейкхолдеров, и стремимся использовать весь свой потенциал, чтобы реализовывать и предвосхищать их ожидания.

Группа стейкхолдеров	Важность для нас	Интересы стейкхолдеров	Способы нашего взаимодействия
Клиенты	Мы уважаем и ценим своих клиентов, полагая, что поступательное развитие бизнеса в условиях жесткой конкуренции возможно лишь при обеспечении высокого качества предоставляемых товаров и услуг. Наша деятельность направлена на повышение качества обслуживания, упрощение взаимодействия с клиентами, в том числе внедрение новых методов подключения к услугам связи и оплаты, введение новых услуг. Мы также уделяем серьезное внимание безопасности и конфиденциальности персональных данных, борьбе с SMS-мошенничеством, легальности контента, а также ответственному ведению маркетинговой деятельности.	Стоимость услуг, качество услуг, упрощение взаимодействия с Компанией, конфиденциальность персональной информации.	Основная коммуникация происходит через контактные центры и сеть интернет. Позвонив в контактный центр, любой абонент Компании может получить исчерпывающую информацию по интересующим его вопросам о работе МТС, новых тарифах, а также оставить свои пожелания и претензии к качеству связи, обслуживания и т.д. Для определения удовлетворенности клиентов качеством предоставляемых услуг мы также проводим специальные исследования. Любой клиент МТС может оставить свой отзыв о работе Компании на нашем сайте www.mts.ru, написав нам электронное письмо.
Акционеры и инвесторы	МТС является акционерным обществом, а потому наша главная цель — обеспечить рост стоимости бизнеса и возврат инвестиций нашим акционерам. Мы также стремимся обеспечить максимальный уровень раскрытия информации, чтобы наши акционеры имели полное представление о состоянии дел в Компании. Мы поддерживаем высокий уровень корпоративного управления и выстраиваем эффективную систему коммуникации между всеми участниками этого процесса.	Финансовые результаты, дивидендная политика, риски и возможности, эффективное управление, прозрачность, долгосрочная устойчивость.	В МТС действует Департамент по корпоративным финансам и связям с инвесторами, являющийся основным связующим звеном между Компанией и инвесторами. Мы организуем прямую коммуникацию с инвесторами и акционерами в различных форматах во всех основных финансовых центрах мира, регулярно публикуем информацию о финансовых результатах и основных событиях, а также анализируем мнение инвесторов и акционеров о деятельности Компании. Любой акционер или инвестор может задать интересующий его вопрос или высказать пожелание, обратившись в Департамент по связям с инвесторами. Вся существенная информация о деятельности МТС находится в публичном доступе на корпоративном сайте в разделе «Инвесторам и акционерам» http://www.company.mts.ru/comp/ir/.

Сотрудники	Кадровый потенциал является главной ценностью МТС. Забота о сотрудниках — один из главных приоритетов Компании, определяющий успех нашей деятельности на современном рынке. Мы постоянно совершенствуем социально-трудовые отношения по следующим направлениям: охрана труда и здоровья работников, социальная поддержка, возможности для карьерного и личностного роста.	Карьерные возможности, оплата труда и социальные гарантии, возможности для профессионального развития, волонтерство.	Для эффективной коммуникации с персоналом нами предусмотрен целый ряд возможностей, позволяющих любому работнику Компании обратиться к руководству, а также высказать свое мнение относительно перспектив и планов развития МТС, представить предложения по оптимизации тех или иных бизнес-процессов и услуг, внедрению новых сервисов и услуг. Для оценки внутреннего климата Компании мы регулярно проводим социологические исследования, позволяющие нам сверять стратегию и тактику HR-работы с реальными ожиданиями сотрудников.
Местные сообщества	МТС работает во всех регионах России, ряде стран дальнего и ближнего зарубежья. Мы стремимся к долгосрочному и устойчивому развитию, позволяющему сочетать успешное ведение бизнеса с человеческими ценностями и приоритетами в области национального развития.	Создание рабочих мест, инвестиции в сообщества, благотворительность, образовательные и культурные программы, волонтерство.	В регионах своего присутствия МТС активно взаимодействует с местными сообществами (населением, общественными организациями и ассоциациями, органами здравоохранения, профсоюзами и СМИ).
Органы власти	Мы убеждены, что для развития российской экономики и реализации национальных проектов необходимы совместные усилия государства и бизнеса. Мы заботимся о социально-экономическом развитии регионов присутствия, понимая, что высокие показатели в этой сфере являются одним из ключевых факторов, способствующих эффективной работе МТС в долгосрочной перспективе.	Социально-экономический рост, защита потребителей, создание рабочих мест, налоговые отчисления.	Мы принимаем активное участие в работе действующих в регионах консультативных органов и рабочих групп. Это позволяет нам лучше понимать ожидания государства и выступать его надежным партнером.
Деловые партнеры и поставщики	Мы стремимся строить свои взаимоотношения с деловыми партнерами на долгосрочной основе. Эффективное взаимодействие с ними позволяет МТС реализовывать новые возможности на рынке, повышать качество услуг для потребителей, технологически совершенствоваться. Важнейшим аспектом корпоративной социальной ответственности для нас является прозрачность отношений с поставщиками и партнерами, в том числе в области закупочной деятельности.	Прозрачная закупочная деятельность, долгосрочная устойчивость.	Мы осуществляем закупки в соответствии со специальной политикой Компании, разработанной согласно требованиям регулирующих органов и направленной на эффективное использование денежных средств, повышение конкуренции и прозрачности. Равный доступ к закупочным процедурам реализуется через установление равных конкурентных возможностей и единых правил для всех участников процедуры закупки до начала ее проведения. Ежегодно проводится опрос поставщиков «Voice of Supplier». В рамках реализации антикоррупционной политики проводится обучение и сертификация контрагентов МТС по вопросам применимого антикоррупционного законодательства.

Указатель содержания GRI

Стандарт GRI	Показатель	Страница в отчете и/или ссылка	Исключенная информация
GRI 101: Принципы 2016			
Стандартные элементы			
GRI 102: Стандартные элементы 2016	102-1 Название организации	0	
	102-2 Активы, бренды, продукты и услуги	8, 28	
	102-3 Расположение штаб-квартиры организации	173	
	102-4 Расположение основной деятельности организации	12	
	102-5 Характер собственности и организационно-правовая форма	0	
	102-6 Рынки, на которых работает организация	12	
	102-7 Масштаб организации	12, Годовой отчет ПАО «МТС» за 2017 г., раздел «Отчет менеджмента».	
	102-8 Информация о сотрудниках и других работниках	96–97	
	102-9 Цепочка поставок	61–65	
	102-10 Существенные изменения организации и ее цепочки поставок	В сентябре 2017 г. в связи с прекращением действия разрешения на использование выделенного радиочастотного спектра и некоторых иных необходимых ресурсов было приостановлено оказание услуг связи абонентам в Туркменистане.	
	102-11 Применение принципа предосторожности	МТС в соответствии с принципом предосторожности стремится избегать предполагаемого вреда окружающей среде, даже если нет строгих, измеренных научных данных, что тот или иной вид деятельности такой вред причиняет.	
	102-12 Поддержка внешних инициатив	15, 53, 122, 147	
	102-13 Членство в ассоциациях	МТС входит во Всемирную Ассоциацию GSM (GSMA).	
	102-14 Заявление самого старшего руководителя, принимающего решения в организации	2–3	
	102-15 Ключевые факторы, риски и возможности	Годовой отчет ПАО «МТС» за 2017 г., раздел «Отчет менеджмента».	
	102-16 Ценности, принципы, стандарты и нормы поведения	22, 50	
	102-17 Механизмы уведомления и решения вопросов по этике	51, 110	
	102-18 Структура управления	44	
	102-40 Перечень групп стейкхолдеров	159–160	
	102-41 Коллективные договоры	Практика заключения коллективных договоров в Компании отсутствует.	
	102-42 Выявление и выбор стейкхолдеров	156, 159	

	102-43 Подход к взаимодействию со стейкхолдерами	156
	102-44 Ключевые темы и опасения, поднятые стейкхолдерами	157
	102-45 Юридические лица, отчетность которых была включена в консолидированную финансовую отчетность	https://moskva.mts.ru/upload/contents/10677/MTS_IFRS_Cons_FS_16_17_rus.pdf
	102-46 Определение содержания отчета и границ тем	156, 158
	102-47 Перечень существенных тем	157
	102-48 Переформулировки информации	Переформулировки не производились.
	102-49 Изменения в отчетности	Нет.
	102-50 Период отчетности	156
	102-51 Дата публикации предыдущего отчета	156
	102-52 Цикл отчетности	156
	102-53 Контакты по вопросам отчетности	173
	102-54 Заявление об отчетности в соответствии с GRI Standards	156
	102-55 Указатель содержания GRI	161
	102-56 Внешнее заверение	Не проводилось.
Существенные темы		
Экономическая результативность		
GRI 103: Подходы в области менеджмента 2016	103-1 Объяснение существенных тем и их границ	Годовой отчет ПАО «МТС» за 2017 г., раздел «Отчет менеджмента».
	103-2 Подходы в области менеджмента	Годовой отчет ПАО «МТС» за 2017 г., раздел «Отчет менеджмента».
	103-3 Оценка подходов в области менеджмента	Годовой отчет ПАО «МТС» за 2017 г., раздел «Отчет менеджмента».
GRI 201: Экономическая результативность 2016	201-4 Финансовая помощь, полученная от государства	ПАО «МТС» не получало в отчетном периоде финансовую помощь от государства.
Практики закупок		
GRI 103: Подходы в области менеджмента 2016	103-1 Объяснение существенных тем и их границ	61–65
	103-2 Подходы в области менеджмента	61–65
	103-3 Оценка подходов в области менеджмента	61–65
GRI 204: Практики закупок 2016	204-1 Доля расходов на местных поставщиков	62
Противодействие коррупции		
GRI 103: Подходы в области менеджмента 2016	103-1 Объяснение существенных тем и их границ	53–54
	103-2 Подходы в области менеджмента	53–54
	103-3 Оценка подходов в области менеджмента	53–54

GRI 205: Противодействие коррупции 2016	205-2 Информирование о политиках и методах противодействия коррупции и обучение им	54	Исключена разбивка по регионам и категориям сотрудников.
	205-3 Подтвержденные случаи коррупции и предпринятые действия	54	
Экологический комплаенс (соответствие законодательным требованиям)			
GRI 103: Подходы в области менеджмента 2016	103-1 Объяснение существенных тем и их границ	60, 140–151	
	103-2 Подходы в области менеджмента	60, 140–151	
	103-3 Оценка подходов в области менеджмента	60, 140–151	
GRI 307: Экологический комплаенс 2016	307-1 Соответствие экологическому законодательству	60, 140	
Занятость			
GRI 103: Подходы в области менеджмента 2016	103-1 Объяснение существенных тем и их границ	94–95	
	103-2 Подходы в области менеджмента	94–95	
	103-3 Оценка подходов в области менеджмента	94–95	
GRI 401: Занятость 2016	401-1 Новые сотрудники и текучесть кадров	98	Исключена разбивка по регионам.
	401-2 Льготы, предоставляемые сотрудникам, работающим на условиях полной занятости	108–110	
Взаимоотношения сотрудников и руководства			
GRI 103: Подходы в области менеджмента 2016	103-1 Объяснение существенных тем и их границ	94–95	
	103-2 Подходы в области менеджмента	94–95	
	103-3 Оценка подходов в области менеджмента	94–95	
GRI 402: Взаимоотношения сотрудников и руководства 2016	402-1 Минимальный период уведомления в отношении существенных изменений в деятельности организации	95	
Охрана труда			
GRI 103: Подходы в области менеджмента 2016	103-1 Объяснение существенных тем и их границ	111–113	
	103-2 Подходы в области менеджмента	111–113	
	103-3 Оценка подходов в области менеджмента	111–113	
GRI 403: Здоровье и безопасность на рабочем месте 2016	403-1 Представительство работников в формальных совместных комитетах менеджмента и работников по охране труда	113	
	403-2 Виды и уровень производственного травматизма, профессиональных заболеваний, коэффициенты потерянных дней и отсутствия на рабочем месте, количество смертельных случаев, связанных с работой	112–113	Исключена разбивка по регионам и полу.
	403-3 Работники с высоким риском травматизма или профессиональных заболеваний	113	

Обучение и образование сотрудников			
GRI 103: Подходы в области менеджмента 2016	103-1 Объяснение существенных тем и их границ	102–107	
	103-2 Подходы в области менеджмента	102–107	
	103-3 Оценка подходов в области менеджмента	102–107	
GRI 404: Обучение и образование 2016	404-1 Среднегодовое количество часов обучения на одного сотрудника	102	Информация представлена в днях, исключена разбивка по полу и категориям работников.
	404-3 Доля сотрудников, для которых проводятся регулярные оценки результативности и развития карьеры	102	
Права человека			
GRI 103: Подходы в области менеджмента 2016	103-1 Объяснение существенных тем и их границ	59–60	
	103-2 Подходы в области менеджмента	59–60	
	103-3 Оценка подходов в области менеджмента	59–60	
GRI 412: Оценка соблюдения прав человека 2016	412-1 Общее количество и процент подразделений, в отношении которых проводилась оценка на предмет соблюдения прав человека или оценка воздействия в связи с правами человека	В 2017 г. проведен независимый аудит 100% внутренних процессов ПАО «МТС» по работе, реагированию и устранению возможных спорных ситуаций по вопросам прав человека.	
Местные сообщества			
GRI 103: Подходы в области менеджмента 2016	103-1 Объяснение существенных тем и их границ	117	
	103-2 Подходы в области менеджмента	117	
	103-3 Оценка подходов в области менеджмента	117	
GRI 413: Местные сообщества 2016	413-1 Деятельность по взаимодействию с местными сообществами, оценке воздействия и программам развития	117	
	413-2 Деятельность с существенным фактическим или потенциальным негативным воздействием на местные сообщества	Существенное негативное воздействие не оказывается.	
Здоровье и безопасность потребителя			
GRI 103: Подходы в области менеджмента 2016	103-1 Объяснение существенных тем и их границ	140–151	
	103-2 Подходы в области менеджмента	140–151	
	103-3 Оценка подходов в области менеджмента	140–151	
GRI 416: Здоровье и безопасность потребителя 2016	416-2 Случаи несоответствия нормативным требованиям, касающимся воздействия продуктов и услуг на здоровье и безопасность	Случаев несоответствия не выявлено	

Неприкосновенность частной жизни потребителя			
GRI 103: Подходы в области менеджмента 2016	103-1 Объяснение существенных тем и их границ	40–41	
	103-2 Подходы в области менеджмента	40–41	
	103-3 Оценка подходов в области менеджмента	40–41	
GRI 418: Неприкосновенность частной жизни потребителя 2016	418-1 Обоснованные жалобы на нарушения неприкосновенности частной жизни и утери данных о потребителях	40	Информация представлена по всем полученным жалобам, без разбивки на обоснованные и необоснованные.
Социально-экономический комплаенс (соответствие законодательным требованиям)			
GRI 103: Подходы в области менеджмента 2016	103-1 Объяснение существенных тем и их границ	40–41, 50–60, 94–95	
	103-2 Подходы в области менеджмента	40–41, 50–60, 94–95	
	103-3 Оценка подходов в области менеджмента	40–41, 50–60, 94–95	
GRI 419: Социально-экономический комплаенс 2016	419-1 Соответствие требованиям в социальной и экономической сферах	Несоответствия не зафиксированы	
Доступ к телекоммуникационным услугам			
GRI 103: Подходы в области менеджмента 2016	103-1 Объяснение существенных тем и их границ	34–37	
	103-2 Подходы в области менеджмента	34–37	
	103-3 Оценка подходов в области менеджмента	34–37	
Доступ к телекоммуникационным продуктам и услугам	PA2 Политики и практики по преодолению барьеров к доступу и пользованию телекоммуникационными продуктами и услугами, включая язык, культуру, неграмотность, недостаток образования, доход, ограниченные возможности и возраст	29, 39, 130–135	
	PA4 Количественный уровень доступности телекоммуникационных продуктов и услуг на территориях присутствия компании	12	
	PA6 Программы по предложению и поддержанию телекоммуникационных продуктов и услуг в чрезвычайных ситуациях и для ликвидации стихийных бедствий	151	
Развитие инновационных сервисов			
GRI 103: Подходы в области менеджмента 2016	103-1 Объяснение существенных тем и их границ	68–70	
	103-2 Подходы в области менеджмента	68–70	
	103-3 Оценка подходов в области менеджмента	68–70	
Технологическое применение (развитие инновационных сервисов)	TA2 Примеры телекоммуникационных продуктов, услуг и приложений, имеющих потенциал заменить физические объекты	71–81	

Развитие безопасного интернета		
GRI 103: Подходы в области менеджмента 2016	103-1 Объяснение существенных тем и их границ	40–41, 132–133
	103-2 Подходы в области менеджмента	40–41, 132–133
	103-3 Оценка подходов в области менеджмента	40–41, 132–133
Социальные гарантии персонала		
GRI 103: Подходы в области менеджмента 2016	103-1 Объяснение существенных тем и их границ	108–110
	103-2 Подходы в области менеджмента	108–110
	103-3 Оценка подходов в области менеджмента	108–110
-	Затраты на обеспечение персонала социальными гарантиями	110
Создание рабочих мест		
GRI 103: Подходы в области менеджмента 2016	103-1 Объяснение существенных тем и их границ	99–101
	103-2 Подходы в области менеджмента	99–101
	103-3 Оценка подходов в области менеджмента	99–101
Информационное неравенство		
GRI 103: Подходы в области менеджмента 2016	103-1 Объяснение существенных тем и их границ	28–36
	103-2 Подходы в области менеджмента	28–36
	103-3 Оценка подходов в области менеджмента	28–36
Развитие телекоммуникационной инфраструктуры		
GRI 103: Подходы в области менеджмента 2016	103-1 Объяснение существенных тем и их границ	82–85
	103-2 Подходы в области менеджмента	82–85
	103-3 Оценка подходов в области менеджмента	82–85
-	Капитальные затраты	31
-	Общее количество базовых станций	29
Ответственное ведение бизнеса		
GRI 103: Подходы в области менеджмента 2016	103-1 Объяснение существенных тем и их границ	44–50
	103-2 Подходы в области менеджмента	44–50
	103-3 Оценка подходов в области менеджмента	44–50

Государственное регулирование отрасли		
GRI 103: Подходы в области менеджмента 2016	103-1 Объяснение существенных тем и их границ	70, 40–41
	103-2 Подходы в области менеджмента	70, 40–41
	103-3 Оценка подходов в области менеджмента	70, 40–41
-	Участие Компании в разработке нормативных документов и оценке их регулирующего воздействия	70
-	Соблюдение требований российского законодательства в области персональных данных	40–41
Качество обслуживания		
GRI 103: Подходы в области менеджмента 2016	103-1 Объяснение существенных тем и их границ	38–39
	103-2 Подходы в области менеджмента	38–39
	103-3 Оценка подходов в области менеджмента	38–39
Благотворительность		
GRI 103: Подходы в области менеджмента 2016	103-1 Объяснение существенных тем и их границ	116–121
	103-2 Подходы в области менеджмента	116–121
	103-3 Оценка подходов в области менеджмента	116–121
-	Общие затраты на благотворительные и социальные проекты	116
Волонтерство		
GRI 103: Подходы в области менеджмента 2016	103-1 Объяснение существенных тем и их границ	122–129
	103-2 Подходы в области менеджмента	122–129
	103-3 Оценка подходов в области менеджмента	122–129
-	Общее количество волонтеров в Компании	122
-	Количество проведенных волонтерских мероприятий	122

Глоссарий

3G, третье поколение — набор услуг, который объединяет как высокоскоростной мобильный доступ к услугам интернета, так и технологию радиосвязи. Мобильная связь третьего поколения строится на основе пакетной передачи данных. Сети третьего поколения 3G работают на частотах дециметрового диапазона, как правило, в диапазоне около 2 ГГц, передавая данные со скоростью до 3,6 Мбит/с. Они позволяют организовывать видеотелефонную связь, смотреть на мобильном телефоне фильмы, телепрограммы и т.д.

4G, четвертое поколение (LTE) — перспективное поколение мобильной связи, характеризующееся высокой скоростью передачи данных и повышенным качеством голосовой связи. К четвертому поколению принято относить перспективные технологии, позволяющие осуществлять передачу данных со скоростью, превышающей 10 Мбит/с подвижным абонентом.

5G — разрабатываемое пятое поколение мобильной связи, скорость передачи данных в мобильных сетях «пятого поколения» должна достигнуть 10 Гб/с.

Agile — гибкие подходы к разработке программного обеспечения, ориентированные на использование итеративной разработки, динамическое формирование требований и обеспечение их реализации в результате постоянного взаимодействия внутри самоорганизующихся рабочих групп, состоящих из специалистов различного профиля.

API (application programming interface — программный интерфейс приложения) — набор готовых классов, процедур, функций, структур и констант, предоставляемых приложением (библиотекой, сервисом) или операционной системой для использования во внешних программных продуктах.

B2B (от англ. «Business to business» — рус. «бизнес для бизнеса») — термин, определяющий вид информационного и экономического взаимодействия, классифицированного по типу взаимодействующих субъектов, в данном случае это юридические лица, которые работают не на конечного рядового потребителя, а на такие же компании, т.е. на другой бизнес.

B2C (от англ. «Business to consumer» — рус. «бизнес для потребителя») — термин, обозначающий коммерческие взаимоотношения между организацией и частным, так называемым «конечным» потребителем.

Customer Journey Maps — так называемая «Карта путешествия потребителя», представляет собой историю клиентского опыта (customer's experience), начиная с первого контакта, через процесс вовлечения, и заканчивая долгосрочными отношениями с компанией.

C&B (Compensation and Benefits) — система вознаграждений и компенсаций персонала.

GPON (GigabitPON) — пассивная оптическая сеть, обеспечивающая многофункциональный широкополосный доступ в интернет с качественным и надежным соединением на беспрецедентно высоких скоростях — до 1 Гбит/сек. По одному оптоволоконному кабелю, проведенному непосредственно в квартиру, абонент получает услуги передачи данных и телефонии с гарантированным качеством обслуживания.

GPRS (General Packet Radio Service) — надстройка над технологией мобильной связи GSM (глобальный стандарт цифровой мобильной сотовой связи), осуществляющая пакетную передачу данных.

LAA (License Assisted Access) — решение, демонстрирующее возможность одновременного использования лицензируемого и нелицензируемого спектра.

Massive MIMO — это технология, в которой количество пользовательских терминалов намного меньше, чем количество антенн базовой станции (мобильной станции).

M2M (от англ. Machine to Machine) — общее название технологий, которые позволяют различным устройствам обмениваться информацией друг с другом, или же передавать её в одностороннем порядке. Это могут быть проводные и беспроводные системы мониторинга датчиков или каких-либо параметров устройств (температура, уровень запасов, местоположение).

M&A (Mergers and acquisitions, слияние и поглощение) — класс экономических процессов укрупнения бизнеса и капитала, происходящих на макро- и микроэкономическом уровнях, в результате которых на рынке появляются более крупные компании.

NB-IoT (NarrowBand Internet of Things) — стандарт сотовой связи для устройств телеметрии с низкими объемами обмена данными.

OEBS (Oracle e-Business Suite) — тиражируемый интегрированный комплекс прикладного программного обеспечения производства компании Oracle.

OTT, технология OTT (англ. Over the Top) — метод предоставления видеоуслуг через интернет без физического подключения к сетям оператора.

tNPS (Transactional net promoter score, транзакционный показатель лояльности клиентов) — индекс определения приверженности потребителей товару или компании (индекс готовности рекомендовать), используется для оценки готовности к повторным покупкам.

VAS (Value Added Services, услуги, приносящие дополнительный доход) — популярный в телекоммуникационной индустрии термин для обозначения сервисов, предоставляемых не ядром сети, а дополнительными платформами.

VoD (Video on Demand, видео по запросу) — система индивидуальной доставки абоненту телевизионных программ и фильмов по цифровой кабельной, спутниковой или эфирной телевизионной сети с мультимедиасервера в различных мультимедиа-контейнерах (например, MPEG, AVI, FLV, MKV или QuickTime).

WFM (Workforce Management, Управление рабочей силой) — система автоматизации управления трудовыми ресурсами.

АДР, американская депозитарная расписка — свободно обращающаяся на американском фондовом рынке производная ценная бумага на акции иностранной компании, депонированные в американском банке-депозитарии

Безопасные условия труда — условия труда, при которых воздействие на работающих вредных и опасных производственных факторов исключено или их уровни не превышают гигиенических нормативов.

Благотворительная деятельность — добровольная деятельность компании по бескорыстной (безвозмездной или на льготных условиях) передаче гражданам или юридическим лицам имущества, в том числе денежных средств, бескорыстному выполнению работ, предоставлению услуг, оказанию иной поддержки.

Блог — веб-сайт, основное содержимое которого — регулярно добавляемые записи, содержащие текст, изображения или мультимедиа. Людей, ведущих блог, называют блогерами.

Большие данные (англ. Big Data) — серия подходов для обработки данных огромных объёмов и значительного многообразия с целью получения воспринимаемых человеком результатов.

Бот — специальная программа, выполняющая автоматически и/или по заданному расписанию какие-либо действия через интерфейсы, предназначенные для людей

Вендор (англ. vendor) — компания-поставщик/производитель товаров и услуг под собственной раскрученной торговой маркой.

Взаимодействие с заинтересованными сторонами — деятельность компании с целью понять ожидания и опасения заинтересованных сторон и вовлечь их в процесс принятия решения.

Волоконно-оптическая линия связи (ВОЛС) — вид системы передачи, при котором информация передается по оптическим диэлектрическим волноводам, известным под названием «оптическое волокно».

Глобальная инициатива по отчетности (Global reporting initiative, GRI) — неправительственная организация, которая сотрудничает со всеми заинтересованными сторонами. CERES и Совет управляющих Программы Организации Объединенных Наций по окружающей среде (UNEP) являются основателями GRI в США в 1997. GRI координирует программу региональных представительств в Австралии, Бразилии, Китае, Индии и США. Полная сеть заинтересованных сторон насчитывает более 30 000 человек.

ГТО — «Готов к труду и обороне». Комплекс ГТО предусматривает подготовку к выполнению и непосредственное выполнение населением различных возрастных групп установленных нормативных требований по трем уровням трудности, соответствующим золотому, серебряному и бронзовому знакам отличия ГТО.

Заинтересованные стороны, стейкхолдеры (англ. stakeholders) — физические и юридические лица или группы лиц, оказывающие влияние на деятельность компании либо находящиеся под воздействием ее деятельности, а также имеющие право, в соответствии с законом и международными конвенциями, напрямую предъявлять компании иски. К заинтересованным сторонам относятся акционеры компании, инвесторы, сотрудники, поставщики, подрядчики, потребители, профсоюзы, СМИ, жители той местности, где работает компания, и другие лица.

Инклюзивная среда — комплексный подход к процессу социальной интеграции инвалидов, основывающийся на принципах социокультурной реабилитации.

Интеллектуальное волонтерство — вид добровольческой деятельности (волонтерства), направленный на организацию и проведение интеллектуальных мероприятий.

Интернет — всемирная система объединенных компьютерных сетей, построенная на использовании протокола IP и маршрутизации пакетов данных. Интернет образует глобальное информационное пространство, служит физической основой для Всемирной паутины (WWW, WorldWideWeb) и множества других систем (протоколов) передачи данных.

Интернет вещей (англ. Internet of Things, IoT) — концепция вычислительной сети физических объектов («вещей»), оснащенных встроенными технологиями для взаимодействия друг с другом или с внешней средой, и рассматривающая организацию таких сетей как явление, способное перестроить экономические и общественные процессы, исключая из части действий и операций необходимость участия человека.

Качество жизни — совокупность социально-экономических и иных критериев, отражающих уровень и степень достигнутого благосостояния человека и общества в различных сферах: образование, занятость, здоровье, права человека, доходы, безопасность, инфраструктура, культура и досуг.

Компетенции — необходимые для данной должности знания, навыки, умения и поведенческие характеристики.

Комплаенс (англ. compliance — согласие, соответствие; происходит от глагола to comply — исполнять) — соответствие каким-либо внутренним или внешним требованиям или нормам.

Конвергенция — процесс сближения разнородных электронных технологий в результате их быстрого развития и взаимодействия.

Корпоративная культура — сочетание норм, ценностей и убеждений, которые определяют способ решения организацией проблем внутренней интеграции и внешней адаптации, направляют и стимулируют ежедневное поведение людей, а также сами преобразуются под его воздействием.

Корпоративная социальная ответственность (КСО) — ответственность компании перед заинтересованными сторонами, состоящая в том, что компания принимает бизнес-решения с учетом интересов заинтересованных сторон. Часть постоянной стратегии компании по увеличению своего присутствия в обществе и развитию бизнеса; возможность оказать позитивное влияние на сообщество, в котором работает компания.

Корпоративное волонтерство — добровольная деятельность сотрудников на благо общества, учитывающая КСО-стратегию Компании. Осуществляется при поддержке и поощрении со стороны Компании.

Корпоративные ценности — компоненты корпоративной культуры, наделяемые особым значением в сознании работников компании и вследствие этого регулирующие их общественное поведение.

Маркетплейс (англ. online marketplace, online e-commerce marketplace) — платформа электронной коммерции, предоставляющая информацию о продукте или услуге третьих лиц, чьи операции обрабатываются оператором маркетплейса.

Миссия — смысл существования, предназначение организации, которое отличает ее от других подобных организаций.

Мобильный трафик — это переход на сайт, совершенный с помощью мобильного устройства (смартфона, коммуникатора, планшета, компьютера, подключенного к Интернету с помощью модема).

Модель продаж «Программы по подписке» (Software by Subscription, SbS) — это новая бизнес модель, ставшая технически возможной в условиях масштабного развития сетевой инфраструктуры последних лет, и которая в отличие от уже обычных моделей по продаже программного продукта с вечной лицензией, предлагает лишь временную подписку на продукт.

Молодые специалисты — выпускники высших и средних специальных учебных заведений, стаж работы которых после завершения образования не превышает трех лет.

Мотивация — механизм влияния на рост результативности и эффективности труда, процесс стимулирования работника или группы работников к деятельности, направленной на достижение целей организации.

МСФО — Международные стандарты финансовой отчётности.

Охрана труда — система обеспечения безопасности жизни и здоровья работников в процессе трудовой деятельности, включая правовые, социально-экономические, организационно-технические, санитарно-гигиенические, лечебно-профилактические, реабилитационные и иные мероприятия.

Процесс управления персоналом — сквозная интегрированная система управления персоналом, включающая все этапы взаимодействия работников и компании, начиная с привлечения и оформления в компанию до выхода работника на пенсию и последующей поддержки.

Развитие персонала — комплекс мероприятий, реализуемых компанией с целью привлечения, адаптации, удержания работников, способствующий максимальной реализации их профессионального и творческого потенциала.

Ретейл (от англ. retail — «розничный, в розницу») — продажа товаров (услуг) небольшим количеством, поштучно.

Роуминг — специальный сервис связи (мобильная связь, Wi-Fi), предоставляемый абоненту вне зоны обслуживания его «домашней» сети (либо базовой станции) с использованием ресурсов другой (гостевой) сети. При этом абоненту не требуется заключать договор с принимающим оператором, а плата за услуги списывается с его счета. При телефонном роуминге у абонента обычно сохраняется его телефонный номер.

Системная интеграция — комплексное решение автоматизации бизнес-процессов предприятия, включающее создание новых и объединение существующих разрозненных информационных систем в единое информационное пространство.

Социальное партнерство — конструктивное взаимовыгодное сотрудничество между тремя секторами общества — государственными структурами, коммерческими предприятиями и некоммерческими организациями — с целью решения проблем социальной сферы в интересах всего населения или его отдельных групп, проживающих на данной территории.

Социальная программа — добровольно осуществляемая компанией деятельность по развитию и стимулированию персонала, созданию благоприятных условий труда, развитию корпоративной культуры, а также поддержке местного сообщества и благотворительности, которая носит системный характер, связана со стратегией бизнеса и направлена на удовлетворение сбалансированных запросов различных заинтересованных сторон. С управленческой точки зрения социальная программа — это увязанный по ресурсам, исполнителям и срокам осуществления комплекс мероприятий, обеспечивающих эффективное решение внутренних (внутренняя корпоративная программа) или внешних корпоративных социальных задач (внешняя корпоративная программа).

Социальный отчет (отчет в области устойчивого развития) — документ, представляющий взвешенный анализ воздействия компании на экономическую, экологическую и социальную сферы.

Сторнирование — бухгалтерский термин, означающий такую обратную книговую запись (статью), которая предпринимается с целью исправления ошибки в сделанной записи.

Существенные темы — темы, отражающие существенное экономическое, экологическое и социальное воздействие организации или оказывающие существенное влияние на оценки и решения заинтересованных сторон.

Телевидение высокой четкости (High-Definition Television, HDTV) — набор стандартов телевизионного вещания повышенного качества, основанных на современных стандартах разложения изображения, обеспечивающих большую разрешающую способность по сравнению с телевидением стандартной четкости и использующих новейшие цифровые стандарты кодирования цвета и звука.

Устойчивое развитие бизнеса — система последовательных экономических и социальных мероприятий, реализуемых на основе постоянного взаимодействия с заинтересованными сторонами, при которой использование материальных и человеческих ресурсов, направление инвестиций и ориентация научно-технического развития согласованы друг с другом и направлены на укрепление нынешнего и будущего потенциала бизнеса.

Факторинг (англ. factoring от англ. factor — посредник, торговый агент) — это комплекс финансовых услуг для производителей и поставщиков, ведущих торговую деятельность на условиях отсрочки платежа.

Фемтосота (англ. Femtocell) — маломощная и миниатюрная станция сотовой связи, предназначенная для обслуживания небольшой территории.

Хакатон — форум разработчиков, во время которого специалисты из разных областей разработки программного обеспечения (программисты, дизайнеры, менеджеры) сообща работают над решением какой-либо проблемы.

Широкополосный доступ в интернет (ШПД) — высокоскоростной доступ в интернет. В отличие от коммутируемого доступа в интернет ШПД обеспечивает во много раз большую скорость обмена данными и не монополизирует телефонную линию. Кроме высокой скорости широкополосный доступ обеспечивает непрерывное подключение к интернету и так называемую «двустороннюю» связь, т.е. возможность как принимать, так и передавать информацию на высоких скоростях.

Контактная информация

Публичное акционерное общество «Мобильные ТелеСистемы»

Адрес: ул. Марксистская, 4, Москва, Россия, 109147
Телефон: +7 (495) 911-71-51, 8 (800) 333-08-90
Факс: +7 (495) 911-65-69
Web: www.mts.ru

Контактное лицо:

Павлова Инна,
Руководитель направления КСО,
Департамент корпоративной социальной ответственности (ДКСО)
Блока по управлению персоналом ПАО «МТС»
Телефон: +7 (916) 761-71-63
Email: pavlova@mts.ru

© ПАО «МТС», 2018
© Константин Лапушкин, оформление, 2018