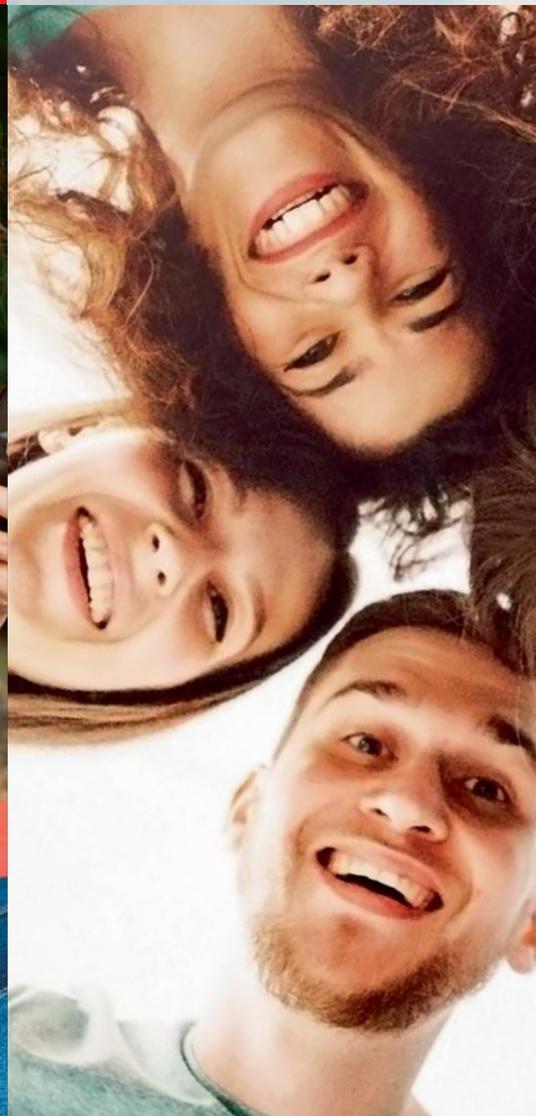




**ОТЧЕТ В ОБЛАСТИ  
УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ  
ГРУППЫ МТС 2018**

**ПОЛНАЯ ВЕРСИЯ**



# Содержание

<b>Обращение Президента ПАО «МТС»</b> .....	<b>4</b>
<b>О Компании</b> .....	<b>6</b>
<b>Стратегия КСО</b> .....	<b>8</b>
<b>МТС для клиентов</b> .....	<b>12</b>
КЛЮЧЕВЫЕ УСЛУГИ.....	14
РАЗВИТИЕ ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ.....	27
РАЗВИТИЕ ИННОВАЦИОННЫХ СЕРВИСОВ.....	32
КАЧЕСТВО ОБСЛУЖИВАНИЯ И БЕЗОПАСНОСТЬ ПОТРЕБИТЕЛЯ.....	69
<b>МТС для общества</b> .....	<b>80</b>
СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ.....	82
ЭКОЛОГИЧЕСКАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ.....	110
КОМПЛАЕНС И КУЛЬТУРА ДОБРОСОВЕСТНОГО ПОВЕДЕНИЯ.....	124
<b>МТС для персонала</b> .....	<b>128</b>
КАДРОВАЯ ПОЛИТИКА.....	130
КАДРОВЫЙ СОСТАВ.....	134
КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА.....	137
СОБЛЮДЕНИЕ ПРАВ ЧЕЛОВЕКА НА РАБОЧЕМ МЕСТЕ.....	143
ОБУЧЕНИЕ И РАЗВИТИЕ.....	145
ПРИВЛЕЧЕНИЕ И АДАПТАЦИЯ.....	151
МОТИВАЦИЯ И СОЦИАЛЬНЫЕ ГАРАНТИИ.....	159
ОХРАНА ТРУДА.....	163
<b>МТС для акционеров</b> .....	<b>168</b>
ФИНАНСОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ.....	170
КОРПОРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ.....	171
ЦЕПОЧКА ПОСТАВОК.....	175
<b>Глоссарий</b> .....	<b>184</b>
<b>Об отчете</b> .....	<b>189</b>
<b>Приложения</b> .....	<b>196</b>
КЛЮЧЕВЫЕ НАГРАДЫ МТС ЗА 2018 Г.....	196
УКАЗАТЕЛЬ GRI.....	199
КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ.....	212

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

Сокращенное 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**

**102-1** 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 2018 г. за исключением показателей, в отношении которых прямо указаны иные периоды, даты.

СО  
Т  
Σ

для



КАЖДОГО



**«Наши технологии помогают создавать комфортную среду для жизни и благоприятные условия для саморазвития»**

## Обращение Президента ПАО «МТС» 102-14

Мы с вами становимся свидетелями того, как цифровые технологии глубоко пронизывают все сферы нашей жизни и стирают границы, еще несколько лет назад казавшиеся непреодолимыми. МТС сегодня трансформируется в экосистему бизнесов. Наша задача – стать ключевым игроком в новых для Компании сферах. Перед нами стоят серьезные вызовы в области финансовых технологий, облачных вычислений, больших данных, искусственного интеллекта, цифрового образования, киберспорта и телемедицины.

В течение года мы успешно работали над реализацией digital-стратегии и расширяли деятельность в новых направлениях. В 2018 г. мы получили контроль в МТС Банке, что позволило нам ускорить запуск конвергентных финтех-продуктов. Одним из ключевых событий стал запуск услуги, в рамках которой новые клиенты могут подписать контракт с оператором и банком одновременно.

Мы также укрепили свои позиции на быстрорастущем рынке облачных услуг, расширив нашу сеть дата-центров как за счет собственного строительства, так и за счет приобретений в этом сегменте. В апреле МТС запустила облачный сервис для хранения и обработки персональных данных для предприятий.

Мы продолжили укреплять лидерство в телеком-сфере – эта базовая для нас часть бизнеса по-прежнему приносит МТС основную долю выручки. За прошедший год мы развернули сети LTE на всех рынках присутствия и построили первую в России федеральную сеть NB IoT для интернета вещей.

Внутри Компании мы взяли курс на оптимизацию и повышение эффективности процессов за счет их автоматизации – мы можем и должны стать более быстрыми и гибкими.

Развитие социальной сферы становится одним из важнейших направлений деятельности Группы МТС. Вопросы, связанные с развитием общества и бизнеса, взаимосвязаны, и, развивая бизнес, мы всегда учитываем запросы общества, в том числе и в тех сферах, которые напрямую не касаются наших текущих бизнес-задач. Зачем мы это делаем? Потому что понимаем, что сегодня телеком и ИТ-сервисы являются фундаментальными технологиями для изменения и развития общества и именно от нашей работы и нашей инициативы зависит, как все мы будем жить в будущем.

Вся стратегия МТС ориентирована на решение актуальных социальных вопросов. Мы разрабатываем передовые решения, которые повышают качество жизни людей: внедряем инновации в области здравоохранения, образования и инфраструктуры городов. В сентябре МТС вышла на рынок онлайн-образования и запустила платформу Smart University, первым направлением которой стала подготовка к ЕГЭ по английскому языку и математике. Совместно с МЕДСИ мы запустили сервис по телемедицине SmartMed, обеспечивающий онлайн-консультации с практикующими врачами.

Наши сервисы делают социум более открытым и современным, а людей – более информированными, независимо от их места жительства и достатка. Наши технологии помогают создавать комфортную среду для жизни и благоприятные условия для саморазвития. Наш флагманский социальный проект «Поколение М» с помощью цифровых технологий открывает равные возможности для развития детям всей страны.

Уникальность нашего лидерства в том, что мы традиционно первые в стране по всем ключевым бизнес-показателям – доходам, капитализации, абонентской базе. Но прежде всего мы первые потому, что МТС – это компания мечты, где работают очень вовлеченные, сознательные и ответственные люди. Основой успешного развития МТС являются не технологии, а люди, которые их создают. Так было, когда в МТС работало меньше сотни человек, так остается и сейчас, когда нас более 65 тысяч. Нас объединяет стремление к результату, и МТС – это именно та компания, где амбициозность цели – в порядке вещей, где каждый сотрудник может найти возможность для самореализации и помочь найти такие возможности для наших партнеров, клиентов, общества. А еще в наших правилах не останавливаться на достигнутом: именно поэтому мы каждый день работаем, чтобы сделать реальностью самые смелые мечты.

**АЛЕКСЕЙ КОРНЯ,**  
Президент ПАО «МТС»

# О КОМПАНИИ

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, 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.**

> 105

млн абонентов в странах присутствия

> 65

тыс. сотрудников

480,3

млрд руб. консолидированной выручки

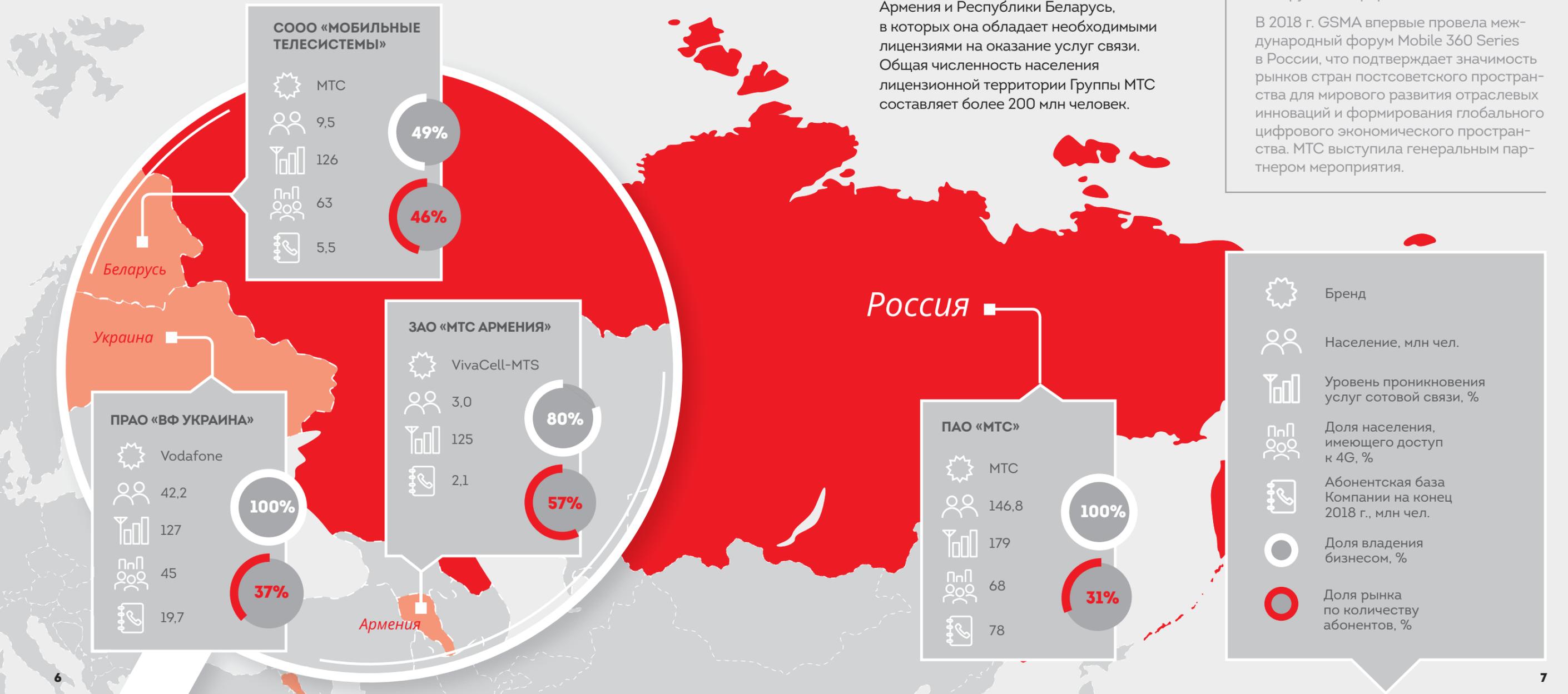
> 7

тыс. волонтеров

**102-2, 102-4, 102-6** В 2018 г. Группа МТС вела свою деятельность в России, а также на территории Украины, Республики Армения и Республики Беларусь, в которых она обладает необходимыми лицензиями на оказание услуг связи. Общая численность населения лицензионной территории Группы МТС составляет более 200 млн человек.

**102-13** МТС активно сотрудничает с Ассоциацией GSM (GSMA), международной организацией, объединяющей более 800 операторов связи по всему миру посредством отраслевых программ, рабочих групп и информационных инициатив.

В 2018 г. GSMA впервые провела международный форум Mobile 360 Series в России, что подтверждает значимость рынков стран постсоветского пространства для мирового развития отраслевых инноваций и формирования глобального цифрового экономического пространства. МТС выступила генеральным партнером мероприятия.



# СТРАТЕГИЯ КСО

В декабре 2016 г. была утверждена Функциональная стратегия МТС в области корпоративной социальной ответственности (КСО) до 2020 г.

102-12

Деятельность МТС в области КСО охватывает **социальное, экономическое и экологическое направления** и содействует реализации 13 целей ООН в области устойчивого развития.



Подробнее о связи между целями ООН и проектами МТС см. Отчет в области устойчивого развития Группы МТС за 2017 г., раздел «Стратегия развития», с. 14.

## СТРАТЕГИЧЕСКИЕ ЦЕЛИ МТС В СФЕРЕ СОЦИАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ:

- 1 Повышение качества жизни и безопасности человека и общества, в том числе за счет развития инноваций и предоставления широкого спектра современных услуг
- 2 Создание условий для устойчивого развития бизнеса

### Самооценка по ISO 26000

В 2018 г. МТС провела самооценку на соответствие рекомендациям международного стандарта ISO 26000:2010 «Руководство по социальной ответственности».

Стандарт ISO 26000 устанавливает нормы цивилизованных отношений между организацией и обществом и регулирует самые разные аспекты, начиная с соблюдения прав человека и заканчивая влиянием на окружающую среду.

Результаты самооценки показали, что деятельность ПАО «МТС» соответствует рекомендациям стандарта ISO 26000:2010 по всем направлениям анализа. В Компании эффективно функционируют необходимые бизнес-процессы и разработаны соответствующие локально-нормативные акты. Кроме того, Компания обладает зрелостью системы и необходимыми ресурсами для перехода от классической модели КСО к модели, где устойчивое развитие интегрировано в бизнес-стратегию Компании и деятельность ключевых подразделений.



## СОЦИАЛЬНОЕ НАПРАВЛЕНИЕ

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



# 781,6

млн руб.,  
затраты Группы МТС на благотворительные и социальные проекты в 2018 г.

## ЭКОЛОГИЧЕСКОЕ НАПРАВЛЕНИЕ

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



## БИЗНЕС-НАПРАВЛЕНИЕ

- Устранение цифрового неравенства
- Расширение спектра услуг за счет увеличения доли социально ориентированных продуктов и сервисов
- Синергия КСО-практик и создание общих ценностей
- Развитие регионов, территорий присутствия и местных сообществ
- Ответственное ведение бизнеса



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.

**102-18, 102-20** Главными органами управления КСО являются Совет директоров и Правление МТС. К их компетенции относится утверждение стратегии КСО и социальных программ, контроль за их выполнением и оценка эффективности социальных проектов. За планирование, консолидацию и непосредственную реализацию КСО-активностей отвечает вице-президент по управлению персоналом и директор Департамента корпоративной социальной ответственности Блока по управлению персоналом ПАО «МТС». Планирование и реализация социальных инициатив Компании в регионах осуществляются назначенными сотрудниками Департамента по управлению персоналом, маркетинга и PR.

**102-32** Комитет по КСО – совещательный орган при члене Правления – вице-президенте по управлению персоналом ПАО «МТС» – призван решать следующие ключевые задачи:

- привлечение партнерских программ;
- трансляция во внешнюю и внутреннюю среду Политики КСО Компании;
- создание КСО-среды внутри и вокруг Компании;
- консолидация и эффективное использование ресурсов Компании в интегрированных КСО-проектах;
- подготовка ежегодного Отчета в области устойчивого развития.

В 2018 г. началась разработка ключевых показателей эффективности в области устойчивого развития и КСО, в том числе формирование их перечня и методов по их количественному и качественному измерению.

### Для общества



В социальной сфере МТС стремится к повышению качества жизни своих клиентов, заботится о сотрудниках и их развитии,

культивирует корпоративное волонтерство, занимается благотворительностью. Проекты Компании, направленные на повышение качества жизни клиентов, в первую очередь связаны с нашим основным бизнесом. Мы обеспечиваем доступность и расширяем спектр цифровых услуг, предлагая онлайн-образование, систему самообслуживания «Мой МТС», проекты по телемедицине, социальные, благотворительные и просветительские программы для школьников, студентов и людей зрелого возраста.



Подробнее см. раздел «МТС для общества».

### Для сотрудников



Забота о сотрудниках и их совершенствовании проводится через программы поддержки, новые подходы к обучению, улучшение каналов коммуникаций, условий труда, пропаганду здорового образа жизни.

В Компании действует уникальное для рынка труда предложение – дополнительные выходные дни для приемных родителей.



Подробнее см. раздел «МТС для персонала».

Кроме того, сотрудники могут получить три дополнительных оплачиваемых выходных дня для участия в социальных программах. Корпоративное волонтерство в МТС (проекты «Просто дари добро», «Мобильный театр сказок», волонтерский центр Благотворительного фонда АФК «Система» и другие) позволяет социально реализовать себя каждому сотруднику. Благотворительные проекты МТС направлены на помощь детям с тяжелыми заболеваниями («Поколение М», «Подари добро!») и на поддержку развития образования, здравоохранения и социальной инфраструктуры. Среди общего числа сотрудников МТС – более семи тысяч волонтеров, которые принимают участие в экологических, образовательных, адаптационных, благотворительных и донорских акциях.



Подробнее см. раздел «Социальная ответственность».

Ежегодно мы проводим опрос, благодаря которому видим динамику роста количества тех, кому не все равно, кто хочет быть полезным, а также выявляем новые актуальные направления социальной деятельности Компании и позволяем сотрудникам реализовать в них свой потенциал.

### Экономика



В экономической сфере – главном направлении деятельности МТС – мы занимаемся предоставлением услуг связи, способствуем процветанию регионов и территорий присутствия, обеспечиваем возможность полноценно развиваться всем формам бизнеса и ответственно относимся к ведению собственного. Наша Компания обучает новым профессиям, способствует профессиональному росту и развитию всех сфер жизни общества. МТС активно сотрудничает с федераль-

ными и региональными органами власти. Такие проекты, как мобильные библиотеки, мобильные гиды, «МТС – компания для всех возрастов» с Центрами занятости населения, дают возможность развиваться как бизнесу, так и самим регионам присутствия.



Подробнее см. разделы «МТС для клиентов», «МТС для общества».

### Экология



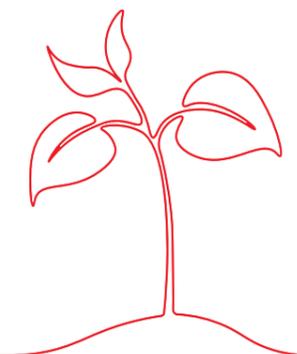
МТС развивает услуги, повышающие экологическую устойчивость, и проводит мероприятия по защите окружающей среды и экологическому просвещению.

На улучшение экологической ситуации работают такие наши проекты, как «Телеучет данных», «МТС Книги», «Лесной дозор».

Помогают защите окружающей среды и сохранению устойчивого потребления ресурсов экоупаковка для SIM-карт, экосубботники, проекты по сбору макулатуры и батареек. В Компании разработаны программы энергосбережения и энергоэффективности, при строительстве базовых станций применяется энергосберегающее оборудование.



Подробнее см. раздел «Экологическая ответственность».



# МТС ДЛЯ КЛИЕНТОВ

Директор филиала ПАО «МТС» в ЯНАО  
Александр Самуйлов:

**«Нам важно, чтобы каждый житель, вне зависимости от места проживания, имел доступ к связи высокого качества»**

## КЛЮЧЕВЫЕ УСЛУГИ .....14

Мобильная связь .....14

Широкополосный доступ в интернет .....15

Услуги фиксированной связи .....15

Финансовые услуги .....17

Несмежные цифровые услуги .....22

Услуги для бизнеса.....23

## РАЗВИТИЕ ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ .....27

Инфраструктура мобильной связи .....27

Центры обработки данных .....31

## РАЗВИТИЕ ИННОВАЦИОННЫХ СЕРВИСОВ .....32

Инновационное развитие сети .....34

Системная интеграция .....47

Большие данные.....54

Перспективные направления развития бизнеса .....54

Корпоративный акселератор MTS StartUp Hub .....61

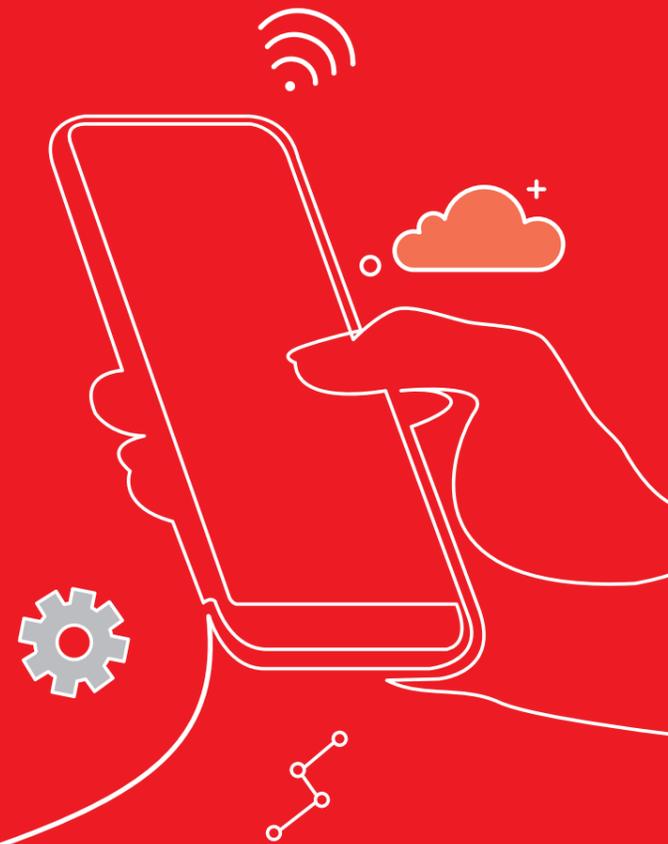
Телеком Идея .....63

Цифровая трансформация внутри.....66

## КАЧЕСТВО ОБСЛУЖИВАНИЯ И БЕЗОПАСНОСТЬ ПОТРЕБИТЕЛЯ .....69

Качество обслуживания.....69

Безопасность потребителя .....76



# МТС ДЛЯ КЛИЕНТОВ

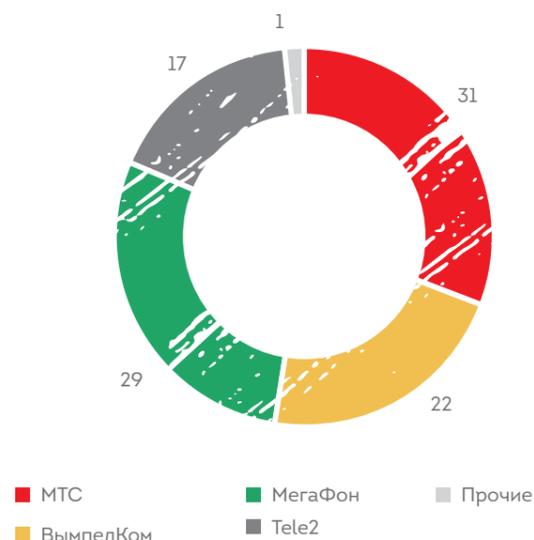
## Ключевые услуги 102-2, 102-6

### Мобильная связь

По итогам 2018 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 2018 г. их доля составила 58,8% от общего количества абонентов. Объем потребления трафика передачи данных вырос в сравнении с 2017 г. в 1,5 раза, а проникновение смартфонов в сеть МТС достигло 70,1%. Проникновение LTE среди пользователей мобильного интернета в сравнении с 2017 г. выросло в 1,3 раза.

В России в 2018 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 и операторы виртуальных сетей, занимающие около 1% рынка.

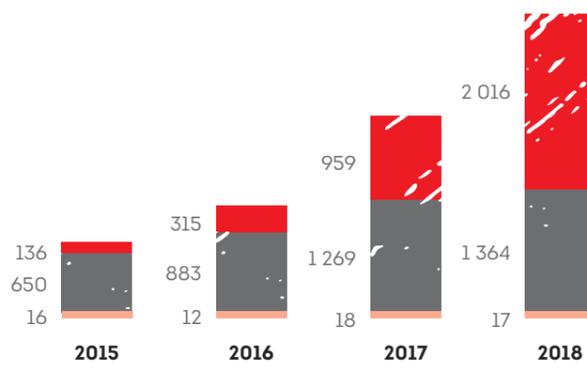
ДОЛЯ СОТОВЫХ ОПЕРАТОРОВ РОССИЙСКОГО РЫНКА ПО КОЛИЧЕСТВУ АБОНЕНТОВ В 2018 Г., %<sup>1</sup>



**78** млн абонентов в России

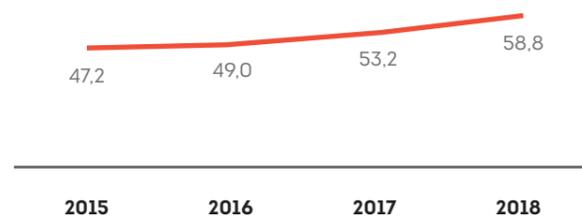
**до 700** Мбит/с скорость 4G-интернета

МОБИЛЬНЫЙ ТРАФИК В СЕТИ МТС, ПБ



■ LTE ■ 3G ■ 2G

ДОЛЯ ПОСТОЯННЫХ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ УСЛУГАМИ ПЕРЕДАЧИ ДАННЫХ, %



<sup>1</sup> По данным агентства AC&M.

### Широкополосный доступ в интернет

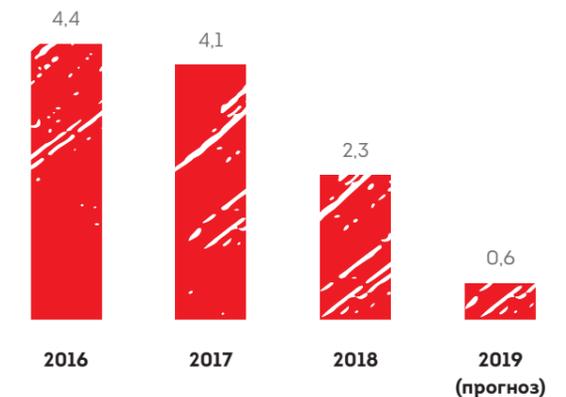
Темпы роста российского рынка широкополосного доступа в интернет (ШПД) снижаются – в 2018 г. прирост абонентов составил 2,3%. Услуга развивается в основном за счет роста числа частных пользователей, однако при проникновении, близком к 60%, на конец 2018 г. рынок насыщен не только в крупных, но и в большинстве средних городов. Показатель ARPU по итогам 2018 г. составил 346 руб., что на 2% выше, чем в 2017 г. Это связано с пересмотром тарифных линеек операторов – отказом от низкоскоростных тарифов и «оздоровлением» (на рынке ШПД достаточно долгое время сдерживались цены, при этом стоимость оборудования и себестоимость самих услуг росла).

По состоянию на конец 2018 г. проникновение в городах с населением свыше 50 тыс. человек превышает 69%. При этом, как правило, конкурентная ситуация в этих городах достаточно острая – услугу предоставляют не менее трех операторов, как федеральных, так и локальных. В населенных пунктах с населением меньше 50 тыс. человек проникновение все еще остается невысоким – на уровне 35%. Возможности для органического роста у операторов уже исчерпаны. Тем не менее по итогам 2018 г. в сегменте B2C МТС показала прирост абонентской базы на 6% и доходов на 9%.

В условиях насыщения рынка основной стратегией на рынке фиксированного ШПД является привлечение и удержание абонентов за счет развития пакетных предложений, увеличения скорости доступа, внедрения конвергентных услуг. В 2018 г. ведущие провайдеры продолжили переход к конвергенции фиксированных и мобильных услуг. По состоянию на конец 2018 г. услуги мобильной связи (в том числе в формате MVNO) представлены в предложениях всех Топ-5 операторов ШПД в России.

МТС запустила конвергентное предложение во всех регионах присутствия фиксированного бизнеса. Средняя скорость потребления абонентов ШПД выросла более чем на 17% и составила 64 Мбит/с. При наличии технической возможности мы увеличили скорость доступа в интернет всем абонентам низкоскоростных тарифных планов не менее чем до 50 Мбит/с. Также в 2018 г. в ряде регионов запущены тарифы ШПД со скоростью доступа в интернет до 330 Мбит/с.

ПРИРОСТ АБОНЕНТОВ ШПД В РОССИИ, %



**1,95** млн пользователей услуг в сетях GPON

**38%** доля МТС на рынке ШПД в Москве

**Топ-3** российских операторов ШПД

### Услуги фиксированной связи

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

Мы первыми из наземных операторов платного ТВ запустили канал сверхвысокого разрешения UltraHD в своей кабельной сети DVB-C и на спутниковой платформе. Вещание в формате UltraHD рассматривается МТС в качестве одного из драйверов роста рынка платного телевидения на ближайшую перспективу. Сверхчеткое вещание UltraHD всегда было прерогативой рынка спутникового ТВ. Запуск UltraHD в кабельном сегменте

непосредственно в МТС придаст импульс развитию рынка телевидения нового поколения в России, стимулирует спрос и откроет новые возможности и рынки для владельцев качественного контента.

В Базовый пакет ЦТВ от МТС входит более 130 каналов, в том числе более 20 HD-каналов. Это самый большой на региональных рынках Базовый пакет, который также вошел во все пакетные предложения с ШПД и телефонией.

**Главная особенность ТВ от МТС: широчайший охват как по географии предоставления сервисов, так и по разнообразию предлагаемых возможностей подключения и использования ТВ-услуг.**

В 2018 г. МТС продолжила развитие новой ТВ-платформы, расширяющей возможности традиционного ТВ интерактивными компонентами. Мы активно продвигали «Интерактивное ТВ» – услугу, с помощью которой абонент получает доступ к большому количеству каналов, в том числе в HD-качестве, к премиальным пакетам и современным интерактивным сервисам. В интерактивное ТВ МТС в 2017 г. были интегрированы такие приложения, как Яндекс.Диск, Wiki TV, Megogo, Amediateka, «Легкий платеж». В 2018 г. МТС интегрировала приложение TvigleКараоке, предоставила абонентам доступ к онлайн-кинотеатру премьер фильмов и сериалов START и крупнейшему онлайн-кинотеатру Ivi. В каталоге «Видео по запросу» в сервисе интерактивного ТВ представлено более 6,5 тыс. единиц контента.

**175**  
каналов

**4** канала  
ультравысокого разрешения 4K

**МТС и Huawei создают платформу для внедрения инноваций в телевизионные продукты**

В рамках Петербургского международного экономического форума 2018 г. МТС и Huawei подписали меморандум о создании единой мультимедийной платформы для развития всех телевизионных продуктов МТС, включая мобильное, кабельное, спутниковое телевидение и IPTV.

Переход на новую платформу откроет возможность внедрения инновационных решений в телевизионные услуги МТС и интеграции ТВ-сервисов МТС с другими продуктами Компании и партнеров. В частности, это позволит внедрить сервисы рекомендации контента сторонних приложений на основе Big Data и подключить клиентов к программам кросс-скидок на сервисы МТС. Развитие в рамках единой платформы также даст возможность в течение пяти лет удвоить количество телеканалов в HD- и UltraHD-формате и утроить число фильмов и сериалов, доступных пользователям телевизионных сервисов. Полный перевод всех ТВ-сервисов МТС на новую платформу планируется произвести до конца 2019 г.



**Спутниковое ТВ**

Рынок спутникового телевидения – логичное дополнение к тем услугам, которые уже оказывает МТС. Спутниковое ТВ заполняет нишу, которая в силу объективных причин – удаленности территорий, сложности рельефа и т.п. – не может быть охвачена другими технологиями.

Мы предлагаем абонентам две сотни каналов, 192 из них – сразу в базовом пакете. К тому же у МТС самое выгодное предложение



**В сетку вещания спутникового ТВ от МТС включены ряд каналов, обеспечивающих вещание на национальных языках народов России и соседних государств. Наличие данных каналов способствует сохранению и развитию национальных языков и культур, является объединяющим фактором и способствует налаживанию диалога Компании с национальными диаспорами как на уровне проведения совместных мероприятий, так и при коммуникациях с администрациями регионов.**

**Финансовые услуги**

В 2018 г. получила дальнейшее развитие интеграция ПАО «МТС» и ПАО «МТС-Банк» (МТС Банк, Банк). Главные ориентиры – цифровизация финансовых продуктов, улучшение юзабилити клиентских интерфейсов и запуск новых сервисов, отвечающих потребностям клиентов.

В 2018 г. ПАО «МТС» выкупило 28,63% акций ПАО «МТС-Банк» у ПАО АФК «Система». В результате сделки доля МТС в капитале МТС Банка увеличилась до 55,24%. В феврале 2019 г. МТС довела свою долю в капитале МТС Банка до 95%. 102-10

по абонентскому оборудованию – от 3 590 до 3 900 руб. в 2018 г.

Главная особенность ТВ от МТС: широчайший охват как по географии предоставления сервисов, так и по разнообразию предлагаемых возможностей подключения и использования ТВ-услуг.



МТС Банку удалось заложить фундамент будущего роста и успешной цифровой трансформации бизнеса для обеспечения клиентов продуктами и услугами высочайшего качества.

Благодаря активному использованию возможностей больших данных Группы МТС МТС Банк смог разработать и предложить клиентам привлекательные финансовые услуги, что способствовало резкому увеличению продаж персональных кредитов во второй половине 2018 г.

В 2018 г. Банк интегрировал самые популярные потребительские продукты, включая запросы на кредитные карты и персональные кредиты, в приложение «Мой МТС», что даст ему возможность радикально расширить свою клиентскую базу. Внедрение единой стратегии скоринга позволит Банку предоставлять потенциальному клиенту комбинированный набор банковских продуктов, а также повысит уровень удовлетворенности клиентов, защищенных от кредитных рисков.

## МТС Банк

3

млн клиентов

50

городов

>1

тыс. банкоматов  
и терминалов  
самообслуживания

### Виртуальная карта «МТС Кредит Онлайн»

**ТА2** В ноябре 2018 г. МТС и МТС Банк первыми в России запустили виртуальную кредитную карту для безопасных покупок в интернете и розничных точках продаж при помощи смартфонов. Чтобы воспользоваться картой, абоненту МТС не нужно посещать салон МТС или отделение Банка: карту можно оформить буквально в несколько кликов на сайте МТС или в мобильном приложении.

Виртуальная кредитная карта «МТС Кредит Онлайн» доступна абонентам МТС, которые при заключении абонентского договора МТС выразили свое согласие и на получение дистанционных услуг МТС Банка, при наличии персонального предложения с заранее одобренным кредитным лимитом.

Картой можно не только расплачиваться в интернет-магазинах, но и добавить ее в приложения сервисов Apple Pay, Samsung Pay для покупок в точках продаж, оборудованных терминалами бесконтактной оплаты.

Карта выпускается с применением инновационной технологии токенизации Mastercard. При использовании МТС Кредит Онлайн ее номер не хранится ни на мобильном устройстве, ни у торгово-сервисных предприятий. Вместо реального номера создается уникальный токен – 16-значная комбинация цифр, привязанная к конкретному смартфону, который используется при оплате. Как для покупателей, так и для торговых точек каждая транзакция, совершенная с помощью токена карты Mastercard, защищена так же надежно и предоставляет те же гарантии и преимущества, как и любая транзакция Mastercard.

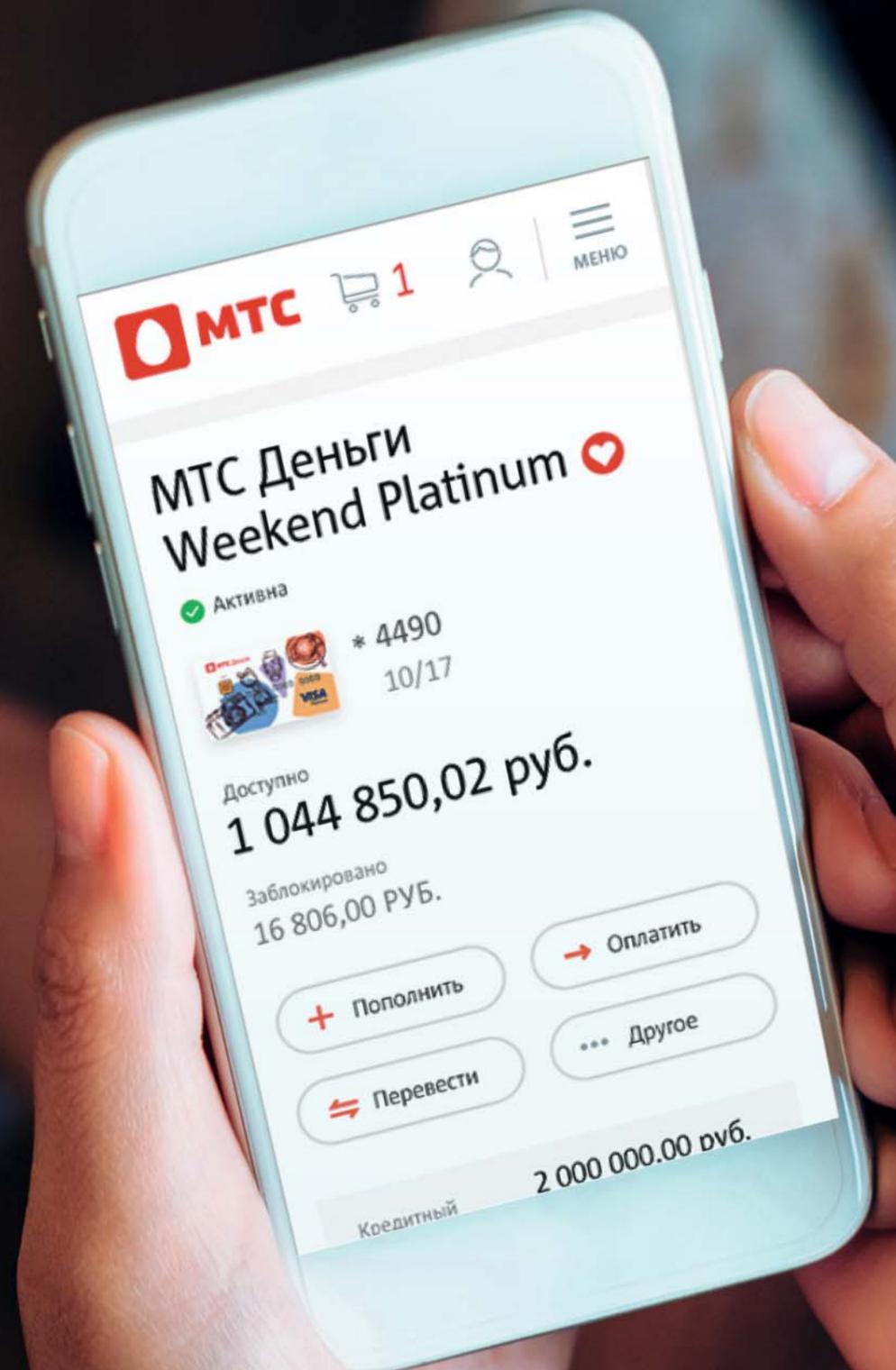
### Финтех-услуги ПрАО «ВФ Украина»

**ТА2** В 2018 г. ПрАО «ВФ Украина» запустило услугу страхования выезжающих за границу – SmartTravel, а также оплату проезда в общественном транспорте с помощью SMS. На сегодняшний день услуга SMS-оплаты работает во Львове и Ивано-Франковске, а в 2019 г. станет доступна жителям Винницы, Житомира и Харькова.

### Сервис «Кошелек МТС Деньги»

**ТА2** В 2018 г. Кошелек МТС Деньги запустил ряд инновационных сервисов для своих клиентов:

- подключил всю линейку платежных сервисов Apple Pay, Google Pay и Samsung Pay, воспользоваться оплатой можно на сайте и в приложениях МТС;
- запустил сервис, позволяющий заплатить за детский сад, кружки, секции и дополнительные образовательные платные услуги в Москве в приложениях «МТС Деньги» и «Мой МТС»;
- реализовал денежные переводы клиентам любого банка, в том числе людям, у которых еще нет банковской карты или ее номер неизвестен;
- совместно с МегаФоном промотировал переводы без комиссии между абонентами МТС и МегаФона, увеличив обороты между операторами в три раза;
- благодаря сотрудничеству с программой МТС Cashback клиенты сервиса Кошелек МТС Деньги стали получать кэшбэк при совершении привычных платежей в приложении и на сайте МТС Деньги.



### Приложение «МТС Деньги»

В 2018 г. приложение стало доступно не только для абонентов МТС, но и для абонентов других операторов России. Теперь любой пользователь сможет установить приложение на свой смартфон, привязать к нему одну или несколько банковских карт и завести себе электронный кошелек.

В приложении можно оплачивать счета, штрафы, мобильную связь, домашний интернет и ТВ, услуги ЖКХ, игры, социальные сети, транспорт, погашать кредиты и совершать сотни других необходимых покупок. Комиссия за переводы низкая или вовсе отсутствует.

Здесь же можно осуществлять всевозможные переводы: как между своими счетами, так и на мобильные номера и банковские карты других клиентов.

Использовать приложение «МТС Деньги» не только удобно, но и безопасно даже по самым жестким современным требованиям. При этом для пользователей действует бесплатная страховка от мошеннических действий, по которой возмещению подлежат средства клиента до 10 000 руб.

### Дистанционное банковское обслуживание МТС Банка в приложении «МТС Деньги»

В 2018 г. клиенты МТС Банка получили доступ к опциям дистанционного банковского обслуживания в приложении «МТС Деньги». После привязки аккаунта Банка в приложении автоматически отображаются банковские карты, их баланс и история операций. Таким образом, у клиентов МТС Банка появилась уникальная возможность совместить наиболее востребованный функционал мобильного банкинга с функционалом оплаты со счета телефона, с загрузкой карт в платежные сервисы Apple Pay и Samsung Pay, привязкой карт любых банков и другими опциями приложения «МТС Деньги».

Количество выпущенных карт «МТС Деньги»

**5,4** млн



### Сервисы бесконтактной оплаты

Реализация в 2018 г. возможности оплаты картами любых банков-эмитентов, добавленных в Apple Pay/Google Pay/Samsung Pay, позволила клиентам МТС получить инновационный способ платежа в приложениях «МТС Деньги», «Мой МТС», «МГТС», на сайтах mts.ru, payment.mts.ru. Также появилась возможность загрузки карт МТС Банка в платежные сервисы Apple Pay и Samsung Pay прямо из приложений «МТС Деньги» и «Мой МТС».

Оборот по сервисам бесконтактной оплаты за декабрь 2018 г. и январь 2019 г. составил 165 млн руб. На второй месяц запуска Apple Pay в приложении «МТС Деньги» более 20% платежей совершаются с использованием данного способа оплаты.

### Оплата счетов

В приложении «Мой МТС» появилась удобная услуга, позволяющая заплатить за детский сад, секции и дополнительные образовательные платные услуги в Москве. Теперь счета автоматически подтягиваются в приложение, без заполнения длинных реквизитов.

Чтобы воспользоваться сервисом, достаточно зайти в раздел «Счета на оплату», указать один или несколько документов (паспорт родителя, СНИЛС или свидетельство о рождении ребенка) и сохранить шаблон. Сервис проверит наличие счетов в базе данных Москвы и после проверки покажет их в приложении.

### Финансовые услуги в Армении



**Перечень услуг МобиДрам постоянно расширяется, и сегодня это современная платежная система, отвечающая всем требованиям безопасности**

**ТА2** В 2012 г. дочерняя компания VivaCell-MTS МобиДрам впервые в Армении начала предоставлять финансовые услуги посредством мобильного телефона. Техническая платформа МобиДрам была полностью разработана в Армении местной компанией «Воло», с которой VivaCell-MTS сотрудничает на протяжении многих лет.

В филиалах, терминалах и мобильном приложении МобиДрам можно осуществлять местные и международные денежные переводы, коммунальные и налоговые платежи, оплачивать услуги мобильной, фиксированной и интернет-связи, погашать кредиты. С 2018 г. появилась возможность проводить платежи по ОСАГО через терминалы МобиДрам, что не только удобно, но и позволяет клиентам экономить 5% от страховой выплаты. С помощью электронного кошелька МобиДрам можно оплачивать товары в онлайн-магазинах, а к счету можно привязать банковскую карту и оплачивать офлайн покупки с помощью телефона.

Важным отличием МобиДрам является возможность для абонентов VivaCell-MTS

выполнять различные платежи и переводы прямо со своего телефона посредством команд USSD. Для этого не нужен смартфон, специальная программа или доступ к интернету. Преимущество МобиДрам заключается в том, что самый простой мобильный телефон становится удобным инструментом для пользования электронными финансовыми услугами.

В ноябре 2018 г. VivaCell-MTS, МобиДрам и Globbing запустили инновационную инициативу, целью которой является повышение доступности и удобства онлайн-услуг для пользователей. Globbing является международной торговой площадкой, позволяющей совершать покупки в зарубежных магазинах, получая их в Армении. Кооперация между партнерами даст пользователям возможность без комиссии пополнять счет Globbing через МобиДрам, расплачиваться с помощью мобильного кошелька МобиДрам на сайте Globbing, а также получать посылки в двух центрах обслуживания и продаж VivaCell-MTS.

### МТС Cashback

«МТС Cashback» – это программа лояльности для абонентов МТС. Чтобы к ней присоединиться, достаточно зарегистрироваться на сайте МТС или скачать приложение «МТС Cashback». При покупке товаров или услуг у партнеров программы через интернет часть потраченных средств возвращается клиенту в виде кэшбэка. Он копится в «виртуальной копилке» в личном кабинете пользователя.

Кэшбэк до  
**> 240 + 25%**  
популярных интернет-магазинов и сервисов

В 2018 г. программа лояльности стала еще привлекательнее. Теперь накопленный кэшбэк можно расходовать не только на оплату связи себе или покупку товаров в салонах МТС, но и на оплату мобильной связи МТС для родных и близких.

В планах – начисление кэшбэка за покупки в розничных магазинах и оплату сервисов МТС, а также возможность оплаты с помощью кэшбэка развлекательных сервисов и приложений, домашнего интернета и ТВ.

### Вторая память

Объем облака

от **5**  
до **1 000** Гб

**ТА2** Приложение МТС «Вторая память» – облачное хранилище, в которое со смартфона можно загружать резервные копии контактов, фотографий, музыки и другие важные файлы. Сервис предоставляет пользователю доступ ко всему контенту с любых устройств. Приложение доступно всем абонентам с бесплатным объемом хранения 5 Гб, большой объем облака доступен за ежемесячную абонентскую плату.

Приложение позволяет сортировать яркие моменты жизни по времени и геометкам, а также обмениваться контентом и целыми альбомами с друзьями и родственниками. А летом 2018 г. у пользователей появилась возможность всего за пару минут отправить на печать лучшие снимки из своей галереи и вскоре получить готовый заказ дома, на работе или в удобном пункте выдачи.

### Несмежные цифровые услуги

#### Ticketland.ru и Пономиналу.ру

**102-10** В феврале 2018 г. МТС приобрела двух билетных операторов: Ticketland.ru и Пономиналу.ру. Сделки, нацеленные на диверсифи-

кацию бизнеса, позволят МТС занять ведущие позиции на перспективном рынке продаж билетов в театры, на концерты, мюзиклы и фестивали, а также предложить абонентам сервис покупки электронных билетов с его интеграцией в программу лояльности и экосистему мобильных приложений МТС.

**25%**

рынка электронных театральных и концертных билетов

Помимо консолидации нового бизнеса и возможностей увеличения продаж билетов среди абонентов за счет интеграции сервисов Компании и экспертизы Big Data, МТС также получила дополнительные инструменты для маркетинговых активностей, взаимодействия с клиентами и партнерами.



YouDo.com

В сентябре 2018 г. МТС стала совладельцем YouDo.com – одной из крупнейших интернет-платформ по поиску исполнителей для решения бытовых и бизнес-задач. Это взаимовыгодное сотрудничество: МТС впервые вышла на рынок подобных онлайн-услуг, а YouDo.com получила доступ к широкой аудитории оператора и масштабной экспертизе сервисного обслуживания. Совместно партнеры намерены создавать новые категории услуг и автоматизировать их, а также расширять географию бизнеса. В частности, в планах выйти еще в 20 субъектов РФ: найти пользователей платформы в новых регионах поможет база данных и аналитика МТС.

В 2019 г. МТС и YouDo.com планируют провести эксперимент и создать совместные банковские продукты для самозанятых. В базе YouDo.com 850 000 зарегистрированных исполнителей, часть из которых – самозанятые граждане, потенциальные пользователи продуктов МТС Банка, которым Компания сможет предложить новый продукт для участия в государственном эксперименте по особому налоговому режиму.

Еще одним важным направлением сотрудничества станут социальные проекты. В 2019 г. YouDo.com намерен запустить категорию волонтерских заданий, заказчиками в которых станут социально незащищенные граждане. Исполнители не будут брать с них деньги, но смогут получить положительные отзывы на сайте, что поможет им повысить свой рейтинг и положительно скажется на количестве заказов.

### Услуги для бизнеса

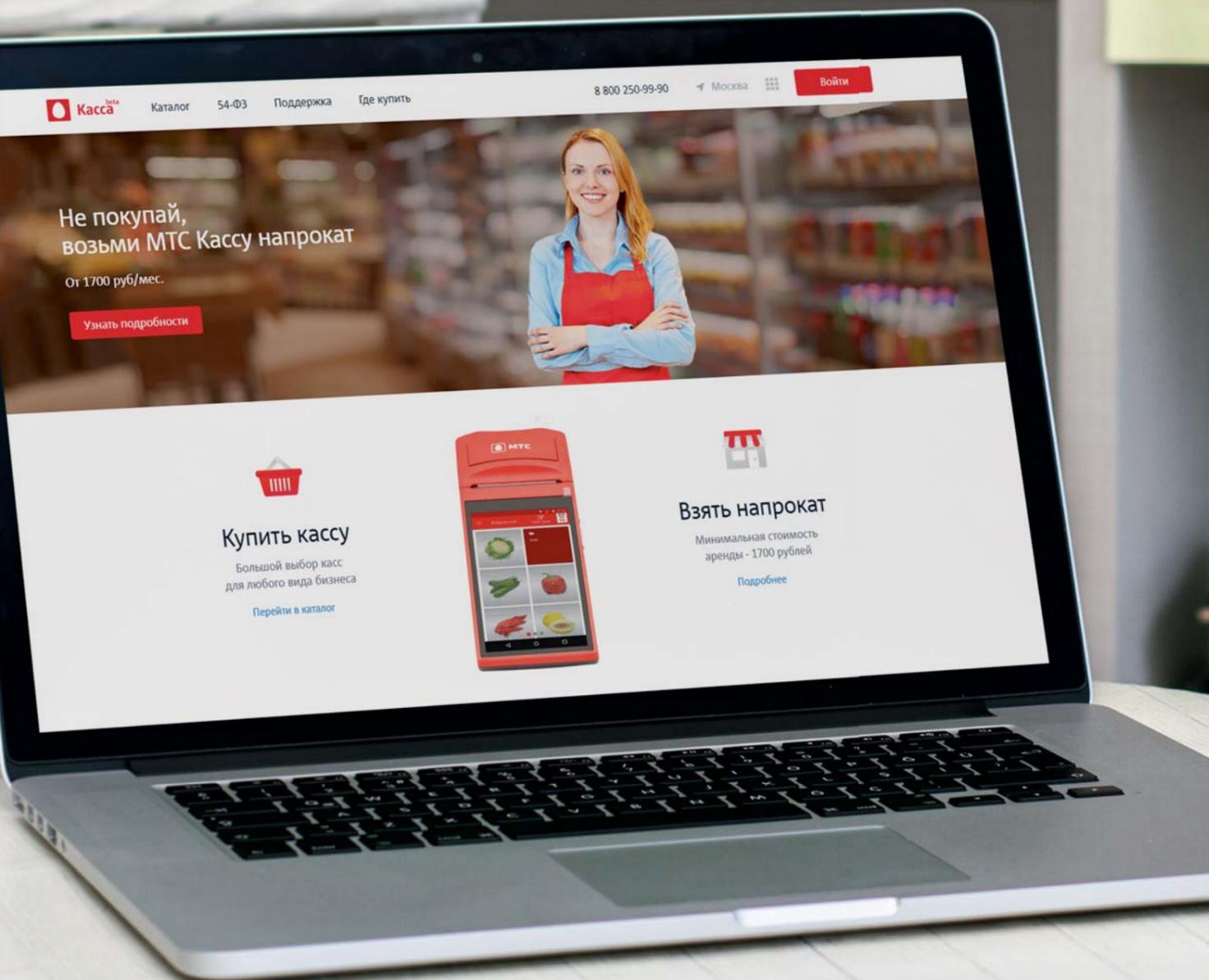
#### МТС Касса

До 1 июля 2018 г. большинство индивидуальных предпринимателей из сферы торговли, согласно обновленному закону о применении контрольно-кассовой техники, были обязаны перейти на онлайн-кассы. МТС выпустила на рынок коробочное решение, которое облегчает этот переход. Каждый, кто покупает устройство «МТС Касса», получает комплект «Легкий старт», с помощью которого бизнес сможет перейти на кассы нового образца без платы за их подключение, регистрацию, использование кассового программного обеспечения и услуги оператора фискальных данных.

#### Бесплатные услуги и решения, входящие в «Легкий старт»:

- активация устройства и его регистрация в Федеральной налоговой службе;
- настройка оборудования;
- обучение сотрудников работе с кассой;
- пользование облачным программным обеспечением и услугами оператора фискальных данных (ОФД) в течение года с момента активации кассы;
- более 2 500 сервисных инженеров по всей стране, готовых выехать на место к клиенту для настройки оборудования в торговых точках «под ключ».

Линейка комплектов под названием «МТС Касса» состоит из кассового терминала с фискальным накопителем или без него, облачного программного обеспечения, услуги оператора фискальных данных и телематической SIM-карты.



Все устройства передают данные через мобильную сеть или Wi-Fi, а информация хранится в защищенном облаке. В комплект «МТС Касса» входит круглосуточная техническая поддержка ИТ-специалистов. Для регистрации устройства «МТС Касса» потребуется действующая квалифицированная электронная цифровая подпись, которую МТС при необходимости поможет оформить.

Запуск коробочного решения поддерживает малый и средний бизнес, поскольку помогает оптимизировать расходы и способствует цифровизации компаний в переходный для российской торговли период.

Легкий старт и МТС Касса снимают с предпринимателя почти все заботы, связанные с установкой нового кассового оборудования. Кроме того, онлайн-касса позволяет клиентам совершенствовать бизнес-процессы предприятия, поскольку поставляемый в комплекте облачный софт, доступный из любого места, включает в себя систему учета товаров и программу лояльности.



### МТС Маркетолог

Выбрать тех, кто с наибольшей вероятностью захочет купить тот или иной товар, помогает технология Big Data, которая в последнее время активно используется в самых разных сферах бизнеса как в России, так и за рубежом. Но если у крупных игроков рынка есть все ресурсы для работы с большими данными, то малому и среднему бизнесу не так просто собрать достаточное для анализа и обработки количество

информации. А ведь в России сейчас почти 6 млн таких предприятий.

В 2018 г. МТС представила новый продукт для малого и среднего бизнеса – инновационную цифровую платформу «МТС Маркетолог». Теперь благодаря МТС Маркетологу компании любых размеров смогут получить доступ к продуктам на основе Big Data.

С помощью МТС Маркетолога каждый, у кого есть доступ в интернет и желание рассказать о своем бизнесе, может самостоятельно настроить рекламную кампанию. Пользователи сервиса получают доступ к таргетированным рассылкам и баннерной рекламе, которые помогут им привлекать новых клиентов. Кроме того, компании и предприниматели могут формировать рассылки по собственной базе контактов и напоминать о себе тем, кто давно к ним не заходил. При этом все загружаемые данные будут помещены в безопасное облачное хранилище – там они будут находиться под надежной защитой.

Используя постоянно обновляемые данные, пользователи МТС Маркетолога могут отбирать потенциальных клиентов по более чем 120 параметрам. Алгоритмы машинного обучения собирают максимально релевантную аудиторию под каждый запрос. Например, предприниматели могут задать пол, возраст, уровень дохода и другие параметры потенциальных клиентов или показать рекламу тем, кто часто бывает недалеко от их торговой точки. Выбрав фильтры в личном кабинете, пользователь сможет настроить рекламу так, чтобы о его бизнесе узнали именно те, кому это действительно может быть интересно.

При таком подходе рекламные предложения не отправляются всем подряд, а приходят только тем, кто действительно может заинтересоваться конкретным товаром или услугой. А это плюс и для абонентов, ведь ненужных сообщений в телефоне станет меньше. Люди смогут получать максимально полезную для себя информацию, а бороться со спамом поможет строгая автоматизированная модерация сообщений.

Широкий набор рекламных каналов поможет компаниям привлекать новых клиентов, оживить продажи в низкий сезон, равномерно распределить нагрузку на торговые точки и решать другие насущные проблемы.

Еще одна функция сервиса – возможность давать клиентам кэшбэк за совершение покупки. Компании могут самостоятельно установить, за какие покупки они начислят клиентам вознаграждение, которое те смогут потратить на бесплатную связь или получить с его помощью скидку на смартфон.

### Мобильные сотрудники

«Мобильные сотрудники» от МТС – это платформа по организации и координации работы сотрудников, работающих удаленно. Эта услуга доступна по всему миру, что делает решение масштабируемым и эффективным.

В основе услуги лежит платформа, которая позволяет определить местоположение сотрудника на основе сигнала мобильного телефона на ближайших базовых станциях: точность определения местонахождения составляет несколько метров.

Услуга «Мобильные сотрудники» позволяет отслеживать перемещения на карте и планировать, контролировать исполнение задач, координировать действия и получать отчеты.

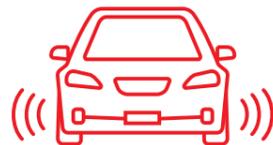
Платформа также позволяет отслеживать передвижения транспорта и контролировать расход топлива. Владелец авто получает SMS-уведомления о нарушениях и десятки различных отчетов об эксплуатации автопарка и работе водителей. Благодаря мониторингу транспорта появляется возможность анализа водительского поведения и качества эксплуатации транспортного средства. Эта информация может быть доступна страховым и лизинговым компаниям для расчета стоимости тарифа КАСКО и повышения качества услуг.

УСЛУГА «МОБИЛЬНЫЕ СОТРУДНИКИ» ПРЕДОСТАВЛЯЕТ ТРИ ВАРИАНТА РЕШЕНИЯ БИЗНЕС-ЗАДАЧ В ЗАВИСИМОСТИ ОТ ПОТРЕБНОСТЕЙ КЛИЕНТА



#### Сотрудники

Контроль перемещений сотрудников



#### Транспорт

Мониторинг транспорта GPS / ГЛОНАСС



#### Координатор

Управление разъездными сотрудниками: задачи, отметки, статусы

## Развитие телекоммуникационной инфраструктуры 103-2, 103-3

Сегодня многие аспекты жизни зависят от возможности выхода в интернет: через интернет мы ведем запись в образовательные учреждения, заполняем школьные журналы, получаем государственные и муниципальные услуги. Сотовая связь входит в набор жизненно важных сервисов, и наша Компания видит своей важной социальной задачей обеспечить качественными услугами связи жителей даже самых отдаленных и труднодоступных районов.

### Инфраструктура 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 развиваем сети 4G и, работая на опережение, готовим свою сеть к смене технологий от четвертого поколения к пятому.

Капитальные затраты Группы МТС по итогам 2018 г. составили 86,5 млрд руб. без учета затрат на приобретение лицензий на Украине, при соотношении капитальных затрат к выручке на уровне 18%. Компания увеличила сумму инвестиций в развитие сетей в России, фокусируясь на обеспечении лучшего покрытия LTE. За отчетный период МТС построила более 21,5 тыс. базовых станций в 83 регионах России, из которых более половины – базовые станции в стандарте LTE. РА4 На конец 2018 г. охват 4G достиг 68% населения России. МТС также продолжила расширять свои магистральные опто-

волоконные линии. Проникновение сетей FTTB и GPON на конец 2018 г. достигло 93,2%.

**Новые базовые станции МТС работают на частоте 1 800 МГц, что способствует расширению сигнала высокого качества на большой площади и повышает его проникающую способность. Сигнал лучше проникает в закрытые помещения, за счет чего повышается качество покрытия 4G в жилых домах, учебных заведениях, торговых центрах и других зданиях.**



Подробнее о развитии инфраструктуры 5G см. раздел «Развитие инновационной сети».

На Украине Группа МТС продолжила уделять основное внимание строительству сети и качеству услуг. В январе и марте 2018 г. Компания получила лицензии на оказание услуг в стандарте LTE и запустила на Украине сеть 4G. На конец 2018 г. покрытие 3G на Украине достигло 85%, а покрытие 4G – 45% населения. Количество пользователей смартфонов и потребителей data-услуг выросло на 7,9 и 9,9% соответственно.

В Беларуси покрытие 3G доступно для 99,79% населения, 4G – для 63,14% населения. Доля абонентов, пользующихся услугами передачи данных, в 2018 г. составила 60,4%.

# >61

тыс. базовых станций в России

КАПИТАЛЬНЫЕ ЗАТРАТЫ ГРУППЫ МТС

	2016	2017	2018
Россия <sup>1</sup> , млрд руб.	73,8	65,2	75,1
в % от выручки	18,4	15,8	16,8
Украина <sup>2</sup> , млрд руб.	7,5	10,3	9,3
в % от выручки	25,6	39,4	31,4
Армения, млрд руб.	1,0	0,9	2,0
в % от выручки	11,8	12,5	26,4
Туркменистан, млрд руб.	0,4	0,1	-
в % от выручки	9,0	3,9	-
Группа МТС <sup>3</sup> , млрд руб.	83,6	76,4	86,5
в % от выручки	19,2	17,3	18,0

<sup>1</sup> За исключением расходов на приобретение 4G лицензий.

<sup>2</sup> За исключением расходов на приобретение 3G лицензий.

<sup>3</sup> Включая капитальные затраты в Узбекистане и Туркменистане, отраженные в денежном потоке от прекращенной деятельности.



**Интернет на Эльбрусе**

В декабре 2018 г. в Кабардино-Балкарской Республике на Эльбрусе на высоте 3 888 м над уровнем моря введена в эксплуатацию базовая станция МТС (3G и 2G). Это самый высокогорный объект сотовой связи в России и Восточной Европе. Впервые в истории мобильный интернет стал доступен на Эльбрусе на высоте до 5 100 м, голосовая связь – до вершины горы (5 642 м). Ощутимую пользу получают как горнолыжники и аль-

пинисты, так и сотрудники МЧС, которым связь поможет в спасательных операциях.

Это очередной проект МТС по развитию туристического потенциала российских регионов. Аналогичное оборудование ранее было установлено на поляне Азау (наивысшая обитаемая точка Приэльбрусья, ее высота 2 300 м над уровнем моря), а также на высотах 3 200 и 3 500 м.

**4G в Московском метро**

С февраля 2019 г. на всех 226 станциях Московского метрополитена сеть МТС доступна во всех существующих стандартах: 2G, 3G и 4G. Абоненты МТС могут также совершать голосовые вызовы и пользоваться мобильным интернетом во время движения в вагоне в тоннелях метро при помощи сетей «второго» и «третьего» поколения, а на ряде участков Калининско-Солнцевской и Сокольнической веток и в стандарте 4G. До конца 2019 г. МТС планирует обеспечить стандартом 4G все тоннели метрополитена.

**2**

млн абонентов в день пользуются сетью МТС в метро Москвы

**360**

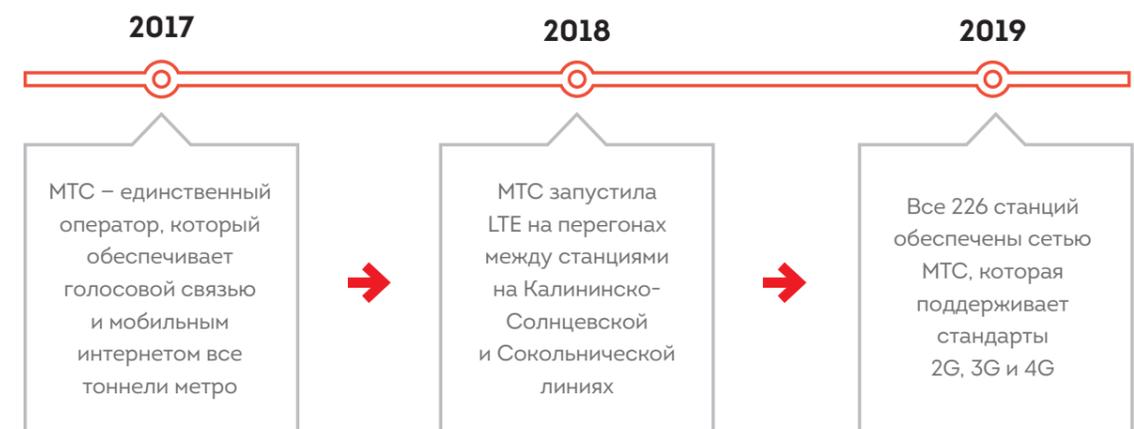
Тбайт мобильного интернета в месяц используют пассажиры Московского метрополитена

Москвичи проводят под землей в среднем порядка 40 минут в день и не готовы на это время отказаться от голосовых услуг и доступа к привычным приложениям, мессенджерам, электронной почте и онлайн-играм. Совместный проект с Московским метрополитеном по оснащению всех станций метро самым современным стандартом связи позволит нашим абонентам комфортно пользоваться любыми цифровыми сервисами, в том числе чувствительными к скорости мобильного интернета.

**Игорь Егоров,**  
член Правления –  
директор региона «Москва»



РАЗВИТИЕ СЕТИ МТС В МОСКОВСКОМ МЕТРОПОЛИТЕНЕ





## Ликвидация цифрового неравенства в Заполярье

**РА2 103-2, 103-3** С 2016 г. действует стратегическое соглашение между МТС и Правительством Ямало-Ненецкого автономного округа (ЯНАО), в рамках которого МТС продолжает развитие мобильной сети второго, третьего и четвертого поколений.

Масштабная программа развития сетей в Ямале направлена на повышение доступности инновационных сервисов для населения и активное развитие телекоммуникационной инфраструктуры региона в целом. Покрытие и качество связи будет заметно улучшено как в городах ЯНАО, так и в удаленных вахтовых поселках и на месторождениях, в том числе за Полярным кругом, в условиях вечной мерзлоты, в районах, где ранее не было мобильной связи и скоростного интернета.

В Арктику пришло время высоких скоростей и технологий, не просто освоения, а применения максимально инновационных производств. Задача по качественному развитию инфраструктуры связи и ликвидации цифрового неравенства по-прежнему одна из главных. Решить ее возможно только в конкурентной среде. Компания МТС с каждым годом повышает свой уровень присутствия в Арктическом регионе, модернизирует сети. Благодаря инвестициям удалось улучшить качество связи и интернет-услуг в большинстве населенных пунктов округа, включая важные для нас удаленные вахтовые поселки крупных нефтегазовых месторождений.

**Дмитрий Кобылкин,**  
губернатор ЯНАО

За время кампании МТС провела работы по дооборудованию станций до стандарта LTE в крупных городах Ямала – Новом Уренгое, Салехарде, Ноябрьске, Надыме

и Тарко-Сале. Ямал – это регион со сложной инфраструктурой и значительными расстояниями: северяне и гости региона много времени проводят в дороге. Анализируя эту особенность автономного округа, мы решили уделить особое внимание доступности скоростного интернета на ключевых транспортных узлах ЯНАО. В 2018 г. скоростной интернет по технологии LTE стал доступен в аэропорту Нового Уренгоя и на территории Уренгойского речного порта, старейшего и одного из самых северных в России. Доступ к скоростному мобильному интернету получили и автомобилисты, следующие по трассе Сургут – Новый Уренгой: в случае сложных ситуаций на дороге водители всегда остаются на связи.

Запуск сетей в удаленных поселках Ямала – это социально важная задача. Нам важно, чтобы каждый житель региона, вне зависимости от места проживания, имел доступ к связи высокого качества. Ведь это существенно облегчает жизнь северянам, которые с помощью мобильного интернета могут оперативно решить целый ряд повседневных вопросов – от получения госуслуг до оплаты налогов.

**Александр Самуйлов,**  
директор филиала МТС в ЯНАО

На конец 2018 г. устойчивая мобильная связь МТС доступна для более чем 90% оседлого населения региона. Мобильная сеть МТС в ЯНАО работает на полностью обновленном современном оборудовании, которое поддерживает высокие качественные параметры обслуживания абонентов голосовой связи и мобильного 3G-интернета. Подключение ямальских городов к связи 4G остается одной из наиболее приоритетных задач МТС. Работы по внедрению стандарта LTE продолжатся в течение 2019 г.

## Центры обработки данных

Сегодня предприятия все чаще отказываются от собственных корпоративных серверных и обращаются к облачным провайдерам, которые обеспечивают привлекательные условия по обработке и хранению данных и высокий уровень безопасности и отказоустойчивости. Поэтому МТС активно развивает собственную инфраструктуру в этой сфере.

У Группы МТС действуют следующие центры обработки данных (ЦОД): четыре в Москве, два в Нижнем Новгороде, по одному в Самаре, Новосибирске, Владивостоке и Краснодаре. Уровень надежности ЦОДов МТС определяется маркировкой Tier-III. ЦОДы МТС в Москве, Санкт-Петербурге и Новосибирске оборудованы с использованием современных систем хранения данных и серверов мировых производителей, гарантирующих бесперебойность работы и высокое качество услуг.

Стандарты Tier – это язык показателей работы ЦОД. Сертификация от Uptime institute на соответствие стандарту Tier III гарантирует жесткие требования к безотказной работе инфраструктуры ЦОД.

Развитие цифровых сервисов и органический рост интернет-трафика стимулируют нас строить инфраструктуру повышенной надежности, способную удовлетворить и даже предвосхитить потребности клиентов. Проекты в области системной интеграции и автоматизации производства с использованием облачных технологий сегодня требуют безотказной и защищенной системы.

**Андрей Ушацкий,**  
член Правления – вице-президент  
по технике и информационным  
технологиям ПАО «МТС»

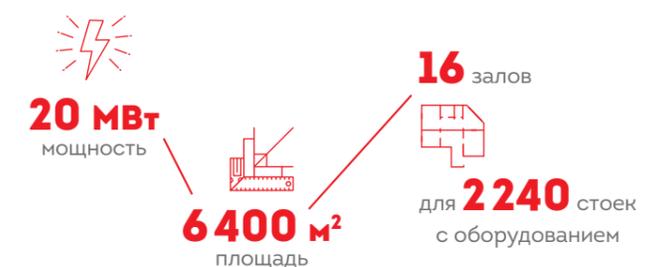
В 2018 г. Группа МТС приобрела один из крупнейших центров обработки данных в России – ЦОД «Авантаж». Он стал десятым ЦОД Компании и четвертым в Москве (на Москву приходится 75% российского рынка облачных технологий). Отказоустойчивость решений ЦОД подтверждена сертификатом Uptime Institute Tier III Design.

Приобретение «Авантажа» существенно увеличивает вычислительные мощности МТС и расширяет технологическую базу для оказания услуг бизнесу. МТС задействует ресурсы «Авантажа» в проекте #CloudMTC, в рамках которого оператор предоставляет бизнесу облачные услуги, а также для оказания услуг по схеме colocation.



Подробнее о #CloudMTC см. раздел «Перспективные направления развития бизнеса».

ВЫСОКОТЕХНОЛОГИЧНАЯ ПЛОЩАДКА «АВАНТАЖ»:



## Модульный ЦОД

В 2018 г. Компания построила первый модульный ЦОД. Открытие нового дата-центра в Нижнем Новгороде позволит МТС увеличить объемы услуг и сервисов для корпоративных клиентов в таких областях, как системная интеграция, хранение и обработка данных, резервное копирование, перенос ИТ-систем в защищенное облако #CloudMTC, а также услуг по обработке больших массивов данных при помощи BDaaS-инфраструктуры МТС (Big-Data-as-a-Service). Возможности нижегородского ЦОД также будут использоваться в проектах МТС по развитию решений в области интернета вещей.

Чтобы ускорить старт эксплуатации ЦОД, мы применили принцип модульного строительства. На подготовленной после окончания цикла общестроительных работ площадке монтируется первый модуль ЦОД – машинный зал на 900 кВт нагрузки и помещения инфраструктуры. Процесс похож на строительство из детских кубиков.

**Александр Тишкин,**  
начальник отдела архитектуры инженерной инфраструктуры ЦОД

Строительство инженерной инфраструктуры выполнил дочерний системный интегратор «Энвижн Груп». Мы использовали так называемые prefabricated решения, когда на заводе изготавливается весь конструктив машинного зала, привозится и разворачивается на объекте. В результате на выходе получается полноценный ЦОД. В дальнейшем к первому модулю можно пристроить дополнительные, уже не тратя время на строительную подготовку.

Следующие модульные дата-центры МТС построят в Санкт-Петербурге, Новосибирске и в одном из городов Южного федерального округа.

## Развитие инновационных сервисов 102-2, 103-2, 103-3



Сегодня лидерами становятся те, кто ориентирован на информационные технологии. Такие условия бизнесу диктует стремительное развитие технологий.

В России открываются центры инноваций и центры компетенций Национальной технологической инициативы, компании снова переживают эпоху автоматизации. И все это происходит на стыке науки и бизнеса.

МТС движется в ногу с трендами цифровизации, которая буквально захватила мир. Мы поставили перед собой глобальную бизнес-задачу – пройти цифровую трансформацию и не просто быть лидером телекоммуникаций, а шагнуть далеко

в будущее, чтобы эффективно использовать высокие технологии для развития.

В R&D-деятельность в МТС вовлечено много различных подразделений. Одно из них – это

### АНО «Цифровая экономика»

ПАО «МТС» входит в состав учредителей Автономной некоммерческой организации (АНО) «Цифровая экономика», которая обеспечивает взаимодействие бизнеса, экспертов и государства для развития цифровой экономики в стране.

Проект нацелен на масштабное развитие информационно-телекоммуникационных технологий и массовое внедрение их во все сферы жизни. АНО «Цифровая экономика» также занимается поддержкой общественно значимых проектов и инициатив в этой области.

### Центр исследований и разработок

В 2018 г. на базе действующей инфраструктуры МТС в технопарке «Иннополис» ПАО «МТС» и Ericsson открыли в Казани совместный Центр исследований и разработок. Основное направление деятельности Центра – создание и вывод на российский и глобальный рынки инновационных продуктов и решений на основе технологий 5G и IoT. На первом этапе Центр сконцентрируется на разработке решений «умного города» для нужд российских городов.

R&D-лаборатория, акселератор R&D-деятельности и связующее звено между различными продуктовыми командами.

Перспективными направлениями развития бизнеса, реализуя совершенно новый подход к исследованиям, занимается Центр инноваций МТС. В Центре инноваций сформировано шесть направлений: облака, здравоохранение, образование, искусственный интеллект, киберспорт и MTS StartUp Hub для работы со стартапами.

В 2018 г. в ПАО «МТС» был создан Департамент M2M/IoT, в структуре которого выделены Центр продуктов M2M/IoT и Центр инфраструктурных решений и сервисов M2M/IoT. Департамент M2M/IoT, созданный в Блоке продаж, будет в рамках всей Группы МТС координировать вопросы вертикальных IoT-решений в областях сельского хозяйства, транспорта, «умного города», «умного дома», промышленности, ЖКХ и энергетики.

Кроме того, учитывая важность разработки и внедрения инновационных цифровых продуктов, мы выделили на уровне топ-менеджмента должность члена Правления – вице-президента по цифровым бизнес-решениям ПАО «МТС», которым был назначен Валерий Шоржин.

Чтобы понять, какие именно функции новых продуктов окажутся востребованными, мы собираем идеи из трех источников: от стартапов MTS StartUp Hub, от венчурных компаний, как российских, так и зарубежных (МТС работает в партнерстве с Oracle, Microsoft, Google и т.д.), а также из мира прикладной науки (университеты, крупные R&D-центры и т.д.).



Подробнее о взаимодействии МТС с вузами см. раздел «Привлечение и адаптация».

### МТС и Российская академия наук

В 2018 г. МТС и Отделение нанотехнологий и информационных технологий Российской академии наук подписали соглашение о сотрудничестве в области развития информационно-коммуникационных технологий.

Соглашение предусматривает взаимодействие при проведении фундаментальных и прикладных научных исследований, совместную экспертизу научно-технических программ и проектов для практического внедрения разработок в интересах МТС и российской ИКТ-отрасли, организацию мероприятий для обмена информацией и опытом, а также популяризации современных технологий и научных знаний.

Во всем мире ИТ и телеком-компании являются ведущими участниками в процессах экономической модернизации. МТС проходит цифровую трансформацию для вывода на рынок новых продуктов и услуг. Используя колоссальный научный потенциал Российской академии наук и компетенции сотен ИТ-специалистов и инженеров нашей Компании, мы ставим цель ускорить внедрение научных разработок в действующие успешные проекты и создать задел для новых высокотехнологичных продуктов, внося таким образом вклад в инновационное развитие России.

**Владимир Хренков,**  
директор Центра инноваций  
ПАО «МТС»

## Инновационное развитие сети

### Интернет вещей

Помимо традиционных услуг МТС предлагает набор технологических решений и возможностей для повышения эффективности бизнеса, автоматизации бизнес-процессов и взаимодействия с контрагентами, расширения клиентской базы и объемов реализации.

Одним из основных направлений развития является продвижение оптимальных решений для развертывания интернета вещей (IoT, InternetofThings).

Российский рынок находится на стадии революции в сфере IoT: число беспроводных модулей в сетях мобильных операторов к концу 2018 г. превысило 17,5 млн. Мы рассчитываем, что среднегодовой темп роста рынка IoT в России в 2019–2022 гг. составит порядка 18–25%.

Быстрее всего спрос на интернет вещей растет в транспорте, недвижимости, ЖКХ и энергетике, промышленности, сельском хозяйстве. Все более распространенными становятся решения в области «умного города». Драйверами роста являются и развитие беспроводной технологии передачи небольших по объему данных на дальние расстояния (LPWAN), и активная поддержка IoT со стороны государства – прежде всего, госпрограмма «Цифровая экономика», а также связанные с цифровизацией федеральные и региональные госпроекты.

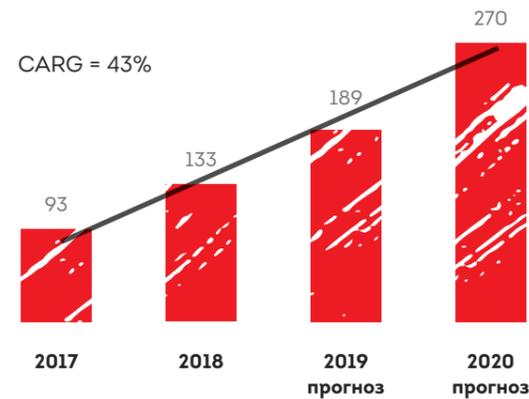
МТС уже сегодня имеет действующие цифровые продукты и вертикальные решения (платформы и приложения) в таких отраслях экономики, как:

- транспорт и логистика («умные парковки», «умное автомобильное страхование» и др.);

# 42%

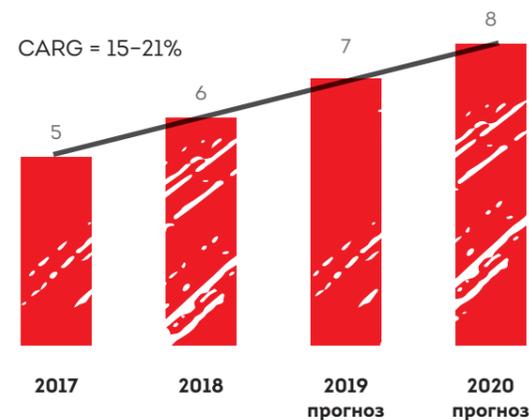
доля МТС на российском рынке интернета вещей по числу телематических симкарт

РОССИЙСКИЙ РЫНОК ПРОМЫШЛЕННОЙ АВТОМАТИЗАЦИИ, МЛРД РУБ.



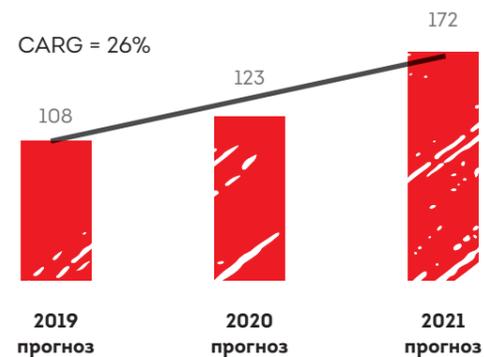
Источник: Аналитический центр TAdviser совместно с Госкорпорацией «Ростех»

ЦИФРОВИЗАЦИЯ В ЖКХ, МЛРД РУБ.



Источник: IoT-Перспективы

ЦИФРОВИЗАЦИЯ В ГОССЕКТОРЕ<sup>1</sup>, МЛРД РУБ.



Источник: Аналитический центр TAdviser совместно с Госкорпорацией «Ростех»

<sup>1</sup> Включает вложения бюджетов во все сферы, включенные в программу «Цифровая экономика».

- безопасность (безопасный город, «умное видеонаблюдение», контроль доступа + акустическая система мониторинга безопасности, охранно-пожарная сигнализация);
- ЖКХ и городское хозяйство (система контроля городского освещения, система контроля энергоэффективности, «умный учет ресурсов», оптимизация потребления, обслуживания и расчетов, «умный лифт», «умные мусоросборники» и др.);
- электроэнергетика (учет ресурсов, промышленный интернет);
- сельское хозяйство (сети, решения, животноводство, растениеводство, хранение);
- экология (мониторинг экологических параметров) и др.

Ключевыми трендами рынка интернета вещей в 2019 г. станут:

- сокращение доли оборудования в структуре выручки IoT;

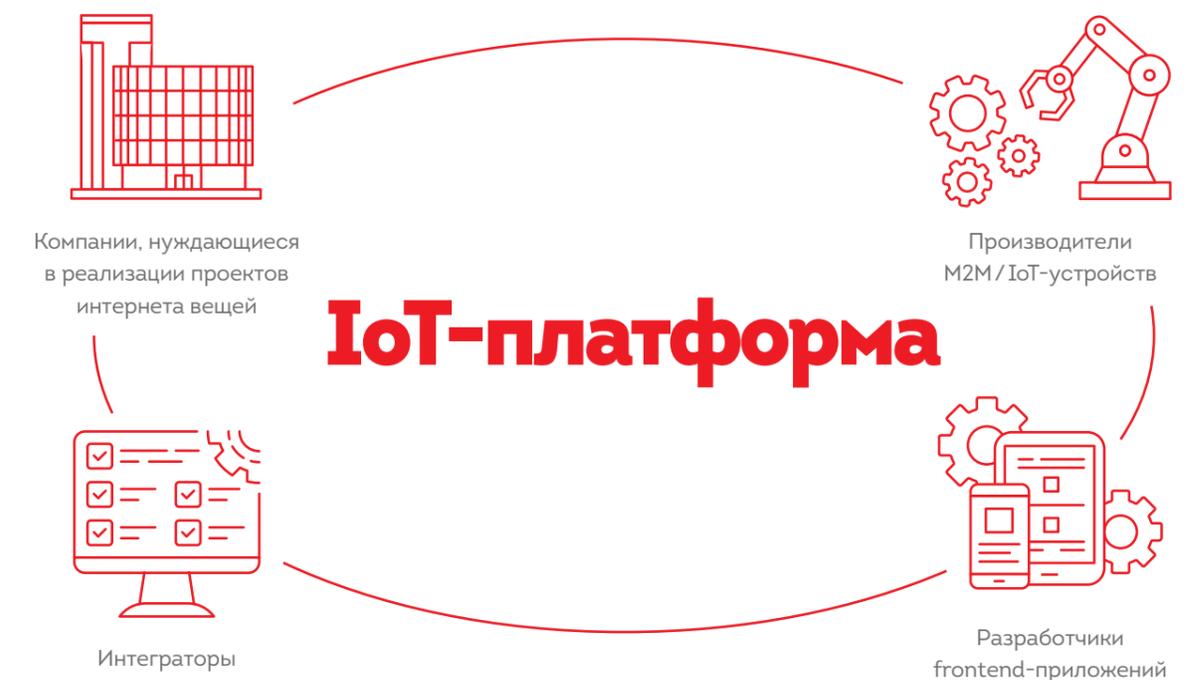
- уменьшение доли затрат на телеком-услуги (connectivity) в доходах и стремительное сокращение ARPU с одного IoT-устройства;
- наибольший рост ИТ-сервисов, приложений, аналитик и интеграции, в том числе за счет устройств информационной безопасности, а также сервисов Big Data;
- превалирующим потребительским сегментом будет B2B, наименьшую долю займет B2C.

### Платформа IoT-решений

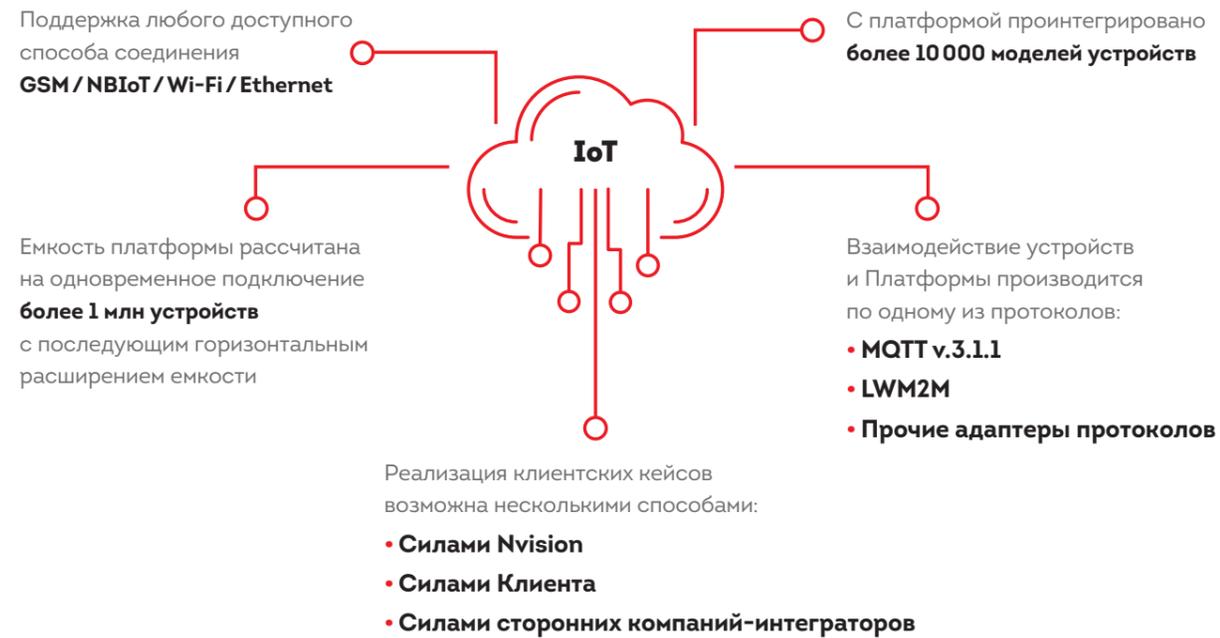
В конце 2018 г. МТС запустила платформу IoT-решений, которая представляет собой SaaS-платформу для управления IoT-устройствами и реализации комплексных отраслевых решений под потребности бизнеса.

Среди отличительных характеристик решения можно выделить расширенную настройку под конкретные сложные задачи бизнеса, как правило, это промышленные предприятия. Также платформа позволяет предоставлять поддержку более 10 тыс. моделей устройств.

ОСНОВНЫЕ ПОТРЕБИТЕЛИ ПЛАТФОРМЫ IOT



ОБЩИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ПЛАТФОРМЫ IOT



**Smart Farming от МТС помогает современным фермерам войти в цифровой мир и увеличить прибыль**

Smart Farming – вертикально интегрированное решение для сельскохозяйственной отрасли. Основные его компоненты: специализированная IoT-платформа и инфраструктура специально разработанных носимых датчиков, которые надеваются на животных и передают информацию об их состоянии.

Модули системы Smart Farming:

- электронный паспорт животного, где хранится и отображается вся собранная информация: динамика веса, физическая активность и аппетит, температура тела и пульс, количество и качество надоев и пр.;
- приложение для планшета, в котором сотрудники фермы отмечают все выполняемые операции с животным

и его показатели (вакцинацию, лечение болезней, селекцию и репродуктивность) и отслеживают его перемещение на открытой местности или внутри коровника;

- модуль подбора индивидуальных рационов кормления для каждой особи;
- модуль аналитики на основе machine learning, который анализирует все собранные данные и, в частности, определяет ухудшение здоровья скота на самой ранней стадии. Система уведомлений и постановки задач помогает сотрудникам вовремя принять меры.

В результате внедрения нашего решения на предприятии значительно сокращаются издержки, повышаются надои и, как следствие, растет прибыль.

**МТС и Кировский завод**



кационной платформы, которая расширит возможности промышленных предприятий в области цифровизации.

Первым этапом сотрудничества Кировского завода и Группы МТС станет создание промышленной платформы для удаленного мониторинга и управления производственным оборудованием. В ее основе – технологии искусственного интеллекта для сбора и анализа данных о работе станочного парка, способные обработать информацию с неограниченного количества единиц техники. Данная платформа может быть использована для повышения эффективности внутренней и внешней логистики, улучшения работы автоматизированных узлов учета и других производственных процессов. Платформа будет интегрирована, запущена и протестирована на одном из предприятий Кировского завода.

На Петербургском международном инновационном форуме Группа МТС и Кировский завод подписали соглашение о сотрудничестве. Его результатом станет появление на рынке нового класса ИТ-решений – промышленной коммуни-

кационной платформы планируется масштабировать и на другие производственные площадки: предприятия сельскохозяйственного, промышленного, энергетического машиностроения, металлургического производство и энергетический комплекс.

**SIM-карты для IoT**

МТС начала выпускать SIM-карты для интернета вещей (IoT), которые помогут различным предприятиям сократить расходы при внедрении IoT в производство. Будут представлены три вида SIM-карт: обычная SIM-карта NB-IoT, термо-SIM-карта, которая обеспечивает стабильную работу «умного устройства» в экстремальных климатических условиях, и SIM-чип для миниатюрных устройств.

Устройства с SIM-картами NB-IoT могут работать без перебоев в сложных условиях прохождения сигнала и функционировать до десяти лет без дополнительной подзарядки батареи.

## Технология NB-IoT

МТС первой среди российских операторов построила инфраструктуру для сервисов и устройств интернета вещей в стандарте LTE на основе технологии NB-IoT (Narrow Band IoT). Стандарт NB-IoT оптимально подходит для сбора, анализа и управления данными, дистанционного контроля за приборами.

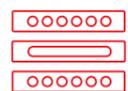
Сеть МТС NB-IoT уже запущена в десятках городов России, включая Москву, Санкт-Петербург и города-миллионники. В 2019 г. МТС планирует активное расширение зоны покрытия сетью NB-IoT и возможность реализации покрытия по запросу клиента.

### ОСНОВНЫЕ ПРЕИМУЩЕСТВА NB-IOT

- быстрое развертывание и масштабирование;
- энергоэффективность;
- высокая дальность связи;
- защищенный канал;
- возможность объединять в единую сеть до 50 тыс. устройств на одной базовой станции (стандартная станция способна объединить до 1 тыс. устройств)



В 2018 г. в **50** регионах России запущены сети NB-IoT МТС для проектов в области интернета вещей



**МТС** – лидер по числу эксплуатируемых модулей

Запуск сети NB-IoT переводит пилотные IoT-проекты в статус промышленных продуктов, которые широко востребованы бизнесом в различных отраслях.

Решения на базе NB-IoT дадут мощный толчок рынку IoT в России благодаря энергоэффективности, высокому уровню безопасности и другим преимуществам нового стандарта связи. Драйвером развития нового стандарта останется поддержка процесса цифровизации экономики на федеральном и региональном уровне.

### «IoT Эксплориум МТС»

В центре Москвы, в одном из офисов МТС, появилось место, где можно увидеть в действии самые интересные достижения из области интернета вещей. И это не просто демонстрация возможностей – практически все решения готовы к запуску в пилотном или коммерческом режиме.

Лаборатория МТС стала 27-й в мире, открытой под эгидой международной ассоциации GSMA. Здесь клиенты, партнеры и поставщики могут ознакомиться с коммерческими IoT-сервисами, протестировать и создать перспективные решения в области интернета вещей. На стендах лаборатории МТС представлены фрагменты IoT-сетей с различными датчиками и оборудованием, передающим параметры и данные для обработки в облачных платформах с управлением через планшеты и ноутбуки с визуализацией информации о состоянии систем на больших экранах.

Одна из основных задач лаборатории – тестирование B2B-решений. Двери открыты для всех: для клиентов, которые хотят получить услуги, и для поставщиков, которые хотят протестировать свои решения.

**Игорь Егоров,**  
член Правления –  
директор региона  
«Москва»

## М2М-менеджер

М2М-менеджер – это удобный универсальный инструмент для управления SIM-картами в удаленном технологическом оборудовании – M2M-устройствах. Решение предоставляет возможность для получения объективной и полной статусной, статистической и иной информации о процессе эксплуатации удаленных устройств.

Платформа взаимосвязана с основными узлами сети МТС, что позволяет осуществлять мониторинг и выполнение операций онлайн: контроль целевого использования и расходов, полная информация о состоянии SIM-карты, диагностика, уведомления, гибкая настройка полномочий пользователей, отчеты, API.

Платформа обладает дополнительным функционалом, что расширяет область применения. Например, М2М-менеджер позволяет комфортно управлять SIM-картами, подключенными на разные контракты в разных регионах. Это опция «Единый вход», которая предоставляется бесплатно. Ее возможности:

- все SIM-карты могут управляться как единый массив, вне зависимости от того, в каком регионе заключен договор на предоставление услуг подвижной связи;
- возможно разделение полномочий между пользователями, управляющими всем массивом SIM-карт и локальными контрактами.

Функция «Контроль трафика» позволит определять список разрешенных/запрещенных номеров для голосового трафика, трафика CSD и SMS.

В 2018 г. был реализован коммерческий запуск новой платформы (версия 2.0/2.1), реализована интеграция с сетью NB-IoT, запущен функционал «Технологические сообщения» и тарифный план «IoT сеть».

Основные изменения в релизе М2М 2.0:

- обновлена внутренняя архитектура;
- реализовано георезервирование;
- оптимизированы алгоритмы работы;
- улучшен и переработан web-интерфейс сервиса;
- тарификация и управление интернет-трафиком и его пакетами полностью переведены на платформу «М2М-менеджер»;
- расширены функции API;
- реализована модульная модель предоставления функциональности: каждая функция может быть доступна или не доступна для использования клиентом.

**30%**

рост доли активных устройств

**30%**  
рост доходов

**32%**

рост количества клиентов

## Телеучет данных

**ТА2** Сервис решает ряд комплексных задач предприятий, таких как:

- контроль состояния важных параметров на промышленном, производственном или другом объекте;
- сбор показаний с различных приборов учета (счетчиков электроэнергии, воды, тепла, пр.);
- дистанционный контроль за работой технологически сложного оборудования.

Решение «Телеучет данных» предлагает удобную и современную платформу с возможностью внесения виртуальных датчиков и расчета формул.

Технологии решения могут получить широкое применение в сегментах фуд-ритейла, пищевого производства и складов, на объектах водоподготовки и теплоснабжения, газораспределительных станциях и других сложных объектах городской инфраструктуры.

### ПРЕИМУЩЕСТВА РЕШЕНИЯ



## Умный город

МТС активно развивается как оператор цифровых сервисов, и уже сегодня у нас есть значительные ресурсы и опыт внедрения «умных решений» как для повседневной жизни граждан, так и для предприятий и городских пространств.

**ТА2** «Умный город» – это естественный процесс развития города, направленный на решение современных проблем и задач, о которых еще какое-то время назад никто даже и не думал (рост числа жителей, автомобильного трафика, экономической активности, культурного обмена).

Создание «умного города» начинается с формулировки концепции или roadmap, которая может включать несколько или даже мно-

жество продуктов. Специалисты выявляют спектр проблем и предлагают адаптивное решение на базе IoT и системной интеграции под каждый конкретный город совместно с его администрацией.

В 2018 г. ПАО «МТС» подписало 13 соглашений с администрациями городов и регионов РФ. Приоритетными направлениями сотрудничества станут развитие инновационных технологий и сервисов, связанных с цифровизацией экономики, промышленности и социальной сферы регионов, а также развитие инфраструктуры связи на их территориях.

В июне 2018 г. ПАО «МТС» и технопарк «Сколково» подписали соглашение о сотрудничестве в сфере развития технологий «умного города». Первым шагом в реализации соглашения стал запуск на территории технопарка пилотной зоны интернета вещей на базе сетей NB-IoT. Тестовая зона с покрытием стандарта NB-IoT работает на всей территории технопарка и открыта для стартапов и компаний, разрабатывающих продукты и решения в области «умного города». Открытие пилотной зоны и возможность тестирования на «живой сети» позволит расширить количество компетентных специалистов и компаний, вовлеченных в развитие цифровых решений, и сократит время вывода коммерческих продуктов интернета вещей на рынок.



### Костромская область

Ключевым направлением сотрудничества в Костромском регионе станет развитие инновационных технологий и сервисов, связанных с цифровизацией экономики области и ее социальной сферы, а также инфраструктуры населенных пунктов для повышения безопасности городской среды и эффективности использования ресурсов региональной экономики.

Одним из элементов реализации соглашения станет тестирование на территории региона инновационных цифровых сервисов и решений МТС по направлениям: «умный город», «интернет вещей», мобильные приложения, в том числе в области телемедицинских и образовательных услуг; решений в области кибербезопасности, больших данных, облачных сервисов и электронной коммерции.

На основе цифровых решений МТС будут реализовываться региональные социально-культурные и инфраструктурные проекты,

направленные на повышение качества жизни и работы жителей региона, развитие экономического потенциала Костромской области.

Цифровизация экономики может обеспечить региону экономический прорыв, повышение производительности труда, доступности образования и медицины, а также всех базовых направлений, определяющих качество жизни современного человека. Индустриальная революция 4.0, о которой сегодня говорят, невозможна без создания инфраструктуры на базе телекома.

**Василий Голуб,**  
директор Костромского филиала  
ПАО «МТС»

### Украина

На примере Харькова ПрАО «ВФ Украина» начало реализацию комплексного партнерского проекта, который превратит обычный мегаполис со всеми характерными проблемами в удобный для жизни и «умный» город. Современные технологии и решения позволят перестроить работу всех городских служб и систем, перевести многие услуги в digital и онлайн, сделать их более эффективными, сэкономить деньги и время города и горожан.

Первоочередными направлениями проекта стали интеллектуальная транспортная система, «умные» светофоры и парковки, электронная запись к врачу и система видеонаблюдения.

В 2018 г. харьковчане получили доступ к городским онлайн-сервисам для оформления различных справок, выписок и заявок с помощью идентификации через Mobile ID. В 2019 г. перечень онлайн-услуг будет расширяться.

**ТА2** В 2018 г. запущена технология Mobile ID, которая позволяет клиентам Vodafone Украина при помощи мобильного телефона пользоваться услугой электронной идентификации личности, а также услугой электронной цифровой подписи, которая является юридически значимым аналогом собственноручной подписи владельца.

### Санкт-Петербург

Приоритетным направлением сотрудничества в Санкт-Петербурге станет развитие технологий, связанных с цифровизацией городской инфраструктуры. Для реали-

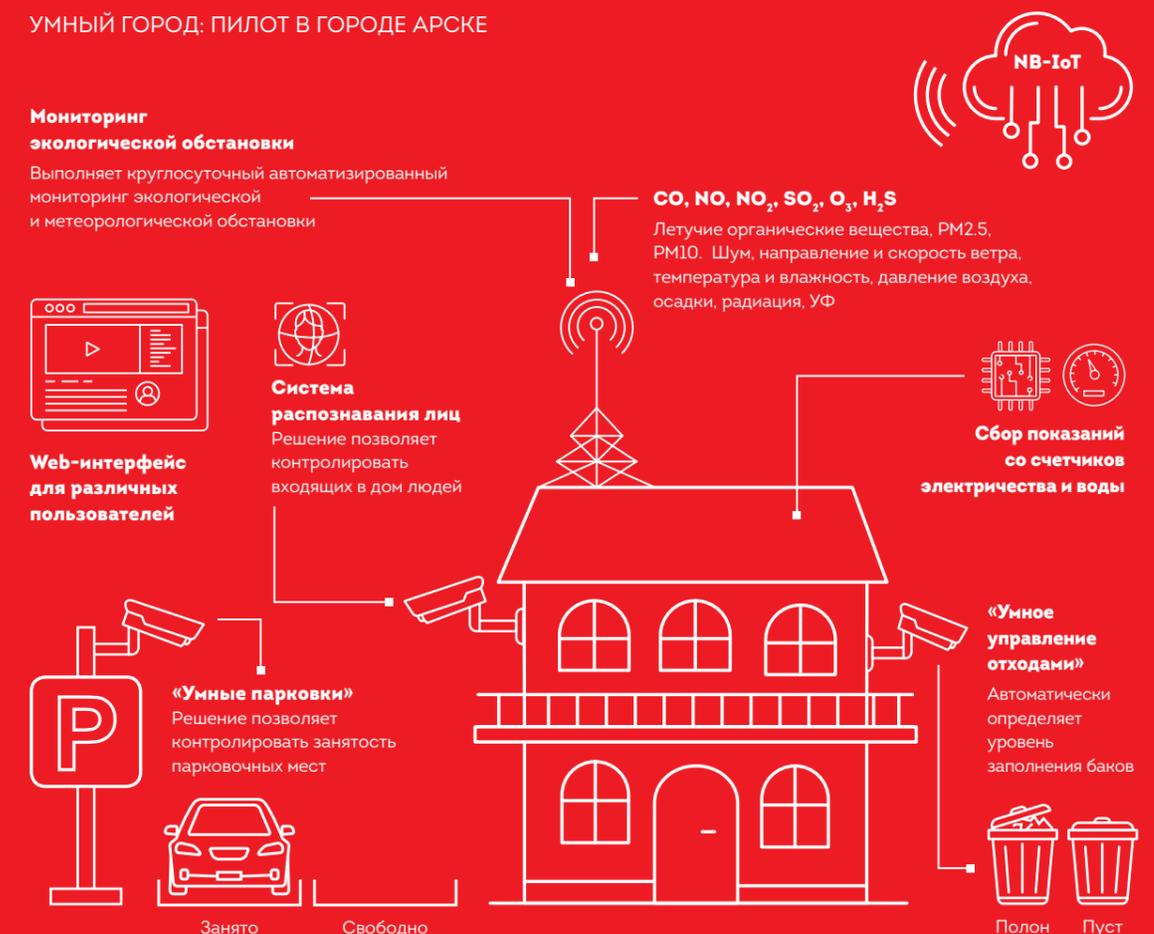
зации проекта «Умный город Санкт-Петербург» МТС в апреле запустила первую в Санкт-Петербурге пилотную зону интернета вещей на базе сетей NB-IoT.

### Пилот в Татарстане

В 2018 г. МТС запустила первое в России комплексное пилотное решение «умного города» в сфере ЖКХ на сети NB-IoT. Жилой комплекс с таким решением появился в г. Арске, Республика Татарстан. В Татарстане уделяется особое внимание информационным технологиям. Движение в этом направлении обусловлено Стратегией 2030 Татарстана и стратегией развития цифровой экономики России до 2024 г.

Пилотный проект реализован посредством системы видеонаблюдения, дистанционного сбора показаний счетчиков, мониторинга парковок, экологической обстановки и вывоза бытовых отходов. Все в комплексе позволяет повысить качество жилой среды и снизить затраты благодаря автоматизации процессов.

УМНЫЙ ГОРОД: ПИЛОТ В ГОРОДЕ АРСКЕ



Внедрение интернета вещей во всех отраслях будет происходить в первую очередь на базе мобильных технологий 5G.

### По дороге к 5G

Пятое поколение сотовой связи (5G) даст операторам возможность создавать множество новых услуг.

По прогнозам аналитиков Ericsson Mobility стандарты технологий связи 5G будут утверждены к 2020 г., а к 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%. К 2023 г., согласно прогнозу компании Ericsson, в сетях 5G будет зарегистрирован 1 млрд подключений, а услуги на базе 5G к этому времени станут доступны для 20% мирового населения.

Согласно госпрограмме «Цифровая экономика Российской Федерации», в 2020 г. сети 5G должны заработать в восьми городах России, а к 2025 г. во всех городах с населением от 1 млн человек.



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

МТС готовит свою сеть к внедрению технологий 5G. Для этого мы проводим исследования как силами наших специалистов, так и в парт-

### В рамках действующих соглашений в 2018 г. мы перешли от тестирования pre-5G технологии к запуску первых коммерческих элементов сети pre-5G с использованием возможностей LTE EVO:

- построили зоны повышенной емкости с Massive MIMO к чемпионату мира по футболу;
- увеличили эффективность спектра, запустив новые диапазоны LTE (LTE 900 и LTE 2100);
- реализовали на сети коммерческие зоны Gigabit LTE (LAA, Carrier Aggregation, 256 QAM).

нерстве с ключевыми поставщиками, тестируя новые решения.

Технологии использования нелицензируемого спектра, такие как LAA (License Assisted Access), будут использоваться в сетях 5G для уплотнения сетей, увеличения их пропускной способности и емкости. В этом решении базовая станция LTE и абонентские устройства работают как в обычном лицензируемом спектре частот, принадлежащем оператору связи, так и в нелицензируемом диапазоне 5 ГГц. Чтобы не создавать помех другим устройствам, работающим в сети Wi-Fi, базовая станция в этом диапазоне работает по принципу «слушай, прежде чем сказать», Listen-Before-Talk.

Технология LAA является важной вехой на пути к 5G – она будет использоваться в сетях следующего поколения для мгновенной загрузки «тяжелых» файлов, потребления видео сверхвысокой четкости, использования сервисов виртуальной и дополненной реальности, облачных видеоигр. Кроме того, LAA позволяет быстро и без больших затрат строить гигабитные сети в местах активного потребления трафика – там, где операторам не всегда хватает имеющихся частот в лицензируемом спектре.

Первая в России и в Восточной Европе коммерческая высокоскоростная LAA-сеть была запущена в 2018 г. в Уфе, где пиковая скорость в режиме downlink достигла 979 Мбит/с.

К концу 2018 г. МТС разогнала сеть LTE до гигабитных скоростей за счет объединения всех доступных частотных диапазонов и применения технологий, которые будут задействованы в сетях пятого поколения: многоантенных режимов (MIMO 4x4) и модуляции сигнала высокого порядка (256 QAM).

В 2018 г. стартовала масштабная программа по строительству в малых и удаленных населенных пунктах России мобильных сетей связи LTE2100 на частотах предыдущего поколения 3G. Мы первыми среди российских операторов связи приступили к рефармингу (переводу) диапазона 2 100 МГц, первоначально предназначенного для сетей UMTS (3G), под более скоростные и емкие сети связи 4G (LTE).

В 2018 г. сети LTE2100 МТС запущены в 19 регионах России: в Белгородской, Костромской, Нижегородской, Новосибирской, Ростовской, Самарской областях; Алтайском, Краснодарском, Красноярском, Пермском, Приморском краях; республиках Башкортостан, Бурятия, Дагестан, Марий Эл, Саха, Татарстан; Ханты-Мансийском и Ямало-Ненецком АО.

Для LTE2100 МТС использует новые технологии: режим многоантенности (MIMO 4x4) и более высокую модуляцию (256 QAM против 64 QAM в 3G), что дает почти пятикратный прирост скорости в downlink – до 100 Мбит/с при ширине полосы в 5 МГц по сравнению с 21 Мбит/с в самом продвинутом 3G-стандарте HSPA+. Диапазон 2 100 МГц имеет большой

### Связь на чемпионате мира по футболу – 2018

В рамках подготовки к чемпионату мира по футболу – 2018 менее чем за год были спроектированы и развернуты мультиоператорные системы мобильной связи на 12 уникальных стадионах в 11 городах России: Москва, Санкт-Петербург, Казань, Нижний Новгород, Ростов, Калининград, Самара, Саранск, Волгоград, Сочи, Екатеринбург.

Услуги связи предоставлялись во всех лицензированных диапазонах и технологиях DCS-1800/UMTS-2100/LTE1800/LTE2600. Услуги передачи данных предоставлялись на рекордных для условий массового скопления абонентов скоростях: 3G – 3 Mbps и LTE – 7 Mbps.

Для предоставления болельщикам услуг связи во время передвижения между городами чемпионата были реализованы indoor-решения в высокоскоростных поездах «Сапсан» по маршруту Санкт-Петербург – Москва – Нижний Новгород и скоростных поездах «Аллегро», следующих из Санкт-Петербурга в Хельсинки.

Качество связи, предоставленное МТС в ходе проведения мундиала, получило высокую оценку Министерства цифрового развития России и организаторов чемпионата.

**12**  
стадионов

**7**

млн болельщиков в фан-зонах

**3**

млн зрителей на 64 матчах

**25**

тыс. часов голосового трафика

радиус покрытия, чем в LTE2600, а за счет агрегации с более низким диапазоном LTE1800 расширяется зона обслуживания относительно UMTS2100.

Также в 2018 г. в Санкт-Петербурге и Ленинградской области мы запустили сеть LTE в диапазоне 900 МГц.

Широкое применение принципа технологической нейтральности в доступных диапазонах позволит МТС преодолеть дефицит частот, ускорить развертывание сетей LTE в стране, увеличить скорости передачи данных, расширить зоны уверенного покрытия 4G и приблизить эру 5G.



Подробнее о развитии инфраструктуры см. раздел «Развитие телекоммуникационной инфраструктуры».

### Будущее уже в настоящем

Летом 2018 г. МТС запустила на действующей сети технологию Massive MIMO, которая будет широко использоваться в сетях связи пятого поколения. Коммерческий масштабный запуск данной технологии был приурочен к Чемпионату мира по футболу и состоялся сразу в семи городах: Москве, Санкт-Петербурге, Казани,

Ростове-на-Дону, Нижнем Новгороде, Екатеринбурге и Самаре. С помощью Massive MIMO мы увеличили емкость сети в местах массового скопления болельщиков и активного потребления трафика: вокруг стадионов, на вокзалах, в аэропортах, парках, фан-зонах, вдоль пешеходных зон и возле туристических достопримечательностей. Для обеспечения устойчивого покрытия базовые станции с Massive MIMO были установлены на более чем 40 площадках.

После чемпионата мира мы продолжили использовать базовые станции с Massive MIMO в самых посещаемых коммерческих зонах, требующих повышенной емкости, а также начали расширять географию регионов их запуска.

В ГУМе на Красной площади в рамках турнира в классе Формула-1 на двух профессиональных игровых VR-станциях, взаимодействовавших между собой через базовую станцию и мобильный терминал 5G 28 ГГц Ericsson, был достигнут ring в сети 5G – 4мс, что делает 5G максимально комфортной технологией для eSport.

В Санкт-Петербурге на территории музея связи мы продемонстрировали первый прототип реального планшета Samsung 5G и провели демонстрацию его работы в реальных условиях на сети 5G: скорость на физическом уровне устройства достигала 2 Гбит/с.

### МТС и «КАМАЗ»

В апреле 2018 г. ПАО «МТС» и ПАО «КАМАЗ» – крупнейший производитель тяжелых грузовых автомобилей в России – подписали соглашение о сотрудничестве в области создания сетей связи 5G для беспилотного автотранспорта, а также разработки и внедрения промышленного интернета вещей и автоматизации производства на «КАМАЗе».

Учитывая ведущую роль «КАМАЗа» в развитии направления беспилотных автомобилей в стране, очевидно, что его партнерами становятся компании, добившиеся успехов в своем сегменте и предлагающие технологии и решения, способные помочь «КАМАЗу» воплотить в жизнь его амбициозные планы. МТС как раз относится к таким компаниям-лидерам и способна предложить «КАМАЗу» собственные перспективные разработки мирового уровня.

**Фирдаус Кабиров,**  
заместитель директора «КАМАЗа»  
по развитию по инновационным продуктам

### Сотрудничество с Ericsson

В феврале 2019 г. МТС и Ericsson подписали еще одно соглашение по запуску с 2019 г. в России первых фрагментов сетей мобильной связи МТС пятого поколения и дальнейшему развитию технологических решений 5G на действующей инфраструктуре МТС.

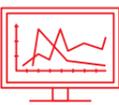
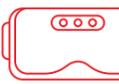
Соглашение о плане работ на 2019–2022 гг. в сфере 5G предусматривает разработку и развертывание в 2019 г. в рамках пилотных зон и коммерческих кластеров первых фрагментов сетей 5G, эволюцию существующих сетей LTE в высокоскоростные сети LTE Advanced Pro, а также дальнейшее развитие и внедрение коммерческих решений и продуктов на основе технологий связи пятого поколения.

### Системная интеграция

МТС продолжает запускать услуги для автоматизации различных направлений деятельности с использованием программного обеспечения

и аппаратных платформ. Интеграционные решения, предлагаемые Группой МТС, представлены при поддержке и на базе дочернего системного интегратора «Энвижн Груп» и компании «Навигационные информационные системы».

#### РЕШЕНИЯ СИСТЕМНОЙ ИНТЕГРАЦИИ

				
Поставка оборудования	Поставка/разработка программного обеспечения	Сервис и аутсорсинг	Информационные системы	Голосовая и мультимедийная связь
				
Сети передачи данных	Машинное зрение	VR тренажеры, AR, визуально голосовой помощник	Система позиционирования персонала	Автоматизация бизнеса и разработка устройств
				
Системы диспетчеризации	Физическая безопасность, инженерные системы	Облако МТС	BIG DATA	Информационная и экономическая безопасность

# 7,4

млрд руб. (+33%) – выручка МТС от системной интеграции в 2018 г.

Услуги Компании по системной интеграции позволяют унифицировать информационные потоки, создать единое пространство для работы пользователей, сделать бизнес-процессы прозрачными и гибкими.

«Энвижн Груп» предлагает своим клиентам технологии, которые широко применяются на производстве и позволяют эффективнее достигать поставленных бизнес-целей предприятий.

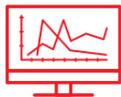
Разработанные решения внедрили на предприятиях «Хенкель Рус», «Волжский Трубный Завод», «Красноярский завод цветных металлов имени В. Н. Гулидова», «ПК Новочеркасский Электровозостроительный Завод», «Русская Платина», «Приаргунское производственное горно-химическое объединение» и др.

Продуктовый портфель «Энвижн Груп» стремительно растет – появляются платформы и системы, автоматизирующие и оптимизирующие значительную часть бизнес-процессов клиентов. Компания расширяет свои компетенции не только в сторону классической системной интеграции, но и в сторону актуальной на рынке промышленной автоматизации и высокоперспективных проектов для государственного сектора.

## Промышленный IoT

Решение «Промышленный IoT» основано на подключении станков, конвейеров, пресов к агрегирующей платформе посредством датчиков, собирающих и отсылающих

информацию на сервер, где происходит ее обработка, и принимающих информацию с сервера, что позволяет проводить мониторинг загрузки и простоев.



### МОНИТОРИНГ ПРОИЗВОДСТВА

- Автоматизация процесса контроля производства в режиме реального времени
- Контроль использования и загрузки оборудования
- Оценка производственных потерь, включая потери рабочего времени

100% контроль



### ОПТИМИЗАЦИЯ ПРОИЗВОДСТВА

- Оптимизация графика работы оборудования и персонала
- Создание «цифрового склада» возникающих проблем для возможности анализа и корректировки процессов

Экономия рабочего времени до 30%



### УПРАВЛЕНИЕ ПРОСТОЯМИ

- Сокращение продолжительности внеплановых простоев в связи с отсутствием деталей, перебоями аппарата и пр.
- Оптимальное планирование работы ТОиР: по наработке, по фактическому состоянию

Снижение простоев на 40%



### ЦИФРОВИЗАЦИЯ ПРОИЗВОДСТВА

- Передача производственной информации на рабочие места в цифровом формате
- Интеграция производственных информационных систем

100% интеграция

## Private LTE

Решение «Private LTE» реализуется через построение для клиента собственной изолированной сетевой инфраструктуры, позволяющей покрыть зоны связи в труднодоступных местах.

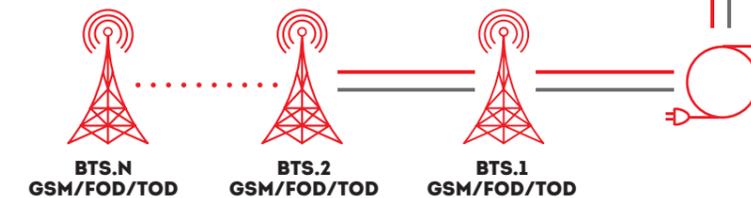


### Компоненты решения

- Ядро сети (EPC), к которому подключаются базовые станции
- Базовые станции LTE
- Выделенный частотный спектр
- Абонентское оборудование
- Сервер радиосвязи



### Частная LTE сеть



### Выгоды

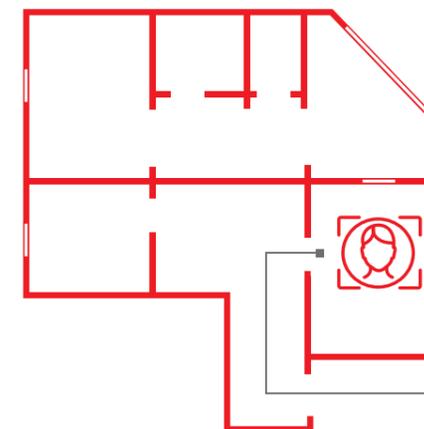
- Собственная изолированная сеть
- Переход на современные цифровые технологии на единой платформе
- Автоматизация технологических систем и работа приложений, требующих низкой задержки (интернет вещей)
- Возможность покрытия сети связи в труднодоступных и необслуживаемых местах, широкая полоса
- Видеонаблюдение, способное работать поверх LTE
- Отслеживание высокоценных активов в режиме реального времени с точностью до сантиметра

## Система indoor/outdoor позиционирования персонала

Система позиционирования персонала представляет из себя устройство, которое рабочий берет с собой (или которое встроено в его экипировку), что позволяет с высокой точностью отслеживать его местоположение, предупреждать о нару-

шении ограничений доступа и сигнализировать в случае нахождения в опасной зоне.

Данное решение получило применение в системе позиционирования персонала ПАО «Северсталь».



Решает задачи определения местоположения людей, мобильного оборудования, других физических объектов с точностью до десятка сантиметров внутри закрытых пространств или на открытых пространствах

### Объектная видеоаналитика

Решение «Объектная видеоаналитика» позволяет распознавать изделия с браком, контролировать присутствие людей на рабочих местах, осуществлять подсчет людей/продукции, идентифицировать и измерять объекты, сжимать суточную съемку до важных событий. На предприятии уста-

навливаются видеокамеры, подключенные к обрабатывающим платформам, обученным на эталонных образцах и способным распознавать необходимые образы, например лица людей или характеристики продукции.

#### Видеоаналитика



#### Счетчики людей/продукции

- Количество вошедших и вышедших посетителей
- Модули для промышленности



#### Контроль присутствия

- Комплекс решений на базе распознавания лиц
- Время нахождения сотрудника на рабочем месте
- Нахождение или отсутствие объектов в зоне контроля



#### Формирование интеллектуального и индексированного видео

- Быстрый просмотр – только события
- Усиленная компрессия – 2 минуты за 20 секунд
- Один рабочий день за 40 минут

#### Машинное зрение на производстве



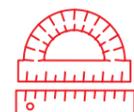
#### Местоположение

- Присутствие
- Положение (X,Y), (X,Y,Z)



#### Инспекция

- Качество продукции
- Форма



#### Измерение

- Длина, ширина, высота
- Площадь, объем, размер
- Количество объектов



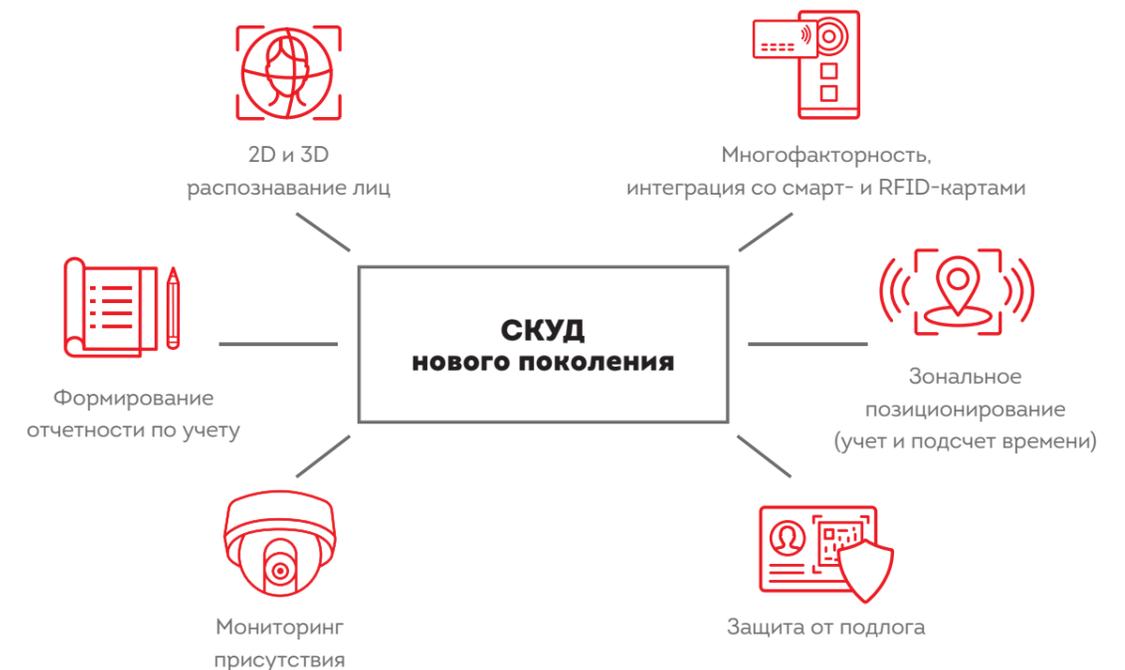
#### Идентификация

- Текст и цифры
- Штрих-коды и 2D-коды

### Система управления доступом на базе биометрии

**ТА2** Данное решение предполагает организацию у клиента управления доступом к объектам посредством биометрических показателей (включая распознавание с помощью видеоаналитики), а также смарт-

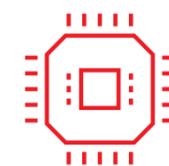
карт и RFID-меток. Применяется для усиления пропускного режима на предприятиях или для большего его контроля (например, для точного учета времени или посещения человеком объекта).



### Разработка датчиков и устройств

Решение предполагает прототипирование, дизайн и сборку устройств для считывания данных и их последующей обработки в целях выявления каких-либо аномалий или тенденций. Примером могут послу-

жить датчики для сельскохозяйственной отрасли – метки, которые встраиваются коровам в уши и позволяют контролировать их здоровье, жизненные циклы, самочувствие, нужды и т. д.



Создание схемотехники и ПО устройств



Прототипирование



Обеспечение различных видов connectivity: NB IoT, 3G, 4G



Применение аппаратного шифрования по ГОСТ

## Мобильный офис

**ТА2** В основе решения «Мобильный офис» лежат три ключевые технологии: удаленный доступ, связь и безопасность. Внедрив данное решение, заказчик получает возможность полноценно работать из любой точки земного шара.

Для качественной работы мало просто иметь доступ к корпоративной почте на своем смартфоне и адресную книгу. «Мобильный офис» дает возможность рабо-

тать со всеми корпоративными системами (ERP, CRM, СЭД) удаленно. Современные решения по унифицированным коммуникациям позволяют всегда оставаться на связи и оперативно решать любые вопросы за счет легкого доступа и управления контактами и звонками. Самое главное, что решение «Мобильный офис» безопасно для бизнеса клиента: системы информационной безопасности защищают мобильные устройства, каналы связи и серверы.



**>60** тыс. транспортных средств под управлением

Компания «Навигационные информационные системы» в 2018 г. реализовала ряд проектов по внедрению комплексных решений по мониторингу и управлению автотранспортом. Более 2,5 тыс. транспортных средств были оснащены навигационным оборудованием, из них более чем на 500 были установлены системы видеофиксации. Кроме того компания «Навигационные информационные системы» заключила договоры на оказание интеграционных услуг с рядом крупнейших российских компаний: ПАО «Ростелеком», ПАО «СИБУР Холдинг», ГУП «Мосгортранс», АО «Русь-Ойл».

## Большие данные

Направление «Большие данные» (Big Data) является одним из ключевых приоритетов развития в рамках digital-стратегии МТС и обладает значительным потенциалом для дальнейшего применения как в основном бизнесе, так и для развития новых направлений.

## Vodafone Big Data Lab

ПраО «ВФ Украина» предоставило гигантский массив своих данных для создания экосистемы data-аналитики как основы для трансформации бизнеса и общества. Проект также позволил продемонстрировать возможности решений на основе Big Data в различных сферах жизни и помочь молодежи сориентироваться в профессиях будущего, актуальных в перспективе пяти лет.

Три месяца участники Big Data Lab работали с данными. Лучшие идеи были доработаны с участием data-аналитиков Vodafone и представлены потенциальным клиентам и инвесторам.

Vodafone Украина объединила в проекте все заинтересованные стороны: бизнес, вузы, разработчиков, инвесторов, муниципальные и государственные учреждения. Киев и Львов уже использовали большие данные Vodafone для оптимизации транспортных систем городов. Готовится к коммерческому запуску один из проектов-финалистов – мобильное приложение Ride Now.

## Услуги по геоаналитике абонентов

С учетом того, что мобильный телефон люди всегда носят с собой, оператор, с той или иной долей погрешности, может определить место нахождения своих абонентов. Сервис, который сегодня предлагает МТС, включает не только информацию о геолокации, но и целый массив больших обезличенных данных – пол, возраст абонентов и даже их предполагаемый месячный доход.

Данные геоаналитики подскажут, по каким улицам и в какое время чаще перемещаются, например, женщины в возрасте 35–45 лет, дважды в год отдыхающие за границей, и где вероятней можно встретить молодых людей от 18 до 25 лет, потребляющих свыше 20 Гб мобильного интернет-трафика в месяц с помощью гаджетов высокого ценового сегмента.

Новый продукт МТС позволит бизнесу найти более короткий путь к потребителям товаров и услуг. Обезличенные данные о перемещении абонентов, их демографическом составе и уровне доходов, помимо рекламных целей, могут быть использованы при аренде помещений для магазинов, выборе земельных участков под строительство, планировании транспортных маршрутов на любой территории, где работает сотовая связь.

Первым покупателем нового продукта стала рекламная сеть «Amedia Communication Network», оказывающая услуги, связанные с планированием и размещением наружной рекламы в России.

Продукты, разработанные на основе технологий Big Data, уже сегодня успешно используются во многих функциях Компании: в маркетинге, продажах, управлении персоналом, планировании инфраструктуры и других.

В 2018 г. система управления расписаниями сотрудников розничных точек на основе Big Data (проект Workforce Management) была успешно масштабирована на всю розничную сеть МТС. Благодаря внедрению системы удалось добиться существенной оптимизации затрат на персонал ретейла при сохранении уровня продаж.

На основе Big Data был запущен ряд продуктов для ультратаргетированных коммуникаций с абонентами, в частности – рекомендательная система для персональных предложений моделей смартфонов абонентам МТС.

В течение года успешно развивались внешние коммерческие проекты Big Data: digital-реклама, геоаналитика для развития розничных сетей и наружной рекламы, аналитика для транспортного и инфраструктурного планирования городов.



Подробнее см. раздел «Услуги для бизнеса».

Одним из приоритетов 2018 г. для Big Data в МТС стало развитие Data Lake (хранилище данных), в котором накапливаются данные и формируются витрины для разработки продуктов. В течение года значительно расширены инфраструктура Big Data и объем накопленных данных, существенно увеличена глубина хранения данных и скорость поступления данных в Data Lake, что позволяет сформировать фундамент для дальнейшего эффективного развития продуктов Big Data в Компании.

## Перспективные направления развития бизнеса

### Облачные технологии

Облачные сервисы стали неотъемлемой частью жизни общества и бизнеса. Переход к облач-

### Точная картина пригородной миграции Львова

В 2018 г. было реализовано масштабное исследование о маятниковой миграции жителей Львовской области, которое основывается на анализе больших данных оператора о перемещении клиентов Vodafone Украина.

По результатам исследования определены:

- точное количество людей, ежедневно въезжающих во Львов;
- из каких населенных пунктов приезжает больше всего жителей;
- наиболее популярные точки въезда в город;
- особенности их загруженности в течение дня.

Результаты исследования будут использованы Львовским городским советом для внедрения электронного билета, разработки новых транспортных маршрутов, ремонта дорог, проведения благоустройства города.

ным технологиям – это значимый тренд, часть цифровой трансформации экономики. Облака позволяют хранить и обмениваться документами, фотографиями, музыкой и видео, не загромождая память в телефоне или компьютере. Еще большее значение они имеют для корпоративных пользователей, которым приходится иметь дело с куда более серьезными объемами информации и вычислениями: объем этого рынка в России растет в среднем на 30% в год, соответствуя общемировым тенденциям.

**ТА2** Именно в этом сегменте работает #CloudMTS, из стартапа превратившийся в крупного облачного провайдера с собственными дата-центрами, связанными магистральными каналами связи МТС.

На 2018 г. пришелся его активный рост: запускались новые востребованные сервисы, развивались функциональные возможности облачной платформы. По итогам года более чем в три раза выросла выручка от облачных услуг, в семь раз увеличился

объем хранимых и обрабатываемых данных за аналогичный период.



Подробнее о новых облачных сервисах см. раздел «Центр инноваций МТС».



### ОСНОВНЫЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛИ ОБЛАЧНЫХ СЕРВИСОВ МТС



#### ПРОМЫШЛЕННОСТЬ

- Используют облака для ERP-систем, внутренних корпоративных ресурсов (hr-порталы, базы данных и почтовые сервисы).
- Пользуются программным обеспечением по подписке.



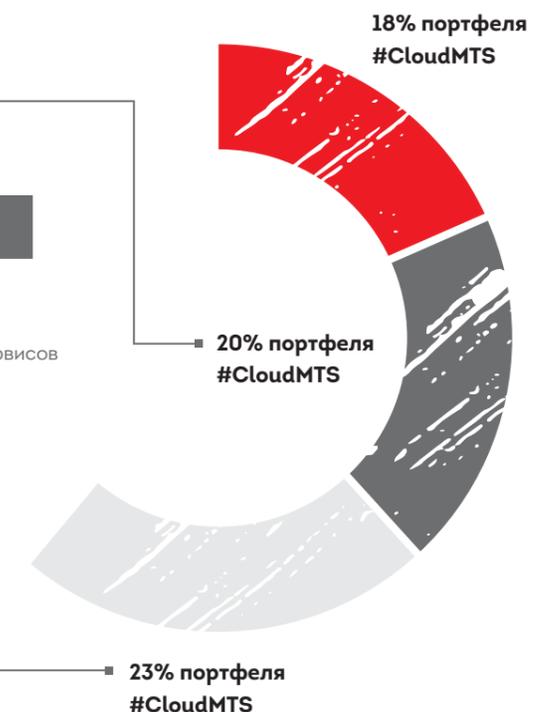
#### РОЗНИЧНЫЕ СЕТИ

- Переносят в облака:
- интернет-магазины
  - клиентские онлайн-порталы
  - базы данных
  - внутренние учетные системы



#### ФИНАНСЫ

- Переносят в облака:
- тестовые среды для разработки новых сервисов
  - сайты
  - CRM-системы



Как показывает опыт #CloudMTS, с помощью облаков бизнес может оптимизировать текущие издержки на 25–30%. Наибольшей популярностью облачные сервисы пользуются у ретейла, сферы финансов и компаний производственной отрасли.

В 2018 г. мы расширили возможности облачной платформы #CloudMTS, запустили новые услуги для бизнеса: почтовые облачные сервисы, сервис для хранения и обмена корпоративной информацией, выделенный сегмент для работы с персональными данными. Вложения в развитие облаков, с учетом М&А-сделок, связанных с покупками дата-центра «Авантаж» и облачного провайдера «ИТ-Град», за последний год превысили 12,4 млрд руб. Мы обеспечили существенный прирост вычислительных мощностей и расширили технологическую базу для предоставления корпоративным клиентам новых выгодных сервисов.

**Олег Мотовилов,**  
директор облачного провайдера  
#CloudMTS

МТС активно использует облачные технологии в развитии других инновационных направлений бизнеса. В 2018 г. была запущена телемедицинская платформа SmartMed, которая использует аттестованный сегмент облака #CloudMTS для хранения электронных медицинских карт пациентов в соответствии с требованиями законодательства.



Подробнее о SmartMed см. подраздел «Телемедицина».

### МТС вышла на рынок защиты персональных данных в облаке

Требования российского бизнеса к информационной безопасности постоянно растут, это определяет спрос на сервисы с повышенным уровнем защищенности. Уберизация и цифровизация меняют традиционные решения в этой сфере. МТС вышла на этот рынок с решением, которое надежно защищает от угроз и избавляет клиентов от затрат на собственное ИТ-оборудование.

В основе сервиса – выделенный защищенный сегмент облака #CloudMTS. Это отказоустойчивая инфраструктура на базе виртуальной платформы VMware. Сервис позволяет размещать в облаке информационные системы, которые участвуют в процессе сбора и обработки персональных данных, – системы управления кадрами, корпоративным контентом, взаимодействием с клиентами и др. Решение актуально для компаний, которые в процессе работы взаимодействуют с персональными данными: банки, страховые компании, медицинские организации, логистические компании, ретейлеры с программами лояльности и многие другие – от малого до крупного бизнеса.

Защищенный сегмент облака #CloudMTS аттестован в соответствии с требованиями 152-ФЗ «О персональных данных» и подзаконных нормативных актов, а уровень безопасности подтвержден аттестатом Федеральной службы по техническому и экспортному контролю.

Сегодня облака становятся центром цифровых экосистем компаний, представляя собой технологическую основу для внедрения инноваций. Облачные технологии обеспечивают внедрение сервисов интернета вещей, Big Data, искусственного интеллекта.



### Образование

Российский рынок онлайн-технологий в сфере образования только формируется, но современные тренды демонстрируют востребованность дистанционного изучения, основанного на индивидуальном подходе. По прогнозам МТС в ближайшие три года рынок онлайн-образования вырастет в России более чем вдвое, а его объем превысит 50 млрд руб.

Свое развитие в сфере онлайн-образования МТС начала с запуска интерактивной образовательной платформы Smart University.

Запуск образовательного онлайн-сервиса – важная часть стратегии Группы МТС в области развития новых digital-услуг на растущих рынках, не связанных напрямую с телекоммуникационным бизнесом.

**ТА2** Первым направлением Smart University стала подготовка к единому государственному экзамену (ЕГЭ) по английскому языку. Платформа предлагает персональную программу, которая разрабатывается индивидуально для каждого ученика (one-to-one) с использованием специального алгоритма, учитывающего уровень знаний, доступное время занятий и балл, который ученик планирует получить на ЕГЭ. Материалы программы разработаны ведущими экспертами в области ЕГЭ и соответствуют реальным экзаменационным заданиям и требованиям Федерального института педагогических измерений, а сама образовательная платформа создана сотрудниками Группы МТС.

Урок проводится профессиональным учителем с помощью видеосвязи через приложение или сайт сервиса. Ученик выполняет задания в рамках специально созданного интерактивного учебника. В личном кабинете есть все необходимые материалы,

**17,5**

часа аудиозаписей с носителями языка из США, Канады и Великобритании

**8,5**

млн печатных знаков – объем уникального интерактивного учебника

**2,2**

тыс. упражнений по грамматике, лексике, аудированию, чтению, письму, говорению

а также полезные аудиозаписи, которые специально для ресурса МТС записали носители языка из разных стран мира. Программа позволяет в течение всего курса проходить промежуточные тесты и контролировать прогресс своего обучения с помощью встроенной системы статистики. Трекинг прогресса доступен и для родителей.

Новый образовательный ресурс МТС не предполагает оценок и шаблонов, все индивидуально для каждого пользователя. Ученики общаются с преподавателями в видеочате, а на связь можно выходить из любой точки страны, мира при наличии интернета и наушников.

У онлайн-сервиса Smart University есть и свое мобильное приложение МТС English, что освобождает ученика от привязки к компьютеру и позволяет заниматься языком в любое время.

В декабре 2018 г. МТС запустила второй образовательный курс в рамках проекта Smart University – подготовку к ЕГЭ по математике. Обучение по новой программе интереснее и комфортнее, чем традиционные офлайн-курсы, а высокое качество подготовки гарантирует персональная программа, которую преподаватели разрабатывают индивидуально для каждого ученика.

Программа включает в себя все разделы математики 10–11-го классов, а для тех, кто ставит перед собой цель получить 80–100 баллов за профильный ЕГЭ, предусмотрено изучение всех типов параметрических уравнений и неравенств, а также теории чисел.

Стоимость обучения зависит от количества выбранных занятий. За обучение в Smart University налогоплательщики могут также получить социальный налоговый вычет. Оплата обучения происходит через личный кабинет ученика на сайте smart-university.ru или в приложении.

МТС стремится сделать свою образовательную платформу максимально универсальной, поэтому планирует ее масштабирование как с точки зрения набора обучающих программ, так и с точки зрения доступного функционала. В 2019 г. команда Smart University планирует расширить продуктовую линейку за счет запуска курсов русского языка, общего английского и бизнес-английского для взрослой аудитории и корпоративного сегмента, внедрения формата групповых онлайн-занятий, а также распространения сервиса на территории Беларуси и Украины.



### Телемедицина

Телемедицина – это еще одна важная отрасль, у которой в нашей стране огромный потенциал. Технологии цифрового здравоохранения открывают доступ к качественной медицинской помощи широкому кругу пациентов, в том числе в регионах, небольших городах и поселках.

С 1 января 2018 г. в России вступили в силу изменения в Федеральный закон от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», предусматривающие возможность дистанционного оказания медпомощи. Предпосылками для активного развития телемедицины являются не только изменение российского законодательства, но и готовность граждан пользоваться новыми технологиями для заботы о своем здоровье. Так, по данным исследования Philips «Индекс здоровья будущего» (Future Health Index) 2018 г., 82% населения России были бы готовы дистанционно консультироваться с врачом в определенных жизненных ситуациях.

Главной задачей стратегического для МТС направления цифрового здравоохранения является развитие превентивной медицины, медицины здоровья. МТС уже изучает возможности внедрения решений в области ранней диагностики, онлайн-мониторинга состояния здоровья, развития системы автоматического анализа данных и персональных рекомендаций пациенту.

Мы поддерживаем российские разработки в области медицины, в том числе активно сотрудничаем с вузами и технологическими стартапами: МТС открыла магистерскую программу по телемедицине в Московском политехническом университете, запустила направление цифровой медицины в акселераторе MTS Startup Hub и инициировала совместно с Высшей школой экономики исследования на тему готовности общества к внедрению телемедицины. Результаты исследований подтверждают наши оптимистичные прогнозы по развитию цифровой медицины в России в ближайшие годы.

**Алексей Корня,  
Президент ПАО «МТС»**



**ТА2** В 2018 г. МТС совместно с МЕДСИ запустили телемедицинскую платформу SmartMed, на базе которой планируется развивать комплекс продуктов и услуг цифрового здравоохранения.

Первым продуктом данной коллаборации стало одноименное приложение SmartMed. Этот уникальный продукт в сегменте digital health объединяет в себе медицинскую экспертизу МЕДСИ и опыт МТС. SmartMed позволяет получать консультации врачей МЕДСИ по видеосвязи или в чате, находясь в любой точке мира; вызывать на дом врача, в том числе неотложную помощь, и записываться на очные приемы в клиники МЕДСИ; хранить медицинские данные в смартфоне, оставаясь уверенным в их защищенности и имея к ним доступ в любое время и с любого устройства. В приложении доступна актуальная информация о клиниках и врачах МЕДСИ, история обращений за консультациями онлайн и офлайн, все сохраняемые пациентом или направляемые врачом документы, включая назначения и результаты анализов.

Приложение SmartMed доступно для всех абонентов российских операторов, а для абонентов МТС весь интернет-трафик, расходуемый при общении с врачами через приложение, бесплатен.

С принятием закона о телемедицине высокие профессиональные компетенции, передовой медицинский опыт и широкий спектр специализаций врачей МЕДСИ станут еще ближе к пациентам.

На конец 2018 г. к программе онлайн-приемов подключено около 100 специалистов МЕДСИ: не только терапевты и педиатры, но и врачи других наиболее популярных специальностей – аллергологи, лоры, гастроэнтерологи, эндокринологи, кардиологи и другие. Количество профильных специалистов, консультирующих онлайн, продолжит расширяться.

Приложение установили

**100**  
тыс.  
пользователей

Включено  
в ДМС  
**23**  
страховые  
компании

Сейчас в проекте участвуют только московские клиники МЕДСИ. Со временем географию планируется существенно расширить за счет развития системы партнерств. Кроме того, в недалеком будущем в SmartMed появится чат-бот, который подскажет, к какому специалисту следует обратиться.

### Киберспорт

В последние несколько лет интерес к киберспорту не только в нашей стране, но и во всем мире серьезно возрос, а главное, из довольно массового, но все-таки хобби киберспорт стал превращаться в интереснейший гибридный спорт и бизнеса с весомым уклоном в шоу-активность. И все три составляющие имеют свою аудиторию – как пользовательскую, так и профессиональную. Кроме того, киберспорт тесно связан с высокими технологиями, а для интернета, мобильной связи и оборудования (компьютеров, смартфонов, комплектующих) киберспортивные матчи – это практически «бенчмарк», контроль качества.

Киберспорт вышел из состояния, когда его взаимодействие с экономической системой ограничивалось спонсированием и редким участием знаменитостей. С недавних пор здесь присутствуют крупнейшие мировые бизнес-игроки, популярные спортивные клубы и ассоциации, где-то появилось государственное участие. Именно в этот довольно еще ранний для индустрии момент в числе первых в сферу киберспорта с серьезным инвестиционным подходом пришла МТС.

**102-10** Выход на рынок киберспорта соответствует стратегии МТС по развитию digital-направлений и продуктов, лежащих за пределами традиционного телекома. В начале 2018 г. МТС

приобрела Gambit Esports – организацию, которая объединяет четыре команды (16 игроков) в наиболее популярных сегодня игровых дисциплинах – Counter-Strike: Global Offensive, League of Legends, Dota 2 и FIFA.

Стратегия МТС на рынке киберспорта объединит в себе как маркетинговые активности, так и разработку продуктов для геймеров.

МТС и ранее поддерживала геймерское сообщество России, предоставляя продукты и технические решения для любителей и профессионалов киберспорта в самых различных дисциплинах. В частности, Группа МТС организовала прямые каналы соединения с серверами крупнейших игровых компаний, что дает абонентам преимущество при игре как на мобильных гаджетах, так и на стационарных игровых компьютерах и консолях. В сентябре 2016 г. МТС также стала техническим партнером проекта GamerStadium, в рамках которого в Москве открылся крупнейший киберспортивный клуб. Кроме того, запущен специальный тариф фиксированного интернета для геймеров, высокая скорость которого, помимо качественного канала GPON, обеспечивается за счет прямого подключения к игровым серверам и позволяет добиться минимального времени отклика сервера и быстрой реакции в игре.

В рамках собственного Центра инноваций МТС открыла киберспортивное подразделение, которое возглавила Ирина Семенова – эксперт с 17-летним стажем в игровой индустрии, одна из основателей организации Virtus.pro. В состав нового подразделения также войдет CEO Gambit Esports Константин “groove” Пикинер – он займет должность спортивного директора МТС. Константин Пикинер в профессиональном киберспорте с 2002 г., имеет огромный опыт в управлении и создании успешных проектов, принимал активное участие в развитии таких киберспортивных клубов, как Virtus.pro, k23, Moscow Five и Gambit Esports.



Подробнее см. Годовой отчет ПАО «МТС» за 2018 г., раздел «Центр инноваций МТС».

### Корпоративный акселератор MTS StartUp Hub

В марте 2018 г. в МТС появился новый инструмент работы с молодыми технологическими проектами – корпоративный акселератор MTS StartUp Hub. Акселератор ориентирован на компании, которые уже имеют свой продукт и первых клиентов.

MTS StartUp Hub – не классический акселератор, мы нацелены на полное внедрение прорывных технологий в экосистему Компании.

Наиболее зрелые проекты, которые в заочном туре доказывают востребованность своих продуктов, получают возможность сразу перейти к разработке пилотного проекта в партнерстве



с МТС, пропустив очную часть программы. Очная часть представляет собой двухмесячную акселерационную программу, в рамках которой приглашенные проекты проводят индивидуальную работу с бизнес-заказчиками, проходят практические мастер-классы и получают обратную связь по своим продуктам и решениям от отраслевых экспертов рынка.

Отобранные проекты получают возможность разработки пилотного проекта и доступ к корпоративной клиентской базе, каналам продаж и инфраструктуре Компании. Благодаря тестовому запуску в условиях, максимально приближенных к реальным, они могут оценить перспективы своих проектов и их жизнеспособность. В дальнейшем МТС может стать клиентом стартапа, выкупить в нем долю или стать собственником, возможен также трансфер проектов за рубеж.

Ежегодный бюджет на программу MTS StartUp Hub с учетом всех этапов работы со стартапами составляет 50 млн руб. Эта сумма может увеличиваться в зависимости от потребностей программы. В 2018 г. на развитие стартапов МТС выделила 30 млн руб. По прогнозу MTS StartUp Hub в ближайшей перспективе потенциальный экономический

Стратегическая задача программы MTS StartUp Hub – совместная проверка продуктовых гипотез и решение задач с помощью новых технологий, это позволит добиваться максимальной синергии со стартапами за счет внедрения работающего продукта в нашу клиентскую базу, что потенциально создает дополнительную стоимость для того или иного направления бизнеса МТС.

**Дмитрий Курин,**  
руководитель MTS StartUp Hub

эффект от внедрения стартапов составит сотни миллионов рублей.

В 2019 г. MTS StartUp Hub планирует зарубежную экспансию на рынки Израиля, Сингапура и Европы. В рамках работы с зарубежными партнерами планируется скаутинг местных

стартапов и экспорт российских проектов на международные рынки.

### Телеком Идея

**Сотрудники-эксперты проекта стали победителями шестой Церемонии награждения волонтеров МТС в номинации «Интеллектуальное волонтерство»**

В 2018 г. МТС уже в восьмой раз провела ежегодный международный конкурс «Телеком Идея». Его цель – поиск и поддержка талантливых инноваторов в сфере информационных технологий и телекоммуникаций, а также в социальной и экологической сферах.

Помимо интересных проектов, разработанных студентами, «Телеком Идея» второй год подряд активно ищет новые перспективные кадры.



Подробнее о привлечении молодых специалистов см. раздел «Привлечение и адаптация».

Одна из форм региональных этапов «Телеком Идеи» – чемпионаты по решению бизнес-кейсов, проводимые агентством Changellenge. Региональные кубки кейс-чемпионата прошли в Санкт-Петербурге, Казани, Екатеринбурге

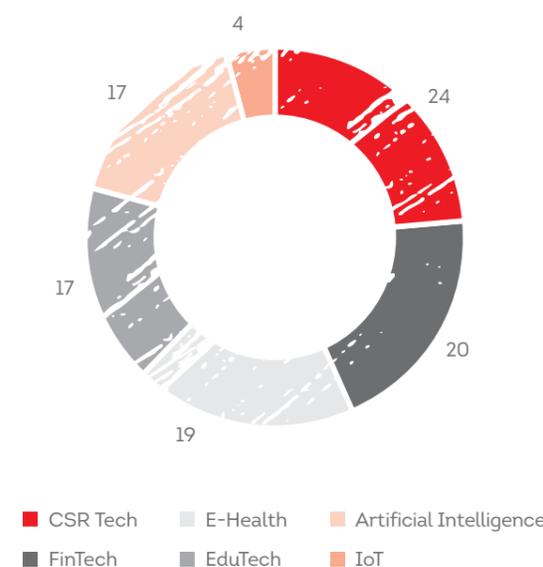


и Новосибирске, а завершилось все всероссийским финалом в Москве. Самые успешные кейсеры были приглашены на стажировку или на работу в Компании.

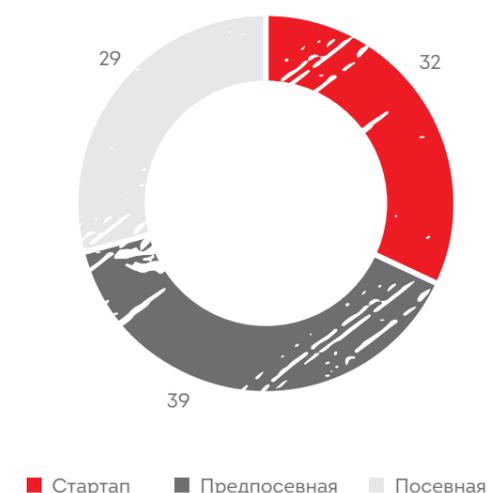
#### ЭТАПЫ РАБОТЫ СО СТАРТАПАМИ



ДОЛЯ НОМИНАЦИИ В ЧИСЛЕ ЗАЯВОК В 2018 Г., %



СТАДИИ ПОДАННЫХ ЗАЯВОК В 2018 Г., %



Второй вариант региональных этапов «Телеком Идеи 2018» – это «IT-школы», организованные совместно с Агентством инновационного развития. В течение трех дней в Краснодаре, Ульяновске, Ярославле, Тюмени и Калуге на базе крупных университетов и при содействии городских администраций участники проходили серию обучающих мероприятий и общались с представителями инновационного бизнеса. Города для IT-школ были выбраны неслучайно – именно здесь филиалы МТС больше всего нуждаются в квалифицированных сотрудниках.

Одновременно с региональными этапами на сайте [telecomideas.com](http://telecomideas.com) с 15 февраля по 14 мая проходил сбор заявок в шести номинациях, а затем, в течение недели, экспертиза проектов и определение полуфиналистов. Лучшие студенты региональных этапов попали в полуфинал без отбора.

Команды 41 проекта, прошедшие во второй этап конкурса, в течение 10 дней получали поддержку менторов на базе Высшей школы экономики. Менторы помогали участникам в ускоренном темпе «вырастить» свой высокотехнологичный продукт.

### Хакатон «Телеком Идея Юниор»

В ноябре 2018 г. МТС совместно с Агентством инновационного развития провела двухдневный хакатон «Телеком Идея Юниор» 2018 для школьников в возрасте 11–14 лет. Хакатон прошел на базе московской школы № 2030 и включал образовательные сессии по созданию эффективной презентации, командообразованию и генерации успешных бизнес-идей. Участники познакомились с интернетом вещей, а также попробовали применить его в своих проектах для увеличения их инвестиционной привлекательности.

Главным призом стала поездка на всероссийскую профильную смену по информационным технологиям и техническим видам спорта в г. Анапу в ВДЦ «Смена», где прошел финал всероссийского конкурса «Телеком Идея Юниор».

#### ОТ ТЕЛЕКОМ ИДЕИ К SOCIALIDEA



Экспертным советом были отобраны пять проектов-финалистов, авторы которых представили свои разработки на финальной питч-сессии. Главной наградой для победителей конкурса стало приглашение в зарубежный инновационный образовательный тур.

В начале октября победители конкурса «Телеком Идея 2018» в рамках образовательного тура побывали в Ирландии. Они встретились с успешными предпринимателями из России и Ирландии, посетили Guinness Enterprise Centre (GEC), центр инновационных стартапов и один из крупнейших венчурных фондов в Ирландии, а также офис компании Google.

В 2019 г. конкурс будет проходить под названием SocialIdea, что позволит точнее отразить его ключевую задачу – поиск проектов, направленных на решение важных социальных проблем с применением цифровых технологий.

### Цифровая трансформация внутри

Разработкой и внедрением новых технологий МТС стала заниматься еще до того, как это стало мейнстримом. Сегодня эту работу мы выводим на принципиально новый уровень: вместо того чтобы продолжать автоматизиро-

### Всероссийская профильная смена по информационным технологиям и техническим видам спорта

В Анапе 9 декабря 2018 г. завершилась Всероссийская профильная смена по информационным технологиям и техническим видам спорта. Впервые она проводилась при поддержке МТС и Фонда президентских грантов. Участниками профильной смены стали 108 детей от 11 до 17 лет из 15 регионов Российской Федерации.

Ключевые задачи смены – профориентация детей в сфере информационных технологий и поддержка наиболее интересных и перспективных IT-проектов участников через систему наставничества, стажировок и других образовательных инструментов.

вать бизнес-процессы по частям, мы выбрали системный подход и запустили комплексную кросс-функциональную диджитализацию.

Для диагностики текущих бизнес-процессов было проведено масштабное исследование, которое позволило сформировать и выдвинуть свыше 300 конкретных инициатив по автоматизации, послуживших базой для формирования программы диджитализации внутренних бизнес-процессов.

Так родилась программа iDA (Internal Digital Automation), задача которой – повышение уровня диджитализации внутренних бизнес-процессов с целью снижения их трудоемкости и роста эффективности.

### Диагностика текущих бизнес-процессов:



### Роботы в помощь

МТС стала одной из первых российских компаний, внедривших технологию RPA (Robotic Process Automation) для автоматизации внутренних бизнес-процессов.

RPA – технология, имитирующая действия человека при работе с информационными системами. Робот – это инстанс, который взаимодействует

с другими программами через пользовательский интерфейс.

Роботы могут выполнять операции с большими массивами табличных данных, копировать/вносить данные в разные системы, проверять информацию на полноту/корректность и формирование отчетов, формировать и осуществлять рассылку e-mail и т.д.



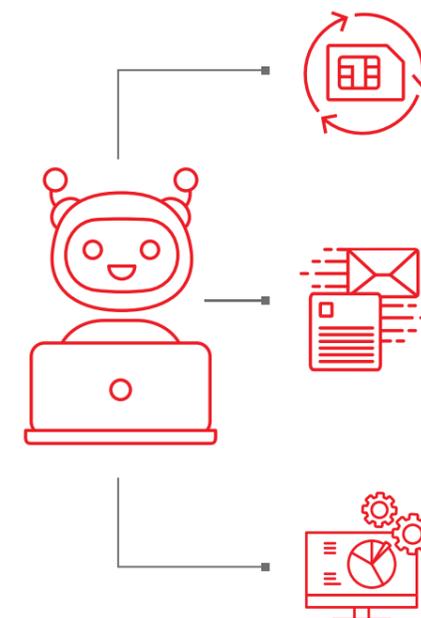
#### Какие процессы мы можем роботизировать?

- Выполняются регулярно с высокой частотой
- Есть четкие правила с минимальными исключениями
- Критично по срокам исполнения



#### Какие преимущества у робота?

- Работает 24/7
- Двухзначное сокращение ошибок в процессах
- Не изменяет текущий ИТ-ландшафт
- Роботы могут быть настроены
- Уменьшает затраты на ввод данных до 70%



#### Смена тарифного плана

Основная масса заявок на смену тарифного плана выполняются в режиме on-line при обращении клиента в салон продаж или Центр Клиентского Сервиса МТС. При этом часть заявок отправляется в Бэк-офис, т.к. требует ручной обработки сотрудниками. Сейчас, после роботизации процесса, тарифный план меняет робот, и участие сотрудников не требуется.

#### Разбор требований от налоговой службы

Требование – это документ, в котором ФНС требует представить документы и информацию по организации, с которой МТС ранее взаимодействовала. Чему научили робота? Сейчас из требования робот понимает: какие документы запрашивает ФНС, за какой период и по каким организациям. Робот находит историю отношений с организацией, выгружает документы и представляет в удобном виде полученную информацию для сотрудников ЕЦО. Команда продолжает развивать робота и учить его новым функциям, например, направлять письма в ФНС.

#### Обработка инцидентов по ускоренной амортизации

После реализации проекта по роботизации весь процесс обработки инцидентов производится с помощью робота. Сотрудники формируют запрос в Remedy на применение ускоренной амортизации активов. Далее с помощью робота данные переносятся из Remedy в OEBS, осуществляется проверка данных на возможность применения ускоренной амортизации, по итогам успешной проверки проводится изменение срока полезного использования в OEBS, и инцидент закрывается.

Программа iDA, разработанная на пять лет, обеспечит надежный контроль и сведет к минимуму бюрократические препятствия на пути к реализации самых смелых digital-инициатив.

Мне повезло быть участником рабочей группы проекта с самого начала, и еще год назад стало очевидно, что iDA – это не только путь к новым возможностям, но и глубокие внутренние перемены в нас самих, необходимые для реализации проекта. На протяжении года мы не только жарко обсуждали рождаемые гипотезы улучшений, но и активно проходили тренинги, изучая новые (agile) подходы к реорганизации своих процессов. Ведь в процессе реализации идеи автоматизации мы будем сотрудничать с внутренними и внешними ИТ-командами. А для этого нужно быть готовыми общаться на одном языке.

**Шамиль Хайретдинов,**  
директор Департамента  
логистики ПАО «МТС»

В июне 2018 г. запущен виртуальный проектный офис, цель которого – помочь инициаторам digital-изменений в проработке идей, выделении ИТ-ресурса на реализацию и оценку стоимости автоматизации, а также в оценке эффективности предлагаемых изменений и расчете бизнес-кейса. В рамках виртуального проектного офиса уже создана команда роботизации внутренних бизнес-про-

### Платформа Ngenie для создания новых сервисов

Ngenie – одна из десятка платформ, входящих в экосистему FORIS Business Framework, на основе которой создаются все наши ИТ-продукты. Она представляет собой огромный набор готовых инструментов для разработчиков. Инструменты здесь есть на все случаи жизни: одни обеспечивают быструю публикацию сервисов, другие отвечают за информационную безопасность пользователей, третьи – за их уведомление по различным каналам, от SMS до электронных писем.

Основная цель Ngenie – повысить эффективность разработки ИТ-сервисов и ускорить их запуск в коммерческую эксплуатацию. Для этого платформа обеспечивает автоматизацию многих этапов процесса, а главное – дает широкий набор средств для решения типовых задач, возникающих при создании и эксплуатации ИТ-продуктов. Кроме того, платформа помогает улучшить качественные характеристики ИТ-продуктов – безопасность, надежность, масштабируемость, гибкость и доступность.

Все компоненты Ngenie ориентированы на быструю разработку и развертывание веб-приложений и сервисов, а построены они на использовании открытых решений и свободного программного обеспечения, так что разработка новых приложений не только ускоряется, но и заметно удешевляется.

Применение этих инструментов приносит пользу всей продуктовой команде. Владелец продукта снижает затраты на его разработку, внедрение и использование, а также ускоряет вывод на рынок. Команда разработки экономит силы на решении типовых задач и получает возможность сконцентрироваться на создании бизнес-ценности. Сотрудникам эксплуатации становится легче развертывать сервис и отслеживать его работу за счет активного внедрения автоматизации.

цессов (Центр RPA), предложена концепция виртуальных команд по каждому функциональному направлению.

Значительная часть инициатив, выдвинутых в рамках программы iDA, связана с доработкой действующих ИТ-систем. Там, где существующие системы не «покрывают» необходимую функциональность, будут внедряться новые.

Еще один важный инструмент, который предлагается задействовать при реализации программы iDA, – это роботизация рутинной работы. В случае МТС роботы – это алгоритмы, умеющие выполнять последовательность действий человека в транзакционных, повторяющихся процессах и способные к гибкой настройке.

Основным критерием успеха запущенной в МТС программы внутренней диджитализации мы считаем быстроту запуска продуктов. Мы меняем структуру ИТ с функциональной на продуктовую и наращиваем инвестиции в проекты R&D.

Мы создаем новый стек технологических платформ. Например, платформа Ngenie, уникальная среда для построения модульных и горизонтальных масштабируемых решений на основе микросервисов, позволяет быстро проверять бизнес-идеи и проводить пилоты, обеспечивает высокую скорость изменений и автоматизацию типовых задач и процессов. А платформа Fingate дает нам возможность обрабатывать 90 000 тыс. запросов в секунду и предоставлять информацию о расходах по счету абоненту в приложении «Мой МТС» практически мгновенно. Создаваемая экосистема платформ машинного обучения Cognitive Framework будет использоваться для запуска технических инновационных дифференциаторов в бизнес-продуктах. Например, на ее составляющей – Bot Platform – мы за три месяца создали чат-бот с высокой, в 95%, точностью распознавания намерений абонента и уже активно используем его.



Подробнее см. раздел «Качество обслуживания».

## Качество обслуживания и безопасность потребителя

### Качество обслуживания

**103-2, 103-3** Сохранение высокого уровня приверженности клиентов нашему бренду и постоянное улучшение качества предоставляемых услуг являются для МТС наиболее приоритетными задачами. Обеспечение лучшего клиентского опыта – базовая платформа для всех элементов работы подразделений Компании.

Для улучшения клиентского опыта в МТС используется целый набор инструментов и программ. Мы уделяем большое внимание контролю токсичности сервисов, которыми пользуются наши клиенты, в первую очередь речь идет о контроле качества партнерских сервисов. Прозрачность взаиморасчетов явля-

ется для наших клиентов очень чувствительной точкой взаимодействия, поэтому создание максимально удобных и простых инструментов контроля списаний – это отдельная задача, в рамках которой мы развиваем и улучшаем наше self-care приложение «Мой МТС».

Помимо этого, большое значение имеет внедрение новых инструментов оценки и улучшения процессов взаимодействия с клиентами, например, развитие программы “Customer Journey Mapping” (анализ и проектирование клиентского опыта). Мы разрабатываем и внедряем новые карты клиентских путей, отвечающие современным трендам: простота, интуитивность, минимум временных затрат, digital, персонализация. Разработанные карты проходят

обязательную проверку в UX-лабораториях с участием реальных клиентов, которые могут сказать свое мнение о новом продукте задолго до его запуска. Продуктовые команды реализуют только одобренные реальными клиентами изменения.

**Общение с клиентом максимально автоматизируется и переводится в digital-среду, однако мы стараемся сохранить «живое» общение с теми, для кого это важно.**

Для измерения лояльности клиентов мы используем индекс NPS, который на протяжении нескольких последних лет показывает стабильную положительную динамику лояльности клиентов.

Для контроля результатов нашей работы по улучшению процессов и продуктов мы используем систему опросов “touch point NPS”, когда после любого взаимодействия с Компанией мы предлагаем нашим клиентам дать нам обратную связь. Такие оперативные замеры лояльности позволяют нам проактивно выявлять незакрытые потребности клиентов

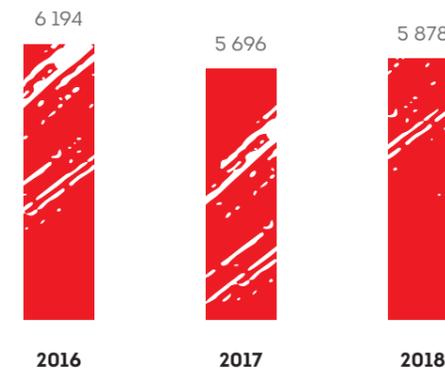
и предлагать им лучшие варианты решений. Наши клиенты могут быть уверены, что в любой точке контакта у них есть возможность сообщить нам о том, что их проблема или запрос не были решены, и это сообщение не останется без внимания. Для решения таких задач в Компании действует программа «Замкнутый контур», в рамках которой наши специалисты, получая информацию о клиенте, который в ходе опроса указал, что его вопрос «не решен», оперативно связываются с ним, персонально и досконально отрабатывают его проблему. Эффективность данной программы подтверждается цифрами: уровень лояльности клиентов после попадания в программу «Замкнутый контур» вырастает в несколько раз и достигает уровня +70%.

Мы стараемся создать систему интерактивного взаимодействия, при которой наши клиенты чувствуют сопричастность с нашей Компанией и в полной мере ощущают свое влияние на качество нашей работы.

#### Розничная сеть

МТС продолжает оставаться крупнейшей непродовольственной розничной сетью в России. По итогам 2018 г. количество салонов МТС составило 5,9 тыс. точек.

КОЛИЧЕСТВО САЛОНОВ РОЗНИЧНОЙ СЕТИ МТС



Наличие собственного канала продаж позволяет более эффективно управлять количеством и качеством подключений, а также поддерживать высокий уровень обслуживания. Розничная сеть МТС остается основным каналом привлечения абонентов МТС, через салоны МТС осуществляется более 50% продаж SIM-карт. Выручка от продаж смартфонов в розничной сети выросла на 36%<sup>1</sup> по сравнению с 2017 г.

В офисах МТС абоненты получают полный спектр услуг, предоставляемых оператором, включая услуги широкополосного доступа в интернет и телевидения, финансовые услуги и др. Любая новая услуга, выпускаемая Компанией, автоматически становится доступной к продаже в офисе розничной сети.

#### Розничная сеть МТС стала лауреатом в области клиентского сервиса

Розничная сеть МТС стала лауреатом международной премии CX Awards 2018 в номинации «Лучшая практика клиентской аналитики и обратной связи». Эксперты в области клиентского сервиса, входящие в состав жюри CX Awards, высоко оценили проделанную работу по изменению динамики NPS в рознице оператора.

С помощью анализа факторов, которые влияют на восприятие покупателей, розничной сети МТС удалось сократить время ожидания в салонах, повысить качество обслуживания и удовлетворенность клиентов от приобретения гаджетов, телекоммуникационных услуг, финансовых продуктов и спутникового ТВ. В рамках проекта в Компании реализовали более 2 тыс. мероприятий, в том числе обучение персонала, пополнение штата, организацию новых рабочих мест и др. В итоге увеличилось число офисов, где клиенты получают обслуживание сразу или ждут не более 10 минут, а общий индекс лояльности tNPS вырос на 10%.

#### Симкоматы по продаже SIM-карт

Совсем скоро машины возьмут на себя львиную долю рутинной работы сотрудников МТС: в 2018 г. появился первый терминал по выдаче SIM-карт с распознаванием личности. Его установили в Иннополисе в Татарстане.

Симкомат выглядит как обычный терминал для оплаты сотовой связи. Для получения SIM-карты необходимо отсканировать паспорт и разрешить терминалу сделать портретное фото. Устройство автоматически определит подлинность документа, с помощью машинного интеллекта сопоставит фотографию в паспорте и фотографию, сделанную на месте, распознает и заполнит абонентские данные и выдаст SIM-карту. Все – в течение нескольких минут. SIM-карта готова к работе сразу после выдачи. Благодаря интуитивно понятной механике пользоваться терминалами смогут клиенты любого возраста.

В 2018 г. МТС установила более 30 подобных устройств на вокзалах, в аэропортах, метро, гостиницах и торговых центрах в различных городах России.

#### Сервис для незлышащих

**РА2** В 2018 г. ПрАО «ВФ Украина» подписало договор о сотрудничестве с украинским стартапом BeWarned, разработчиком сервиса для незлышащих, с целью внедрения в магазинах Компании услуги виртуального сурдопереводчика для обслуживания незлышащих клиентов.

Чтобы воспользоваться сервисом, достаточно отсканировать специальный

QR-код с помощью своего смартфона и начать онлайн-чат с экспертом магазина. В сервисе предусмотрена возможность онлайн-перевода жестового языка через приложение ConnectPro, установленное на планшетах сотрудников магазинов, в случае отсутствия смартфона у клиента. BeWarned также проводит обучение экспертов магазинов по его использованию и тестирует работу сервиса.

<sup>1</sup> С учетом акции «Кэшбэк».

Основные приоритеты по работе с каналами продаж МТС в 2018 г.:

- продажи V&D 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, широкополосный доступ к интернету);
- поддержание высокого клиентского потока в салоны МТС.

#### Интернет-магазин



<https://shop.mts.ru/>

МТС продолжает укреплять лидерство в сегменте e-commerce. 2018 г. стал для интернет-магазина МТС годом активного развития клиентского обслуживания. МТС расширила функциональность интернет-магазина, запустив две новые услуги – оформление интернет-заказов для B2B-клиентов и trade-in калькулятор.

Trade-in калькулятор позволяет сдать старое устройство и купить новое со скидкой. Клиенту достаточно ввести данные о старом устройстве на сайте, и он увидит цену нового устройства со скидкой.

Сайт интернет-магазина МТС стал еще «умнее»: для пользователя появились персонализированные рекомендации, которые основываются на поведении клиента и знаниях о его текущем устройстве. Теперь пользователь, заказывая новое устройство, может сразу заказать необходимые ему аксессуары и дополнительные услуги, такие как страхование покупки.

В ноябре 2018 г. с целью увеличения конверсии поисковых сессий в покупки и потенциального роста среднего чека МТС интегрировала в интернет-магазин технологию разработчика Detectum, основанную на машинном обучении и аналитике данных. Решение позволяет отслеживать запросы клиентов в поисковой строке с учетом возможных исправлений и трактовок, а также запоминает предпочтения пользователей по категориям и брендам. На основе этих данных система выдает наиболее подходящие подборки товаров покупателю. Если по запросу пользователя релевантных товаров находится много, то система автоматически предлагает контекстно-зависимые фильтры – самые важные параметры с самыми популярными значениями. Алгоритм автоматически обучается на событиях и действиях пользователей.



## Топ-25

интернет-магазинов России по обороту

## Премия – за наибольший рост среднего чека

по сравнению с другими крупнейшими российскими интернет-магазинами из Топ-100

Использование больших данных позволило нам совершенствовать систему коммуникаций с клиентом и более точно направлять клиентам необходимую им информацию.

В 2018 г. продолжалось совершенствование логистики интернет-магазина: при оформлении заказа можно выбрать срочную доставку и уже через четыре часа курьер доставит покупку. Совершенствование логистических схем позволяет получить свой заказ, не платя за доставку. Площадь покрытия доставкой увеличилась и в настоящий момент составляет 80 регионов России из 85.

#### Тарифы

У МТС широкий выбор тарифов и тарифных опций для клиентов с любыми потребностями. Для тех, кто любит много говорить, и для тех, кто любит много ездить. Для тех, кто не хочет переплачивать за общение, и для тех, кто не может ни минуты прожить без интернета.

В январе 2018 г. был запущен наш первый тариф-конструктор, в рамках которого абонент самостоятельно может подобрать оптимальный размер голосового и интернет-трафика в соответствии со своим стилем общения и потребностями.

Для быстрорастущего рынка интернета вещей (IoT-устройств) МТС предлагает тарифный план, ориентированный на профиль потребления данных устройств и возможность оплачивать услуги связи один раз в год.



Подробнее о развитии интернета вещей см. раздел «Интернет вещей».

С сентября 2018 г. МТС отменила плату за входящие звонки в поездках по России.

#### Тариф «Наш Smart»

В 2018 г. МТС запустила первый в линейке наших продуктов семейный тариф «Наш Smart». Это очередной шаг МТС в создании экосистемы шеринг-сервисов, которые позволяют клиентам снизить расходы на связь. Новый тариф позволяет абоненту подключить до шести членов семьи – держателей SIM-карт МТС его домашнего региона или гаджетов, настраивая лимиты услуг (мобильный интернет, голос и SMS) для каждого по отдельности. Тариф предлагает 25 Гбайт мобильного интернета, безлимитные звонки на МТС России (после исчерпания пакета минут), 1,5 тыс. минут звонков на сети других операторов в домашнем регионе и 1,5 тыс. SMS на все сети домашнего региона. «Наш Smart» также предусматривает возможность использования мобильного ТВ от МТС: до пяти человек могут смотреть телепередачи, фильмы и сериалы с одного аккаунта.

#### Пакет «Весь МТС»

В 2018 г. у абонентов МТС появилась возможность использовать один лицевой счет для мобильного и фиксированного интернета. В рамках этого счета абоненты могут пользоваться интернетом без ограничения трафика, а также подключить телевидение, звонки и SMS.

Тарифный план «Весь МТС» представляет собой пакет услуг трех телекоммуникационных направлений: Домашний интернет + ТВ + Мобильная связь. На конец 2018 г. география предоставления конвергентных услуг охватывала 48 регионов России (регионы присутствия фиксированного бизнеса МТС), подключено более 70 тыс. абонентов.

Оплачивать целый пакет куда проще и удобнее, чем каждую услугу отдельно, – теперь пользователь пополняет всего один счет с единой датой списания платы за все.

К дополнительному подключению в пакет «Весь МТС» доступны все действующие услуги и сервисы мобильной и фиксированной связи:

- тематические/премиальные ТВ-пакеты;
- домашний интернет на высоких скоростях;
- функция перемотки и записи в интерактивном ТВ;
- защита детей от нежелательного контента в интерактивном пакете;
- скидки на мобильную связь МТС;
- оплата всех услуг с единого счета – номера мобильного телефона.

#### Мой МТС

Мультиплатформенное приложение «Мой МТС» избавляет пользователя от необходимости посещать салоны оператора по большинству вопросов, возникающих у абонентов. МТС наблюдает растущую популярность приложения самообслуживания «Мой МТС».

**33,5**  
млн установок

**14,1**  
млн пользователей  
в месяц

#### ТОП-20

лучших бесплатных программ российского App Store 2018 г.

#### Приложение «МТС Коннект»

В 2018 г. МТС обновила собственное приложение «МТС Коннект», которое в результате стало более выигрышным для абонента, чем другие предложения рынка для совершения мультимедийных звонков:

- из приложения можно сделать вызов на любой номер, в т. ч. стационарный, короткий, другого оператора;
- дополнительная плата за звонки через приложение не взимается; звонки на МТС – бесплатно, другие направления по тарифу;
- пользователи МТС Коннект могут подключаться к Wi-Fi и звонить, находясь за пределами России, по домашнему тарифу.

#### МТС получила сертификат системы менеджмента качества ISO 9001:2015

ПАО «МТС» успешно прошло сертификацию ISO 9001:2015, подтвердив, что Компания идет в ногу со временем, а система управления качеством соответствует требованиям международных стандартов.

Сертификат ISO 9001:2015 требуется каждой организации в современных условиях ведения бизнеса. Его наличие является своеобразным индикатором, который показывает благонадежность и ответственность компании как делового партнера и способность на протяжении всего времени сотрудничества гарантировать клиенту предоставление услуг заявленного качества, невзирая на колебания внешней среды.

Международный сертификат будет действовать три года, с 2018 по 2021 год. Действие сертификата подтверждается ежегодно в рамках надзорных аудитов сертификационным органом.

ООО «МТС ИТ» в 2018 г. также подтвердило соответствие своей системы менеджмента качества ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (ISO 9001:2015).



ЦИФРОВИЗАЦИЯ И АВТОМАТИЗАЦИЯ КЛИЕНТСКОГО СЕРВИСА

Предиктивный IVR	Чат-бот Smarty	Автоматизация процесса смены владельца
<p>Еще пару лет назад любой клиент, позвонив в контактный центр по тому или иному вопросу, встречался с шаблонным, одинаковым для всех меню.</p> <p>Но с 2017 г. в IVR к каждому клиенту нашелся свой подход. Исходя из личных параметров звонящего, система автоматически определяет информацию, которая нужна именно ему, – озвучивание баланса, тарифного плана или справка о наличии блокировки и способах ее устранения. На сегодняшний день в IVR занесено порядка 130 сценариев, подстраивающихся под клиента, и их количество постоянно растет.</p>	<p><b>ТА2</b> Чат-бот МТС поможет абоненту выбрать тариф, расскажет, как его подключить, или вышлет услуги по настройке интернета. Список возможностей нового помощника постоянно расширяется, и совсем скоро помимо личного кабинета его можно будет увидеть и в приложении «Мой МТС». Огромный потенциал бота виден на примере Юга и Поволжья, где тот уже взял на себя больше половины обращений. 75% обращений к сервисному чат-боту МТС решаются без подключения специалиста. В 2019 г. МТС намерена масштабировать использование чат-бота на все регионы присутствия, а также предложить услуги создания ботов для внешнего рынка.</p>	<p><b>ТА2</b> Уход от излишней бумажной волокиты – одна из наиболее волнующих каждого пользователя МТС идей. В настоящее время в РТК поступает около 26 тыс. обращений в месяц по вопросу смены владельца номеров. Это около 9% от общего количества запросов. Теперь для смены владельца нужно будет только отсканировать страницу паспорта, а система автоматически определит данные, составит заявку и сама выполнит запрос. Реализация проекта в 2019 г. станет прорывом в работе Компании и откроет дорогу ко многим другим направлениям.</p>

Важнейшие изменения, внесенные в приложение «Мой МТС» в 2018 г.:

- появился раздел «Контроль расходов», наглядно отображающий все траты абонентов с разбивкой по категориям и возможностью изучить историю транзакций;
- заработал удобный роуминг-режим, который включается автоматически при нахождении за границей, при этом интернет-трафик приложения остается бесплатным, а абоненту предлагаются тарифные опции для оптимизации расходов на связь за рубежом;
- в разделе «В поездках» стало удобнее сравнивать услуги, позволяющие путешественникам сократить расходы на связь;
- улучшен виджет для отслеживания баланса и остатков мегабайт, минут и SMS в подключенных пакетах;
- стала возможной покупка билетов через онлайн-сервисы Ticketland.ru и Ponominalu.ru.

В 2019 г. приложение будет совершенствоваться, ключевая задача – сделать из приложения единый функциональный центр для управления всеми услугами, которые предоставляются под брендом МТС.

## Безопасность потребителя

### Защита персональных данных

**103-2, 103-3** Мы уделяем большое внимание защите конфиденциальных данных наших клиентов. Персональные данные, ставшие известными ПАО «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.

Контроль над обработкой персональных данных автоматизирован на уровне бизнес-процессов. Реализован комплекс мер по защите персональных данных, которые включают в себя антивирусную защиту, регистрацию событий, контроль трафика и многое другое.

Чтобы минимизировать влияние человеческого фактора, в МТС проводят системную работу с сотрудниками по вопросу персональных данных. Акцент делается на разъяснении того, что допустимо, а что – крайне нежелательно. В каждом офисе развешены информационные плакаты с принципами обработки персональных данных и требованиями к их технической защите. На рабочих компьютерах установлены скринсейверы – своего рода напоминание о том, что каждый должен обеспечить конфиденциальность персональных данных. Каждый новый сотрудник после приема на работу в обязательном порядке проходит краткий курс по обработке персональных данных, а по окончании обучения проводится тестирование.

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, в соответствии с которыми 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 РФ от 15.09.2008 № 687 «Об утверждении Положения об особенностях обработки персональных данных, осуществляемой без использования средств автоматизации»;
- Постановление Правительства РФ от 01.11.2012 № 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 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 и общедоступны. В случае если для обработки персональных данных привлекаются партнеры МТС, мы заключаем специальное соглашение о конфиденциальности, в рамках которого партнерам дается поручение на обработку персональных данных, указываются требования к порядку обработки и обеспечению безопасности персональных данных, а также средства защиты информации для обеспечения безопасности при их передаче.

**103-2, 103-3** 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 Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций (Роскомнадзора), в рабочих группах которого проводится обсуждение новых инициатив.

**418-1** КОЛИЧЕСТВО ОБРАЩЕНИЙ, КАСАЮЩИХСЯ НАРУШЕНИЯ НЕПРИКОСНОВЕННОСТИ ЧАСТНОЙ ЖИЗНИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ, ПОСТУПИВШИХ В ПАО «МТС» В 2018 Г.

Показатель	Количество обращений
Количество полученных от внешних сторон обращений, касающихся нарушения неприкосновенности частной жизни потребителей	89
Количество полученных от контролирующих органов обращений, касающихся нарушения неприкосновенности частной жизни потребителей	11

Все обращения субъектов персональных данных, касающиеся обработки персональных данных, поступившие в ПАО «МТС» в 2018 г. посредством существующих каналов, в том числе по адресу [privacy@mts.ru](mailto:privacy@mts.ru), были рассмотрены. Субъекты персональных данных проинформированы о результатах рассмотрения обращений в установленные законодательством сроки.

Основным и самым значимым событием в 2018 г. стало проведение Управлением Роскомнадзора по Центральному федеральному округу внеплановой выездной проверки на соответствие деятельности Компании требованиям законодательства Российской Федерации в области персональных данных, по результатам которой установлено отсутствие нарушений.

В рамках процесса повышения осведомленности в области обработки персональных данных сотрудники Компании проходят дистанционный курс обучения «Обработка персональных данных в ПАО «МТС» в соответствии с требованиями Федерального закона № 152». В 2018 г. курс прошли 6 735 сотрудников МТС.

В целях определения применимости Общего регламента по защите данных Европейского союза (General Data Protection Regulation, или GDPR) к МТС и компаниям Группы осуществлен сбор необходимой информации, проведены анализ и оценка полученных данных. В результате выявлены направления бизнеса, которые могут потенциально повлечь применение GDPR. Соответствующий риск был внесен в карту рисков.

### Кибербезопасность

Кибербезопасность является основой IoT: интернет вещей на базе кустарных решений не может работать. Кроме технических средств, которые у нас как у крупного инфраструктурного оператора есть, нужны отлаженные организационные процессы. Речь идет о механизме реакций на инциденты, связанные с киберугрозами.

В 2016 г. мы на базе своего Департамента безопасности запустили Security Operations Center (SOC), потом начали предлагать его корпоративным заказчикам. Такой SOC, работающий в режиме 24x7, анализирует вирусные заражения, кибератаки, внутренние нарушения политики информационной безопасности и координирует устранение угроз.

В мае 2017 г. благодаря SOC нам удалось избежать одной из крупнейших атак в истории интернета, когда компьютеры атаковал вирус WannaCry. Этот вирус зашифровывал данные жертвы и требовал за их расшифровку эквивалент 300 долл. США в криптовалюте. О заражении сообщили крупнейшие российские компании. В SOC МТС попытка атаки была зафиксирована и отражена.

Что касается IoT-платформы, то там подключенные к безопасным каналам связи датчики отправляют данные в защищенное облако МТС. В нем они обрабатываются в режиме реального времени и затем отправляются в облачное хранилище. За взаимодействие ИТ-инфраструктуры предприятия с IoT-платформой отвечает специальное аппаратное решение. Безопасность IoT-платформы обеспечивается инструментами, аналогичными тем, которые применяются в интернет-банках, – защищенными

протоколами шифрования SSL и HTTPS, а также сетевым антивирусом и центром защиты от киберугроз.



Подробнее об информационной безопасности см. Годовой отчет ПАО «МТС» за 2018 г., раздел «Безопасность и защита информации».

### Безопасность в интернете и в жизни

Безопасность детей для родителей превыше всего. Развитие технологий создает новые поводы для беспокойства, но и возможностей для обеспечения безопасности дает немало. Так, любой родитель озадачен тем, как много и что именно смотрят в интернете его дети при помощи своих мобильных гаджетов. Не менее остро желание пап и мам знать, где находится ребенок, когда он не рядом.

Летом 2018 г. МТС предложила своим абонентам выгодный пакет «Безопасное детство», включающий услуги «Контроль интернета» и «МТС Поиск».

Услуга «Контроль интернета» позволяет настроить расписание пользования мобильным интернетом на усмотрение родителя. Можно устанавливать дни и часы, в которые доступ в интернет открыт. Для экономии трафика можно также указать, какие виды файлов нельзя загружать на детском гаджете. Сервис также ограждает детей от нежелательных и опасных ресурсов в сети.



Подробнее о других проектах МТС в области защиты детей в интернете см. раздел «Социально-образовательные проекты».

### МТС и Банк России будут совместно противодействовать компьютерным атакам

В 2018 г. ПАО «МТС» и Банк России подписали соглашение о сотрудничестве в сфере информационной безопасности и противодействия компьютерным атакам.

Взаимодействие с Банком России ускорит выявление уязвимостей и вредоносного программного обеспечения, а также реагирование на угрозы, что оградит абонентов от возможных потерь. В свою очередь МТС, благодаря своим компетенциям, сможет внести вклад в повышение защищенности национальной платежной системы.

Подписка на услугу «МТС Поиск» позволяет в режиме реального времени видеть местоположение вашего ребенка. Вы можете задать геозоны, и тогда каждый раз, когда ребенок входит туда или покидает их, вы будете получать оповещение. Если поставить приложение «МТС Поиск» не только на смартфон родителя, но и на детский гаджет, то папа или мама также смогут более точно определять координаты ребенка, контролировать баланс его мобильного номера и уровень заряда аккумулятора, просматривать журнал звонков и SMS. Наконец, сам ребенок со своего смартфона сможет одной кнопкой послать сигнал тревоги родителям в виде SMS со своими координатами.

Президент ПАО «МТС»  
Алексей Корня:

**«Мы поддерживаем российские разработки в области медицины, в том числе активно сотрудничаем с вузами и технологическими стартапами»**



## СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ..... 82

Благотворительность ..... 82

Волонтерство..... 90

Социально-образовательные проекты.... 98

## ЭКОЛОГИЧЕСКАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ... 110

Управление природоохранной деятельностью ..... 113

Экологическое воздействие ..... 111

Экологические инициативы..... 119

## КОМПАЕНС И КУЛЬТУРА ДОБРОСОВЕСТНОГО ПОВЕДЕНИЯ ..... 124



# МТС ДЛЯ ОБЩЕСТВА

## Социальная ответственность 103-2, 103-3

МТС заняла 1-е место в рейтинге социальной эффективности крупнейших российских компаний. Рейтинговое агентство АК&М провело исследование социальной эффективности флагманов российской экономики. Цель исследования – показать компании, приносящие максимальную пользу обществу при минимальном воздействии на окружающую среду и найти баланс между нагрузкой на экологическую среду и позитивной отдачей для общества.



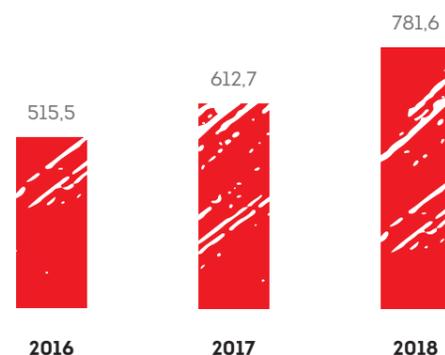
### Благотворительность

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 вносят 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;

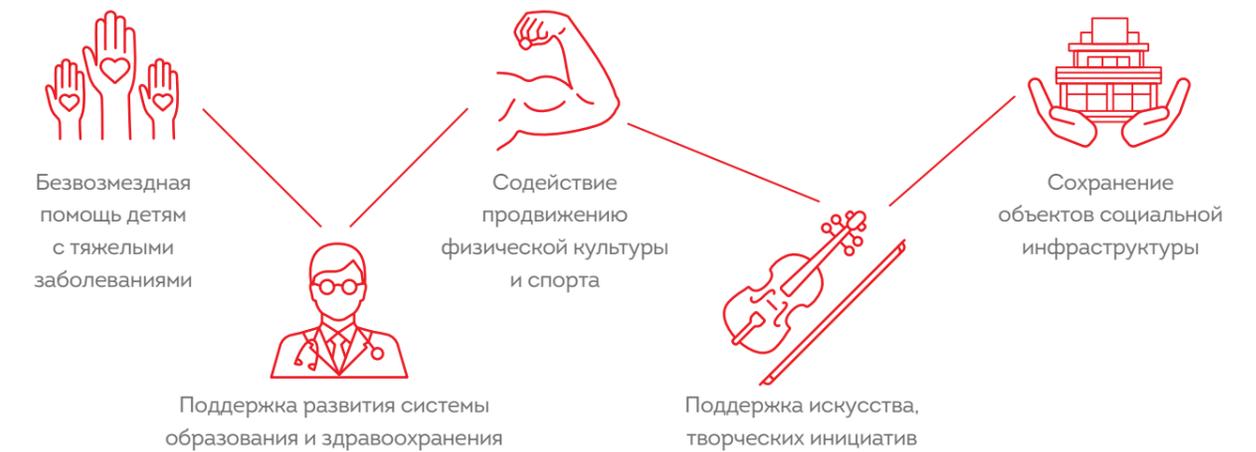
По итогам 2018 г. МТС вошла в группу лидеров индексов РСПП «Ответственность и открытость» и «Вектор устойчивого развития»

ЗАТРАТЫ ГРУППЫ МТС НА БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЕ И СОЦИАЛЬНЫЕ ПРОЕКТЫ, МЛН РУБ.



- мы считаем, что обществом наиболее востребованы благотворительные проекты, направленные на улучшение здоровья, а также проекты, способствующие гармоничному развитию подрастающего поколения;

### ПРИОРИТЕТНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МТС В ОБЛАСТИ БЛАГОТВОРИТЕЛЬНОСТИ



- 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.

ные для их локального окружения социальные задачи, объединяясь в сообщества по интересам. Характерным признаком таких локальных групп является общественная значимость и бескорыстность их деятельности, которая не связана с какой-либо политической, религиозной и коммерческой деятельностью.

За 2018 г. МТС реализовала 380 проектов помощи локальным сообществам по всей стране: мы закупили продукты и канцтовары для многодетных и малообеспеченных семей, помогали обустроить спортивные площадки, строить велотрассы, восстанавливать

### Работа с региональными сообществами

413-1 С конца 2016 г. МТС реализует новое направление благотворительной деятельности – прямую работу с региональными сообществами. В рамках этого направления мы взаимодействуем с независимыми группами людей, которые, не являясь благотворительными фондами или общественными организациями, пытаются собственными силами решать важ-

**380** проектов  
**>4,7** тыс. волонтеров

В Оренбурге мы установили станции для бесплатного ремонта велосипедов, в Одинцово организовали бесплатные тренировки по лыжному спорту для детей из многодетных семей, в Ростове-на-Дону помогли облагородить зоопарк.

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, восстанавливают старинные здания, собирают вещи для бездомных. Подобные социальные проекты выходят за рамки внутрикорпоративных и становятся важной частью диалога Компании с местными сообществами. В 2018 г. в таких волонтерских начинаниях приняли участие более 4 700 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. В 2018 г. реализовано 44 кейса помощи молодежным сообществам: для студентов проведены профориентационные лекции и обучающие мастер-классы от экспертов МТС, экскурсии на объекты Компании, подарено оборудование для спортивных активностей и творческих проектов.

В планах на 2019 г. – увеличение числа реализуемых проектов до 475, усиление волонтерского направления стратегическим партнерством с добровольческими объединениями и городскими активистами, расширение географии проекта.



#### Поколение М



<https://pokolenie.mts.ru/>

МТС с 2014 г. реализует флагманский социальный проект Компании – благотворительную платформу для развития детских талантов «Поколение М». Цель проекта – с помощью современных цифровых технологий дать



российским детям, независимо от места жительства и достатка семьи, равные возможности для творческого развития и личностного роста. На виртуальных творческих площадках проекта – сайте pokolenie.mts.ru, в группе в «ВКонтакте» и на странице в Instagram – дети со всей страны могут развиваться, участвуя в конкурсах, онлайн-мастер-классах и интерактивных упражнениях от российских звезд по разным направлениям.

Сегодня в реализацию «Поколения М» вовлечено более двухсот партнеров в разных сферах. В первую очередь это творческие организации, которые курируют конкурсы проекта и предоставляют уникальные возможности для победителей – Третьяковская галерея, «Ералаш», «Смешарики», продюсерский центр «Эколь», издательство «Эксмо» и многие другие. Проект активно поддерживают представители власти, с которыми заключено больше десятка соглашений о развитии социокультурной среды регионов, а также крупный бизнес, СМИ и некоммерческие организации.

В творческую группу «Поколения М» входит больше 150 признанных мастеров: педагоги Государственной Третьяковской галереи, продюсерский центр «Эколь», Борис Грачевский и киножурнал «Ералаш», студия «Непоседы», певица Полина Гагарина, модельеры Вячеслав Зайцев, Игорь Гуляев и другие.

102-12 Проект МТС «Поколение М» был выбран хедлайнером социальной программы GSMA #CaseForChange для России и стран СНГ

В рамках «Поколения М» используются цифровые инструменты, которые создают систему творческо-интеллектуальных лифтов для развития детей и подростков, независимо от места проживания и социального статуса родителей.



Победители конкурсов «Поколение М» получают широкие возможности: от стажировок на крупнейших анимационных и киностудиях России до выхода на большую сцену вместе со звездами и выставки собственных работ в главном музее национального искусства страны. За четыре года победителями и призерами «Поколения М» стали 350 детей из 67 регионов страны, для каждого из которых проект стал творческим трамплином.

В рамках проекта МТС использует инновационные механизмы филантропии, развивая в России массовое движение юных благотворителей. Все активности в группах и на сайте «Поколения М» конвертируются в «живые деньги», которые МТС переводит на лечение тяжелобольных детей. С помощью уникальной механики благотворительности было сгенерировано более 17 млн руб., которые были направлены на помощь 49 детям.

#### Образовательная программа с Третьяковской галереи

В 2018 г. МТС совместно с Третьяковской галереей провела в рамках «Поколения М» большую образовательную программу по направлению «художественное искусство». По ее итогам впервые в главном музее национального искусства России выставлены работы юных художников со всей страны, которые стали победителями масштабного интернет-конкурса.

В течение года на сайте проекта МТС «Поколение М» дети от 11 до 18 лет из всех регионов России могли бесплатно учиться изобразительному искусству у педагогов Третьяковской галереи с помощью видео-мастер-классов. По итогам образовательной программы участникам предлагалось выполнить задание: создать собственную работу по мотивам произведений одного из основоположников русского

#### Награды и достижения проекта «Поколение М»

- Гран-при крупнейшей в Восточной Европе премии в области коммуникаций Eventiada IPRA Golden World Awards 2018 (1-е место из 1 000 заявок из 13 стран).
- Премия «Лидеры корпоративной благотворительности 2018» – лауреат в номинации «Лучшая программа, способствующая реализации Целей устойчивого развития ООН».
- Премия «Медиа-Менеджер России – 2018» – победитель в номинации «Социальная ответственность медиабизнеса».
- Проект «Поколение М» представил Россию в глобальной программе «Case for Change» международной ассоциации мобильных операторов GSMA. В рамках программы выбираются и продвигаются по всему миру лучшие проекты, которые с помощью технологий решают глобальные проблемы общества.

авангарда Михаила Ларионова и загрузить ее на сайт «Поколения М».

Из тысяч направленных на конкурс изображений педагоги Третьяковской галереи выбрали 20 лучших художественных работ, которые составили экспозицию «Авангардист Поколения М». Победителями стали ребята разных возрастов из 16 населенных пунктов России: от столицы до небольших городов и сел. Самым творческим регионом стала Ростовская область: сразу восемь жителей региона были признаны лучшими. В число победителей вошли как воспитанники региональных художественных школ со специальной подготовкой, так и дети, которые учились рисунку самостоятельно. Экспозиция на протяжении месяца была открыта для посетителей Новой Третьяковки на Крымском Валу одновременно с выставкой Михаила Ларионова.

## CHALLENGEDOBRA

### CHALLENGEDOBRA в Кирове

В 2017 г. МТС в Кирове разместила в Сети первый видеоотчет в рамках эстафеты добрых дел #challengedобра. Ролик, снятый на смартфон, смонтированный в мобильном приложении за несколько часов, запустил марафон доброты и участия среди компаний Кирова и не только.

На счету марафона десятки добрых дел – это и мероприятия для социально незащищенного населения, и благотворительные сборы для приютов, и улучшение городской среды.

13 июля 2018 г. организаторы проекта отметили годовщину #challengedобра праздничным открытием первой профессиональной сертифицированной воркаут-площадки. Ее строительство проводилось под эгидой инициативной группы «Лучший город» совместно с Кировской федерацией воркаута «workout43», что позволило сделать площадку, отвечающую требованиям проведения спортивных соревнований.

На празднике жителям города была презентована электронная платформа «Лучший

город». Ее прототип уже реализован сообществом «ВКонтакте» [https://vk.com/best\\_city\\_43](https://vk.com/best_city_43). На платформе публикуются проекты, которые воплощают инициативные, деятельные и ответственные жители города. Каждый желающий может принять участие в подобном мероприятии – деньгами, руками, ногами – чем захочется. Любое участие предполагает создание и развитие личного рейтинга, который, в свою очередь, предоставит ряд преимуществ в виде подарков, скидок и спецпредложений.

### CHALLENGEDOBRA в Белгороде

Принимая эстафету от Кирова, сотрудники Белгородского филиала запустили в регионе «Эстафету добрых дел» – организовали настоящий праздник с подарками для детей из онкогематологического отделения Детской областной клинической больницы. 27 маленьких пациентов приняли участие в интерактивной игровой программе, стали главными участниками научного шоу и мастер-класса по правополушарному рисованию и очень радовались чудесам, которые демонстрировал фокусник с волшебной палочкой и настоящим кроликом.

В нашем отделении особенные пациенты: им приходится бороться за жизнь. Любое внимание, торжество и праздник – это посыл для улучшения настроения. Это на самом деле важно, потому что у детей даже повышается иммунитет, им легче переносить тяжелую агрессивную терапию. Мы благодарны тому, что стартовала такая программа добрых дел, надеемся, что это прекрасное начало будет иметь продолжение.

**Заведующая  
онкогематологическим  
отделением, врач-гематолог  
Татьяна Бурлуцкая**

### CHALLENGEDOBRA в Удмуртии

Дружная команда Технического блока с поддержкой HR-отдела в рамках проекта «100 Сильных дел» и благотворительного конкурса «Система добрых дел» начала реализацию

проекта «Рядом с близкими людьми». Его цель заключается в создании комфортных, благоприятных условий для занятий спортом детей с ограниченными возможностями. Для этого в 2018 г. в школе №79 сотрудники МТС провели ремонт спортивного зала.

### «Подари добро!»

«Подари добро!» – благотворительная программа МТС, направленная на срочную помощь тяжелобольным детям. В рамках программы средства, ранее направляемые на закупку сувенирной продукции, выделяются на благотворительную помощь через федеральные благотворительные фонды с безупречной репутацией, предоставляющие строгую финансовую отчетность.

В рамках этой программы МТС сотрудничает с фондом «Центр гуманитарных программ», БФ «АиФ. Доброе Сердце», БФ «Подсолнух», фондом «Созидание».

Общий бюджет программы «Подари добро!» в 2018 г. составил 10 млн руб., средства были направлены на лечение 68 детей из регионов России.



### День донора

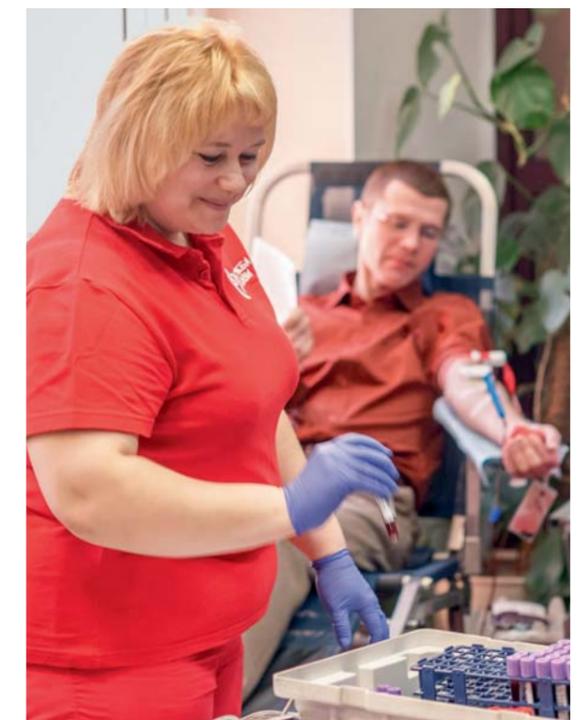
# >800

сотрудников

### Акция была отмечена на шестой Церемонии награждения волонтеров МТС

В сентябре Корпоративный университет МТС совместно с благотворительным фондом «Подари жизнь» и Центром крови Федерального медико-биологического агентства России провел уже ставшую доброй традицией в нашей Компании акцию «День донора МТС». В мероприятии приняли участие более 150 сотрудников из Корпоративного центра, региона «Москва», «МТС ИТ», «Энвижн Груп» и МГТС, было собрано около 67 литров крови для спасения многих жизней!

Первый День донора прошел в МТС в 2011 г. и с тех пор проводится ежегодно весной и осенью в двух московских офисах.



## Добрые крышечки

### Проект-победитель шестой Церемонии награждения волонтеров МТС в номинации «Экологическое волонтерство»

**102-12** В 2018 г. МТС присоединилась к благотворительной акции «Добрые крышечки». Проект организован Общественным движением «Добрые крышечки» и Благотворительным фондом «Волонтеры в помощь детям-сиротам» в 2016 г. За время его существования удалось собрать более 1 млн руб. и приобрести восемь инвалидных кресел для детей, которые были приняты в семьи из детских учреждений.

Пункты сбора крышечек организованы во всех офисах МТС в Москве. Простота участия в акции позволяет с минимальными усилиями помочь одновременно и экологии, и нуждающимся людям. Пластиковые крышечки от бутылок и пакетов собираются и передаются на базы сбора партнеров фонда. Затем крупная партия крышечек отправляется на завод по переработке вторсырья «ЭкоТехнологии». Завод взвешивает сырье и переводит денежные средства за собранные крышечки на счет БФ «Волонтеры в помощь детям-сиротам». Вырученные средства направляются на адресную помощь подопечным проекта «Близкие люди» – детям с особенностями развития, которые воспитываются в приемных семьях.

В 2018 г. сотрудники московских офисов МТС собрали более 100 кг пластиковых крышечек. В 2019 г. планируется тиражировать акцию на все регионы присутствия Компании.



### VivaCell-MTS поддерживает детей, страдающих аутизмом

С 2008 г. VivaCell-MTS сотрудничает с неправительственной организацией «Международный центр развития ребенка» в Армении, предоставляющей специальное учебно-профилактическое лечение детям, страдающим аутизмом и общими психическими расстройствами.

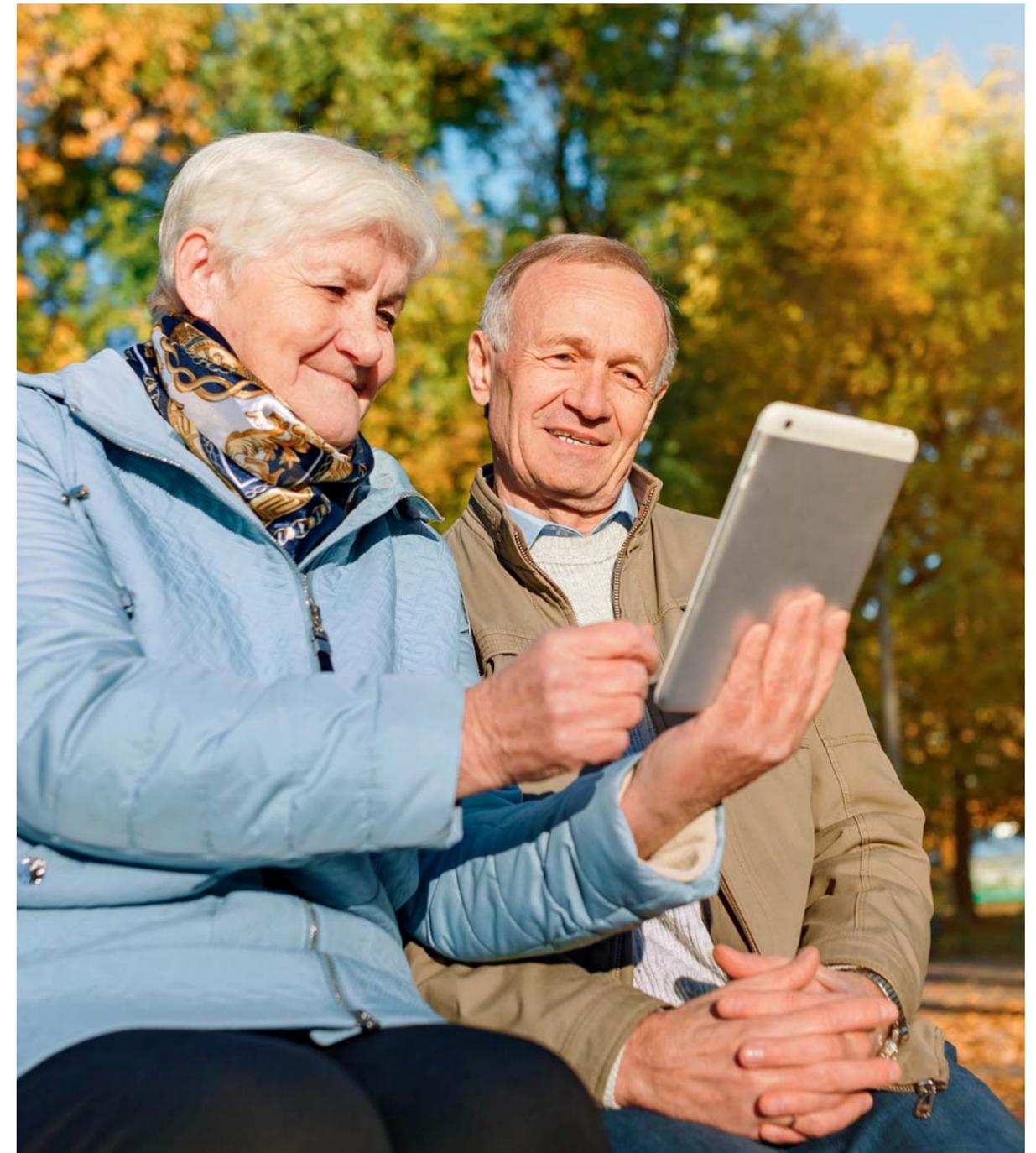
Специальное учебно-профилактическое лечение детей с аутизмом – доро-

гая процедура, так как каждый ребенок требует индивидуального подхода: один специалист на одного ребенка. VivaCell-MTS оказывает поддержку 37 детям от 3 до 12 лет, посещающим центр. У воспитанников центра наблюдается прогресс в сфере развития социальных навыков и коммуникаций со сверстниками, также решен вопрос их интеграции в инклюзивные школы.

## Старость в радость

В ноябре-декабре 2018 г. в Москве прошел сбор новогодних подарков для одиноких бабушек и дедушек – подопечных благотворительного фонда «Старость в радость». Участники

акции собрали около 500 подарков, которые волонтеры развезли по интернатам и домам престарелых в более чем 15 регионах России.



**Волонтерство** 103-2, 103-3

2018 г. – Год добровольца и волонтера в России



**Корпоративное волонтерское движение МТС «ПРОСТО дари ДОБРО»**



Действующее в МТС корпоративное волонтерское движение «ПРОСТО дари Добро!» вот уже более восьми лет помогает самореализации сотрудников. Многообразие социальных проектов Компании дает широкие возможности каждому неравнодушному сотруднику найти свое место и стать полезным обществу. В МТС более 7 тыс. добровольцев, для которых волонтерство – это зов души и сердца.

В стремлении делать добрые дела сотрудники не только выполняют свою миссию, но и способствуют укреплению имиджа МТС перед обществом и государством как социально ответственной компании.

В 2018 г. волонтерский ресурс «Сервис добрых дел МТС» интегрирован в технические возможности корпоративного портала «Пульс» (совместно с программой «Амбассадоры»).

Волонтеры Компании принимают активное участие в акциях МТС, приуроченных к празднованию Великой Победы, Дню защиты детей и Дню знаний, Новому году, а также в мероприятиях БФ «Система» и «Детский киномай». Социальные проекты Компании направлены на поддержку воспитанников детских учреждений, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, а также ветеранов Великой Отечественной войны и отрасли связи. Крупнейшими федеральными волонтерскими акциями, в которых принимают участие все регионы присутствия бизнеса МТС, являются «Танго Победы», «Зеленый экспресс МТС» и «Елки – детям!».

Ежегодная церемония награждения волонтеров МТС, которая традиционно проходит 5 декабря, в 2018 г. собрала на своей площадке более 160 самых активных волонтеров. В 15 номинациях были отмечены проекты-победители и их участники.

**Основные номинации:**

- Интеллектуальное волонтерство
- Творческое волонтерство
- Спортивное волонтерство
- Вклад в развитие регионов и местных сообществ
- За популяризацию профессий телекомсферы
- За вклад в развитие волонтерства в регионе

ПАО «МТС» получило знак общественного признания «Доброволец России» 2018 в номинации «Социально ответственный бизнес-партнер в реализации добровольческих инициатив». Знак ежегодно вручается Пермским международным форумом добровольцев.

**Школа волонтера в Краснодаре**

**Проект-победитель шестой Церемонии награждения волонтеров МТС в номинации «За вклад в развитие волонтерства в регионе»**



В Краснодаре в 2018 г. прошла первая Школа волонтера МТС, в которой в течение 1,5 месяца обучались 15 сотрудников Компании.

В рамках обучения участники узнали о различных направлениях социального волонтерства: особенностях работы с детьми-инвалидами и семьями, оказавшимися в сложной жизненной ситуации, работе с пожилыми людьми, донорстве, особенностях деятельности поисково-спасательного отряда «Лиза Алерт», развитии городской среды и экологии и волонтерских проектах компании МТС. Также участникам рассказали о юридических аспектах волонтерства, что позволит им в дальнейшем более грамотно осуществлять свою деятельность.

Помимо теоретической части, волонтерам представилась возможность принять участие в мероприятиях и прочувствовать – что такое быть волонтером. Некоторые успели за время обучения принять участие в нескольких проектах и акциях.

В качестве спикеров школы выступили руководители крупнейших благотворительных, волонтерских и некоммерческих организаций города. Они не только поделились своими знаниями и бесценным опытом, но и рассказали о том, какая именно помощь волонтеров требуется организации.

В 2019 г. начнет свое обучение вторая группа учащихся. Также рассматривается возможность дистанционного обучения.

**Волонтерский отряд МГТС «Счастье дарить счастье»**

В апреле 2018 г. в МГТС появился волонтерский отряд «Счастье дарить счастье», в котором уже более 150 участников. По результатам встреч волонтеров назначены руководители трех направлений: «Дети», «Пенсионеры», «Животные». В 2018 г. был выигран грант БФ АФК «Система» по двум направлениям: «Дети» и «Животные». Реализованная программа позволила существенно улучшить социальную адаптацию подшефных ребят и помочь животным в приюте «Некрасовка».

Основные направления работы отряда:

- помогать детскому дому: поддерживать и социально адаптировать детей;

- встречаться с сотрудниками, вышедшими на пенсию, проводить для них праздники, лекции, дарить заботу и внимание ветеранам МГТС;
- создать сайт с рубриками о здоровье, бесплатных мероприятиях города, образовательных программах, скидках, конкурсах и форуме для общения;
- поддерживать федеральные акции;
- участвовать в экологических кампаниях, в том числе совместно с волонтерами из АФК «Система»;
- оказывать поддержку дому престарелых.



Такие проекты МТС, как «Однополчане», «Тополь Победы», «Танго Победы», дают уникальную возможность реанимировать наши знания, помогают научить детей уважать и ценить память о войне и Великой Победе».

### Тополь Победы

Великая Отечественная война по-прежнему жива в памяти миллионов россиян. Однако физических свидетельств тех времен с каждым годом остается все меньше и меньше. Именно поэтому каждая вещь, напоминающая о героических подвигах наших солдат, очень важна для сохранения памяти о тех страшных и героических днях.

Одним из таких символов стал волгоградский тополь, единственное дерево, которое пережило страшную Сталинградскую битву, во время которой город был почти полностью уничтожен. Дерево не только уцелело после вражеских бомбардировок, но и, усеянное шрамами и ссадинами от пуль и осколков, вновь зацвело весной 1943 г. после освобождения города. Об этом дереве всегда знали в Волгограде, но для широкой публики история тополя оставалась неизвестной.

В 2017 г. МТС выступила с инициативой проекта, который бы рассказывал о военно-историческом наследии страны и предлагал новые возможности для облагораживания территорий. Так появилась акция «Тополь Победы».

В 2018 г. ставшая уже традиционной акция набрала обороты – к проекту присоединились 15 новых регионов. Ростки легендарного тополя сажали сотрудники Компании, студенты, ветераны войны, корпоративные клиенты МТС.

Акция стала лауреатом в номинации «HR-видео и внутренние коммуникации» на конкурсе «Лучшее корпоративное видео – 2019».

**32** — **>2**  
тыс. участников  
региона России

### Танго Победы

В мае 2018 г. в очередной раз прошла федеральная волонтерская акция МТС «Танго Победы». Праздничные мероприятия, посвященные празднованию 73-й годовщины Великой Победы, состоялись в 37 регионах России. Самые крупные прошли в Москве, Санкт-Петербурге, Екатеринбурге, Влади-

востоке, Волгограде, Нижнем Новгороде и Новочеркасске.

Субботники в городских парках и высадка аллея сирени, уборка мемориалов и территорий музеев воинской славы, концерты и спектакли для ветеранов в домах культуры, адресная помощь – и это не весь перечень того, что волонтеры Компании организуют в память о Великой Победе.

### Однополчане

Проект-победитель шестой Церемонии награждения волонтеров МТС в номинации «Лучший социальный проект кластера»



**18**  
регионов России  
**>450**  
участников  
**19**  
команд-финалистов  
**>100**  
ветеранов войны

В канун Дня Победы МТС провела историко-просветительскую викторину «Война... Что мы знаем о ней?». В каждом регионе была определена сильнейшая команда, которая вышла в финал, состоявшийся в Нижнем Новгороде.

В финал попали 19 победителей – сотрудники МТС и РТК, партнеры и клиенты МТС. Ветераны также активно включились в происходящее и на часть вопросов готовы были отвечать хором, а некоторые вопросы даже их, свидетелей событий войны, заставили задуматься.

Непосредственно на площадке находились только представители Нижегородского и Ульяновского

филиалов. Остальные 17 команд были подключены по видео-конференц-связи, сражаясь в режиме онлайн. Финал «победной» викторины убедительно продемонстрировал высокотехнологичность нашей Компании: благодаря высокому качеству связи и скорости передачи данных онлайн-участники не чувствовали дискомфорта по сравнению с коллегами из Нижнего Новгорода.

Безусловным лидером стал Кемеровский филиал. Четыре вторых, не менее почетных места заняли упорные сотрудники филиалов – Кабардино-Балкарского, Волгоградского, Новокузнецкого и Курского. Третье место досталось команде Чеченского филиала.



### Мобильный театр сказок



<http://puppet-mts.ru/>

Проект-победитель шестой Церемонии награждения волонтеров МТС в номинации «Творческое волонтерство»

МТС – это не только телекоммуникации. Волонтеры Компании устанавливают другую, лучшую связь в мире – связь с детскими сердцами. Связь добра.

Благотворительные спектакли – отличный способ не только вовлечь сотрудников в корпоративную жизнь, но и сделать доброе дело. В «Мобильном театре сказок», который существует в МТС с 2012 г., на сегодняшний день более 80 человек, которые проводят по 80 мероприятий в год в подшефных детских домах, социальных центрах, больницах. В репертуаре театра 15 спектаклей, четыре из которых были созданы за 2018 г., в том числе добрая сказка о любви и верности «Слон Хортон ждет птенца».

Труппы «Мобильного театра сказок» работают в Москве, Краснодаре, Санкт-Петербурге и Ульяновске. При этом в планах театра на 2019 г. не только расширение географии присутствия, но и создание нового обучающего спектакля, в том числе освоение территории оперного пространства.

Волонтеры-фокусники из Творческой лаборатории «Дело в шляпе» стали неотъемлемой частью «Мобильного театра сказок МТС». Теперь без веселых фокусов не обходится ни один спектакль.

Ключевыми событиями 2018 г. стали фестиваль волонтерских театров кукол «Кукла Fest», собравший более 600 воспитанников детских социальных учреждений из Москвы, Московской области



и регионов, и кинофестивали в Смоленске и Нижнем Новгороде, организованные благотворительным фондом «Детский КиноМай» при поддержке Группы МТС.

Ярким воспоминанием у волонтеров останется «Культурный выходной» в Республике Алтай. Благотворительное мероприятие, которое охватило самые отдаленные районы республики, такие как Шыргайта, Ябоган, Чендек, Мульта и Усть-Кокса. Акцию организовал Благотворительный фонд «Система» при поддержке Группы МТС, компании «Детский мир», Правительства республики.

В апреле состоялась премьера спектакля «Простые правила», который в игровой форме знакомит юных зрителей с правилами дорожного движения и поведения на улицах города. Артисты взяли за самую сложную и интересную куклу – марионетку. Первыми зрителями стали дети сотрудников, маленькие пациенты Российской детской клинической больницы и Центра имени Дмитрия Рогачева.

**Лучший социальный проект МТС 2018 г.** Новым опытом 2018 г. стала и возможность показать спектакли для детей с инвалидностью по слуху и зрению с привлечением сурдопереводчика. 30 сентября в Международный день глухих в Санкт-Петербурге в музее-усадьбе Г.Р. Державина прошли два первых спектакля в новом формате – «Слон Хортон ждет птенца» и «Простые правила». Проект был признан лучшим социальным проектом МТС за 2018 г. Продолжением станет масштабный проект «Театр за гранью тишины», который в 2019 г. пройдет в 19 регионах.

### Культурный код

Проект-победитель шестой Церемонии награждения волонтеров МТС в номинации «Вклад в развитие регионов и местных сообществ»



По итогам работы в 2018 г. «Культурный код» признан лучшим социально ориентированным проектом в номинации «Большое сердце» премии HR-бренд.

Летом 2018 г. МТС запустила новый социальный проект – «Культурный код». Это волонтерская акция сотрудников Компании, целью которой является сохранение и поддержка уникальных для территорий культурных ценностей и инициатив: разработка творческих технологий, сохранение памятников культуры, поддержка ремесленных школ и уникальных мастеров, инициативных местных сообществ и движений, а также самобытных региональных мероприятий, выставок, арт-объектов.

Проект прошел в 18 регионах страны: в Астраханской, Курской, Калининградской, Липецкой, Пензенской, Нижегородской, Кемеровской, Волгоградской, Ульяновской, Мурманской областях, республиках Тува, Ингушетия, Кабардино-Балкария, Чувашия, Чечня, Карачаево-Черкесия, Мордовия и Ямало-Ненецком автономном округе.

родской, Кемеровской, Волгоградской, Ульяновской, Мурманской областях, республиках Тува, Ингушетия, Кабардино-Балкария, Чувашия, Чечня, Карачаево-Черкесия, Мордовия и Ямало-Ненецком автономном округе.

Акция проходила под девизом «Люди делают для людей» – волонтеры собственноручно убирали территорию, устанавливали лавочки, раскрашивали стены. Директора региональных филиалов также приняли личное участие в проекте: в социальных сетях был организован «директорский флешмоб». Руководители стали основными хедлайнерами: в своих аккаунтах на «Фейсбуке» они публиковали анонсы мероприятий и обзоры на них и передавали эстафету следующему региону.

В 2019 г. планируется расширение географии проекта до 40 регионов присутствия МТС.



- Калининград – старейший в России зоопарк
- Тува – фестиваль горлового пения
- Чебоксары – бесплатная городская станция велоремонта
- Волгоград – площадка для воркаута
- Мурманск – звуковое оборудование для арктического театра «Выкрутасы»
- Грозный – архитектурная подсветка сторожевой башни Шатой
- Липецк – площадка для игры в крокет в Путевом дворце Петра I

### Зеленый экспресс



регионов России

сотрудников МТС

Ежегодно в сентябре по всей России стартует волонтерская акция «Зеленый экспресс», направленная на адресную поддержку детских социальных учреждений. Именно с этого проекта в 2011 г. начало свое формирование корпоративное волонтерское движение МТС.

Участниками проекта являются не только сотрудники ПАО «МТС», но и члены их семей, а также партнеры Компании, среди которых волонтеры РТК, «Стрим», БФ «Детский мир» и МГТС. Наши волонтеры отправляются в детские дома, проводят уроки профориентации и мастер-классы, дарят канцелярские принадлежности и книги, организуют культурную программу, спортивные соревнования и общаются с детьми. Акция призвана принести радость и тепло в жизнь обездоленных детей, а также привлечь внимание общественности к вопросам защиты детства и социального развития регионов.

### Елки – детям!

Завершило год самое ожидаемое для воспитанников социальных учреждений событие – проект «Елки – детям!». Ежегодно наши волон-



теры приезжают к воспитанникам подшефных детских учреждений и дарят праздник тем, кто не сможет провести его в кругу семьи. Выступления актеров волонтерского кукольного «Мобильного театра сказок МТС», всевозможные мастер-классы по изготовлению новогодних сувениров и игрушек, спортивные соревнования на свежем воздухе, квесты, конкурсы, переодевания в Дедов Морозов и Снегурочек, подарки и море ярких впечатлений помогают сделать праздник незабываемым, а детям не чувствовать себя обездоленными.

### Гиды-волонтеры

В 2018 г. у сотрудников МТС появилась возможность получить новую профессию, окунуться в мир новых знаний, а также расширить горизонты своего культурного развития. В Компании стартовал новый проект «Экскурсоводы МТС» в рамках программы «Переобучение».

Проект находится в стадии разработки: создается платформа, с помощью

которой сотрудник сможет получить теоретические знания по экскурсоводению, а затем претворить их в практические, собственные мини-проекты. Подход к программе весьма серьезный: по окончании курса будущий экскурсовод проходит тестирование и получает сертификат.

**Социально-образовательные проекты** 103-2, 103-3

Сотрудники МТС нацелены на улучшение качества жизни людей и решение актуальных социальных задач, в том числе с помощью инноваций. Компания внедряет digital-технологии в здравоохранение, образование и культуру. Мы ориентированы на детей, которые больше других подвергаются различным рискам, в том числе в интернете, а также старшее поколение, сталкивающееся с трудностями в освоении технологичных решений.



**Мобильная академия**



<http://baba-deda.ru/uroki>

**РА2** В 2016 г. МТС разработала специальный образовательный курс «Мобильная академия», ориентированный на людей старше 50 лет. Цель проекта «Мобильная академия» – сделать возможности мобильных устройств по-настоящему понятными и доступными для людей старшего возраста, поднять их самооценку и интегрировать их в современный ритм жизни. Новый учебный год стартовал осенью 2018 г. с новым партнером – Фондом «Почет» (ОАО РЖД).

По данным исследований МТС, уже 75% пенсионеров – выпускников «Мобильной академии» пользуются мобильным интернетом почти каждый день: активно общаются в социальных сетях и мессенджерах, пользуются электронной почтой, осваивают портал госуслуг, оплачивают услуги ЖКХ.

Аудиторию академии МТС обучает уверенной работе с интернет-сервисами: в любом месте в любое время с помощью смартфона и планшета делать покупки, записываться на прием к врачу, общаться с родными и друзьями. Пенсионеры на практике узнают, как дистанционно оплачивать услуги связи и ЖКХ, получать государственные услуги. Все это делает их жизнь более комфортной, насыщенной.



**В рамках проекта «Сети все возрасты покорны» МГТС на бесплатной основе обучает пенсионеров Москвы пользоваться различными устройствами с выходом в интернет для решения бытовых и социальных задач. Занятия проводятся на двух площадках два раза в неделю. Всего за 2018 г. обучение прошли 1 000 человек.**

В 2018 г. была запущена в разработку новая онлайн-платформа для обучения – портал цифровой грамотности [gramota.mts.ru](http://gramota.mts.ru), адаптированный для различных устройств, что позволит в будущем охватить еще больше пожилых граждан РФ и обучить их возможностям современных интернет-технологий. Портал планируется запустить во 2-м квартале 2019 г.



МТС планирует развивать проект «Мобильная академия» во всех федеральных округах России, в том числе открывать новые образовательные интернет-классы и привлекать новых

партнеров из числа государственных структур и некоммерческих организаций, а также расширять методики обучения среди всех заинтересованных сторон.

**Планшет с нуля**

В Беларуси МТС проводит для пенсионеров уроки компьютерной грамотности, в частности учит пожилых людей пользоваться планшетом и мобильным интернетом. Программа «Планшет с нуля» призвана устранить цифровое неравенство и в результате сделать жизнь пенсионеров более яркой, активной и удобной.

Программа из 10 занятий рассчитана на начинающих пользователей и тех, у кого уже есть небольшой опыт работы с гаджетами. Среди преподавателей-волонтеров – люди самых разных профессий, прошедшие специальную подготовку и готовые в доступной форме изложить основы пользования современными мобильными устройствами.

На сайте проекта <http://planshet.mts.by/> размещено уникальное учебное пособие, которое может скачать любой желающий и самостоятельно научить старшее поколение пользоваться мобильными устройствами.

**Дети в интернете**

Одна из важнейших задач системы образования в «цифровую эпоху» – успешная адаптация подрастающего поколения к условиям современной жизни.

**РА2** Мы как универсальный оператор связи, предоставляющий полный комплекс телекоммуникационных услуг, как никто другой понимаем важность защиты детей от возможных негативных ситуаций в интернете. МТС не только развивает средства родительского контроля и контентной фильтрации, но и реализует социально-образовательный проект «Дети в интернете», цель которого – научить детей использовать «полезный» интернет для образования, развития, общения и досуга и рассказать школьникам, учителям, родителям о потенциальных рисках при использовании интернета, путях защиты от сетевых угроз.



Подробнее о средствах родительского контроля см. раздел «Безопасность потребителя».



## Беларусь



В Беларуси проект «Дети в интернете» реализуется совместно с Министерством образования Беларуси и Детским фондом ООН ЮНИСЕФ (с 2018 г.). За пять лет уроки безопасного пользования интернетом прошли уже около 9 тыс. школьников по всей стране.

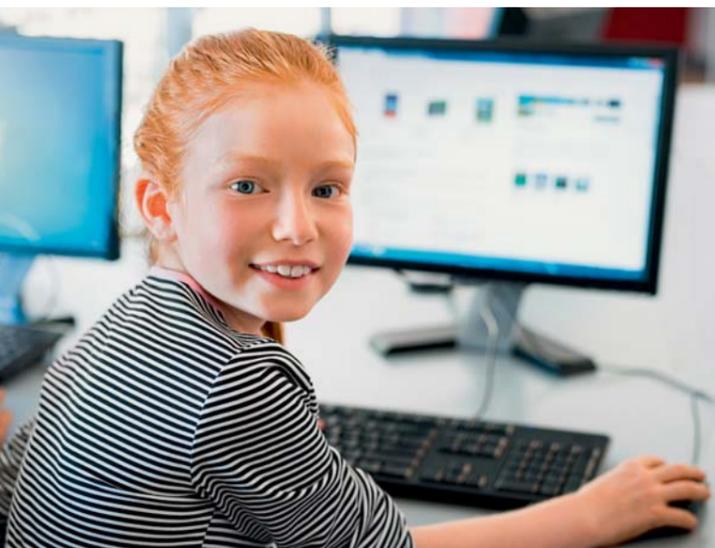
В сентябре 2018 г. в рамках реализации проекта в Национальной библиотеке Беларуси была открыта выставка для школьников «Вселенная интернета». Это шесть интерактивных зон, которые посвящены истории интернета, правилам поведения в Сети, безопасному контенту и защите личной информации. В рамках выставки проводился опрос детей на тему кибербуллинга. Полученные данные помогут оценить ситуацию по кибербуллингу среди школьников, а в будущем станут основой для различных мероприятий, направленных на повышение безопасности детей в киберпространстве.

За первый месяц работы выставку посетило больше тысячи школьников. В 2019 г. выставка отправится в областные центры Беларуси.

Для защиты юных пользователей МТС совместно с Фондом развития интернета и факультетом психологии МГУ им. М. В. Ломоносова еще в 2011 г. разработала урок «Полезный и безопасный интернет», который стал основой федерального образовательного проекта МТС «Дети в интернете». Методика урока издана Федеральным институтом развития образования. За время своего существования программа зарекомендовала себя как надежное и эффективное средство повышения цифровой компетентности учащихся начальной школы.

В 2018 г. интерактивные выставки «Дети в интернете» и уроки прошли в регионах Дальнего Востока: Хабаровске, Комсомольске-на-Амуре, Южно-Сахалинске, Петропавловске-Камчатском, Магадане и Приморском крае. Всего в офлайн-мероприятиях приняло участие более 12 тыс. детей, родителей и учителей. Активную поддержку проекту «Дети в интернете» в 2018 г. оказали региональные министерства образования, министерства культуры, общественные организации.

В 2019 г. МТС планирует активно привлекать волонтеров для проведения уроков безопасного интернета в региональных школах, преимущественно в малонаселенных и труднодоступных областях, где мобильный интернет зачастую является ключевым каналом коммуникаций и источником развлекательного контента для школьников. Также Компания инициирует проведение открытых региональных учительских часов с привлечением известных российских психологов, специалистов по безопасности для выстраивания конструктивного диалога между родителями, школой и обществом по своевременному противодействию и нейтрализации актуальным сетевым угрозам.



## Выставка «Дети в интернете»

Выставка «Дети в интернете» разделена на тематические зоны, где юные посетители в непринужденной атмосфере смогут познакомиться с принципами осмысленного и безопасного поведения в глобальной Сети. 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.

Акцент в выставке сделан на образовательную часть, в выделенной зоне оборудован специальный класс, где проводится урок полезного и безопасного интернета. 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, которые происходят с главными героями Митястиком и Интернешкой. Каждая история раскрывает одну из опасностей интернет-среды и учит ребенка выходить из подобной ситуации. После посещения урока ребята закрепляют полученные знания в игровой и активной форме. Они проходят занимательный квест, цель которого состоит в повторении простых и полезных правил поведения в интернете.

## Образовательный проект «Мир знаний с МТС»

В 2018 г. Компания запустила образовательный проект «Мир знаний с МТС», в котором будут участвовать воспитанники социальных учреждений по всей России. Проект состоит из нескольких образовательных блоков: «Виртуальный планетарий» с использованием очков виртуальной реальности, прикладные мастер-классы и урок безопасного интернета.

«Виртуальный планетарий» представляет собой мобильный кинотеатр нового поколения. Выглядит он как большие объемные очки. Но это не просто 3D-эффект, который помогает сделать картинку более реалистичной. Это полное ощущение присутствия в космосе: кажется, будто можно дотянуться до звезд. Захватывающие фильмы с эффектом полного присутствия позволяют быстро усваивать информацию, способствуют глубокому восприятию материала.

«Виртуальный планетарий» – победитель конкурса «Телеком Идея», его ключевые цели – доступность научных знаний

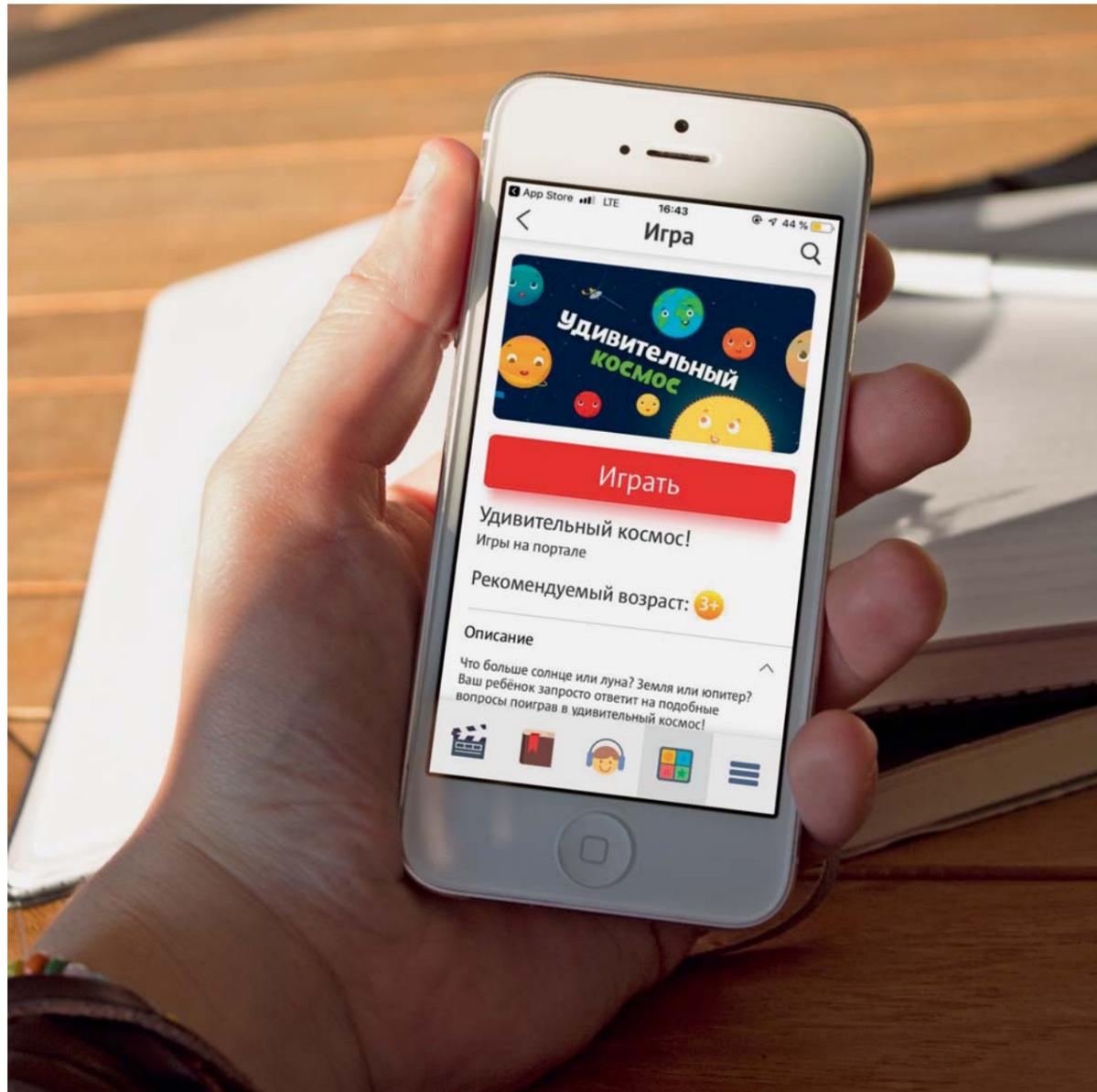


и их популяризация. Волонтеры, которые выпускают ребят на просторы Вселенной, прошли специальное обучение, а эксперты группы МЕДСИ подтвердили безопасность оборудования для детей.

В 2018 г. проект охватил 13 регионов России. В «Виртуальном планетарии» дети посмотрели фильмы о единственной звезде Солнечной системы: ее структуре, жизненном цикле и магнитных полях.



Подробнее о конкурсе «Телеком Идея» см. раздел «Развитие инновационных сервисов».



### МТС Развивайка

- обширные коллекции мультфильмов, книг, аудиосказок и игр в одном приложении;
  - возможность загрузки контента на смартфон для использования офлайн;
  - бесплатный мобильный трафик.
  - простой интерфейс, понятный для ребенка;
- Приложение «МТС Развивайка» доступно по подписке только для абонентов МТС.



### «Финансовая грамотность – каждому!»



**РА2** Повышение финансовой грамотности населения и защита прав потребителя финансовых услуг – одно из приоритетных направлений социальной ответственности МТС Банка. В 2018 г. Банк поддержал ряд федеральных и региональных инициатив по финансовому просвещению населения, а также продолжил развивать собственный просветительский проект «Финансовая грамотность – каждому!».

Так, Банк принял участие в Фестивале финансовой грамотности, организаторами которого выступают Правительство Москвы, Банк России и Департамент образования города Москвы. Волонтеры Банка провели уроки для учеников ГБОУ Школа № 1554 (г. Москва).

МТС Банк традиционно поддержал один из самых масштабных проектов в области содействия повышению финансовой грамотности школьников по всей России – XIII Всероссийскую Олимпиаду по финансовому рынку

и основам потребительских знаний для старшеклассников. Эксперты Банка приняли активное участие во втором этапе творческого очно-заочного конкурса участников Олимпиады, предложив старшеклассникам темы для написания творческого эссе, по результатам которого отметили победителей в номинации «Лучшее эссе».

В рамках Международной благотворительной инициативы #ЩедрыйВторник сотрудники Банка посетили образовательные учреждения с познавательной лекцией о мире финансов и интерактивной финансовой викториной «Правда или Ложь?». Кроме того, Банк организовал для учеников ГБОУ Лицей № 1571 (г. Москва) занимательный квест «Калейдоскоп банковских профессий». Его цель – в игровой форме рассказать старшеклассникам о работе различных департаментов Банка, что, возможно, поможет им определиться с выбором дальнейшей профессии.

### МТС Kids Club в Беларуси

Для абонентов МТС в Беларуси по подписке доступен развлекательно-познавательный сервис МТС Kids Club. Контент сервиса разработан для детей от 3 до 12 лет и включает более 400 премиум-игр и приложений. С помощью сервиса ребенок знакомится с природными явлениями, учится определять время, читать и считать. Контент МТС

Kids Club не содержит негативной информации: приложения защищены от вирусов и всплывающих рекламных окон. А интерфейс, который адаптирован специально для юных пользователей, позволяет легко справиться с поиском нужной игры. Трафик при скачивании и просмотре приложений не расходуется.



### ИТ-лагерь МТС в Беларуси



Цифровая трансформация начинается с цифровой культуры, а ее следует закладывать с самого детства. Проект «ИТ-лагерь» позволяет детям и подросткам сменить привычную роль пользователя информационных технологий на роль реального разработчика, создателя этих технологий.

**80** — **15**  
школьников — дней

зования и Образовательным центром Парка высоких технологий.

Для обучения предлагалось четыре тематических курса: основы робототехники, видеоблогинг, пилотирование квадрокоптера, цифровая фотография, мобило- и видеография. Каждый курс длился 15 дней по 2 учебных часа ежедневно. Таким образом, в проекте приняли участие около 80 школьников от 6 до 17 лет, отдохавших в детском оздоровительном лагере «Горизонт».

В 2018 г. СООО «Мобильные ТелеСистемы» уже во второй раз провело «ИТ-лагерь», реализуемый совместно с Министерством обра-

### Пилотная образовательная программа в сфере ИКТ в Армении



реализации пилотной программы, стартовавшей в 2015 г., присоединятся еще пять школ. В программу будут включены также старшие школы в регионах Армении, поскольку децентрализация и соразмерное развитие регионов также являются одним из приоритетов правительства.

В 2018 г. Министерство образования и науки Армении, VivaCell-MTS, компания «Синописис Армения», компания «Юникоп», а также Союз работодателей в сфере информационно-коммуникационных технологий подписали меморандум о внедрении в общеобразовательных учреждениях специализированных предметов в сфере ИКТ.

Согласно меморандуму, Министерство образования и науки обеспечит внедрение предметов «Микроэлектроника», «Информационные технологии» и «Основы телекоммуникации» в школьную программу. VivaCell-MTS примет участие в установке стандартов и подготовке преподавателей предмета «Основы телекоммуникации».

В рамках сотрудничества с подписавшими документ организациями к десяти старшим школам Армении для

Для VivaCell-MTS программы по развитию ИКТ важны также с точки зрения их социального значения. Повышение уровня образования в сфере ИКТ нацелено не только на соответствие требованиям рынка труда, но и на создание условий для того, чтобы молодежь оставалась и работала в Армении. Повышение уровня образования в сфере ИКТ – долгосрочная инвестиция в будущее страны, т. к. обеспечивает молодое поколение необходимыми знаниями и навыками для работы в сфере информационных и коммуникационных технологий.

**Ральф Йирикян,**  
генеральный директор  
VivaCell-MTS

### Мобильный гид

**ТА2** В преддверии чемпионата мира по футболу – 2018 МТС запустила мобильные аудиогиды по ключевым достопримечательностям Самары и Казани.

Городские информационные стойки, установленные вблизи исторических объектов, содержат краткое описание достопримечательности на русском и английском языках и дополнены QR-кодом, считав который с помощью камеры мобильного устройства, можно прослушать аудиоэкскурсию о памятных местах, знаковых событиях и людях, оставивших след в истории города. Проект поддерживает пять языковых версий: русский,

татарский, английский, испанский и китайский языки.

На 2019 г. МТС запланировала создание онлайн-гидов по регионам России. Ссылка на гид будет встроена в SMS, которые получают абоненты МТС, впервые попавшие на территорию субъекта. Пилотный проект был реализован на Камчатке, разрабатываются аналогичные гиды по Забайкалью, Ярославлю, Калининграду, Кемерово, Рязани, Твери. Проект направлен на развитие туристического потенциала страны и предоставление пользователям соцсетей удобных возможностей для планирования туристических поездок.

SMS на Камчатке выглядит так: «Добро пожаловать на Камчатку – край вулканов, серфинга и дикого лосося! Что посмотреть, где побывать и что попробовать в нашем регионе – узнайте из специального обзора на <https://media.mts.ru/kamchatka/>»



#### ЧМ-2018 в России

Во время чемпионата мира по футболу – 2018 были созданы 11 гидов, ссылки на которые в виде SMS получали все приезжающие в регионы проведения матчей. Продвижение гидов также было реализовано в приложении «Мой МТС». Обслуживание гостей ЧМ-2018 на иностранных языках строилось на базе МТС/Медиа. В салонах обслуживания МТС были распространены брошюры с QR-кодами – ссылками на описание тарифов и услуг на иностранных языках (английском, немецком, испанском, португальском). В контактном центре было записано приветствие и реализована возможность заказа SMS с разъясняющим контентом.

### «Мобильные библиотеки» МТС

**ТА2** МТС продолжает реализацию проекта «Мобильная библиотека» по установке плакатов с QR-кодами со ссылками на литературные произведения. В 2018 г. проект реализован в школах Самарской области, Новокузнецка Кемеровской области, Орска и Новотроицка Оренбургской области, а также города Пскова. В «Мобильной библиотеке» дети и взрослые найдут произведения российской и зарубежной классической литературы, которые входят в школьную программу общеобразовательных учреждений.

На корешке каждой книги расположен индивидуальный QR-код, считав который с помощью смартфона или планшета, пользователи

могут в один клик загрузить интересное произведение в электронном виде на свое устройство. Кроме того, в «Мобильной библиотеке» читатели могут найти информацию о всероссийском благотворительном проекте МТС «Поколение М».

Тумбы-афиши были установлены в зале ожидания Самарского железнодорожного вокзала и в Грозном в Сквере журналистов.

В планах на 2019 г. – установка скамейки в г. Камызяк Астраханской области (с Wi-Fi-сетями и блоком для подзарядки телефонов) и установка литературных скамеек в скверах города.

### Историко-культурный проект «Узнай Новосибирск»

**ТА2** В рамках мероприятий, посвященных 125-летию Новосибирска, МТС установила интерактивные охранные таблички на 19 памятных объектах города. Это пример того, как современные технологии могут работать в социокультурной сфере, и первый в российской практике проект по централизованной замене официальных охранных вывесок. Вывески при смене получили интерактивное дополнение – QR-код, что позволило освободить фасад исторических зданий от лишних информационных материалов.

Во время считывания QR-кода с помощью смартфона или планшета турист попадает на страницу с подробным описанием и фото исторического или культурного объекта – площади, дома, памятника. Получить информацию об истории здания можно на русском и английском языках. На сегодняшний день виртуальную историю обрели уже 70 знаковых культурных и исторических достопримечательностей Новосибирска, а к концу 2019 г. к ним присоединятся оставшиеся объекты культурного наследия города.

В первую очередь наш культурно-исторический проект направлен на повышение туристической привлекательности и развитие инфраструктуры Новосибирска с помощью современных информационных технологий. Именно поэтому я особенно горд, что Новосибирск стал первым городом в России, где появились инновационные охранные вывески. Новосибирцы смогут лучше узнать, какими зданиями можно гордиться в родном городе, а столица Сибири станет известна реальными инновациями в культуре.

**Анатолий Локоть,**  
мэр города Новосибирска

## Прогулки по Москве

В июне-сентябре 2018 г. МГТС совместно с популярным проектом «Прогулки по Москве» провела серию бесплатных городских экскурсий и фотоутренников «Москва на связи». Тематические экскурсии были посвящены Москве, на них рассказывалось о малоизвестных исто-

рических фактах о столице, знаменитых москвичах и городской связи, роли телекоммуникаций в жизни Москвы, проводились мастер-классы по фотосъемке. Вместе с МГТС более двух тысяч человек прошли десятки улиц и узнали интересные факты о столице.



## Просветительский проект МТС/Медиа



<https://media.mts.ru/>

**РА2** Просветительский проект МТС/Медиа – это уникальная медийная платформа, которая содержит разъясняющий и помогающий контент, размещенный на сайтах media.mts.ru, mts.ru, а также в блоге на Яндекс.Дзен. Публикации МТС/Медиа, написанные простым и понятным языком, встроены в прямые коммуникации с клиентом, нацеленные на разъяснение сложных тем по технологиям, продвижение услуг и продуктов под брендом МТС, поддержку имиджа МТС как прогрессивной компании, ускоряющей цифровую трансформацию российского бизнеса и общества.

В 2018 г. значительно расширилось сотрудничество МТС/Медиа с дочерними компаниями Группы МТС и компаниями-активами АФК «Система». На МТС/Медиа опиралось более

Охват  
**>700** — **10**  
млн человек  
кампаний в соцсетях по продвижению цифровых продуктов МТС

**>1** тыс. кампаний в соцсетях по КСО  
**4** млн посетителей МТС/Медиа (+40%)  
Рост вовлеченности аудитории **в 1,5** раза  
Среднее время чтения **3,5** мин

700 кампаний в социальных сетях по продвижению и исследованию восприятия аудиториями новых цифровых и партнерских продуктов МТС. Более тысячи кампаний были посвящены КСО-контенту, безопасности, экономии, повышению качества жизни и цифровой грамотности.

Все новые клиенты мобильной связи и отдельных конвергентных тарифов МТС получают ссылки на разъясняющие материалы об особенностях тарифов и дополнительных возможностях в сети МТС.

В 2019 г. основным фактором, влияющим на развитие МТС/Медиа, станет рост потребности в создании разъясняющих коммуникаций при запуске новых продуктов и изменении существующих, особенно в рамках новых для МТС бизнесов и направлений. Ожидается увеличение объема коммуникаций из-за развития ИТ-платформ, позволяющих проводить персонализированные кампании.



## Международный велопробег Bike4SDGs-2018

**102-12** МТС в Беларуси выступила партнером акции в поддержку Целей устойчивого развития. Волонтерский велопробег Bike4SDGs прошел в Беларуси уже в третий раз. Велопробег – инклюзивный: в нем смогли участвовать люди с инвалидностью.

Участникам пробега МТС предложила мобильный аудиогид на белорусском, русском и английском языках по Беловежской пуще – национальному парку Беларуси, внесенному в список Всемирного наследия ЮНЕСКО. Послушать подкаст со смартфона или скачать его может любой желающий на интернет-портале о путешествиях 34travel.me.

Фото: tut.by

## Конференция МТС по устойчивому развитию бизнеса

В Международный день добровольцев МТС организовала конференцию «Управление устойчивым развитием бизнеса: корпоративные социальные стратегии». Участниками стали сотрудники МТС из разных уголков страны – директора регионов, сотрудники подразделений HR, PR, блока безопасности, департамента комплаенс, блока маркетинга.

Для участников мероприятия в первый день была подготовлена образовательная программа в партнерстве с МИРБИС и поставлена задача по решению социальной проблемы. В помощь при подготовке проекта были организованы встречи с компаниями, имеющими успешный опыт по реализации социальных проектов, – Deloitte, АBBYY, IBM, Билайн, Ростелеком, а также «Благосфера».

Второй день начался для команд с продуктивной работой по доработке своих проектов и подготовке к защите перед жюри – экспертами из МИРБИС, PwC, МТС и Deloitte, Благотворительного фонда «Система».

Победителями стали проекты «Дети на планете» (популяризация экологических инициатив и ответственного отношения к окружающему миру среди детей младшего школьного возраста) и «Ответственность за будущее: дорога жизни» (поддержка выпускников социальных учреждений, в том числе с помощью цифровых технологий). Жюри также отметило проект «За гранью тишины: театр для всех» (создание условий для доступности театральных постановок для людей с нарушениями слуха и зрения с использованием digital-инструментов).

## Экологическая ответственность



### Управление природоохранной деятельностью

**103-2, 103-3** 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.

МТС реализует комплекс мер по направлению «Окружающая среда», руководствуясь рекомендациями международного стандарта ISO 26000. В рамках развития комплаенс-программы «Экология» в 2018 г. была введена в действие Политика экологической безо-

пасности и охраны окружающей среды МТС, которая отражает позицию Компании по отношению к окружающей среде на объектах административного назначения.

Основополагающие принципы Политики экологической безопасности и охраны окружающей среды МТС:

- 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;
- снижение уровня негативного воздействия на окружающую среду и стремление к устойчивому развитию.

В филиалах МТС формируется единый подход к обеспечению соблюдения и выполнения норм и требований природоохранного законодательства.

За отчетный период проведен внутренний аудит в части соблюдения Компанией природоохранного законодательства, проведена оценка и составлена карта рисков с мероприятиями по их устранению.

Силами внешних экспертов проведено обязательное периодическое обучение для руководителей филиалов и лиц, ответственных за экологическую безопасность, с последующим получением сертификатов, удостоверяющих полученные знания.

В рамках коммуникации по вопросам экологии для всех сотрудников МТС ко Дню этики

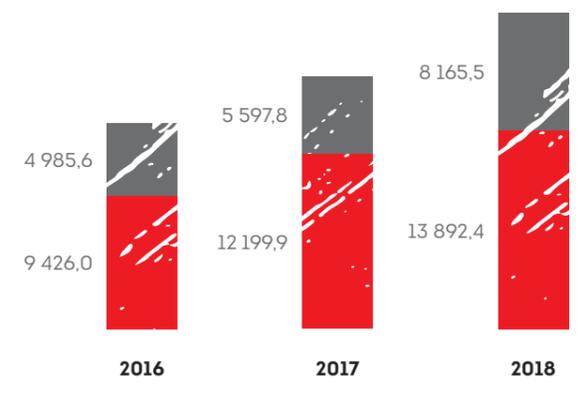
и комплаенс в 2018 г. была разработана и размещена на портале МТС памятка о бережном отношении к окружающей среде.

По итогам 2018 г.:

- в 18 филиалах разработаны проекты нормативов предельно допустимых выбросов вредных веществ в атмосферу и получены Разрешения на выбросы загрязняющих веществ в атмосферу стационарными источниками загрязнения;
- в 29 филиалах разработана проектная документация – Проекты нормативов образования отходов и лимитов на их размещение и получены Документы об утверждении нормативов образования отходов и лимитов на их размещение в соответствии с требованиями законодательства;
- запущены экологические акции: «Крышечки Добра», «Батарейки, сдавайтесь».

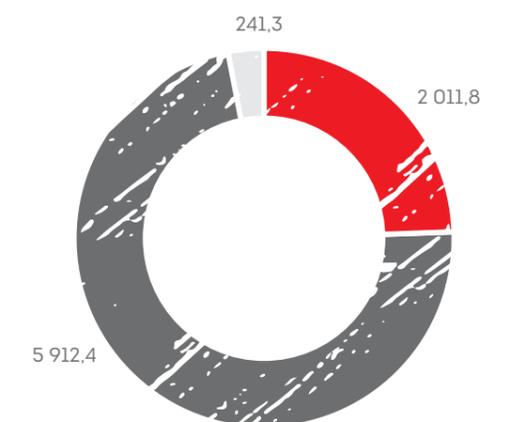
Общие расходы ПАО «МТС» на охрану окружающей среды в 2018 г. составили 22,1 млн руб., из них 13,7 млн руб. составили расходы, связанные с вывозом твердых бытовых отходов на полигон.

РАСХОДЫ ПАО «МТС» НА ОХРАНУ ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЫ, ТЫС. РУБ.



- Расходы, направленные на предотвращение воздействия на окружающую среду
- Расходы, связанные с обращением с отходами и очисткой выбросов, а также ликвидацией экологического ущерба

СТРУКТУРА РАСХОДОВ ПАО «МТС», НАПРАВЛЕННЫХ НА ПРЕДОТВРАЩЕНИЕ ВОЗДЕЙСТВИЯ НА ЭКОЛОГИЧЕСКУЮ СРЕДУ В 2018 Г., ТЫС. РУБ.



- Выплаты за негативное воздействие на окружающую среду
- Подготовка экологической документации
- Обучение сотрудников

**307-1** ДЕНЕЖНОЕ ЗНАЧЕНИЕ СУЩЕСТВЕННЫХ ШТРАФОВ И ОБЩЕЕ ЧИСЛО НЕФИНАНСОВЫХ САНКЦИЙ, НАЛОЖЕННЫХ НА ПАО «МТС» ЗА НЕСОБЛЮДЕНИЕ ЭКОЛОГИЧЕСКОГО ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА И НОРМАТИВНЫХ ТРЕБОВАНИЙ

	2016	2017	2018
Штрафы, тыс. руб.	20,00	100,00	0,00
Нефинансовые санкции, шт.	0,00	0,00	0,00

В рамках развития комплаенс-программы «Экология» в 2018 г. была введена в действие Политика экологической безопасности и охраны окружающей среды МТС.

Планы на 2019 г.:

- обеспечить адаптацию Политики «Экологическая безопасность и охрана окружающей среды на объектах административного назначения» к изменившимся требованиям в природоохранном законодательстве;
- обеспечить распространение действия Политики на объекты технического блока, имеющие негативное воздействие на окру-

жающую среду, проработать вопросы экологической безопасности на объектах технического блока;

- внедрить новую систему накопления отходов бумаги в офисах в связи с вступлением в силу новых требований по обращению с отходами;
- организовать и провести инвентаризацию административных объектов с целью проверки наличия по всем объектам природоохранной документации, предусмотренной действующим законодательством РФ;
- силами экспертов в области охраны окружающей среды и экологической безопасности провести анализ всех категорий товаров/работ/услуг Компании, указанных в Политике «Закупочная деятельность», с целью определения их воздействия на охрану окружающей среды и экологическую безопасность.

### Требования к реализации лома

Каждый поставщик Компании должен соответствовать требованиям Кодекса делового поведения поставщика ПАО «МТС», предусматривающего наличие у поставщика 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. Участники закупочных процедур МТС обязаны подтвердить свое согласие с соблюдением Кодекса для подачи коммерческого предложения. Анкета участника закупочных процедур ПАО «МТС» с 2016 г. включает вопросы по охране труда и защите окружающей среды.



### 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.

Объекты ПАО «МТС» относятся в основном к объектам, не оказывающим негативного воздействия на окружающую среду, а также имеется несколько объектов III и IV категорий, 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 представляется на экспертизу в аккредитованную Роспотребнадзором организацию на соответствие нормам СанПиН. После чего данный паспорт представляется 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 представляются в Роспотребнадзор. В итоге МТС получает санитарно-эпидемиологическое заключение о соответствии функционирующего объекта СанПиН.

### Проверка продукции

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».

### Энергия

**103-2, 103-3** 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 увеличивается количество клиентов Компании, 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 ПАО «МТС» действует «Стратегия энергосбережения и энергоэффективности», направленная на ограничение роста и снижение потребления электрической энергии. Все филиалы ПАО «МТС» в регионах реализуют собственные программы энергосбережения и энергоэффективности.

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

**302-1** ОБЪЕМ ПОТРЕБЛЕНИЯ ЭЛЕКТРОЭНЕРГИИ В РЕГИОНАХ ПРИСУТСТВИЯ КОМПАНИЯМИ ГРУППЫ МТС<sup>1</sup>, МЛН КВТ·Ч

	2016	2017	2018
ПАО «МТС»	1 052,5	1 140,7	1 224,6
ПрАО «ВФ Украина»	264,5	259,6	263,8
СООО «Мобильные ТелеСистемы»	98,1	92,0	92,9
ЗАО «МТС Армения»	34,4	34,7	34,3
<b>Итого</b>	<b>1 477,0<sup>2</sup></b>	<b>1 527,0</b>	<b>1 615,6</b>

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 целях снижения энергопотребления базовыми станциями МТС:

- осуществляет переход на светодиодные лампы в системах освещения мачты;
- использует системы кондиционирования с функцией фрикулинг;
- проводит замену оборудования на более энергоэффективное;
- использует оборудование не ниже класса «С»;
- размещает оборудование в компактных телекоммуникационных шкафах вместо контейнеров-аппаратных;
- применяет программные алгоритмы отключения приемо-передающего оборудования базовых станций в периоды низкой нагрузки;
- внедряет автоматизированную систему коммерческого учета электроэнергии;

ПОТРЕБЛЕНИЕ ЭЛЕКТРОЭНЕРГИИ В ПАО «МТС» В 2018 Г., МЛН КВТ·Ч



<sup>1</sup> Данные включают потребление энергии ПАО «МТС» и зарубежными дочерними компаниями (ПрАО «ВФ Украина», СООО «Мобильные ТелеСистемы», ЗАО «МТС Армения»).

<sup>2</sup> Включая объем потребленной энергии в Туркменистане.

- использует базовые станции с пассивным охлаждением приемо-передатчиков, когда используются выносные радиомодули feederless (активное оборудование располагается непосредственно на столбе или башне), что не требует энергопотребления на их охлаждение.

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 жесткие требования к эффективности потребления топлива и выбросам CO<sub>2</sub>.

В филиалах Компании в целях энергосбережения в 2018 г. проводились следующие работы:

- установка датчиков движения на освещение в проходах и коридорах офисов;
- модернизация систем освещения на основе применения светодиодных светильников.

**Экономия энергии в ПрАО «ВФ Украина»**

В целях экономии электроэнергии на базовых станциях ПрАО «ВФ Украина» внедрен функционал Power Saving, который отключает приемо-передатчики базовых станций в часы минимальной нагрузки. Экономия электроэнергии с учетом активации функционала на всей сети достигает от 2 до 5%, что составляет около 4 млн кВт·ч в год.

- контроль за штатным эксплуатированием систем вентиляции и кондиционирования с учетом возможности их отключения в нерабочее время (кроме технологических);

ОБЪЕМ ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ПАО «МТС» ЭНЕРГЕТИЧЕСКИХ РЕСУРСОВ В 2018 Г.

Вид ресурса	Натуральное выражение		Денежное выражение, руб., без НДС
	количество	единица измерения	
Тепловая энергия	52 673,57	Гкал	84 668 452,86
Водоснабжение	220 551,91	куб. м	10 604 375,98
Газоснабжение	1 164 281,55	куб. м	7 540 115,68
Бензин	4 708 900,63	литр	155 285 211,78
Дизтопливо	3 231 360,67	литр	108 796 359,80

**Водопотребление**

**103-2, 103-3** Деятельность ПАО «МТС» не оказывает существенного воздействия на водозабор, однако мы стремимся к сокращению использования воды. В 2018 г. объем использования воды снизился на 1,1%.

**на 1,1%**

снизился объем использования воды в 2018 г.

**303-1** ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ВОДЫ ПАО «МТС», ТЫС. М<sup>3</sup>

Использование воды, тыс. куб. м	2016	2017	2018
<b>Всего:</b>	<b>272,707</b>	<b>223,09</b>	<b>220,55</b>
В том числе:			
из природных источников	3,982	1,162	0,802
из водоканала	268,725	222,929	220,552
повторно используемая вода	0,00	0,00	0,00

**303-2** Основным источником забора воды является водоканал. Большая часть использованной воды передается на очистку другим организациям.

**306-1** СБРОСЫ ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ВОДЫ ПАО «МТС», ТЫС. М<sup>3</sup>

Общий объем сбросов использованной воды, тыс. куб. м	2016	2017	2018
<b>Всего:</b>	<b>267,88</b>	<b>223,09</b>	<b>220,55</b>
В том числе:			
очищенная вода	0,063	0,00	0,00
передано на очистку другим предприятиям (канализация)	267,817	223,09	220,55

**Выбросы**

**103-2, 103-3** 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.

**305-1** ПРЯМЫЕ ВЫБРОСЫ ПАРНИКОВЫХ ГАЗОВ ПАО «МТС», Т<sup>1</sup>

	2017	2018
Газоснабжение	1 519,4	2 136,3
Бензин	11 811,4	14 243,0
Дизтопливо	10 034,7	10 167,5
<b>Итого</b>	<b>23 365,5</b>	<b>26 546,8</b>

<sup>1</sup> Расчет выбросов парниковых газов произведен в соответствии с Приказом Минприроды России от 30.06.2015 № 300 «Об утверждении методических указаний и руководства по количественному определению объема выбросов парниковых газов организациями, осуществляющими хозяйственную и иную деятельность в Российской Федерации».

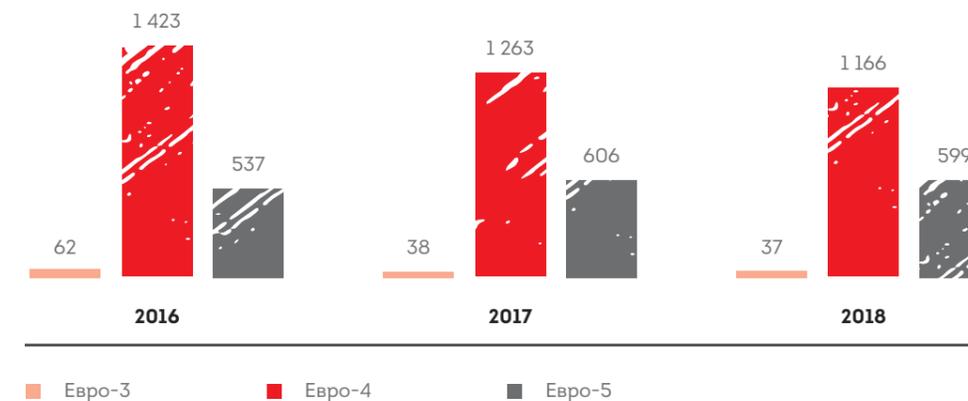
**Транспорт**

Ввиду особенностей бизнеса Компании наше прямое воздействие на окружающую среду сводится к образованию выбросов машинами автопарка. Всего в 2018 г. ПАО «МТС» использовалось 1 802 автомобиля (на 5,5% 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 стандартам Евро-4, -5. В 2018 г. затраты на закупку служебного транспорта с высоким экологическим классом (не ниже Евро-5) составили 100,7 млн руб. Всего было закуплено 78 автомобилей, 166 транспортных средств было списано.

**305-1** Выбросы CO<sub>2</sub> от потребления бензина и дизельного топлива в ПАО «МТС» в 2018 г. составили 10 479,8 т и 7 516,5 т соответственно.

ЭКОЛОГИЧЕСКИЙ КЛАСС АВТОМОБИЛЕЙ ПАО «МТС» ПО СОСТОЯНИЮ НА КОНЕЦ ГОДА, ШТ.



**Отходы**

**103-2, 103-3** Мы ответственно подходим к вопросу утилизации отходов, а потому одним из основных требований к сотрудничеству с компаниями по вывозу бытовых отходов является осу-

ществление 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.

ОБЩАЯ МАССА ОТХОДОВ ПАО «МТС» В 2018 Г.

Виды отходов	Кол-во	Способ обращения
<b>Чрезвычайно опасные (I класс опасности)</b>		
Ртутьсодержащие отходы (люминесцентные лампы), шт.	15 509	Утилизация
<b>Умеренно опасные (III класс опасности)</b>		
Отработанные картриджи, шт.	165	Размещение на полигоне
Компьютерная техника и оборудование, шт.	570	Утилизация
Батарейки, кг	874	Утилизация
<b>Малоопасные (IV класс опасности)</b>		
Всего по IV классу, т	4 574,6	Размещение на полигоне
<b>Практически неопасные (V класс опасности)</b>		
Всего по V классу, т	1 466,8	Захоронение/утилизация/переработка

**306-2** В 2018 г. общее количество отходов IV и V классов опасности, образовавшихся в процессе деятельности ПАО «МТС», составило 6 тыс. тонн. 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 обо-

рудование 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 классов опасности и выполняет работы в соответствии с законодательством РФ, соблюдая все экологические стандарты.

УТИЛИЗАЦИЯ ОБОРУДОВАНИЯ В 2018 Г., Т

Организация	Лом черного металла	Лом цветного металла
ПАО «МТС»	188,4	156,2
ПАО МГТС	70,8	8,2
АО «РТК»	7,5	0,4
СООО «Мобильные ТелеСистемы» (Беларусь)	136,4	67,3

### Реализация лома компьютерного оборудования в МГТС

С целью снижения негативного воздействия на окружающую среду и экономии природных ресурсов с 2018 г. ПАО МГТС продает лом компьютерного оборудования и лом оборудования коммутации специализированной организации, которая занимается его переработкой.

Ранее лом оборудования передавался на обезвреживание, что влекло за собой дополнительные расходы. За 2017 г. ПАО МГТС потратило 107,1 тыс. руб. на обезвреживание лома оборудования.

В 2018 г. прибыль ПАО МГТС от реализации лома оборудования составила 439,2 тыс. руб.



### 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 sim-карт. Мы стремимся к тому, чтобы вся команда МТС и каждый ее сотрудник в частности были максимально вов-

лечены в процесс реализации экологических проектов и объективно оценивали свою ответственность перед природой.

### Экоупаковка

С 2016 г. все SIM-карты МТС продаются только в экологичной упаковке. Упаковка изготавливается из высокоэкономичного двухслойного натурального картона без синтетических добавок и легко разлагается в природе. Безопасность упаковки МТС одобрена Экологическим сертификатом соответствия.

### ПАО «МТС» и ПАО МГТС – лауреаты премии ECO BEST AWARD 2018

ПАО «МТС» стало победителем сразу в двух номинациях: «Экоупаковка года» за проект «Экоупаковка» и «Лучший образовательный проект в области экологии» за волонтерский театр кукол «Мобильный театр сказок МТС».

ПАО МГТС получило награду за комплексную программу популяризации экологической культуры.

ECO BEST AWARD 2018 – независимая общественная награда, вручаемая за лучшие продукты и практики в области экологии, энерго- и ресурсосбережения.



### Диплом «За инновационный подход к развитию корпоративного заповедного волонтерства»



**ЗАПОВЕДНИКИ**  
— ЭКОЦЕНТР —

В декабре 2018 г. ПАО «МТС» получило диплом «За инновационный подход к развитию корпоративного заповедного волонтерства» от АНО «Экоцентр “Заповедники”» за организацию экомарафона и серии тематических мастер-классов на территории заповедника «Лосиный остров» в январе 2016 г.

В забеге, который был организован по экологической тропе заповедника, приняли участие 60 человек. На благотворительные взносы участников было приобретено 20 мешков моркови, которые были переданы администрации заповедника для подкормки животных в зимний период.

«Инновационность» подхода, по мнению организаторов мероприятия, состояла в том, что это был первый зимний корпоративный забег на территории заповедника по экотропе, взносы от участия в котором были направлены на поддержание местной фауны.

## ЭкоТелеком

Направление «ЭкоТелеком» сфокусировано на формировании экологической культуры у сотрудников МТС и призвано повысить личную ответственность за рациональное использование ресурсов, сбор и правильную утилизацию отходов, заботливое отношение к окружающей среде.

С 2013 г. направление «ЭкоТелеком» утверждается Советом директоров ПАО «МТС» как одно из приоритетных в области корпоративной социальной ответственности. Реализация и поддержка экологических проектов с привлечением сотрудников Компании утверждены в стратегии Блока по управлению персоналом МТС.

Компания стремится не только привлечь внимание сотрудников к необходимости ответственного отношения к природе, но и дать возможность помочь настоящим делом.

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.

## МГТС сохраняет леса

**102-12, TA2** ПАО МГТС совместно с Всемирным фондом дикой природы (WWF) реализует программу по сохранению лесных ресурсов России. Для производства бумажных счетов МГТС ежегодно требуется 288 тонн бумаги. Поэтому с 2015 г. МГТС призывает москвичей снизить количество потребляемой бумаги, переходя на электронные счета за услуги связи. К концу 2018 г. к программе присоединились около 600 тыс. абонентов МГТС.

## 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.



Подробнее см. раздел «Корпоративная культура».

## Бумажный бум

**Проект-победитель шестой Церемонии награждения волонтеров МТС в номинации «Экологическое волонтерство»**

Доброй традицией в МТС стал сбор макулатуры: в 2018 г. сотрудники ПАО «МТС» собрали более 24 тонн бумажных отходов. В 2019 г. планируется организовать постоянный сбор макулатуры в офисах Компании.

**60** спасают **1**  
кг макулатуры дерево



**Скажите батарейкам: «Сдавайтесь!»**

**Проект-победитель шестой Церемонии награждения волонтеров МТС в номинации «Экологическое волонтерство»**

Одним из самых опасных видов отходов является аккумуляторная батарейка, которая содержит в себе большое количество (80% от веса) тяжелых металлов: кадмий, цинк, никель, ртуть и свинец. Оказавшись на свалке, корпус батарейки теряет свою целостность, и ядовитая начинка уходит в почву, подземные воды, атмосферу, нанося вред окружающей среде и здоровью человека, проникая в его организм вместе с водой и пищей. Срок разложения одной батарейки более 100 лет, а площадь заражения около 20 м<sup>2</sup> земли.

В 2018 г. в административных офисах ПАО «МТС» возобновилась акция по сбору батареек. Для этого в офисах Компании в 50 городах России установлены коробки с тематическими наклейками. На 2019 г. запланирована установка железных контейнеров в форме батареек, более безопасных для транспортировки опасных отходов.

По результатам акции в 2018 г. было собрано и передано на утилизацию 1 518 кг батареек.

Для того чтобы эта акция стала возможной, нашими коллегами проделана огромная работа, итогом которой стало заключение договора с единственной компанией по утилизации батареек в России – «Мегаполисресурс».

В 24 офисах продаж и обслуживания МГТС батарейки могут сдать не только сотрудники, но и жители Москвы.

**1 = 20**

кг батареек

карандашей из извлеченного графита

Утилизация

**1** сохраняет **1**

батарейки

тонну воды

## Электронная подпись для сотрудников

**ТА2** Для того чтобы спасти деревья, можно не только собирать макулатуру, но и использовать меньше бумаги. Чтобы уменьшить объем бумажной работы, снизить затраты и внести позитивный вклад в охрану окружающей среды, в МТС был запущен проект по переводу документов в «цифру». Суть проекта – подписание внутренних документов Компании не на бумаге, а при помощи электронной цифровой подписи.

Начать его внедрение мы решили с двух массовых процессов – подписания приказов

на отпуск и листов ознакомления с нормативными документами. Выгоды очевидны: времени и бумаги тратится меньше, процесс становится проще, удобнее и прозрачнее. Все делается прямо в личном кабинете сотрудника.

В рамках проекта электронная цифровая подпись будет предоставлена каждому сотруднику Компании. В настоящее время запущена пилотная программа по реализации проекта.

## Экологические инициативы в Армении



**102-12** VivaCell-MTS (Армения) с 2006 г. сотрудничает с Фондом охраны дикой природы и культурных ценностей (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%.

В 2018 г. созданы солнечные станции для зарядки электронных велосипедов на второй лесной станции Кавказского убежища биоразнообразия (CWR) и в селе Урцадзор Араратского марза. Также была запущена система солнечного водонагрева на заводе по переработке пищевых продуктов «Олани» в селе Шагап Араратского марза. В детском саду № 2 «Экият» города Ноемберян Тавушского марза и музыкальной школе в селе Бердаван Тавушского марза установлены солнечные водонагреватели, которые позволят обеспечить должную посещаемость 100 воспитанников вне зависимости от погодных условий и сократить расходы на отопление на 40%.

В рамках совместной программы «Развитие общин» будет построена внутренняя оросительная сеть в деревне Гнишик Вайоцдзорской области. Этот проект позволит решить вопрос орошения двух общин – Гнишика и Мозрова. Система капельного орошения даст возможность обрабатывать плодовые деревья и создавать виноградные сады.

## Мобильные технологии для экологии

С 2014 г. МТС успешно реализует программу «Мобильные технологии для экологии», в рамках которой проводятся экологические уроки в школах по всей России. За годы существования в проекте приняли участие более 14,5 тыс. учителей из более чем 80 регионов России, которые провели экологические уроки в своих школах, охватив около 380 тыс. школьников. Ученики узнали о том, как современные мобильные технологии помогают сохранять природу, спасать жизни людей, ликвидировать лесные пожары, заботиться о птицах и животных. Школьников познакомили с Эконешкой – героиней МТС и подружкой героя Интернешки, которая отвечает за экологию и помогает природе.

В 2018 г. МТС при поддержке АНО «Экоцентр “Заповедники”» приступил к разработке нового урока, благодаря которому ребята узнают, как наблюдать за природой и как современные мобильные технологии могут сделать путешествие еще интереснее и познавательнее. Интерактивные задания переместят участников вместе с Эконешкой на природу и покажут им,



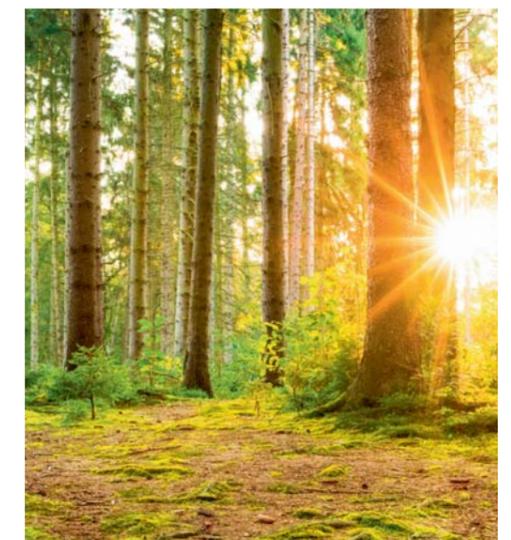
как много всего интересного можно узнать во время прогулки в лесу.

Благодаря волонтерам МТС уже в 2019 г. первыми слушателями экоуроков станут воспитанники подшефных детских социальных учреждений и ученики младших и средних классов в образовательных учреждениях 20 регионов России.

## Технологии МТС защищают леса от пожаров

**РА6** В рамках государственной программы Московской области «Экология и окружающая среда Подмосковья» на 2017–2026 гг. МТС предоставляет площадки для установки видеокамер на вышках сотовой связи и обеспечивает передачу данных с видеокамер через защищенные выделенные каналы на скорости до 4 Мбит/с. Благодаря высококачественному видео региональная диспетчерская служба может в режиме онлайн следить за состоянием пожарной обстановки, анализировать информацию и при необходимости привлекать требуемые силы и средства к тушению возгораний. Данное решение МТС позволяет оптимизировать расходы на наземное и авиатрулирование местности.

Всего в проекте задействовано 115 базовых станций МТС. Видеокамеры также установлены в Нижнем Новгороде, Белгороде, Брянске и Пскове.



## Комплаенс и культура добросовестного поведения 103-2, 103-3

Мы дорожим своей деловой репутацией и корпоративной культурой, которые выстраивались многие годы. Запуская передовые услуги, работая над текущими и новыми проектами, мы действуем исключительно в рамках применимого законодательства, в соответствии с принципами добросовестного ведения бизнеса, высокими стандартами деловой этики и профессионального поведения.

**Алексей Корня,**  
Президент ПАО «МТС»

ных сотрудников Компании. Все сотрудники несут ответственность за соблюдение Кодекса и лично отвечают за свои действия.

В 2018 г. вступила в действие новая версия Кодекса. Общий тренд изменений документа был направлен на упрощение формулировок для простоты его понимания всеми сотрудниками МТС и третьими лицами. Также Кодекс пополнился новыми важными разделами: «Роль руководителей», «Взаимодействие с партнерами и поставщиками», «Защита интеллектуальной собственности». При этом все другие разделы Кодекса были уточнены и актуализированы.



Ознакомиться с текстом Кодекса и видеороликом «Комплаенс и деловая этика» можно на официальном сайте МТС в разделе Компания МТС/Комплаенс и деловая этика/Кодекс делового поведения и этики: <https://moskva.mts.ru/about/komplaens-i-delovaya-etika/>.

### Развитие культуры добросовестного поведения

Поддержание культуры добросовестного поведения – это долгосрочная задача, которая является неотъемлемым элементом стратегии Группы МТС в области комплаенс. Мы формируем и поощряем у сотрудников Компании внутренние морально-этические принципы, чтобы сознательность стала универсальным внутренним контролем при принятии бизнес-решений.

Путем информирования и обучения Компания содействует повышению уровня корпоративной культуры, осведомленности в вопросах этического ведения бизнеса.

В 2018 г. мы продолжали программу очного и онлайн-обучения своих сотрудников и членов органов управления принципам и стандартам ведения бизнеса в соответствии с применимым законодательством. В течение года был обновлен раздел «Комплаенс и деловая этика» на портале

для сотрудников, создано специальное приложение по комплаенс для смартфонов, которые формируют в Компании доступную информационную среду. В течение года регулярно осуществлялись информационные рассылки сотрудникам по тематикам комплаенс-программ.

Помимо традиционного «тона сверху» от топ-менеджмента, в 2018 г. Компания стала активно развивать «тон в середине» – демонстрацию личного примера добросовестного поведения руководителями среднего звена. Директора по региональному развитию и директора филиалов лично выступали перед сотрудниками на тему комплаенс, напоминали о важности прохождения обучения по комплаенс и проводили мероприятия в регионах. Дальнейшее развитие получила программа комплаенс-представителей, по состоянию на конец 2018 г. в рамках программы было привлечено 19 сотрудников-волонтеров из различных бизнес-функций, которые проводили консультирование и обучение сотрудников, активно участвовали в проектах Департамента комплаенс. Двое комплаенс-представителей стали штатными комплаенс-менеджерами в Компании и дочернем обществе МТС.

Для поддержания атмосферы открытости и доверия в Компании функционирует «Единая горячая линия», позволяющая в том числе направлять сообщения о нарушениях в области комплаенс анонимно.



Подробнее о «Единой горячей линии» см. раздел «Соблюдение прав человека на рабочем месте».

### Единая система комплаенс

Для единообразного и эффективного управления различными комплаенс-рисками в МТС активно развивается единая система комплаенс. МТС стремится быть примером прозрачного и честного ведения бизнеса для всех заинтересованных сторон во всех юрисдикциях, в которых осуществляет свою деятельность.

При построении системы комплаенс мы опираемся на нормы применимого законодательства, рекомендации регуляторных органов, отраслевую специфику и лучшие практики в сфере комплаенс.

С 2016 г. в Компании функционирует Комитет по комплаенс при Президенте МТС, в состав которого входят 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



### Кодекс делового поведения и этики

**102-16** Кодекс делового поведения и этики (далее – Кодекс) – основополагающий документ, который содержит ключевые принципы ведения бизнеса МТС.

Кодекс содержит разделы «МТС и сотрудники», «МТС и клиенты», «МТС и общество», «МТС и законы», «Обращения и сообщения о нарушениях Кодекса», которые закрепляют ответственность Компании перед всеми заинтересованными лицами и общественностью. Он также содержит информацию обо всех комплаенс-программах единой системы комплаенс МТС.

Кодекс действует в отношении членов Совета директоров, руководящего состава и осталь-

### Дни этики и комплаенс

Уже четвертый год 23 октября в Компании отмечается корпоративный День этики и комплаенс.

В 2018 г. мероприятия, приуроченные к празднику, длились четыре дня. Непосредственно 23 октября все сотрудники МТС получили письмо с обращением директора департамента комплаенс о культуре добросовестного поведения.

### Девиз дней этики и комплаенс 2018: «Комплаенс – хорошая привычка!»

В дополнение к федеральной (основной) программе в филиалах были организованы региональные мероприятия и конкурсы. Более 1 200 сотрудников приняли участие в тренингах, мастер-классах, викторинах и творческих конкурсах. Победителями конкурсов стали 45 сотрудников, которым были вручены книги и ежедневники с логотипом комплаенс.

КОМПЛАЕНС-ПРОГРАММЫ МТС

 Антикоррупционный комплаенс	 Инсайд-комплаенс	 Организация обработки персональных данных
 Противодействие отмыванию денежных средств, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения (ПОД/ФТ/ФРОМУ)	 Антимонопольный комплаенс	 Система управления охраной труда
 Соблюдение прав человека на рабочем месте	 Экология	

в указанной сфере. За 2018 г. было проведено шесть заседаний Комитета.

Координация внедрения и работы единой системы комплаенс возложена на Департамент комплаенс МТС.

Указанные выше направления курируются соответствующими функциональными подраз-

делениями, каждое из которых реализует свою комплаенс-программу и систему по минимизации рисков.



Подробная информация о каждой комплаенс-программе представлена в Годовом отчете ПАО «МТС» за 2018 г. в разделе «Комплаенс и культура добросовестного поведения».

**Цикл аудита соответствия единой системы комплаенс Компании стандартам ISO 19600:2014 и ISO 37001:2016**

Наиболее существенное развитие единая система комплаенс в МТС получила благодаря проекту сертификационного аудита соответствия комплаенс-программ международным стандартам ISO 19600:2014 «Системы комплаенс-менеджмента» и ISO 37001:2016 «Системы антикоррупционного комплаенс-менеджмента». В 2017 г. в МТС стартовал цикл аудита соответствия, состоящий из сертификационного аудита и последующих двух надзорных аудитов.

Решение о сертификации Компании принимал Сертификационный комитет Международной ассоциации комплаенс (ICA).

**В феврале 2018 г., успешно пройдя сертификационный аудит, МТС получила сертификат соответствия единой системы комплаенс стандартам ISO37001:2016 и ISO19600:2014**

**В декабре 2018 г. единая система комплаенс МТС подтвердила соответствие вышеуказанным международным стандартам в ходе первого надзорного аудита.**

Наша компания одна из первых в России стала внедрять лучшие мировые практики в области комплаенс-менеджмента. Международная сертификация по стандартам ISO в очередной раз подтвердила лидерские позиции МТС в реализации антикоррупционной политики в корпоративном секторе России, нашу приверженность принципам добросовестного ведения бизнеса и соблюдения деловой этики. Так мы демонстрируем клиентам, деловым партнерам, инвесторам и регуляторам наш высокий уровень корпоративной культуры и вносим посильный вклад в оздоровление бизнес-среды в стране.

**Юлия Ромашкина,  
директор Департамента  
комплаенс ПАО «МТС»**

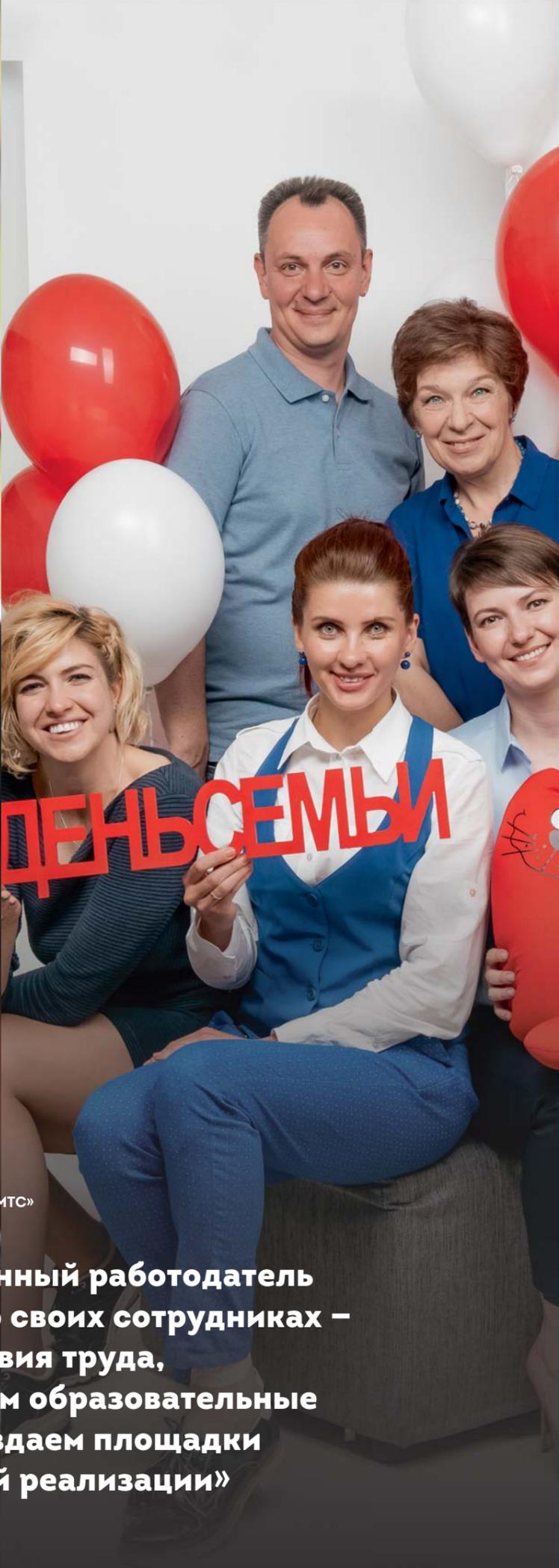
Компания получила новые рекомендации по совершенствованию системы, результаты работы по которым МТС представит в ходе второго надзорного аудита, который состоится в конце 2019 г. и завершит цикл проверки соответствия единой системы комплаенс стандартам ISO. Сертификат соответствия действителен до 2020 г. и предусматривает проведение ежегодных надзорных аудитов.

Внедрение в МТС подходов к управлению комплаенс-рисками, описанных в международных стандартах, соответствует лидерскому духу нашей Компании. Ценность эффективной системы комплаенс для Компании состоит в создании безопасной с точки зрения нормативно-правового регулирования среды для достижения бизнес-целей.

И подтверждение международными экспертами соответствия единой системы комплаенс стандартам ISO – это важная веха и оценка высокого уровня развития нашей комплаенс-системы. Отсюда МТС продолжит дальнейшее развитие среды и будет оставаться лидером и амбассадором передовых практик в данной области.

**Алексей Корня,  
Президент ПАО «МТС»**

По итогам сертификационного аудита Компания получила рекомендации по совершенствованию системы, одной из которых стало завершение проекта углубленной оценки комплаенс-рисков на уровне бизнес-процессов по шести комплаенс-программам, по которым ранее такая оценка рисков не проводилась (углубленная оценка рисков по комплаенс-программам антимонопольного комплаенс и антикоррупционного комплаенс и бизнес-этики была проведена ранее). Проект был успешно завершен в 2018 г., сформированы карты рисков по программам системы, а также приняты планы по улучшению и развитию контрольной среды на 2019 г.



**МТС ДЛЯ ПЕРСОНАЛА**

Член Правления, вице-президент  
по управлению персоналом ПАО «МТС»  
Мария Голяндрина:

**«Как ответственный работодатель мы заботимся о своих сотрудниках – улучшаем условия труда, совершенствуем образовательные программы, создаем площадки для социальной реализации»**



- КАДРОВАЯ ПОЛИТИКА..... 130
- КАДРОВЫЙ СОСТАВ ..... 134
- КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА ..... 137
- СОБЛЮДЕНИЕ ПРАВ ЧЕЛОВЕКА  
НА РАБОЧЕМ МЕСТЕ ..... 143
- ОБУЧЕНИЕ И РАЗВИТИЕ ..... 145
- ПРИВЛЕЧЕНИЕ И АДАПТАЦИЯ.....151
- МОТИВАЦИЯ И СОЦИАЛЬНЫЕ  
ГАРАНТИИ..... 159
- ОХРАНА ТРУДА ..... 163



# МТС ДЛЯ ПЕРСОНАЛА

## Кадровая политика



Сотрудники – это ключевой актив МТС. В основе нашей бизнес-эффективности лежат профессионализм, высокая ответственность и добросовестное поведение наших сотрудников. Мы постоянно стремимся улучшать трудовые отношения, создавать все условия для безопасной работы, способствовать карьерному росту и социальному благополучию наших сотрудников.

102-7, 103-2, 103-3 Основой кадровой политики МТС являются прозрачные и честные взаимоотношения с сотрудниками. При этом в МТС сформированы доброжелательная корпоративная культура, атмосфера благодарности, заботы и признания достижений каждого из нашей дружной команды.

МТС – это компания, работая в которой люди могут найти возможность для самореализации.

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, талантливой молодежи и специалистов зрелого возраста.

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

### Миссия HR:

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

>65 — >50%

тыс. сотрудников

сотрудников Группы МТС имеют стаж более 5 лет

максимально учитывать интересы персонала, а в случае возникновения разногласий прилагаем все усилия для объективного и справедливого разрешения конфликта.

### Вовлеченность персонала

МТС реализует комплекс мер, направленных на повышение вовлеченности и 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.



Подробнее см. раздел «Привлечение и адаптация»).

В МТС ежегодно проходит опрос по вовлеченности сотрудников, в рамках которого сотрудники анонимно оценивают руководство, карьерные перспективы, возможности обучения и развития, бизнес-процессы, условия труда, а также высказывают свои пожелания и предложения по улуч-

шению работы в Компании. По итогам составляется план мероприятий для повышения вовлеченности, которые реализуются подразделениями в течение следующего года. Системная работа с вовлеченностью персонала позволяет МТС поддерживать высокий интерес к труду и лояльность сотрудников на самом высоком уровне.

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

Однако ранее участие в исследованиях вовлеченности означало заполнение внушительного опросника, на которое уходило немало времени. В 2018 г. мы переформатировали опрос и облегчили процесс анкетирования. Теперь все устроено просто и максимально комфортно для участников. Вместо длинных опросников – небольшие онлайн-задания из пяти вопросов, которые нужно выполнить раз в неделю. Чтобы однообразие вопросов не наскучило пользователю, их стили-

стика все время меняется, а чтобы сделать процесс еще увлекательнее, анкетирование проводится в игровой манере. За новой формой опроса стоит очень серьезный научный базис, благодаря которому мы можем получить самую детальную и объективную информацию о состоянии дел с вовлеченностью сотрудников Компании.

По результатам опроса сотрудников ПАО «МТС» в 2018 г. уровень вовлеченности составляет 86 пунктов, уровень лояльности – 72 пункта, HappyIndex (объединение множеств лояльных и вовлеченных сотрудников) – 69 пунктов.



### МТС стала трехкратным лауреатом Премии HR-бренд 2018

МТС победила в номинации «Федерация» за внедрение системы WorkForce Management (WFM) в собственной розничной сети. WFM – авторская разработка МТС, позволяющая на основе больших данных создать максимально эффективный график работы сотрудников.

МТС также получила награду за волонтерскую акцию «Культурный код», которая признана лучшим социально ориентированным проектом в номинации «Большое сердце».

Победу в номинации «Регион» МТС принесли соревнования по программированию уличных фонтанов «MTS Fountain Challenge», которые были организованы для привлечения студентов и выпускников вузов Краснодарского края в программу ИТ-стажировок.

### Удаленные рабочие места

В 2018 г. в нашей Компании появилась возможность работать удаленно: сотрудники ПАО «МТС» и ПАО «МТС ИТ» могут совмещать дистанционную работу с работой в офисе.

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.



## МТС – компания для всех возрастов

Проект «МТС – компания для всех возрастов» – это наш социальный вызов на пороге демографического спада в России, который наблюдается с 2017 г. Согласно прогнозам Росстата, в условиях существующей демографической ямы численность трудоспособного населения России будет сокращаться до 2030 г.

Проект направлен на аудиторию 40+ и активно изучает вопрос найма, адаптации и удержания сотрудников этой возрастной категории.

В проект вовлечены региональные структуры HR, руководители многих подразделений МТС, и мы рады, что в него включается все больше сотрудников Компании. Мы многое делаем для того, чтобы сотрудникам разных возрастов было комфортно работать вместе, чтобы поколения имели шанс раскрыться с лучшей стороны. Именно поэтому прямо или косвенно в проект вовлечена разновозрастная команда МТС.

Основная цель проекта – поиск, обучение и адаптация соискателей зрелого возраста для дальнейшей работы, а также использование знаний о различиях поколений при взаимодействии с абонентами и клиентами. Мы ставим перед собой задачу донести реалии и перспективы рынка труда, создать позитивное отношение в Компании к разным возрастным категориям сотрудников.

Важная задача, которую мы решаем в рамках проекта, – это формирование у руководителей навыков работы с разновозрастной средой, в том числе направленных на прием и удержание специалистов зрелого возраста. В 2018 г.



в 12 регионах созданы пилотные зоны совместно с Центрами занятости населения

на 4% в среднем увеличилась скорость закрытия вакансий

на 3% снизился в среднем отток среди сотрудников 40+

до 17% увеличился уровень удовлетворенности клиентов старше 40 лет

в 1,5 раза увеличился прирост принятых за год сотрудников, привлеченных через Центры занятости населения

более 500 руководителей Компании было обучено работе с соискателями зрелого возраста.

Проект «МТС – компания для всех возрастов» помогает лучше понимать и принимать особенности, присущие разным поколениям. В итоге взаимодействие внутри команды получается более продуктивным и глубоким, а результаты индивидуальной и совместной работы становятся более эффективными.

МТС показала наиболее яркий пример социального работодателя. Компания не только готова принять на работу соискателей самых различных возрастных групп, но и прикладывает массу усилий, ресурсов для того, чтобы изменить стереотипное отношение людей к данной проблеме.

Проект направлен не только внутрь Компании, но и на внешнюю среду. В нем затрагиваются вопросы коммуникации и обслуживания клиентов МТС старшего возраста. Мы заметили, что сотрудники 40+ легче находят общий язык с клиентами зрелого возраста. Если соединить эти возрастные аудитории, мы проявим большую заботу к своим клиентам – людям, которые нуждаются в более внимательной коммуникации от Компании и хотят получать новые цифровые знания в доступной форме.

Проект «МТС – компания для всех возрастов» имеет специально созданные под эту тему видеоуроки, которые все могут увидеть в «Мобильной академии» МТС:

- Что значит для компании прием на работу кандидатов 40+;
- Оценка кандидата 40+;
- Моделирование собеседования с кандидатом 40+;
- Телефонное общение с кандидатом 40+.

Наибольшую поддержку проект получил на региональных площадках МТС, где особенно востребованы сотрудники, достигшие возраста социальной зрелости. Презентации проекта в 2018 г. состоялись в Рязани, Нижнем Новгороде, Набережных Челнах, Барнауле, Ульяновске. Для жителей городов и потенциальных соискателей сотрудники МТС про-

Существующая демографическая ситуация в стране показала, что бизнесу нужно посмотреть в сторону более зрелых кандидатов. Результаты проекта уже есть, мы видим, что стирается некая грань в оценке того, какой сотрудник считается сотрудником пожилого возраста. Мифы про возрастных кандидатов исчезают...

**Елена Серегина,**  
директор Департамента  
корпоративной социальной  
ответственности ПАО «МТС»

вели образовательные мастер-классы «Как правильно составить резюме» и «Мобильные технологии для жизни». Для самих сотрудников Компании был организован мастер-класс «Работа в разновозрастной команде» от Корпоративного университета МТС, а также представлен обзор мобильных приложений от МТС и перспективы их развития. Полученные в рамках этих мероприятий знания и навыки помогут повысить вовлеченность сотрудников всех возрастов и будут способствовать эффективной реализации задач МТС.

### Уникальное решение по продвижению проекта

Моделями рекламной кампании «Ищешь работу? А мы ищем тебя!» стали сотрудники розничной сети и Контактных центров МТС старше 40 лет.

В результате количество откликов на вакансии специалистов розничной сети увеличилось в среднем на 3–5%.

Социальный HR-проект «МТС – компания для всех» стал победителем в программе «Лучшие социальные проекты России» в номинации «Корпоративные проекты».

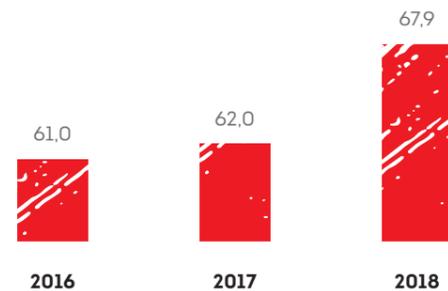
Проект вошел в число финалистов и получил диплом за высокое качество работы Премии Trainings 2018 в номинации «Территория включенности».

## Кадровый состав



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 порядка 50/50 с небольшими изменениями в разбивке по дочерним компаниям и реги-

ОБЩИЕ ЗАТРАТЫ НА ПЕРСОНАЛ ГРУППЫ МТС, МЛРД РУБ.

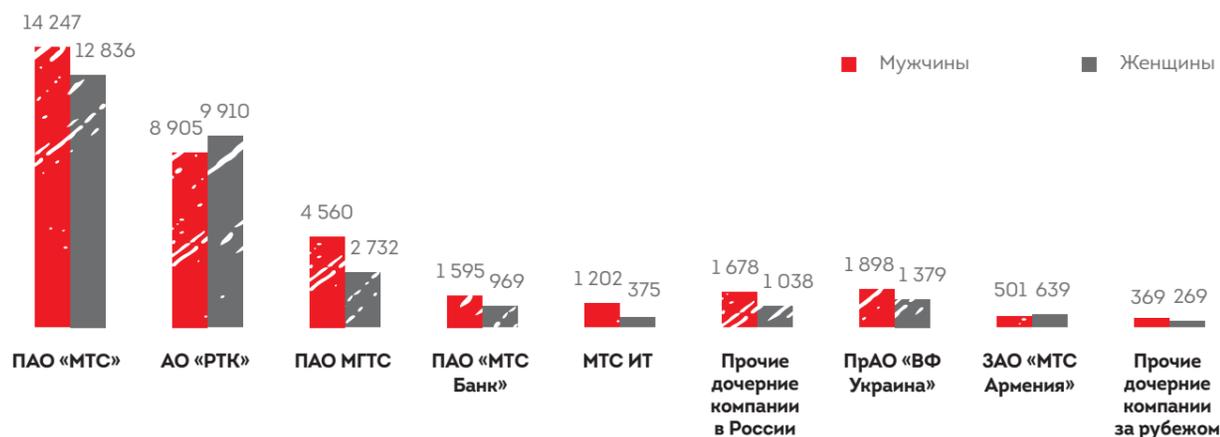


онам присутствия. Сотрудники ПАО «МТС», АО «РТК» и ПАО МГТС составляют более 80% всех сотрудников Группы МТС.

102-7, 102-8 ОБЩАЯ СПИСОЧНАЯ ЧИСЛЕННОСТЬ ПЕРСОНАЛА, ЧЕЛ.<sup>1</sup>

	2016	2017	2018
<b>Группа МТС</b>	<b>69 322</b>	<b>65 003</b>	<b>65 102</b>
ПАО «МТС»	28 910	27 886	27 083
АО «РТК»	24 538	20 474	18 814
ПАО МГТС	8 562	8 934	7 292
Прочие дочерние компании	7 312	7 709	11 912

КОЛИЧЕСТВО СОТРУДНИКОВ ГРУППЫ МТС<sup>2</sup> В 2018 Г., ЧЕЛ.

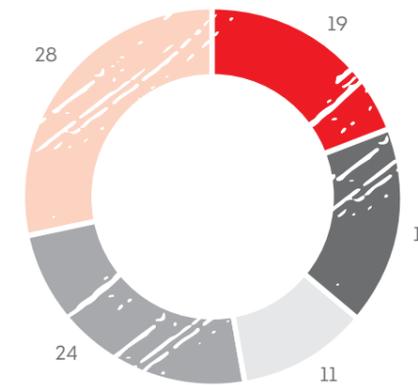


<sup>1</sup> Здесь и далее, если не указано иное, численность дана без учета сотрудников, работающих по договору гражданско-правового характера и аутсорсингу.

<sup>2</sup> В СООО «Мобильные ТелеСистемы» (Беларусь) общее число сотрудников на конец 2018 г. составило 1 831, из них 614 мужчин и 1 217 женщин.

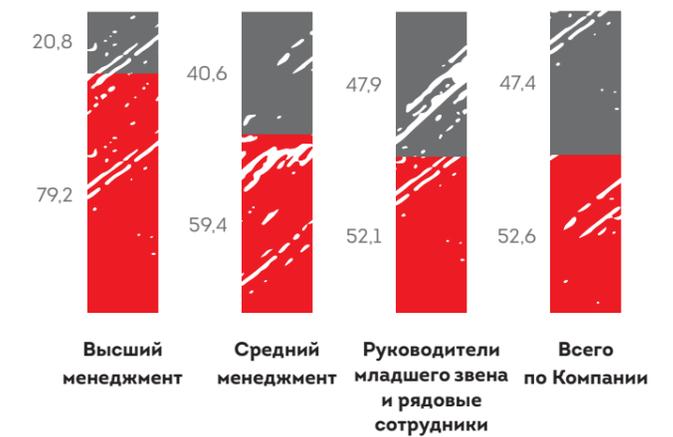
405-1

СТАЖ СОТРУДНИКОВ ГРУППЫ МТС<sup>1</sup> НА КОНЕЦ 2018 Г., %



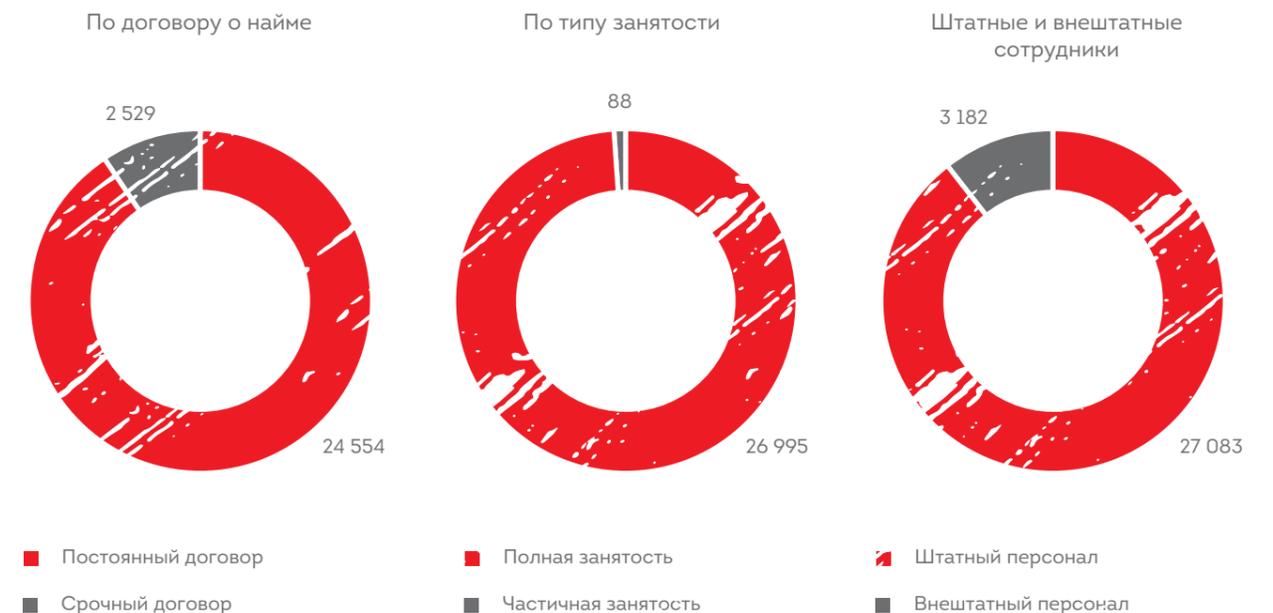
■ <1 года  
■ 1-3 года  
■ 3-5 лет  
■ 5-10 лет  
■ >10 лет

СТРУКТУРА ПЕРСОНАЛА ПАО «МТС» ПО ПОЛУ В 2018 Г., %



■ Женщины  
■ Мужчины

СТРУКТУРА ПЕРСОНАЛА ПАО «МТС» В РАЗБИВКЕ ПО ВИДАМ ЗАНЯТОСТИ В 2018 Г., ЧЕЛ.



■ Постоянный договор  
■ Срочный договор  
■ Полная занятость  
■ Частичная занятость  
■ Штатный персонал  
■ Внештатный персонал

<sup>1</sup> Без учета стажа сотрудников ПАО «МТС Банк» и СООО «Мобильные ТелеСистемы».

СТРУКТУРА ПЕРСОНАЛА ПАО «МТС» ПО ВОЗРАСТУ В 2018 Г., ЧЕЛ.

	<30 лет		30-49 лет		>50 лет		Итого	
	М	Ж	М	Ж	М	Ж	М	Ж
Высший менеджмент	0	0	13	3	6	2	19	5
Средний менеджмент	7	3	353	142	80	25	440	170
Руководители младшего звена	81	74	808	624	226	64	1 115	762
Специалисты	3 623	4 182	7 656	6 991	1 394	726	12 673	11 899
<b>Всего</b>	<b>3 711</b>	<b>4 259</b>	<b>8 830</b>	<b>7 760</b>	<b>1 706</b>	<b>817</b>	<b>14 247</b>	<b>12 836</b>

401-1

КОЛИЧЕСТВО УВОЛЕННЫХ СОТРУДНИКОВ И ТЕКУЧЕСТЬ КАДРОВ ПАО «МТС» В 2018 Г.

<30 лет		30-49 лет				>50 лет					
Кол-во уво- ленных, чел.	Текучесть, %	Кол-во уво- ленных, чел.		Текучесть, %		Кол-во уво- ленных, чел.		Текучесть, %			
М	Ж	М	Ж	М	Ж	М	Ж	М	Ж		
1 519	1 991	41	47	1 206	1 345	14	17	105	44	6	5

КОЛИЧЕСТВО ПРИНЯТЫХ НА РАБОТУ СОТРУДНИКОВ И КОЭФФИЦИЕНТ ОБОРОТА ПО ПРИЕМУ ПАО «МТС» В 2018 Г.

<30 лет		30-49 лет				>50 лет					
Кол-во приня- тых на работу, чел.	Коэффициент оборота по приему, %	Кол-во приня- тых на работу, чел.		Коэффициент оборота по приему, %		Кол-во приня- тых на работу, чел.		Коэффициент оборота по приему, %			
М	Ж	М	Ж	М	Ж	М	Ж	М	Ж		
1 429	1 595	38,5	37,5	1 087	996	12,3	12,8	66	28	3,9	3,4

## Корпоративная культура

Ценности ПРОСТО – это неотъемлемая часть нашей корпоративной культуры. Они крайне важны для МТС, ведь они объединяют нас как команду и направляют деятельность Компании. Наши ценности помогают МТС достигать высоких результатов и удерживать лидерство на рынке. Они – не только залог процветания и успеха всей компании, но и инструмент личного роста и развития каждого из нас. Мир изменяется, мы не стоим на месте, и наши ценности развиваются вместе с нами.

ровать конференц-звонки и переговорные комнаты, планировать отпуска и заказывать канцтовары, обсуждать актуальные вопросы на форумах, читать корпоративный журнал «Запросто». На портале расположены все ссылки на дополнительные ресурсы – систему дистанционного обучения и тестирования, систему управления эффективностью, личный кабинет сотрудника, электронную библиотеку и многое другое.

### Журнал «Запросто»

В журнале представлена самая интересная и актуальная информация о том, что происходит в Компании. Электронная версия выкладывается на внутреннем портале для сотрудников, полиграфический вариант распространяется по офисам компании по всей России, также PDF журнала размещается в библиотеке периодики РБК (доступна всем сотрудникам Компании с мобильных устройств).

В 2018 г. вышло девять номеров журнала. В 2019 г. планируется запуск мобильной версии журнала для смартфонов (будет размещен в новом приложении для сотрудников «Наш МТС»).

### Книгообмен

«Книга должна читаться! Отпуская книгу на волю, ты даешь ей жизнь!» – это лозунг bookcrossing в МТС.

В 2018 г. в МТС появилось новое движение bookcrossing (от англ. «книговорот») – идея которого в обмене книгами. Для этого в ряде офисов Компании установили стеллажи для обмена книгами. В них сотрудники могут оставить принесенные из дома книги, которые им уже не нужны, а в обмен взять себе то, что еще не читали. Таким образом, мы продлеваем жизнь книгам и сохраняем леса нашей планеты.

**П**артнерство – я знаю, что делает нас командой, – умение поддерживать друг друга и оказывать помощь.

**Р**езультативность – я стремлюсь к тому, чтобы каждый мой шаг вел к достижению цели, и оцениваю работу по результатам.

**О**тветственность – готовность отвечать за результат своих действий.

**С**мелость – способность первым сделать шаг вперед и что-то изменить.

**Т**ворчество – способность искать новые нестандартные решения, мыслить за рамками обычного.

**О**ткрытость – умение работать в команде.

### Портал

В 2018 г. новый корпоративный портал «Пульс» стал основным информационным ресурсом для сотрудников. На нем размещены все новости Компании, нормативно-справочная документация и инструменты поиска. С помощью сервисов портала можно осуществлять переводы документов, заказывать корпоративный транспорт, брони-

**28,8**

тыс. пользователей

### Мобильное приложение МГТС «Для своих»

Сегодня корпоративный портал – это привычное универсальное средство общения в компании. Но как быть, если у половины сотрудников нет рабочего места, оснащенного компьютером? В 2018 г. в МГТС появилось мобильное приложение «Для своих», учитывающее корпоративную жизнь компании.

Приложение «Для своих» – это:

- быстрый доступ к своему профилю;
- связь с коллегами в один клик;
- кадровые и финансовые документы онлайн;
- мгновенный заказ ИТ-услуг, визиток, клининга, бронирование переговорных;
- отслеживание конкурса «Человек года МГТС»;
- влияние на эффективность бизнеса;
- повышение личной капитализации – возможность внести предложение в «МГТС Идея»;
- горячие предложения и выгодные акции от партнеров.

Разработчики приложения учли, что не каждый может найти время в рабочие часы рассказать руководству о том, что тревожит и вызывает вопросы. Поэтому в приложении разместили страницу Генерального директора, где в любое время можно оставить информацию для высшего руководства компании.

Высокая функциональность и удобство использования портала сделали его универсальным помощником каждого. Уже сейчас приложением пользуются все выездные сотрудники, которые выполняют работы у клиента (монтаж оборудования, сборку, установку). Оно стало главным инструментом не только для коллег, которые не имеют доступа к стационарному компьютеру в силу профессиональной специфики, но и для находящихся вне офиса: на встрече, в командировке.

В планах – внедрение в рамках приложения корпоративного мессенджера, систем опросов и голосований, открытие раздела Центра корпоративного обучения с аудио- и видео-контентом: лекции, семинары, вебинары будут доступны там, где удобно.

Корпоративное мобильное приложение обязательно станет платформой для реализации волонтерского клуба и программ адаптации как новых сотрудников, так и выходящих на пенсию людей – к условиям жизни вне компании.

### Электронная библиотека

**ТА2** Вот уже больше шести лет Корпоративный университет МТС дает сотрудникам Компании возможность пользоваться электронной библиотекой. Мы стараемся расширять возможности

библиотеки и делать ее более удобной, поэтому в 2018 г. представили вниманию сотрудников новый прокачанный ресурс – библиотеку Alpina Digital. Она включает в себя специальное мобильное приложение, благодаря которому читать книги стало еще удобнее, а также:

- 1 800+ деловых книг, более 180 аудиоверсий;
- 400+ саммари (книги в сокращении – для тех, кто экономит свое время);
- 200+ бизнес-книг на английском языке;

**15** — **900**

тыс. активных пользователей

тыс. книг скачано

- 300+ книг для ИТ-специалистов;
- 80+ гибридных книг (аудио + текст);
- сборники статей от издательства Harvard Business Review.

Кроме того, с ноября 2017 г. всем сотрудникам Компании доступна электронная библиотека периодики Public.ru. РБК, «Системный администратор», Forbes, «Открытые системы СУБД», «Коммерсантъ», «Эксперт», GEO, Psychologies, «Закон», «Computerworld Россия» и многие другие деловые, ИТ, аналитические, научно-популярные издания теперь можно читать бесплатно и с любого устройства. Ежемесячные журналы и ежедневные газеты собраны в одном месте с удобным интерфейсом для чтения. Библиотека обновляется каждое утро – вся пресса попадает в нее тогда же, когда поступает в продажу. Кроме того, в электронной библиотеке доступен корпоративный журнал «Запросто».

### «Амбассадоры МТС»

**103-2, 103-3** В сентябре 2018 г. Компания запустила мотивационную программу для сотрудников, которые активно принимают участие в корпоративных мероприятиях. Сотрудники могут быть как участниками, так и организаторами мероприятий и получать за это баллы амбассадора в различных категориях: интеллект, ИТ, творчество, волонтерство, экология, спорт. В конце года заработанные баллы можно обменять на сувенирную продукцию.

В 2019 г. планируется увеличить количество участников программы «Амбассадоры МТС» до 15 тыс. сотрудников. Кроме того, в проект будут включены новые активности. Процесс начисления баллов будет полностью автоматизирован. А наиболее активные амбассадоры смогут обменять баллы не только на сувенирную продукцию, но и на обучение.

**8,8**

тыс. сотрудников обменяли баллы на сувениры

### Интеллектуальные игры «Сферум»

В 2018 г. уже во второй раз прошли интеллектуальные игры «Сферум». «Сферум» – это микс из игр «Что? Где? Когда?», «Своя игра», «Брейн-ринг», Squizz.

Проекту удалось объединить всю Группу МТС: в нем участвуют сотрудники из разных подразделений и регионов, рядовые специалисты и руководители.

**2** — **319**

команд

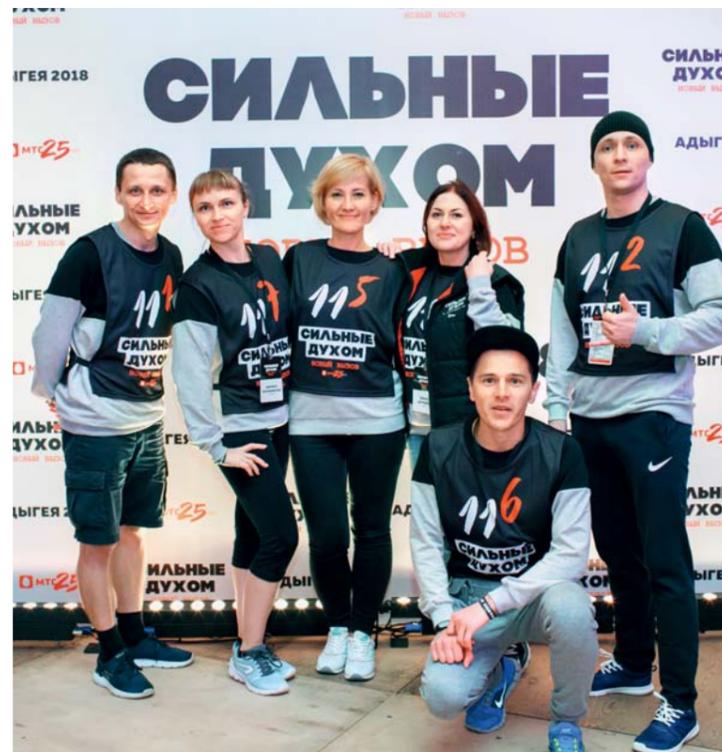
тыс. участников

В 2018 г. в первом этапе интеллектуальных игр приняли участие почти две тысячи сотрудников ПАО «МТС», «МТС ИТ», Ticketland, РТК, NVG и других дочерних компаний. Соревнования вели сотрудники HR, а модерировали представители Блока безопасности. Во всех регионах игра проводилась одновременно, а аудиовопросы были записаны заранее профессиональными дикторами – это позволило сделать игру прозрачной и честной для всех. Во второй этап вышли 119 команд, встретившиеся в очных поединках в семи городах. В этот раз для каждого региона организаторы приготовили свой набор вопросов – для того чтобы избежать утечек информации.

В ноябре в Красной Поляне в Сочи для участия в последнем этапе игр собрались 24 команды. В финале приняли участие две команды, задачей которых было ответить не только правильно, но и быстро. В результате непростого сражения победителем стала команда из Пскова «Коллеги Олега».

### «Сильные духом»

**403-6** Федеральное спортивное мероприятие «Сильные духом» направлено на пропаганду активного и здорового образа жизни за счет развития силы, выносливости, гибкости и скорости. Мероприятие состоит из трех этапов: тренировки, отборочные соревнования, очный этап. В 2018 г. командный этап соревнований прошел в Адыгее, в нем приняли участие 200 лучших сотрудников Компании по итогам заочного отбора.



### MTSRunning

**403-6** Беговой проект направлен на популяризацию здорового образа жизни через существующее в Компании сообщество MTSRunning. В 2018 г. 100 лучших бегунов МТС со всей России приняли участие в Московском марафоне 2018 на дистанции 10 км. Для того чтобы возможность принять участие в общем забеге была у сотрудника из любого региона, был создан дистанционный курс обучения бегу с видеоинструкциями. Участники три месяца занимались под чутким руководством профессиональных тренеров, которые специально для этого бегового проекта разработали три плана: Start (для новичков), Action (для



Специфика виртуального бегового клуба в том, что все тренировочные планы ориентированы на пульсовые зоны, которые каждый бегун рассчитывает для себя сам. У нас достаточно много информационного контента – как видео (уроки, инструкции), так и тексто-графического. Не обязательно стоять над душой и говорить, что делать. Современные технологии позволяют донести мотивированным людям всю нужную информацию. Всё должно идти через желание и удовольствие.

**Сергей Черепанов,**  
куратор бегового клуба  
MTSRunning

# 927

сотрудников из 91 города России

среднего уровня) и Profi (для продвинутых бегунов), поэтому принять участие в MTSRunning мог любой желающий независимо от уровня подготовки.

В 2019 г. планируется увеличить дистанцию финального забега до 21 км, а количество участников – до 1 200 человек.

### Субботник в «Отрадном»

В санатории «Отрадное» МЕДСИ прошел ежегодный субботник «Отрадный эко-фест». В экофестивале приняли участие сотрудники АФК «Система» и ее дочерних организаций, в том числе Группы МТС.

Программа праздника включала:

- субботник, в том числе садовые, покрасочные и уборочные работы;
- творческие мастер-классы;
- игры;
- йогу на свежем воздухе;
- интерактивную детскую зону, где можно было оставить детей под присмотром опытных аниматоров.



### Спартакиада

Ежегодно АФК «Система» организует среди своих дочерних компаний летнюю и зимнюю спартакиады. Летом участники соревнуются в следующих дисциплинах: легкая атлетика, киберспорт, дартс, семейная эстафета, футбол, волейбол. Зимой проводятся соревнования по керлингу, подледной ловле, лыжным гонкам и хоккею.

В летней спартакиаде приняли участие 54 спортсмена сборной Группы МТС, в зимней – 26 спортсменов. Благодаря активному участию наших сотрудников сборная МТС заняла в общекомандном зачете 1-е место зимой и 3-е место летом.

Игроки футбольной и волейбольной команд, отстаивающие честь МТС на турнирах и соревнованиях, были награждены на шестой Церемонии награждения волонтеров МТС в номинации «Спортивное волонтерство».

## Мобильный пропуск

**ТА2** Для сотрудников Московского региона в 2018 г. стал доступным новый сервис –

«Мобильный пропуск». Это сервис на базе SIM-карты МТС с поддержкой NFC, который позволяет использовать смартфон в качестве пропуска для прохода в офисы Компании в Москве.

## Коворкинг

У МТС в Москве несколько офисов, достаточно удаленных друг от друга. Теперь, если сотрудник работает в одном офисе и приглашен на встречу в центральный офис, ему не нужно тратить 3–4 часа рабочего времени на дорогу из офиса в офис, достаточно выйти из переговорной и удобно устроиться на одном из мобильных рабочих мест рядом.

Для МТС принципиально важна скорость внедрения инноваций и создания новых решений. Чтобы ускорить темп и повысить эффективность, в 2018 г. мы предложили сотрудникам работу в новом формате рабочего пространства – внутреннем коворкинге, где смыслово, через саму организацию рабочей зоны отражены основные правила современной продуктовой разработки: гибкость, скорость, взаимодействие, простота и лаконичность.

Коворкинг открылся в мансардном помещении на 6–7-м этажах московского офиса на ул. Воронцовская, 1/3. Он легко трансформируется в зависимости от текущих запросов его посетителей, а также позволяет серьезно экономить рабочее время.

На площади 760 кв. м организованы отдельные рабочие места и переговорные комнаты вместимостью одновременно до 130 человек. Коворкинг открыт для всех сотрудников Группы МТС в рабочее время.

Для проведения встреч оборудовано восемь переговорных комнат, одна из кото-

рых – транзитная, а еще четыре небольших трансформируются в единое оснащенное видеомонитором пространство для организации выступлений перед аудиторией до 44 слушателей. Для удобства пользователей коворкинг оснащен тремя мобильными станциями видео-конференц-связи (их можно перемещать в удобное для проведения сеанса место).

Можно также забронировать рабочее место на целый день: коворкинг оснащен рабочими местами с VDI и местами для работы с ноутбуком, на которых с помощью патч-корда возможно подключение к корпоративной сети. Отдельно выделены столы для групповой (проектной) работы, зоны для общения мини-групп (2–4 человека), зона «тишины», позволяющая находиться в изоляции от посетителей, и места в «мягкой зоне», которыми можно воспользоваться без предварительного бронирования.

Для гостей коворкинга предусмотрена гардеробная комната, кофе-пойнт с барными столами и стульями, а также запасом чая и кофе.

## Соблюдение прав человека на рабочем месте

**103-2, 103-3** Соблюдение прав человека играет важную роль в обеспечении устойчивого развития Компании, Общества и иных заинтересованных сторон. МТС полностью разделяет общепризнанный мировой подход к соблюдению прав человека. Права человека являются базовыми, все люди наделены ими.

Основным и самым значимым событием в 2018 г. стала самооценка деятельности Компании на соответствие рекомендациям стандарта ISO 26000:2010 «Руководство по социальной ответственности». Были сделаны ключевые выводы о том, что деятельность Компании в области обеспечения прав человека соответствует рекомендациям стандарта, а также выявлены положительные изменения в части должной предусмотрительности и избегания соучастия, определены области развития. План мероприятий по данным областям развития будет сформирован в 2019 г.

В 2018 г. Компания продолжила развитие и популяризацию программы «Права человека на рабочем месте». В частности, была утверждена новая редакция Политики в области КСО с приложением «Права человека», обязательным для ознакомления всеми сотрудниками МТС, а также доработан раздел КСО, в том числе вопросы прав человека, в Кодексе делового поведения поставщика МТС.

По итогам 2018 г.:

- внесены изменения в нормативные документы о предоставлении сотрудникам, усыновившим ребенка или оформившим опеку/попечительство над ребенком, дополнительных оплачиваемых выходных дней.



Подробнее см. раздел «Мотивация и социальные гарантии»;

- для сотрудников МТС разработан информационный видеоролик «Права человека на рабочем месте» <https://www.youtube.com/watch?v=9ErORToF3sY>;

- проведена конференция МТС с практическим решением бизнес-кейсов «Управление устойчивым развитием бизнеса: корпоративные социальные стратегии» для региональных сотрудников МТС и сотрудников функциональных подразделений, принимающих участие в реализации КСО-проектов (включая вопросы соблюдения прав сотрудников);

- завершен проект внешней оценки рисков на уровне бизнес-процессов по программе «Права человека на рабочем месте».

За отчетный год на «Единую горячую линию» поступило 47 сообщений по теме соблюдения прав сотрудников на рабочем месте – все обращения были урегулированы в рабочем порядке.

В 2019 г. планируется разработка основополагающего общекорпоративного документа «Принципы соблюдения прав человека» и обучающего курса по аспектам прав человека, применимым к деятельности Компании.

## Единая горячая линия

**102-17** В Компании действует «Единая горячая линия», на которую сотрудники могут направлять свои вопросы и получать квалифицированные ответы от ответственных подразделений.

В структуру «Единой горячей линии» Группы МТС входят:

- линия качества [qline@mts.ru](mailto:qline@mts.ru);
- линия Блока внутреннего контроля и аудита (БВКиА) [control&audit@mts.ru](mailto:control&audit@mts.ru);
- линия Блока по управлению закупками (БУЗ) [buz@mts.ru](mailto:buz@mts.ru);
- «горячая линия» HR [hr@mts.ru](mailto:hr@mts.ru);
- линия Блока по корпоративной безопасности и режиму (БКБР) [hotline\\_security@mts.ru](mailto:hotline_security@mts.ru);
- «горячие линии» дочерних обществ ПАО «МТС».

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»». 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.

В 2018 г. в структуре «Единой горячей линии» появилась линия Блока по корпоративной безопасности и режиму, которая рассматривает сообщения:

- о нанесении ущерба экономической безопасности, возможных рисках и угрозах экономической безопасности МТС, нанесении материального или имиджевого ущерба ПАО «МТС» в результате деятельности контрагентов;
- мошенничестве с использованием бренда МТС;
- угрозах или проблемах информационной безопасности МТС;

### «Горячая линия» HR

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 2018 г. на «горячую линию» HR поступило 125 сообщений. По всем сообщениям проведена проверка, инициаторам направлены ответы на обращения.

- недостатках в обеспечении безопасности объектов связи в регионах (включая предпосылки для совершения краж и актов вандализма на базовых станциях);
- угрозах личной безопасности работников в процессе трудовой деятельности.

### РЕГИСТРАЦИЯ СООБЩЕНИЙ НА ЛИНИЯХ, ВХОДЯЩИХ В СОСТАВ «ЕДИНОЙ ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ» ГРУППЫ МТС

	2016	2017	2018
Линия БВКиА	133	127	101
Линия качества	99	210	199
Линия БУЗ	369	334	292
«Горячая линия» HR	135	167	125
Линия БКБР	-	-	12
АО «РТК»	345	477	400
ПАО МГТС	35	41	55
АО «Энвижн Груп»	15	34	44
ЗАО «МТС Армения»	12	41	26
СООО «Мобильные ТелеСистемы»	2	21	28
ПрАО «ВФ Украина»	113	73	126

## Обучение и развитие



**103-2, 103-3** Непрерывное образование – характерная особенность информационного общества, ключевой тренд и самый эффективный подход в развитии. В digital-реальности, в которой ведет свою деятельность МТС, это уже не мечта, а необходимость. Непрерывное образование создает и укрепляет способность человека адаптироваться к преобразованиям бизнеса, экономики, культуры. Сегодня каждый сотрудник МТС направлен пополнил знания и развивает свои ключевые компетенции в самых различных областях профессионального и личного развития.

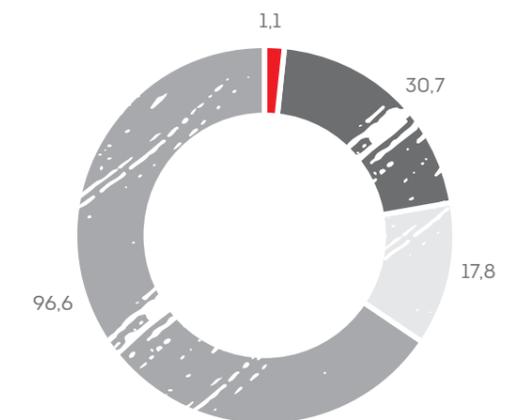
КОЛИЧЕСТВО ДНЕЙ ОБУЧЕНИЯ НА ОДНОГО СОТРУДНИКА ПАО «МТС»



В основе системы обучения МТС лежат корпоративные ценности ПРОСТО, стратегические цели Компании, задачи в области управления персоналом и требования к профессиональным знаниям и навыкам сотрудников.

В 2018 г. затраты ПАО «МТС» на корпоративное обучение сотрудников составили 146,2 млн руб.

РАСХОДЫ НА КОРПОРАТИВНОЕ ОБУЧЕНИЕ СОТРУДНИКОВ ПАО «МТС» В 2018 Г. В РАЗБИВКЕ ПО КАТЕГОРИЯМ ПЕРСОНАЛА, МЛН РУБ.

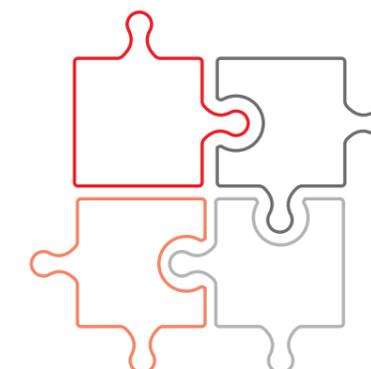


**>1,7**  
тыс. обучающих программ

### ЗАДАЧИ ОБУЧЕНИЯ И ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ ПЕРСОНАЛА

Обеспечение комплексного развития сотрудников по ключевым компетенциям

Интеграционное обучение для новых сотрудников и при внедрении нового нормативного документа /процесса



Повышение профессиональной квалификации

Обучение кадрового резерва и подготовка преемников на ключевые позиции

РАСХОДЫ ПАО «МТС» НА ОБУЧЕНИЕ В 2018 Г., РУБ.

Внутренние ресурсы	Внешние провайдеры	Обязательное обучение	Всего
0	139 557 449	6 647 617	146 205 067

КОЛИЧЕСТВО ОБУЧЕННЫХ СОТРУДНИКОВ ПАО «МТС», ЧЕЛ./КУРСОВ

Тип обучения	2016	2017	2018
<b>ПАО «МТС»</b>			
Внутреннее (очное)	31 068	41 695	29 246
Внешнее (очное)	8 774	10 697	14 732
Дистанционное	168 408	187 912	164 418
<b>АО «РТК»</b>			
Внутреннее (очное)	н/д	22 086	25 600
Внешнее (очное)	н/д	123	80
Дистанционное	н/д	48 256	53 068
<b>ПАО МГТС</b>			
Внутреннее (очное)	3 258	2 429	1 885
Внешнее (очное)	3 076	3 750	3 494
Дистанционное	3 614	4 240	3 601

КОЛИЧЕСТВО СОТРУДНИКОВ ПАО «МТС», ПРОШЕДШИХ ОЧНОЕ ОБУЧЕНИЕ В 2018 Г.

Тип обучения	Руководители высшего звена	Руководители среднего звена	Руководители младшего звена	Специалисты	Всего
Внешнее	20	311	740	3 870	4 941
Внутреннее	0	129	972	8 690	9 791

404-1 КОЛИЧЕСТВО ЧАСОВ, ЗАТРАЧЕННЫХ НА ОБУЧЕНИЕ В 2018 Г., В РАЗБИВКЕ ПО КАТЕГОРИЯМ СОТРУДНИКОВ ПАО «МТС»

	Руководители высшего звена	Руководители среднего звена	Руководители младшего звена	Специалисты	Всего
Всего	998	11 214	34 912	233 921	281 045
На одного сотрудника	41,6	18,4	18,6	9,5	10,3

КОЛИЧЕСТВО ЧАСОВ, ЗАТРАЧЕННЫХ НА ОБУЧЕНИЕ СОТРУДНИКОВ ПАО «МТС» В 2018 Г., В РАЗБИВКЕ ПО ТИПАМ ОБУЧЕНИЯ

Внутренние ресурсы	из них дистанционное обучение	Внешние провайдеры	из них дистанционное обучение	Обязательное обучение	Всего
110 705	2 251	124 392	3 309	45 948	281 045

205-2 КОЛИЧЕСТВО СОТРУДНИКОВ ПАО «МТС», ПРОШЕДШИХ ОБУЧЕНИЕ АНТИКОРРУПЦИОННЫМИ ПРОЦЕДУРАМИ В 2018 Г., ЧЕЛ.

Руководители высшего звена	Руководители среднего звена	Руководители младшего звена	Специалисты	Всего
1	158	581	12 099	12 839

404-3 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 2018 г. 97% сотрудников МТС прошли официальную оценку результативности.

**Корпоративный университет МТС**

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.

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.

В каталоге курсов сотрудники имеют возможность ознакомиться с компетенциями МТС. Название каждой из них – это прямая ссылка на полный список курсов для развития нужной компетенции. Прочитав описание курса, можно записаться на очный тренинг, скачать необходимую литературу или перейти на страницу дистанционного онлайн-курса.

Корпоративный университет – победитель Всероссийского конкурса СДО и электронных курсов среди профессионалов по дистанционному обучению “BEST E-LEARNING RUSSIA 2018”.

**Виртуальная академия**

ТА2 Виртуальная академия действует и активно развивается в Компании с 2016 г. Она 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. В системе сотрудники могут найти более 2 тыс. онлайн-предметов на самые разные темы – от ведения переговоров до Excel.

В 2018 г. охват дистанционного обучения составил 78% сотрудников ПАО «МТС». 36% пользователей завершили четыре и более курса. Всего в 2018 г. в Виртуальной академии было завершено 250 000 предметов.

Согласно опросу на корпоративном портале на тему удовлетворенности работой Виртуальной академии 87% опрошенных порекомендовали бы обучение в Академии коллегам.

### Академия лидерства

В 2018 г. «Академия лидерства» предоставила возможность лучшим проектам попасть в акселератор Центра инноваций МТС с потенциалом реализации и коммерческого запуска. Участниками стали 250 сотрудников МТС и дочерних компаний из разных уголков России, которые объединились в 30 проектных команд. Программа включала дистанционное обучение разработке корпоративных стартап-проектов

и отработку знаний на реальных проектах. В финал прошли 11 команд, которых оценивало жюри в лице топ-менеджмента Компании. Команда с проектом «RunGo» была приглашена к участию и продолжила развитие продукта в рамках MTS StartUp Hub.



Подробнее об акселераторе см. раздел «Развитие инновационных сервисов».

### Школа бизнес-тренеров

В 2018 г. Корпоративный университет МТС запустил программу развития тренеров Компании – «Школа бизнес-тренеров». Тренер – это профессия, которая обязывает быть в тренде. Сегодня знание трендов, использование передовых инструментов обучения – неотъемлемая часть работы любого профессионального тренера. Когда новая технология или подход появляются в информационном поле сотрудников, тренер должен не просто быть в курсе, а уже



тренеры погрузились в онлайн-обучение и с помощью лучших экспертов рынка:

- узнали о новых форматах дистанционного обучения;
- создали свой онлайн-курс;
- сделали лендинг;
- научились формулировать интересное предложение своей программы для участников;
- прокачали тренерские компетенции: личный бренд, навыки презентации, работу со сложными участниками, и узнали много тренерских секретов.

Участниками программы стали тренеры и сотрудники, занимающиеся обучением, из ПАО «МТС», ПАО МГТС, АО «РТК», зарубежных дочерних компаний.

детально проработать материал, разобраться в рисках и испробовать все на себе, чтобы выйти на аудиторию в роли эксперта.

Каждый год программы – новый вектор развития. 2018 г. прошел под названием «В КУРСЕ»:

В программу включены самые передовые тренды и инструменты. Для участников были организованы 25 вебинаров с лучшими внешними и внутренними спикерами. В завершение проекта участников ждала защита дипломной работы и выпускной, где они встретились с лучшими из лучших.

### Онлайн-программы

В 2018 г. в целях реализации новой стратегии МТС мы начали активно обучать сотрудников самым популярным цифровым профессиям.

#### Управляем цифровым продуктом!

В феврале стартовала программа «Продуктовая долина» про управление цифровыми продуктами. Сотрудники узнали от внешних и внутренних экспертов про основы продуктового управления: исследование пользователей, MVP продуктовые метрики, гибкие методики управления и проектирование интерфейсов. Отдельный модуль по дизайну интерфейсов был проведен совместно с созданной в МТС Дизайн-лабораторией. В мае прошел Product fest – марафон вебинаров о продуктах Компании при участии внутренних Product owners.

### Big Data и анализ данных

Весной прошла программа «Основы машинного обучения», которую нам помогли провести специалисты из подразделения Big Data. Также для аналитиков мы подготовили уникальную, не имеющую аналогов программу «Data driven: как принимать решения на основе данных», в которой приняли участие более 600 сотрудников. Целью программы было донести до всех, какие данные есть в Компании, где их найти и как их можно использовать. Ведь решения, основанные на данных, более точные и прибыльные для Компании, чем интуитивные решения.

### Летняя школа маркетинга

Летом сотрудники изучали тренды цифрового маркетинга: слушали вебинары с гуру маркетинга из различных компаний и решали реальные кейс-тесты в онлайн-формате.

### Платформа дистанционного обучения РТК

С учетом постоянного обновления продуктов и процессов в розничной сети МТС сделали ставку на развитие дистанционного обучения. Сегодня дистанционное обучение в РТК еще ближе к пользователям – платформа доступна в любое время с любого устройства: с мобильного телефона, домашнего и рабочего компьютера.

После модернизации направления дистанционного обучения в 2017 г. доля сотрудников розничной сети с целевым уровнем знаний выросла с 30 до 70%. Соответственно повысилось качество обслуживания клиентов. Это доказывает

Пропускная способность  
**10** тыс. пользователей → **140** курсов

положительная динамика показателей NPS и «Количество претензий на одно ОП».

В 2018 г. ключевой целью Учебного центра РТК являлось развитие навыков продаж и управленческих навыков.

### Совместный проект с бизнес-школой Сколково

В мае 2018 г. Корпоративный университет МТС совместно с Московской школой управления Сколково запустили второй поток корпоративной образовательной программы обучения топ-менеджеров Группы МТС. Среди 61 участника – руководители ключевых департаментов, регионов и дочерних компаний, ориентированные на достижение значительных бизнес-результатов, а также профессиональный и личностный рост внутри Компании.

Учебная программа направлена на обучение лидеров нового типа, готовых развиваться в условиях высокой экономической турбулентности и неопределенности корпоративную культуру, бизнес-процессы и стратегическое планирование на основе

digital-подхода, проводить необходимые изменения в Компании.

Программа обучения состояла из пяти модулей, включавших в себя академическую и проектную работу. Слушатели изучили стратегии управления компанией в условиях digital, дизайн-мышление, эффективные коммуникации, психологию лидерства, а также тонкости управления инновационными проектами и корпоративными стартапами с учетом финансовых рисков. Перед участниками программы выступили приглашенные эксперты, лидеры мнений и ведущие профессора бизнес-школы Сколково.

Итогом обучения стала защита разработанных в процессе обучения проектов, оценку которых проводило жюри, возглавляемое Президентом ПАО «МТС». Победителем была признана команда, разработавшая платформу SmartPet, которая позволяет максимально облегчить жизнь владельцев домашних животных и качественно заботиться о своих питомцах.

### ООО «Корпоративный Университет МТС»

Ранее Корпоративный университет МТС был исключительно внутренним проектом. Однако у нас накопилось колоссальное количество экспертизы в обучении и развитии кадрового потенциала, и мы осознали, что готовы выводить наши обучающие программы в очном и онлайн-формате на внешний рынок. В начале 2018 г. у нас уже появились первые клиенты – крупные корпорации и государственные университеты.

В ноябре 2017 г. МТС зарегистрировала ООО «Корпоративный Университет МТС»,

а в мае 2018 г. мы получили лицензию на образовательную деятельность. Были оперативно решены ключевые организационные задачи: создан чат-бот мероприятий, подключена онлайн-касса для приема платежей, сформирована организационная структура, набрана продуктовая команда.

Мы запустили первые онлайн-курсы «От очных тренингов к онлайн» и «Инфографика», для крупных компаний проводятся корпоративные тренинги. Доходы ООО «Корпоративный Университет МТС» за 2018 г. составили 4,17 млн руб.

Среди клиентов ООО «Корпоративный Университет МТС»: МиГ, Газпромнефть, БЭСК, Газпромбанк, СИБУР, Ниссан, АО Кредит Европа Банк, АО НСПК, ООО Башкирские распределительные электрические сети, ООО Облачный ритейл плюс и др.

## Привлечение и адаптация

### Привлечение молодых специалистов

#### Стажировки

На протяжении двух лет одним из главных фокусов стратегии Блока по управлению персоналом является привлечение лучших студентов и молодых специалистов через программы стажировок:

- MTS Flash – для бизнес-направлений (2 месяца);
- MTC/start – для ИТ (3 месяца).

За период реализации проекта потребность в стажерах в Компании выросла в три раза. В 2018 г. мы приняли на стажировки 400 человек, треть из которых теперь работает в Компании. Это почти в два раза больше, чем в 2017 г. А география программы расширилась за год с 23 до 50 регионов.

**Проект по стажировкам МТС вошел в Топ-5 лучших в номинации «Управление человеческими ресурсами» и был включен в сборник лучших практик российских компаний конкурса People Investor, реализуемого Ассоциацией менеджеров.**

В рамках программы стажировок MTS Flash наши филиалы по всей стране принимали учащихся вузов либо недавних выпускников. Важное отличие стажировки в том, что ее цель – не просто взять стажеров для того, чтобы сбросить на них скучную работу. Их берут под определенные амбициозные задачи практически во всех направлениях бизнеса Компании, в числе которых PR, финансы, маркетинг, B2B, экономическая безопасность, технические подразделения и информационные технологии.

Особые приметы будущего стажера: активная жизненная позиция и амбициозные цели. Компании нужны не просто хорошие специалисты, а сотрудники, мыслящие технологиями, быстро реагирующие на изменения, гибкие и адаптирующиеся к любым переменам.

Когда я устраивался на стажировку, предполагал, что буду ежедневно заниматься неинтересными и рутинными задачами. Эти ожидания не совпали с реальностью! Мой руководитель уже с первых дней начал погружать меня в специфику деятельности компании в области стратегии развития информационных технологий. Интересные задачи мотивировали меня, каждый день я узнавал все больше нового – непрерывно развивал собственные компетенции. После стажировки мне предложили остаться в компании в качестве штатного сотрудника, расширив круг моих обязанностей. Теперь я не только занимаюсь стратегией, но и помогаю развиваться Центру Agile-экспертизы МТС.

**Максим Губарев,**  
старший аналитик Центра стратегических инициатив

Приглашение к участию в программе стажировок можно найти у нашего партнера Changellenge или на страницах МТС в социальных сетях. Мы не обращаемся к карьерным сайтам: у нас может не быть вакансии, но есть целевой запрос на определенный результат по итогам стажировки. В программе стажировок опыт наших сотрудников объединяется со свежими идеями стажеров.

Новшеством проекта в 2018 г. стало выделение в отдельный блок МТС/start стажировок для будущих ИТ-специалистов. Опыт прошлого года показал, что бизнес-направление и информаци-

онные технологии предполагают разный подход к подбору и обучению кандидатов. Процент конвертации в штат ИТ-стажеров намного выше, чем в бизнес-направлении. Это связано с текущим этапом развития Компании: постоянно стартуют новые проекты и открываются вакансии для ИТ. Активная диджитализация сервисов оператора также поспособствовала запуску МТС/start.

Участие в стажировках могут принять не только старшекурсники и выпускники, но и ребята, которые учатся на втором и третьем курсах. В МТС/start также могут попасть участники «Телеком Идеи».

### Fountain Challenge в Краснодаре

В 2018 г. в рамках трансформации бренда МТС и привлечения молодых специалистов в компанию в Краснодаре были проведены первые в России соревнования по программированию фонтанов. В течение 12 часов при помощи экспертов из МТС студенты писали код и программировали фонтан под свою любимую песню.

По итогам пять лучших работ были запущены на фонтане «Аврора» с музыкой от La La Land до Бетховена. Увидеть это событие своими глазами пришли около 2 тыс. зрителей со всего города. Два студента-победителя из Кубанского государственного университета получили приз в 100 000 руб. и внеконкурсный отбор на стажировку.

### МТС в тапочках

В июне 2018 г. в офисах МТС в Иннополисе, Москве, Санкт-Петербурге и Краснодаре прошли неформальные встречи студентов и сотрудников. Спикеры рассказывали о том, какие кейсы они решают в своей работе и с чем им приходится сталкиваться каждый день, делились историями из жизни и отвечали на вопросы о своих продуктах. Менеджеры по персоналу презентовали программу стажировок, а студенты смогли напрямую пообщаться с будущими руководителями и оставить заявку на стажировку. Студенты оценили такой подход и активно принимали участие

в обсуждении, а некоторые продолжили общаться со спикерами даже по окончании выступлений.

Неформальная обстановка, настольные игры, вкусная еда и пара красных тапочек для каждого создали атмосферу дружеского общения. Ребята прониклись духом Компании, в котором нет места дресс-коду, обращениям на Вы и прочим сложностям. В результате мы получили не только массу положительных эмоций, но и хороший пул потенциальных стажеров, многие из которых стали частью Компании.

### Взаимодействие с вузами

К концу 2018 г. мы увеличили численность ИТ-специалистов на 40%. В дальнейшем, с ростом задач по новым передовым продуктам, эта цифра будет только расти. Однако рынок труда сегодня не способен удовлетворить потребность в специалистах с нужной квалификацией, поэтому мы будем готовить высококлассных профессионалов под текущие и будущие задачи бизнеса.

Мы нуждаемся в сотрудниках, способных работать как с новейшими технологиями телекоммуникационной отрасли, так и с «облаками», большими данными и интернетом вещей. Сотрудничество с ведущими профильными вузами даст нам возможность получить высококвалифицированных молодых специалистов и в целом позитивно скажется на развитии рынка.

### Стратегическое партнерство с МТУСИ

В 2018 г. МТС и Московский технический университет связи и информатики (МТУСИ) начали сотрудничать в подготовке студентов по ключевым для телекоммуникационной отрасли направлениям: «Радио и телевиде-

ние», «Сети и системы связи», «Информационные технологии».

В рамках подписанного соглашения планируется регулярное проведение мастер-классов и семинаров, общение с экспертами Компании и поддержка бизнес-лабораторий, посвященных работе в сфере ИТ и связи. МТС предоставит студентам университета возможность познакомиться с актуальным оборудованием и механизмами работы технических служб телекоммуникационной отрасли, в том числе со всей линейкой оборудования 2G, 3G, LTE-Advanced, транспортным оборудованием радиорелейной и оптической сети, климатическим и энергетическим оборудованием, технологиями Massive MIMO и 5G-ready.

Лучшие студенты третьего и четвертого курсов смогут пройти в Компании оплачиваемую стажировку или преддипломную практику. Это позволит изнутри изучить работу крупнейшего игрока телекоммуникационного рынка России и получить не только технические знания, но и понимание реальных бизнес-процессов, приобрести навыки работы в команде и тайм-менеджмента, которые помогут быстрее адаптироваться в бизнес-среде.

### Сотрудничество с МАИ

Благодаря сотрудничеству МТС и МАИ образовательные программы будут адаптированы под реальные задачи бизнеса, связанные с созданием цифровых продуктов, аналитикой и управлением большими данными. Основные направления сотрудничества: «Проектирование высоконагруженных интернет-сервисов», «Машинное обучение и управление большими данными».

Студенты МАИ получают возможность пройти оплачиваемую стажировку в МТС. На протяжении двух лет магистры под руководством ведущих разработчиков, тимлидов и архитекторов Компании будут строить Foris Business Framework – облачное решение для быстрого вывода новых продуктов на рынок, проектировать архитектуры высоконагруженных систем, разрабатывать web-интерфейсы, строить NoSQL-хранилища и развивать новые продукты МТС.

Сотрудничество с лидерами рынка для нас – возможность повысить ценность своих выпускников на высококонкурентном рынке труда. МТС входит в топ компаний, где хотели бы работать наши студенты, и мы благодарны компании за готовность сотрудничать. Это позволяет нам адаптировать учебный процесс под потребности бизнеса и идти в ногу со временем.

**Сергей Ерохин,**  
ректор МТУСИ

Выпускники программ смогут работать аналитиками в области Big Data, специалистами по машинному обучению и искусственному интеллекту, системными аналитиками. Лучшие выпускники будут трудоустроены в компаниях Группы МТС.

### Сотрудничество с УрГЭУ

В Екатеринбурге филиал ПАО «МТС» в Свердловской области заключил договор о взаимодействии с Уральским государственным экономическим университетом (УрГЭУ-СИНХ) в обучении и профессиональной подготовке студентов.

Руководство филиала ПАО «МТС» в Свердловской области и УрГЭУ-СИНХ разработали программу социальной адаптации студентов в форме летней практики и стажировки в таких подразделениях компании МТС, как ИТ, маркетинг, финансы, продажи, закупки и техническое сопровождение.

По соглашению, подписанному сторонами, за каждым практикантом будет закреплен свой наставник, который введет будущего специалиста в мир реального бизнеса, снабдит специализированной литературой, научит профессиональным приемам.

Программа социальной адаптации студентов продолжится и в течение учебного года. Руководители и ведущие специалисты компании МТС будут встречаться с будущими специалистами в лекционных аудиториях, на мастер-классах, вебинарах. HR-специалисты МТС проведут тренинги на темы: интервью при трудоустройстве, составление индивидуальных программ развития, тайм-менеджмент.

В рамках реализации соглашения была открыта «Школа аналитического и цифрового маркетинга», которая позволит студентам приобрести практические навыки в процессе решения реальных бизнес-кейсов.

Кроме того, соглашение предусматривает совместное участие в творческих и благотворительных мероприятиях, создание в стенах вуза беспрепятственной среды для студентов, имеющих ограничения по здоровью.

### Сотрудничество с ДВФУ

В Приморском крае МТС активно сотрудничает с вузами региона. МТС и Дальневосточный федеральный университет (ДВФУ) сотрудничают по реализации программы «Технопарк Русский», в рамках которой молодые ученые создают инновационные научные проекты

с использованием цифровых сервисов. Это позволит сформировать поток проектов для корпоративного акселератора и совместно с университетом проработать способы выхода на рынки Азиатско-Тихоокеанского региона.

С ДВФУ МТС вошла в консорциум Центра компетенций Национальной технологической инициативы (НТИ) по виртуальной и дополненной реальности (AR/VR). На базе первой в России программы по AR/VR, открытой в ДВФУ в 2017 г., магистранты разработали виртуальный офис компании МТС на хакатоне «Кибер-

восток». Студенты за три дня создали прототип приложения, которое в формате виртуального тура моделирует для соискателей вакансий будущее рабочее место и функционал.

В 2018 г. эксперты МТС провели в ДВФУ серию мастер-классов и лекций, главной целью которых является обучение студентов необходимым для развития и успешной карьеры навыкам soft skills. В 2019 г. на площадке Центра проектной деятельности ДВФУ запланирована серия специальных лекций про телекоммуникационные технологии.

В Благовещенске, на площадке **Амурского государственного университета** в октябре 2018 г. прошел трехдневный Дальневосточный хакатон «AmurDigitalHack», который МТС провела при поддержке Правительства Амурской области. Лучшие проекты получили путевку в бизнес-акселератор МТС.

В Магаданской области МТС и **Северо-Восточный государственный университет** подписали соглашение о стратегическом партнерстве в сфере повышения уровня профессиональной подготовки студентов, реализации социальных проектов для студентов и преподавателей. В рамках соглашения МТС предоставит студентам возможность учиться и стажироваться у ведущих специалистов Компании. В рамках регионального чемпионата «Молодые профессионалы» (WorldSkills Russia) МТС провела в вузе специальную панельную дискуссию на тему «Цифровая трансформация».



На Камчатке в партнерстве с **Камчатским государственным университетом** МТС провела для студентов турнир по киберспорту, приуроченный к Всемирному дню информации и Международному дню защиты информации.

В Ростовской области МТС в 2018 г. заключила соглашения о сотрудничестве с **Южным федеральным университетом** и **Северо-Кавказским филиалом МТУСИ**, в рамках которых Компания реализовала программу стажировок и провела курсы лекций экспертов МТС для студентов.

В Кирове, Костроме и Ярославле МТС также реализует лекционные программы для ключевых вузов регионов.



### МТС вошла в созданный на базе Санкт-Петербургского национального исследовательского университета (ИТМО) консорциум Центра компетенций НТИ по машинному обучению и когнитивным технологиям.

Машинное обучение – одна из ключевых для МТС технологий. Открываемая в ИТМО лаборатория МТС поможет привлечь лучших ученых для работы над стоящими перед Компанией задачами, а также вовлечь студентов в практическую деятельность, получить дополнительный ресурс для проверки гипотез, тестирования новых продуктов.

В процессе обучения студенты смогут использовать результаты аналитики МТС: например, данные о технических несовершенствах определенной услуги. В итоге ребята работают над решением и получают знания, а МТС – усовершенствованный сервис.

Научная работа начинающих ИТ-профи подкреплена профессорской экспертизой, которой нет в бизнесе. Такой подход призван повысить сложность продуктов Компании и ее инновационность.

## 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».



Подробнее об адаптации новых сотрудников см. Отчет в области устойчивого развития Группы МТС за 2017 г., раздел «Привлечение и адаптация», с. 99.



## Социальный HR

Проект «Социальный HR» сфокусирован на поддержке и проведении мероприятий, направленных на привлечение 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 десять лет 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.

Политика Компании предполагает, что кандидаты с ограниченными возможностями здоровья при полном соответствии предъявляемым требованиям будут приняты на работу.

# 382

человека с ограниченными возможностями здоровья работают в Группе МТС

## Программа Buddy

В 2018 г. в МТС была реализована Buddy program. В ней принимают участие сотрудники, которых мы называем Buddy (англ. «друг», «приятель»). Они всегда готовы помочь новым коллегам в первые месяцы работы в Компании и на протяжении всего периода адаптации или подсказать, к кому можно обратиться с тем или

иным вопросом (знакомство с процессами, структурой, продуктами и услугами). Площадкой для общения и развития программы и ее участников является паблик на корпоративном портале. Каждый новый сотрудник может найти buddy в своем офисе или связаться с коллегой-помощником из другого региона.



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

- конкурс для молодых соискателей с инвалидностью «Путь к карьере»;
- 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 Caspersky). В этом году наши спортсмены заняли третье место. 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 преодоления барьеров внутри и вокруг нас.

В планах на 2019 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. Кроме того, планируется провести аудит рабочих мест, офисов АО «РТК» и сайта Компании на предмет использования инвалидами.

### Путь к карьере

**102-12** Конкурс «Путь к карьере» для людей с ограниченными возможностями ориентирован как на выпускников, так и на студентов выпускных курсов. Его цель – профессиональная реализация и успешное трудоустройство инициативных и талантливых специалистов с инвалидностью в ведущие российские и международные компании.

Чтобы стать участником конкурса, претенденты направляют организаторам свои эссе на тему «Я и моя будущая работа». Авторы наиболее интересных работ приглашают для дальнейшего участия в конкурсе. Два последующих месяца претенденты усваивают материалы образовательной программы. Секреты успешного трудоустройства, «идеального» собеседования,

# 80%

финалистов конкурса «Путь к карьере» успешно трудоустраиваются

грамотной самопрезентации – все это участники получают из уст специалистов РООИ «Перспектива», а также сотрудников ведущих российских и международных компаний.

В финале конкурсанты участвуют в деловой игре, проходят индивидуальные собеседования – демонстрируют все полученные знания и навыки представителям крупного бизнеса и членам жюри. Победители вместе с ценными подарками получают предложение о трудоустройстве или стажировке в крупной компании.

Сотрудники Департамента корпоративной социальной ответственности и отдела привлечения и адаптации ПАО «МТС» традиционно присутствуют на финалах конкурса, проводят пробные интервью для соискателей. Если конкурсант готов пройти стажировку в компании – всегда предоставляется такая возможность.

В 2018 г. в проекте принимали участие Москва, Нижний Новгород и Новосибирск, в 2019 г. к ним присоединятся Санкт-Петербург, Казань и Воронеж.

## 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 заработной платы 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.

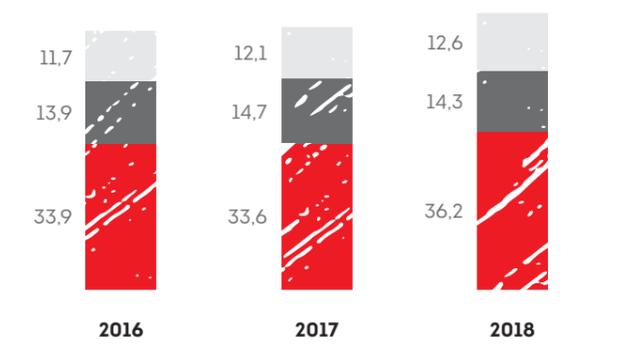
В Компании действует система премирования для работников, занятых продажами и абонентским обслуживанием, базовый принцип которой – мотивация на достижение конкретного результата. Отличительной особенностью

системы является структура дохода с большей переменной частью и иная частота выплат. Для сотрудников Компании, отвечающих за прямые продажи, действует комиссия схема премирования (прямые проценты от продаж).

Средняя заработная плата, включающая оклад и премию, в ПАО «МТС» в 2018 г. составила 75 тыс. руб.

Расходы на оплату труда Группы МТС в 2018 г. составили 63,1 млрд руб.

СТРУКТУРА РАСХОДОВ НА ОПЛАТУ ТРУДА ГРУППЫ МТС, МЛРД РУБ.



- Расходы на страховые взносы
- Надбавки и вознаграждения
- Зарплата

### Нематериальная мотивация

Большое внимание мы уделяем нематериальной мотивации. Система признания достижений, действующая в МТС, предполагает проведение производственных и непроизводственных мотивационных программ.

Производственные программы направлены на повышение производительности труда и личной эффективности работников Компании. Мы ежегодно выделяем лучших сотрудников, руко-

водителей 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.

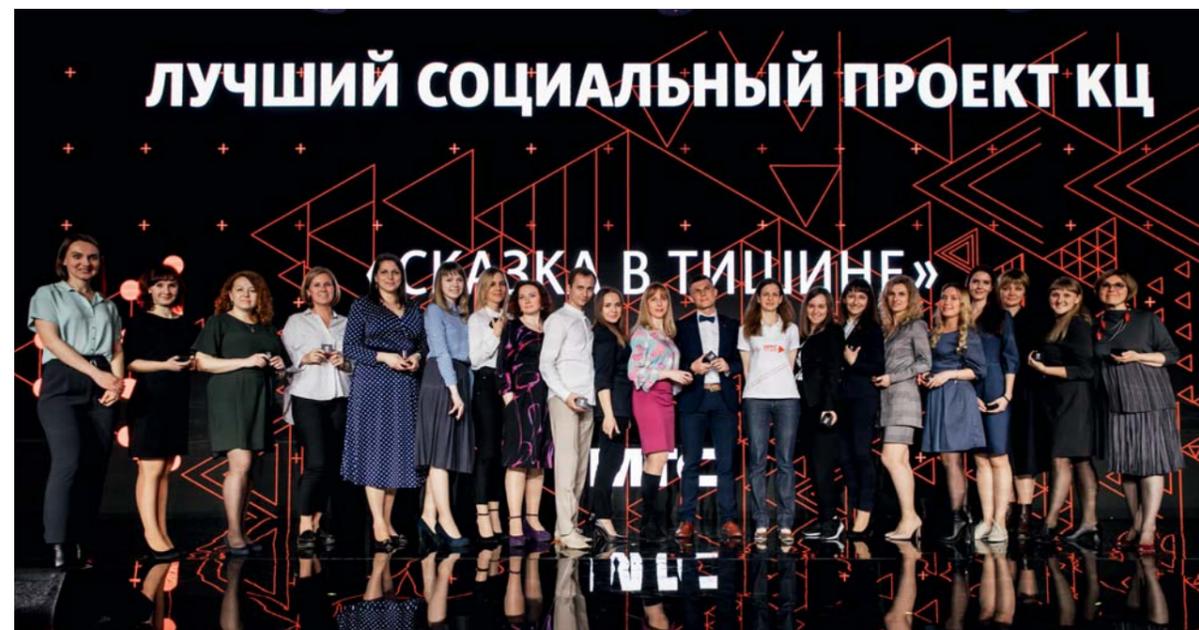
Для компаний Группы МТС действует единая система признания достижений и поощрения профессионального развития сотрудников. Существующие «Программы признания Группы МТС» призваны выявлять как индивидуальные, так и командные достижения работников, а также отмечать лучших из них.

По результатам года определяются лучшие руководители и менеджеры, лучшие команды и кросс-функциональные проекты, лучшие социальные проекты. 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 приглашаются в Москву на почетное награждение.

В 2018 г. 391 сотрудник МТС получил ведомственные награды Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций РФ, из них 323 получили почетные грамоты и 68 – благодарности.

РЕЗУЛЬТАТЫ УЧАСТИЯ В ФЕДЕРАЛЬНЫХ ПРОГРАММАХ ПРИЗНАНИЯ В 2018 Г.

Название программы признания	Количество поданных заявок, шт.	Количество победителей, чел.
«Профессионал года»	102	23
«Руководитель года»	109	11
«Наша команда»	32	28
«Мы это сделали»	78	25
«Социальный проект»	23	13



Социальные гарантии

103-2, 103-3, 401-2 Компания предоставляет своим работникам широкий пакет компенсаций и льгот, основное внимание в котором уделяется социальной защите. Мы уверены, что для того, чтобы сотрудники могли 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.

Все льготы для сотрудников подразделяются на социальные и служебные. Система льгот для сотрудников МТС не имеет различия по регионам, за исключением регионов Крайнего Севера и приравненных к ним местностей, в которых сотрудникам дополнительно выплачивается компенсация расходов на проезд к месту проведения отпуска.

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

403-6 В дополнение к указанным компенсациям и льготам сотрудникам МТС предоставляются возможности для поддержания здорового образа жизни и занятий спортом. Все сотрудники имеют возможность принять участие в Днях здоровья, велопробегах и спортивных соревнованиях. Для сотрудников с определенным стажем работы в Компании предусмотрена компенсация расходов на посещение бассейнов и фитнес-клубов.

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.

Медицинское обслуживание

403-6 МТС обеспечивает дополнительную социальную защиту всем сотрудникам, предоставляя им медицинское страхование и страхование от несчастных случаев. Каждые два года мы заключаем со страховыми компаниями договоры добровольного медицинского страхования (ДМС), которые дают нашим сотрудникам возможность 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 в ПАО «МТС» в 2018 г. составила 293,4 млн руб., затраты на ДМС составили 367,4 млн руб.

### Дополнительные выходные для приемных родителей

Приемное родительство – это не только трепет и счастье от того, что еще вчера смотревший волчком малыш вдруг осторожно называет вас мамой и папой. Это еще и сбор документов, беседы с психологами и чиновниками, номера в специальных очередях и поездки по самым разным городам в поисках ребенка.

Раньше тем, кто планировал такое пополнение, приходилось брать выходные за свой счет или тратить на разъезды очередной отпуск, но с 14 ноября 2018 г. МТС ввела дополнительные выходные для работников, которые готовятся стать приемными родителями, попечителями или опекунами, и для сотрудников, уже принявших в семью ребенка.

От решения взять ребенка до того, как он начнет бегать по новому дому, может пройти больше года. В это время будущие папа с мамой учатся в школе приемных родителей, собирают документы и ждут, когда наступит их очередь на усыновление, ведь сроки могут доходить до полутора лет. Семьям, которые хотят забрать малыша побыстрее, сотрудники органов опеки рекомендуют вставать на учет в отдаленных регионах России, где очереди обычно не такие длинные. Но для всероссийских поисков ребенка нужны не только желание и деньги, но и время. Брать выходные за свой счет и девять часов лететь в Петропавловск-Камчатский без гарантии успешного результата готовы немногие.

С ноября 2018 г. перед сотрудниками МТС такой тяжелый выбор между необходимостью зарабатывать и желанием побыстрее дать малышу тепло родного дома не стоит.

Сотрудникам, решившим принять в семью ребенка из казенного дома, Компания предоставляет пять дополнительных выходных дней в календарном году для оформления связанных с этим решением необходимых документов. Будущий родитель может либо взять пять дней подряд, либо оформить выходные поочередно.

Это не дополнение к оплачиваемому отпуску и не отпуск за свой счет. Это дополнительные выходные, которые можно будет брать исключительно в рабочие дни, и они будут оплачиваться так, как будто сотрудник в эти дни работает.

**Ирина Веденичева,  
директор Департамента  
компенсаций, льгот  
и администрирования**

Для сотрудников, уже усыновивших ребенка, оформивших над ним опеку или попечительство, МТС также предоставляет пять дополнительных оплачиваемых выходных дней, но не в календарном году, а единоразово в течение года с момента усыновления, оформления опеки или попечительства. У усыновителей он отсчитывается с даты вступления в силу решения суда. У остальных категорий – с момента подписания акта о назначении опекуном или попечителем.

## Охрана труда

### Система управления охраной труда

103-2, 103-3, 403-1, 403-2, 403-3 Компания уделяет вопросам обеспечения благоприятных и безопасных условий труда самое пристальное внимание. В области охраны труда МТС руководствуется требованиями законодательства Российской Федерации, а также нормами международного права и локальными нормативными документами по охране труда. Для работы создаются максимально благоприятные и безопасные условия.

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

Ключевые направления работы по охране труда в МТС:

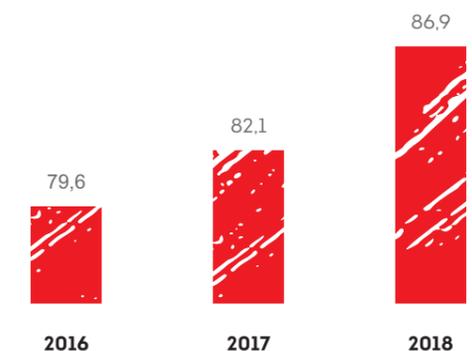
- обеспечение приоритета сохранения жизни и здоровья работников в процессе трудовой деятельности;
- совершенствование системы управления охраной труда;
- своевременное обучение руководителей и специалистов по вопросам охраны труда;
- организация проведения предварительных и периодических медицинских осмотров работников;
- своевременное обеспечение работников спецодеждой, спецобувью и другими средствами индивидуальной защиты;
- организация производственного контроля и специальной оценки условий труда;
- проведение оценки и управления профессиональными рисками;
- обеспечение безопасности производственного оборудования и технологических процессов;

- учет и анализ состояния производственного травматизма, организация 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;
- повышение культуры безопасности труда сотрудников и руководителей;
- пропаганда вопросов охраны труда.

ПАО «МТС» присоединено к соблюдению Московского трехстороннего соглашения на 2016–2018 гг. между Правительством Москвы, московскими объединениями профсоюзов и московскими объединениями работодателей.

403-4 Руководители подразделений и представители сотрудников 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.

ЗАТРАТЫ ПАО «МТС» НА МЕРОПРИЯТИЯ ПО ОХРАНЕ ТРУДА, МЛН РУБ.



С 2018 г. в Компании начал разрабатываться комплекс мер по продвижению концепции «нулевого травматизма» и повышению культуры безопасности труда.

Одним из основных механизмов предупреждения производственного травматизма является правильная и своевременная оценка профессиональных рисков, которые могут возникнуть на рабочих местах, а также грамотное управление ими. В 2018 г. в филиалах Компании начали проводиться соответствующие мероприятия.

Особое внимание уделяется пропаганде вопросов охраны труда, используются различные формы работы. Каждый год, в апреле, 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. Большое значение имеет осознанное изменение отношения сотрудников и руководителей к ответственности за создание безопасных условий труда в Компании. В конце 2018 г. был разработан и подготовлен к размещению в Виртуальной академии дистанционный обучающий видеокурс «Культура безопасности».

В предотвращении непосредственного воздействия вредных 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 или опасными условиями труда. Своевременно осуществляется закупка сертифицированных СИЗ, соблюдаются сроки носки и испытания средств индивидуальной защиты. Надлежащим образом организованы хранение и учет СИЗ.

Сотрудники МТС, занятые на работах с вредными или опасными условиями труда, проходят предварительные (при поступлении на работу) и периодические (в течение трудовой деятельности) медицинские осмотры. Целью периодических медицинских осмотров является дина-

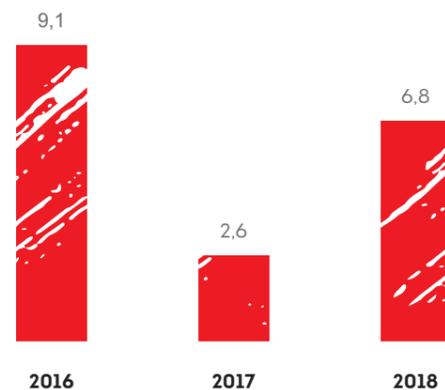
мическое наблюдение за состоянием здоровья работников в процессе трудовой деятельности, профилактика и своевременное установление признаков профессиональных и общих заболеваний, а также предупреждение несчастных случаев. За отчетный период в ПАО «МТС» прошли предварительные и периодические медицинские осмотры 3 308 и 10 367 человек соответственно. По результатам периодических медицинских осмотров 40 работников нуждались в переводе на другую работу, 59 работникам было рекомендовано санаторно-курортное лечение.

#### Работа с Фондом социального страхования

В 2018 г. представители ПАО «МТС» и дочерних компаний приняли участие в работе четвертой Всероссийской недели охраны труда в г. Сочи. Насыщенная программа 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 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)

СРЕДСТВА, ПОЛУЧЕННЫЕ ПАО «МТС» ОТ РАБОТЫ С ФСС РФ, МЛН РУБ.



опасными производственными факторами, а также на получение скидок к страховому тарифу на обязательное социальное страхование от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний. В 2018 г. общая сумма, полученная от этой работы, составила 6,8 млн руб. За счет средств ФСС РФ:

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

### Специальная оценка условий труда

Одним из важнейших направлений в охране труда 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 2018 г. в Корпоративном центре Группы МТС и филиалах ПАО «МТС» оценено 23 926 рабочих мест (94% от общего количества рабочих мест), в 2019 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/](http://www.company.mts.ru/comp/social_responsibility/ocenka/).

### Оценка эффективности

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.

Система управления охраной труда в ПАО «МТС» получила признание на регио-

нальном и областном уровнях. В 2018 г. ряд филиалов МТС стали призерами различных смотров-конкурсов по охране труда.

В 2018 г. в Компании был проведен смотр-конкурс на лучшее состояние условий и охраны труда среди всех филиалов. По его итогам победителями стали:

- 1-е место – филиал ПАО «МТС» в г. Калуге;
- 2-е место – филиал ПАО «МТС» в Новосибирской области;
- 3-е место – филиал ПАО «МТС» в Тюменской области.

### Обучение по охране труда

**403-5** В 2018 г. внешнее и внутреннее обучение по охране труда в ПАО «МТС» прошли 22 554 человека. В число лиц, прошедших обучение по охране труда, входят руководители, специалисты, члены комиссий по охране труда и другие категории сотрудников. Для внутреннего обучения по охране труда используются различные обучающие системы, в том числе система дистанционного обучения по охране труда Виртуальной академии Корпоративного университета МТС.

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

### Травматизм

**403-9** В 2018 г. в ПАО «МТС» произошло восемь несчастных случаев, в том числе один групповой со смертельным исходом в результате дорожно-транспортного происшествия (ДТП) и один – тяжелый. Всего пострадало десять человек, из них две женщины. По групповому несчастному случаю было инициировано внутреннее расследование причин происшествия. В целях профилактики и предупреждения ДТП и травматизма были проведены внеплановая проверка и внеплановый инструктаж сотрудников по соблюдению правил безопасного дорожного движения.

В связи с длительными больничными пострадавших (в том числе в результате травм, полученных в 2017 г.) по сравнению с предыдущим годом увеличились коэффициент тяжести несчастных случаев и коэффициент потерянных дней.

**403-10** К сотрудникам с высокой вероятностью травматизма относятся водители транспортных средств и технические специалисты (работа на высоте, работа в электроустановках), обслуживающие сеть связи. Профессиональных заболеваний в 2018 г. у сотрудников не выявлено.

ПРИЧИНЫ НЕСЧАСТНЫХ СЛУЧАЕВ В 2018 Г., %



### Дежурный доктор в офисе

**403-6** В ряде офисов МТС в Москве в рамках программы ДМС организован прием врача общей практики несколько раз в неделю.

Дежурный доктор обеспечен обязательным минимальным набором инструментов и медикаментов, а при возникновении экстренной необходимости окажет первую помощь пострадавшему и вызовет бригаду скорой помощи.

### Клуб здорового образа жизни в МГТС

**403-6** Чтобы поддержать всех, кто стремится к здоровому образу жизни, в МГТС открыли лекторий ЗОЖ. Первую лекцию провели с помощью специалиста МЕДСИ, а темы следующих лекций сотрудники выбирали сами на корпоративном портале «Пульс».

ПОКАЗАТЕЛИ ТРАВМАТИЗМА ПАО «МТС»

Показатель	2016	2017	2018
Коэффициент частоты несчастных случаев (Кч) <sup>1</sup>	0,16	0,22	0,27
Коэффициент тяжести несчастных случаев (Кт)	51,57	21,3	106,6
Коэффициент производственного травматизма и потери рабочего времени (КПТ)	0,02	0,03	0,03
Коэффициент потерянных дней (КПД)	1,46	0,48	2,18
Коэффициент отсутствия на рабочем месте (КО)	4,19	4,27	4,36

<sup>1</sup> Коэффициент частоты несчастных случаев (Кч) определяет число несчастных случаев за отчетный период в расчете на 1 000 работающих.

МТС ДЛЯ АКЦИОНЕРОВ



Директор Департамента комплаенс ПАО «МТС»  
Юлия Ромашкина:

**«Международная сертификация по стандартам ISO в очередной раз подтвердила лидерские позиции МТС и нашу приверженность принципам добросовестного ведения бизнеса и соблюдения деловой этики»**

Подробнее в полной версии  
Отчета – главы «МТС для акционеров» и «МТС для общества»



- ФИНАНСОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ..... 170
- КОРПОРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ .....171
- ЦЕПОЧКА ПОСТАВОК..... 175



# МТС ДЛЯ АКЦИОНЕРОВ

## Финансовые результаты

**102-7** Выручка Группы МТС продемонстрировала значительный рост в 2018 г. и составила 480,3 млрд руб., увеличившись на 8,4%. Основными причинами такого роста стали результаты, полученные в России вследствие оздоровления рынка, продолжающегося роста пользования услугами передачи данных, значительного роста продаж смартфонов и оборудования, а также роста услуг системной интеграции и других цифровых сервисов и консолидации МТС Банка. Выручка МТС в России в 2018 г. увеличилась на 8,7% и достигла 448,1 млрд руб. На показатели выручки Группы МТС также повлиял рост доходов от услуг передачи данных на Украине, что обусловлено активным развитием стандарта 4G.

МТС остается крупным источником пополнения федерального и регионального бюджетов. В 2018 г. Группа МТС выплатила 19,8 млрд руб. налога на прибыль, что на 11,8% больше, чем в 2017 г. В 2018 г. на снижение объема платежей по налогу на прибыль, в сравнении с показателем 2017 г., оказали влияние: результат переоценки требований и обязательств (курсовые разницы), снижение объема выплат по результатам налоговых проверок, использование имеющихся переплат по налогу, образовавшихся в предыдущих периодах.

Более подробная информация о финансовых результатах Группы МТС представлена в Годовом отчете ПАО «МТС» за 2018 г. в разделе «Финансовый обзор».



СТРУКТУРА ВЫРУЧКИ ГРУППЫ МТС В РОССИИ В 2018 Г., МЛРД РУБ.



ВЫПЛАЧЕННЫЙ НАЛОГ НА ПРИБЫЛЬ ГРУППЫ МТС, ТЫС. РУБ.

	2016	2017	2018
Россия	10 603 890	21 264 671	18 662 882
Украина	37 219	594 645	954 735
Армения	379 234	123 171	0
Беларусь	1 958	13 416	11 926
Компании специального назначения (SPV) зарубежные	351 386	431 348	147 376
<b>Всего</b>	<b>11 687 357<sup>1</sup></b>	<b>22 427 252</b>	<b>19 776 919</b>

<sup>1</sup> Включая выплаченный налог на прибыль в Туркменистане, Чехии и Узбекистане в размере 228 680, 77 956 и 7 033 руб. соответственно.

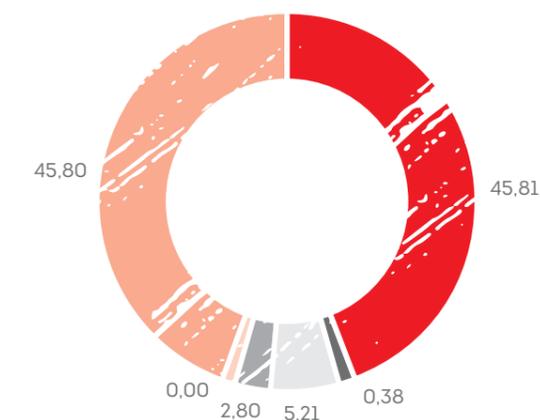
## Корпоративное управление

### Структура акционеров

**102-5, 102-7** Крупнейшим акционером Компании является ПАО АФК «Система», которое по состоянию на 31 декабря 2018 г. владело 45,81% акций.

Подробная информация об акциях ПАО «МТС» и структуре акционерного капитала приведена в Годовом отчете ПАО «МТС» за 2018 г. в разделе «Капитал и ценные бумаги».

СТРУКТУРА АКЦИОНЕРНОГО КАПИТАЛА ПАО «МТС» ПО СОСТОЯНИЮ НА 31.12.2018<sup>1</sup>, %



### Дивидендная политика

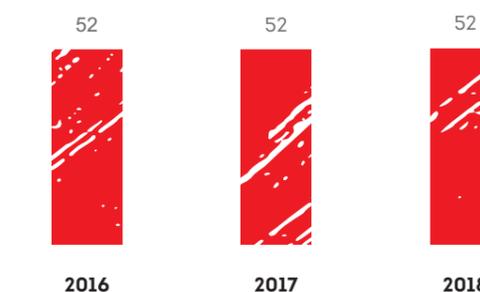
В 2016 г. была утверждена дивидендная политика на 2016–2018 гг., в соответствии с которой Компания установила целевой показатель дивидендной доходности на уровне 25,0–26,0 руб. на одну обыкновенную акцию ПАО «МТС» (50,0–52,0 руб. за АДР) в течение каждого календарного года. При этом дивидендная политика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

Общий объем выплат в 2018 г. составил 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 – 11,1 руб. на акцию, или дополнительные 22,2 млрд руб. в 2018 г.

КОЛИЧЕСТВО ОБЫКНОВЕННЫХ АКЦИЙ, ШТ

- ПАО АФК «Система» – 915 468 219
- ПАО МГТС – 7 569 230
- ООО «Стрим Диджитал» – 104 165 997
- ООО «Бастион» – 55 886 008
- ПАО «МТС» – 17 664
- Акции в свободном обращении – 915 274 457

ДИВИДЕНДНЫЕ ВЫПЛАТЫ ПАО «МТС», МЛРД РУБ.



<sup>1</sup> 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. (3,02% акций ПАО «МТС»). Контролирующим лицом ПАО АФК «Система» является Евтушенко 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 54,2% акций ПАО «МТС», доля эффективного участия – 50,005%.

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

Акции в свободном обращении включают в себя 8,1% акций ПАО «МТС» и АДР на 37,7% акций ПАО «МТС».

21 марта 2019 г. Совет директоров МТС утвердил новую дивидендную политику на 2019–2021 гг., в соответствии с которой целевой показатель дивидендной доходности составляет не менее 28,0 руб. на одну обыкновенную акцию ПАО «МТС» (56,0 руб. за АДР) в течение каждого календарного года.



Подробная информация о дивидендной политике и выплате дивидендов приведена в Годовом отчете ПАО «МТС» за 2018 г. в разделе «Взаимодействие с акционерами и инвесторами».



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

## Развитие корпоративного управления

Ключевые принципы корпоративного управления МТС:

- всесторонняя защита прав и интересов акционеров;
- информационная открытость и прозрачность;
- единая корпоративная политика в отношении дочерних обществ;
- независимость Совета директоров в определении стратегии Компании, утверждении бизнес-планов, иных важных решений;
- контроль за деятельностью менеджмента;
- соблюдение деловой этики при ведении бизнеса;
- ведение социально ответственного бизнеса, направленное на обеспечение устойчивого развития Компании, роста ее благосостояния.

Процедуры подготовки и проведения Общего собрания акционеров позволяют МТС обеспечить равное отношение ко всем акционерам со стороны Компании при реализации ими

своих прав на участие в управлении Обществом и получение прибыли.

Действующая в МТС система вознаграждения направлена на рост акционерной стоимости Компании, а уровень выплачиваемого вознаграждения

### Система корпоративного управления МТС признана лучшей среди российских компаний

Блок по корпоративным и правовым вопросам МТС стал победителем авторитетного конкурса «Лучшие юридические департаменты России – 2018» в номинации «За построение эффективной системы корпоративного управления». Ежегодный конкурс проводится среди ведущих российских компаний юридическим журналом Legal Insight.

Экспертный совет конкурса отметил заслуги Компании в совершенствовании деятельности Совета директоров, создании онлайн-системы удаленного электронного голосования для собрания акционеров, улучшении прозрачности бизнеса, разработке и внедрении лучших практик Кодекса корпоративного управления Банка России.

### Председатель Совета директоров МТС Рон Зоммер стал победителем премии «Директор года»

Рон Зоммер стал победителем XIII национальной премии «Директор года» в номинации «Председатель совета директоров: вклад в развитие корпоративного управления».

Премия отмечает директоров за личный вклад во внедрение высоких стандартов корпоративного управления. Организаторы премии: Ассоциация независимых директоров, РвС, РСПП.

граждения является справедливым и достаточным для мотивации сотрудников и членов органов управления.

Система управления рисками и внутреннего контроля разработана с учетом общепринятых концептуальных основ COSO (The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), является эффективной и направлена на обеспечение разумной уверенности в достижении поставленных перед Компанией целей.

В Компании существует действенная система контроля за сделками, совершаемыми в условиях конфликта интересов.

Система раскрытия информации построена с учетом требований правил листинга Московской Биржи и NYSE, является эффективной и обеспечивает соблюдение принципа прозрачности.

Системный подход Компании также распространяется на области, где особенно важно соблюдение законодательства. Так, в Компании построены по лучшим международным комплаенс-стандартам системы обеспечения соблюдения антикоррупционного, антимонопольного, инсайдерского законодательства и законодательства в области интеллектуальной собственности.

В 2018 г. была продолжена работа по развитию системы корпоративного управления Компании. В последние годы внимание было сфокусировано прежде всего на внедрении положений Кодекса корпоративного управления. Результатом этого стало выполнение большей части рекомендаций Кодекса.

Ключевое внимание в 2018 г. было уделено вопросам преемственности Совета директоров (в частности, обновлен его состав, а также намечены дальнейшие изменения в этом направлении), а также системы вознаграждения Совета директоров, которая была существенно переработана в соответствии с лучшими практиками и рекомендациями регуляторов.

По итогам 2017 г. ПАО «МТС» вошло в Топ-10 компаний согласно Национальному индексу корпоративного управления и в 2018 г. продолжает оставаться среди первых десяти компаний этого рейтинга.

### Елена Кохановская – Лучший директор по корпоративным коммуникациям России

Лучшим директором в Топ-100 Всероссийского рейтинга директоров департаментов корпоративных коммуникаций и корпоративных отношений TOP-COMM 2018 стала Елена Кохановская, директор по связям с общественностью ПАО «МТС». Елена также вошла в Топ-5 специальных номинаций рейтинга «За самую эффективную работу в области внешних коммуникаций корпорации в России» и «За самую эффективную работу в области взаимодействия корпорации с органами государственной власти в России».

Компания МТС заняла первое место в рейтинге лучших организаций России в сфере корпоративных коммуникаций и корпоративных отношений. Департамент по связям с общественностью МТС стал первым в рейтинге лучших департаментов по корпоративным коммуникациям и корпоративным отношениям в России.

### Служба внутреннего аудита МТС получила высокую оценку на соответствие международным стандартам

В 2018 г. служба внутреннего контроля и аудита МТС прошла внешнюю независимую оценку, по результатам которой ее деятельность признана соответствующей Международным профессиональным стандартам внутреннего аудита и Кодексу этики Института внутренних аудиторов.

Директор по внутреннему контролю и аудиту Корпоративного центра ПАО «МТС» Максим Мамонов стал победителем в номинации «Руководитель службы внутреннего аудита года», а возглавляемый им Блок внутреннего контроля и аудита – одним из двух лауреатов в номинации «Служба внутреннего аудита года».

**Топ-менеджеры МТС заняли шесть первых мест в отрасли «Связь и телекоммуникации» рейтинга «Топ-1 000 российских менеджеров» по версии Ассоциации менеджеров России и ИД «Коммерсантъ».**

МТС стала единственной компанией телекоммуникационной отрасли, топ-менеджеры которой вошли во все 11 категорий рейтинга, и одним из лидеров рейтинга по количеству первых мест.

Место	Категория	Имя	Должность
1 место	«Высшие руководители»	Алексей Корня	Президент ПАО «МТС»
1 место	«Финансовые директора»	Андрей Каменский	Член Правления – вице-президент по финансам, инвестициям, слияниям и поглощениям
1 место	«Директора по ИТ»	Андрей Ушацкий	Член Правления – вице-президент по технике и ИТ
1 место	«Директора по корпоративному управлению»	Максим Калинин	Директор по корпоративному управлению
1 место	«Директора по взаимодействию с органами власти»	Андрей Рего	Директор Департамента управления регуляторными рисками
1 место	«Директора по общественным и корпоративным связям»	Дмитрий Солодовников	Руководитель пресс-службы
2 место	«Директора по правовым вопросам»	Руслан Ибрагимов	Член Правления – вице-президент по корпоративным и правовым вопросам
2 место	«Директора по логистике»	Валерий Шоржин	Член Правления – вице-президент по закупкам и административным вопросам
2 место	«Директора по маркетингу»	Вячеслав Николаев	Член Правления – вице-президент по стратегии и маркетингу
3 место	«Директора по персоналу»	Мария Голяндрина	Член Правления – вице-президент по управлению персоналом
3 место	«Коммерческие директора»	Кирилл Дмитриев	Член Правления – вице-президент по продажам и обслуживанию

**Цепочка поставок**

102-9, 103-2, 103-3



МТС выстраивает отношения с поставщиками на принципах добросовестности, честности и прозрачности. Процесс управления закупками направлен на то, чтобы максимально способствовать развитию бизнеса и удовлетворять интересы Компании, гарантировать оптимальное соотношение цены и качества.

Закупки Компании осуществляются в соответствии с Правилами закупок МТС (<https://tenders.mts.ru/>), разработанными в соответствии с требованиями законодательства и направленными 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.

В Компании действует Кодекс делового поведения поставщика ПАО «МТС» ([https://tenders.mts.ru/upload/SUPPLIER\\_CODE.rar](https://tenders.mts.ru/upload/SUPPLIER_CODE.rar)), содержащий минимальные стандарты, соблюдение которых ожидается от поставщиков. Помимо добросовестности и честности, Кодекс отмечает значимость соблюдения поставщиками законов об охране окружающей среды и прав человека.

**Основные результаты совершенствования системы управления закупками в 2018 г.:**

- разработан и внедрен пилотный бизнес-процесс «Закупка инноваций», устанавливающий требования по подготовке, поиску новых решений для бизнеса, тестированию гипотез по продуктам/технологиям стартапов, а также развитию инновационного решения и стартапа через наставничество, обучение и экспертную поддержку в рамках Акселератора МТС;
- разработана и внедрена система управления рисками, связанными с интеллектуальной собственностью, в части закупочной деятельности;

- разработан специальный способ закупок маркетинговых активностей у компаний, входящих в Группу МТС;
- произведена оценка эффективности пилотного бизнес-процесса по работе с контрагентами, находящимися в банкротстве или предбанкротном состоянии. Бизнес-процесс признан эффективным и продлен еще на один год;
- в рамках критериев оценки потенциального или действующего контрагента установлены общие принципы оценки налоговой добросовестности поставщиков, для этого в составе Анкеты контрагента предусмотрено предоставление информации о наличии ресурсов контрагента, которые будут использованы им для исполнения обязательств по договору, а также о планировании привлечения и использования ресурсов субподрядчиков/субисполнителей/посредников и/или выступлении агентом третьих лиц;
- реализован автоматизированный опрос по КСО при регистрации новых поставщиков в системе электронных закупок ПАО «МТС» и ежегодное уведомление уже зарегистрированным поставщикам о необходимости обновить данные в анкете; анализ полученной информации осуществляется в автоматическом режиме;
- в Правила закупок в обязанностях поставщика внедрены требования по предоставлению документов, подтверждающих таможенное оформление товаров в соответствии с действующим законодательством Таможенного союза;
- разработан и находится в процессе реализации пилотный проект по обеспечению непрерывности закупок по вспомогательному, технологическому оборудованию с внедрением правил и порядка мониторинга договоров в зоне прекращения действия, а также расчета потребностей для поддержания обеспечения строительства и поддержания необходимого оперативного запаса.

В отчетном периоде активно использовались следующие внешние линии связи с поставщиками:

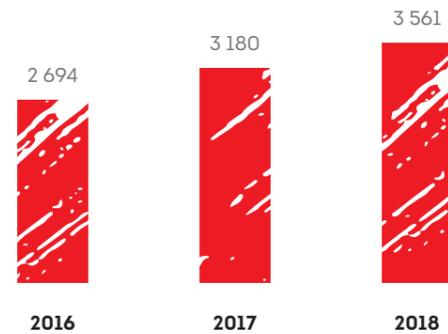
- [buz@mts.ru](mailto:buz@mts.ru) – линия Блока по управлению закупками (для сообщений о поставке производимой продукции и услуг, вопросов об условиях участия в тендерах);
- [tendersmail@mts.ru](mailto:tendersmail@mts.ru) – адрес для вопросов и консультаций поставщиков по работе в Системе подписки на рассылку уведомлений о закупочных процедурах на портале «Закупки»;
- портал «Закупки» <http://tenders.mts.ru> – Система публикации и рассылки уведомлений о закупочных процедурах.

По всем обращениям от существующих и потенциальных поставщиков оказываются консультации, даются пояснения и ответы по поступившим вопросам.

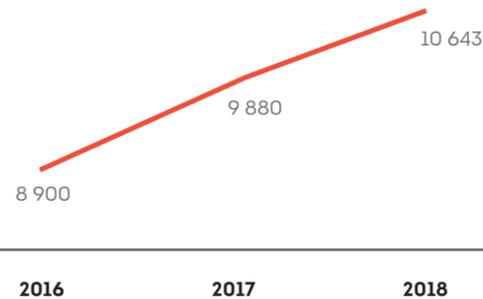
В МТС внедрен модуль ИТ-системы Oracle Sourcing, который позволяет Компании проводить 100% закупочных процедур в электронном виде. Oracle Sourcing – это интегрированное ERP решение, которое позволяет полностью автоматизировать процесс выбора поставщика, включая проведение электронных торгов на собственной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

Проведение электронных закупок позволило достичь экономии от закупочной деятельности в размере 7,7% (цель 5,6%), отдельные проектные закупки могут проходить со значительной (более 20%) экономией год-к-году. Для измерения показателя «своевременности» разработаны и утверждены нормативные сроки закупочных процедур и заключения дого-

КОЛИЧЕСТВО УВЕДОМЛЕНИЙ О ЗАКУПОЧНЫХ ПРОЦЕДУРАХ, ОПУБЛИКОВАННЫХ НА ПОРТАЛЕ «ЗАКУПКИ» ПАО «МТС»



ОБЩЕЕ ЧИСЛО ПОСТАВЩИКОВ ПАО «МТС», ПОДПИСАВШИХСЯ НА РАССЫЛКУ УВЕДОМЛЕНИЙ ПО СОСТОЯНИЮ НА КОНЕЦ ГОДА

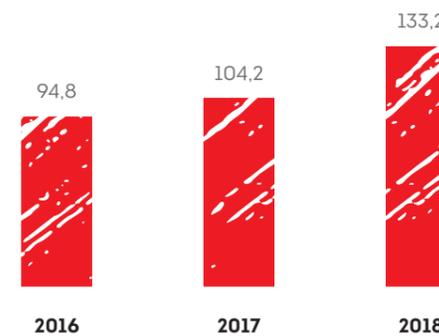


воров, в 2018 г. – 84,3% закупок (цель 80%) было проведено согласно установленным заранее целевым срокам. Улучшена система планирования закупок – плановыми оказались 82% закупочных процедур из общего объема (в 2017 г. – 74%). Вместе с тем отдельные проектные закупки проводятся «вне плана».

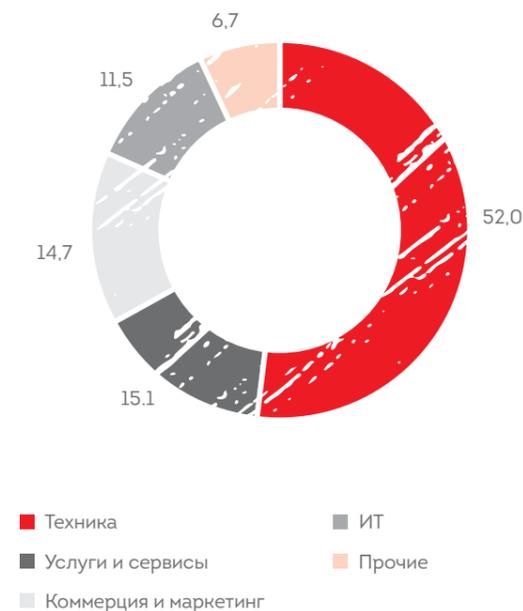
ОБРАЩЕНИЯ, ПОСТУПИВШИЕ ПО ЛИНИЯМ СВЯЗИ С ПОСТАВЩИКАМИ

	2016	2017	2018
Количество обращений, поступивших на <a href="mailto:buz@mts.ru">buz@mts.ru</a> , шт.	351	334	292
Доля обработанных обращений, %	100	100	100
Количество обращений, поступивших на <a href="mailto:tendersmail@mts.ru">tendersmail@mts.ru</a> , шт.	250	213	166
Доля обработанных обращений, %	100	100	100

ОБЩАЯ СУММА ЗАКУПОК ПАО «МТС», МЛРД РУБ.



СТРУКТУРА ЗАКУПОК ПАО «МТС» В 2018 Г., %



ПАО «МТС» выиграло в номинации «Лидер диджитализации закупочных процессов – 2018» премии «Лидер конкурентных закупок» – главного профессионального конкурса для российских компаний-заказчиков.

ПАО МГТС получило приз за «Лучшую систему работы с поставщиками».

В конкурсе приняли участие 188 компаний со всей страны и из всех отраслей экономики.

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

Существенная часть закупок операторов сотовой связи приходится на оборудование связи, ИТ-решения и различное абонентское оборудование, приобретаемое у ведущих мировых зарубежных производителей, поскольку у отечественных производителей данное оборудование и решения в достаточном количестве и в необходимом ассортименте отсутствуют. В связи с особенностями осуществления деятельности в высокотехнологической сфере телекоммуникаций доля МСП в закупках ПАО «МТС» относительно невелика. Отсутствие со стороны МСП возможности гарантированных поставок по объему, срокам и качеству не позволяет ее существенно увеличить.

204-1 ДОЛЯ МЕСТНЫХ ПОСТАВЩИКОВ<sup>1</sup>, %

	2016	2017	2018
ПАО «МТС»	81	85	82
ПАО МГТС	99	100	98
АО «РТК»	98	99	99
Дочерние общества ПАО «МТС»	83	89	55
ПрАО «ВФ Украина»	77	78	46

<sup>1</sup> 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.

СРЕДНЯЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ ЗАКУПОЧНЫХ ПРОЦЕДУР В 2018 Г.

	Россия	Украина	Беларусь	Армения
Средняя эффективность закупочных процедур, %	7,8	9,15	24,1	7,78

**Совместные закупки**

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

В 2018 г. ПАО «МТС» продолжило оказывать аутсорсинг закупочной деятельности для восьми компаний-партнеров по различным категориям закупок. Закупки проходят в форме совместных процедур, присоединения или отдельных процедур. Общий объем бюджета закупочных процедур партнеров составил порядка 2 млрд руб.

АУТСОРСИНГ ЗАКУПОЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПАО «МТС»

Категории закупок	Компании-партнеры
«Коммерция и маркетинг»	Озон, МЕДСИ, Биннофарм, ЛитРес, YouDo, Лидер-инвест
«ИТ»	Система Капитал
«Коммерция и маркетинг», «ИТ», «Услуги и сервисы», «Абон. оборудование»	МТС Банк

**Анкета Участника**

Неотъемлемой частью закупочной документации Группы МТС<sup>1</sup> является Анкета Участника, обязательная для заполнения всеми контрагентами. От поставщика ожидается содействие Компании в соблюдении ею применимого антикоррупционного законодательства, требований деловой этики путем предоставления всей необходимой информации и заверений в данной области, запрашиваемых в соответствии с закупочными процедурами. Наличие в системе актуальной Анкеты Участника ускоряет процесс проверки поставщика на соответствие требованиям ПАО «МТС» при участии в торгах, в том числе в части КСО.

Анкета Участника содержит раздел с опросником по теме КСО. Раздел включает как

общие вопросы касательно применения норм КСО контрагентом, так и вопросы по здоровью и безопасности труда и защите окружающей среды. Участник, не заполнивший или не полностью заполнивший Анкету, не может быть выбран победителем.

**>3** тыс. Анкет Участника зарегистрировано

В Компании реализован автоматизированный опрос по корпоративной социальной ответственности при регистрации новых поставщиков в системе электронных закупок ПАО «МТС» и ежегодное уведомление уже зарегистрированным поставщикам о необходимости обновить данные в анкете. Анализ полученной информа-

ции осуществляется в автоматическом режиме. Кроме того, разработана и находится на стадии ИТ-реализации анкета для англоговорящих поставщиков, аналогичная русской версии.

Ежегодно обновляемая Анкета Участника помогает не только в получении актуальных данных о поставщике, но и в разработке обучающих мероприятий для поставщиков в части КСО, комплаенс, Политик и Кодексов Компании в соответствии со Стратегией ПАО «МТС».

При заполнении Анкеты поставщик также подписывает ознакомление с содержанием:

- Политики ПАО «МТС» «Соблюдение антикоррупционного законодательства» ([https://moskva.mts.ru/upload/contents/537/Anti\\_Corruption\\_Laws\\_Compliance\\_Policy\\_rus.pdf](https://moskva.mts.ru/upload/contents/537/Anti_Corruption_Laws_Compliance_Policy_rus.pdf));
- Кодекса делового поведения и этики ПАО «МТС» ([http://static.mts.ru/uploadmsk/contents/1655/Code\\_of\\_Business\\_Conduct\\_and\\_Ethics\\_illustrated.pdf](http://static.mts.ru/uploadmsk/contents/1655/Code_of_Business_Conduct_and_Ethics_illustrated.pdf));
- Кодекса делового поведения поставщика ПАО «МТС» (<https://tenders.mts.ru/default.aspx>).

**Экологические требования к поставщикам**

Кодекс делового поведения поставщика ПАО «МТС» содержит настоятельное пожелание в декларативной форме, что у поставщи-

ков имеется эффективная природоохранная политика и что они будут соблюдать действующее законодательство и нормы в отношении охраны окружающей среды. При 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. Участники закупочной процедуры МТС обязаны подтвердить свое согласие с соблюдением Кодекса для подачи коммерческого предложения.

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.

Требования о наличии экологического сертификата у поставщика присутствуют только в квалификационных требованиях ПАО «МТС» по закупочной категории «Инфраструктурные сервисы, Техника». В 2018 г. закупки ПАО «МТС» по этой категории составили 9,6 млрд руб., что составляет 7,2% от суммы всех закупок.

**Кодекс делового поведения поставщика ПАО «МТС»**

В положениях Кодекса делового поведения поставщика изложены минимальные стандарты, соблюдение которых ожидается от поставщиков.

МТС требует от своих поставщиков безусловно придерживаться принципов законности и прозрачности, а также ожидает, что поставщики будут оказывать Компании содействие в поддержании культуры, не допускающей какое-либо противозаконное или неэтичное деловое поведение, и строго соблюдать положения применимого антикоррупционного законодательства.

В случае несоблюдения поставщиком стандартов, соответствующих законов и правил, Компания оставляет за собой право в рамках действующего законодательства приостановить или прекратить сотрудничество, а также сделать соответствующие выводы в отношении сотрудничества в будущем.

<sup>1</sup> В ЗАО «МТС Армения» соответствующая нормативная документация адаптирована и находится на согласовании, планируется к утверждению в 2019 г.



### Проект по оценке поставщиков в сфере социальной ответственности в рамках деятельности в ассоциации JAC

102-12, 102-13 В конце 2017 г. МТС присоединилась к международной ассоциации телеком-операторов JAC (Joint Audit Cooperation, <http://jac-initiative.com/>). JAC – это единственная в мире ассоциация, которая занимается аудитами и развитием поставщиков телеком- и ИТ-отрасли в части принципов ответственного ведения бизнеса. Ассоциация была создана в 2010 г., и к настоящему моменту ее членами являются 16 мировых телеком-операторов, в том числе Deutsche Telecom, Orange, Telecom Italia, Swisscom, Verizon, Vodafone и другие.

Работа ассоциации направлена на улучшение результатов деятельности всех участников цепей поставок в области информационных и телекоммуникационных технологий, включая рост эффективности и производительности компаний-участников и их поставщиков, уменьшение загрязнения и любого вида воздействия на окружающую среду, улучшение условий труда сотрудников, экономическое развитие и снижение рисков для обеспечения непрерывности поставок.

В рамках членства в ассоциации JAC компания МТС, наряду с другими участниками, ежегодно организует аудиты поставщиков в области КСО в интересах всех членов ассоциации, привлекая для этого ведущие аудиторские компании, которые имеют опыт в проведении подобных аудитов.

Являясь членом социально ориентированной международной ассоциации JAC, МТС поддерживает программу ООН «Преобразование нашего мира: повестка дня в области устойчивого развития на период до 2030 г.». Работая в рамках JAC, мы имеем право проводить аудиты международных поставщиков, причем не только сотрудничающих с МТС, но и многих других. Помимо этого, членство в JAC позволяет изучать опыт

крупнейших мировых телеком- и ИТ-компаний и применять передовые практики по взаимодействию с поставщиками в МТС.

Аудиты в области КСО проводятся в соответствии с принципами JAC, которые базируются на международных стандартах КСО (SA8000, ISO 14000) и охватывают пять основных направлений:

- условия труда;
- здоровье и безопасность;
- воздействие на окружающую среду;
- этические нормы;
- системы управления.

В среднем каждая компания – член JAC проводит 5 аудитов в год. В 2018 г. МТС организовала 4 аудита, на 2019 г. запланировано 6 аудитов.

По итогам каждого аудита поставщика формируется отчет об аудите и утверждается план корректирующих мероприятий, выполнение которого тщательно контролируется. Отчеты об аудитах, планы корректирующих мероприятий и информация о ходе их реализации хранятся в единой базе данных и доступны всем участникам JAC.

Такой подход позволяет членам ассоциации экономить финансовые и временные ресурсы, затрачиваемые на проведение аудитов. В результате объединения усилий каждый участник JAC получает возможности для более эффективного взаимодействия с поставщиками, что позволяет вовремя выявлять слабые звенья в производстве, устранять недостатки и, в конечном счете, добиваться повышения устойчивости своих цепочек поставок.



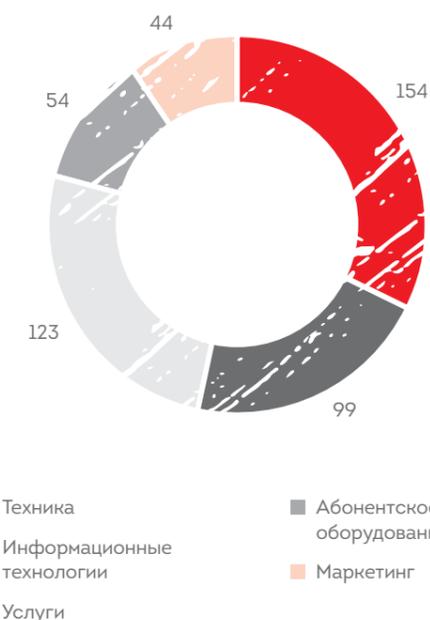
### Ежегодная оценка поставщиков

Компания ПАО «МТС» ежегодно проводит оценку поставщиков. Оценка проводится по всей территории РФ сотрудниками Компании, которые взаимодействовали с поставщиками в процессе работы за итоговый год.

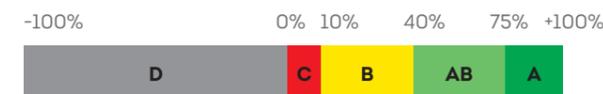
Для расчета итога используется Методика NPS (Net Promoter Score). При расчете NPS по поставщику учитываются ответы оценивающих сотрудников на 30 вопросов из разных областей сотрудничества: Ассортимент и планы развития, Коммерческие вопросы, Документирование процесса, Качество и логистика, Сотрудничество, Общая удовлетворенность.

В 2018 г. проведена оценка 395 поставщиков. В оценке приняли участие 935 сотрудников Компании от уровня Корпоративного центра до уровня регионов.

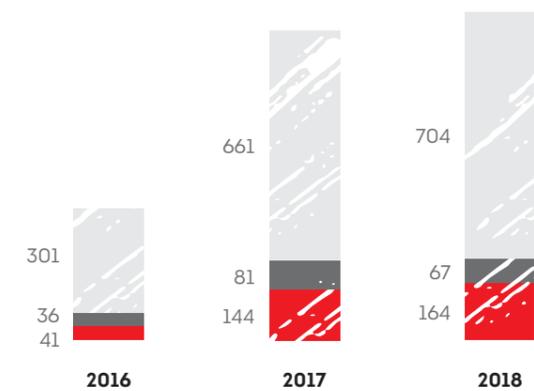
КАТЕГОРИИ ПОСТАВОК, ПО КОТОРЫМ БЫЛА ПРОВЕДЕНА ОЦЕНКА ПОСТАВЩИКОВ, ЕД.



ШКАЛА ОЦЕНОК ПОСТАВЩИКОВ ПО МЕТОДИКЕ NPS

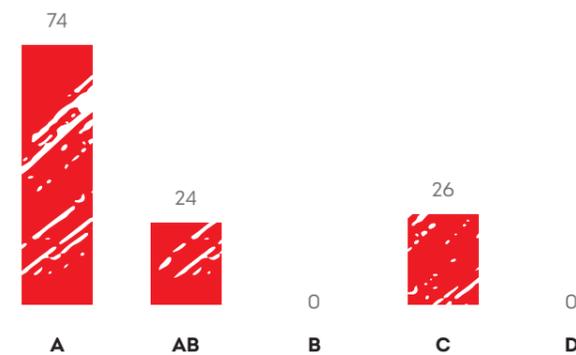


СОТРУДНИКИ, ПРИНИМАВШИЕ УЧАСТИЕ В ОЦЕНКЕ ПОСТАВЩИКОВ



- Функциональные блоки (Заказчики)
- Логистика
- Закупщики

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ОЦЕНОК ПОСТАВЩИКОВ В 2018 Г.



Несмотря на высокие оценки, выявлены отрицательные и недопустимые оценки по части компаний-поставщиков – оценки C и D, в том числе внутри оцениваемых категорий.

Средняя оценка NPS по итогам работы осталась примерно на уровне прошлого года – 73,7%, рост на 3%, выявлен рост во взаимодействии с поставщиками по всем оценочным категориям: «Ассортимент и планы развития», «Коммерческие вопросы», «Документирование процесса», «Сотрудничество», «Общая удовлетворенность» (кроме незначительного понижения по категории «Качество и логистика» на 0,5%).

Использование результатов оценки поставщиков ПАО «МТС»

Результаты ежегодной оценки поставщиков используются при выборе претендентов и победителей в номинациях «Поставщик качества», «Поставщик надежности» и «Поставщик года» для награждения на мероприятии «День поставщика МТС».

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.

Результаты ежегодной оценки могут использоваться при выборе поставщика в ходе закупочных процедур.

Ежегодный опрос поставщиков

Компания проводит ежегодный опрос поставщиков «Voice of the Supplier». Данный процесс является частью Системы управления поставщиками в ПАО «МТС» и представляет собой один из способов развития взаимоотношений с поставщиками.

Опрос поставщиков «Voice of the Supplier» переведен на методику NPS, аналогичную методике Ежегодной оценки поставщиков. По результатам ответов каждого поставщика рассчитывается показатель NPS.

По итогам опроса 2018 г. наблюдается рост общего показателя NPS по компании ПАО «МТС» на 0,2 п.п. по сравнению с прошлым годом:

- NPS 2018 – 76,4%. Оценка А (отлично);
- NPS 2017 – 76,16%. Оценка А (отлично).

Но, несмотря на высокий показатель общего NPS по ПАО «МТС», в ходе опроса выявлены зоны для развития МТС как заказчика, в том

ИНФОРМИРОВАНИЕ



КОММЕРЧЕСКИЕ ВОПРОСЫ



ЭФФЕКТИВНОСТЬ



ДОКУМЕНТИРОВАНИЕ ПРОЦЕССА



ПЛАТЕЖИ



- A
- AB
- B
- C
- D

числе по категориям, которые включены в план мероприятий, направленных на оптимизацию и улучшение работы Компании.

На основании данных ежегодного опроса поставщиков «Voice of the Supplier» и результатов «Ежегодной оценки поставщиков» строится «Модель удовлетворенности отношений Поставщик – Заказчик». Данная модель помогает наглядно увидеть взаимную перекрестную оценку Поставщик – Заказчик и выявить негативные факторы, мешающие эффективному и взаимовыгодному взаимодействию компаний-поставщиков и ПАО «МТС». Модель 2018 г. показала высокий уровень удовлетворенности обеими сторонами, тем не менее были определены области, в которых поставщик или заказчик частично не удовлетворены и на которых необходимо сфокусировать особое внимание для улучшения качества взаимодействия. По итогам подготовлены предложения по оптимизации процессов и улучшению взаимодействия с поставщиками, которые включены в план мероприятий на среднесрочную перспективу.

Планы по совершенствованию системы управления закупками на 2019 г. и среднесрочную перспективу

Цели и задачи Блока по управлению закупками на 2019 г. полностью соответствуют стратегии МТС 3D и фокусируются на трех аспектах:

- Категорийный менеджмент:
  - поддержка инициатив по развитию бизнеса и внедрению инноваций;
  - оптимизация сроков проведения закупок.
- Цифровизация:
  - упрощение бизнес-процессов;
  - сокращение рутинных операций.
- Организация:
  - оптимизация ресурсов;
  - развитие новых моделей партнерства.

# ГЛОССАРИЙ

**3G (3rd Generation), 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 (4th Generation), четвертое поколение (LTE, Long-Term Evolution)** – 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 программах.

**ARPU (Average Revenue Per User)** – средняя выручка на одного пользователя.

**B2B (Business to business – «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, то есть на другой бизнес.

**B2C (Business to consumer – «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.

**e-Health (Electronic Health, eHealth, электронное здравоохранение)** – осуществление функций здравоохранения с использованием информационных и телекоммуникационных технологий.

**GPON (Gigabit Passive Optical Network)** – пассивная оптическая сеть, обеспечивающая многофункциональный широкополосный доступ в интернет с качественным и надежным соединением на беспрецедентно высоких скоростях – до 1 Гбит/с. 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.

**GSM (Global System for Mobile Communications)** – глобальный стандарт цифровой мобильной сотовой связи.

**HSPA+ (High Speed Packet Access Plus)** – высокоскоростной пакетный доступ плюс.

**IoT-сети (Internet of Things Networks, сети интернета вещей)** – множество автономных физических устройств, связанных в единую сеть через цифровые коммуникационные каналы.

**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 (Machine to Machine)** – общее название технологий, которые позволяют различным устройствам обмениваться информацией друг с другом или же передавать ее в одностороннем порядке. Это могут быть проводные и беспроводные системы мониторинга датчиков или каких-либо параметров устройств (температура, уровень запасов, местоположение).

**MVNO (Mobile Virtual Network Operator)** – виртуальный оператор сотовой связи.

**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 (Narrow Band Internet of Things, узкополосный интернет вещей)** – стандарт сотовой связи для устройств телеметрии с низкими объемами обмена данными.

**NYSE** – Нью-Йоркская фондовая биржа (New York Stock Exchange), США.

**OEBS (Oracle e-Business Suite)** – тиражируемый интегрированный комплекс прикладного программного обеспечения производства компании Oracle.

**OTT, технология OTT (Over the Top)** – метод предоставления видеослужб через интернет без физического подключения к сетям оператора.

**SaaS (Software as a Service)** – программное обеспечение как услуга.

**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 мультимедиа сервера в различных мультимедиа контейнерах (например, MPEG, AVI, FLV, MKV или QuickTime).

**WFM (Workforce Management, управление рабочей силой)** – система автоматизации управления трудовыми ресурсами.

**Wi-Fi (Wireless Fidelity)** – стандарт беспроводной передачи данных по радиоканалам.

**АДР, Американская депозитарная расписка** – свободно обращающаяся на американском фондовом рынке производная ценная бумага на акции иностранной компании, депонированные в американском банке-депозитари.

**Банк России** – Центральный банк Российской Федерации.

**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 объемов 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».

**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, World Wide Web) 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, 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» (англ. Software by Subscription, Sbs)** – это новая бизнес-модель, которая стала 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.

**Московская Биржа** – крупнейший в России и Восточной Европе биржевой холдинг.

**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 отчетности.

**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 (мобильной связи, 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 (внешняя корпоративная программа) корпоративных социальных задач.

**Социальный отчет (отчет в области устойчивого развития)** – документ, представляющий взвешенный анализ воздействия компании на экономическую, экологическую и социальную сферы.

**Стандарты Глобальной инициативы по отчетности (англ. Global Reporting Initiative, GRI)** – принятая в международной практике система отчетности в области устойчивого развития в отношении экономической, экологической и социальной результативности.

**Стек (англ. stack – стопка)** – абстрактный тип данных, представляющий собой список элементов, организованных по принципу LIFO

(англ. last in – first out, «последним пришел – первым вышел»).

**Существенные темы** – темы, отражающие существенное экономическое, экологическое и социальное воздействие организации или оказывающие существенное влияние на оценки и решения заинтересованных сторон.

**Телевидение высокой четкости (англ. 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.

**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, то есть возможность как принимать, так и передавать информацию на высоких скоростях.

## ОБ ОТЧЕТЕ

Группа МТС представляет 11-й ежегодный Отчет в области устойчивого развития. Предыдущий Отчет был опубликован в 2018 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

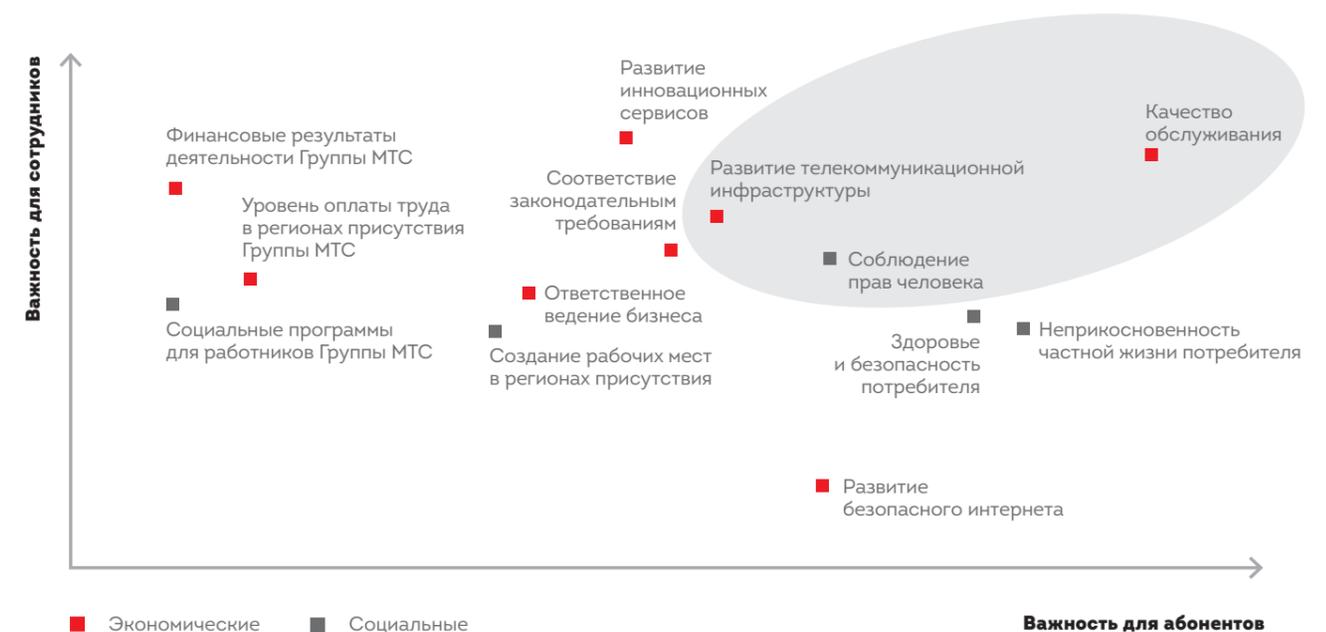
Отчет подготовлен в соответствии со Стандартами по отчетности в области устойчивого развития GRI (основной вариант соответствия), лучшими отечественными и международными практиками, а также пилотной версией отраслевого Приложения для телекоммуникационного сектора.

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 2017 г.

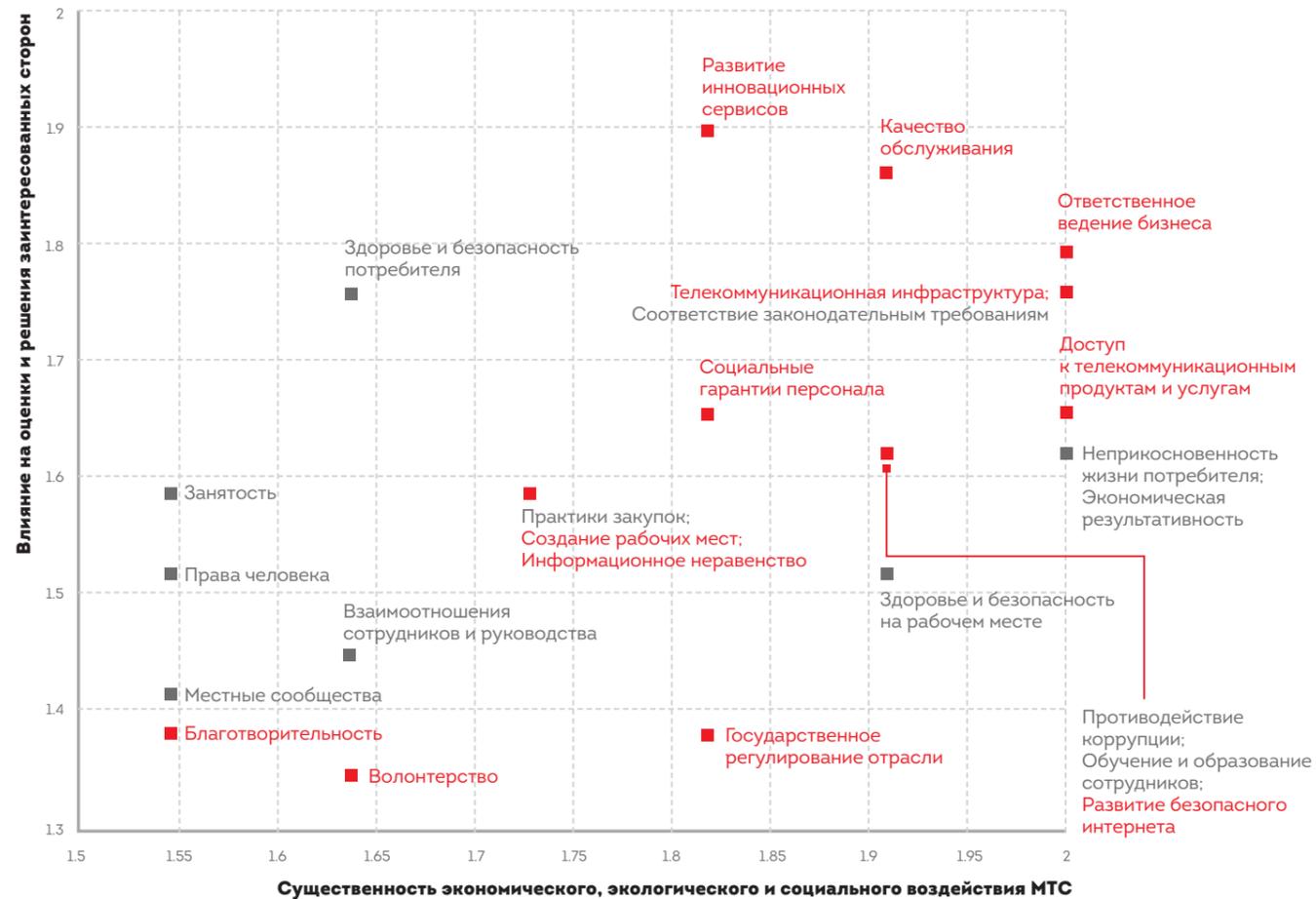
### Определение существенных тем (аспектов) для раскрытия в Отчете

**102-46** При подготовке настоящего Отчета Группа МТС провела актуализацию существенности раскрываемых аспектов. Для этого была использована матрица существенности из Отчета Компании за 2017 г. а также в феврале 2019 г. был проведен онлайн-опрос сотрудников (860 человек) и абонентов (1 000 человек) МТС. По результатам опроса была составлена матрица наиболее существенных тем, в которую вошли экономические и социальные аспекты,

РЕЗУЛЬТАТЫ ОПРОСА ПО СУЩЕСТВЕННЫМ ТЕМАМ В 2019 Г.



МАТРИЦА СУЩЕСТВЕННОСТИ МТС<sup>1</sup>



наиболее значимые для обеих групп стейкхолдеров, экологические аспекты посчитали важными для включения в Отчет только около трети опрошенных абонентов и порядка половины опрошенных сотрудников.

<sup>102-47</sup> На основании двух матриц был определен перечень наиболее существенных тем:

- качество обслуживания;
- соблюдение прав человека;
- развитие телекоммуникационной инфраструктуры;
- соответствие законодательству;

- развитие инновационных сервисов;
- ответственное ведение бизнеса;
- финансовые результаты;
- неприкосновенность частной жизни потребителя;
- социальные гарантии персонала;
- уровень оплаты труда.

Эти десять тем раскрываются в Отчете наиболее подробно, остальные темы представлены кратко.

<sup>1</sup> На матрице отображены только самые существенные темы. Красным цветом выделены специфические для МТС темы, не имеющие аналогов в Стандартах GRI.

**Границы Отчета**

Группа МТС ведет подготовку нефинансового отчета на общекорпоративном уровне. Отчет за 2018 г. включает деятельность ПАО «МТС»

и его дочерних компаний на территориях всех регионов и стран присутствия.

<sup>102-50</sup> Данный Отчет обобщает все аспекты социальной деятельности Компании с 1 января по 31 декабря 2018 г.

<sup>103-1</sup> ГРАНИЦЫ ТЕМ, РАСКРЫВАЕМЫХ В ОТЧЕТЕ

Существенная тема МТС	Соответствие темам GRI	Границы
<b>Наиболее существенные темы</b>		
Качество обслуживания	-	Группа МТС
Соблюдение прав человека	Недопущение дискриминации, детский труд, принудительный или обязательный труд, права коренных и малочисленных народов, права человека	Группа МТС
Развитие телекоммуникационной инфраструктуры	-	Группа МТС
Соответствие законодательству	Соответствие требованиям экологического законодательства, социально-экономический комплаенс	ПАО «МТС»
Развитие инновационных сервисов	Технологическое применение	Группа МТС
Ответственное ведение бизнеса	-	Группа МТС
Финансовые результаты	Экономическая результативность	Группа МТС
Неприкосновенность частной жизни потребителя	Неприкосновенность частной жизни потребителя	ПАО «МТС»
Социальные гарантии персонала	-	ПАО «МТС»
Уровень оплаты труда	-	ПАО «МТС»
<b>Менее существенные темы</b>		
Практики закупок	Практики закупок	Группа МТС
Занятость	Занятость	ПАО «МТС»
Взаимоотношения сотрудников и руководства	Взаимоотношения сотрудников и руководства	ПАО «МТС»
Здоровье и безопасность на рабочем месте	Здоровье и безопасность на рабочем месте	ПАО «МТС»
Обучение и образование сотрудников	Обучение и образование	ПАО «МТС»
Местные сообщества	Местные сообщества	ПАО «МТС»
Противодействие коррупции	Антикоррупционные практики	ПАО «МТС»

Существенная тема МТС	Соответствие темам GRI	Границы
Доступ к телекоммуникационным услугам	Доступ к телекоммуникационным услугам	Группа МТС
Развитие безопасного интернета	-	Группа МТС
Информационное неравенство	-	Группа МТС
Государственное регулирование отрасли	-	ПАО «МТС»
Благотворительность	-	Группа МТС
Волонтерство	-	Группа МТС
<b>Темы, не признанные существенными, но раскрываемые для соответствия лучшим практикам</b>		
Разнообразие и равные возможности	Разнообразие и равные возможности	ПАО «МТС»
Энергосбережение	Энергия	ПАО «МТС»
Водопотребление	Вода	ПАО «МТС»
Выбросы	Выбросы	ПАО «МТС»
Отходы	Сбросы и отходы	ПАО «МТС»

**Взаимодействие с заинтересованными сторонами в ходе подготовки Отчета**

28 марта 2019 г. состоялось расширенное заседание Комитета по КСО.

На заседании были презентованы:

- стратегия КСО и устойчивого развития на 2019 г.;
- итоги проведения самооценки ПАО «МТС» в соответствии с ISO 26000:2010;
- перечень ключевых показателей эффективности в области КСО и устойчивого развития.

Вторая часть заседания была проведена в формате фасилитационной сессии «Утверждение существенных тем и концепции Отчета Группы МТС в области устойчивого развития за 2018 г.». Ведущим фасилитационной сессии – тренером Корпоративного университета МТС – было предложено сфокусироваться на ключевых стейкхолдерах Компании, а также на том, как они используют Отчет. Эффективная работа в группах позволила сформулировать пул идей о том, на каких группах заинтересованных сторон следует сфокусироваться при подготовке Отчета, какую пользу им может принести Отчет и что для этого нужно сделать. Часть идей реализована в краткой версии настоящего Отчета, идеи, относящиеся к продвижению Отчета, будут реализовываться в 2019 г.

**Общественное заверение Отчета**

Отчет в области устойчивого развития Группы МТС за 2018 г. прошел процедуру общественного заверения независимой стороной в лице Совета по нефинансовой отчетности Российского союза промышленников и предпринимателей.

Замечания, которые были высказаны в адрес Группы МТС в ходе процесса заверения, мы постараемся максимально учесть в последующих циклах нефинансовой отчетности.



**Заинтересованные стороны**

102-42, 102-43 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 вза-

имоуважения, 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 превосходить их ожидания.

**102-40** Группа стейкхолдеров

**Важность для нас**

**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.

**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.

**102-44** Интересы стейкхолдеров

- Стоимость услуг;
- качество услуг;
- упрощение взаимодействия с Компанией;
- конфиденциальность персональной информации

- Финансовые результаты;
- дивидендная политика;
- риски и возможности;
- эффективное управление;
- прозрачность;
- долгосрочная устойчивость

**Способы нашего взаимодействия**

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 выявления 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](http://www.mts.ru), написав нам электронное письмо.

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 проводятся обучение и сертификация контрагентов МТС по вопросам применимого антикоррупционного законодательства.

# ПРИЛОЖЕНИЯ

## Ключевые награды МТС за 2018 г.

1	Директор по внутреннему контролю и аудиту Корпоративного центра ПАО «МТС» Максим Мамонов стал победителем в номинации «Руководитель службы внутреннего аудита года», а возглавляемый им Блок внутреннего контроля и аудита – одним из двух лауреатов в номинации «Служба внутреннего аудита года»	Март 2019
2	Победа в категории «Услуги и сервис. Оператор сотовой связи» ежегодной национальной премии доверия потребителей «Марка № 1 в России»	Декабрь 2018
3	Победа Блока по корпоративным и правовым вопросам в конкурсе «Лучшие юридические департаменты» по версии журнала «Корпоративный юрист» в номинации «Информационный сектор»	Декабрь 2018
4	Получение сайтом МТС призовых мест в номинациях «Лучшее раскрытие информации о корпоративном управлении» и «Лучший дизайн и навигация корпоративного сайта» на конкурсе годовых отчетов Московской Биржи	Декабрь 2018
5	Второе место в X Международном конкурсе IR-кейсов 2018 за проект по запуску нового сайта для инвесторов	Декабрь 2018
6	МТС в Топ-5 компаний Индекса ККУ с наилучшей практикой корпоративного управления по версии Национальной ассоциации корпоративных директоров	Декабрь 2018
7	МТС вошла в группу лидеров индексов РСПП «Ответственность и открытость» и «Вектор устойчивого развития», представляя лучшую российскую практику в сфере раскрытия информации по устойчивости развития и КСО, отражению позитивной динамики социальной и экологической результативности	Декабрь 2018
8	Получение Благотворительным проектом МТС «Поколение М» Гран-при крупнейшей в Восточной Европе международной премии в сфере коммуникаций Eventiada IPRA Golden World Awards. Проект МТС – победитель в номинации премии «Корпоративные и общественные проекты. Лучший культурный проект»	Ноябрь 2018
9	Победа Председателя Совета директоров Рона Зоммера в номинации «Председатель совета директоров: вклад в развитие корпоративного управления» XIII Национальной премии «Директор года»	Ноябрь 2018
10	Признание МТС Банка ведущим финансово-кредитным учреждением по внедрению технологий искусственного интеллекта и машинного обучения по итогам исследования «Искусственный интеллект в банковском секторе» согласно рейтингу RAEX (РАЭК-Аналитика) и «Эксперт РА»	Ноябрь 2018
11	Директор Департамента корпоративной социальной ответственности МТС Елена Серегина вошла в рейтинг «Топ-50 менеджеров по КСО» Ассоциации менеджеров России	Октябрь 2018
12	Победа Блока закупок ПАО «МТС» в номинации «Лидер диджитализации закупочных процессов» премии «Лидер конкурентных закупок». ПАО МГТС получило приз за «Лучшую систему работы с поставщиками»	Октябрь 2018

13	Победа Валерия Шоржина в номинации «Лучший директор по закупкам в области управления взаимоотношениями с поставщиками» премии «Лидер конкурентных закупок»	Октябрь 2018
14	Победа МТС в рейтинге социальной эффективности крупнейших российских компаний отрасли машиностроения, связи, транспорта и многопрофильных компаний согласно исследованию Рейтингового агентства АК&М	Октябрь 2018
15	Победа в номинации «Телекоммуникации» в категории National международной премии World Branding Awards. МТС – лучший телекоммуникационный бренд России	Октябрь 2018
16	Победа проекта Корпоративного университета МТС «Дети в интернете» в номинации Best course of skills конкурса Best E-Learning 2018	Октябрь 2018
17	Получение МТС общественного звания «Доброволец России 2018» в номинации «Социально ответственный бизнес – партнер в реализации добровольческих инициатив»	Октябрь 2018
18	МТС в Топ-20 рейтинга 200 крупнейших российских частных компаний по версии Forbes	Сентябрь 2018
19	Победа МТС среди телекоммуникационных компаний и общее 26-е место в Рейтинге РБК 500 крупнейших компаний России	Сентябрь 2018
20	Вхождение топ-менеджеров МТС во все категории 19-го ежегодного рейтинга «Топ-1 000 российских менеджеров» по версии Ассоциации менеджеров России и ИД «Коммерсантъ». Победа в шести ключевых категориях рейтинга	Сентябрь 2018
21	Победа Андрея Ушацкого в номинации «Лучший ИТ-директор» Национального рейтинга «Топ-1 000 российских менеджеров». В тройке финалистов премии – Андрей Каменский (номинация «Лучший финансовый директор») и Максим Калинин (номинация «Лучший директор по корпоративному управлению»)	Сентябрь 2018
22	Проект «МТС – компания для всех возрастов» – финалист конкурса премии Trainings 2018 – первого профессионального конкурса на рынке обучения и развития персонала в России	Сентябрь 2018
23	Первое место МТС среди телекоммуникационных брендов и общее восьмое место в рейтинге Russia 50 – 2018 по оценке Brand Finance	Август 2018
24	Победа МТС в ключевой корпоративной номинации Гран-при премии IR Magazine Russia & CIS Awards 2018	Июль 2018
25	Валерий Шоржин вошел в Топ-5 лучших директоров по закупкам рейтинга «Директора по закупкам» рейтингового агентства АК&М	Июнь 2018
26	Победа творческо-благотворительного проекта «Поколение М» в XVIII Национальной премии «Медиаменеджер России 2018» в номинации «Социальная ответственность медиабизнеса»	Июнь 2018
27	МТС – лауреат премии Silver Mercury в категориях «Телеком и технологии» и «Лучшая компания в социальных сетях или прочих средствах немедийного распространения» с проектом «МТС. Реальные игры»	Июнь 2018
28	Победа МТС в рейтинге компаний с лучшей системой корпоративных коммуникаций и корпоративных отношений в России Всероссийского рейтинга директоров по корпоративным коммуникациям и корпоративным отношениям TOP-COMM	Июнь 2018

29	Победа директора по связям с общественностью Елены Кохановской во Всероссийском рейтинге директоров по корпоративным коммуникациям и корпоративным отношениям TOP-COMM	Июнь 2018
30	Победа Блока по корпоративным и правовым вопросам в конкурсе «Лучшие юридические департаменты России – 2018» юридического журнала Legal Insight за построение эффективной системы корпоративного управления	Май 2018
31	Второе место в Индексе эффективности маркетинговых кампаний по версии Effie Awards Russia	Май 2018
32	Победа телемедицинской платформы SmartMed, разработанной МТС в сотрудничестве с МЕДСИ в номинации «Новые технологии в медицине» премии CNews «Инновация года 2018»	Май 2018
33	Розничная сеть МТС – лауреат премии CX Awards 2018 в номинации «Лучшая практика клиентской аналитики и обратной связи»	Май 2018
34	Победа в номинации «Индекс лидерства» рейтинга лучших компаний для работы и карьеры портала «Работа.ру»	Апрель 2018
35	Победа проекта «МТС Медиа» в номинациях «Клиентские медиа: web-медиа» и «Лучшее медиа в сфере технологий/телекоммуникаций» конкурса "Digital communications Awards – 2018" Ассоциации директоров по коммуникациям и корпоративным медиа России	Апрель 2018
36	Получение наград в пяти номинациях национальной премии Effie Awards Russia 2018 с проектами «Забугорище», «Хайп», «Связь в метро»	Апрель 2018
37	МТС Банк – лауреат XVI Национальной ежегодной премии «ИТ-ЛИДЕР» в номинации «Коммерческие банки»	Апрель 2018
38	Блок внутреннего контроля и аудита МТС прошел внешнюю независимую оценку на соответствие требованиям международных профессиональных стандартов внутреннего аудита	Март 2018
39	Победа в номинации «Компания-лидер популяризации экологической безопасности» премии Eco Best Award – 2018	Март 2018
40	Победа МТС Банка в премии «Информационная безопасность банков России» за успешно реализованный проект по внедрению платформы R-Vision	Февраль 2018
41	Включение МТС в рейтинг наиболее дорогих телекоммуникационных брендов мира Telecoms 300 – 2018 по версии Brand Finance	Февраль 2018
42	Победа МТС Банка в номинации «Выбор читателей. Лучший розничный финансовый продукт» за проект «Микрозаймы на оплату услуг мобильной коммерции», по мнению читателей журнала The Retail Finance, и 1-е место Председателя Правления МТС Банка Ильи Филатова в номинации «Лучший управляющий в банковской рознице» по версии издания The Retail Finance	Январь 2018
43	По итогам исследования «Трансперенси Интернешнл – Россия» прозрачности корпоративной отчетности МТС заняла 2-е место среди 197 крупнейших компаний России по критерию «Антикоррупционные документы»	Январь 2018

## Указатель GRI<sup>1</sup>

102-55



Стандарт GRI	Номер показателя	Наименование показателя	Ссылка на страницу/другие источники, раскрытие показателя	Исключенная информация/комментарии	ЦУР ООН	Базовый индикатор РСПП	Тема ISO 26000: 2010
GRI 102: Стандартные элементы (2016)	<b>Профиль организации</b>				-	-	-
	102-1	Название организации	2-я страница обложки		-	-	-
	102-2	Бренды, продукты и услуги	7, 14, 32, 124		-	-	-
	102-3	Расположение штаб-квартиры	212		-	-	-
	102-4	Страны осуществления деятельности	7		-	-	-
	102-5	Характер собственности и организационно-правовая форма	171		-	-	-
	102-6	Рынки, на которых работает организация	7, 14		-	-	-
	102-7	Масштаб организации	130, 134, 170, 171, Годовой отчет ПАО «МТС» за 2018 г., раздел «Взаимодействие с акционерами и инвесторами»		8	-	-
	102-8	Численность сотрудников	134		-	3.1.1	Трудовые практики
	102-9	Цепочка поставок организации	175		-	-	Добросовестные деловые практики
	102-10	Существенные изменения в организации и ее цепочке поставок	17, 22, 60		-	-	-
	102-11	Применение принципа предосторожности	МТС в соответствии с принципом предосторожности стремится избежать предполагаемого вреда окружающей среде, даже если нет строгих, измеренных научных данных, что тот или иной вид деятельности такой вред причиняет		-	-	Окружающая среда
	102-12	Внешние инициативы	8, 85, 88, 109, 120, 122, 158, 180		-	1.1	Организационное управление
	102-13	Членство в ассоциациях	7, 180		-	-	-
	<b>Стратегия</b>						
102-14	Заявление Президента – Председателя Правления	4		-	-	-	
102-15	Ключевые воздействия, риски и возможности	Годовой отчет ПАО «МТС» за 2018 г., раздел «Управление рисками»		-	-	-	

<sup>1</sup> Основываясь на Сервисе раскрытия информации о существенности (Materiality Disclosures Service), GRI подтверждает, что Указатель содержания GRI ясно представлен в Отчете, а элементы раскрытия информации 102-40 - 102-49 правильно расположены в тексте Отчета. Сервис был проведен для английской версии Отчета.

Стандарт GRI	Номер показателя	Наименование показателя	Ссылка на страницу/другие источники, раскрытие показателя	Исключенная информация/комментарии	ЦУР ООН	Базовый индикатор РСПП	Тема ISO 26000: 2010
<b>Этика и добросовестность</b>							
102-16		Ценности, принципы, стандарты и нормы поведения организации, кодексы поведения/этические кодексы	124		16	1.1	-
102-17		Внутренние и внешние механизмы обращения за консультациями по вопросам этики	143		-	-	-
<b>Корпоративное управление</b>							
102-18		Структура корпоративного управления	10, Годовой отчет ПАО «МТС» за 2018 г., раздел «Система управления Группы МТС»		-	-	-
102-19		Порядок делегирования полномочий	Делегирование полномочий от Совета директоров или Правления происходит на уровне поручений в адрес вице-президентов и далее ниже от вице-президентов директорам департаментов		-	-	-
102-20		Руководители, ответственные за решение экономических, экологических и социальных вопросов	10, Вице-президент по управлению персоналом, вице-президент по финансам, инвестициям, слияниям и поглощениям		-	-	-
102-22		Состав высшего органа корпоративного управления и его комитетов	Годовой отчет ПАО «МТС» за 2018 г., раздел «Система управления Группы МТС»		5, 16	3.1.12	-
102-23		Председатель высшего органа корпоративного управления	Годовой отчет ПАО «МТС» за 2018 г., раздел «Система управления Группы МТС»		16	-	-
102-25		Предотвращение конфликта интересов	Годовой отчет ПАО «МТС» за 2018 г., раздел «Развитие корпоративного управления»		16	-	-
102-28		Оценка деятельности высшего органа корпоративного управления	Годовой отчет ПАО «МТС» за 2018 г., раздел «Оценка эффективности деятельности Совета директоров»		-	-	-
102-32		Роль высшего органа корпоративного управления в процессе подготовки отчета об устойчивом развитии	10		-	-	-
102-35		Правила вознаграждения	Годовой отчет ПАО «МТС» за 2018 г., разделы «Сведения о вознаграждении членов Совета директоров», «Президент и Правление МТС»		-	-	-
102-36		Порядок определения размера вознаграждения	Годовой отчет ПАО «МТС» за 2018 г., разделы «Сведения о вознаграждении членов Совета директоров», «Президент и Правление МТС»		-	-	-
102-37		Вовлечение заинтересованных сторон в процесс определения вознаграждения	Не вовлекаются		16	-	-

Стандарт GRI	Номер показателя	Наименование показателя	Ссылка на страницу/другие источники, раскрытие показателя	Исключенная информация/комментарии	ЦУР ООН	Базовый индикатор РСПП	Тема ISO 26000: 2010
<b>Взаимодействие с заинтересованными сторонами</b>							
102-40		Список заинтересованных сторон	194		-	-	-
102-41		Коллективные договоры	Все сотрудники МТС при изменении условий трудового договора или его прекращении по инициативе Компании получают предварительное уведомление заблаговременно (за два месяца). Трудовые договоры с каждым сотрудником МТС заключает отдельно, практика заключения коллективных договоров в Компании отсутствует, за исключением ПАО МГТС		8	3.1.4	Трудовые практики
102-42		Выявление и отбор заинтересованных сторон	193		-	-	-
102-43		Подход организации к взаимодействию с заинтересованными сторонами	193		-	-	-
102-44		Ключевые темы и опасения, которые были подняты заинтересованными сторонами	194		-	-	-
<b>Практика отчетности</b>							
102-45		Юридические лица, отчетность которых была включена в консолидированную финансовую отчетность	<a href="https://moskva.mts.ru/upload/contents/10677/mts_annual_report_2018.pdf">https://moskva.mts.ru/upload/contents/10677/mts_annual_report_2018.pdf</a> с. 17		-	-	-
102-46		Определение содержания отчета и границ	189		-	-	-
102-47		Перечень существенных тем	190		-	-	-
102-48		Переформулировки информации	Нет		-	-	-
102-49		Изменения в отчетности	Существенных изменений нет		-	-	-
102-50		Отчетный период	191		-	-	-
102-51		Дата публикации предыдущего отчета	Сентябрь 2018 г.		-	-	-
102-52		Цикл отчетности	Ежегодный		-	-	-
102-53		Контактное лицо по вопросам об отчете	212		-	-	-
102-54		Вариант соответствия GRI	Основной		-	-	-
102-55		Указатель содержания GRI	199		-	-	-
102-56		Внешнее заверение	Не проводилось		-	-	-
<b>Существенные темы</b>							
<b>Экономическая результативность</b>							
-							
GRI 103: Подходы в области менеджмента (2016)	103-1	Существенные темы и их границы	191		-	-	-
	103-2	Сведения о подходах в области менеджмента	Годовой отчет ПАО «МТС» за 2018 г., раздел «Отчет менеджмента»		1, 5, 8, 16	1.1	Добросовестные деловые практики
	103-3	Оценка подходов в области менеджмента	Годовой отчет ПАО «МТС» за 2018 г., раздел «Отчет менеджмента»		-	-	-

Стандарт GRI	Номер показателя	Наименование показателя	Ссылка на страницу/другие источники, раскрытие показателя	Исключенная информация/комментарии	ЦУР ООН	Базовый индикатор РСПП	Тема ISO 26000: 2010
<b>GRI 201: Экономическая результативность (2016)</b>	<b>201-4</b>	Финансовая помощь, полученная от государства	ПАО «МТС» и его дочерние компании не получали в отчетном году финансовую помощь от государства		-	-	Добросовестные деловые практики
<b>Практики закупок</b>							Добросовестные деловые практики
<b>GRI 103: Подходы в области менеджмента (2016)</b>	<b>103-1</b>	Существенные темы и их границы	191		-	-	-
	<b>103-2</b>	Сведения о подходах в области менеджмента	175		16	1.1	Добросовестные деловые практики
	<b>103-3</b>	Оценка подходов в области менеджмента	175		-	-	-
<b>GRI 204: Практики закупок (2016)</b>	<b>204-1</b>	Доля расходов на местных поставщиков в существенных регионах	177		12	-	-
<b>Антикоррупционные практики</b>							Добросовестные деловые практики
<b>GRI 103: Подходы в области менеджмента (2016)</b>	<b>103-1</b>	Существенные темы и их границы	191		-	-	-
	<b>103-2</b>	Сведения о подходах в области менеджмента	Годовой отчет ПАО «МТС» за 2018 г., раздел «Комплаенс и культура добросовестного поведения»		16	1.1	Добросовестные деловые практики
	<b>103-3</b>	Оценка подходов в области менеджмента	Годовой отчет ПАО «МТС» за 2018 г., раздел «Комплаенс и культура добросовестного поведения»		-	-	-
<b>GRI 205: Антикоррупционные практики (2016)</b>	<b>205-2</b>	Информирование о политиках и методах противодействия коррупции и обучение им	147, Годовой отчет ПАО «МТС» за 2018 г., раздел «Противодействие коррупции»		16	-	-
<b>Энергия</b>							Окружающая среда
<b>GRI 103: Подходы в области менеджмента (2016)</b>	<b>103-1</b>	Существенные темы и их границы	191		-	-	-
	<b>103-2</b>	Сведения о подходах в области менеджмента	113		16	1.1, 2.12	Добросовестные деловые практики
	<b>103-3</b>	Оценка подходов в области менеджмента	113		-	-	-
<b>GRI 302: Энергия (2016)</b>	<b>302-1</b>	Потребление энергии внутри организации	113		7, 8, 12, 13	2.2	-

Стандарт GRI	Номер показателя	Наименование показателя	Ссылка на страницу/другие источники, раскрытие показателя	Исключенная информация/комментарии	ЦУР ООН	Базовый индикатор РСПП	Тема ISO 26000: 2010
<b>Вода</b>							
<b>GRI 103: Подходы в области менеджмента (2016)</b>	<b>103-1</b>	Существенные темы и их границы	191		-	-	-
	<b>103-2</b>	Сведения о подходах в области менеджмента	115		16	1.1, 2.12	Добросовестные деловые практики
	<b>103-3</b>	Оценка подходов в области менеджмента	115		-	-	-
<b>GRI 303: Вода (2016)</b>	<b>303-1</b>	Общее количество забранной воды с разбивкой по источникам	116		6	2.3	-
	<b>303-2</b>	Источники воды, на которые оказывает существенное влияние водозабор организации	116		6	-	-
<b>Выбросы</b>							Окружающая среда
<b>GRI 103: Подходы в области менеджмента (2016)</b>	<b>103-1</b>	Существенные темы и их границы	191		-	-	-
	<b>103-2</b>	Сведения о подходах в области менеджмента	116		16	1.1, 2.12	Добросовестные деловые практики
	<b>103-3</b>	Оценка подходов в области менеджмента	116		-	-	-
<b>GRI 305: Выбросы (2016)</b>	<b>305-1</b>	Прямые выбросы парниковых газов (область охвата 1)	116, 117		3, 12, 13, 14, 15	-	-
<b>Сбросы и отходы</b>							Окружающая среда
<b>GRI 103: Подходы в области менеджмента (2016)</b>	<b>103-1</b>	Существенные темы и их границы	191		-	-	-
	<b>103-2</b>	Сведения о подходах в области менеджмента	117		16	1.1, 2.12	Добросовестные деловые практики
	<b>103-3</b>	Оценка подходов в области менеджмента	117		-	-	-
<b>GRI 306: Сбросы и отходы (2016)</b>	<b>306-1</b>	Общий объем сбросов с указанием качества сточных вод и принимающего объекта	116		3, 6, 12, 14	2.7, 2.7.2	-
	<b>306-2</b>	Общая масса отходов с разбивкой по видам и методам обращения	118		3, 6, 12	2.8	-
<b>Соответствие требованиям экологического законодательства</b>							Окружающая среда
<b>GRI 103: Подходы в области менеджмента (2016)</b>	<b>103-1</b>	Существенные темы и их границы	191		-	-	-
	<b>103-2</b>	Сведения о подходах в области менеджмента	110		16	1.1, 2.12	Добросовестные деловые практики
	<b>103-3</b>	Оценка подходов в области менеджмента	110		-	-	-

Стандарт GRI	Номер показателя	Наименование показателя	Ссылка на страницу/другие источники, раскрытие показателя	Исключенная информация/комментарии	ЦУР ООН	Базовый индикатор РСПП	Тема ISO 26000: 2010
<b>GRI 307: Соответствие требованиям экологического законодательства (2016)</b>	<b>307-1</b>	Соответствие экологическому законодательству	112		16	2.10	-
<b>Занятость</b>							Трудовые практики
<b>GRI 103: Подходы в области менеджмента (2016)</b>	<b>103-1</b>	Существенные темы и их границы	191		-	-	-
	<b>103-2</b>	Сведения о подходах в области менеджмента	130		5, 8, 16	1.1	Добросовестные деловые практики
	<b>103-3</b>	Оценка подходов в области менеджмента	130		-	-	-
<b>GRI 401: Занятость (2016)</b>	<b>401-1</b>	Общее количество и процент вновь нанятых сотрудников, а также текучесть кадров в разбивке по возрастной группе, полу и региону	136		5, 8	3.1.2 3.1.3	-
	<b>401-2</b>	Льготы, предоставляемые сотрудникам, работающим на условиях полной занятости, которые не предоставляются сотрудникам, работающим на условиях временной или неполной занятости, с разбивкой по существенным регионам деятельности организации	161		8	-	-
<b>Взаимоотношения сотрудников и руководства</b>							Трудовые практики
<b>GRI 103: Подходы в области менеджмента (2016)</b>	<b>103-1</b>	Существенные темы и их границы	191		-	-	-
	<b>103-2</b>	Сведения о подходах в области менеджмента	130		16	1.1	Добросовестные деловые практики
	<b>103-3</b>	Оценка подходов в области менеджмента	130		-	-	-
<b>GRI 402: Взаимоотношения сотрудников и руководства (2016)</b>	<b>402-1</b>	Минимальный период уведомления в отношении существенных изменений в деятельности организации	Все сотрудники ПАО «МТС» при изменении условий трудового договора или его прекращении по инициативе Компании получают предварительное уведомление заблаговременно (за два месяца)		8	-	-

Стандарт GRI	Номер показателя	Наименование показателя	Ссылка на страницу/другие источники, раскрытие показателя	Исключенная информация/комментарии	ЦУР ООН	Базовый индикатор РСПП	Тема ISO 26000: 2010
<b>Здоровье и безопасность на рабочем месте</b>							
<b>GRI 103: Подходы в области менеджмента (2016)</b>	<b>103-1</b>	Существенные темы и их границы	191		-	-	-
	<b>103-2</b>	Сведения о подходах в области менеджмента	163		16	1.1	Добросовестные деловые практики
	<b>103-3</b>	Оценка подходов в области менеджмента	163		-	-	-
<b>GRI 403: Здоровье и безопасность на рабочем месте (2018)</b>	<b>403-1</b>	Система управления охраной труда	163		8	-	-
	<b>403-2</b>	Идентификация опасности, оценка рисков и расследования инцидентов	163		8		
	<b>403-3</b>	Подразделения, отвечающие за охрану труда	163		8		
	<b>403-4</b>	Взаимодействие, консультации и общение с работниками по вопросам охраны и безопасности труда	166 Официальных совместных комитетов по здоровью и безопасности в ПАО «МТС» нет. В ЗАО «МТС Армения» действуют 5 совместных комитетов по здоровью и безопасности с участием представителей руководства и работников		8		
	<b>403-5</b>	Обучение работников по вопросам охраны труда и техники безопасности	166		8		
	<b>403-6</b>	Содействие здоровью работников	140, 161, 167		8		
	<b>403-7</b>	Предотвращение и смягчение последствий для здоровья и безопасности труда, непосредственно связанных с деловыми отношениями	МТС ожидает, что поставщики, ведущие бизнес с Компанией, будут соблюдать нормы охраны здоровья и техники безопасности, принятые в нашей Компании, и создавать здоровую рабочую среду и безопасные условия труда для всех своих сотрудников. Помимо этого, любой представитель поставщика, оказывающий услуги на объекте на территории Компании, должен соблюдать нормы техники безопасности, установленные в МТС				
	<b>403-9</b>	Производственный травматизм	166	Исключена разбивка по полу	3, 8	3.1.5 3.1.6 3.1.7 3.1.8	-
	<b>403-10</b>	Профессиональные заболевания	167		3, 8	-	-

Стандарт GRI	Номер показателя	Наименование показателя	Ссылка на страницу/другие источники, раскрытие показателя	Исключенная информация/комментарии	ЦУР ООН	Базовый индикатор РСПП	Тема ISO 26000: 2010
<b>Обучение и образование</b>							
							Трудовые практики
<b>GRI 103: Подходы в области менеджмента (2016)</b>	<b>103-1</b>	Существенные темы и их границы	191		-	-	-
	<b>103-2</b>	Сведения о подходах в области менеджмента	145		16	1.1	Добросовестные деловые практики
	<b>103-3</b>	Оценка подходов в области менеджмента	145		-	-	-
<b>GRI 404: Обучение и образование (2016)</b>	<b>404-1</b>	Среднегодовое количество часов обучения одного сотрудника с разбивкой по полу и категориям сотрудников	146	Исключена разбивка по полу	4, 5, 8	3.1.10	-
	<b>404-3</b>	Доля сотрудников, для которых проводятся периодические оценки результативности и развития карьеры, в разбивке по полу и категориям сотрудников	147	Исключена разбивка по полу и категориям сотрудников	5, 8	-	-
<b>Разнообразие и равные возможности</b>							
							Права человека. Трудовые практики
<b>GRI 103: Подходы в области менеджмента (2016)</b>	<b>103-1</b>	Существенные темы и их границы	191		-	-	-
	<b>103-2</b>	Сведения о подходах в области менеджмента	130		5, 8, 16	1.1	Добросовестные деловые практики
	<b>103-3</b>	Оценка подходов в области менеджмента	130		-	-	-
<b>GRI 405: Разнообразие и равные возможности (2016)</b>	<b>405-1</b>	Состав руководящих органов и основных категорий персонала организации с разбивкой по полу, возрастным группам, принадлежности к группам меньшинств и другим признакам разнообразия	135		5, 8	3.1.12	-
<b>Недопущение дискриминации</b>							
							Права человека. Трудовые практики
<b>GRI 103: Подходы в области менеджмента (2016)</b>	<b>103-1</b>	Существенные темы и их границы	191		-	-	-
	<b>103-2</b>	Сведения о подходах в области менеджмента	143		5, 8, 16	1.1, 3.2.1	Добросовестные деловые практики
	<b>103-3</b>	Оценка подходов в области менеджмента	143		-	-	-
<b>GRI 406: Недопущение дискриминации (2016)</b>	<b>406-1</b>	Общее количество случаев дискриминации и принятые корректирующие действия	Не выявлены		5, 8, 16	3.2.2	-

Стандарт GRI	Номер показателя	Наименование показателя	Ссылка на страницу/другие источники, раскрытие показателя	Исключенная информация/комментарии	ЦУР ООН	Базовый индикатор РСПП	Тема ISO 26000: 2010
<b>Детский труд</b>							
							Права человека
<b>GRI 103: Подходы в области менеджмента (2016)</b>	<b>103-1</b>	Существенные темы и их границы	191		-	-	-
	<b>103-2</b>	Сведения о подходах в области менеджмента	143		1, 8, 16	1.1	Добросовестные деловые практики
	<b>103-3</b>	Оценка подходов в области менеджмента	143		-	-	-
<b>GRI 408: Детский труд (2016)</b>	<b>408-1</b>	Выявленные подразделения и поставщики, у которых имеется существенный риск использования детского труда, и действия, предпринятые для искоренения детского труда	Не выявлены		8, 16	-	-
<b>Принудительный или обязательный труд</b>							
							Права человека
<b>GRI 103: Подходы в области менеджмента (2016)</b>	<b>103-1</b>	Существенные темы и их границы	191		-	-	-
	<b>103-2</b>	Сведения о подходах в области менеджмента	143		8, 16	1.1	Добросовестные деловые практики
	<b>103-3</b>	Оценка подходов в области менеджмента	143		-	-	-
<b>GRI 409: Принудительный или обязательный труд (2016)</b>	<b>409-1</b>	Выявленные подразделения и поставщики, у которых имеется существенный риск использования принудительного труда, а также действия, предпринятые для искоренения всех форм принудительного и обязательного труда	Не выявлены		8	-	-
<b>Права коренных и малочисленных народов</b>							
							Права человека
<b>GRI 103: Подходы в области менеджмента (2016)</b>	<b>103-1</b>	Существенные темы и их границы	191		-	-	-
	<b>103-2</b>	Сведения о подходах в области менеджмента	143		1, 5, 8, 16	1.1	Добросовестные деловые практики
	<b>103-3</b>	Оценка подходов в области менеджмента	143		-	-	-
<b>GRI 411: Права коренных и малочисленных народов (2016)</b>	<b>411-1</b>	Общее число случаев нарушений, затрагивающих права коренных и малочисленных народов, и предпринятые действия	Не выявлены		2	3.2.3	-

Стандарт GRI	Номер показателя	Наименование показателя	Ссылка на страницу/другие источники, раскрытие показателя	Исключенная информация/комментарии	ЦУР ООН	Базовый индикатор РСПП	Тема ISO 26000: 2010
<b>Права человека</b>							
							Права человека
<b>GRI 103: Подходы в области менеджмента (2016)</b>	<b>103-1</b>	Существенные темы и их границы	191		-	-	-
	<b>103-2</b>	Сведения о подходах в области менеджмента	143		1, 5, 8, 16	1.1	Добросовестные деловые практики
	<b>103-3</b>	Оценка подходов в области менеджмента	143		-	-	-
<b>GRI 412: Права человека (2016)</b>	<b>412-1</b>	Общее количество и процент подразделений, в отношении которых проводилась оценка на предмет соблюдения прав человека и оценка воздействия в связи с правами человека	Оценка в отношении соблюдения прав человека и оценка воздействия в связи с правами человека проведена в ПАО «МТС».		-	-	-
<b>Местные сообщества</b>							
							Участие в жизни сообществ и их развитие
<b>GRI 103: Подходы в области менеджмента (2016)</b>	<b>103-1</b>	Существенные темы и их границы	191		-	-	-
	<b>103-2</b>	Сведения о подходах в области менеджмента	82		1, 5, 8, 16	1.1	Добросовестные деловые практики
	<b>103-3</b>	Оценка подходов в области менеджмента	82		-	-	-
<b>GRI 413: Местные сообщества (2016)</b>	<b>413-1</b>	Деятельность по взаимодействию с местными сообществами, оценке воздействия и программам развития	83		-	3.3.3	-
	<b>413-2</b>	Подразделения с существенным фактическим или потенциальным отрицательным воздействием на местные сообщества	Существенное негативное воздействие не оказывается		1, 2	3.3.3	-
<b>Неприкосновенность частной жизни потребителя</b>							
							Взаимоотношения с потребителями
<b>GRI 103: Подходы в области менеджмента (2016)</b>	<b>103-1</b>	Существенные темы и их границы	191		-	-	-
	<b>103-2</b>	Сведения о подходах в области менеджмента	76, 77		16	1.1	Добросовестные деловые практики
	<b>103-3</b>	Оценка подходов в области менеджмента	76, 77		-	-	-

Стандарт GRI	Номер показателя	Наименование показателя	Ссылка на страницу/другие источники, раскрытие показателя	Исключенная информация/комментарии	ЦУР ООН	Базовый индикатор РСПП	Тема ISO 26000: 2010
<b>GRI 418: Неприкосновенность частной жизни потребителя (2016)</b>	<b>418-1</b>	Общее количество обоснованных жалоб, касающихся нарушения неприкосновенности частной жизни потребителя и утечки данных о потребителях	78	Информация представлена по всем полученным жалобам, без разбивки на обоснованные и необоснованные	16	-	-
<b>Социально-экономический комплаенс</b>							
							Добросовестные деловые практики
<b>GRI 103: Подходы в области менеджмента (2016)</b>	<b>103-1</b>	Существенные темы и их границы	191		-	-	-
	<b>103-2</b>	Сведения о подходах в области менеджмента	Годовой отчет ПАО «МТС» за 2018 г., раздел «Комплаенс и культура добросовестного поведения»		5, 8, 16	1.1	-
	<b>103-3</b>	Оценка подходов в области менеджмента	Годовой отчет ПАО «МТС» за 2018 г., раздел «Комплаенс и культура добросовестного поведения»		-	-	-
<b>GRI 419: Социально-экономический комплаенс (2016)</b>	<b>419-1</b>	Соответствие требованиям в социальной и экономической сферах	Несоответствия не зафиксированы		16	3.4.2	-
<b>Доступ к телекоммуникационным услугам</b>							
					10, 11		
<b>GRI 103: Подходы в области менеджмента (2016)</b>	<b>103-1</b>	Существенные темы и их границы	191				
	<b>103-2</b>	Сведения о подходах в области менеджмента	27				
	<b>103-3</b>	Оценка подходов в области менеджмента	27				
<b>Доступ к телекоммуникационным продуктам и услугам</b>	<b>РА2</b>	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	30, 71, 98, 99, 103, 108		10		
	<b>РА4</b>	Количественный уровень доступности телекоммуникационных продуктов и услуг на территориях присутствия Компании	27		10		
	<b>РА6</b>	Программы по предложению и поддержанию телекоммуникационных продуктов и услуг в чрезвычайных ситуациях и для ликвидации стихийных бедствий	123				

Стандарт GRI	Номер показателя	Наименование показателя	Ссылка на страницу/другие источники, раскрытие показателя	Исключенная информация/комментарии	ЦУР ООН	Базовый индикатор РСПП	Тема ISO 26000: 2010
<b>Развитие инновационных сервисов</b>					9, 11		
<b>GRI 103:</b>	<b>103-1</b>	Существенные темы и их границы	191				
<b>Подходы в области менеджмента (2016)</b>	<b>103-2</b>	Сведения о подходах в области менеджмента	32				
	<b>103-3</b>	Оценка подходов в области менеджмента	32				
<b>Технологическое применение</b>	<b>TA2</b>	Примеры телекоммуникационных продуктов, услуг и приложений, имеющих потенциал заменить физические объекты	18, 21, 22, 40, 41, 51, 52, 54, 57, 60, 76, 106, 107, 120, 122, 138, 142, 147		9, 11		
<b>Развитие безопасного интернета</b>					9		
<b>GRI 103:</b>	<b>103-1</b>	Существенные темы и их границы	191				
<b>Подходы в области менеджмента (2016)</b>	<b>103-2</b>	Сведения о подходах в области менеджмента	76				
	<b>103-3</b>	Оценка подходов в области менеджмента	76				
<b>Социальные гарантии персонала</b>					8		
<b>GRI 103:</b>	<b>103-1</b>	Существенные темы и их границы	191				
<b>Подходы в области менеджмента (2016)</b>	<b>103-2</b>	Сведения о подходах в области менеджмента	161				
	<b>103-3</b>	Оценка подходов в области менеджмента	161				
-	-	Затраты на обеспечение персонала социальными гарантиями	162				
<b>Информационное неравенство</b>					10		
<b>GRI 103:</b>	<b>103-1</b>	Существенные темы и их границы	191				
<b>Подходы в области менеджмента (2016)</b>	<b>103-2</b>	Сведения о подходах в области менеджмента	30, 98				
	<b>103-3</b>	Оценка подходов в области менеджмента	30, 98				
<b>Развитие телекоммуникационной инфраструктуры</b>					9, 11		
<b>GRI 103:</b>	<b>103-1</b>	Существенные темы и их границы	191				
<b>Подходы в области менеджмента (2016)</b>	<b>103-2</b>	Сведения о подходах в области менеджмента	27				
	<b>103-3</b>	Оценка подходов в области менеджмента	27				
-	-	Капитальные затраты	28				
-	-	Общее количество базовых станций	27				

Стандарт GRI	Номер показателя	Наименование показателя	Ссылка на страницу/другие источники, раскрытие показателя	Исключенная информация/комментарии	ЦУР ООН	Базовый индикатор РСПП	Тема ISO 26000: 2010
<b>Ответственное ведение бизнеса</b>					16		
<b>GRI 103:</b>	<b>103-1</b>	Существенные темы и их границы	191				
<b>Подходы в области менеджмента (2016)</b>	<b>103-2</b>	Сведения о подходах в области менеджмента	124				
	<b>103-3</b>	Оценка подходов в области менеджмента	124				
<b>Государственное регулирование отрасли</b>							
<b>GRI 103:</b>	<b>103-1</b>	Существенные темы и их границы	191				
<b>Подходы в области менеджмента 2016</b>	<b>103-2</b>	Сведения о подходах в области менеджмента	76				
	<b>103-3</b>	Оценка подходов в области менеджмента	76				
-	-	Участие Компании в разработке нормативных документов и оценке их регулирующего воздействия	76				
-	-	Соблюдение требований российского законодательства в области персональных данных	76				
<b>Качество обслуживания</b>							
<b>GRI 103:</b>	<b>103-1</b>	Существенные темы и их границы	191				
<b>Подходы в области менеджмента (2016)</b>	<b>103-2</b>	Сведения о подходах в области менеджмента	69				
	<b>103-3</b>	Оценка подходов в области менеджмента	69				
<b>Благотворительность</b>							
<b>GRI 103:</b>	<b>103-1</b>	Существенные темы и их границы	191				
<b>Подходы в области менеджмента (2016)</b>	<b>103-2</b>	Сведения о подходах в области менеджмента	82				
	<b>103-3</b>	Оценка подходов в области менеджмента	82				
-	-	Общие затраты на благотворительные и социальные проекты	82				
<b>Волонтерство</b>							
<b>GRI 103:</b>	<b>103-1</b>	Существенные темы и их границы	191				
<b>Подходы в области менеджмента (2016)</b>	<b>103-2</b>	Сведения о подходах в области менеджмента	90, 139				
	<b>103-3</b>	Оценка подходов в области менеджмента	90, 139				
-	-	Общее количество волонтеров в Компании	90				
-	-	Количество проведенных волонтерских мероприятий	90				

# Контактная информация

**Публичное акционерное общество  
«Мобильные ТелеСистемы»** 102-3

Адрес: ул. Марксистская, 4, Москва,  
Россия, 109147

Телефон: +7 (495) 911-71-51,  
8 (800) 250-08-90

Web: [www.mts.ru](http://www.mts.ru)

**Контактное лицо:**

102-53

Марина Куринкова,  
Руководитель проектов,  
Департамент корпоративной социальной  
ответственности (ДКСО)

Блока по управлению  
персоналом ПАО «МТС»

Телефон: +7 (916) 761-89-87

Email: [csr@mts.ru](mailto:csr@mts.ru)



Годовой отчет ПАО «МТС»  
за 2018 г.



Краткая версия  
Отчета в области  
устойчивого развития  
Группы МТС за 2018 г.



Годовой отчет ПАО «МТС»  
за 2018 г. на английском языке



Полная версия  
Отчета в области  
устойчивого развития  
Группы МТС за 2018 г.  
на английском языке

---

© ПАО «МТС», 2019

© ООО «Нексия Пачоли Консалтинг», консультант по подготовке Отчета, 2019

[www.pacioli.ru](http://www.pacioli.ru)

© АО ФИД «Деловой экспресс», оформление, 2019

[www.dex.ru](http://www.dex.ru)

