

ДАННЫЕ

ДИФФЕРЕНЦИАЦИЯ

ДИВИДЕНДЫ

2013

ДЕЛАЙ

ДАРИ

ДОБРО



ОТЧЕТ В ОБЛАСТИ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ  
ГРУППЫ МТС

## ОАО «МТС» — ВЕДУЩИЙ ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННЫЙ ОПЕРАТОР В РОССИИ И СТРАНАХ СНГ.

ОАО «МТС» ПОМОГАЕТ ЛЮДЯМ ОБЩАТЬСЯ И ПОЛУЧАТЬ ИНФОРМАЦИЮ ВО ВСЕХ РЕГИОНАХ РОССИИ, УКРАИНЕ, РЕСПУБЛИКЕ БЕЛАРУСЬ, ТУРКМЕНИСТАНЕ И АРМЕНИИ.

ОАО «МТС» УСПЕШНО РЕАЛИЗУЕТ ЗАДАЧИ ПО УКРЕПЛЕНИЮ ЛИДЕРСТВА И ПОДДЕРЖАНИЮ ВЫСОКОЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ БИЗНЕСА.

В 2014 ГОДУ ОАО «МТС» ПРЕДСТАВИЛО НОВУЮ СТРАТЕГИЮ РАЗВИТИЯ КОМПАНИИ НА 2014–2016 ГОДЫ, ОСНОВАННУЮ НА ТРЕХ КЛЮЧЕВЫХ НАПРАВЛЕНИЯХ: ДАННЫЕ, ДИФФЕРЕНЦИАЦИЯ И ДИВИДЕНДЫ.

НОВАЯ БИЗНЕС–СТРАТЕГИЯ ЯВЛЯЕТСЯ СВОЕВРЕМЕННОЙ РЕАКЦИЕЙ МТС НА ИЗМЕНЕНИЕ ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОГО РЫНКА, РОСТ ПОТРЕБНОСТЕЙ И ОЖИДАНИЙ АБОНЕНТОВ, А ТАКЖЕ ЛОГИЧНЫМ ПРОДОЛЖЕНИЕМ СТРАТЕГИИ «3i», КОТОРАЯ ПОЛНОСТЬЮ ВЫПОЛНИЛА СВОЮ ЗАДАЧУ. МЫ ЗАВЕРШИЛИ ЗАПЛАНИРОВАННЫЕ ЭТАПЫ ИНТЕГРАЦИИ, ЗАПУСТИЛИ НЕОБХОДИМЫЕ ПРОЦЕССЫ ТРАНСФОРМАЦИИ МТС ДЛЯ РАЗВИТИЯ НА РЫНКАХ МОБИЛЬНОГО И ФИКСИРОВАННОГО ИНТЕРНЕТА, СМОГЛИ НЕ ТОЛЬКО ВНЕДРИТЬ ИННОВАЦИИ В ЧИСТОМ ВИДЕ, НО И ИСПОЛЬЗОВАТЬ ИННОВАЦИОННЫЙ ПОДХОД К ФОРМИРОВАНИЮ ТАРИФНЫХ ПРЕДЛОЖЕНИЙ. НОВАЯ СТРАТЕГИЯ КОНКРЕТИЗИРУЕТ УЖЕ СУЩЕСТВУЮЩИЕ СТРАТЕГИЧЕСКИЕ ЦЕЛИ МТС И ФОКУСИРУЕТСЯ НА АКТУАЛЬНЫХ И ПРИНЦИПИАЛЬНО ВАЖНЫХ ДЛЯ ГЛОБАЛЬНОГО ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОГО ИГРОКА АСПЕКТАХ: УВЕЛИЧЕНИИ ПРОНИКНОВЕНИЯ УСЛУГ МОБИЛЬНОГО ИНТЕРНЕТА, ДИВЕРСИФИКАЦИИ УСЛУГ КОМПАНИИ, ПОВЫШЕНИИ ОПЕРАЦИОННОЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ КОМПАНИИ И, КАК СЛЕДСТВИЕ, УВЕЛИЧЕНИИ ВЫПЛАТ АКЦИОНЕРАМ.

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

Показатели, указанные в настоящем отчете, представлены по состоянию на 31 декабря 2013 г., за исключением тех показателей, в отношении которых прямо указаны иные периоды, даты.

# Содержание



## КСО И БИЗНЕС

- О Компании 5
- Обращение Президента МТС 9
- Группа МТС 14
- Наш подход к КСО 18



## УСТОЙЧИВЫЙ БИЗНЕС — СОЦИАЛЬНО ОТВЕТСТВЕНЕН

- Ответственное ведение бизнеса 33
- Клиент на первом месте 48
- Связь для всех и каждого 70



## HR В УСТОЙЧИВОМ РАЗВИТИИ

- Команда профессионалов 95
- Признание достижений Группы МТС 117



## СОЦИАЛЬНЫЕ ИНВЕСТИЦИИ — ОСНОВА КСО

- Наши социальные программы 127
- Охрана окружающей среды 151



## СТАНДАРТ GRI

- Об отчете 165
- Общественное заверение отчета 167
- Таблица соответствия отчета руководству GRI 168
- Глоссарий 173

Контакты 3 стр. обл.

МЫ ДЕЛАЕМ ВСЕ ДЛЯ ТОГО,  
ЧТОБЫ СДЕЛАТЬ ЖИЗНЬ  
ЛЮДЕЙ ПОЛНЕЕ, ЯРЧЕ  
И ПОЛНОЦЕННЕЕ, И ИМЕННО  
В ЭТОМ МЫ ВИДИМ  
СОЦИАЛЬНУЮ МИССИЮ  
КОМПАНИИ

АНДРЕЙ ДУБОВСКОВ,  
ПРЕЗИДЕНТ ГРУППЫ МТС





## КСО И БИЗНЕС

О Компании 5

Обращение Президента МТС 9

Группа МТС 14

Наш подход к КСО 18

## О Компании

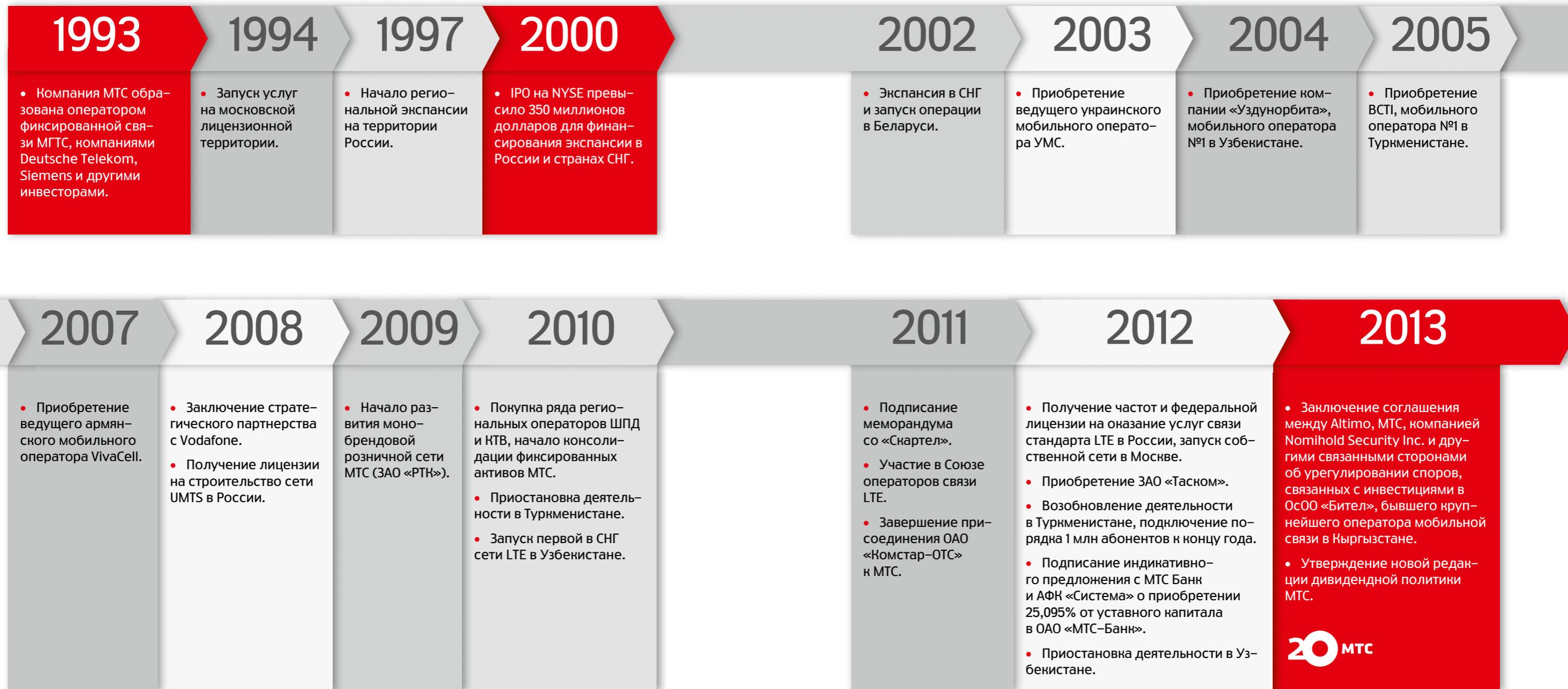
Открытое акционерное общество «Мобильные ТелеСистемы» (МТС) является ведущим телекоммуникационным оператором в России и странах СНГ. Компания предлагает интегрированные услуги мобильной и фиксированной телефонии, международной и междугородной связи, кабельного телевидения, передачи данных на

базе беспроводных и проводных решений, включая технологии оптоволоконного доступа и мобильные сети третьего и четвертого поколений, а также финансовые услуги.

Дочерние компании ОАО «МТС» в СНГ в 2013 году осуществляли свою деятельность на территории Украины, Туркменистана, Армении, а также Республики Беларусь.



ИСТОРИЯ РАЗВИТИЯ КОМПАНИИ



## ОСНОВНЫЕ ИТОГИ 2013 ГОДА

Финансовые показатели

Операционные показатели

Нефинансовые показатели

**398,4**  
млрд рублей

Консолидированная  
выручка Группы МТС  
в 2013 году

Рост + 5% к 2012 году

**78**  
тыс. базовых  
станций МТС

Увеличение темпов  
строительства базовых  
станций

**47,3**  
млрд рублей

У МТС самая большая  
абонентская база  
пользователей сотовой  
связи в России

**76,1**  
млрд рублей

Чистая прибыль  
Группы МТС в 2013 году

Рост + 22% к 2012 году

**>25**  
тыс. км

Протяженность  
волоконно-оптических  
линий связи МТС GPON  
в Москве

**829**  
млн рублей

Расходы на КСО  
и благотворительность

**20%**

Маржа чистой прибыли

**4300**  
терабайт в день

Ежедневный объем  
трафика, который  
проходит по сетям  
передачи данных

Рост более чем в 2 раза

**>200**  
тыс. человек

Количество участников  
программы «Дети  
в Интернете»

# Обращение Президента МТС

Уважаемые друзья!

Сегодня МТС — признанный лидер телекоммуникационной индустрии в России и странах СНГ. Мы предоставляем интегрированные услуги связи более чем 100 млн абонентов. Да, за 20 лет сотрудники Компании проделали большую работу, развивая и совершенствуя все направления бизнеса, в том числе мобильную, фиксированную связь, телевидение, доступ в Интернет. Однако всего этого было бы недостаточно для завоевания лидерских позиций, если бы МТС не учитывала самые разнообразные интересы абонентов, акционеров, инвесторов, государства, партнеров и своих сотрудников. Принимая то или иное решение, мы всегда оцениваем, как оно повлияет на общество и качество жизни людей, какое воздействие окажет на окружающую среду. МТС несет ответственность за все свои действия — и именно в этом мы видим залог устойчивого развития Компании.



## УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ — УСТОЙЧИВОЕ ПРИЗНАНИЕ

Друзья, я рад представить вашему вниманию шестой по счету отчет Группы МТС в области устойчивого развития, в котором мы постарались максимально полно и открыто рассказать:

- о нашем понимании социальной ответственности;
- о корпоративных механизмах, обеспечивающих качество и надежность работы МТС;

- о вкладе, который Компания внесла в развитие регионов своего присутствия и телекоммуникационной отрасли в целом;
- о ключевых благотворительных и общественных проектах, а также о планах их развития в будущем.

Хочу отметить, что наш предыдущий отчет в области устойчивого развития признан соответствующим уровню В по стандартам

GRI, о чем в 2013 году мы получили свидетельство от Global Reporting Initiative. Кроме того, ОУР МТС стал победителем всероссийского конкурса Российского союза промышленников и предпринимателей (РСПП) «Лидеры российского бизнеса: динамика и ответственность — 2013», мы — лучшие в специальной номинации «За высокое качество отчетности в области устойчивого развития».

Для нас же публикация отчета — это прежде всего ключевой элемент диалога со всеми заинтересованными сторонами.

## СТРАТЕГИЯ НЕОГРАНИЧЕННЫХ ВОЗМОЖНОСТЕЙ

В 2013 году МТС окончательно трансформировалась из компании, ориентированной на предоставление голосовых услуг, в интегрированного оператора связи. В связи с этим мы изменили нашу корпоративную стратегию, сделав упор на развитии data-составляющей: от стратегии трех «i» (Инновации, Интернет, Интеграция) мы перешли к стратегии трех «d» (Данные, Дифференциация, Дивиденды). Суть ее сводится к тому, что, помимо предоставления услуг голосовой связи, к приоритетным направлениям развития МТС относится также развитие мобильного и широкополосного Интернета.

В XXI веке мобильная и фиксированная связь, Интернет, кабельное телевидение стали неотъемлемой частью жизни миллиардов людей, без связи и передачи данных невозможно представить существование современного общества. Бизнес МТС социален по определению, мы существуем для того, чтобы повышать качество жизни своих абонентов. Именно поэтому мы постоянно инвестируем значительные средства в расширение и модернизацию телекоммуникационной инфраструктуры, развиваем инновационные сервисы, повышаем доступность, безопасность и качество услуг,

Мы регулярно проводим мониторинг КСО-активностей на региональном и федеральном уровнях, анализируем эффективность реализации политики КСО на основе KPI, отраженных в стратегии КСО МТС, оцениваем актуальность и полноту политики в области КСО.

МТС твердо следует принятой стратегии в сфере корпоративной социальной ответственности, однако делает это не вслепую — мы постоянно вносим изменения в стратегию в соответствии с новыми запросами общества и абонентов Компании.

разрабатываем новые выгодные для клиентов тарифы. Все это мы делаем для того, чтобы сделать жизнь людей полнее, ярче и полноценнее, и именно в этом видим социальную миссию Компании.

Телекоммуникационный сектор сегодня — основной проводник инноваций в российскую экономику. Для нас инновации — это основа и суть нашего бизнеса. МТС постоянно разрабатывает оригинальные продукты для абонентов, ищет новые сферы применения услуг сотовой связи, позволяющие сделать жизнь людей проще и интереснее. Всего несколько лет назад услугами МТС наши корпоративные клиенты пользовались просто для общения с бизнес-партнерами и сотрудниками, сегодня же мобильная связь позволяет удаленно отслеживать расход различных ресурсов, координировать маршруты движения автомобилей и даже проводить медицинскую диагностику. Мы регулярно выпускаем на рынок новые продукты и услуги, а также совершенствуем уже существующие. Наиболее перспективными направлениями развития телекоммуникаций на данный момент мы считаем предоставление телематических сервисов, финансовых услуг и развитие облачных вычислений.

## ПРОЕКТЫ, УЛУЧШАЮЩИЕ ЖИЗНЬ



В 2013 году мы провели III конкурс «Телеком Идея», в котором приняли участие 172 проекта из России и стран СНГ

В 2013 году мы продолжили уделять большое внимание повышению качества существующих услуг и их пользовательских характеристик, то есть удобства для абонентов. Мы постоянно совершенствуем техническую составляющую клиентских сервисов, внедряем передовые разработки в этом направлении и открываем новые офисы по обслуживанию абонентов. Особое внимание мы уделяем обучению персонала, оттачивая профессиональные навыки каждого сотрудника, работающего на «передовой» — с клиентом. Все эти усилия не остались незамеченными — в 2013 году МТС была признана самой клиентоориентированной компанией среди телекоммуникационных операторов согласно рейтингу Ассоциации Клиентской Лояльности и Клиентоцентричности (КЛИК).

Требования общества к качеству телекоммуникационных услуг, а также к возможности их получения в отдаленных районах растут с каждым годом. Одним из важнейших аспектов социальной роли МТС мы считаем повышение доступности услуг связи за справедливую цену: наряду с развитием сетей в труднодоступных регионах, мы последовательно снижаем стоимость своих услуг. Так, снижение стоимости минуты звонка в сотовой сети МТС за последние 6 лет составило 47%.

Я убежден, что устойчивое развитие любой телекоммуникационной компании невозможно без работы с талантливой молодежью, поиска и внедрения инновационных решений в повседневную жизнь людей. Именно поэтому с 2011 года мы реализуем проект «Телеком Идея», направленный на поддержку и внедрение открытых инноваций, вовлечение в развитие телекоммуникационной отрасли студентов, молодых ученых, разработчиков и предпринимателей. В 2013 году мы провели III конкурс «Телеком Идея», в котором



приняли участие 172 проекта из России и стран СНГ, а также поддержали ряд смежных проектов, таких как Changellenge Cup Russia, Imagine Cup и многие другие. Сегодня МТС — единственная в России телекоммуникационная компания, создавшая уникальный механизм генерации и отбора идей и перешедшая на модель открытых инноваций. Я убежден, что подобный опыт должен быть тиражирован в других отраслях экономики для повышения инновационного потенциала в процессе модернизации страны в целом.

Важным направлением работы МТС в 2013 году, как и годом ранее, была защита детей от негативного контента и мошеннических действий. Мы продолжили реализацию программы «Дети в Интернете» по распространению правил полезного и безопасного использования Интернета среди детей, родителей и педагогов. В частности, мы проводили интерактивные тематические

выставки на базе ведущих музеев и библиотек России, организовывали уроки интернет-грамотности для младших школьников и семинары для учителей. За три года существования программы в ней приняли участие свыше 200 тысяч детей, их родителей и педагогов.

Но есть и другая группа пользователей, которым необходима особая поддержка. Большое внимание в 2013 году мы уделяли развитию проекта повышения интернет-грамотности людей старше 50 лет «Сети все возрасты покорны», запущенного в Москве в 2012 году. В отчетном периоде мы приступили к реализации проекта в регионах России: в Обнинске, Санкт-Петербурге, Казани, Нирове и других городах по всей стране, а также в Белоруссии. Всего обучение по этой программе прошли более 5 тысяч человек. В конце 2013 года мы запустили проект «Дети учат взрослых» в Москве, в рамках которого учащиеся седьмых-девятых классов, пройдя предварительную подготовку со специалистами МТС, дают «уроки наоборот»: рассказывают родителям о возможностях мобильного Интернета, полезных сервисах и функциях смартфонов. В 2014 году программа приобрела федеральный охват.

Еще одним ключевым направлением социальной политики в 2013 году оставалось оказание благотворительной помощи. МТС не только оказывает адресную поддержку людям, нуждающимся в помощи, но и осуществляет долгосрочные проекты, направленные на решение наиболее острых социальных проблем, которые затрагивают широкие слои населения. В отчетном периоде Компания реализовала ряд мероприятий, направленных на оказание помощи детским домам и интернатам (как предоставлением услуг Компании, так и финансово); волонтеры МТС регулярно проводили разнообразные акции для детей-сирот, такие как «Зеленый экспресс», «Елку — детям» и другие, по всей стране.



Всего в 2013 году на благотворительные цели и программы в сфере КСО мы направили

**829 млн рублей**

С 2011 года МТС реализует благотворительную программу «Подари добро!», направленную на оказание помощи детям, нуждающимся в срочной медицинской помощи. С момента создания программы помощь оказана более чем 100 детям из 30 регионов России. В 2013 году мы совместно с Благотворительным Фондом Константина Хабенского приступили к подготовке запуска

уникального всероссийского проекта «Поколение Маугли». Его основная идея — развитие благотворительности за счет вовлечения детей в различные взаимосвязанные виртуальные и реальные творческие активности, что должно стимулировать сбор денег на благотворительные цели. Мы ожидаем, что в проекте примут участие российские звезды театра и кино, свыше тысячи детей со всей России и миллионы интернет-пользователей.

При поддержке Компании в 2013 году были также реализованы проекты, направленные на улучшение здоровья людей, поддержку ветеранов (проект «Танго Победы»), спорта и развитие культуры. Большое внимание мы также уделяли проектам, направленным на сохранение экологии. В частности, по всей стране МТС провела мероприятия по улучшению эко-среды под названием «Эко-десант».

Всего в 2013 году на благотворительные цели и программы в сфере КСО мы направили 456,9 млн руб.

Все наши успехи не были бы возможны без наших сотрудников, которые своим упорным ежедневным трудом позволяют МТС покорять все новые высоты. Мы постоянно инвестируем средства в развитие и повышение квалификации персонала, совершенствуем социально-трудовые отношения, повышаем безопасность условий труда. Все это позволяет нашим сотрудникам гордиться тем, что они работают в передовой динамично развивающейся компании России. Я в свою очередь хочу поблагодарить всех сотрудников МТС, чья работа позволяет нам не только оставаться лидером телекоммуникационной отрасли в стране на протяжении последних лет, но и эффективно реализовывать проекты социальной направленности, делая жизнь людей лучше.

С уважением,  
Андрей Дубовсков,  
Президент Группы МТС

# Группа МТС

География присутствия МТС охватывает 83 региона России, а также Украину, Туркмению, Армению и Белоруссию. Общая численность населения лицензионной территории МТС составляет более 200 млн человек.

В Группу МТС входят ПрАО «МТС Украина» (Украина), ЗАО «К-Телеком» (Армения), ХО «МТС-Туркменистан» (Туркменистан), а также СООО «Мобильные ТелеСистемы» (Белоруссия).

В 2013 году МТС осталась лидером по количеству абонентов — по состоянию на 31 декабря 2013 года число абонентов Компании в странах присутствия составляло 107 млн человек, из которых 75,3 млн проживают в России.

По состоянию на конец 2013 года количество абонентов дочерних и зависимых компаний ОАО «МТС» в странах СНГ составило: Украина — 22,7 млн, Туркменистан — 2,0 млн, Армения — 2,4 млн, Белоруссия — 5,2 млн.

МТС предоставляет услуги беспроводной связи в стандартах GSM, UMTS (3G), CDMA-1x и LTE, а также фиксированные услуги связи, кабельного телевидения и доступа в Интернет. Компания обладает развитой инфраструктурой, что позволяет нам оказывать клиентам качественные услуги связи во всех регионах России и странах присутствия Группы. Благодаря широкой зоне покрытия собственной сети и набору роуминговых соглашений абоненты МТС остаются на связи практически во всех странах мира.

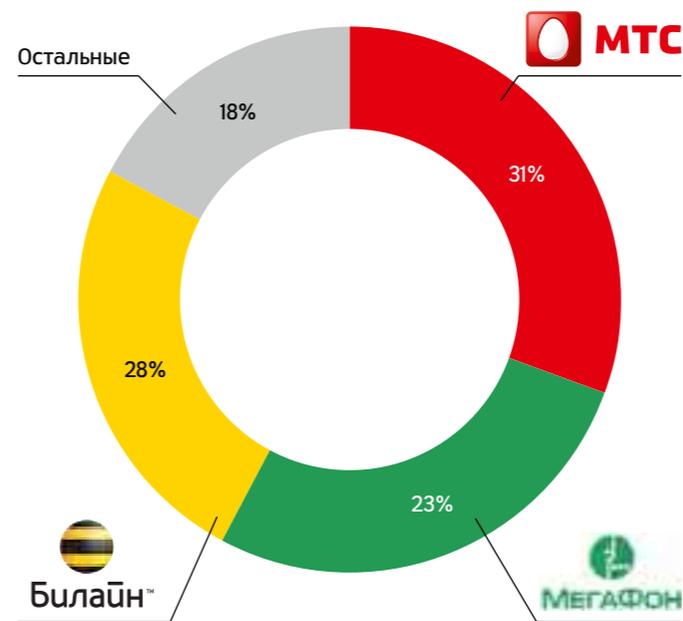
В отчетном периоде мы традиционно отдавали высокий приоритет развитию своего ключевого актива — инфраструктуры. В течение 2013 года МТС запустила в коммерческую эксплуатацию сети LTE-FDD в Москве и Московской области, а также в 15 других регионах Российской Федерации. Мы остались флагманом цифровой революции на российском рынке, обеспечивая беспрецедентные скорости развертывания сетей LTE. В рамках реализации проекта GPON МТС подключила в Москве более 2 млн квартир к волоконно-оптической линии, что позволяет пользоваться фиксированным Интернетом на скорости до 1 Гбит/с.

Сегодня МТС предлагает клиентам фиксированные FTTB/FTTH решения в более чем 180 российских городах, цифровое кабельное телевидение (IPTV и DVB-C), видеосервисы, комплексные решения для офисов, объединяющие фиксированную и мобильную связь.

В 2013 году продолжился стремительный рост проникновения мобильных устройств, подключенных к Интернету, таких как смартфоны и планшеты. Для увеличения проникновения абонентских устройств для доступа в Интернет Компания развивала брендированную линейку доступных смартфонов, которые продавала преимущественно через свою розничную сеть.

В отчетном периоде МТС также продолжила активно развивать смежные направления бизнеса, отличные от оказания услуг мобильной и фиксированной связи, такие как оказание банковских услуг. В рамках работы в этом направлении произошло закрытие сделки по приобретению 25,095%

Доля МТС по количеству абонентов на телекоммуникационном рынке России в 2013 году



Источник: данные АС&М

## СТРАТЕГИЯ

В 2014 году МТС представила новую стратегию развития Компании на 2014–2016 годы, которая основана на трех ключевых направлениях: Данные, Дифференциация, Дивиденды. Эта бизнес-стратегия является своевременной реакцией МТС на изменение телекоммуникационного рынка, рост потребностей и ожиданий абонентов, а также логичным продолжением стратегии «3i», которая полностью выполнила свою задачу. Мы завершили запланированные этапы интеграции, запустили необходимые процессы трансформации МТС для развития на рынках мобильного и

ОАО «МТС-Банк». Ведется работа в области телематических сервисов (machine-to-machine), а также облачных вычислений. Все это в сумме с активным развитием конвергентных решений на базе сетей фиксированной связи, таких как видеонаблюдение, входит в число приоритетных направлений развития Компании.

На протяжении вот уже 20 лет МТС уверенно достигает самых сложных, самых амбициозных целей, оставаясь бесспорным лидером телекоммуникационного рынка, идя на шаг впереди конкурентов и предоставляя своим абонентам самые лучшие услуги в сфере телекоммуникаций и за ее пределами, всегда и везде.

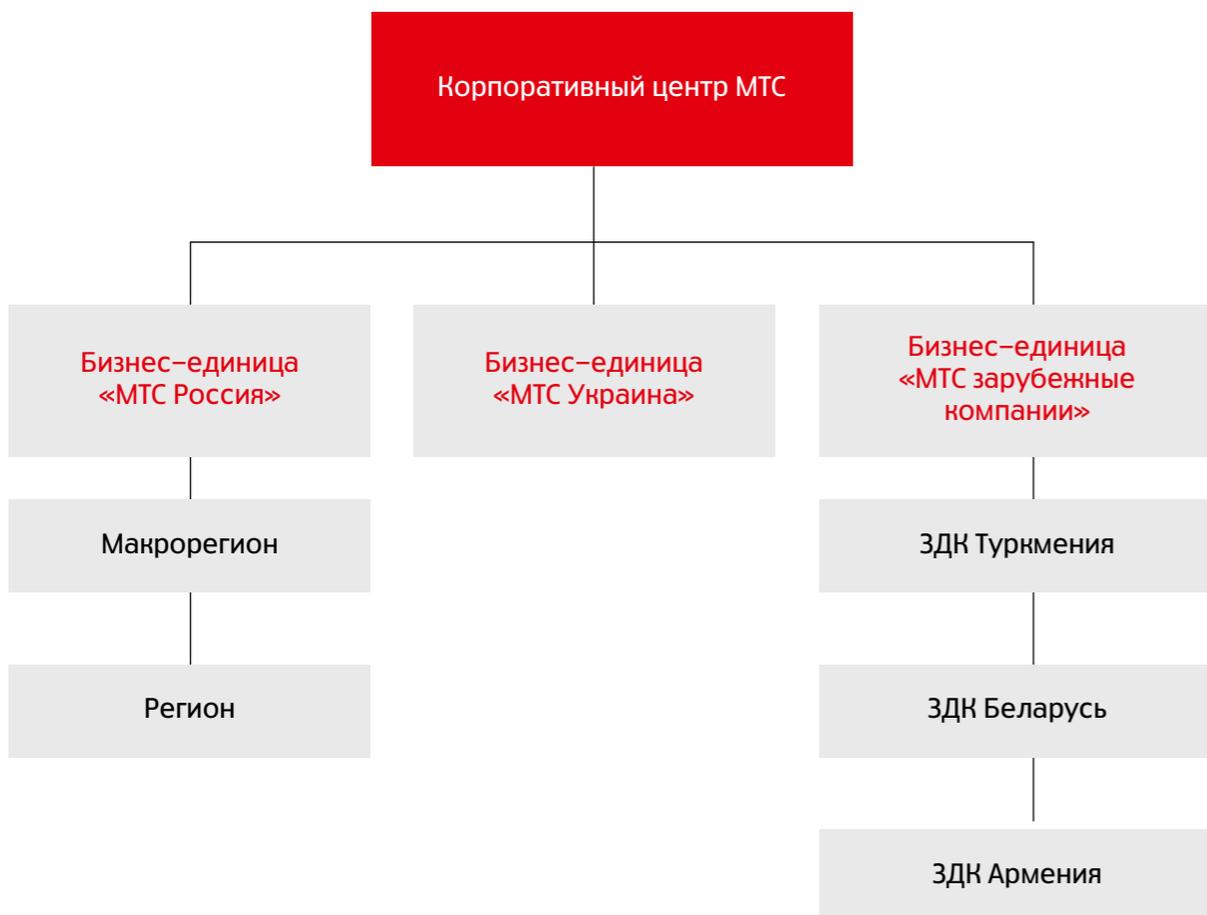
фиксированного Интернета, смогли не только внедрить инновации в чистом виде, но и использовать инновационный подход к формированию тарифных предложений.

Новая стратегия конкретизирует уже существующие стратегические цели МТС и фокусируется на актуальных и принципиально важных для глобального телекоммуникационного игрока аспектах: увеличении проникновения услуг мобильного Интернета, диверсификации услуг Компании, повышении операционной эффективности Компании и, как следствие, увеличении выплат акционерам.

## СТРУКТУРА КОМПАНИИ

В МТС действует матричная система управления, при которой стратегические и операционные функции разделены между корпоративным центром, бизнес-единицами, макрорегионами и филиалами. Корпоративный центр определяет общую стратегию Компании, единые стандарты, регламенты и процедуры управления; бизнес-единицы

отвечают за выполнение плановых показателей; макрорегионы осуществляют оперативное управление деятельностью региональных филиалов. Сегодня действуют 8 макрорегионов МТС, каждый из которых объединяет региональные филиалы в нескольких субъектах Российской Федерации.



## СТРУКТУРА АКЦИОНЕРОВ ОАО «МОБИЛЬНЫЕ ТЕЛЕСИСТЕМЫ»

Акционеры ОАО «МТС» по состоянию на 31 декабря 2013 года



МТС является одной из компаний — «голубых фишек» российского рынка акций. Крупнейшим акционером Компании является АФК «Система», которая владеет 51,5% акций сотового оператора (на 31 декабря 2013 года), 10,5% акций находятся в свободном обращении. С июня 2000 года акции МТС котируются на Нью-Йоркской фондовой бирже и торгуются на Лондонской, Франкфуртской, Берлинской и Мюнхенской фондовых биржах. С 3 октября 2003 года акции МТС включены в перечень внесписочных ценных бумаг Московской межбанковской валютной биржи (ММВБ). В декабре 2003 года акции МТС получили Б-листинг на ММВБ, с октября акции МТС переведены в котировальный список «А1».

## НАШ БРЕНД

В 2013 году бренд «МТС» признан самым ценным российским телеком-брендом по версии Interbrand и стал единственным российским телеком-брендом, который вошел в рейтинг 100 лидирующих мировых брендов BRANDZ™.

В текущем году стоимость бренда «МТС» выросла на 11,2% — до 10,63 млрд долл.



# Наш подход к КСО

МТС — крупнейший телекоммуникационный оператор в России, странах СНГ, Восточной и Центральной Европы по количеству абонентов, предоставляющий интегрированные услуги связи более чем 100 млн человек. Мы несем ответственность перед людьми, ведь наши технологические решения и действия напрямую влияют на качество их жизни.



МТС рассматривает устойчивое развитие как ответственность за воздействие своих действий и решений на общество и окружающую среду через прозрачное и этическое поведение, которое:

- содействует устойчивому развитию, укреплению здоровья и повышению благосостояния общества;
- учитывает ожидания заинтересованных сторон;
- интегрировано в деятельность Компании и реализуется ею на практике;
- соответствует законодательству и согласуется с международными нормами поведения;
- способствует повышению прозрачности Компании и совершенствованию системы управления.

В числе наших приоритетных задач — интеграция корпоративной социальной ответственности во все аспекты деятельности Компании.

Группа МТС твердо следует принятой стратегии в сфере устойчивого развития. Однако мы ежегодно вносим в нее изменения в соответствии с новыми запросами общества и наших абонентов.

В основе стратегии МТС лежит стремление повысить качество жизни людей и максимально способствовать процветанию общества.

## ПРИНЦИПЫ И СТРАТЕГИЯ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ

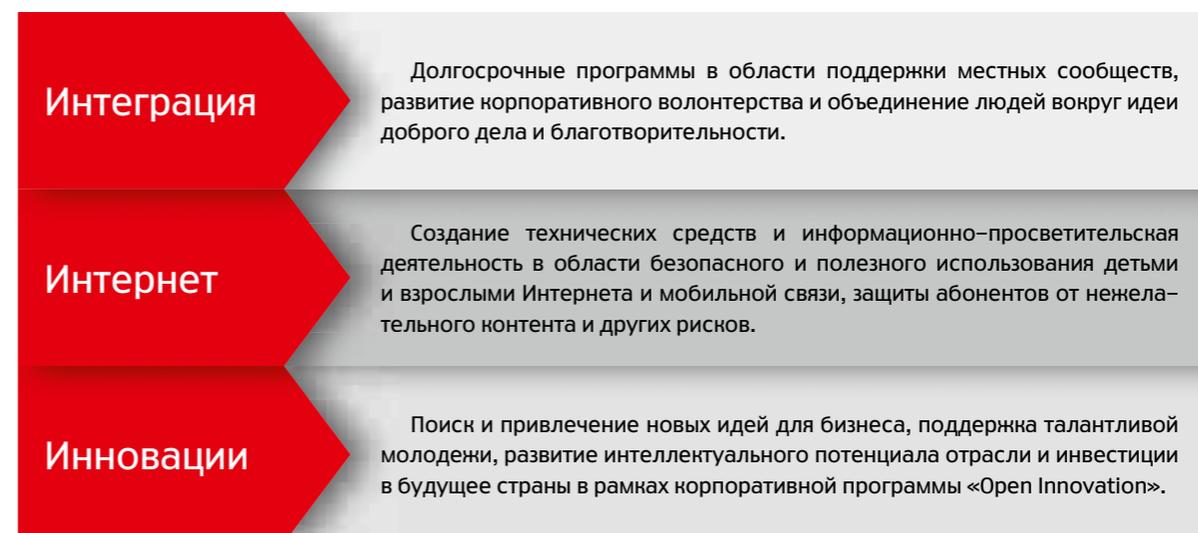
В основе КСО-активности Компании лежат принципы ведения социально ответственного бизнеса, направленные на обеспечение устойчивого развития Компании, роста ее благосостояния и формирования конкурентоспособной экономики. Принципы сформулированы с учетом ожиданий всех заинтересованных сторон и закреплены во внутреннем нормативном документе Компании «Деятельность МТС в области корпоративной социальной ответственности (КСО)», ознакомиться с которым может любой сотрудник Компании. На корпоративном сайте МТС представлены отчеты устойчивого развития Группы МТС, основные проекты в рамках благотворительности и КСО Компании, информация для обратной связи. Мы поддерживаем постоянный диалог с заинтересованными сторонами и даем возможность получить всю информацию о своей социальной деятельности.

В 2013 году стратегия в области КСО базировалась на трех «i»: Интеграция, Интернет, Инновации.

В 2014 году, помимо указанных выше стратегических направлений КСО Компании, мы планируем развить два вектора в таких важных сферах, как:

- **Эко-телеком:** комплекс мероприятий по повышению экологической устойчивости бизнеса и формированию культуры бережного отношения к окружающей среде и друг к другу у сотрудников, клиентов и партнеров Компании (подробнее см. стр. 152);
- **Социальный HR:** осуществление мероприятий для найма на работу и адаптации сотрудников зрелого возраста, социально незащищенных групп и людей с ограниченными возможностями; создание доступной и комфортной среды для работы всех категорий персонала.

В 2013 году стратегия в области КСО базировалась на трех «i»:





- **ДАННЫЕ** — создание условий для поиска и привлечение новых идей для бизнеса, поддержка талантливой молодежи, информационно-просветительская деятельность в целях безопасного и полезного использования детьми и взрослыми Интернета и мобильной связи.
- **ДИФФЕРЕНЦИАЦИЯ** — интеграция в общество: федеральные программы в области корпоративного волонтерства с вовлечением всех групп стейкхолдеров, программы по расширению новых цифровых услуг и повышения качества связи.
- **ДИВИДЕНДЫ** — внедрение лучших практик в области КСО, стандартизация процессов в области КСО в соответствии с международными требованиями, создание прозрачной среды для акционеров, потенциальных инвесторов, укрепление корпоративного духа и репутации МТС.

В конце 2013 года была изменена корпоративная стратегия МТС — мы сделали упор на развитие data-составляющей, разработали data-стратегию. Аналогичные изменения произошли и в КСО-стратегии Компании: с 2013 года все наши проекты в сфере КСО стали data-ориентированными.

В 2014 году вместо стратегии КСО, основанной на трех «i», мы переходим к стратегии КСО, базирующейся на трех «d»: Данные, Дифференциация, Дивиденды.

В таких проектах МТС, как «Сети все возрасты покорны», «Дети в Интернете» и «Телеком-идея», значительно усилена data-составляющая.

### Ответственное ведение бизнеса

МТС реализует принцип ответственного ведения бизнеса. Компания планирует и реализует свои действия таким образом, чтобы они способствовали переменам в обществе, улучшали социальный климат, снижали социальную напряженность и стимулировали развитие общества. Для

МТС социальная ответственность — это активная позиция и посильное содействие обществу, государству и конкретному человеку там, где у Компании есть возможность его оказать.

Ключевым принципом ответственного ведения бизнеса МТС является полный запрет на коммерческий подкуп государственных должностных лиц, а также финансирование политических партий, организаций, движений и объединений. МТС не участвует в проектах КСО с целью прямого или косвенного влияния на принятие решений или вознаграждения за принятие решений представителей органов государственной власти, местного самоуправления или иных должностных лиц; не участвует в проектах в пользу политических партий, организаций, движений и объединений; не участвует в благотворительных проектах с участием государственных компаний или государственных должностных лиц, которые носят закрытый характер и раскрытие сведений о которых способно нанести ущерб Компании или ее сотрудникам.

### Ответственность оператора связи

МТС главной своей задачей видит предоставление всем потребителям качественных, инновационных и доступных продуктов и услуг связи. Ответственность Компании как оператора связи, в частности, заключается в том, чтобы обеспечивать высокий уровень качества предоставляемых услуг за справедливую цену, расширять зону покрытия и емкость сети и развивать новые доступные и социально значимые телекоммуникационные технологии. Принимая эту ответственность, МТС реализует конкретные социальные инициативы. Одна из них — разработка и

предоставление социально ориентированных тарифов, учитывающих непосредственные запросы отдельных слаботязанных в социальном плане групп. Помимо этого, Компания постоянно работает над качеством оказываемых услуг связи и уровнем обслуживания абонентов, внедрением программ лояльности и новых, более привлекательных тарифных планов для услуг как мобильной, так и фиксированной связи, а также для доступа в Интернет и платного телевидения.

Из года в год мы последовательно снижаем стоимость звонка в сотовой сети — за последние 6 лет стоимость минуты разговора сотовой связи в сетях МТС в России снизилась более чем на 47%.

КСО-проекты Группы МТС направлены на вовлечение всех социальных групп в полезное и безопасное использование информационно-коммуникационных технологий



## Равные возможности

Одной из серьезных проблем современного российского общества является проблема цифрового неравенства. Недостаточный уровень проникновения Интернета и современных телекоммуникационных услуг, особенно в регионах России, является сдерживающим фактором инновационного и более динамичного развития страны.

МТС вносит посильный вклад в дело создания равных для всех возможностей за счет предоставления равного доступа к современным технологиям, инновационным продуктам и сервисам, способствующим реализации потенциала личности.

В 2013 году мы продолжили реализовывать проекты по запуску услуг доступа в Интернет и ТВ во всех регионах России, ввели специальные социальные тарифы и повышали скорости доступа без увеличения стоимости услуг.

## Инновации

Мы считаем, что улучшения качества жизни можно добиться за счет повсеместного внедрения передовых технологий, продуктов и сервисов. Распространение инноваций, их использование в повседневной жизни способствуют формированию инновационного типа мышления, что в свою очередь стимулирует развитие общества, содействует росту экономики и способствует интеграции страны в мировое сообщество.

В 2013 году МТС продолжила реализацию проекта «Телеком Идея», призванного вовлечь талантливых молодых людей и студентов в процесс инновационного развития Компании и телекоммуникационной индустрии в России в целом. В рамках проекта был проведен ряд мероприятий, в ходе которых участники смогли предложить свои разработки и идеи, а также получить

практические навыки по выстраиванию эффективной работы в области инноваций и венчурного бизнеса.

## Содействие росту экономики и благосостояния общества

Компания стремится вносить как можно больший вклад в экономическое развитие стран присутствия, в том числе отдаленных регионов. Поэтому стратегия роста МТС основывается на значительных инвестициях в создание и развитие телекоммуникационной инфраструктуры. Деятельность Компании нацелена на укрепление высокотехнологичного сегмента экономики и рост инвестиционной привлекательности страны. МТС поддерживает инициативы государства, направленные на повышение качества жизни, рост благосостояния общества в целом и всех его граждан в отдельности, и оказывает государству содействие в реализации этих инициатив.

## Ответственность перед государством

Государство получает дополнительные средства за счет увеличения налоговых отчислений МТС в бюджеты разных уровней, контрагенты — благодаря росту заказов на товары и услуги со стороны Компании, поставщики капитала — за счет роста финансирования наших инвестиционных программ. Деятельность МТС дает значительный финансовый эффект, бенефициарами которого являются очень многие субъекты экономики.

Деятельность МТС на всех рынках присутствия строится исключительно на основе действующего законодательства, в том числе в области налогового регулирования, финансового контроля, санитарно-эпидемиологических норм, трудового права и применимого антикоррупционного законодательства.



## Социальные инвестиции

Мы рассматриваем инвестиции в развитие социальной сферы как долгосрочные инвестиции, которые не только способствуют развитию общества, но и создают основу для устойчивого развития Компании. МТС стремится к тому, чтобы наш бизнес способствовал социально-экономическому процветанию регионов России и стран присутствия. Мы даем нашим клиентам новые возможности для общения, развития, труда и творчества, делая их жизнь более полной и многогранной.

## Нацеленность на результат

Одним из ключевых принципов МТС в области социальной политики является нацеленность на достижимый и измеримый результат. Для Компании это означает проведение политики осмысленных социальных инвестиций с прогнозируемым результатом, направленных на решение наиболее острых социальных проблем в интересах общества.

## Информационная открытость

Необходимым условием эффективной реализации социальной политики мы считаем постоянный диалог с представителями заинтересованных сторон. Мы информируем общественность о своей деятельности в соответствии с правилами российского законодательства и международными нормами, предусмотренными для публичных компаний. В качестве основного инструмента распространения информации о социальной деятельности МТС мы используем публикацию ежегодных социальных отчетов на информационных ресурсах Компании. Мы применяем международные стандарты при составлении нефинансовой отчетности, а также проходим процедуру ее общественного заверения.

Стратегия МТС в области социальной ответственности строится на основе постоянного анализа текущих бизнес-процессов Компании, степени их соответствия принципам социально ответственного бизнеса, планирования и реализации проектов, выходящих за рамки определенного законом минимума и направленных на повышение позитивного влияния нашего бизнеса на общество.

Мы постоянно стремимся к повышению эффективности проводимой нами социальной политики, для чего внимательно изучаем лучшие российские и мировые практики в области КСО, а также сотрудничаем с различными экспертными и инвестиционными сообществами.

## ПОЛИТИКА БЛАГОТВОРИТЕЛЬНОСТИ

Важнейшей частью социальной ответственности МТС является благотворительность.

Деятельность Компании в этой сфере определяется следующими принципами:

- приоритетными являются проекты, направленные на повышение качества жизни общества;
- мы нацелены на долгосрочные проекты в области благотворительности, способствующие решению острых социальных проблем, охватывающие широкие слои населения и соответствующие приоритетам государства в области социальной политики;
- мы заинтересованы в проектах, которые могут быть реализованы максимально широко в рамках территорий, где МТС осуществляет свою деятельность;
- мы реализуем проекты, направленные на формирование равных условий и

возможностей для жителей удаленных регионов и крупных центров;

- мы считаем, что современные инновационные технологии оказывают существенный вклад в улучшение качества жизни, поэтому для нас приоритетными являются благотворительные проекты, в рамках которых наши технологии, продукты и сервисы способствуют решению данной задачи;
- мы считаем, что обществом наиболее востребованы благотворительные проекты, направленные на улучшение здоровья, а также проекты, способствующие гармоничному развитию подрастающего поколения;
- 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.

МТС — социально ориентированная Компания. Мы уверены, что успешный бизнес не только может, но и обязан помогать тем, кто нуждается в помощи, вкладываться в благотворительные проекты по максимуму. В 2013 году МТС значительно увеличила расходы на финансирование благотворительных проектов и проектов в сфере КСО. В 2013 году расходы на КСО-проекты и благотворительность Группы МТС составили 829 млн руб.



## КОДЕКС ДЕЛОВОГО ПОВЕДЕНИЯ И ЭТИКИ



Лидирующее место МТС на телекоммуникационном рынке во многом определяется масштабами и оборотами деятельности Компании, динамичным развитием и постоянной дифференциацией продуктов и услуг для абонентов. Однако, чтобы быть успешными сегодня, недостаточно стремиться только к улучшению инвестиционной и операционной эффективности. Бренд «МТС» обязывает нас наилучшим образом обеспечивать ее деловую репутацию. С каждым новым достижением повышается наша ответственность перед всеми заинтересованными лицами и общественностью.

Основные принципы ведения бизнеса МТС перечислены в Кодексе делового поведения и этики — основополагающем документе, которым мы руководствуемся в нашей повседневной работе и который помогает защищать доброе имя нашей Компании и сохранять наше конкурентное преимущество.

В своей деятельности Компания соблюдает законодательство и следует

общепринятым стандартам деловой этики. МТС не приемлет любые иные пути ведения бизнеса, противоречащие этим правилам.

Кодекс содержит минимальный набор стандартов и требований, принятых в Компании, и направлен на содействие честному и этичному ведению бизнеса и предотвращение злоупотреблений. В Кодексе определены правила и стандарты, которым сотрудникам необходимо руководствоваться в повседневной работе. В тех случаях, когда требуется применение более высоких стандартов, чем принято в коммерческой практике, или нормативного правового акта большей юридической силы согласно действующему законодательству, МТС будет использовать такие высокие стандарты.

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

## ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ СТОРОНАМИ

Телекоммуникации сегодня буквально пронизывают все процессы экономической и общественной жизни. МТС, являясь крупнейшим оператором связи в России, считает себя ответственным перед всеми заинтересованными сторонами: акционерами и инвесторами, сотрудниками, потребителями, партнерами и поставщиками, государственными органами и местными сообществами. Компания нацелена на выявление потребностей и ожиданий каждого из них. Во взаимоотношениях с перечисленными группами мы стремимся к соблюдению баланса интересов, выстраиваем диалог и сотрудничество на основе принципов взаимоуважения, партнерства и честности.

### 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 СМС-мошенничеством, легальности контента, а также ответственному ведению маркетинговой деятельности.

Основное взаимодействие с клиентами МТС осуществляется 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.

Более подробно о социально ответственном подходе Компании к работе с клиентами см. раздел «Интересы клиента на первом месте».

### Акционеры

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, для чего поддерживаем высокий уровень корпоративного управления и выстраиваем эффективную систему коммуникации между всеми участниками этого процесса.

В МТС действует Департамент по 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».

Более подробно о подходе Компании к корпоративному управлению и взаимодействию с акционерами см. раздел «Ответственное ведение бизнеса».

### Сотрудники

Кадровый потенциал является главной ценностью МТС. Забота о сотрудниках — один из главных приоритетов Компании, определяющий успех деятельности на современном рынке. Мы постоянно совершенствуем социально-трудовые отношения. Основные направления включают охрану труда и здоровья работников, социальную поддержку, возможности для карьерного и личностного роста.

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, внедрения 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.

Более подробно с нашим подходом к развитию и мотивации персонала можно ознакомиться в разделе «Команда профессионалов».

### Органы власти

МТС работает во всех регионах России, ряде стран дальнего и ближнего зарубежья. Мы заботимся о социально-экономическом развитии этих стран, понимая, что высокие показатели в этой сфере являются одним

из ключевых факторов, способствующих эффективной работе МТС в долгосрочной перспективе. В регионах своего присутствия МТС активно взаимодействует как с органами государственной власти, так и с местными сообществами (населением, общественными организациями и ассоциациями, органами здравоохранения, профсоюзами и СМИ).

Мы также принимаем активное участие в работе действующих при них консультативных органов и рабочих групп. Это позволяет нам лучше понимать ожидания государства и выступать его надежным партнером.

Более подробно о взаимодействии с государством см. раздел «Ответственное ведение бизнеса».

### Деловые партнеры

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.

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.

Более подробно о взаимодействии с деловыми партнерами см. раздел «Ответственное ведение бизнеса».

## УПРАВЛЕНИЕ КСО

МТС в своей деятельности ориентируется на принципы КСО. В области управления рисками Компания соблюдает базовые принципы КСО, что позволяет нам минимизировать последствия и предотвращать негативные ситуации.



Совет директоров МТС является главным органом управления КСО. К его компетенции относится утверждение стратегии КСО и социальных программ, контроль за их выполнением и оценка эффективности социальных проектов. За планирование, непосредственную реализацию и консолидацию КСО-активностей отвечает вице-президент по управлению персоналом, а также Департамент корпоративной социальной ответственности и внутренних коммуникаций Блока по управлению персоналом. Планирование и реализацию социальных инициатив МТС в регионах осуществляют сотрудники Департамента по управлению персоналом, назначаемые директорами макрорегионов.

В 2013 году МТС значительно усилила контроль над отчетностью. Мы регулярно проводим мониторинг КСО-активностей на региональном и федеральном уровнях. Вся полученная информация о мероприятиях корпоративной социальной ответственности Компании за год в России и за рубежом консолидируется в публичном Социальном отчете МТС.

Мы также анализируем эффективность реализации политики КСО на основе установленных на этапе планирования целевых значений ключевых показателей, отраженных в стратегии КСО МТС. На основании полученных результатов Компания оценивает актуальность и полноту политики в области КСО. В рамках данной оценки обсуждается необходимость пересмотра направлений деятельности в области корпоративной социальной ответственности на будущий год или корректировки значений целевых показателей.

## ПЛАНЫ НА 2014 ГОД

В 2014 году мы планируем более активно использовать социальные механизмы для популяризации и продвижения мобильного Интернета, сделать упор на развитии HR-составляющей — расширить возможности для найма на работу в Компанию лиц с ограниченными возможностями, а также усилить работу по направлению «Эко-телеком».

Кроме того, в 2014 году будет усилено качество управления КСО-проектами. Мы планируем создать Комитет по КСО — совещательный орган при Президенте Компании,

члены которого будут работать на добровольной основе с целью привлечения партнерских программ, трансляции во внешнюю и внутреннюю среду Политики КСО Компании, поиска во внешней среде новых идей и проектов для развития бизнеса Компании, создание КСО-среды внутри и вокруг Компании, консолидации и эффективного использования ресурсов МТС в интегрированных проектах, независимой проверки отчета устойчивого развития, утверждения годовых планов работы для Корпоративного центра и макрорегионов.

БИЗНЕС МТС СОЦИАЛЕН  
ПО ОПРЕДЕЛЕНИЮ,  
А ЗАЛОГ УСТОЙЧИВОГО  
РАЗВИТИЯ КОМПАНИИ —  
ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА СВОИ  
ДЕЙСТВИЯ





# УСТОЙЧИВЫЙ БИЗНЕС — СОЦИАЛЬНО ОТВЕТСТВЕНЕН

Ответственное ведение бизнеса 33

Клиент на первом месте 48

Связь для всех и каждого 70

## Ответственное ведение бизнеса

МТС реализует принцип ответственного ведения бизнеса. Мы соблюдаем профессиональные стандарты, правовые и этические нормы ведения бизнеса, развиваем систему корпоративного управления, повышаем прозрачность закупочных процедур и качество раскрываемой информации, а также совершенствуем систему антикоррупционного комплаенс. МТС планирует и реализует свои действия таким образом, чтобы они способствовали переменам в обществе, улучшали социальный климат, снижали социальную напряженность и стимулировали экономическое развитие страны.

### ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПЕРЕД ГОСУДАРСТВОМ

Развитие российской экономики, а также реализация проектов национального масштаба невозможны без объединения усилий всех заинтересованных сторон — государства, бизнеса и общественных организаций. МТС в своей ежедневной деятельности учитывает интересы государства — мы сотрудничаем с федеральными органами государственной власти в странах присутствия, а также с местными властями. В России Компания принимает активное участие в работе консультативных и иных рабочих органов Минкомсвязи, Государственной Думы, Федеральной антимонопольной службы, ТПП, РСПП, комиссий при Президенте России. При этом специалисты МТС стараются всегда

представить экспертную оценку и свои предложения по проектам основных законов и нормативных правовых актов в сфере телекоммуникаций.

В 2013 году МТС принимала участие в рассмотрении вопросов и подготовке предложений по актуальным отраслевым проблемам, касающимся технологического развития отрасли, формирования законодательства в сфере персональных данных и т.д. Участие Компании в обсуждении подобных вопросов позволяет нам играть важную роль в реализации общенациональных интересов, в том числе в деле повышения доступности и обеспечения безопасного доступа к современным услугам связи, а также содействия инновационному развитию государства.

В отчетном периоде мы продолжили развивать отношения с администрациями на местах, финансируя проекты, нацеленные на социально-экономическое развитие в регионах. Так, в феврале 2013 года мы подписали соглашение о стратегическом партнерстве с Правительством Республики Северная Осетия-Алания в рамках развития телекоммуникационной инфраструктуры на территории республики. МТС планирует инвестировать в расширение и модернизацию сети на территории республики в 2013–2014 годах около 1,5 млрд руб. В декабре 2013 года МТС и Правительство Ставропольского края подписали соглашение о стратегическом партнерстве в рамках развития телекоммуникационной инфраструктуры на территории региона. В наших планах — инвестирование в расширение и модернизацию сети в Ставропольском крае в 2013–2015 годах свыше 2 млрд руб.

## ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПЕРЕД АКЦИОНЕРАМИ

Мы стремимся обеспечивать нашим акционерам высокий уровень возврата на вложенный капитал, а также повышаем стоимость бизнеса. В этом мы видим не только приоритетную бизнес-задачу, но и ключевой элемент ответственности перед стейкхолдерами. При выполнении своих обязательств перед акционерами МТС придает большое значение формированию эффективной системы корпоративного управления, повышению информационной прозрачности и взаимоотношениям с деловыми партнерами. Мы уверены, что эти факторы являются важными для устойчивого развития и динамичного роста Компании.

### Корпоративное управление<sup>1</sup>

Достижению стратегических целей МТС в значительной степени способствует эффективная система корпоративного управления, основанная на четком разграничении сфер ответственности органов управления, соблюдении прав и интересов акционеров, а также информационной прозрачности. Корпоративное управление Компании базируется на нормах российского законодательства, но не ограничивается ими — МТС постоянно стремится развивать его с учетом лучших международных практик. Действующая в Компании система корпоративного управления обеспечивает не только баланс интересов акционеров, менеджмента и других заинтересованных сторон, но и взаимодействие между ними на основе доверия, высокой культуры деловых отношений и этических норм.

<sup>1</sup> Более полная информация о системе корпоративного управления МТС раскрыта в Годовом отчете МТС за 2013 год, размещенном на сайте Компании.

Характерными чертами корпоративного управления МТС являются:

- всесторонняя защита прав и интересов акционеров;
- прозрачность информации о деятельности Компании;
- возможность осуществления контроля за деятельностью Правления МТС;
- независимость Совета директоров в определении стратегии Компании, утверждении бизнес-планов и важнейших хозяйственных решений;
- централизация принятия решений по ключевым вопросам деятельности.

МТС стремится соответствовать международным стандартам в сфере корпоративного управления. В Компании действуют Кодекс этических норм и Кодекс корпоративного поведения, разработанные с учетом лучшей международной практики. В этих документах содержится целый ряд важнейших постулатов, адресованных как директорам, так и руководителям МТС. Эти документы обязательны для исполнения всеми сотрудниками МТС вне зависимости от занимаемой должности.

В марте 2014 года Советом директоров Банка России был одобрен новый Кодекс корпоративного управления. Предпосылками актуализации и пересмотра Кодекса корпоративного поведения, утвержденного распоряжением ФКЦБ России 4 апреля 2002 года №421/р, явились существенные изменения российского корпоративного законодательства, прогресс практики корпоративного управления в российских компаниях, мировой финансовый кризис 2008—2009 годов, акцентировавший внимание на вопросах управления рисками и справедливого вознаграждения членов органов управления

компаний, а также использование корпоративного управления как инструмента снижения нерыночных рисков, которые инвесторы не могут оценить. МТС в своей практике планирует активно применять положения нового Кодекса корпоративного управления для повышения привлекательности Компании для существующих и потенциальных инвесторов.

### Общее собрание акционеров

Высшим органом управления МТС является общее собрание акционеров.

К его компетенции относятся наиболее важные вопросы управления Компанией, среди них:

- утверждение годового отчета и бухгалтерской отчетности;
- распределение прибыли, в том числе выплата дивидендов;
- избрание ключевых органов управления и контроля Компании;
- одобрение крупных сделок и сделок с заинтересованностью.

Процедура проведения общего собрания акционеров отвечает всем требованиям российского законодательства и обеспечивает акционерам возможность в полном объеме реализовать свои права на участие в управлении Компанией.

Акционеры, являющиеся владельцами не менее чем 2% голосующих акций Компании, имеют право на внесение предложений в повестку дня общего собрания акционеров, а также на выдвижение кандидатов в состав органов управления и контроля МТС.

Вся информация и материалы к собранию заблаговременно предоставляются всем акционерам МТС на русском и английском языках и публикуются на официальном сайте Компании. Уведомление о проведении общего собрания акционеров направляется всем акционерам не менее чем за 30 дней до даты его проведения.

Вместе с уведомлением о предстоящем собрании акционеры получают бюллетени

для голосования. Бюллетень может быть предварительно заполнен акционером и направлен по почте в МТС по указанному в нем адресу. Владельцы депозитарных расписок Компании имеют возможность проголосовать по вопросам повестки дня собрания акционеров посредством голосования через процедуру прокси у депозитария АДР МТС — JP Morgan Chase Bank, National Association.

Каждый акционер также может лично либо через уполномоченного представителя присутствовать на общем собрании акционеров и голосовать по вопросам повестки дня непосредственно на собрании.

В 2013 году в рамках подготовки к проведению годового общего собрания акционеров МТС провела кампанию по организации голосования по доверенности (Proxy solicitation), направленную на идентификацию держателей АДР и взаимодействие с акционерами-держателями АДР. Подобный шаг позволил повысить участие акционеров Компании в годовом Общем собрании акционеров.

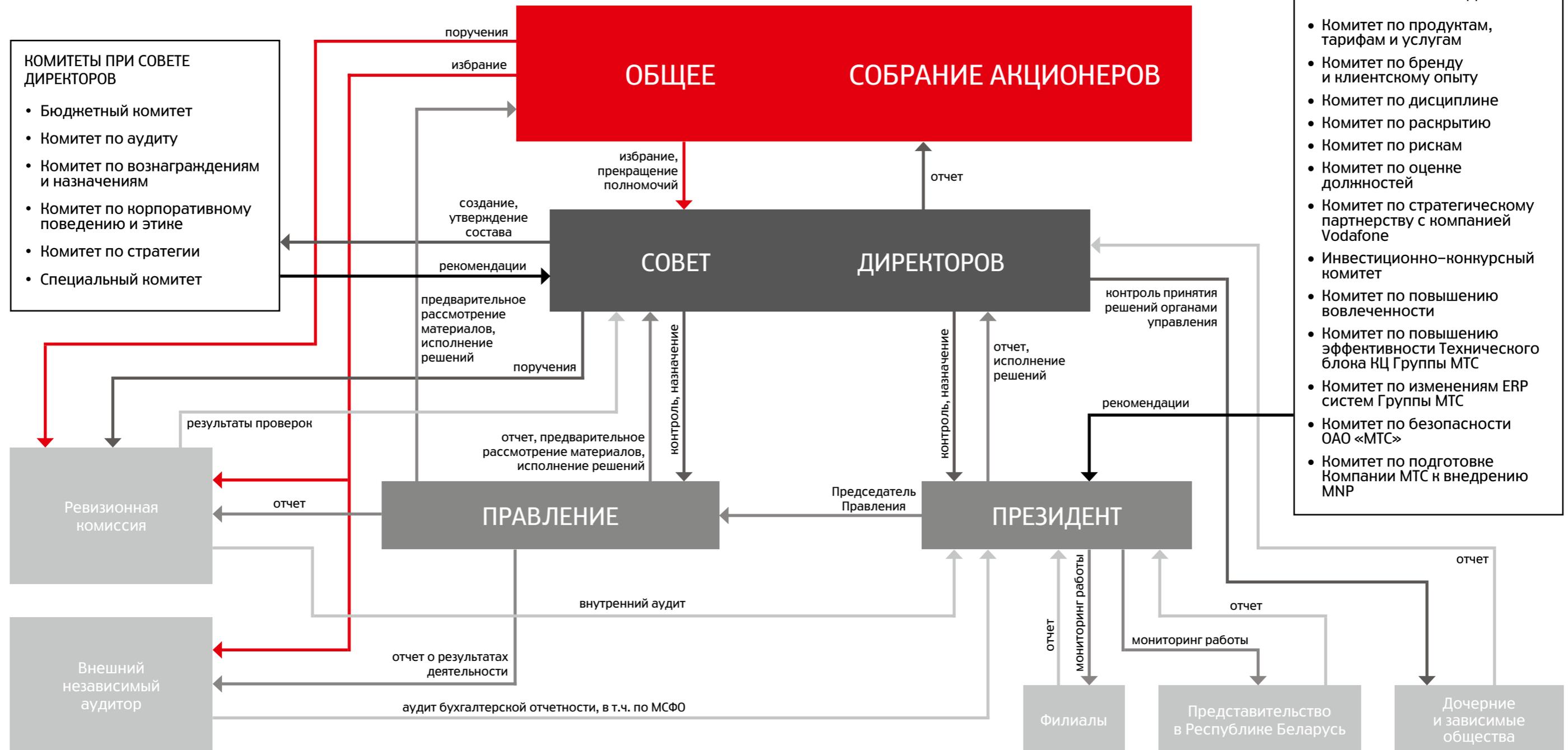
### Совет директоров

Ключевым элементом системы корпоративного управления Компании является Совет директоров. Он осуществляет общее руководство деятельностью Компании в период между собраниями акционеров. К его компетенции относится разработка и анализ общекорпоративной стратегии, контроль ее реализации, обеспечение контроля и оценки деятельности исполнительных органов и высших должностных лиц МТС. К целям Совета директоров относятся управление финансовым состоянием Компании и защита прав и законных интересов акционеров.

#### Состав Совета директоров

Совет директоров Компании состоит из девяти членов. Возглавляет Совет Председатель, не входящий в состав исполнительного менеджмента. В соответствии с мировыми

Структура управления ОАО «МТС» в 2013 году



стандартами корпоративного управления и положениями корпоративных документов МТС в Совет директоров Компании входят три независимых директора. Мы придаем большое значение работе независимых членов в Совете директоров — этот институт корпоративного управления мы рассматриваем в качестве ключевого фактора поддержания баланса интересов всех заинтересованных сторон.

Критерии независимости членов Совета директоров МТС соответствуют международной практике корпоративного управления. В частности, независимый директор не должен являться работником или должностным лицом Компании, состоять в близком родстве с должностными лицами МТС, быть аффилированным лицом Компании, являться представителем государства или крупного контрагента Компании, а также исполнять обязанности члена Совета директоров МТС свыше 5 лет. Подробнее критерии независимости директоров сформулированы в Положении о Совете директоров МТС, утвержденном Годовым Общим собранием акционеров в июне 2013 года.

В 2013 году критерии независимости директоров Компании были пересмотрены в сторону их ужесточения. Новый перечень критериев независимости и порядок определения независимости продолжает обеспечивать соответствие независимых членов Совета директоров МТС требованиям листинга ММВБ-РТС и Нью-Йоркской фондовой биржи, а также иным правилам, установленным российским и американским законодательством.

#### Оценка эффективности деятельности Совета директоров

Важным инструментом поступательного развития корпоративного управления в Компании является система оценки работы Совета директоров. В 2013 году для анализа итогов работы Совета директоров МТС была проведена оценка эффективности

деятельности Совета директоров на основе существующей системы оценки методом анкетирования.

По итогам рассмотрения анкет была подготовлена сводная информация с результатами по всем анализируемым критериям, были выявлены приоритетные области для совершенствования, составлен план мероприятий по совершенствованию норм и процедур работы Совета директоров и его комитетов. Отчет об оценке эффективности Совета директоров был утвержден Комитетом по корпоративному поведению и этике при Совете директоров.

В 2014 году мы планируем провести тендер по отбору консультанта для оценки деятельности Совета директоров.

#### Вознаграждение членов Совета директоров

За свою работу члены Совета директоров получают вознаграждение, размер которого находится в прямой зависимости от эффективности работы директоров и результатов Компании в целом. Помимо базовой компенсации члены Совета директоров получают вознаграждение за исполнение дополнительных обязанностей и премию по итогам работы за год. В дополнительные обязанности входит участие в работе комитетов Совета директоров. Премия по итогам работы за год выплачивается в зависимости от величины капитализации МТС при наличии прибыли по стандартам US GAAP. При этом максимальная величина премии по итогам работы за год, выплачиваемой директорам, не может превышать 200 тыс. долл. Подробнее о порядке начисления и выплаты вознаграждений членам Совета директоров можно ознакомиться на сайте Компании ([http://www.company.mts.ru/ir/control/regulations/bod\\_compensation/](http://www.company.mts.ru/ir/control/regulations/bod_compensation/)).

#### Конфликт интересов

В МТС созданы процедуры, исключающие возможность возникновения

### Состав Совета директоров, действующий на протяжении всего 2013 года

**АБУГОВ**  
**Антон Владимирович,**  
заместитель председателя  
Совета директоров



**ДРОЗДОВ**  
**Сергей Алексеевич,**  
член Совета директоров



**КОМБ Мишель,**  
член Совета директоров  
Независимый директор,  
не являющийся членом  
исполнительного руководства  
ОАО «МТС»



**РОЗАНОВ**  
**Всеволод Валерьевич,**  
член Совета директоров



**ЗОММЕР Рон,**  
Председатель Совета  
директоров



**ГОРБУНОВ**  
**Александр Евгеньевич,**  
член Совета директоров



**ДУБОВСКОВ**  
**Андрей Анатольевич,**  
член Совета директоров  
Исполнительный директор



**МИЛЛЕР Стэнли,**  
член Совета директоров  
Независимый директор,  
не являющийся членом  
исполнительного руководства  
ОАО «МТС»



**ХОЛТРОП Томас,**  
член Совета директоров  
Независимый директор,  
не являющийся членом  
исполнительного руководства  
ОАО «МТС»

конфликта интересов директоров. Члены Совета директоров обязаны воздерживаться от действий, которые могут привести к возникновению конфликта интересов, а в случае наличия или возникновения такой ситуации — раскрывать информацию о ней Совету директоров и не участвовать в голосовании по конфликтным вопросам повестки дня.

#### Комитеты Совета директоров

Комитеты Совета директоров являются консультативно-совещательными органами и предназначены для решения задач в особенно важных аспектах бизнеса МТС. Их деятельность регулируется положениями о комитетах Совета директоров Компании. Заседания комитетов проводятся отдельно от заседаний Совета директоров.

В целях повышения эффективности работы Совета директоров и дальнейшего совершенствования корпоративного управления в отчетному году продолжили деятельность ранее созданные комитеты: Бюджетный комитет, Комитет по аудиту, Комитет по вознаграждениям и назначениям, Комитет по корпоративному поведению и этике, Комитет по стратегии. Комитет по аудиту и Комитет по вознаграждениям и назначениям возглавляют независимые директора, что соответствует лучшей практике корпоративного управления.

#### Инсайдерская информация

Особое внимание мы уделяем развитию мер противодействия неправомерному использованию инсайдерской информации. В Компании действует Положение о принципах и процедурах, касающихся предотвращения сделок с использованием инсайдерской информации в новой редакции. В МТС утвержден перечень инсайдерской информации, опубликованный на официальном сайте Компании. Мы ведем список инсайдеров — любые изменения в списке

немедленно направляются на фондовую биржу ММВБ-РТС.

**В 2013 году мы усовершенствовали систему защиты инсайдерской информации в Компании, в частности:**

- было назначено лицо, ответственное за осуществление контроля над соблюдением требований законодательства об инсайде и подготовку ежегодной отчетности для рассмотрения Советом директоров;
- на руководителей Компании возложена ответственность по организации контроля за осуществлением работниками функций по ведению списка инсайдеров;
- определены ответственные за ведение списка инсайдеров;
- утвержден перечень лиц, уполномоченных уведомлять от имени МТС сотрудников об их включении в список инсайдеров и об их исключении из указанного списка.

Для выявления нарушения процедур, связанных с использованием инсайдерской информации, установленных во внутренних документах Компании, осенью 2013 года мы открыли «горячую линию».

#### Сделки с заинтересованностью

МТС в полной мере исполняет требования законодательства в отношении установленных процедур при совершении крупных сделок и сделок с заинтересованностью. В Компании действуют корпоративные документы, регламентирующие деятельность органов управления и контроля, ознакомиться с которыми можно на нашем сайте [www.mts.ru](http://www.mts.ru). В отношении дочерних и зависимых компаний мы придерживаемся единой корпоративной политики, а все сделки со связанными сторонами совершаются на рыночных условиях.

В 2013 году в дополнение к существующей системе внутрикорпоративного согласования сделок мы внедрили практику предварительного рассмотрения сделок на заседании

Комитета по аудиту при Совете директоров. Эта практика позволяет обеспечивать высокий уровень защиты интересов акционеров Компании при одобрении сделок.

#### Дивидендная политика

Обеспечение акционеров высоким уровнем возврата на вложенный капитал мы считаем одной из важнейших задач Компании. МТС проводит прозрачную и стабильную дивидендную политику: в последние годы мы регулярно выплачиваем дивиденды из чистой прибыли. Рекомендуемая сумма дивидендных выплат определяется Советом директоров на основе финансовых результатов деятельности Компании по итогам года. В 2013 году Совет директоров утвердил новую редакцию Положения о дивидендной политике МТС, согласно которой выплата дивидендов основывается на выплате большей из двух величин: как минимум 75% свободного денежного потока Компании за год по стандартам US GAAP, или 40,0 млрд руб. в год.

#### Управление рисками

Система риск-менеджмента МТС является одной из наиболее развитых на постсоветском пространстве, что неоднократно признавалось бизнес-сообществами в странах присутствия Компании. Система управления рисками Компании охватывает все функциональные подразделения Компании во всех странах присутствия. Интегрированное управление рисками дает нам возможность выявлять и учитывать риски при принятии ключевых решений для гарантированного достижения поставленных целей и укрепления лидерства в бизнесе.

#### Дивидендные выплаты в 2012—2013 годах

	Общий объем выплат, руб.	Выплаты на акцию, руб.
За 2012 год	30 200 000 000	14,6
За 2011 год	30 396 943 497	14,71

Подробнее со статистикой дивидендных выплат можно ознакомиться на сайте Компании по адресу <http://www.company.mts.ru/comp/ir/dividends/>.

## ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПЕРЕД ДЕЛОВЫМИ ПАРТНЕРАМИ

При взаимодействии с деловыми партнерами МТС стремится к долгосрочному сотрудничеству, а потому взаимоотношения с ними Компания строит на основе принципов открытости, честности и справедливости.

### Участие в профессиональных объединениях

Совместные усилия всех операторов связи являются залогом нормального развития телекоммуникационного сектора России. Мы постоянно участвуем во временных и постоянных рабочих группах, созданных при общественных организациях и органах государственной власти. МТС является членом пяти профессиональных ассоциаций: Ассоциации менеджеров России, Ассоциации документальной электросвязи, «РУСБРЕНД», GSMA и 3GPP.

В 2013 году Компания осуществляла взаимодействие по различным вопросам с Ассоциацией корпоративных юристов России, Торгово-промышленной палатой Российской Федерации, Российским союзом промышленников и предпринимателей, Информационным союзом, НП «Содействие развитию конкуренции», НП «Содействие развитию конкуренции в СНГ» и РСС. Кроме того, сотрудники МТС принимали участие в работе Экспертного совета по связи при Федеральной антимонопольной службе, Экспертного совета при Комитете Государственной Думы по информационной политике, информационным технологиям и связи, рабочей группе по дерегулированию в области естественных монополий при Федеральной антимонопольной службе и многих других.

В отчетном периоде специалисты Компании, принявшие участие в работе временных

и постоянных рабочих групп при органах государственной власти, представили экспертную оценку и свои предложения по проектам основных отраслевых нормативных правовых актов, а также проектам федеральных законов.

В 2013 году МТС также продолжила активно развивать диалог с коллегами: менеджеры МТС регулярно принимали участие в отраслевых форумах и конференциях. В частности, представители Компании выступили на международном форуме Банка России и Всемирного банка «Тенденции развития розничных платежей в России и странах Балканского и Балтийского регионов», Национальном платёжном форуме России, ряде круглых столов и деловых завтраков, организованных Клубом «Национальное платёжное сообщество», Форуме «Открытые инновации» и т.д.

### Прозрачные закупочные процедуры

Мы стремимся выстраивать отношения с поставщиками на принципах добросовестности, честности и прозрачности. Для этого МТС предпринимает активные действия, направленные на укрепление здоровых деловых отношений как внутри Компании, так и во взаимоотношениях с контрагентами.

Компания осуществляет закупки в соответствии со специальной политикой, разработанной согласно требованиям регулирующих органов и направленной на эффективное использование денежных средств, повышение конкуренции и прозрачности. С 2010 года в МТС действует Блок по управлению закупками. Равный доступ к закупочным процедурам реализуется через установление равных конкурентных возможностей и единых правил для всех участников процедуры закупки до начала ее



В 2013 году директор МТС по управлению закупками Валерий Шоржин получил награду в номинации «Лидер в управлении закупками» в рамках международной премии в области закупочной деятельности Procurement Leaders Awards 2013. МТС стала единственным представителем от России в финальном этапе премии. Компания также вошла в шорт-листы премии в номинациях Best Procurement Team («Лучшая закупочная команда») и Transformation («Лучший проект по изменению процедуры закупки»). Ежегодная премия Procurement Leaders Awards проводится международной ассоциацией Procurement Leaders и является одной из самых значимых международных наград в области закупочной деятельности.

проведения. На нашем сайте в Интернете в разделе «Закупки» любой поставщик может ознакомиться с принципами сотрудничества с МТС и Кодексом делового поведения поставщика.

Сотрудники МТС, участвующие в закупочной деятельности, соблюдают Кодекс этики закупочной деятельности Компании, в котором отражен принцип соблюдения норм этики и требований применимого антикоррупционного законодательства, включая нормы американского «Закона о даче взятки зарубежным чиновникам» (Foreign Corrupt Practices Act — FCPA). Любой тендер тщательно готовится категорийным менеджером-закупщиком. В процессе работы

совместно с заказчиком уточняются техническое задание, критерии оценки, проверяется, чтобы не было специально созданных условий под определенного участника.

Для исключения фактов коррупции/фаворитизма при осуществлении закупочных процедур для обращения поставщиков на сайте МТС существуют три внешние линии связи:

- **Линия Блока по управлению закупками**, созданная для сообщений о поставке производимой продукции и услуг, вопросов об условиях участия в тендерах [buz@mts.ru](http://buz@mts.ru). Все сообщения, поступающие на линию, обрабатываются в отделе анализа и контроля поставщиков Департамента стратегического развития и планирования закупочной деятельности. Поставщикам также оказываются консультации по вопросам, связанным с участием в тендерах МТС.
- **Портал «Закупки»** (<http://tenders.mts.ru>) используется для регистрации поставщиков и размещения информации о начале/продлении/закрытии открытых и закрытых закупочных процедур. По состоянию на 31 декабря 2013 года число подписчиков портала превышало 5 тысяч. Все они получают на электронную почту уведомления о закупочных процедурах МТС в момент публикации этих уведомлений на портале, что обеспечивает равные возможности для потенциальных участников тендеров.
- **Единая точка входа для стратегических поставщиков**, позволяющая оперативно получать ответы на вопросы по оплате, состоянию заказов, статусу движения первичной документации в МТС. Для сообщений, касающихся фактов нарушений в области закупочной деятельности, в Компании действует линия Департамента контроля [control@mts.ru](mailto:control@mts.ru), а также разработана процедура информирования руководства в случаях аффилированности с участником закупочной процедуры.



В отчетном периоде МТС стала победителем премии «Лидер конкурентных закупок» за обеспечение высокой прозрачности закупок, успехи в повышении информационной открытости закупок. Учредителем премии «Лидер конкурентных закупок» выступил международный центр электронных торгов B2B-Center.



В 2013 году МГТС был присвоен уровень «Высокая прозрачность» в Национальном рейтинге прозрачности закупок.

В 2013 году мы продолжили совершенствовать систему закупок. В частности, МТС внедрила систему Oracle Advanced Procurement, что позволило перевести практически все закупочные процедуры под управлением Блока по управлению закупками в электронный формат с помощью создания собственной тендерной площадки и портала регистрации поставщиков. До внедрения системы основная масса процедур осуществлялась при помощи электронной почты и бумажных носителей с периодическим использованием внешних электронных площадок, таких как Автоматизированная система торгов ([www.com.sberbank-ast.ru](http://www.com.sberbank-ast.ru)) и Единая электронная торговая площадка ([www.roseitorg.ru](http://www.roseitorg.ru)). Внедрение системы существенно повысило прозрачность закупочного процесса и сделало его более удобным для наших контрагентов.

В 2013 году мы интегрировали закупки МГТС и РТК, а также продолжили интегрировать закупочную деятельность зарубежных дочерних компаний в единый закупочный процесс МТС.

В отчетном периоде более 80% закупок Компанья провела через тендеры или в ходе торгов на электронных площадках. Всего в 2013 году МТС в России приобрела

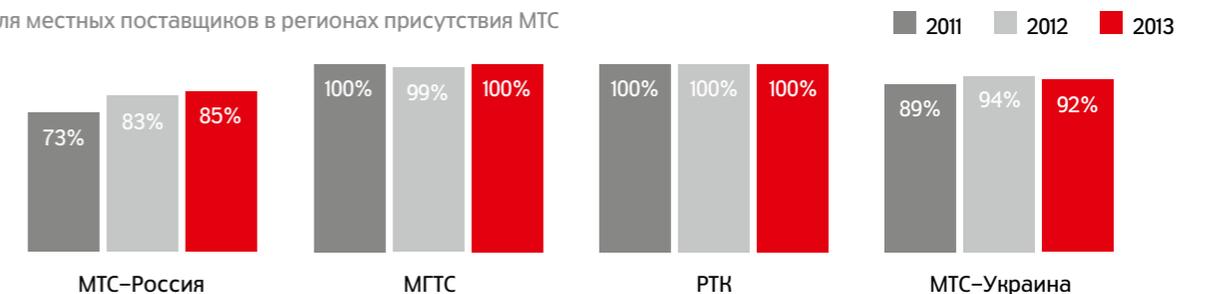
в ходе электронных торгов товаров, работ и услуг на сумму более 15,8 млрд руб., что более чем в 2 раза превышает показатель 2012 года. Значительная часть средств (5,3 млрд руб.) была направлена на проектно-изыскательские и строительно-монтажные работы. Все закупки для РТК и «Комстара» проводились Блоком по управлению закупками МТС Россия. Объем электронных торгов на Украине составил около 200 млн руб. Средняя эффективность проведения электронных закупок в России и на Украине составила 15%.

В 2013 году мы впервые провели опрос поставщиков Voice of Supplier, в котором приняли участие 30 стратегических поставщиков МТС, каждый из которых ответил на 18 закрытых и 5 открытых вопросов. Результаты опроса позволили нам улучшить систему закупочных процедур МТС, а в будущем мы планируем совершенствовать систему закупок Компанья в соответствии с результатами опроса. Подобные действия мы будем проводить на ежегодной основе.

Всегда, когда это возможно, мы стараемся приобретать услуги и продукцию местных поставщиков, способствуя тем самым экономическому развитию в регионах и странах присутствия Компанья.

## Доля местных и зарубежных поставщиков в России и за рубежом в 2013 году

Доля местных поставщиков в регионах присутствия МТС



## РАСКРЫТИЕ ИНФОРМАЦИИ

МТС поддерживает доверительные и открытые отношения с акционерами и инвесторами. Мы не только выполняем все законодательные требования в области раскрытия информации, но и делаем все возможное для повышения доступности информации о Компанья, ее финансовом состоянии, операционной деятельности и планах на будущее.

Деятельность МТС в области раскрытия информации определяется требованиями российского законодательства, в частности нормативными правовыми актами Банка России, Московской Биржи, а также требованиями американского законодательства: Комиссии по ценным бумагам и биржам США, Нью-Йоркской фондовой биржи, Устава и локальных нормативных актов Компанья. Мы практикуем строгий и тщательный подход к подготовке финансовой отчетности, что гарантирует высокий уровень публичного раскрытия информации. Вся значимая финансовая и операционная информация, публикуемая Компанья, проходит проверку независимыми аудиторами.

Мы в обязательном порядке размещаем информацию на своих официальных сайтах [www.mtsqsm.com](http://www.mtsqsm.com) и [www.mts.ru](http://www.mts.ru), а также в

ленте новостей информационного агентства АК@М на сайте [www.disclosure.ru](http://www.disclosure.ru). В разделах «Инвесторам и акционерам» ([www.company.mts.ru/ir/](http://www.company.mts.ru/ir/)) и «Корпоративное управление» ([www.company.mts.ru/ir/control/](http://www.company.mts.ru/ir/control/)) размещены внутренние корпоративные документы, годовые отчеты, материалы к собраниям акционеров, сведения о регистраторе и аудитор, информация о дивидендной политике, ежеквартальная финансовая отчетность по US GAAP и РСБУ, данные о котировках акций и облигаций. Мы также публикуем сообщения о существенных событиях на сайте Нью-Йоркской фондовой биржи в соответствии с принципом общедоступности.

Сотрудники Компанья активно участвуют во встречах с инвесторами и аналитиками — еженедельно мы проводим от 6 до 10 подобных встреч. При этом менеджмент МТС принимает активное участие в диалоге с инвестиционным сообществом: руководители Компанья участвуют в международных конференциях, присутствуют на 50–70% всех встреч с инвесторами. Публикация квартальных финансовых результатов сопровождается телефонными конференциями с участием руководства МТС. В 2013 году



В июне 2013 года на ежегодной церемонии вручения премии IR Magazine Awards — Europe MTC получила награду в номинации Best Investor Relations in Russia

Компания также провела 2 роад-шоу: в США и Великобритании.

МТС стремится постоянно совершенствовать взаимодействие с инвесторами и акционерами, используя опыт других компаний, отслеживая последние изменения законодательства и передовые стандарты в этой области. В случае возникновения

вопросов, касающихся деятельности Компании, инвесторы могут обращаться в службы по работе с акционерами и по связям с инвесторами.

В 2013 году МТС с привлечением внешнего консультанта вела работу по повышению активности участия держателей депозитарных расписок в корпоративных действиях Компании посредством процесса proxy solicitation. Эта процедура позволила значительно увеличить процент акционеров, принявших участие в голосовании на ГОСА в июне 2013 года. Передовая для российского рынка практика была высоко оценена профессиональным сообществом и получила приз Альянса по развитию финансовых коммуникаций и отношений с инвесторами как лучший IR-кейс 2013 года.

## ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ КОРРУПЦИИ

В 2013 году по уровню коррупции Россия заняла 127 место из 174 возможных, согласно ежегодному исследованию Transparency International. Такой же результат продемонстрировали Азербайджан, Мадагаскар, Мали, Никарагуа и Пакистан. По данным ГУ МВД России, ущерб от преступлений коррупционной направленности в России в 2013 году составил около 21 млрд руб. Сегодня коррупция остается одной из основных проблем на пути экономического развития страны.

МТС делает все возможное для снижения коррупционных рисков, внедряет и совершенствует меры противодействия коррупции, опираясь на нормы антикоррупционного законодательства стран, на территории которых Компания осуществляет свою деятельность, Foreign Corrupt Practices Act 1977, The Bribery Act 2010, отраслевую специфику и мировые стандарты. Основными документами, регулируемыми антикоррупционными требованиями внутри МТС, являются Кодекс делового поведения и этики и Политика «Соблюдение антикоррупционного

законодательства». Кроме того, процедуры по обеспечению выполнения антикоррупционного законодательства закреплены в регламентах бизнес-процессов Компании.

В отчетном периоде мы доработали с точки зрения комплаенс-требований и внедрили ряд документов, в том числе: «Деятельность МТС в области благотворительности», «Организация и проведение благотворительных проектов», «Разработка индивидуальных тарифных предложений» и т.д. Мы также разместили публичную версию антикоррупционной политики МТС на нашем официальном сайте в Интернете. Кроме того, была разработана и утверждена Советом директоров новая версия Кодекса делового поведения и этики, учитывающая важные аспекты ответственного делового поведения Компании в современном мире.

В МТС сформирована распределенная функция антикоррупционного комплаенс. Это означает, что основная проверка и оценка того, что действие не является коррупционным, возлагается на его инициаторов и их

непосредственных руководителей. Система комплаенс Компании устанавливает меры, направленные на управление регуляторными рисками, совершенствование корпоративной культуры, внедрение и развитие лучших практик корпоративного управления, а также стандартов ответственного делового поведения в МТС, опираясь на нормы применимого законодательства, рекомендации регуляторных органов, отраслевую специфику и лучшие практики в этой сфере.

В конце 2012 года МТС приступила к совершенствованию системы комплаенс, продолжив эту работу и в 2013 году. В частности, функция комплаенс была выделена в самостоятельное направление в прямом подчинении Президенту Компании. За внедрение и эффективность системы комплаенс с конца 2012 года отвечает Департамент комплаенс, штат которого в 2013 году увеличился в два раза — до 10 человек, что позволило обеспечить проникновение функции в деятельность региональных подразделений Компании и, таким образом, единообразное понимание и исполнение сотрудниками Компании принципов и правил комплаенс, установленных в МТС, независимо от региона.

МТС регулярно проводит мероприятия по выявлению и последующей актуализации коррупционных рисков, уделяя особое внимание рискам, характерным для деятельности Компании, регионов присутствия, а также потенциально уязвимых бизнес-процессов. Компания также разрабатывает и внедряет процедуры по противодействию коррупции, отвечающие уровню и характеру выявленных рисков, а также проводит мониторинг регуляторной среды и правоприменительной практики и эффективности внедренных процедур.

В Компании действует программа обучения сотрудников принципам и стандартам соответствия применимому антикоррупционному законодательству посредством специально разработанной системы тренингов, направленная на повышение уровня

корпоративной культуры, осведомленности в вопросах противодействия коррупции и этического ведения бизнеса. Так, в 2013 году свыше 22,7 тыс. сотрудников прошли обучение и сертификацию по электронному курсу по Кодексу этики. МТС также провела 4 семинара для топ-менеджмента по основам корпоративного управления с привлечением внешних консультантов. Возросшее количество инициатив по обучению и информированию персонала, а также созданию культуры добросовестного поведения и личной ответственности за комплаенс обеспечило лучшее понимание сотрудниками необходимости следования принципам комплаенс. Укрепилась культура комплаенс в Компании, увеличилось количество обращений за консультацией в комплаенс-функцию.

Все перечисленные мероприятия привели к тому, что в 2013 году нарушений антикоррупционного законодательства Компанией выявлено не было.

В зависимости от типа контрагента и заключаемого договора мы предлагаем подписывать дополнительное соглашение — антикоррупционную оговорку — в котором прописываем обязательство сторон не участвовать в коррупционных схемах. Всего в 2013 году свыше 50% договоров, заключенных Компанией, содержали подобную оговорку.

В целях минимизации риска вовлечения Компании в коррупционную деятельность в МТС разработаны процедуры проверки (due diligence) в отношении контрагентов — юридических и физических лиц. Подобная процедура применяется также в случаях приобретения Компанией доли участия в них-либо юридических лицах.

В отчетном периоде МТС при помощи компании Baker&McKenzie провела детальный анализ бизнес-процессов с точки зрения их подверженности коррупционному риску, проанализировав несколько десятков бизнес-процессов. Была составлена карта рисков, а также предоставлены рекомендации по минимизации остаточных рисков.

# Клиент на первом месте

Интересы клиентов находятся в фокусе внимания МТС. Мы уверены, что, обеспечивая высокое качество связи и доступ наших клиентов к передовым телекоммуникационным технологиям, необходимо также создавать комфортную среду пользования нашими услугами. МТС постоянно контролирует и повышает уровень обслуживания клиентов, предоставляет абонентам безопасный и легальный контент, соблюдает конфиденциальность персональных данных, ведет принципиальную борьбу с мошенниками. При реализации маркетинговой стратегии МТС строго придерживается норм этичного ведения бизнеса.

## ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ

Приоритет Компании — качественное обслуживание абонентов. Мы постоянно совершенствуем техническую составляющую клиентских сервисов, внедряя передовые разработки в этом направлении, совершенствуем сервисы и открываем новые офисы. Осознавая важность непосредственного контакта с абонентом, МТС уделяет особое внимание обучению персонала, оттачивая профессиональные навыки каждого сотрудника, работающего на «передовой» — с клиентом. Все это для того, чтобы сделать жизнь наших абонентов полнее, ярче и полноценнее.

### Обслуживание в розничной сети

Розничная сеть МТС остается основным каналом взаимодействия Компании с абонентами. В 2013 году мы продолжали развивать систему управления качеством по стандартам ИСО 9001. В частности, была продолжена реализация проекта автоматизированной оценки уровня удовлетворенности клиентов (ACSI — Automatic Customer Satisfaction Index). После совершения покупки или по завершении обслуживания клиенту в течение 3 дней поступает входящий звонок с предложением оценить качество обслуживания в салоне-магазине по пятибалльной шкале. Клиентам, поставившим низкие оценки, перезванивают сотрудники МТС, выясняют причины низкой удовлетворенности, помогают в решении вопроса. Полученные



В 2013 году МТС была признана самой клиентоориентированной компанией среди телекоммуникационных операторов, согласно рейтингу клиентоориентированных компаний Ассоциации Клиентской Лояльности и Клиентоцентричности (КЛИК). Рейтинг формировался по результатам интернет-опроса и экспертной оценки членов Ассоциации. Среди преимуществ для клиентов МТС участники опроса отметили высокий уровень сервиса, легкость дозвона в контактный центр, качественный интернет-помощник, хорошее покрытие и качество связи, полезные подсказки в роуминге, эффективную помощь и вежливость персонала.

данные измерений используются для составления программы планомерного улучшения качества обслуживания, а также для мотивации сотрудников розницы и менеджмента.

Успех МТС в большой степени зависит от профессионализма, клиентоориентированности и доброжелательности сотрудников, работающих на «передовой». Все работники розничной сети Компании, независимо от должности, проходят обучение качественному обслуживанию клиентов, в том числе в учебных центрах МТС. В Компании также действуют специальные дистанционные курсы, а в офисах продаж экспертами проводятся мастер-классы для закрепления навыков качественного обслуживания клиентов.

В розничной сети МТС действует проект «Наставничество», суть которого

заключается в том, что каждый опытный сотрудник может стать наставником для менее опытного, независимо от должности, которую он занимает. Например, специалист готовит помощника под свою должность, менеджер офиса продаж готовит специалиста стать таким же менеджером офиса продаж и т.д. При этом взаимодействие сотрудников продолжается и в дальнейшей работе. В 2013 году в рамках программы наши усилия были сосредоточены на адаптации наставников в рамках подразделения обслуживания по направлениям бизнеса (мобильный и фиксированный), что позволило нам создать пул экспертов по каждому направлению бизнеса, готовых передавать имеющиеся у них знания и опыт новым сотрудникам. В 2014 году мы планируем нарастить существующую экспертизу наставников в области data-продуктов и услуг в соответствии с новой data-стратегией Компании.

Для улучшения обслуживания клиентов в розничной сети МТС в отчетном периоде были реализованы следующие проекты:

- внедрена CRM-система Siebel, что позволило сократить время обслуживания оффлайн обращений клиентов и использовать информацию о клиентах для более гибкого предоставления набора скидок и услуг;
- проведен ребрендинг части офисов продаж и обслуживания, что позволило сделать пребывание в офисе более комфортным и полезным для клиентов;
- расширена функциональность записи на обслуживание, что позволило сократить время обслуживания;
- усилена работа с наиболее загруженными офисами для ликвидации очередей;
- внедрена система поддерживающего обучения для повышения профессионализма персонала;
- внедрены счетчики посетителей и реализовано принципиально новое планирование штата.

В 2014 году в наших планах продолжить работы по ребрендингу офисов продаж и обслуживания, внести изменения системы мотивации для персонала, доработать программно-аппаратный комплекс электронных очередей, расширить функциональность системы Siebel для упрощения обслуживания абонентов фиксированной связи, внедрить новые инструменты контроля качества на базе функционала записи разговоров клиента с сотрудником, а также продолжить развитие проекта по сегментации клиентов по потребительскому поведению.

### Получение претензий от абонентов

Все клиенты МТС могут оставить претензию на качество связи или обслуживание любым удобным способом: через

контактный центр, салон-магазин, путем отправки электронной или обычной почты, через блогосферу, а также заполнив форму обратной связи на нашем официальном сайте.

Все претензии к качеству связи передаются на анализ в Технический блок, на основании заключения которого клиенту дается ответ о возможных путях и сроках решения проблемы. Этот ответ озвучивается клиенту сотрудниками отделов обработки претензий.

На протяжении 2013 года наблюдалось значительное снижение количества претензий к контент-услугам, что стало возможно благодаря проделанной масштабной работе всех подразделений МТС, направленной на предотвращение различного вида мошеннических действий.

### Коммуникация в Интернете

В 2013 году МТС продолжила развитие интернет-коммуникаций, расширяя не только объемы, но и направления деятельности в Интернете. Мы продолжили работу с репутацией бренда «МТС» и отзывами клиентов в социальных сетях, но одновременно с клиентскими коммуникациями началась и работа по вовлечению широкой аудитории в жизнь и деятельность Компании, в том числе в благотворительную и социально значимую. Всеобщая интернетизация населения России, рост важности региональных новостей, усиление роли государства и колоссальный общественный запрос на социальную активность бизнеса оказали большое влияние на общий вектор развития коммуникационной стратегии МТС в Интернете. Умение использовать на благо Компании текущие общественно-политические тренды позволяет эффективно работать с общественным мнением и работать на повышение лояльности абонентов.

По данным за 2013 год, МТС осталась самой упоминаемой телекоммуникационной

компанией в русскоязычном Интернете — всего в отчетном периоде было зафиксировано свыше 1,2 млн упоминаний операторов «большой тройки», при этом МТС упоминалась более 460 тыс. раз. Тем не менее в целом упоминаемость бренда «МТС» не увеличилась по сравнению с предыдущим годом, что свидетельствует о насыщении информационного поля блогосферы.

Для отслеживания упоминаний о бренде в Компании установлено уникальное программное обеспечение российской разработки, позволяющее отслеживать все упоминания бренда в русскоязычном сегменте Интернета. Всего с помощью системы мониторинга специалисты МТС отслеживают порядка 20 млн интернет-источников, около 2000 упоминаний бренда ежедневно.

В 2013 году мы впервые испробовали технологию вовлечения онлайн-аудитории в благотворительные проекты МТС «рубли за лайки» — за каждую активность в группах МТС в социальных сетях МТС перечисляла живые деньги в благотворительные фонды. Таким образом, мы смогли ответить на вызовы времени — запрос общества на поддержку от бизнеса и частичное замещение роли государства в регионах. Кроме того, это позволило вовлечь и заинтересовать

наиболее пассивную часть общества — пользователей Интернета, которые получили реальную возможность делать благие дела, не прибегая ни к каким усилиям. Социальные сети также активно использовались в процессах сбора средств на лечение детей в рамках программы «Подари добро». Всего с помощью пользователей социальных сетей было собрано порядка 350 тыс. руб., в том числе с использованием приема «рубли за лайки».

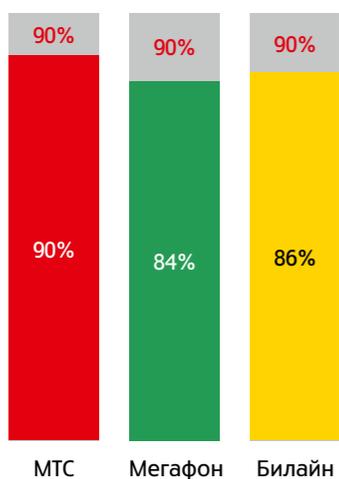
В отчетном периоде специалисты ДСО МТС помогли внедрить передовую практику работы с клиентскими отзывами в Интернете во всех дочерних компаниях АФК «Система», разработать общую информационную политику, регламентирующую взаимодействие сотрудников ДК АФК «Система» с представителями блогосферы, прописать появление должности блог-секретаря в пресс-службах компаний.

В 2013 году Компания открыла официальное представительство в сети «Одноклассники». Суммарная аудитория блогов МТС в основных популярных социальных сетях (Twitter, Facebook, ВКонтакте, Одноклассники) в отчетном периоде выросла до 1,6 млн человек по сравнению с 1,4 млн годом ранее.

### Работа с клиентами через контактные центры

Одним из основных каналов взаимодействия МТС с клиентами в 2013 году оставались контактные центры. Работе с обращениями клиентов, а в особенности работе с жалобами и претензиями, мы придаем первостепенное значение. В МТС действуют семь макрорегиональных контактных центров, в которых введены единые стандарты качества обслуживания. Позвонив в контактный центр, абоненты Компании могут проконсультироваться по любому вопросу, связанному с мобильной связью, получить информационную и техническую поддержку,

### Тональность упоминаний брендов компаний «большой тройки» в Интернете в 2013 году



**МТС — лидер по позитивным и нейтральным упоминаниям по сравнению с конкурентами в 2013 г.**

Источник: ПО «Крибрум»

В марте 2013 МТС внедрила новую интеллектуальную платформу Medio SCP для управления биллингом. Новая платформа позволит нам внедрить единый счет для нескольких используемых абонентом SIM-карт, расширить возможности управления системами расчетов абонентов, сократить время и затраты на запуск пакетных услуг, расширить возможности CRM и бонусных программ. Кроме того, благодаря платформе мы можем предложить клиентам подключение неограниченного количества дополнительных услуг.



В ноябре 2013 года «МТС Украина» занял первое место в рейтинге по качеству телефонного обслуживания в колл-центрах украинских телекоммуникационных компаний, проводимого Украинской ассоциацией директоров маркетинга. Работа сотрудников Центра обслуживания абонентов «МТС Украина», состоящего из 2 колл-центров во Львове и Днепрпетровске, была оценена на «отлично» — это единственная столь высокая оценка в рейтинге. Качество обслуживания абонентов Компании было оценено экспертами в 97%, что на 10% больше среднего показателя по отрасли.

решить проблемы, вызванные утерей или блокировкой телефона, а также подключить и отключить любые услуги.

Для повышения качества обслуживания абонентов МТС в отчетном периоде централизовала обслуживание клиентов фиксированного бизнеса в одном контактном центре, что позволило создать единый центр

экспертизы по обслуживанию клиентов фиксированного бизнеса и улучшить доступность контактного центра для клиентов за счет синергии от эффекта централизации.

В 2013 году мы также завершили формирование единого распределительного контактного центра, состоящего из четырех площадок, для клиентов мобильного бизнеса. Этот шаг позволил нам завершить процесс унификации процедур обслуживания клиентов, а также значительно улучшить эффективность использования трудовых ресурсов за счет более гибкого распределения графиков сотрудников между контактными центрами, находящимися в разных часовых поясах.

В отчетном периоде мы активно развивали услугу обратного звонка специалистов контактного центра. По сравнению с 2012 годом ежемесячное количество клиентов, назвавших обратный звонок, в 2013 году увеличилось в несколько раз. Также в 2013 году мы активно работали над упрощением системы предварительно записанных голосовых сообщений (IVR) контактных центров.

В 2014 году мы планируем внедрить гологовую биометрию, позволяющую системе распознать вопрос клиента и перенаправить его вызов в соответствии с потребностями.

В отчетном периоде мы кардинально пересмотрели программу обучения сотрудников контактных центров, занимающихся обслуживанием клиентов фиксированного бизнеса. Мы также существенно модифицировали программу развития и обучения сотрудников подразделений клиентского сервиса «Школа абонентского обслуживания». В рамках этой модификации был пересмотрен состав и наполнение ряда тренингов, актуализирована привязка модулей программы к карьерным уровням. В различных обучающих программах и тренингах в 2013 году приняли участие более 6 тыс. человек. В 2014 году мы планируем более тесно интегрировать программу обучения сотрудников с карьерной лестницей в целях

С мая 2013 года МТС совместно со «Сбербанком» и MasterCard приступила к внедрению в розничных салонах Компании терминалов с технологией распознавания подписи клиента, что обеспечит клиентам преимущества быстрых и защищенных платежей, а также значительно ускорит процесс обслуживания. В ряде салонов МТС в Москве в рамках пилотного проекта были установлены терминалы, работающие по инновационной технологии захвата и распознавания подписи. Технология позволяет клиентам расписываться непосредственно на дисплее терминала, а не на чековой ленте при оплате банковской картой любого товара и при пополнении счета мобильной связи как банковской картой, так и наличными. В результате время на обработку каждого платежа сокращается в среднем на 30%. Устройства также включают в себя функционал самообслуживания, позволяя клиентам самостоятельно оформлять и оплачивать покупки.

популяризации возможностей развития сотрудников внутри Компании.

В контактных центрах внедрен проект автоматизированной оценки уровня удовлетворенности клиентов ACSI. На протяжении 2013 года показатель удовлетворенности клиентов обслуживанием показывал небольшой, но стабильный рост. На регулярной основе прослушиваются звонки с клиентами, поставившими низкую оценку

в рамках автоматизированного опроса, на основании этого вносятся необходимые для улучшения уровня сервиса корректировки в процедуры обслуживания. Клиентам, поставившим низкую оценку, мы перезваниваем для того, чтобы более точно разобраться в причинах недовольства и внести соответствующие изменения в процедуры обслуживания.

С 2014 году мы максимально упростили анкету автоматизированного опроса уровня удовлетворенности клиентов обслуживанием в контактном центре, оставив в ней всего два вопроса, первый из которых связан с общей удовлетворенностью консультацией специалиста, а второй направлен на оценку решения вопроса клиента в контактном центре.

В контактных центрах МТС внедрена система «Маркетинг в реальном времени» (Real Time Marketing — RTM), которая позволяет автоматически анализировать основные направления звонков, длительность разговоров, используемые сервисы и причину обращения клиентов, а также с помощью удобного интерфейса выдавать специалисту контактного центра подсказки о том, какие предложения МТС могут быть полезны и интересны клиенту здесь и сейчас. Если абонент в последнее время часто звонит в другие города, система напомнит специалисту порекомендовать услугу для оптимизации расходов на междугородние разговоры, а если активно пользуется Интернетом, то специалист предложит подключить безлимитную опцию. Программное решение позволяет сотрудникам контактного центра не только отвечать на вопросы клиентов, но и проактивно предлагать оптимальные продукты и услуги МТС.

## ПОЛЕЗНЫЙ И БЕЗОПАСНЫЙ ИНТЕРНЕТ

Сегодня Интернет — это технология, без которой миллионы людей по всему миру не мыслят своего существования. Глобальная сеть прочно вошла в нашу жизнь — в XXI веке сложно представить себе современного человека без электронной почты, аккаунта в социальной сети или хотя бы наличия дома компьютера с выходом в Интернет. Всемирная паутина открывает для людей практически безграничные возможности — для одних это работа, для других — развлечения, для третьих — образ жизни. С момента своего создания Интернет развивается космическими темпами — ежедневно число пользователей Сетью пополняется на несколько сотен тысяч пользователей.

Однако Интернет — это место, полное опасностей. МТС, являясь одним из крупнейших провайдеров услуг доступа в Интернет в России, не забывает о безопасности абонентов. Компания реализует ряд мероприятий, направленных на повышение интернет-грамотности населения и развитие технологических средств защиты в Сети.

### Доступ в Интернет для всех

Современную жизнь уже невозможно представить без Интернета, цифровые технологии открывают безграничные возможности в сфере развития и образования. Однако далеко не все пользователи Интернета могут в полной мере воспользоваться этими возможностями. Основная причина этого — низкий уровень цифровой компетентности подрастающего поколения и их родителей.

МТС последовательно реализует проекты в сфере корпоративной социальной ответственности, направленные на вовлечение

разных социальных групп в полезное и безопасное использование информационно-коммуникационных технологий с учетом возрастных особенностей и потребностей пользователей. Используя комплексный подход к популяризации Интернета, Компания вносит свой вклад в создание условий для равного доступа к полезным возможностям Интернета для всех категорий пользователей от детей до людей старшего возраста и преодоление «цифрового разрыва» поколений.

### Повышение интернет-грамотности



С 2012 года МТС при поддержке Фонда Развития Интернета, Лиги здоровья наций, благотворительного фонда «Связь поколений» и других партнеров реализует федеральный социально-просветительский проект «Сети все возрасты покорны». Он направлен на повышение интернет-грамотности, популяризацию современных информационных технологий и полезных онлайн-сервисов среди людей старше 40 лет, оказание им помощи в приобретении практических навыков использования Интернета для решения повседневных задач.

Обучение осуществляется по образовательной программе «Сколько ни было б нам лет, мы освоим Интернет», разработанной специалистами МТС, Фонда Развития Интернета и факультета психологии МГУ им. М.В. Ломоносова, которая учитывает потребности и социально-психологические

МГТС выступила стратегическим партнером Правительства Москвы по созданию сети мультимедийных библиотек в столице и обучению представителей старшего поколения основам интернет-грамотности. В ноябре 2013 года в рамках реализации стратегии по повышению интернет-грамотности москвичей старшего поколения, МГТС и Мультимедийный библиотечный центр (ММБЦ) открыли новый класс интернет-грамотности. В ходе занятий можно приобрести навыки работы в Интернете, на портале госуслуг, в социальных сетях и с другими полезными сервисами. Мы рассчитываем, что со временем преподавание будут вести сотрудники библиотек Москвы.

особенности людей пожилого возраста и предусматривает передачу навыков от опытных пользователей Интернета начинающим. Курс состоит из семи уроков, охватывающих такие темы, как навигация и поиск информации в глобальной сети, общение через электронную почту, мессенджеры и социальные сети, интернет-банкинг и коммерция, государственные и социальные услуги, досуг и мультимедийные развлечения, мобильный Интернет и полезные приложения для смартфона и планшета, правила сетевой безопасности.

Проект стал частью программы МГТС по переключению абонентов со старых медных кабельных на волоконно-оптические по технологии GPON. Благодаря «оптике» и курсам интернет-грамотности, развернутым в Москве под лозунгом «Подключись — мы тебя научим», люди старшего поколения получили возможность воспользоваться передовыми интернет-сервисами. МГТС организовала специальные площадки на базе своих

центров продаж и обслуживания, а в рамках партнерства с московскими властями — площадки в центрах социальной защиты и советов ветеранов. В Москве по состоянию на конец 2013 года действовало свыше 10 площадок по обучению интернет-грамотности на базе МГТС. Всего за время существования проекта навыки пользования Интернетом получили более 1 тысячи москвичей.

С 2013 года мы приступили к реализации проекта «Сети все возрасты покорны» в регионах России. Так, в январе при поддержке регионального отделения общественной организации «Союза пенсионеров России» были организованы бесплатные курсы интернет-грамотности для людей старшего поколения в Самарской области. В феврале проект стартовал в Обнинске, в марте — в Санкт-Петербурге, в ноябре — в Казани. В отчетном периоде проект был также запущен в Туле, Кирове, Пермском крае, Немерово, Амурской области, на Камчатке и Сахалине. Всего обучение по программе «Сети все возрасты покорны» в России прошли свыше 5 тыс. человек.

В октябре 2013 года российский опыт был тиражирован в странах СНГ. Так, в Беларуси МТС при поддержке Белорусской ассоциации социальных работников и Фонда ООН в области народонаселения (ЮНФПА) в рамках программы «Университет третьего возраста» запустил образовательный проект в Минске. На первом этапе за 4 месяца обучение в четырех территориальных центрах социального обслуживания населения прошли более 300 представителей старшей возрастной группы.

Сегодня создана методическая база проекта для развития проекта в других регионах России — в дальнейшем мы планируем развивать проект «Сети все возрасты покорны» во всех федеральных округах России, в том числе открывать новые образовательные интернет-классы и привлекать новых партнеров из числа государственных структур и некоммерческих организаций, распространять



В Обнинске для обеспечения максимальной доступности учебной программы на базе партнерского Центра молодежных инноваций МТС разработала интерактивный веб-портал проекта «Сети все возрасты покорны» ([www.svvp.ru](http://www.svvp.ru)), который направлен на самостоятельное обучение, закрепление знаний и приобретение навыков пользования Интернетом, а также призван помочь молодым людям научить своих близких работе в Сети. На сайте в доступной интерактивной форме размещен полный обучающий курс, пройдя который и правильно ответив на вопросы финального теста, пользователь может получить электронный сертификат.

методики обучения среди всех заинтересованных сторон.

В программу подготовки сотрудников розничной сети МТС с 2013 года введен социально ориентированный тренинг, посвященный особенностям работы продавцов-консультантов с клиентами зрелого возраста. В ближайшем будущем в наших

планах — создание в контактном центре МТС консультативной телефонной линии для пожилых людей по вопросам использования Интернета, а также разработка краткого обучающего видеокурса по интернет-грамотности, который смогут пройти все подписчики услуг телевидения от МТС на операторском телеканале «МТС-инфо».

В 2013 году Компания, помимо организации классов по обучению интернет-грамотности, также активно участвовала в других образовательных проектах, направленных на то, чтобы заинтересовать людей старшего возраста полезными возможностями Интернета. Летом 2013 года в Петропавловске-Камчатском МТС провела первое мероприятие по обучению людей старшего поколения современным телеком-сервисам. Желающие приобрести базовые навыки использования Интернета и мобильных технологий посетили бесплатный мастер-класс под открытым небом в Парке Победы на специальной «Wi-Fi-лавочке». На занятии участники проантажились пользоваться Всемирной паутиной со смартфонов и планшетов, отправлять письма и фотографии, считывать QR-коды, узнавали, как защититься от интернет-мошенников.

В рамках фестиваля садов и цветов Moscow Flower Show в июне 2013 года в Центральном парке культуры и отдыха им. М. Горького МТС провела открытый семинар по мобильному Интернету для людей старшего поколения. Слушатели узнали, что такое роутер, как подключаться к Интернету, находясь в любой точке мира, и получать всю необходимую информацию.

В 2014 году в рамках развития программы мы планируем продолжить обучение волонтеров-преподавателей в регионах, привлекать студентов для обучения пенсионеров компьютерной и интернет-грамотности, а также организовать участие выпускников программы в социальных мероприятиях, в том числе онлайн.

В 2013 году МТС помогла адаптироваться в информационном обществе тем, кому непросто приспособиться к обычной жизни, — инвалидам и участникам боевых действий. В феврале мы обеспечили широкополосным доступом в Интернет отделение Общероссийской общественной организации «Инвалиды войны» в Туле, а также провели семинары, обучающие пожилых людей работе в онлайн-пространстве.



**200 тыс. человек**  
приняли участие в программе «Дети в Интернете» с 2011 по 2013 год

## Дети в Интернете

МТС как один из крупнейших провайдеров интернет-доступа в России придает большое значение вопросам защиты детей от негативного контента и мошеннических ресурсов. Наши клиенты имеют возможность пользоваться сервисами, которые помогают эффективно и безопасно организовать работу подрастающего поколения во Всемирной сети. Интернет может дать огромное количество полезной информации, необходимой для учебы, общения и развития, и наша задача — не только создать безопасные и удобные сервисы для работы, но и привить детям ответственность за свои действия в Интернете.

С 2011 года мы реализуем программу «Дети в Интернете» ([detionline.com](http://detionline.com)) при поддержке Министерства связи и массовых коммуникаций и Министерства образования и науки Российской Федерации, Лиги безопасного Интернета и других партнеров. Цель программы — популяризация правил полезного и безопасного использования Интернета среди детей, родителей и педагогов. В рамках программы «Дети в Интернете» МТС реализует следующие мероприятия: интерактивные тематические выставки на базе ведущих музеев и библиотек России, уроки интернет-грамотности для младших школьников и семинары для учителей. За время существования программы в ней приняли участие свыше 200 тыс. детей, их родителей и педагогов.

## Технологическая и сервисная защита

Ежедневно дети и подростки сталкиваются со специфическими рисками в сети. По данным Фонда развития Интернета, почти половина детей в России проводит в Интернете 1–3 часа ежедневно, при этом 78% из них часто сталкиваются в Сети с агрессией, больше половины — с мошенничеством и экстремизмом, каждый пятый — с неэтичной

рекламой, порнографией и вирусами. Тем не менее закрывать полностью доступ в Интернет нельзя, да и вряд ли возможно. Однако вполне реально ограничить тематику и круг сайтов, которые посещают дети. Специально для родителей мы разработали программные продукты и технические решения, позволяющие оградить детей от негативного контента Всемирной паутины.

Мы постоянно совершенствуем технологические механизмы, позволяющие родителям оградить юных пользователей Интернета от угроз сети: внедряем сервисы контентной фильтрации, родительского контроля и антивирусной защиты. В мобильных и фиксированных сетях Компании действуют услуги «Родительский контроль» и «Антивирус». «Родительский контроль» ограничивает доступ абонентов к веб-страницам, содержащим информацию для взрослых, азартные игры, нецензурную лексику, экстремистские, пропагандирующие насилие или наркотики материалы — всего свыше 80 категорий опасного контента. Услуга действует по принципу «черного списка» и запрещает прямой доступ более чем к 60 млн веб-сайтов на 23 языках. База данных «черного списка» обновляется ежедневно, за год пополняясь на 10–15 млн новых веб-адресов. Услуга «Антивирус» для мобильного Интернета — это онлайн-защита от шпионских программ, троянов, вирусов, червей, кражи паролей и других киберугроз. Услуга работает на мобильном устройстве или компьютере с мобильным доступом в Интернет и подключается по SMS/USSD.

### Взаимодействие с общественными и отраслевыми организациями

Обеспечение детей надежной защитой в Интернете невозможно без стандартизации подходов всех крупных телекоммуникационных операторов к интернет-фильтрации на национальном и международном

уровнях. МТС активно участвует в различных рабочих группах при российских и международных организациях, обсуждающих вопросы защиты детей от неблагоприятной информации и влияния Интернета.

Компания участвует в работе крупнейшей российской общественной организации «Лига безопасного Интернета», деятельность которой направлена на борьбу с вредоносным контентом. По нашей инициативе в рамках Международного союза электросвязи (ITU) создана и функционирует рабочая группа по технической защите детей от интернет-угроз. Мы также являемся официальным партнером Форума безопасного Интернета — поддержанной Минкомсвязи России основной публичной площадки по этой теме.

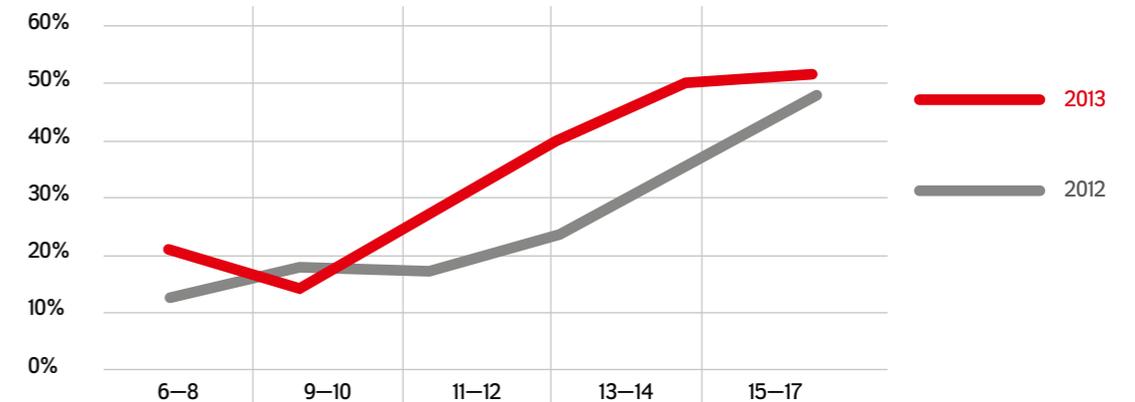
### Образовательные программы

МТС реализует комплексную программу, призванную научить младших школьников правилам безопасного поведения в Интернете, чтобы дети могли максимально полно использовать ее полезные возможности для учебы, отдыха и общения. В рамках программы «Дети в Интернете» при поддержке Министерства образования и науки Российской Федерации, Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации и «Лиги безопасного Интернета» мы проводим уроки полезного и безопасного Интернета для младших школьников и интерактивную мобильную выставку. Основная цель проекта — информирование детей и учителей о потенциальных рисках при использовании Интернета, путях защиты от сетевых угроз и полезных возможностях Глобальной сети.

#### Уроки для младших классов

Российские дети быстро осваивают новые технологии, активно используют ресурсы Всемирной сети для развлечений, общения, обучения. Ученики начальных классов активно общаются в социальных сетях, пользуются электронной почтой, поисковыми

### Динамика использования мобильных устройств для выхода в Интернет детьми



Исследование «Юный интернет-пользователь-2013»

системами и скачивают в сети образовательный и развлекательный контент. По данным исследования «Юный интернет-пользователь», проведенного МТС совместно с «Лабораторией Касперского» и НП «Лига безопасного Интернета», мобильный Интернет стал неотъемлемой частью жизни российских детей и продолжает наращивать свою долю.

Дети, принявшие участие в исследовании, активно пользуются разнообразными средствами доступа в Интернет. И хотя понапробовали условно стационарные компьютеры, доля мобильных устройств неуклонно растет — в 2013 году порядка 40% детей использовали их для работы в Сети, тогда как в 2012 году этот показатель не превышал 25%.

Доля детей, которые свободно посещают любые сайты, в 2013 году выросла по сравнению с 2012 годом с 52 до 58% от общего числа респондентов. При этом если в группе 6–7-летних только 20% детей ответили, что они свободно посещают сайты, которые

им нравятся, то в группе 16–17-летних таких оказалось 78%.

Чуть более 28% юных пользователей проявляют самостоятельность при разрешении неприятных ситуаций, возникших при использовании Интернетом, избегая обращаться к взрослым или друзьям. Сегодня большинство российских детей просто не обладают достаточными знаниями и навыками, чтобы обезопасить себя от вредоносного содержания.

Мы убеждены, что прививать здоровое отношение к Интернету нужно в раннем возрасте, когда дети только начинают осваивать виртуальное пространство, и не допускать стихийности в этом процессе. Поэтому МТС совместно с факультетом психологии МГУ им. М.В. Ломоносова и Фондом Развития Интернета разработали правила безопасного использования Интернета для детей младшего школьного возраста и методику их преподавания. Тематика и методика урока, ориентированного на учащихся 2–4 классов,



В 2013 году более 200 школьников младших классов из Минска прошли курс безопасного Интернета, в ходе которого бессменный педагог проекта «Дети в Интернете» Георгий Колдун доступно и весело рассказал школьникам о том, как сделать присутствие в Интернете полезным и безопасным. Уроки традиционно проходят в доброжелательной атмосфере, которая позволяет каждому ученику продемонстрировать знания, а также поделиться ими с теми школьниками, которые пока только начинают свой путь в постижении Всемирной сети. В отчетном периоде формат уроков был трансформирован: теперь мероприятие проходит при участии как учеников самых младших классов, так и тех, кто постарше, чтобы в процессе обучения происходил обмен опытом между школьниками.

**В 2013 году мы провели свыше 100 уроков о безопасном Интернете в московских школах, а также 60 уроков на базе Политехнического музея в Москве.**

спроектированы таким образом, чтобы дать школьникам наиболее полное представление о разных сторонах использования Интернета — как положительных, так и отрицательных.

В ходе уроков детей не только знакомят с существующими опасностями, но и учат действовать правильно в случае возникновения неприятных ситуаций. В игровой, интерактивной форме им рассказывают о полезных возможностях в Глобальной сети, вирусах и вредоносных программах, а также о таких проблемах, как агрессивное общение, обман, мошенничество и предоставление личной информации для открытого доступа.

Уроки для младших классов мы начали проводить в 2012 году в Москве. Получив положительный опыт и отзывы, МТС в 2013 году приступила к проведению аналогичных уроков и в других городах России. В отчетном периоде Компания организовала свыше 1000 уроков в Санкт-Петербурге, Нижнем Новгороде, Красноярске, Чите, Тамбове, Воронеже, Владимире, Рязани, Биробиджане, Йошкар-Оле, Хабаровске, Владивостоке, Бурятии и других российских городах.

В 2014 году в рамках развития образовательных проектов для младших классов мы планируем усилить вовлеченность волонтеров МТС в проведение уроков в школах и детских учреждениях в регионах и странах присутствия Компании, а также сделать фокус на создании платформы для обучения интернет-грамотности родителей и учителей.

#### Семинары для учителей

Помимо уроков для детей МТС совместно с Фондом Развития Интернета также проводит обучающие семинары для педагогического и экспертного сообщества с целью передачи методики уроков в образовательные учреждения. В феврале 2013 года учителя из 20 московских школ приняли участие в обсуждении новых угроз и рисков



цифрового поколения России в пространстве Интернета.

В ходе мероприятия учителя получили информацию о том, как рассказать каждому юному пользователю «что такое хорошо и что такое плохо» в Глобальной сети, при этом удерживать внимание даже самых неусидчивых детей. Теперь учителя, прошедшие конкурсный отбор и обучение в МТС, понесут свои знания в московские школы, где им предстоит рассказать много важного и интересного самым юным пользователям Интернета.

В сентябре 2013 года 70 человек стали участниками презентации, прошедшей в рамках заседания учителей начальных

классов, проведенной в Московском городском доме учителей. МТС представила гостям социально-просветительские проекты, направленные на повышение осведомленности детей, родителей и педагогов о полезных возможностях использования Интернета. Участники мероприятия также затронули вопрос формирования навыков оценки рисков и реагирования на опасные ситуации, встречающиеся в Сети. Мероприятие носит глубокую практическую значимость: полученные на презентации методические материалы будут использованы учителями при проведении школьных занятий, посвященных безопасности в Интернете.

## Интерактивная выставка

В рамках проекта «Дети в Интернете» МТС совместно с партнерами (компаниями МГТС, «Детский мир», «Лаборатория Касперского», Intel, Google и др.) реализует образовательно-выставочный проект для детей 6–10 лет и их родителей. В основе концепции выставки лежит принцип интерактивности: при посещении экспозиционного зала из красочных зон дети и взрослые самостоятельно исследуют мир Интернета, изучают его историю и правила поведения в Сети. На нашей выставке можно не только узнать об истории, настоящем и будущем Интернета, но и потрогать экспонаты руками, поиграть с ними, дать волю своему творчеству и воображению: создать свой аватар, победить компьютерные вирусы и баги, пройти увлекательный квест, выучить правила полезного и безопасного использования Сети, получить памятные подарки и призы.

Отдельное внимание на выставке уделено родителям. Пока дети играют и путешествуют по экспозиции, взрослые могут познакомиться с техническими новинками в области



связи, полезными телеком-сервисами и интернет-ресурсами для всей семьи, узнать о возможностях «родительского контроля» доступа детей в Интернет и способах их защиты от контентных, коммуникационных, электронных и потребительских рисков Всемирной паутины.

В 2013 году МТС провела образовательные интерактивные выставки в Москве, Мурманске, Архангельске и Липецке. В 2014 году мы планируем провести аналогичные выставки в Рязани, Барнауле, Чебоксарах, а также на Дальнем Востоке России.

## Конкурсы для детей и взрослых



Наиболее известным просветительским проектом в области безопасного Интернета в России является, безусловно, детский онлайн-конкурс «Интернешка», в котором МТС выступает соорганизатором. Основная цель мероприятия — развитие у подрастающего поколения навыков полезного и безопасного использования Интернета, а также развитие творческих способностей и инфокоммуникационной культуры у детей. «Интернешку» поддерживают государственные ведомства и международные организации. В конкурсе принимают участие юные пользователи Интернета в возрасте от 6 до 17 лет, проживающие в России, ближнем и дальнем зарубежье.

В рамках «Интернешки-2013» прошли литературный и изобразительный конкурсы — работы принимались на официальном сайте конкурса с 4 марта по 14 мая 2013 года. Всего в конкурсе в отчетном периоде приняли участие около 11 тыс. человек. Победители получили дипломы и ценные призы от организаторов и партнеров конкурса.



В 2013 году МТС выступила генеральным партнером конкурса сайтов для детей, подростков и молодежи «Позитивный контент 2013». Основная задача конкурса — найти наиболее качественные и безопасные как в техническом, так и в контентном смысле сайты, а также поддержать образовательные сайты, предназначенные для детской и молодежной аудитории Рунета.

Победители конкурса определяются в шести основных, шести специальных и шести региональных номинациях. Определение победителей конкурса проходило в три этапа. В 2013 году на конкурс поступило 780 заявок, из которых были допущены к участию 280. Участниками «Позитивного контента» стали создатели сайтов со всей страны: из Москвы, Санкт-Петербурга, Казани, Екатеринбург, Омска, Новосибирска, Красноярска и других. Всем победителям были вручены ценные призы от МТС.

В дальнейшем мы планируем еще сильнее расширить географию проведения конкурса.

## Консультационная поддержка



Современные информационные технологии меняют образ жизни подрастающего поколения, открывая новые горизонты для развития и самовыражения.

Однако новые возможности всегда сопряжены с новыми рисками. Куда обратиться за помощью ребенку, столкнувшемуся с проблемой в Интернете, учитывая, что родители и учителя не всегда в состоянии оказать им необходимую поддержку? Для ответа на этот и другие аналогичные вопросы вот уже четыре года существует единственная в России уникальная служба телефонного и онлайн-консультирования Фонда Развития Интернет «Дети онлайн», партнером которой выступает МТС.

Задача «горячей линии» — оказание психологической и прантической поддержки детям и подросткам, столкнувшимся с опасностью или оказавшимся в негативной ситуации во время пользования Интернетом или мобильной связью. На линии помощи профессиональную психологическую и информационную поддержку оказывают специалисты факультета психологии МГУ им. М.В. Ломоносова и Фонда Развития Интернет.

Для проекта МТС предоставила телефонную линию, на которую можно бесплатно звонить из любой точки России, а также места в колл-центре справочной службы МГТС. Специалисты линии разработали уникальные технологии и методы оказания психологической и информационной помощи по проблемам безопасного использования Интернета: разработана программа подготовки специалистов подобной службы, создан информационный портал [www.detionline.com](http://www.detionline.com), где круглосуточно ведется прием электронных обращений, создана база учета и обработки поступающих обращений.

За время существования линии помощи консультанты приняли более 8 тыс. звонков

и ответили на более чем 2 тыс. электронных обращений. Анализ типов звонков и сообщений, поступивших на линию помощи, показал востребованность психологической и информационной поддержки жителями России.

## Дети учат взрослых

В октябре 2013 года МТС запустил проект «Дети учат взрослых» в Москве, в рамках которого учащиеся седьмых-девярых классов, пройдя предварительную подготовку со специалистами Компании, начали давать «уроки наоборот»: показывать родителям, какие возможности открывает мобильный Интернет, демонстрировать его практическую пользу для решения ежедневных задач взрослых. Юные педагоги открывают «ученикам» функции смартфона, рассказывают, как найти и установить нужные приложения, рекомендуют полезные и интересные сервисы: загрузку информации о пробках и маршрутах, запись на прием к врачу, оплату услуг ЖКХ, покупку билетов на авиарейсы, в кино и театры, получение доступа к виртуальным библиотекам и турам по мировым музеям.

Проект «Дети учат взрослых» представлен в онлайн-формате: подростковые «преподавательские коллентивы» всех школ, принимающих участие в проекте, борются за звание «Учитель года» на специально созданной онлайн-площадке в социальных сетях. При этом пользователи могут не просто отдавать голоса командам, но и участвовать в благотворительной активности МТС: за каждый лайк или репост оператор перечисляет деньги фондам-партнерам программы МТС «Подари добро!».

В Москве проект вызвал большой интерес и поддержку у детской, учительской и родительской аудиторий, получил положительный резонанс в СМИ. С февраля 2014 года программа была запущена в регионах, приобретя федеральный охват.

## КАЧЕСТВЕННЫЙ И ЛЕГАЛЬНЫЙ КОНТЕНТ

Одной из серьезнейших проблем, стоящих в русскоязычном Интернете, является легкодоступность пиратского контента. Все жители России, имеющие доступ к Сети, без особых проблем могут скачать практически любые видео, музыку, книги и т.д. бесплатно с многочисленных ресурсов. Борьбсья с пиратством, безусловно, можно, однако добиться победы нельзя только внедряя запретительные меры и ужесточая законодательство. Мы убеждены, что для того, чтобы легальный контент стал нормой, а не исключением, необходимо предлагать клиентам качественные, удобные и недорогие услуги в этой сфере.



МТС предоставляет абонентам доступ к легальному цифровому контенту крупнейших мировых производителей и дистрибуторов. Все программы, приложения и игры, поддерживаемые Компанией, проходят проверку на предмет принадлежности прав на них соответствующему поставщику. Мы предлагаем клиентам удобные способы обращения к легальному программному обеспечению, учитываем богатый опыт наших партнеров-правообладателей и разрабатываем совместно с ними новые модели распространения таких программ.



Одним из ярчайших примеров распространения легального и качественного контента является созданный нами в 2009 году портал [Omlet.ru](http://Omlet.ru), переименованный в 2012 году в [Stream.ru](http://Stream.ru). «Стрим» — это удобный сервис, позволяющий смотреть фильмы онлайн за разумные деньги. Видео-каталог портала насчитывает более 1,5 тыс. художественных фильмов и эпизодов сериалов студий Warner Bros., Sony Pictures, Universal, Disney, Bazelevs и др. Все фильмы лицензионные, со всеми правообладателями мы заключаем контракты о распространении фильмов в цифровом формате. Важной отличительной чертой ресурса является показ фильмов высокого качества без рекламы, из-за которой многие уходят к пиратам. Онлайн-кинотеатр «Стрим» позволяет взять посмотреть фильм на время или купить фильм навсегда.

Сегодня [Stream.ru](http://Stream.ru) — один из самых успешных и популярных стартап-проектов на российском рынке медиа-контента — по данным 2013 года ежемесячно на сайт приходят около 400 тыс. уникальных посетителей. Качество контента, предоставляемого через «Стрим», в дальнейшем, как мы убеждены,

позволит portalу стать универсальной точкой доступа ко всему многообразию медиа-ресурсов, единым пользовательским медиа-пространством, неотъемлемой составляющей повседневной жизни каждого человека.

### Собственное телевидение

В 2013 году, по данным исследования iKS-Consulting, проникновение платного телевидения за отчетный период в России выросло на 60%, а количество абонентов увеличилось на 9%, достигнув 33,6 млн человек. Российская Федерация вошла в пятерку мировых лидеров по величине абонентской базы. При этом произошло сокращение кабельного ТВ с одновременным ростом спутникового сегмента и IPTV.

Основная задача, стоящая перед российскими операторами платного телевидения, — формирование культуры потребления платного ТВ-контента, который значительно отличается от привычного

эфирного ТВ. И здесь, как и в случае с распространением фильмов в Интернете, основное влияние на то, как будет развиваться рынок платного ТВ в стране, оказывает качество контента. В 2013 году в рамках перехода к data-стратегии, помимо расширения возможностей платного телевидения в регионах России и унификации ТВ-сервисов, особое внимание мы уделяли развитию легального контента.

МТС предоставляет своим абонентам по всей России тематические пакеты платного ТВ. Помимо базового пакета абоненты могут подключить любой из пакетов в соответствии с индивидуальными предпочтениями, например пакеты «Познавательный», «Музыкальный», «Фильмовый», «Спорт», «Детский», «Фильмовый Плюс», «Наш футбол», «Виртуальный кинозал» и «HD пакет».

В 2013 году МТС-ТВ изменил подход к домашнему телевидению — мы внедрили уникальную систему «Персональное ТВ», которая позволяет абонентам выбирать только те каналы, которые им нравятся.



## КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

При обработке персональных данных мы обеспечиваем защиту прав субъектов персональных данных в соответствии с международным и российским законодательством. Персональные данные, ставшие известными Компании, являются информацией ограниченного доступа и подлежат защите в соответствии с российскими законами.

Обработка и обеспечение безопасности персональных данных осуществляется в соответствии с требованиями российского законодательства и Политикой Компании «Обработка персональных данных в ОАО «МТС». Безопасность персональных данных достигается применением правовых, организационных и технических мер защиты в бумажном документообороте и в информационных системах. Для защиты прав субъектов персональных данных в Компании внедрена система защиты персональных данных, создана группа по организации обработки персональных данных, назначены ответственные за организацию обработки и обеспечение безопасности персональных данных. Мы регулярно проводим аудит выполнения требований законодательства о персональных данных.

Все абоненты МТС при заключении договора с Компанией об оказании услуг связи информируются о порядке использования персональных данных. Порядок обработки персональных данных абонентов, с которыми заключаются договоры на оказание услуг связи, предусмотрен утвержденными Компанией Правилами оказания услуг связи МТС, являющимися неотъемлемой частью договора об оказании услуг.

Правила оказания услуг и Политика «Обработка персональных данных в ОАО «МТС» размещены на официальном сайте Компании в Интернете и общедоступны. В случае если для обработки персональных данных привлекаются партнеры МТС, мы заключаем специальное соглашение, в котором указываются

требования к порядку обработки и обеспечению безопасности персональных данных.

В 2013 году мы провели модернизацию системы защиты персональных данных при их обработке в информационных системах в соответствии с законодательными изменениями в этой сфере. В отчетном периоде Компания успешно прошла плановую проверку Роскомнадзора в части выполнения требований российского законодательства о персональных данных в 76 регионах России.

МТС активно участвует в совершенствовании законодательства о персональных данных и разработке отраслевых стандартов обеспечения безопасности персональных данных. В 2013 году эксперты МТС участвовали в работе по внесению изменений в Федеральный закон «О персональных данных», а также в работе Консультативного совета при уполномоченном органе по защите прав субъектов персональных данных в части внедрения методики обезличенной обработки персональных данных. Сотрудники Компании принимали участие в разработке подзаконных нормативных актов, регламентирующих вопросы обеспечения безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах и Интернете и других документов в области обеспечения безопасности персональных данных.

В 2014 году МТС планирует провести модернизацию системы защиты персональных данных в части использования средств криптографической защиты информации и выполнения новых требований ФСБ и ФСТЭК России в связи с законодательными изменениями. Мы также намерены ввести в эксплуатацию уникальную для телекоммуникационной отрасли систему управления безопасностью процессов обработки персональных данных, которая позволит существенно повысить уровень зрелости Компании за счет автоматизации управления процессами обработки персональных данных и их оптимизации.

## БОРЬБА С СМС-МОШЕННИЧЕСТВОМ

Тема телефонного мошенничества существует не один десяток лет, однако развитие информационных технологий открыло новые возможности для злоумышленников, подстегнув развитие разнообразных мошеннических схем, в том числе и с использованием коротких номеров для отправки СМС. С каждым годом мошенники действуют все более изобретательно, что становится настоящей проблемой для абонентов.

В МТС действует комплексная программа по борьбе с мобильным мошенничеством, направленная на защиту наших абонентов от противоправных действий. В Компании функционирует система, которая выявляет и блокирует мошеннические СМС-рассылки, поступающие абонентам МТС из сетей других операторов связи, в том числе из международных сетей. На сайте МТС есть специальный раздел, в котором содержится информация о видах мошенничества, мерах, принимаемых Компанией для борьбы с ними, а также даны советы абонентам, как оградить себя от действий злоумышленников. Кроме того, для абонентов, пострадавших от мошенников, действует горячая линия. Если выявляется нарушение прав абонента, абоненту даются необходимые рекомендации по возможному обращению в правоохранительные органы и т.п. В дальнейшем мы сопровождаем абонента до момента полного разрешения возникших проблем.

Часто у клиентов МТС возникают вопросы, связанные с недобросовестным оказанием услуг или отсутствием информирования о стоимости контентных услуг, предоставляемых по СМС- и ММС-запросам на короткие номера. Для решения этой проблемы внедрена система «Инфо-контент»,

которая позволяет отправить бесплатное СМС-сообщение со знаком вопроса на короткий номер поставщика услуги и получить информацию о ее стоимости. Для этих же целей можно воспользоваться сайтом МТС: введя в поле поиска короткий номер, абонент может получить подробную информацию о стоимости услуги и компании, ее предоставляющей.

В начале 2013 года мы разработали новую программу по борьбе с мошенничеством и спамом, внедрили автоматизированную систему «Антиспам», снизившую на порядок объем мошеннических СМС-рассылок и спама внутри собственной сети, а также запустили услуги SMS Pro и «Черный список», которые позволили пользователям самостоятельно блокировать нежелательные СМС. Абоненты МТС также получили возможность пересылать жалобы на спам и мошенничество на короткий номер 1911. Благодаря этим сервисам мы более чем в 10 раз увеличили число блокируемого СМС-спама внутри собственной сети.

В июле 2013 года МТС реализовала комплекс мер по защите абонентов от несанкционированных рекламных рассылок и мошенничества. В частности, мы перевели рекламные и информационные СМС-сообщения на свою сеть, заключая прямые договоры с распространителями и агрегаторами СМС, в рамках которых мы получили возможность проверять наличие согласия абонентов на получение рекламных сообщений. В целях дальнейшей борьбы с несанкционированными рассылками с декабря 2013 года мы полностью ограничили из сетей других операторов пропуск СМС-трафика с коротких и буквенно-символьных номеров, которые не соответствуют Российской системе и плану нумерации и договорам о присоединении сетей и пропуске трафика. Эта мера позволила сократить

количество рекламных СМС-сообщений с признаками спама примерно до 200 млн в декабре с порядка 940 млн в ноябре и 800 млн в октябре. Нам удалось существенно оздоровить ситуацию и отсечь основной объем спам-сообщений, в то же время обеспечив доставку в полном объеме

информационных и рекламных СМС от банов и других организаций с привычных коротких номеров.

Благодаря принятым мерам количество жалоб абонентов на спам и мошенничество сократилось в декабре 2013 года в 4,7 раза по сравнению с предыдущим месяцем.

## МАРКЕТИНГ И РЕКЛАМА

В рекламе и маркетинге мы всегда следуем законодательным и морально-этическим нормам, следим за исполнением заявленных обещаний о предоставляемых услугах. В своей работе мы руководствуемся бизнес-стратегией Компании и задачами, которая она ставит перед собой в заданный период времени. Мы всегда ориентируемся на лучшие мировые практики ответственного маркетинга, свойственного крупному бизнесу. Все коммуникации соответствуют утвержденной концепции бренда «МТС» и регламентируются стратегией брендбука. При использовании в рекламе любых материалов — музыки, видео, фото и других — МТС заключает соглашения с владельцами авторских прав на них и актерами, участвующими в съемках роликов.

МТС постоянно находится в поиске новых инновационных продуктов, услуг, а также коммуникационных подходов, интересных и полезных для наших потребителей. В 2013 году в Компании было принято решение усилить фокус на передачу данных, что повлияло и на построение коммуникационной стратегии МТС. В отчетном периоде главной темой постепенно становился мобильный Интернет. В рекламных материалах мы использовали диджитальные элементы, например элементы загрузки, а также новые слоганы, такие как «От слов к цифре» и «Интернет — лидер страны». В качестве поддержки выбранной коммуникационной стратегии нами была привлечена «суперкоманда» селебритис, которые стали представителями бренда, рассказывающие о предложениях Компании. Важным аспектом этой стратегии стало продвижение мобильных устройств от МТС.

В 2014 году мы продолжаем следовать стратегии Компании — продвижение data-услуг. Это не только мобильный, но и фиксированный Интернет. Для нас важно сказать в своей рекламе, что технологии, предлагаемые МТС, просты в применении и естественны в любой ситуации, подчеркнуть, что они одинаково удобны, понятны и доступны любому человеку независимо от того, сколько ему лет — десять или пятьдесят и где он живет — в маленькой деревне или в большом городе.



# Связь для всех и каждого

МТС — один из флагманов развития и распространения инновационных социально значимых технологий в странах присутствия Компании. Информационные технологии и телекоммуникации позволяют делать общедоступными знания и информацию, выступая важнейшими факторами развития современного общества. Расширение телекоммуникационной инфраструктуры, развитие технологий и внедрение инноваций не только способствуют технологическому развитию общества, но и расширяют возможности человека, улучшают качество жизни людей, обеспечивают бесперебойное функционирование бизнеса и экономический прогресс в целом.

## РАЗВИТИЕ ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ

Развитие телекоммуникационной инфраструктуры является краеугольным камнем стратегии МТС — без нее невозможно движение нашего бизнеса вперед и выполнение Компанией своих социальных обязательств. В 2013 году мы инвестировали в расширение и модернизацию телекоммуникационных сетей 80,1 млрд руб., что 25% больше, чем годом ранее. Большая часть этих средств — 69,4 млрд руб. — была направлена на строительство сетей 3G и развитие транспортной сети в России, еще 10,7 млрд руб. — на развитие сетей за рубежом.

Наша стратегия развития инфраструктуры в 2013 году реализовывалась по следующим основным направлениям:

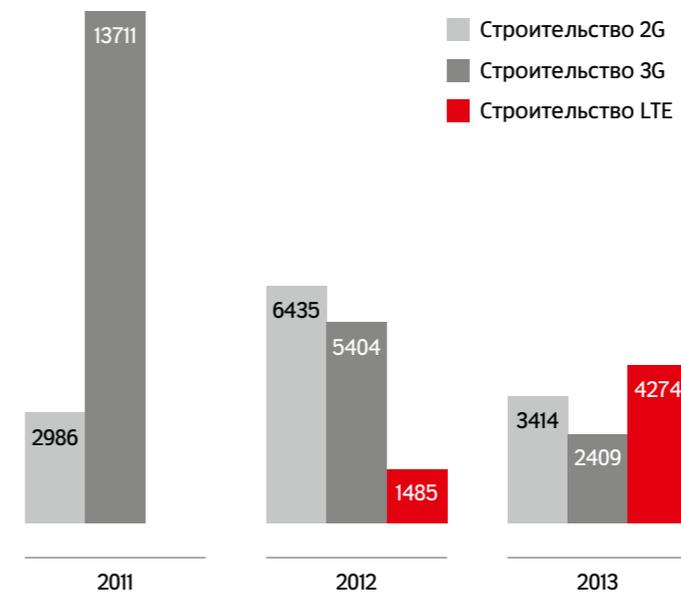
- ускоренное строительство 3G для обеспечения большего покрытия и емкости сети;
- повышение качества существующей сети GSM;
- развертывание сети LTE;
- развитие транспортной сети по обеспечению требуемых скоростей передачи для мобильного широкополосного доступа (МШПД) и фиксированного бизнеса.

## Расширение и модернизация инфраструктуры мобильной связи

Мы стремимся максимально расширить зону покрытия мобильной связи в странах и регионах присутствия МТС с учетом потребностей наших клиентов. Для этого Компания строит базовые станции в соответствии с адресным планом, в рамках которого происходит расширение инфраструктуры мобильной связи. При этом мы подходим комплексно к развитию сетей передачи данных: активно строя сети 4G, мы продолжаем инвестировать средства в развитие инфраструктуры сетей третьего поколения.

В 2013 году в России сеть МТС увеличилась на 13%, или 8,8 тыс. базовых станций. К концу отчетного периода беспроводная сеть связи Компании включала 44,4 тыс. базовых станций 2G, 29,3 базовых станций 3G, 5,0 тыс. станций LTE и покрывала более 50 тыс. населенных пунктов по всей стране.

## Развитие сети связи в России, станции



В преддверии Зимних Олимпийских Игр 2014 года МТС провела масштабную модернизацию сети в Сочинском районе, заменив свыше 50% телекоммуникационного оборудования. Для усиления надежности сети между Краснодаром и Сочи Компания организовала дополнительное резервирование, которое позволяет обеспечивать непрерывное предоставление услуг связи в случаях возникновения нештатных ситуаций и повышенных нагрузок на сеть. Таким образом, все абоненты МТС, а также гостевые абоненты, использовавшие сеть МТС в роуминге, получили полный комплекс мобильных сервисов: голосовые услуги, СМС и высокоскоростной мобильный Интернет.

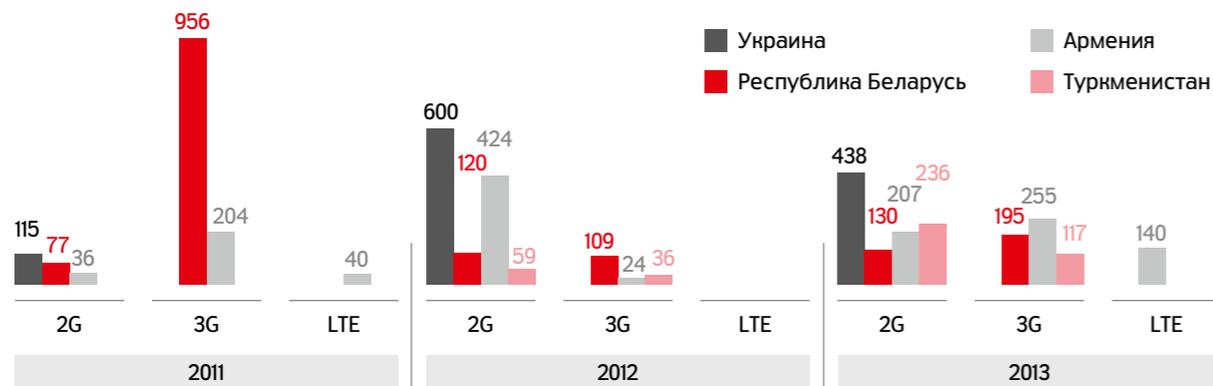
В 2013 году сети 2G и 3G были развернуты во всех российских регионах, сети LTE — в 14 регионах. Сети 2G работали в 362, сети 3G — в 357, а сети LTE — в 67 средних и крупных городах Российской Федерации. При этом сети 2G охватывали 91% населения, сети 3G — 78%, а сети LTE — 11%. Самой северной точкой на карте страны, где работает сеть МТС, является поселок Белушья Губа на Новой Земле, восточной — поселок Лаврентия на Чукотке, западной — город Балтийск Калининградской области, южной — село Микрах в Дагестане.

В наших планах на 2014 год — строительство 3,4 тыс. станций 2G, 4,8 тыс. станций 3G и 7,9 тыс. станций LTE.

В мае 2013 года мы завершили проект по рефармингу частот диапазона 900 МГц и запустили сети третьего поколения UMTS-900 во всех районах Подмосковья в дополнение к уже существующим сетям 3G на частоте 2100 МГц. Использование стандарта UMTS-900 увеличивает площадь покрытия одной базовой станции до 10 раз, а также позволяет обеспечить жителей населенных территорий Московской области мобильным доступом в Интернет со скоростью до 21 Мбит/с. Мы построили сотни новых базовых станций 3G, провели комплексную перенастройку существующего оборудования, удвоили протяженность волоконно-оптических линий в Подмосковье, значительно увеличив покрытие сети третьего поколения в регионе и средние скорости передачи данных в сети 3G. В наших планах на будущее — продолжать расширение сетей 3G в Московском регионе.

В 2013 году мы продолжили программу модернизации сети 2G, заменив более 1900 базовых станций и 20 контроллеров в макрорегионах Северо-Запад, Поволжье и Юг. В отчетном периоде мы также завершили проект по переводу всех базовых станций на IP-технологии посредством организации радиорелейных каналов на базе IP и подключения к оптическим линиям связи, что позволило Компании значительно

## Развитие сети связи в странах СНГ в 2011–2013 гг., станции



Параллельно с развитием сети внешних базовых станций в 2013 году МТС интегрировал более 1500 устройств точечного улучшения приема сигнала сотовой связи, репитеров и indoor-решений. Данные проекты актуальны для корпоративных и частных клиентов, в дома или офисы которых затруднено прохождение сигнала сотовой связи из-за особенностей ландшафта, стихийной застройки, применения металлизированных материалов в отделке и строительстве зданий. С декабря 2013 года МТС начала продажу индивидуальных базовых станций в розничной сети.

расширить емкость и стабильно работать в условиях постоянно растущих объемов передачи данных.

В 2013 году в рамках реализации программы по улучшению качества связи и расширению зоны покрытия сети мы продолжили

строительство новых базовых станций в странах СНГ. Мы ввели в эксплуатацию 1711 базовых станций за границей: на Украине 431 станция 2G, в Белоруссии — 130 станций 2G и 195 станций 3G, в Армении — 207 станций 2G, 255 станций 3G и 140 станций LTE, в Туркменинии — 236 станций 2G и 117 станций 3G.

В отчетном периоде МТС совместно с компанией Nokia Solutions and Networks (NSN) приступила к реализации проекта по модернизации и расширению сетей сотовой связи на Украине и в Туркменистане, что значительно расширило покрытие мобильной связи и увеличило емкость сетей в указанных странах. На первом этапе NSN должна поставить нам около 6 тыс. новых базовых станций, оборудование для коммутационных сетей и т.д., а также модернизировать систему мониторинга, менеджмента и оптимизации сетевой инфраструктуры. Кроме того, мы планируем дополнительно установить новое оборудование третьего поколения в Ашхабаде, областных центрах и крупных городах. Проект позволит наиболее эффективно использовать инфраструктурные элементы мобильных сетей второго и третьего

В июле 2013 года МТС совместно с «Яндексом» запустила проект, открывающий новый подход к управлению качеством работы сетей мобильной связи в России. В основе проекта лежит интерактивное решение на базе картографического сервиса «Яндекс.Карты», которое позволяет абонентам МТС в онлайн-режиме отправлять оператору сообщения о качестве связи в любой точке страны. Полученные данные Компания будет использовать для оперативной оптимизации сетевых настроек и учитывать при развитии инфраструктуры сети.

поколений, а также создать техническую базу для развертывания сетей LTE.

В 2013 году МТС совместно с компаниями «Вымпелком», «МегаФон» и «Ростелеком» продолжила реализацию совместного проекта по обеспечению бесперебойной связью ключевых автомагистралей России. Работы велись на федеральных автомобильных дорогах М5 «Урал», М6 «Каспий», М53 «Байнал» и М60 «Уссури». В рамках программы в 2013 году было построено 58 объектов связи в Приморском крае, Забайкальском крае, Бурятском автономном округе, Иркутской области и Республике Калмыкия. Из них МТС построила 14 собственных объектов и разместила оборудование на 44 новых и 10 ранее построенных объектах других операторов. Реализация проекта позволила существенно улучшить качество связи вдоль автодорог, проходящих через 20 регионов России от Москвы до Владивостока, образующих транспортные коридоры «Север-Юг» и «Запад-Восток», повысить безопасность автомобильного транспорта, а также способствовала повышению уровня экономического развития российских регионов.

МТС постоянно повышает скорость передачи данных в своих сетях, с тем чтобы абонентам было удобно пользоваться услугами. В 2013 году скорость передачи данных в сети 2G/3G в России выросла на 54,5% и составила 3 584 Кбит/с по сравнению с 2 320 Кбит/с в 2012 году.

## Развитие сетей 4G

По нашим оценкам, к 2018 году доступ к услугам LTE будут иметь порядка 60% жителей Земли, поэтому в 2013 году мы продолжили активно развивать технологию 4G (LTE). В дополнение к существующим сетям LTE в Москве Компания построила и запустила в коммерческую эксплуатацию сети LTE в 13 регионах России: республиках Удмуртия и Северная Осетия-Алания, Красноярском, Приморском, Хабаровском и Забайкальском краях, в Калужской, Тамбовской, Псковской, Кировской, Ростовской, Новосибирской и Амурской областях. В отчетном периоде МТС стала одним из первых российских операторов связи, запустивших возможность пользоваться сетями LTE в международном роуминге.

Запуск сети 4G позволяет нашим клиентам комфортно смотреть потоковое видео высокого разрешения, удаленно работать с «тяжелыми» файлами, принимать участие в вебинарах и видеоконференциях, требующих высоких скоростей и безупречного качества соединения и многое другое. Переход на 4G позволяет увеличить скорость беспроводной передачи данных до 1 Гбит/с в условиях стационарного применения и до 100 Мбит/с в условиях обмена данными с мобильными устройствами доступа.

В 2013 году количество базовых станций МТС LTE TDD в Москве составило 2 000, а зона покрытия — 100% территории российской столицы. При этом средняя скорость передачи данных достигла 50–70 Мбит/с при максимальной скорости 100 Мбит/с. В дополнение к существующей сети LTE TDD в

✓ В августе 2013 года МТС запустила сети стандарта LTE FDD сразу во всех районах Тамбова, в том числе на территории образовательных учреждений — корпусов Тамбовского государственного университета им. Державина и Тамбовского государственного технического университета. До конца 2013 года мы увеличили более чем в два раза количество базовых станций сети четвертого поколения в Тамбовской области, расширив покрытие в Тамбове и предоставив услуги в сети LTE в ряде населенных пунктов региона, а также обеспечив качественное покрытие сетью LTE высших и средне-специальных учебных заведений, школ, больниц, библиотек и других социально значимых мест региона.

Москве мы запустили более 1200 сайтов в стандарте FDD, что позволило нам почти полностью покрыть всю территорию страны. Развитие сетей четвертого поколения в стандарте FDD позволяет использовать услуги скоростной передачи данных в сети LTE МТС не только с помощью модемов, но и со смартфонов. До конца 2014 года в Москве и области мы планируем установить более 2 тыс. базовых станций LTE FDD, что позволит обеспечить качественное покрытие сетью четвертого поколения столичного региона. В течение ближайших двух лет мы планируем обеспечить сетью LTE FDD всю территорию Москвы, 80% населенной территории внутри Малого Московского Кольца, порядка 50 больших городов Московской области.

Станции LTE в России



В июне 2013 года МТС и шведская компания Ericsson подписали соглашение о совместном развитии сетей 4G в Приволжском, Сибирском, Уральском и Южном федеральных округах. Ericsson станет крупнейшим поставщиком 4G-оборудования для МТС и в течение трех лет проведет работы по сооружению сети четвертого поколения МТС в указанных четырех федеральных округах. В рамках первого этапа сооружения 4G-сети Ericsson поставит не менее 10 тыс. базовых станций.

В июле 2013 года мы подписали соглашение о совместном развитии телекоммуникационной инфраструктуры и сотрудничестве при строительстве сетей 4G в Московском регионе и Центральном федеральном округе с компанией Nokia Siemens Networks. В рамках трехлетнего контракта МТС будет использовать оборудование Nokia Siemens Networks для строительства высокоскоростных сетей мобильного интернета LTE FDD. Nokia Siemens Networks обеспечит строительство, планирование, интеграцию и оптимизацию радиосетей, а также поставку программного обеспечения и оборудования для коммутационной сети. МТС в Московском регионе и Центральном федеральном округе реализует концепцию единой сети радиодоступа (Single RAN), в рамках которой на базе одной инфраструктуры возможно строительство сетей нескольких стандартов связи. Сети МТС 2G, 3G и LTE TDD в данных регионах построены на базе оборудования Nokia Siemens Networks, и новые сети LTE FDD МТС станут эволюционным развитием инфраструктуры МТС.

До конца 2014 года мы намерены построить и запустить сети 4G еще в 58 российских регионах, обеспечив скоростным доступом в Интернет в сети LTE жителей порядка 600 населенных пунктов страны.

### Фиксированный ШПД и кабельное телевидение

МТС входит в число крупнейших российских компаний, предоставляющих услуги широкополосного доступа в Интернет (ШПД) и кабельного телевидения. По состоянию на конец 2013 года мы предоставляли услуги 2,6 млн клиентам платного телевидения, 2,3 млн абонентов ШПД и 1 млн клиентов мобильного телевидения. Сегодня ТВ МТС транслирует свыше 340 новостных, развлекательных, познавательных, спортивных и HD-телеканалов жителям почти 180 городов России.

География предоставления сервисов домашнего Интернета и цифрового телевидения от МТС в 2013 году расширилась более чем на десять городов Поволжского, Центрального, Южного, Сибирского, Дальневосточного и Северо-Западного федеральных округов.

В отчетном периоде мы завершили многолетнюю инвестиционную программу, модернизировав фиксированные сети МТС в Екатеринбурге, Тюмени, Татарстане, Туле и других российских городах. Итогом этой программы стал перевод 90% сетей на новые технологии «оптика-в-дом» (FTTB), что позволило повысить качество сетей для 460 тысяч домохозяйств по всей стране, запуск цифрового телевидения почти в 150 городах страны и полный отказ от продаж аналогового ТВ.

Мы уверены, что в дальнейшем развитие сети мобильной и фиксированной связи позволят МТС внедрить во всех регионах России вещание на базе гибридной платформы, которая технологически объединит возможность предоставления ТВ-контента сразу на трех экранах — телевизорах, мобильных устройствах и компьютерах.

## Покрытие сетей, домохозяйств в 2013 году, количество

Покрытие сетей, домохозяйств. Натуральные показатели	2013 год	
	Всего	FTTB
Широкополосный доступ в Интернет	8 084 200	7 300 238
Кабельное телевидение	8 776 992	6 440 163

В 2013 году мы продолжили развивать фиксированную связь в Алтайском крае. По итогам года порядка 9 тыс. домохозяйств Барнаула и Бийска получили возможность подключить домашний Интернет и кабельное телевидение МТС. Общая емкость сети фиксированной связи Компании в Алтайском крае на конец 2013 года составляла 200 тыс. домохозяйств.

### GPON Технология GPON

В 2013 году МГТС продолжила внедрение в сетях фиксированной связи Москвы и Московской области технологии GPON, позволяющей предоставлять услуги цифровой телефонной связи, цифрового ТВ, широкополосного доступа в Интернет на скорости от 100 Мбит/с до 1 Гбит/с. Протяженность оптических линий связи МГТС в отчетном периоде достигла 25 тыс. километров, а количество абонентов, подключенных к сверхбыстрой оптической сети GPON, выросло в 3,5 раза до 700 тысяч.

Переключение абонентов с медных технологий на волоконно-оптические в 2013 году проводилось во всех районах Москвы. Подключение проходит в несколько этапов: сначала специалисты

МГТС, прокладывая кабель, обеспечивают техническую возможность подключения домов, затем по предварительной договоренности устанавливают в квартире оптический модем, который позволяет обеспечить доступ к современным услугам связи. В настоящее время техническая возможность подключения к GPON обеспечена для 2 млн квартир. В 2014 году мы планируем увеличить емкость сети GPON до 4 млн абонентов, а завершить построение волоконно-оптической сети GPON — в 2015 году.

В 2013 году мы также продолжили внедрять технологии PON, позволяющие предоставлять абонентам дополнительные сервисы: видеонаблюдение, охранные и пожарные комплексы, управление расходом электроэнергии, воды и тепла. Широкие пропускные возможности оптических линий связи и современное абонентское оборудование, бесплатно предоставляемое Компанией, позволят в перспективе внедрять широкий набор сервисов «умного дома».

### Развитие магистральных сетей

Важнейшим элементом развития Компании мы считаем расширение магистральной инфраструктуры. Этому аспекту мы уделяем особое внимание, так как наличие собственной магистральной сети позволяет МТС сокращать операционные издержки, что в свою очередь снижает стоимость услуг для конечных потребителей. Использование собственных магистральных сетей также позволяет Компании обеспечить максимальный уровень резервирования, что ведет к росту надежности связи, особенно в части междугородных и международных звонков и обслуживания в роуминге.

### Расширение ВОЛС

В 2013 году МТС продолжил развивать собственную волоконно-оптическую линию связи (ВОЛС). В частности, было завершено



В октябре 2013 года мы приступили к строительству Ethernet-сети в Минске и областных городах, которая позволит жителям Минска, Витебска, Бреста, Гродно, Гомеля и Могилева получить доступ к высокоскоростному фиксированному Интернету. Всего в наших планах обеспечить подсоединение к сети 1 100 домов.

строительство и произведен запуск в тестовом режиме ВОЛС между Сибирью и Дальним Востоком, которая станет основой для развития цифровых сетей связи на востоке страны. Протяженность магистральной ВОЛС составила почти 5300 км, с ее запуском пропускная способность собственных каналов МТС на Дальнем Востоке увеличится на 60 Гбит/с с возможностью дальнейшего расширения до 400 Гбит/с. Новая оптическая линия проходит вдоль БАМа, а также Транссибирской железной дороги. Запуск магистральной ВОЛС позволит МТС форсировать развитие сетей LTE в регионах Дальнего Востока, увеличить количество HD-каналов цифрового телевидения в кабельных сетях, повысить скорость доступа для пользователей Интернета, а также начать продажу каналов передачи данных другим операторам.

Новая линия поможет нам сэкономить свыше 100 млн руб., которые мы намерены направить на развитие сетей четвертого поколения в отдаленных регионах России.

В 2013 году протяженность ВОЛС МТС достигла 145 тыс. км. Большинство линий построены на базе DWDM-оборудования, что дает возможность существенно увеличить пропускную способность магистральной сети — до 100 Гбит/с.

### Модернизация ВОЛС

В 2013 году мы провели модернизацию волоконно-оптической линии связи (ВОЛС) между Москвой и Санкт-Петербургом протяженностью более 1000 км. Установка нового оборудования и использования технологии DWDM, обеспечивающей прием и передачу со скоростью 100 Гбит/с в одном канале, позволила увеличить пропускную способность сети в 10 раз, до 4000 Гбит/с. Подобный шаг обеспечил качественную работу интернет-сервисов МТС при высоких темпах роста мобильного и фиксированного трафика.

В Московском регионе мы завершили работы по модернизации сети DWDM (Dense Wavelength Division Multiplexing), что позволило нам увеличить пропускную способность сети до 100 Гбит/с. В ближайшие два года в рамках технологии DWDM МТС планирует увеличить пропускную способность сетей в Москве до 500 Гбит/с. По нашим прогнозам, ежемесячный суммарный трафик в сетях второго, третьего и четвертого поколений в Москве увеличится почти в пять раз за год, и повышение пропускной способности сети позволит обеспечить нашим клиентам быструю доставку ресурсоемкого контента в высоком качестве. В Москве спрос на услуги передачи данных выше, чем в среднем по стране, поэтому нам так важно создать технологический базис для того, чтобы наши абоненты всегда могли получить быстрый и легкий доступ к любой информации на высоких скоростях.

## ИННОВАЦИОННЫЕ СЕРВИСЫ ДЛЯ ИННОВАЦИОННОЙ ЭКОНОМИКИ

Сегодня телекоммуникационные операторы выступают одним из основных проводников инноваций в экономику. МТС делает ставку на инновации, которые являются основой бизнеса Компании: мы разрабатываем инновационные продукты для клиентов, постоянно находимся в поиске новых сфер применения услуг сотовой связи, позволяющих сделать жизнь каждого абонента комфортнее, а бизнес наших корпоративных клиентов — эффективнее.

Если еще буквально несколько лет назад корпоративные клиенты использовали услуги МТС только для общения между сотрудниками и с бизнес-партнерами, то сегодня мобильная связь позволяет удаленно отслеживать расход различных ресурсов, координировать маршруты движения автомобилей и даже проводить медицинскую диагностику. Эти сервисы высоко оценивают не только международные эксперты, но и, что самое главное, — наши клиенты. Благодаря оптимизации логистических схем существенно снижаются эксплуатационные расходы, повышается общая эффективность работы компаний, а значит, растет эффективность российской экономики в целом.

Инновационная деятельность МТС призвана покрыть все потребности наших клиентов в части продуктов и услуг и не сосредоточена на каком-то одном направлении. Мы запускаем новые и модернизируем существующие продукты и услуги в ответ на изменение потребностей абонентов, а также появление новых технологических возможностей. Большое внимание Компания уделяет повышению качества существующих услуг и их пользовательских характеристик, повышению удобства для клиента. Значительное

количество проектов реализуется в области улучшения качества услуг передачи данных.

Основным управляющим органом МТС в области запуска новых продуктов является Комитет по запуску новых продуктов и услуг. Любая идея после прохождения экспертного «сита» и расчета коммерческой привлекательности попадает на рассмотрение членов комитета, в число которых входят представители различных блоков и подразделений Компании. Запуск услуги происходит только после общего обсуждения и положительного решения председателя Комитета.

Менеджеры МТС, отвечающие за запуск новых продуктов и услуг, обладают обширными экспертными знаниями по различным областям, участвуют в телекоммуникационных выставках, форумах, анализируют целесообразность запуска и запускают услуги и сервисы. Кроме того, сотрудники Компании постоянно рассматривают идеи по улучшению существующих сервисов и услуг, поступающих как от поставщиков, так и от клиентов.

В вопросах инновационного развития в 2013 году мы продолжили сотрудничество с высшими учебными заведениями, международными инновационными центрами и наиболее популярными в России интернет-ресурсами с тем, чтобы обеспечить клиентам возможность удобного мобильного доступа к новинкам. Мы также продолжили развивать сотрудничество с коллегами из Vodafone, наладили тесное сотрудничество с научно-исследовательской компанией «Интеллект-Телеком», входящей в АФН «Система», а также повысили взаимодействие с ассоциацией GSMA, координирующей запуск инновационных сервисов в телекоммуникационной сфере.

В 2013 году МТС сместила фокус в развитии инновационных услуг на запуск сервисов, базирующихся на передаче данных в соответствии с новой стратегией Компании «3d», а также изменениями потребительских

В Беларуси в 2013 году мы приступили к переходу на новый стандарт кодирования сигнала при передаче голосового трафика в сетях 3G. Лучшее звучание голоса и разборчивость речи обеспечивает новый кодек для мобильной сети HD Voice, который в 2 раза расширяет спектр передачи звуковых частот, а также обеспечивает более четкое звучание и максимальную узнаваемость голоса, передает индивидуальные оттенки интонаций и тембра собеседника, позволяет слышать речь практически без искажений.

предпочтений. Наиболее перспективными направлениями развития телекоммуникаций мы считаем предоставление телематических сервисов (machine-to-machine, или M2M-сервисы), финансовых услуг и развитие облачных вычислений (SaaS). Мы регулярно выпускаем на рынок новинки, расширяющие возможности использования мобильных устройств нашими клиентами.

### Телематические сервисы

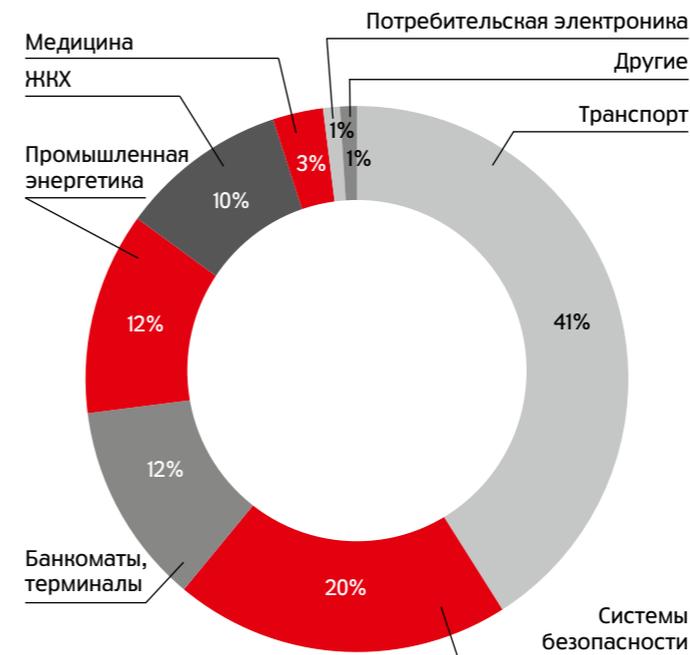
M2M-сервисы становятся все более популярными с каждым годом. По прогнозам МТС, общемировой рынок телематических сервисов к 2017 году составит 400 млн устройств, в том числе 18,5 млн устройств — в России. В 2013 году объем российского рынка M2M-услуг вырос по сравнению с 2012 годом на 40% — до 4,8 млн SIM-карт, из которых 52% — SIM-карты МТС. МТС активно внедряет M2M-сервисы в различных отраслях: транспортной, финансовой, добывающей, системах безопасности, коммунальной сфере и т.д.

Наиболее активными городами по использованию телематических сервисов, помимо Москвы и Санкт-Петербурга, на которые приходится более 35% всех M2M-проектов МТС, являются Казань, Уфа, Нижний Новгород, Екатеринбург и Новосибирск.

Лидером отрасли применения M2M в 2013 году стали мониторинг транспорта и системы безопасности, на которые в совокупности пришлось свыше 1,5 млн SIM-карт. Количество SIM-карт, задействованных в банкоматах и платежных терминалах, выросло с 2012 по 2013 год на 83 тыс. — до 300 тыс. Лидерами по динамике роста M2M SIM-карт стали отрасли ЖКХ и медицины: за год количество SIM-карт, используемых в ЖКХ, увеличилось в 2,5 раза, а в медицинской отрасли — в 3 раза.

На долю потребительской электроники в M2M приходится 1% SIM-карт — 25 тыс. На данном этапе развития рынка эта отрасль обладает наивысшим потенциалом роста

Области использования M2M в России по итогам 2013 года



В 2013 году «Горэлектросеть» в Кемерово приступила к использованию SIM-карт МТС в счетчиках учета электроэнергии. Всего было установлено свыше 500 подобных карт. Благодаря проекту специалисты «Горэлектросети» могут в автоматическом режиме проводить учет потребления электричества своими клиентами.

В 2013 году МТС совместно с центром «Системы Забота» обеспечили свыше 2 тыс. пенсионеров и инвалидов Москвы смартфонами с предустановленными SIM-картами, позволяющими клиентам получить доступ к диспетчерскому центру системы, с помощью которого можно вызвать скорую помощь, оповестить родственников, проконсультироваться о приеме назначенных лекарств, уточнить информацию о работе лечебных учреждений, получить информацию по предоставлению социальных льгот, решить проблемы с коммунальными и социальными службами, организовать уход и помощь по дому, получить психологическую поддержку. Кроме того, позвонив на номер 8-800, наши клиенты могут связаться с центром обработки вызовов «Системы Забота» из любой точки России и оставить запрос на необходимую помощь. Специализированное программное обеспечение контролирует и передает информацию о местоположении подопечного лица в центр обработки вызовов по каналам сотовой связи МТС.

за счет увеличения проникновения M2M-устройств — трекеров, пользовательского навигационного оборудования, сервисов

«умного страхования», разработки клиентских приложений для компьютеров и смартфонов.

#### Мониторинг автотранспорта

В рамках внедрения M2M-сервисов мы осуществляем проекты по мониторингу городского автотранспорта во многих городах России. В системе мониторинга используется GSM-связь с подвижными объектами, оснащенными мобильными терминалами ГЛОНАСС.

Одним из крупнейших в этой сфере в отчетном периоде стал проект мониторинга автомобильного парка «Объединенной энергетической компании» (ОАО «ОЭН») в Москве: всего системами мониторинга мы оснастили около 200 автомобилей Компании.

В 2013 году в Сочи мы реализовали проект мониторинга передвижения техники, задействованной в строительстве спортивных объектов. Только за последние 6 месяцев 2013 года количество SIM-карт МТС, установленных в ГЛОНАСС-навигаторах строительной техники, выросло более чем в 3 раза. По состоянию на конец 2013 года МТС обеспечивал мониторинг почти 1600 единиц спецтранспорта в регионе.

#### Телемедицина

В течение нескольких лет МТС активно реализует проекты в области телемедицины в регионах России. Использование высокотехнологичных мобильных сервисов, особенно для пожилых людей, чрезвычайно важно для повышения общего уровня жизни населения и доступности услуг, в том числе оперативной медицинской помощи. В Екатеринбурге, Воронеже, Удмуртии, Башкирии и Республике Коми каналы сотовой связи МТС используются для работы мобильных кардиографов, установленных в машинах скорой помощи.

МТС также сотрудничает с телемедицинским проектом по созданию медицинских браслетов, передающих информацию о состоянии здоровья пациента по каналам мобильной связи. Устройство представляет

Весной 2013 года мы поддержали медицинский проект «Электронная аптечка», победивший в номинации «Социальные проекты» на российском финале технологического конкурса для студентов Imagine Cup 2013. «Электронная аптечка» — прототип приложения для смартфонов, позволяющего с помощью мобильной передачи данных пациенту получать список медикаментов, подписанных врачом электронно-цифровой подписью, и рассчитывать примерную стоимость лечения на основе списка необходимых лекарств. Приложение также обладает дополнительными функциями по установке графика приема препаратов, контролю за сроком годности медикаментов, составлению наиболее удобного маршрута по аптекам для приобретения необходимых лекарственных средств.

собой уникальным для российской медицины радиоэлектронный комплекс для круглосуточного дистанционного оказания медико-социальных услуг. Инновационная разработка российских ученых позволяет получать информацию о пульсе, кровяном давлении, а также других показателях жизнедеятельности человека. Телеметрические данные с помощью SIM-чипа МТС передаются по мобильной сети связи в диспетчерский центр, где автоматически обрабатываются, и, в случае угрозы для здоровья пациента, передают сигнал медицинскому персоналу.

В отчетном периоде мы продолжили реализацию проекта «Кнопка жизни», предназначенного для удаленного наблюдения за представителями старшего поколения, нуждающимися в постоянной опеке, что обеспечивает оперативное реагирование в случае экстренных вызовов. В 2013 году МТС поставил порядка 100 тыс. SIM-карт для

оснащения портативных устройств, на базе которых организована система неотложной помощи. Мы также организовали «горячую линию» для пользователей «Кнопки Жизни», позволяющую связаться с диспетчерским центром сервиса.

Поддержка подобных проектов — часть общей стратегии Компании, нацеленной на развитие социальных решений с использованием мобильной связи. Мы убеждены, что в стране с такой огромной территорией, как у России, внедрение таких сервисов чрезвычайно важно для повышения общего уровня жизни населения и доступности услуг, в том числе оперативной медицинской помощи.

#### Умный дом

В 2013 году в Москве, Санкт-Петербурге, Краснодаре, Новосибирске и Уфе мы запустили сервис «Умный дом — GSM камера», который позволяет абонентам получить недорогое решение для дома или дачи, с помощью которого можно обеспечить безопасность (камеры слежения, датчики и т.п.) и управление бытовыми приборами (умные розетки). «Умный дом» — система мониторинга и оповещения, объединяющая GSM-камеру и управляемые беспроводные датчики движения, дыма, протечки воды и открытия двери/окна. По СМС система информирует клиента о происходящем в помещении, где установлены датчики, а через MMS — отправляет изображения происходящего. Решение «Умный дом» позволяет управлять системой посредством мобильного приложения круглосуточно.

#### Мобильные сотрудники

Оптимизировать логистику и существенно повысить эффективность работы коллектива и транспорта, снизить эксплуатационные расходы позволяет сервис «Мобильные сотрудники», предназначенный прежде всего для транспортных и логистических компаний, банков и курьерских служб. При помощи услуги наши клиенты могут в



В 2013 году МТС стала победителем международной премии Global Telecoms Business Innovation Awards в номинации «Инновационные сервисы для бизнеса», получив награду за сервис «Мобильные сотрудники».

режиме реального времени определять местонахождение сотрудников и транспортных средств компании с использованием как обычных мобильных телефонов, так и оборудования с функцией GPS/ГЛОНАСС.

#### М2М-менеджер

Услуга «М2М-менеджер» предоставляет клиентам МТС широкие возможности по контролю удаленных М2М-устройств в режиме реального времени. В частности, услуга позволяет менять статус SIM-карт и задавать лимиты их работы в режиме реального времени, проводить единичные и групповые операции по SIM-картам (блокировка/разблокировка, установка лимитов, создание отчетов и статистики), уведомлять о состоянии SIM-карт: превышении лимитов, блокировке по SMS и т.д.

#### SIM-карты «М2М термо» и SIM-чипы «М2М»

На рынке представлены SIM-карты «М2М термо» и SIM-чипы «М2М», специально

разработанные нами для использования в устройствах передачи данных в экстремальных условиях внешней среды. В отличие от обычных SIM-карты «М2М термо» изготовлены из особо прочного термостойкого пластика, устойчивы к коррозии, имеют увеличенный срок службы и способны бесперебойно работать в диапазоне температур от  $-40^{\circ}\text{C}$  до  $+105^{\circ}\text{C}$ . Подобные качества позволяют использовать эти SIM-карты в самых сложных климатических и производственных условиях: от Крайнего Севера до жаркого юга. При этом обмен данными между устройствами происходит без перебоев. SIM-чипы «М2М» — это специальный формат SIM-карты в виде микрочипа, созданный для эксплуатации в устройствах, работающих в экстремальных условиях, например при больших перепадах температур или сильной вибрации.

#### НИКА

Контролировать движение транспорта, расходы на топливо и техобслуживание, следить за техническим состоянием транспорта в режиме реального времени, звонить водителям и отправлять СМС, не выходя из системы мониторинга, позволяет нашим клиентам новый сервис «Ника» на основе технологии ГЛОНАСС. Эти функции позволяют предприятию оптимизировать расходы на обслуживание, успешно планировать и вести операционную деятельность с автопарком любого масштаба. Для подключения услуги на автомобиле нужно установить абонентский терминал ГЛОНАСС-GPS/GSM, который с высокой точностью фиксирует местоположение автомобиля в реальном времени в любой точке на территории России и передает его в центр обработки данных НИКА.

В 2013 году мы расширили навигационные сервисы «НИКА», которые теперь позволяют определять местоположение сотрудников и автомобилей с помощью как специальных



ГЛОНАСС/GPS устройств, так и обычных мобильных телефонов. Также стало возможно в режиме реального времени получать уведомления о событиях, связанных с объектами контроля, не только на электронную почту, но и по СМС.

#### Тариф «Телематика»

Для компаний, использующих различные М2М-терминалы, мы предлагаем тариф «Телематика», с помощью которого можно объединять различные телематические системы: банкоматы, платежные терминалы, системы удаленных измерений, навигаторы, охранные и противоугонные системы и т.д.

#### Защищенная передача данных (APN)

Для защищенного удаленного доступа к корпоративной информации и обмена данными через каналы пакетной передачи мы предлагаем услугу «Защищенная передача

данных» (APN). Это решение позволяет повысить информационную безопасность и мобильность бизнеса за счет того, что трафик идет в корпоративную сеть напрямую, по зашифрованному туннелю или выделенному каналу, не попадая в открытый Интернет. Таким образом, обеспечивается закрытость и защищенность работы с данными корпоративной сети. С помощью услуги можно организовать защищенное беспроводное подключение к удаленному оборудованию (банкоматам, платежным терминалам и пр.), торговым точкам и транспорту, что обеспечивает безопасный обмен данными и дает Компании дополнительные возможности контроля.

#### Умное автострахование

В июле 2013 года МТС и Группа «Ренессанс страхование» запустили совместный продукт для корпоративных клиентов,

В 2013 году в Барнауле компания «Альянс Инжиниринг» задействовала более 300 SIM-карт «М2М термо» для передачи данных от пожарных сигнализаций на центральный информационный пункт.

В июле 2013 года МТС приступила к созданию рабочих мест для своих сотрудников на основе облачной инфраструктуры с использованием программного обеспечения Citrix и VMware. Решение позволит нашим сотрудникам получить удаленный доступ к корпоративным ресурсам с любого устройства из любого места, а Компании — сократить издержки на администрирование и содержание парка персональных компьютеров, а также повысить защищенность пользовательских данных. Полностью завершить проект планируется к 2017 году. На первом этапе для доступа к виртуальным рабочим местам будут использоваться действующие компьютеры, в дальнейшем по мере их плановой замены будут установлены «тонкие клиенты» — небольшие устройства, не имеющие собственных вычислительных мощностей и подключенные к общему серверу через локальную сеть.

который позволяет рассчитывать стоимость страхования для автопарков на основе удаленного мониторинга с использованием технологий мобильной передачи данных между устройствами. Сервис предусматривает установку на автомобили корпоративных клиентов страховой компании телематического оборудования МТС, которое при помощи M2M-сервисов позволит обобщить и проанализировать информацию о характере эксплуатации и манере вождения транспортных средств: времени нахождения автомобилей в движении, распределения маршрутов, количестве резких ускорений и торможений и других параметрах. На основании полученных данных для клиента рассчитывается индивидуальный страховой тариф.

## Развитие облачных технологий

Облачные технологии — это инновационное направление развития ИТ-сервисов, по сути позволяющих использовать удаленные ИТ-ресурсы: аренду серверов (IaaS), облачное ПО (SaaS), хранилища данных (StaaS). МТС предлагает ряд облачных решений для своих абонентов, таких как Вторая память, Родительский контроль, Антивирус, Автосекретарь и другие.

Использование облачных сервисов предоставляет компаниям удаленный доступ к популярным корпоративным компьютерным программам, позволяет просто и быстро внедрять инновационные ИТ-решения. Комплекс облачных сервисов в сочетании с качественными услугами связи дает возможность современному бизнесу существенно сокращать издержки, повышать защищенность корпоративных данных, упрощать и ускорять процесс внедрения новых ИТ-решений.

Так, при подключении одного из наиболее востребованных облачных продуктов «IC: Предприятие «Управление торговлей» и «Бухгалтерия» для 10 сотрудников ежемесячный платеж будет в 2 раза ниже, чем при внедрении традиционного решения аналогичной конфигурации. При этом экономия для Компании составляет около 150 тыс. руб. руб. первоначальных вложений и примерно два месяца, которые потребовались бы на конфигурирование системы. В дополнение к облачным услугам по доступу к ИТ-ресурсам мы планируем в ближайшее время предоставить клиентам возможность использовать облачные решения по удаленному хранению корпоративных данных.

Ежегодно все большее число компаний отдает предпочтение простым и доступным облачным технологиям для решения повседневных задач. Мы активно работаем над расширением портфеля предлагаемых облачных сервисов. Помимо голосовых сервисов «Автосекретарь» и «Бесплатный вызов 8-800» с 2013 года мы представляем решение

«Конференц-центр» для организации веб-конференций и вебинаров, которое не требует существенных затрат на ИТ-инфраструктуру, а потому подходит как для крупных компаний, так и для малого и среднего бизнеса. Услуга позволяет в любом месте и в любое время проводить виртуальные встречи, совещания, презентации или мастер-классы, что обеспечивает повышение эффективности бизнес-процессов, а также сокращение командировочных и транспортных расходов.

В 2013 году мы приступили к реализации комплексной стратегии развития облачных сервисов, в рамках которой мы первыми из российских федеральных сотовых операторов запустили магазин SaaS-приложений для бизнеса совместно с NEC Corporation, а также приступили к продажам облачного решения Microsoft Office 365 совместно с Microsoft.

## Технология NFC

В 2013 году Компания продолжила реализовывать проекты по развитию технологии Near Field Communication (NFC), известную под названием «коммуникации ближнего поля». NFC позволяет организовывать защищенную связь малого радиуса действия (до 10 см) между различными электронными устройствами. Технология может использоваться в транспорте, а также в сфере розничной торговли. В первом случае телефон может заменить транспортную карту с бесконтактным интерфейсом, при этом пополнение ресурса карты осуществляется «по воздуху», без посещения касс, во втором — телефон заменяет пластиковые банковские карты и карты лояльности, избавляя от необходимости доставать кошелек.

### NFC на транспорте

В 2013 году МТС совместно с системой платежных сервисов «Золотая Корона» запустила в Новосибирске проект «Мобильный билет» для оплаты проезда в общественном транспорте с помощью мобильного

телефона при помощи технологии NFC. Для оплаты проезда в метро, а также на всех видах наземного общественного транспорта города, подключенного к транспортной системе «Электронный проездной», пассажирам-абонентам МТС достаточно приложить телефон к турникету или терминалу кондуктора. Стоимость проезда в соответствии с тарифом перевозчика и с учетом предоставляемых им скидок списывается с мобильного счета телефона. К системе «Электронный проездной — Новосибирск» уже подключено 1070 единиц транспорта, или 96% всего подвижного состава в городе, а количество поездок, совершенных пользователями транспортных карт, составляет более 15 млн в месяц.

Мы уверены, что именно общественный транспорт является катализатором развития NFC-решений и их широкой популяризации, так как для пассажиров становится очевидным преимущество пользования простыми и удобными сервисами, избавляющими от очередей в кассы и при посадке, а транспортные компании получают возможность повысить эффективность перевозок. Техническое решение для проекта в Новосибирске послужит основой для внедрения аналогичных масштабных транспортных NFC-проектов в городах-миллионниках России в ближайшие годы.

В июне 2013 года МТС совместно с «МегаФоном», «ВымпелКомом» и «Ростелекомом» запустила первый в России совместный инновационный проект по оплате с мобильных телефонов проезда в общественном транспорте при помощи технологии NFC. К началу XXVII Всемирной летней Универсиады в столице Татарстана у абонентов всех крупнейших российских операторов связи появилась возможность оплачивать проезд в метрополитене и наземном общественном транспорте Казани при помощи мобильного телефона — для этого пассажирам достаточно приложить телефон к валидатору турникета или терминалу кондуктора.

### МТС и MasterCard

МТС совместно с МТС Банком запустила сервис бесконтактных платежей с MasterCard, выпустив на российский рынок SIM-карту с интегрированной платежной картой, банковской картой МТС, позволяющей при помощи технологии NFC оплачивать услуги в сети терминалов MasterCard с поддерживаемой технологии PayPass. Технология дает возможность осуществлять оплату в одно касание при помощи чипа, вмонтированного в SIM-карту, сотовый телефон или банковскую карту. В 2013 году МТС совместно с MasterCard расширила проект по предоставлению сервисов бесконтактной оплаты товаров и услуг на основе технологии PayPass — теперь у абонентов МТС появилась возможность «привязать» к SIM-карте оператора банковскую карту банка «АК БАРС»

✓ В октябре 2013 года МТС совместно с MasterCard приступила к продаже нового кобрендового NFC смартфона МТС 975, с помощью которого абоненты Компании могут оплачивать покупки и услуги по технологии PayPass.



для быстрой и удобной оплаты покупок «в одно касание» при помощи смартфона.

Бесконтактные платежи в России набирают все большую популярность, по мере распространения NFC-платежей смартфоны постепенно вытесняют привычные бумажники, а также многие виды платежных средств. МТС, как крупнейший сотовый оператор страны, предлагает клиентам самый широкий выбор платежных инструментов — будь то обычный «пластик», чиповая бесконтактная карта «МТС Деньги» или телефон с NFC-функционалом. Сегодня прием платежей по технологии NFC осуществляют более 700 тыс. торговых точек во всем мире.

В 2014 году мы планируем продолжить работы по повышению эффективности запуска новых проектов, результатом которых должно стать повышение качества запускаемых услуг и удобства подключения и пользования для клиентов МТС. В ближайшем будущем мы также собираемся запустить новые инновационные сервисы, которые помогут МТС осуществить стратегию трансформации в data-ориентированную компанию: RCS, Cloud и др. Rich Communication Suite (RCS) — сервис, аналогичный Skype, позволяющий абонентам общаться между собой, используя доступ к Интернету. Сервис стандартизован, за счет чего обеспечивается возможность широчайшего охвата аудитории, а также оплаты этих сервисов с единого лицевого счета. Запуск сервиса запланирован до конца 2014 года, на первом этапе он станет доступен абонентам в Москве и Санкт-Петербурге, а затем будет расширен на другие регионы. Сервис Cloud — это возможность хранения персональной информации в хранилищах МТС и оплаты этих услуг с единого лицевого счета. МТС также собирается значительно расширить функционал услуги «Вторая память», предоставив абоненту удобную возможность хранить важную информацию в защищенном облачном хранилище МТС и иметь к ней доступ в любой момент.

## ПОВЫШЕНИЕ ДОСТУПНОСТИ УСЛУГ

В XXI веке Интернет, мобильная связь и кабельное телевидение стали неотъемлемой частью нашей повседневной жизни. Сегодня даже небольшие сбои связи моментально отражаются на жизнях миллионов людей, которые теряют возможность связаться с близкими, коллегами, друзьями и деловыми партнерами.

С каждым годом общество предъявляет все более высокие требования к качеству услуг, а также возможности их получения в любой точке мира. А потому одним из аспектов социальной роли МТС мы считаем повышение доступности услуг связи за справедливую цену. Мы регулярно и своевременно информируем абонентов о любых изменениях условий подключения и тарифных планов и предлагаем устройства связи высокого качества по умеренным ценам.

### Справедливые тарифы

МТС всегда идет навстречу клиенту: мы регулярно выпускаем на рынок новые тарифные предложения, учитывающие требования и пожелания наших абонентов, а также позволяющие им сэкономить на связи. Компания из года в год снижает стоимость минуты звонка в сотовой сети: только с

января по декабрь 2013 года этот показатель снизился на 11%. Если же посмотреть на последние 6 лет (с 2008 по 2013 год), то стоимость минуты разговора (APPM) сотовой связи в сетях МТС в России снизилась более чем на 47%.

Компания регулярно внедряет привлекательные тарифные планы для услуг как мобильной, так и фиксированной связи, позволяющие нашим клиентам свободно общаться, не задумываясь о цене. Так, например, популярный тарифный план «Супер МТС» предоставляет клиентам МТС возможность бесплатного общения внутри сети. На протяжении 2013 года мы увеличивали дневной лимит бесплатных минут, а также снижали обязательный платеж, окончательно отказавшись от него к концу года.

Снижение средней стоимости минуты и бесплатные звонки внутри сети позволяют нашим клиентам не ограничивать себя в общении. Среднее потребление минут голосовой связи (MOU) в сети МТС постоянно растет, достигнув в 2013 году рекордных для России значений в 316 минут, что более чем в 1,5 раза больше, чем 6 лет назад.

В 2013 году МТС запустила линейку тарифных планов Smart, ориентированную на растущую аудиторию пользователей

Изменение средней стоимости минуты разговора в России, МТС, 2008—2013 годы

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Среднегодовой APPM, руб.	0,89	0,76	0,72	0,6	0,53	0,47
Изменение APPM, год к году	-20%	-15%	-6%	-16%	-9%	-11%
Изменение APPM, год к 2008 году	-	-15%	-21%	-33%	-40%	-47%

## Изменение среднего потребления минут (MOU) в России, МТС, 2008—2013 годы

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
MOU, мин.	208	240	247	274	296	316
Изменение MOU, год к году	–	+15%	+3%	+11%	+8%	+7%
Изменение MOU, год к 2008 году	–	+15%	+19%	+32%	+42%	+52%

смартфонов. Тарифы Smart дают нашим клиентам бесплатное голосовое общение и большие пакеты мобильного Интернета за низкую абонентскую плату.

Разработка тарифных планов в МТС осуществляется с учетом региональной специфики, что позволяет выводить на рынок предложения, адаптированные к каждому региону.

Компания также планомерно снижает стоимость передачи данных для пользователей Интернета. С января по декабрь 2013 года средняя стоимость передачи данных сократилась почти на 15%, а с 2008 по 2013 год она снизилась более чем в 35 раз.

### Роуминг

Мы последовательно снижаем цены в международном роуминге, так как убеждены, что поездка за рубеж не повод для значительного увеличения расходов на услуги связи. Сегодня МТС предлагает клиентам опцию «Ноль без границ», позволяющую значительно оптимизировать расходы на голосовую связь в роуминге за счет бесплатных входящих звонков. К концу 2013 года оноло половины абонентов МТС, пользующихся роумингом, подключали опцию «Ноль без границ». В отчетном периоде мы также предлагали нашим абонентам опцию «БИТ за границей», позволяющую значительно

оптимизировать расходы на мобильный Интернет в роуминге. В течение 2013 года МТС снижала стоимость услуги для наиболее популярных направлений для поездок, таких как Украина, а также увеличивал размер пакета для таких стран, как Германия, Латвия и Литва.

Сегодня клиентам МТС в международном роуминге в любой стране мира бесплатно доступна мобильная версия сайта МТС для смартфонов, которая автоматически определяет местоположение абонента и предоставляет ему информацию о роуминговых предложениях в соответствии со страной пребывания. Плата за трафик при доступе абонентов МТС к мобильной версии операторского сайта [www.pda.mts.ru](http://www.pda.mts.ru) не взимается. С помощью этого сайта можно получить подробную информацию об опциях, позволяющих сэкономить на мобильной связи в любой стране мира, а также пополнить лицевой счет своего телефона с банковской карты без комиссии и платы за трафик.

### Информационная поддержка клиентов

В основе нашей информационной политики по отношению к клиентам лежат принципы открытости и доступности любых данных о тарифах Компании и условий обслуживания. Вся информация о тарифах



и услугах МТС содержится на нашем сайте [www.mts.ru](http://www.mts.ru). Кроме того, клиенты Компании регулярно получают как информацию о новых тарифах и услугах, так и полезные подсказки по таким темам, как оптимизация тарифа, уточнение набора подключенных опций, контроль баланса, подключение и отключение услуг, способы пополнения счета в роуминге, возможности при нулевом балансе, местоположение ближайших салонов МТС, пополнение счета без комиссии и т.д. Мы также выпускаем специальные брошюры и листовки, посвященные отдельным тарифам и услугам.

Абоненты МТС в России могут круглосуточно получать информацию по условиям обслуживания в Компании, новым акциям и услугам, уникальным предложениям в контактном центре МТС любым удобным способом: позвонив по единому телефонному номеру, написав письмо по электронной почте, воспользовавшись чатом или видеоконсультантом. Получить данные об услугах и продуктах Компании можно на сайте YouTube на канале МТС. В разделе «Видеоинструкции» есть информация о сервисах

самообслуживания, о том, как настроить Интернет на компьютере и телефоне, как пользоваться модемом и роутером.

Справочно-информационную и техническую поддержку клиентам МТС оказывают специалисты семи контактных центров, объединенных в мультисайт, что позволяет обслужить звонок клиента мобильного бизнеса любого региона в любом из существующих контактных центров. В 2013 году количество обращений клиентов достигло 101 млн. Операторы Компании предоставляют весь спектр информационно-справочного обслуживания для клиентов МТС в режиме 24/7 бесплатно. Перечень доступной информации расширяется при внедрении новых продуктов, тарифных планов и акций для клиентов.

### Монобрендовая розничная сеть МТС

Одним из ключевых каналов обслуживания абонентов является собственная розничная сеть МТС, которую Компания развивает с 2009 года. Сеть позволяет нам обеспечивать высокое качество обслуживания, оперативно выявлять потребности клиентов и своевременно реагировать на изменения в их предпочтениях.

По состоянию на конец 2013 года общее количество салонов под брендом МТС составило 3955, в том числе 1197 салонов франчайзинговых партнеров, расположенных в 801 населенном пункте в 82 субъектах России. Все наши большие и флагманские салоны оборудованы комфортными местами ожидания и стульями для посетителей. Понимая нужды клиентов с ограниченными возможностями, мы оборудуем входные зоны наших офисов пандусами там, где это конструктивно возможно.

В офисах МТС наши абоненты всегда могут получить полный спектр услуг, предоставляемых оператором, включая услуги широкополосного доступа в Интернет и телевидения. Благодаря предоставлению

персонализированного доступа к операторскому интерфейсу, любая новая услуга, выпускаемая Компанией, автоматически становится доступной к продаже в офисе розничной сети. Кроме того, мы предлагаем клиентам розничной сети обширный перечень финансовых услуг, таких как потребительское кредитование, денежные переводы, страхование и карты «МТС Деньги». Монобрендовая сеть также позволяет нам эксклюзивно предлагать нашим абонентам выгодные по цене телефоны и другие устройства.

Сегодня собственная розничная сеть МТС, объединив возможности телекоммуникационных и банковских технологий, является ключевым инструментом интеграции оператора и банка МТС. Наши салоны все чаще выступают в качестве интегрированных офисов продаж операторских и банковских сервисов.

✓ Для повышения доступности, стимулирования перехода абонентов на смартфоны и роста проникновения использования услуг передачи данных в 2013 году мы выпустили на рынок самый доступный смартфон МТС 970 по цене 1890 руб.



В дальнейшем, как мы ожидаем, монобрендовая сеть МТС будет пользоваться все большей популярностью у клиентов. В наших планах — расширение перечня услуг, предоставляемых у наших франчайзинговых партнеров, и расширение линейки дополнительных продуктов, представленных в магазинах МТС.

### Брендируемые устройства МТС

Мы постоянно стремимся повысить доступность связи и ее удобство для наших абонентов. Одним из инструментов достижения этой цели является линейка брендируемых устройств МТС. Традиционно потребительские свойства брендируемых смартфонов и планшетов МТС ни в чем не уступают аналогичным свойствам устройств известных мировых производителей и при этом стоят дешевле. В 2013 году брендируемые устройства МТС были представлены во всех востребованных на рынке сегментах.

Так, самым доступным смартфоном, лидером продаж среди смартфонов на российском рынке по итогам второго полугодия 2013 года, стал смартфон МТС 970 на операционной системе Android 4.1 — этой ОС снабжены все топовые модели ведущих производителей.

В отчетном периоде мы приступили к продажам телефона МТС 975 — самого доступного смартфона с технологией NFC и возможностью бесконтактных платежей, сертифицированный по технологии MasterCard PayPass.

Самым доступным LTE смартфоном на рынке в 2013 году стал МТС 978, предназначенный для тех, кто хочет пользоваться передовым стандартом связи за разумные деньги — аналоги этого телефона от А-брендов стоят дороже в 2–3 раза. В отчетном периоде мы также приступили к продажам самого доступного LTE планшета на российском рынке МТС 1078.

Помимо смартфонов и планшетных компьютеров, мы также предлагаем своим абонентам модемы для подключения к Интернету по цене на 12–14% ниже цены конкурентов. Они настроены таким образом, чтобы обеспечивать нашим клиентам бесперебойную работу в сети Компании. МТС также предлагает линейку брендируемых USB-модемов для пользования мобильным Интернетом с максимальными скоростями до 100 Мбит/с. В частности, подобную скорость позволяет развивать модем и роутер МТС Коннект 4G LTE, используя который, клиенты пользуются всеми преимуществами сетей третьего и четвертого поколения, а также могут работать в сети новейшего стандарта 4G. USB-модемы МТС позволяют абонентам иметь доступ к мобильному Интернету практически в любом месте России и в любое время — в особенности это актуально для регионов и местностей, где возможность пользоваться проводным Интернетом ограничена или отсутствует.

### Интернет-магазин

В отчетном периоде Компания продолжила развивать собственный интернет-магазин, расширяя список городов, где абоненты могут приобрести товары и услуги МТС, не отходя от компьютера. Доставкой товаров из интернет-магазина в 2013 году могли пользоваться жители порядка 1 тыс. городов России. Курьерская доставка «до двери» в отчетном периоде осуществлялась в 34 городах.

Функциональные возможности интернет-магазина МТС значительно повышают удобство выбора телефонов для пользователей. В магазине внедрен рекомендательный функционал, позволяющий предлагать покупателям модели телефонов на основе мнений других покупателей, которые купили схожие товары. Кроме того, в магазине

установлен комплексный фильтр, позволяющий выбрать характеристики телефона и получить подборку моделей, отвечающих требованиям покупателя. Дружественный интерфейс максимально облегчает выбор и экономит время покупателей.

Популярность интернет-магазина МТС растет с каждым годом. Так, в 2013 году его среднемесячная посещаемость выросла по сравнению с 2012 годом в 1,5 раза до 2,3 млн человек в месяц, всего было обработано свыше 367 тыс. заказов, что на 43% больше показателя 2012 года. Большая часть клиентов — 85% — предпочли воспользоваться салонами-магазинами МТС как пунктами выдачи интернет-магазина.

В 2014 году мы планируем внедрить новую платформу управления заказами и ассортиментом, произвести полный редизайн интернет-магазина, запустить онлайн-продажи для корпоративных клиентов МТС.



ЭФФЕКТИВНОСТЬ  
РАЗВИТИЯ КОМПАНИИ  
НАПРЯМУЮ ЗАВИСИТ  
ОТ КВАЛИФИКАЦИИ  
ПЕРСОНАЛА  
И СПРАВЕДЛИВОГО  
И УВАЖИТЕЛЬНОГО  
ОТНОШЕНИЯ К КАЖДОМУ  
СОТРУДНИКУ





## HR В УСТОЙЧИВОМ РАЗВИТИИ

Команда профессионалов 95

Признание достижений Группы МТС 117

## Команда профессионалов

Успех МТС зависит от наших сотрудников — реальных людей, которые своей упорной работой позволяют Компании достигать все новых и новых высот. Мы уверены, что эффективность бизнеса и динамика развития Компании напрямую зависят от высокой квалификации персонала, конкурентных условий труда, справедливого и уважительного отношения к каждому сотруднику. МТС постоянно совершенствует социально-трудовые отношения, стремясь создать все условия для безопасной работы, способствующей профессиональному и карьерному росту сотрудников. Мы стремимся к тому, чтобы наши сотрудники получали радость от своей работы и гордились тем, что строят карьеру в одной из лучших российских компаний.

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

Общие затраты МТС на персонал в 2013 году составили 47,3 млрд руб. по сравнению с 42,5 млрд руб. в 2012 году.

### НАША КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА

МТС работает в наиболее динамичном и интеллектуальном секторе высоких технологий — в секторе телекоммуникаций. Наша команда выделяется инновационностью мышления, что позволяет Компании оставаться лидером отрасли связи на протяжении последних лет. МТС опирается на инновации, поощряет и использует их на всех уровнях и во всех аспектах деятельности. Кредо нашей команды — быть на шаг впереди во всем, что мы делаем. В МТС приняты ценности для всех сотрудников — ценности ПРОСТО. ПРОСТО — это шесть главных ценностей, которые разделяет каждый сотрудник МТС. Мы считаем эти качества наиболее важными в нашей ежедневной работе.

- П** **Партнерство — это ПРОСТО,**  
если умеешь работать в команде
- Р** **Результативность — это ПРОСТО,**  
если достигаешь поставленных целей
- О** **Ответственность — это ПРОСТО,**  
если отвечаешь за результат своих действий
- С** **Смелость — это ПРОСТО,**  
если первым делаешь шаг вперед
- Т** **Творчество — это ПРОСТО,**  
если мыслишь за рамками привычного
- О** **Открытость — это ПРОСТО,**  
если умеешь слушать и слышать

В 2013 году МТС поддержала Всемирный день без табака акцией «Брось сигарету!», в рамках которой сотрудникам Компании предлагалось обменять пачку сигарет на полезные фрукты или спортивный снаряд. Всего в акции приняли участие свыше 3,5 тыс. человек.

В честь 20-летия Группы МТС в июне 2013 года по всей территории присутствия мы организовали и провели летние Open Air, которые посетили свыше 20 тыс. сотрудников Компании. Все они получили памятные юбилейные значки. В Москве праздник проводился в парке Сокольники.

### Корпоративные мероприятия

В отчетном периоде мы провели международный интеграционный конкурс для сотрудников РегиОН, в котором за два года существования приняли участие свыше 60 тыс. человек. В рамках конкурса команды сотрудников МТС организуют мастер-классы, флэш-мобы, благотворительные акции и другие мероприятия, за каждое из которых каждая команда получает баллы. Всего в рамках конкурса было организовано около 1,5 тыс. мероприятий. Главным призом для победителей стало участие в финальном мероприятии, которое прошло в Греции в октябре 2013 года, которое посетили 450 человек. Здесь наши лучшие сотрудники смогли принять участие в квестах, творческих мастер-классах и других активностях.





В 2013 году мы создали корпоративную книгу для детей сотрудников МТС, повествующую о принципах работы сотовой связи и мобильных устройств простым и понятным языком. Сюжет книги строится вокруг путешествия главного героя — семилетнего Тёмы — сначала в салон МТС за новым мобильным телефоном, а затем на работу к папе — в эпицентр рабочих процессов по созданию «супертарифов» и рекламных видеороликов. В книге максимально доступно освещена работа ключевых функциональных подразделений Компании, где работают родители. Для лучшего усвоения материала каждая глава книги заканчивается закрепляющими вопросами, креативными играми и задачками.

## Наша корпоративная пресса

Вот уже несколько лет МТС издает корпоративный электронный интерактивный журнал «Запросто», выполненный в формате книги о Гарри Поттере — с оживающими прямо на страницах топ-менеджерами Компании, лучшими маркетинговыми роликами, яркими репортажами с ключевых событий МТС и отрасли. Каждый наш сотрудник может ознакомиться с новым номером журнала на корпоративном портале МТС, а также скачать специальное приложение на смартфон или планшет. Для удаленных регионов и выездных сотрудников мы выпускаем печатную версию. Ежедневно свежий номер издания скачивает свыше 50% сотрудников МТС, а лимитированная печатная версия в размере 1000 экземпляров буквально разлетается за 1–2 дня.

В 2013 году мы первыми на рынке стали использовать в корпоративных коммуникациях синергию трех цифровых медиаформатов: электронный журнал «Запросто», его мобильную версию, а также интернет-радио (Просто радио), в оперативном режиме представляющее все самые актуальные новости Компании. Достижения МТС в сфере внутренних коммуникаций не остались без оценки — в отчетном периоде система внутренних коммуникаций МТС стала победителем в номинации «Лучшее digital-медиа» 2013 года по версии «Digital Communication Awards», организованной Ассоциацией директоров по коммуникациям и корпоративным медиа России (АКМР) и издательством «МедиаБизнес».

## Программы признания

В МТС действует Программа признания — единая система признания достижений и поощрения профессионального развития сотрудников. На федеральном уровне программы признания призваны выявлять и отмечать как индивидуальные, так



и командные достижения сотрудников и выявлять лучших работников. В отчетном периоде в федеральных индивидуальных программах признания «Профессионал года» и «Руководитель года» приняли участие около 800 человек, в федеральных командных программах признания «Наша команда!» и «Мы это сделали!» — около 1200 человек. Победители программ приняли участие в торжественной церемонии награждения в Москве, на которой они получили памятные значки, ценные призы и поздравления от Президента МТС.

Проведение Программ признания сопровождается широкой коммуникационной кампанией: освещением в корпоративных СМИ, новостной ленте МТС, корпоративном журнале «Запросто», а также размещением информационных планов о достижениях сотрудников во всех офисах МТС.

В 2013 году проект «Признание» занял достойное место в перечне федеральных программ признания под названием «Ведомственные награды», а ряд сотрудников Компании были представлены к ведомственным наградам Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации. В 2014 году благодаря программе многие сотрудники МТС станут признанными «Мастерами связи» и «Почетными радистами»: в Минсвязи находится на рассмотрении пакет из более 200 представлений к наградам наших коллег.

В 2013 году мы также приняли решение о расширении федеральных программ признания. В частности, в дальнейшем Компания планирует оперативно поощрять сотрудников непосредственными руководителями на местах в рамках программы «Спасибо!», которая позволяет руководителям подразделений своевременно отмечать достижения сотрудников, повышая мотивацию и командность.

## СТРУКТУРА И ЧИСЛЕННОСТЬ ПЕРСОНАЛА<sup>1</sup>

В 2013 году численность сотрудников МТС составила 66 062 человека, что на 1,2% больше показателя 2012 года.

### Общая списочная численность

Страна	2012	2013	изм. 2012—2013
МТС Россия	29 746	30 800	3,5%
МТС за рубежом	6796	7389	8,7%
РТК	19 654	18 503	-5,9%
МГТС	9055	9370	3,5%
<b>ВСЕГО</b>	<b>65 251</b>	<b>66 062</b>	<b>1,2%</b>

МТС поддерживает сбалансированную по полу и возрасту структуру коллектива. Мы убеждены, что подобный подход позволяет Компании обеспечивать стабильность персонала, гарантирует здоровый внутрикорпоративный микроклимат и позволяет сохранять и передавать профессиональный опыт.

### Привлечение местных кадров

МТС стремится предоставлять рабочие места местным специалистам в странах и регионах присутствия Компании. Такой подход направлен на рост благосостояния местных сообществ за счет повышения уровня занятости и стимулирования экономического развития в регионах.

Доля работников, являющихся жителями региона присутствия

Регион присутствия	%
МТС Россия	91,0%
РТК	99,4%
МГТС	100,0%
Украина	99,7%
Армения	98,0%
Туркменистан	99,0%
Беларусь	99,0%

Доля топ-менеджеров, являющихся жителями региона присутствия

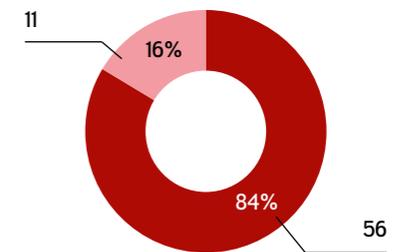
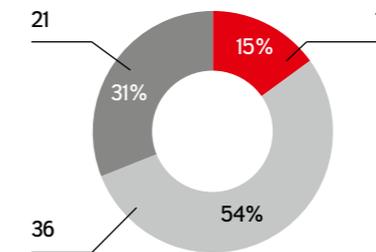
Регион присутствия	%
МТС Россия	72,7%
РТК	100,0%
МГТС	100,0%
Украина	76,5%
Армения	100,0%
Туркменистан	77,8%
Беларусь	55,0%

<sup>1</sup> Здесь и далее, если не указано иное, численность дана без учета сотрудников, работающих по договору гражданско-правового характера и аутстаффингу.

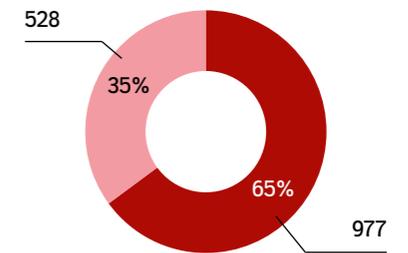
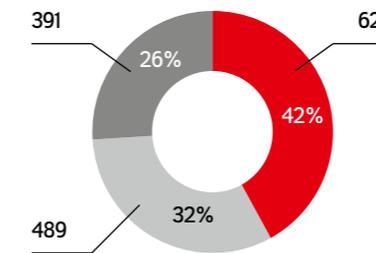
Структура персонала МТС по возрасту, чел.

Структура персонала МТС по полу, чел.

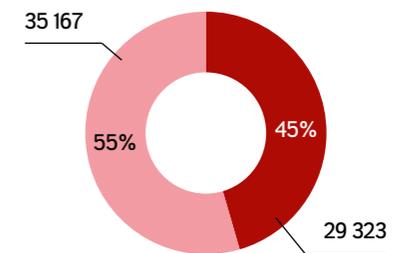
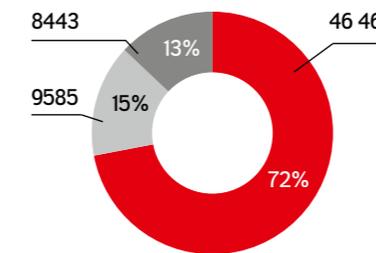
Высший менеджмент



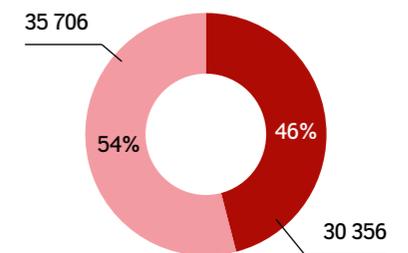
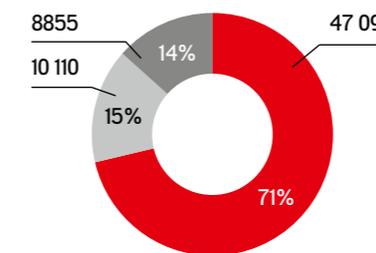
Средний менеджмент



Руководители младшего звена и рядовые сотрудники



Всего по Компании



■ до 35 лет ■ 35—45 лет ■ более 45 лет ■ мужчины ■ женщины

В 2013 году МТС приступила к созданию безбарьерной среды. Для этого в отчетном периоде МТС вошла в Совет бизнеса по вопросам инвалидности — организации, поднимающей и решающей вопросы инвалидности в плоскости бизнес-сообщества. Сегодня в Совет входят свыше 40 компаний, которые инициируют интеграцию людей с инвалидностью (сотрудников, партнеров, клиентов и пр.) в деятельность организаций. Участие в Совете позволяет нам обменяться опытом и дает возможность поделиться успешными примерами трудоустройства людей с инвалидностью. В 2013 году сотрудники МТС принимали активное участие в различных социально-значимых мероприятиях, организуемых и проводимых компаниями-членами Совета: конкурсе для студентов с инвалидностью «Путь к карьере», Форуме «Бизнес за равные возможности», кинофестивале «Кино без барьеров», фотовыставке «Жизнь в полном свете», ежегодном благотворительном танцевальном марафоне «Лучшие Друзья». Такие масштабные, социальные мероприятия как нельзя лучше подходят для социализации людей с инвалидностью, мы учимся друг у друга и вместе преодолеваем барьеры.

### Текущая текучесть кадров

Текущая текучесть кадров в МТС находится на традиционно низком для отрасли уровне благодаря ряду мер, принимаемых Компанией. Так, мы регулярно проводим мониторинг и анализ причин увольнений, по результатам которых принимаем меры по улучшению ситуации. Компания также реализует 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 личном плане.

В 2013 году текучесть кадров в МТС сократилась на 6% по сравнению с 2012 годом.

### Борьба с дискриминацией

В МТС не допускаются никакие формы проявления дискриминации в процессе трудоустройства, трудовой деятельности, профессионального и карьерного роста любого человека. Мы следуем принципу толерантного отношения к идеологическим, религиозным, расовым, физическим или личностным различиям сотрудников. При приеме на работу людей, имеющих ограничения трудоспособности, мы руководствуемся действующим на территории России и стран присутствия Компании законодательством. Мы не используем детский труд или труд по принуждению. В последние годы случаев дискриминации по каким-либо признакам в МТС зарегистрировано не было.

По отношению к сотрудникам Компания запрещает дискриминацию и домогательства, насилие или угрозу насилием, а также иное неподобающее поведение. МТС строго придерживается принципа равноправия и уважительного отношения ко всем своим работникам независимо от их личных особенностей: расовой принадлежности, цвета кожи, пола, этнической, национальной, религиозной принадлежности, гражданства, возраста, физических возможностей, семейного положения, сексуальной ориентации, культуры и иных личностных характеристик, защищенных законом.

### Трудовые отношения

В основе кадровой политики МТС лежат прозрачные и честные взаимоотношения с персоналом. Мы выстраиваем



Важнейшим показателем того, что работать в МТС интересно, является показатель вовлеченности персонала. Для нас вовлеченный работник — это сотрудник, который стремится выполнять свою работу как можно лучше, позитивно отзываясь о Компании и готов прикладывать дополнительные усилия для своего развития и развития МТС. Мы ежегодно проводим масштабный опрос по вовлеченности персонала, который показывает, какой процент сотрудников МТС действительно вовлечен в работу, а также какие факторы в наибольшей степени влияют на вовлеченность сотрудников. По итогам опроса для всех подразделений Компании составляются планы по повышению вовлеченности на будущий год, с руководителями проводятся обучающие семинары. По итогам 2013 года вовлеченность в группе компаний выросла на 7%, а в МТС-Россия — на рекордные 10%, что свидетельствует об эффективной работе HR и руководителей подразделений.

социально-трудовые отношения с сотрудниками на основе социального партнерства, подразумевающего равноправие, уважение и учет интересов сторон, а также соблюдение сторонами действующих законов и иных нормативных актов. В Компании также формируется доброжелательная корпоративная культура, атмосфера благодарности, заботы и признания для тех, кто помогает развивать бизнес, — наших коллег!

С каждым сотрудником МТС заключается трудовой договор. Практики заключения коллективных договоров в Компании нет. Мы неукоснительно придерживаемся требований трудового законодательства и стараемся максимально учитывать интересы персонала, а при возникновении разногласий прилагаем все усилия для объективного и справедливого разрешения конфликта. Все сотрудники МТС при изменении условий трудового договора или его прекращении по инициативе Компании получают предварительное уведомление заблаговременно — за два месяца.

В МТС приветствуется карьерное продвижение на основе ротации между регионами и уровнями управления. Это значит, что у сотрудников есть реальный шанс приобрести полезный опыт и навыки и познакомиться с бизнесом Компании в различных регионах.

Мы также поощряем общественную деятельность сотрудников в том случае, если она направлена на социальные или образовательные цели, является безвозмездной. Вместе с тем МТС не поощряет деятельность, которая может приводить к ситуациям конфликта интересов сотрудника и Компании. Если есть такая вероятность, сотрудник должен сообщить об этом (в соответствии с внутренней процедурой), прежде чем начинать заниматься такой деятельностью.

В том случае, если сотрудник считает, что его права нарушены, он может обратиться на «Единую горячую линию» [ethicscommittee@mts.ru](mailto:ethicscommittee@mts.ru) или на адрес линии Департамента контроля [control@mts.ru](mailto:control@mts.ru) со своей проблемой.

## МОТИВАЦИЯ ПЕРСОНАЛА

В основе всех систем вознаграждения персонала МТС лежит принцип конкурентоспособности заработной платы и справедливости вознаграждения. Мы используем комплексный подход к системе мотивации персонала и применяем лучшие мировые практики оплаты труда, которые позволяют объективно проводить оценку результатов деятельности сотрудников и МТС в целом, а также мотивировать сотрудников на повышение эффективности.

### Материальная мотивация

Годовой доход сотрудника МТС состоит из постоянной части оплаты труда (оклада) и переменной премиальной части. Размер фиксированной составляющей определяется с учетом диапазонов заработной платы, установленных для каждого должностного разряда (грейда) на основе анализа рынка труда в регионе присутствия. Переменная часть компенсации зависит от фактических результатов работы и направлена на стимулирование материальной заинтересованности всех категорий работников в постоянном повышении эффективности работы для достижения стратегических, финансовых и операционных целей Компании. 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 также действует система премирования для работников, занятых продажами и абонентским обслуживанием. Отличительной особенностью этой системы является структура дохода с большей переменной частью и иная частота выплат.

В 2013 году в системе вознаграждения персонала МТС произошли изменения: мы повысили фиксированную часть заработной платы, а также перевели на годовой цикл премирования ключевых руководящих позиций в Компании.

### Нематериальная мотивация

Помимо материальной мотивации персонала, большое внимание мы уделяем нематериальной мотивации. С 2012 года в Компании утверждена новая политика «Нематериальная мотивация персонала», устанавливающая основные принципы и направления нематериального стимулирования труда персонала в МТС, а также обозначающая комплекс мероприятий, направленных на реализацию потребностей персонала, не связанных напрямую с денежной компенсацией.

В 2013 году МТС расширил компенсационный пакет, распространив программу компенсаций занятий фитнесом и посещения бассейнов не только на работников контактных центров, но и на всех сотрудников Компании.

Мы ежегодно выделяем лучших сотрудников, руководителей и проектные команды. В корпоративных печатных изданиях и в новостной ленте корпоративного портала регулярно освещаются успехи и достижения сотрудников МТС.

## СОЦИАЛЬНЫЕ ГАРАНТИИ

МТС предоставляет своим сотрудникам полный комплекс социальных гарантий, предусмотренных законодательством, но не ограничивается ими. Мы уверены, что для создания дополнительных мер социальной защиты работников, позволяющих им чувствовать себя уверенно и комфортно в любой жизненной ситуации, необходимо брать на себя повышенные обязательства.

В 2013 году социальный пакет для сотрудников МТС был расширен. В частности, мы запустили первый этап транспортной программы, позволяющей сотрудникам получать компенсации за использование собственных автомобилей для работы. Был также расширен пакет льгот для сотрудников, которые строят свою карьеру с МТС на территории России и готовы перемещаться в другие регионы для решения новых задач.

Всего в 2013 году общие затраты Компании на обеспечение персонала социальными гарантиями составили 376,7 млн руб<sup>1</sup>.

### Материальная помощь

В определенных случаях работнику оказывается материальная помощь. МТС осуществляет доплаты по пособиям сверх установленных законодательством за период временной нетрудоспособности вследствие болезни и несчастного случая на производстве или профессионального заболевания, в период отпуска по беременности и родам и т.д., оплачивается аренда жилья и затраты, связанные с переездом. Компания оплачивает стоимость проезда к месту отдыха и

обратно работникам, проживающим в районах Крайнего Севера и приравненных к ним местностях. Расходы на материальную помощь сотрудникам в отчетном периоде составила 21,7 млн руб.

### Медицинское обслуживание

МТС обеспечивает дополнительную социальную защиту сотрудникам, предоставляя им медицинское страхование и страхование от несчастных случаев. Каждый год мы заключаем со страховыми компаниями договоры добровольного медицинского страхования (ДМС), которые дают возможность нашим сотрудникам получать медицинскую помощь в современных клиниках. Программа ДМС включает в себя расходы на поликлиническое обслуживание, стоматологическую помощь, вызов врача на дом и лечение в стационарах. В отчетном периоде МТС направила 329,9 млн руб.руб. на ДМС и 25,1 млн на НС.

### Корпоративное пенсионное обеспечение

Мы стараемся не только обеспечить настоящее для наших сотрудников, но и заботимся об их уверенном будущем. В Компании в рамках государственной пенсионной реформы реализуется проект по переводу накопительной части трудовой пенсии из Пенсионного фонда России в негосударственный пенсионный фонд «Система», учрежденный при участии МТС в 2000 году. Сотрудники МТС могут рассчитывать на получение негосударственной дополнительной пенсии.

<sup>1</sup> Включены расходы на страхование персонала, ДМС и прочие расходы.

## РАЗВИТИЕ И ОБУЧЕНИЕ ПЕРСОНАЛА

Мы убеждены, что залог профессионального роста сотрудников МТС — в качественном и своевременном обучении. В Компании существует собственный Корпоративный университет. Его миссия — создавать возможности развития, расширяя границы людей и бизнеса, для уверенного будущего МТС. Процесс построения карьеры в МТС прозрачен и понятен всем сотрудникам. Главное его преимущество в том, что каждый работник может самостоятельно управлять своей карьерой в Компании.

Основная задача корпоративного обучения в Компании — обеспечение комплексного развития сотрудников по ключевым для Компании компетенциям, формирование знаний, навыков и установок, необходимых сотрудникам и менеджерам для повышения эффективности на существующей позиции, создание инструмента для развития кадрового резерва и преемников на ключевые позиции, а также обеспечение преемственности уникальных знаний и опыта. В задачи Корпоративного университета входит создание в МТС самообучающейся среды, где каждый руководитель и каждый сотрудник заинтересован в развитии и вовлечен в процессы создания, сохранения и преумножения знаний и навыков в Компании.

В 2013 году мы продолжили сотрудничество с издательством «Манн, Иванов, Фербер», существенно улучшив корпоративную

электронную библиотеку для сотрудников. В 2013 году в библиотеке было доступно свыше 150 бизнес-книг, направленных как на личностное, так и на профессиональное развитие. Среди них — «Намасутра для оратора» Р. Гандапаса, «Тайм-драйв» Г. Архангельского и многие другие. В отчетном периоде мы также дополнили перечень аудио-книгами, чтобы сотрудники могли не только читать, но и слушать увлекательные произведения.

В отчетном периоде мы запустили английский клуб — программу, в рамках которой сотрудники общаются между собой на иностранном языке. Развитие языковых навыков проходит в формате живой дискуссии и позволяет комплексно развить лексический запас. Занятия проводит носитель языка.

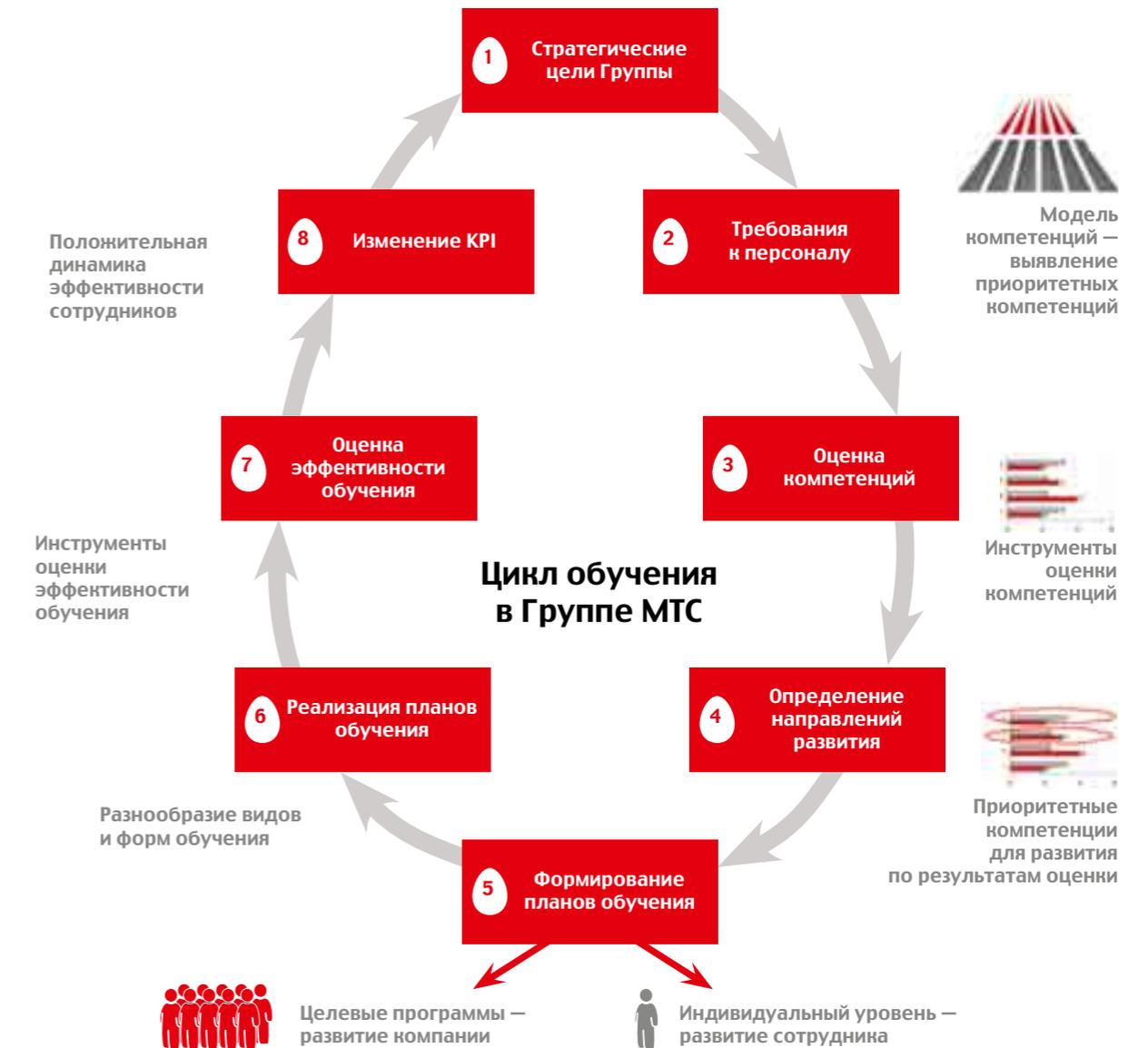
В 2013 году мы запустили внешний доступ в Систему дистанционного тестирования и обучения сотрудников. Теперь сотрудники МТС могут проходить увлекательные и актуальные курсы с любого гаджета: смартфона, персонального компьютера и планшета.

В 2013 году был запущен проект «Искусство управления», в рамках которого известные деятели искусства, культуры, спорта, политики делились своим опытом. Так, за год прошли мастер-классы Кости Дзю, Ирины Хакамады, известного адвоката Александра Добровинского, главного акушера-гинеколога Москвы Марка Курцера, покорителя Северного Полюса Матвея Шпаро и др.

В отчетном периоде мы продолжили обучение сотрудников стратегии передачи данных (data), разработав и внедрив ряд дистанционных и очных курсов. Среди них — курс «Мобильная смекалка», позволяющий ознакомиться с самыми популярными приложениями и операционными системами в интерактивном формате. Отдельные разделы по стратегии передачи данных были включены в технические и адаптационные программы для новых сотрудников.

Всего в 2013 году МТС было реализовано свыше **130 000** человеко-курсов

## Система обучения в МТС





В 2013 году состоялся первый выпуск «Академии Лидерства» — комплексной программы, направленной на развитие управленческих и коммуникативных навыков. В первой академии приняли участие более 90 сотрудников МТС. Обучение проходило не только в формате очных тренингов и мастер-классов, но и включало работу в проектных группах. В финале участники презентовали свои инициативы команде топ-менеджеров МТС. Команда-победитель отправилась на недельную стажировку в лондонский офис компании Vodafone.

## Профессиональные образовательные проекты

Программа обучения персонала МТС направлена на развитие профессиональных знаний и навыков сотрудников. Нормативы и содержание образовательных программ задаются в соответствии с требованиями к должности и профессиональным знаниям персонала.

Планирование профессионального обучения осуществляется на основе результатов аттестации знаний, итогов годовой оценки и в соответствии с потребностями конкретного подразделения. Профессиональное обучение сотрудников, непосредственно работающих с клиентами, осуществляется по единым стандартам с учетом территориальных особенностей.

В рамках развития профессиональных образовательных проектов в МТС функционируют следующие академии:

- «Академия клиентского сервиса» для сотрудников, занятых в обслуживании клиентов МТС;
- «Академия бизнес-продаж» для сотрудников Блока по продажам и абонентскому обслуживанию;
- «Академия тренерского мастерства» для развития тренеров МТС;
- «Академия лидерства» для высокопотенциальных сотрудников Группы МТС. Ключевыми задачами Академии является развитие управленческих и коммуникативных навыков у перспективных специалистов;
- «Академия успеха» для директоров регионов и преемников на их позиции.

На протяжении вот уже пяти лет МТС ежегодно проводит мастер-классы топ-менеджеров, посетив которые, сотрудники могут получить новые уникальные знания, обменяться опытом с коллегами и получить ответы на вопросы. Система обучения МТС построена таким образом, чтобы отвечать потребностям бизнеса и соответствовать ожиданиям сотрудников.

В рамках «Управления талантами» в 2013 году мы продолжили реализацию программы «Менторинг». Ее задача — передать преемнику на руководящую позицию знания и модели поведения, необходимые для дальнейшего карьерного развития. Всего в МТС сформировано более 50 менторских пар.

В 2013 году мы провели анкетирование персонала удовлетворенностью образовательными программами МТС, подтвердившего высокий уровень обучения в Компании.

## Развитие управленческих компетенций

Система развития управленческих компетенций МТС базируется на концепции выполнения индивидуального плана обучения, который формируется по результатам ежегодной оценки компетенций руководителей. Особое внимание мы уделяем обучению руководителей методам управления персоналом (отбор, оценка, грейдинг, развивающая обратная связь, создание индивидуальных планов развития, наставничество, мотивирование сотрудников и др.). Для этого в Компании действуют специальные мастерские, такие как «Обратная связь», «Составление индивидуального плана» и «Эффективный подбор персонала». Важной целью управленческого обучения, помимо формирования единого подхода к управлению у руководителей, является мотивация и удержание менеджмента Компании. Направление и содержание программ обучения определяются стратегией развития МТС, бизнес-задачами подразделений и уровнем развития компетенций по итогам оценки.

## Управление талантами

Сотрудники — наш самый ценный актив. От их компетентности, коммуникабельности, готовности к партнерству в значительной степени зависит успех МТС. Именно поэтому профессиональному росту и развитию персонала мы уделяем особое внимание. В МТС действует программа «Управление талантами», направленная на развитие навыков и получение знаний сотрудников, способствующих развитию ценных кадров внутри Компании. Многие участники программы попадают в кадровый резерв и при появлении подходящей вакансии имеют возможность сделать следующий карьерный шаг.

Благодаря программе «Управление талантами» в 2013 году 84,5% руководящих позиций были закрыты внутренними кандидатами. В целом в отчетном периоде 68,9% всех вакансий Компании были закрыты за счет внутренних ресурсов.

В рамках программы персонал МТС делится на три категории: преемники (претенденты из числа руководителей на управленческие позиции следующего уровня), линейные сотрудники с высоким потенциалом развития (Hi-Po), специалисты узкого профиля с уникальной экспертизой и высокой эффективностью (Hi-Pro).

Кандидатуры в программу выдвигаются руководителями подразделений во время ежегодной оценки эффективности и обсуждаются на ежегодной коллегиальной сессии с участием вице-президентов МТС. Если сотрудник имеет стабильно высокую интегральную оценку, высокий потенциал и заинтересованность в карьерном продвижении, то его шансы на попадание в программу высоки.

Кандидатуры в программу выдвигаются руководителями подразделений во время ежегодной оценки эффективности и обсуждаются на коллегиальной сессии с участием вице-президентов МТС. Для участников программы мы регулярно проводим мастер-классы с участием топ-менеджмента и



В 2013 году мы запустили конкурс для экспертов «Hi-Pro года», в рамках которого специалисты, обладающие уникальными знаниями, делятся со своими коллегами экспертизой в формате мастер-классов, вебинаров и написания статей. Конкурс проходит в Корпоративном центре и всех макрорегионах МТС.

В 2013 году для всех преемников мы запустили новый оценочный инструмент — опросник Hogan. За год инструментом воспользовались более 200 сотрудников МТС. Опросник позволяет выявить репутацию руководителя, его управленческий потенциал, ценности, мотивы, интересы, а также сильные стороны, которые, будучи доведены до крайности в ситуации стресса, могут привести к неэффективному поведению.

внешних приглашенных спикеров, проводим стажировки, в том числе за рубежом.

Благодаря программе «Управление талантами» отток высокопотенциальных сотрудников и преемников на руководящие позиции в 2013 году сократился на 4%, а количество продвижений на руководящие позиции из числа преемников и высокопотенциальных сотрудников увеличилось до 190 человек.

### Развитие дистанционного обучения

Одним из наиболее удобных для МТС форматом обучения, учитывая масштаб Компании, является дистанционное обучение. В 2013 году мы продолжили развивать это направления, сделав упор на разработку собственных курсов и закупку новых тренингов. Всего в отчетном периоде Компания разработала и закупила 85 курсов, из которых свыше 30 — видеокурсы, а также внедрила систему смешанного обучения по техническому и финансовому направлениям. Мы также разработали дистанционные пред- и посттренинги для сотрудников, обучающихся на внутренних очных курсах.

Всего в 2013 году в МТС было пройдено более 92 100 дистанционных человеко-курсов, что более чем в 3 раза превышает аналогичный показатель 2012 года.

### Подготовка преемников

МТС развивает программу по планированию преемственности с 2010 года. Мы создаем условия, позволяющие перспективным лидерам управлять собственной карьерой: в основе системы обучения преемников лежат планы развития каждого сотрудника. Сама образовательная программа формируется в соответствии с результатами оценочных мероприятий и уровнем развития компетенций.

Для наиболее талантливых сотрудников МТС реализует уникальную программу, совмещающую очное и дистанционное



На фото: награждение номинантов «Фабрики идей».

обучение, адаптированное под требования телеком-рынка, проектную работу, — «Академия успеха». Лучшие сотрудники из числа кадрового резерва направляются на долгосрочные программы повышения квалификации, MBA и мини-MBA.

### Подготовка внутренних тренеров

В МТС развит институт внутренних тренеров, позволяющий не только сохранять эффективность работы системы обучения в Компании, но и сокращать затраты на внешнее обучение. В 2013 году основной акцент был сделан на развитие тренеров блока продаж и обслуживания. В отчетном периоде

была также тиражирована практика каскадной передачи тренингов — открыта возможность передавать программы для тренеров внутри своих макрорегионов для тех, кто получил высокие оценки на передаче тренингов в Корпоративном университете.

### Развитие инновационного мышления у сотрудников

С 2008 года в МТС действует программа «Фабрика идей», в рамках которой каждый сотрудник Компании имеет возможность воплотить в жизнь самые смелые инициативы. Концепция «Фабрики идей» проста: любой сотрудник МТС может прислать инновационную идею, которую проанализируют опытные эксперты и дадут заключение о перспективах ее реализации в компании. Самые успешные идеи тиражируются по всем регионам и странам присутствия МТС. Инициативы от сотрудников могут быть как общего характера, так и узкопрофильные.

В 2013 году на «Фабрику идей» было реализовано 42 идеи из предложенных сотрудниками 378. Всего за время существования программы мы получили свыше 13,2 тыс. идей, из которых 1160 были реализованы. Экономический эффект от внедрения инициатив сотрудников в 2013 году составил свыше 4,8 млн долл., общий экономический эффект от внедрения инициатив сотрудников за время работы «Фабрики идей» превысил 59,3 млн долл.

Все сотрудники, подавшие полезные предложения, активно поощряются. Регулярно присваивается звание «Лидер года в области инноваций», торжественно вручаются грамоты и кубки, фото и интервью авторов идей размещаются на внутреннем портале и в офисах МТС. Наиболее эффективные рационализаторы попадают в кадровый резерв Компании и быстро продвигаются по карьерной лестнице. Компания также оплачивает профессиональное обучение талантливых инноваторов.

## ПРИВЛЕЧЕНИЕ И АДАПТАЦИЯ ПЕРСОНАЛА

Мы уверены, что достижение стратегических задач МТС возможно, только если у нас будут работать лучшие профессионалы, мотивированные на успех. Мы постоянно совершенствуем инструменты отбора персонала, что позволяет нам привлекать в Компанию наиболее перспективных кандидатов и высококлассных состоявшихся специалистов.

В 2013 году мы запустили карьерный портал для соискателей [rabota.mts.ru](http://rabota.mts.ru), на котором представлена информация о развитии, карьерных лестницах, корпоративной культуре Группы МТС. Представлены вакансии разных позиций: как для новичков, так и для экспертов и управленцев. Любой соискатель, желающий устроиться в Компанию МТС, может откликнуться на интересующую его вакансию в удобном формате. В отчетном периоде мы также выстроили систему летних стажировок для студентов.

Мы стремимся принимать на работу лучших профессионалов на рынке. Кроме того, мы инвестируем большие средства в профессиональное обучение и развитие собственных кадров. При назначении мы должны быть полностью уверены в том, что человек соответствует профилю позиции и сможет добиться значительных результатов в работе. Процесс подбора персонала в Компании максимально прозрачен. В конкурсе на замещение вакансии могут участвовать как внутренние, так и внешние кандидаты.

Вся информация о карьере в Компании, требованиях к кандидатам и список вакансий доступны в разделе «Карьера» на официальном сайте МТС ([www.company.mts.ru/career](http://www.company.mts.ru/career)).

### Привлечение молодых специалистов

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

МТС предоставляет студентам и молодым специалистам возможность пройти летние стажировки и производственную практику в различных подразделениях Компании. Всего по программам стажировки Компания сотрудничает с более чем 50 высшими учебными заведениями России. Программа длится от двух месяцев, на протяжении которых со стажером работает наставник. Новичок выполняет определенные бизнес-функции и берется под определенный проект, где он действительно нужен. В 2013 году 75 студентов прошли стажировку в Компании, 9 из них остались в штате МТС.

### Адаптация новых сотрудников

В МТС действует современная система адаптации новых сотрудников. В первый рабочий день новички получают справочник сотрудника «Добро пожаловать в МТС»,

в котором можно найти ответы на основные вопросы, возникающие в первые дни работы в Компании, а также значки и канцелярские принадлежности с логотипом МТС.

Все новички Компании в обязательном порядке проходят интеграционные курсы:

- «Введение в МТС» — «курс молодого бойца» для новых сотрудников, знакомит их с основами бизнеса Компании, ее историей, организационной культурой и корпоративной культурой;
- «Введение в GSM» — букварь каждого сотрудника МТС — увлекательные уроки, где можно узнать все о мобильной связи.

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

## ОХРАНА ТРУДА И ЗДОРОВЬЯ

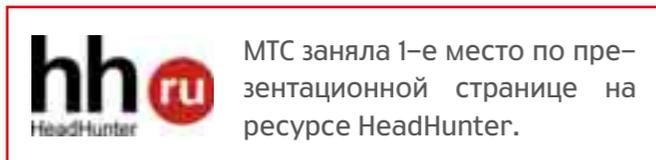
Вопросам обеспечения надлежащих условий и охраны труда МТС уделяет самое пристальное внимание. Безопасность сотрудников — основная составляющая корпоративной социальной ответственности Компании. В области охраны труда МТС руководствуется требованиями законодательства стран присутствия, а также нормами международного права. В Компании функционирует трехуровневая система управления охраной труда, сфокусированная на создании безопасных условий труда и предупреждении производственного травматизма.

Общее управление работой по охране труда в МТС осуществляет Президент, непосредственное руководство — член правления-вице-президент по управлению персоналом Блока по управлению персоналом МТС. В макрорегионах руководство работой бюро охраны труда осуществляют директора по персоналу, в регионах специалисты по охране труда непосредственно подчиняются директорам филиалов.

Ежегодно мы проводим оценку эффективности системы управления охраной труда на

основе количественных показателей, которые позволяют объективно оценить степень реализации проводимой в Компании политики в области охраны труда. Оценка получает каждый филиал. По результатам оценки эффективности системы управления охраной труда проводится анализ, планируются конкретные мероприятия по охране труда.

С 2010 года в МТС внедрена система компьютерного дистанционного тестирования и обучения (СДТО) по охране труда. После внедрения данного проекта каждый сотрудник Компании получил возможность изучать материалы для подготовки к тестированию, представленные на корпоративном информационном портале. Решения, разработанные в рамках данного проекта, направлены на повышение качества уровня требуемых знаний в области охраны труда и индивидуальный подход к каждому работнику в зависимости от специфики выполняемой работы. Автоматизация процесса обучения позволяет обеспечить 100-процентный охват сотрудников и своевременно проводить проверку знаний.





Одним из важнейших направлений в работе по профилактике производственного травматизма и профессиональных заболеваний является аттестация рабочих мест. Этот процесс позволяет полностью идентифицировать и объективно оценить опасные и вредные производственные факторы и риски на рабочих местах, спланировать мероприятия по улучшению условий труда.

Коэффициент частоты несчастных случаев<sup>1</sup> (Кч), 2011–2013 годы



<sup>1</sup> Коэффициент частоты (Кч) определяет число несчастных случаев за отчетный период в расчете на 1000 работающих.

Следует отметить, что в 2013 году в ряде филиалов МТС закончился пятилетний срок действия результатов предыдущей аттестации рабочих мест, также появились новые рабочие места за счет сотрудников ЗАО «КОМСТАР–Регионы», которые вошли в штат МТС после объединения компаний. В 2014 году на этих рабочих местах МТС проводит специальную оценку условий труда вместо аттестации рабочих мест по условиям труда, в соответствии с Федеральным законом от 28 декабря 2013 года № 426–ФЗ «О специальной оценке условий труда».

Серьезное внимание МТС уделяет одному из самых важных вопросов в сфере охраны труда – организации работы по предупреждению производственного травматизма и профессиональных заболеваний, проведению превентивных мероприятий по управлению профессиональными рисками. Мы реализуем различные организационные и технические мероприятия по профилактике производственного травматизма, проводим анализ профессиональных рисков.

В 2013 году в МТС произошло 7 несчастных случаев. Случаев со смертельным исходом по вине работодателя в Компании не было. Основной причиной несчастных случаев явилась личная неосторожность самих пострадавших. При этом коэффициент частоты (Кч) производственного травматизма составил 0,19.

Система охраны труда Компании в 2013 году получила признание на региональном и областном уровнях. Так, филиал МТС в Калуге занял первое место в областном смотре-конкурсе на лучшую организацию по созданию безопасных условий труда по отраслям экономики среди организаций с численностью работников менее 100 человек. В Кемеровской области первое место в областном конкурсе по охране труда занял филиал МТС. Лауреатом XI областного смотра-конкурса по охране труда в сфере «связь» стал филиал МТС в Саратове.

## ФИЗКУЛЬТУРА И СПОРТ

МТС культивирует здоровый образ жизни в Компании и заботится о досуге своих сотрудников: у нас есть свои футбольная, баскетбольная и волейбольная команды. Персонал Компании имеет возможность участвовать в корпоративных соревнованиях вместе с членами своих семей, а также посещать занятия по футболу, баскетболу, волейболу, плаванию.

Компания регулярно проводит Кубок Группы МТС по мини-футболу, День здоровья – семейно-спортивный праздник (на

празднике проводится отбор спортсменов в команду для участия в спартакиаде АФК «Система»), ежегодный турнир по пляжному волейболу в макрорегионе «Сибирь», туристический слет в макрорегионе «Юг». Проводятся турниры по боулингу, волейболу, шахматам, картингу и настольному теннису. МТС ежегодно принимает участие в спартакиаде АФК «Система», а многие подразделения Компании проводят также региональные спартакиады и чемпионаты по футболу и другим видам спорта.





В 2013 году сотрудники МТС участвовали в спортивных мероприятиях по программе спартакиады, плаванию, баскетболу, волейболу, футболу, настольному теннису, бильярду, шахматам и картингу.

В мае в Нижнем Новгороде мы провели VI Кубок МТС по мини-футболу, в котором приняли участие 9 команд из макрорегионов и ДК, в том числе сотрудники «МТС Украина», «МТС Беларусь» и «МТС Армения».

В июле на стадионе «Локомотив» в Москве МТС организовала спортивно-семейный праздник «День здоровья», в котором приняли участие свыше 1 тыс. человек. Общее число спортсменов составило 300 человек. На стадионе «Янтарь» в Москве прошла ежегодная Спартакиада АФК «Система». В мероприятии от МТС участвовали 65 спортсменов, одержавшие до этого победу в «Дне здоровья». Сборная команда МТС заняла 3-е место в общекомандном зачете.



# Признание достижений Группы МТС

Наименование рейтинга / конкурса / премии	Номинация в рейтинге / конкурсе / премии	Организатор / источник
МТС — лучший телекоммуникационный бренд		
	ТОП-100 самых дорогих мировых брендов рейтинга BRANDZ™	Единственный российский телекоммуникационный бренд в рейтинге, 82-е место, +3 пункта по сравнению с 2012 годом Международное агентство Millward Brown Газета «Financial Times»
	Рейтинг «100 лучших глобальных брендов 2013 года» («100 Best Global Brands 2013»)	Самый дорогой российский телеком-бренд, 2-е место в общем рейтинге Международная консалтинговая группа Interbrand Журнал «BusinessWeek»
	Международная премия «Брэнд года / Effie»	Победитель в номинации «Репутация и доверие» 2 награды: — проект по продвижению тарифа «Супер МТС»; — проект «Цифровизация», направленный на популяризацию цифрового телевидения МТС Американская маркетинговая ассоциация
МТС — лучший работодатель		
	Рейтинг работодателей России	Лучший работодатель среди российских компаний Кадровый холдинг HeadHunter
	Единственный российский работодатель в топ-3 рейтинга	Международная консалтинговая группа PricewaterhouseCoopers
		Экономический журнал «Коммерсантъ-Деньги»

	Рейтинг молодежных работодателей	Лучший работодатель для молодежи среди российских компаний Единственный российский работодатель в топ-3 рейтинга	Молодежный портал Career.ru Кадровый холдинг HeadHunter
	Конкурс презентационных страниц работодателей на сайте HeadHunter	Победитель конкурса	Кадровый холдинг HeadHunter
	Рейтинг лучших работодателей России «Индекс лидерства»	Победитель в номинации «Индекс комфорта»	Группа компаний «РДВ-медиа»: сайт RABOTA.RU, бизнес-издание «Элитный персонал»
МТС — лучшая в области закупок			
	«Procurement Leaders Awards 2013» (London)	Единственный представитель России среди финалистов в номинации «Трансформация закупочной деятельности»	Global membership network «Procurement Leaders» Procurement Leaders magazine
	Премия «Лидер конкурентных закупок»	Победитель в номинации «За вклад в развитие и продвижение конкурентной закупочной деятельности»	Международный центр электронных торгов B2B-Center
	Национальный рейтинг прозрачности закупок	Победитель в категории «Заказчики по 223-ФЗ» с отметкой «Высокая прозрачность» (МГТС)	«Национальная ассоциация участников электронной торговли» (НАУЭТ) Министерство экономического развития Федеральная антимонопольная служба (ФАС) Счетная палата Российской Федерации
МТС — лучшая в управлении бизнесом			
	Всероссийская премия «Investor Awards 2013»	Победитель в номинации «Лучшая корпоративная стратегия бизнеса» за долгосрочную корпоративную стратегию «3i»: «Интеграция», «Интернет», «Инновации»	Медиа-группа «Рынок ценных бумаг» Социальная сеть «Investor.ru»

	II Ежегодная отраслевая премия «COMNEWS AWARDS 2013»	Победитель в трех номинациях: «Крупнейший оператор связи по выручке» «Крупнейший оператором мобильной связи по глубине проникновения» «Лучшее внедрение решения SAP в телекоммуникационной отрасли за проект Work Force Management» в МГТС	Группа компаний ComNews
МТС — самая клиентоориентированная компания			
	Первый в России рейтинг клиентоориентированных компаний	1-е место среди мобильных операторов	Ассоциация Клиентской Лояльности и Клиентоцентричности (КЛИК)
МТС — социально-ответственная компания			
	Национальный рейтинг корпоративной социальной ответственности	Оценка «AA(s)», что свидетельствует о высоком уровне социальной ответственности Компании и эффективной стратегии в области КСО	Рейтинговое агентство «Репутация»
	Ежегодная федеральная премия в области инноваций «Время инноваций»	Победитель в номинации «Социальная инновация года» за просветительский проект по обучению интернет-грамотности людей старшего поколения «Сети все возрасты покорны»	Фонд «Социальные проекты и программы» при поддержке Министерства экономического развития Российской Федерации, Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации
	Национальная программа «Лучшие социальные проекты России»	Включение в топ-20 лучших социальных проектов России федерального социально-просветительского проекта МТС для людей старшего поколения в области интернет-грамотности «Сети все возрасты покорны»	Фонд «Социальные проекты и программы» при поддержке Департамента социальной защиты населения г. Москвы, Всемирного фонда дикой природы (WWF), Лесного попечительского совета России (FSC)

	<p>Федеральная премия в области поддержки малого и среднего бизнеса «Основа Роста-2013»</p>	<p>Награда за проект по поиску и поддержке молодых инноваторов в сфере телекоммуникаций «Теленом Идея»</p>	<p>Фонд «Социальные проекты и программы» при поддержке Министерства экономического развития Российской Федерации и Российского союза промышленников и предпринимателей</p>
<p>МТС – самый экологически ответственный бизнес</p>			

	<p>Ежегодная общероссийская премия «Экопозитив»</p>	<p>Победитель в номинации «Инициативы социальных предпринимателей и экологически ответственного бизнеса» за федеральную программу по защите окружающей среды «Эко-телеком»</p>	<p>Зеленое движение России ЭКА Московский молодежный многофункциональный центр</p>
<p>Единственный представитель крупного бизнеса среди победителей экологической премии</p>			

Награды в области маркетинга, коммуникаций и PR

	<p>Национальная премия «Большая цифра»</p>	<p>Победитель в номинации «Маркетинговое продвижение компании-оператора» за кампанию по продвижению цифрового ТВ МТС на мобильных и фиксированных сетях</p>	<p>Ассоциация кабельного телевидения России Министерство связи и массовых коммуникаций Российской Федерации Выставочная компания «MID'expo»</p>
--	--	---	---

	<p>Ежегодная премия маркетинговой индустрии «Серебряный Меркурий 2013»</p>	<p>ГРАН-ПРИ за создание Йети Братишкина для рекламных кампаний МТС 2 высшие награды в номинациях: «Лучшее творческое решение интегрированной кампании» «Лучшая реализация интегрированной кампании» (за рекламную кампанию «Бесплатные соцсети для людей и йети»)</p>	<p>Российская Ассоциация Маркетинговых Услуг</p>
--	--	---	--

	<p>II Всероссийский Конкурс «Лучшее корпоративное видео 2013»</p>	<p>Победитель сразу в двух номинациях: «ТВ-передача» за интерактивное телевизионное ток-шоу «Борьба идей», созданное с телеканалом «Просвещение» в рамках конкурса молодежных инновационных проектов МТС «Теленом Идея» «Имиджевый корпоративный фильм» за ролик «Три новеллы о любви», посвященный 130-летию МГТС</p>	<p>Ассоциация директоров по коммуникациям и корпоративным медиа России (АКМР) Издательство «Медиа-Бизнес»</p>
--	---	--	---

	<p>Премия издательского дома «Комсомольская правда»</p>	<p>Победитель в номинации «Кросс нападение» за лучшие креативные кампании в интернете</p>	<p>Издательский дом «Комсомольская правда» (порталы «Советский спорт» <a href="http://sovsport.ru">sovsport.ru</a> и <a href="http://kp.ru">kp.ru</a>)</p>
--	---	---	--

Награда в области продуктов и услуг

	<p>Международная премия «Global Telecoms Business Innovation Awards 2013»</p>	<p>Победитель в номинации «Инновационные сервисы для бизнеса» («Business Service Innovatoin») за корпоративный сервис МТС «Мобильные сотрудники»</p>	<p>Международное телекоммуникационное издание «Global Telecoms Business»</p>
--	---	--	--

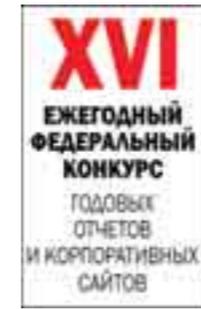
	<p>Премия Рунета «Лучший гаджет 2013»</p>	<p>Победитель в номинации «Лучший ультрабюджетный смартфон» (смартфон МТС 970)</p>	<p>Портал Hi-Tech@Mail.Ru Пользователи Рунета</p>
--	---	--	---

Награды руководителей МТС

	<p>XIV Ежегодный рейтинг «ТОП-1000 российских менеджеров»</p>	<p>Топ-менеджеры МТС в совокупности заняли больше всего лидирующих позиций в отрасли «Связь и Телекоммуникации» Президент МТС Андрей Дубовсков занял первое место среди высших руководителей</p>	<p>Ассоциация менеджеров России ИД «Коммерсантъ»</p>
--	---	--	--



	Российская деловая премия в области менеджмента «АРИСТОС-2013»	Вице-президент по продажам и обслуживанию МТС Вадим Савченко стал победителем в номинации «Лучший коммерческий директор»	Ассоциация менеджеров России
	Национальная премия «Успех. Лучший корпоративный юрист года 2013»	Вице-президент по корпоративным и правовым вопросам МТС Руслан Ибрагимов стал победителем в номинации «Развитие профессии»	Объединение Корпоративных Юристов (ОКЮР)
	«Procurement Leaders Awards 2013» (Asia Pacific)	Вице-президент по закупкам и административным вопросам Валерий Шоржин получил награду в номинации «Лидер в области закупок» («Procurement leader»)	Global membership network «Procurement Leaders» Procurement Leaders magazine
	«Медиа-Менеджер России 2013»	Директор МТС по фиксированному бизнесу и ТВ Дмитрий Багдасарян получил две награды: в категории «Телевидение» номинации «Электронные СМИ» и специальной номинации от телеканала «Нано ТВ» «за большой вклад в объединение усилий участников медиа-рынка с целью его устойчивого развития»	Ассоциация директоров по коммуникациям и корпоративным медиа России (АКМР) Издательство «Медиа-Бизнес»
	Национальная премия «Директор Года 2013»	Председатель Совета директоров МТС Рон Зоммер вошел в рейтинг «25 лучших председателей Совета директоров 2013» Независимый директор МТС Миллер Стэнли вошел в рейтинг «50 лучших независимых директоров 2013»	

Награды подразделений МТС			
	«IR Magazine Europe Awards 2013»	Победитель в номинации «Лучшее подразделение по связям с инвесторами среди российских компаний»	IR Magazine
	Международный конкурс «Лучшие юридические департаменты — 2013»	Блок по корпоративным и правовым вопросам МТС победил в номинации «Теленоммуникации»	Международный конгресс «Wolters Kluwer» Профильный правовой журнал «Корпоративный юрист»
	Международный конкурс «Лучшие юридические департаменты — 2013»	Департамент корпоративного управления и правового обеспечения Розничной сети МТС победил в номинации «Торговля»	Международная консалтинговая компания «Odgers Berndtson» Журнала «Legal Insight»
Признание годовых отчетов МТС профсообществом			
	XVI Ежегодный федеральный конкурс годовых отчетов и сайтов	Годовой отчет МТС стал лучшим в теленоммуникациях. МТС также получила награду в главной номинации конкурса за «Лучшее комплексное представление компании»	Медиа-группа «Рынок ценных бумаг» Социальная сеть «Investor.ru»
	XVI Ежегодный конкурс годовых отчетов Московской биржи	Годовой отчет МТС отмечен в номинации «Лучшее раскрытие информации о корпоративном управлении в годовом отчете»	Московская биржа
	Всероссийский конкурс «Лидеры российского бизнеса: динамика и ответственность — 2013»	Отчет устойчивого развития МТС стал победителем в номинации «За высокое качество отчетности в области устойчивого развития»	Российский Союз Промышленников и Предпринимателей (РСПП)

СОЦИАЛЬНЫЕ ПРОЕКТЫ МТС  
СПОСОБСТВУЮТ УЛУЧШЕНИЮ  
СОЦИАЛЬНОГО КЛИМАТА,  
СНИЖЕНИЮ СОЦИАЛЬНОЙ  
НАПРЯЖЕННОСТИ  
И СТИМУЛИРУЮТ  
ЭКОНОМИЧЕСКОЕ РАЗВИТИЕ  
СТРАНЫ





## СОЦИАЛЬНЫЕ ИНВЕСТИЦИИ — ОСНОВА КСО

Наши социальные программы 127

Охрана окружающей среды 151

## Наши социальные программы

Практическая реализация принципов корпоративной социальной ответственности является ключевым направлением нашей политики в сфере КСО. МТС активно участвует в различных благотворительных проектах и акциях, стремясь оказать социальную поддержку тем, кто в этом нуждается. Мы убеждены, что именно такой подход должен исповедовать социально-ответственный бизнес.



МТС оказывает благотворительную и спонсорскую помощь частным лицам и организациям, занимающимся благотворительностью. Мы также реализуем ряд проектов социальной направленности во взаимосвязи с нашим основным бизнесом — предоставлением услуг мобильной и фиксированной связи, а также доступа в Интернет.

Мы также всесторонне поддерживаем вовлеченность в благотворительную деятельность персонала МТС, наших клиентов и партнеров. Важным направлением является поддержка волонтерского движения внутри Компании. Так, волонтерское движение «Просто дари добро», созданное в МТС в 2011 году, регулярно организует различные проекты и программы, направленные на оказание помощи детям. Сегодня движение насчитывает около 3 тыс. сотрудников МТС. В 2013 году волонтеры провели по всей стране свыше 250 мероприятий. Особой популярностью у ребят из подшефных детских домов пользовался «Мобильный театр сказок», в котором играют наши талантливые работники.

МТС старается поддерживать долгосрочные масштабные проекты, позволяющие решить наиболее острые социальные проблемы и соответствующие приоритетам государства в области социальной политики. Мы заинтересованы в проектах, которые могут быть реализованы максимально широко, как на территории России, так и в других странах присутствия Компании.

В 2013 году МТС реализовывала мероприятия, направленные на повышение информатизации общества, раскрытие потенциала молодежи, поддержку семьи и детства, сохранение экологии, улучшение здоровья



В 2013 году на благотворительность и проекты в сфере КСО МТС направила свыше

**829 млн рублей**

людей, поддержку ветеранов, развитие культурного и исторического наследия регионов и стран присутствия МТС.

МТС следует ряду принципов при реализации проектов в сфере корпоративной социальной ответственности. В частности, Компания не участвует в благотворительных инициативах с целью прямого или

косвенного влияния на принятие решений или вознаграждения за принятие решений представителей органов государственной власти, местного самоуправления или иных должностных лиц по вопросам деятельности МТС. Мы также не участвуем в проектах в пользу политических партий, организаций, движений и объединений, а также в благотворительных инициативах с участием государственных компаний или должностных лиц, которые носят закрытый характер и раскрытие сведений о которых способно нанести ущерб Компании или ее сотрудникам.

Благотворительная и спонсорская деятельность МТС в 2013 году осуществлялась по нескольким направлениям.

## ПОМОЩЬ ДЕТЯМ

Важнейшим направлением благотворительной помощи МТС является помощь социально незащищенным детям. Мы регулярно организуем, участвуем и проводим различные мероприятия для детских домов и школ-интернатов. Нередко мы предоставляем бесплатный доступ в Интернет и к кабельному телевидению детским организациям.



### Поддержка детских домов и школ-интернатов

МТС активно поддерживает социальные проекты, направленные на поддержку и развитие детей, лишенных родительской опеки. Компания сотрудничает с благотворительными фондами, проводит благотворительные аукционы и поддерживает социальные проекты региональных властей и общественных организаций.

Так, в Новосибирске МТС шефствует над детскими домами № 7 и 8, поддерживает программы благотворительного фонда «Солнечный город», помогая детям-инвалидам из Ояшского и Обского детских домов.

В 2013 году в Астрахани, Брянске, Воронеже, Ижевске, Калининграде, Новосибирске, Московской области, Рязани, Твери и других городах России сотрудники МТС в преддверии Международного дня защиты детей навестили воспитанников «подшефных» детских домов, преподнесли им подарки, приняли участие в организации детских праздников.

В Москве в июне в Детской галерее «Яниманка» при поддержке МТС и фонда Константина Хабенского прошла благотворительная акция «Рождение спектакля», в рамках которой состоялся конкурс спектаклей. Посетителей поделили на две команды, каждая из которых под руководством известного актера представила на сцене свою постановку.

В Казани МТС провела совместную акцию с благотворительным фондом «Радость Детства», в рамках которой прошло представление для детей из малообеспеченных семей и детских домов в Татарском государственном театре кукол «Эният».

В Орле Компания поддержала благотворительную акцию «Детская деревня-SOS в Лаврово», в рамках которой вручила



выпускникам учреждения мобильные телефоны, организовала детский праздник «Шоу чокнутого профессора» и турнир по спортивной игре «Laser Tag».

В Кургане, Новосибирске и Рязани МТС организовала для ребят праздничные мероприятия в городских парках.

В Барнауле МТС организовала первый телемост в рамках благотворительного проекта «Надежда на чудо», который уже не первый год собирает неравнодушных жителей Алтайского края. Мы также решили поддержать эту значимую инициативу, организовав с помощью ресурсов сети МТС телемост, который позволил расширить число участников мероприятия. Собранные в ходе марафона средства были направлены на приобретение медицинского оборудования для отделения детской онкогематологии, а также покупку игрушек для маленьких пациентов.



#### «Зелёный экспресс»

В отчетном периоде мы в шестой раз провели благотворительный тур «Зелёный экспресс МТС», в котором приняли участие волонтеры Компании. Основная цель акции — поддержка незащищенных слоев населения и привлечение общественного внимания к проблемам социального развития в городах нашего присутствия. В 2013 году акция прошла по всей России.

Так, более 100 участников корпоративного волонтерского движения МТС «Просто дари добро» поздравили подопечных детских домов в Подмосковье. Один из волонтерских десантов прибыл в детский реабилитационный центр «Вдохновение» в Рузу, где волонтеры МТС провели увлекательные мастер-классы по росписи пряников, приготовлению авторских шоколадных конфет, дизайнерской росписи футболок и кепок, валянию игрушек и даже театральному мастерству. После активных игр и занятий всех



волонтеров и детишек реабилитационного центра ждал праздничный концерт, подготовленный силами волонтеров, детей и кадетов из Казачьего кадетского интерната и теплое, дружеское чаепитие, а главным подарком стало выступление дрессированных животных и снаряжение для занятий конным спортом, которым очень увлекаются воспитанники интерната.

В сентябре 2013 года волонтеры МТС также посетили Ногинский социальный приют и Тучковскую школу-интернат, где вместе с детьми совершили небольшое путешествие: ребята стали пассажирами «Зелёного экспресса», а взрослые — их проводниками. В ходе мероприятия дети не только смогли посмотреть кукольный спектакль, организованный корпоративным волонтерским театром МТС «Мобильный театр сказок», но и извлечь из этого полезную информацию о правилах безопасного использования Интернета, а также смогли проявить свои творческие способности и попробовать себя в качестве актеров.



### «Ёлки — детям!»

Ежегодно в декабре в рамках федеральной программы «Дети — наше будущее» мы проводим социальные новогодние акции для детских домов и детей из неблагополучных и малообеспеченных семей в большинстве регионов России. Детские дома и социальные приюты многих городов нашей страны ежегодно получают не только индивидуальные детские подарки, но и компьютерную оргтехнику, оборудование для домашнего кинотеатра, фотоаппараты, диски с кинофильмами и мультфильмами.

В отчетном периоде в рамках акции более 70 волонтеров из АФК «Система», МТС, МГТС и РТК с новогодней миссией посетили Ефимовскую школу-интернат, Нашинский социально-реабилитационный центр и детский дом № 2 в Новопеределкино. Волонтеры привезли ребятам настоящий новогодний праздник: провели с ними различные творческие мастер-классы, играли в игры,

лепили из снега снеговиков и других сказочных героев, водили новогодние хороводы вокруг ёлки и угощали детей сладкими пирогами и конфетами. Дедушки Морозы и Снегурочки, роли которых виртуозно исполнили волонтеры Группы МТС, порадовали ребят подарками, собранными специально для них сотрудниками АФК «Система». Дети не остались в долгу перед волонтерами и продемонстрировали им свои таланты: кто-то исполнял новогодние песни, кто-то декламировал стихи, а кто-то даже подарил сделанные своими руками поделки.

В Рязани волонтерский десант МТС устроил новогодний праздник для 300 воспитанников Рязанской школы-интерната №2. В рамках акции актеры волонтерского кукольного театра МТС «Мобильный театр сказок» исполнили для младших воспитанников интерната новогоднюю сказку «Морозко», а также преподали «Уроки от Интернешни», рассказав детям об основных правилах безопасного Интернета. Вслед за этим



волонтеры МТС провели для ребят творческие мастер-классы: кто-то мастерил из бумаги новогодние белоснежные снежинки, кто-то разрисовывал елочные шары, а некоторые детишки преобразались благодаря кисточкам в искусных руках волонтеров, проводивших мастер-класс по аквагриму. Параллельно с этим в актовом зале для ребят постарше проходил зажигательный мастер-класс по клубным танцам. Волонтеры разучивали с ребятами танцевальные па и дружно погружались в мир музыки и танца. Дед Мороз и Снегурочка, роли которых мастерски исполнили волонтеры МТС, вручили всем подарки по творческому развитию.

### Мобильный корпоративный волонтерский театр сказок МТС

С 2012 года в трех макрорегионах действует наш корпоративный волонтерский кукольный театр «Мобильный театр сказок». Антражами театра являются творчески

одаренные сотрудники Группы МТС. В репертуаре театра несколько спектаклей, которые волонтеры МТС показывают детям в подшефных детских домах. Для нас работа волонтеров в кукольном театре — локомотив социальной работы Компании.

В апреле «Мобильный театр сказок» к Международному дню театра совместно с Театром на Таганке провел социальное мероприятие для воспитанников детских домов, находящихся под патронажем Компании, а также детей из многодетных семей сотрудников МТС. Для детей в театре были проведены интересные экскурсии: вместе с экскурсоводом они прошли по театру, узнали его историю, посетили бутафорский и костюмерный цеха, побывали за кулисами.

В ноябре наш волонтерский театр дал премьерное представление поучительной сказки «Дети в Интернет» в детском кукольном театре «Жар-птица» в Москве. На премьерный показ были приглашены дети из многодетных семей сотрудников МТС и АФК



«Система». Гостями праздника стали более 150 человек. Музыкальная сказка «Дети в Интернете» стала кульминацией праздника, рассказав детям об удивительных приключениях девочки Ани, ее собачки Ронки и хранителя интернет-грамотности — Интернешки на просторах всемирной паутины Интернет и о правилах, которые следует соблюдать маленьким интернет-пользователям, дабы не угодить в ловушки, попадающиеся на киберпросторах.

В Йошкар-Оле, Казани и Саратове МТС организовала благотворительные показы детских спектаклей в городских театрах для детей с ограниченными возможностями, детей из малообеспеченных семей, воспитанников детских домов. На празднике юные зрители смогли лично познакомиться с артистами театра, попробовать себя в роли кукловода, поучаствовать в мастер-классах по изобразительному искусству и конкурсах.

В 2013 году «Мобильный театр сказок» стал участником международного фестиваля High Fest в Ереване как уникальный корпоративный волонтерский театр кукол. Всего в мероприятии приняли участие 25 театров из 18 стран мира. После спектакля к общему удовольствию актеры вместе с куклами поиграли с детьми. Родители и дети благодарили их и создателей спектакля за талантливый, полезный и добрый спектакль, приглашали приезжать еще.

В 2014 году в планах театра — постановка интермедии «Уроки для бабушек», а также эко-спектакля. Мы планируем организовать гастроли театра на территории присутствия Компании: спектакли станут участниками в ежегодных акциях волонтерского движения «Просто дари добро», Эко-субботнике, Танго Победы, «Зелёном экспрессе», проекте «Ёлки — детям» и в мероприятиях для детей сотрудников.

## ЗАБОТА О ЗДОРОВЬЕ ЛЮДЕЙ

МТС активно участвует в благотворительных акциях и мероприятиях, направленных на улучшение здоровья людей, ведь от того, как себя чувствует каждый человек, в результате зависит как состояние нашего общества, так и социально-экономическое развитие страны.



### Операция «Улыбка»

В 2013 году МТС выступила пятым год подряд партнером международной благотворительной акции «Операция «Улыбка» по лечению детей с врожденными дефектами губы и неба, которая прошла в Новосибирской детской городской клинической больнице скорой медицинской помощи. Проект реализуется в России в сотрудничестве с международной благотворительной организацией Operation Smile. Всего за 30 лет существования организации были прооперированы свыше 200 тыс. детей в 25 странах мира.

В отчетном периоде Компания обеспечила ведущих специалистов проекта — врачей из разных городов России, а также координаторов акции — бесплатной связью и доступом в Интернет, что позволило команде проекта оперативно решать все текущие вопросы. МТС также укомплектовала игровую комнату в детской больнице, организованную специально для маленьких пациентов, прибывших на операцию из разных регионов Сибири.

Медики, принимающие участие в акциях «Операции «Улыбка», — это волонтеры, бесплатно предоставляющие свои знания, опыт и свободное время для помощи детям. В 2013 году для проведения операций и консультирования в Новосибирске работала команда профессиональных врачей: хирургов, анестезиологов, логопедов и специалистов других специальностей — 15 специалистов из разных городов России и трое врачей с Филиппин. В ходе акции врачи провели осмотр более 60 детей и прооперировали 40 из них.



## «Подари добро!»

В 2013 году МТС продолжила реализацию федеральной благотворительной программы «Подари добро!», которую мы запустили в 2011 году ([dobroedelo.mts.ru](http://dobroedelo.mts.ru)).

Мы оказываем помощь детям, которым нужна срочная помощь, — когда речь идет о спасении жизни или о борьбе с тяжелым заболеванием. Случается, что необходима срочная операция, а очередь на бесплатное лечение слишком длинная и ребенок может, к сожалению, не дождаться лечения. Или требуется срочно приобрести лекарство, или имплантат, которых нет в бесплатных аптеках. А порой заболевание попросту не входит в число тех, по которым предусмотрено бесплатное медицинское обслуживание.

В 2013 году программа «Подари добро!» оказала помощь 58 детям из 20 регионов России. Всего с момента запуска программы МТС и благотворители программы оказали помощь более 140 семьям из 50 регионов России.

МТС реализует благотворительную программу в партнерстве с профессионалами

В июне 2013 года мы запустили специальный USSD-сервис для благотворительных платежей в рамках программы «Подари добро!». Абоненты МТС могут переводить денежные пожертвования в Благотворительный Фонд Константина Хабенского, набрав на своем мобильном телефоне команду \*700#. Каждой отправкой USSD-запроса можно перечислить сумму от 1 руб. до 15 тыс. руб. на лечение детей. Перевести деньги на счета благотворительных фондов абоненты МТС также могут с помощью приложения «Легкий платеж» или сайт [pay.mts.ru](http://pay.mts.ru), раздел «Благотворительность».

в области организации лечения и реабилитации детей. На постоянной основе МТС сотрудничает с шестью фондами, оказывающими помощь детям с различными видами заболеваний и имеющими безупречную репутацию: «Созидание», «Дети Земли», Русфонд, «Подари жизнь», Центр гуманитарных программ и Благотворительный Фонд Константина Хабенского. Многолетний партнер «Подари добро!» — страховая медицинская компания «РОСНО-МС» и служба безопасности МТС проверяют все заявки на оказание помощи, полностью исключают любые виды мошеннических действий, что позволяет максимально эффективно использовать бюджет программы.

В 2013 году бюджет программы «Подари добро!» вырос в сравнении с 2012 годом в 2 раза благодаря увеличению числа пожертвований от корпоративных клиентов, партнеров и абонентов МТС. В течение отчетного периода к акции присоединились более 10 тысяч наших абонентов, которые при помощи сервиса \*700# перечислили более 1 млн руб. на лечение детей. Также благотворителями «Подари добро!» стали более 20 российских и зарубежных коммерческих предприятий.

В ходе внешних мероприятий программы «Подари добро!» силами частных благотворителей, партнеров и клиентов МТС в 2013 году было собрано 3,6 млн руб. В благотворительных сборах средств также приняли участие более 1100 сотрудников МТС. Партнеры МТС собрали 1,5 млн руб. на лечение детей в рамках программы «Подари добро!».

В отчетном периоде программа «Подари добро!» начала работать в социальных сетях в формате благотворительного марафона. Каждый «репост» и «лайн» пользователей под публикацией о сборе средств конкретному ребенку, МТС конвертирует в один рубль и перечисляет собранную сумму на лечение.

В отчетном периоде мы продолжили реализацию проекта «Поможем вместе!», в

МТС в Армении с 2007 года реализует программы по содействию сфере здравоохранения страны. В сентябре 2013 года Компания представила центру онкологии имени Фанарджяна 25 млн. драмов (2,1 млн руб.) для приобретения современного оборудования. При содействии МТС было приобретено оборудование новейшего поколения, в том числе наркозно-дыхательный аппарат Draeger Fabius, мобильный рентген Siemens, шприцевые дозаторы и инфузионные помпы, мониторы, а также аппарат искусственного дыхания.

основе которого лежат механизм волонтерских сборов благотворительных пожертвований на лечение больных детей. Сотрудники МТС перечисляют средства на лечение детей, затем эту сумму удваивает Компания из благотворительного фонда, который создан благодаря «переводу» корпоративных подарочных бюджетов на благотворительные цели. Дополнительные деньги перечисляли читатели газеты «Коммерсант». Партнером программы является «Российский фонд помощи». В 2013 году мы собрали свыше 7,8 млн руб., оказав помощь 32 детям.

## Поколение Маугли

В 2013 году мы приступили к подготовке запуска всероссийского благотворительного творческого проекта «Поколение Маугли» совместно с Фондом Константина

Хабенского. В нем примут участие российские звезды театра и кино, около 1000 детей из регионов России, а также миллионы интернет-пользователей. «Поколение Маугли» объединяет 2 основные задачи: развитие творческого потенциала детей и сбор благотворительных средств. Эти задачи реализуются посредством комплекса онлайн и оффлайн активностей и мероприятий.

Главным оффлайн событием проекта является постановка музыкального спектакля «Поколение Маугли», премьера которого намечена на 23 июня в Казани, после чего в течение двух лет спектакль будет поставлен в ряде российских городов. В постановке принимают участие профессиональные актеры и дети из местных творческих студий, художественным руководителем проекта является Константин Хабенский. Все средства от продажи билетов будут направлены больным детям — подопечным благотворительной программы МТС «Подари добро!» и Фонда Константина Хабенского.

Творческими виртуальными площадками проекта стали интернет-портал [dobroedelo.mts.ru](http://dobroedelo.mts.ru) и группа в социальной сети ВКонтакте [vk.com/pokoleniemaugli](http://vk.com/pokoleniemaugli), где дети могут проявить свои таланты, участвуя в онлайн-конкурсах, мастер-классах и интерактивных упражнениях. За все активности на портале участники будут получать баллы и добавлять их на общий благотворительный счет, баланс которого в режиме реального времени отображается на главной странице портала. В конце года благотворительная программа МТС «Подари добро!» и ее партнеры трансформируют накопленные баллы в реальные деньги, которые, будут направлены на лечение детей.

## ОТКРЫТЫЕ ИННОВАЦИИ

В мире происходит лавинообразный рост использования мобильного Интернета. При этом очевидно, что предел этого роста далеко не достигнут даже в существующих сетях 3G. Стремительные изменения рынка бросают операторам связи новые вызовы, и лидерство остается за тем, кто наиболее эффективно управляет трафиком, учитывает растущие потребности клиентов и технические возможности Компании. Однако устойчивое развитие любой телекоммуникационной компании в долгосрочной перспективе невозможно без работы с талантами, поиска инновационных решений и их внедрения в повседневную жизнь.



С 2011 года мы реализуем проект «Телеком Идея» ([telecomidea.ru](http://telecomidea.ru), [facebook.com/telecomidea](https://www.facebook.com/telecomidea), [twitter.com/telecomidea](https://twitter.com/telecomidea)) — конкурс, направленный на поддержку и внедрение «открытых инноваций», вовлечение в развитие бизнеса Компании и отрасли телекоммуникаций студентов, молодых ученых, разработчиков и стартап-предпринимателей. Проект помогает выявить в студенческом и научном сообществах новые идеи, оценить и поддержать перспективные проекты в области информационно-коммуникационных технологий, которые могут быть востребованы в бизнесе, социальной и государственной сферах.

Проект реализуется в рамках социальной программы АФК «Система» по поиску, поддержке и развитию талантливой молодежи «Лифт в будущее» при поддержке

Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, Министерства экономического развития, Департамента науки, промышленной политики и предпринимательства Москвы, Торгово-промышленной палаты Российской Федерации и Национального исследовательского университета «Высшей школы экономики» (НИУ ВШЭ).

К участию принимаются инновационные проекты на любой стадии разработки — от идеи до ее внедрения и эксплуатации, включая технические решения и программные продукты для систем связи, новые услуги, мобильные, контентные и web-сервисы, маркетинговые и управленческие решения. Важнейшим критерием оценки проектов является практическое применение технологий и сервисов.

В 2013 году мы провели III конкурс молодых инновационных проектов в сфере телекоммуникаций «Телеком Идея». Основной темой конкурса в 2013 году стало использование возможностей широкополосного мобильного и фиксированного Интернета и монетизация передачи данных.

В конкурсном отборе, проходившем с марта по июнь, приняли участие 172 проекта из России и стран СНГ. Большинство из них были представлены на «посевной стадии» (58%). Во второй этап конкурса вышло 57 работ. В финале 14 участников с помощью менторов Высшей школы маркетинга и развития бизнеса НИУ ВШЭ защищали свои разработки в формате презентационной сессии перед экспертным советом, в состав которого вошли профильные специалисты МТС, эксперты телекоммуникационного, IT- и венчурного рынков. Организатором и куратором экспертизы выступил Институт менеджмента инноваций НИУ ВШЭ.

Победу в «Телеком Идее 2013» одержали следующие проекты по основным номинациям.

Всем финалистам «Телеком Идея 2013» представилась возможность получить рейтинг инвестиционной привлекательности Russian Startup Rating (RSR). Большинство проектов-финалистов воспользовались данной возможностью. Все они получили экспертные оценки от судей конкурса по специальной шкале рейтинга. Участники «Телеком Идея» также заполнили анкеты проектов, подробно описывающие их историю и основные достижения. По совокупности предоставленной проектами информации о себе и экспертных оценок жюри организаторами RSR были рассчитаны значения рейтинга инвестиционной привлекательности для подавших анкеты проектов-финалистов. Полученные проектами высокие значения рейтинга в очередной раз подчеркнули качественный уровень отобранных в финал конкурса «Телеком Идея» проектов.

### Инновации в сервисе и контенте

**ShowMe.pro** — сервис онлайн-трансляций, позволяющий быстро создавать прямую веб-трансляцию видео, зрителями которой могут быть пользователи любых компьютеров и мобильных устройств.

**NFC Cafe** — сервис, позволяющий посетителям кафе, используя мобильный Интернет или WiFi, получить со своего смартфона/планшета с помощью NFC-метки/QR-кода

доступ к интерактивному меню и дополнительным возможностям: оформить заказ, пригласить официанта и в перспективе — оплатить заказ.

### Инновации в программных продуктах

«GreenHead — комплексная безопасность мобильной связи» — инновационное решение, обеспечивающее комплексную защиту и конфиденциальность сотовой связи, включая антиспам, антивирус, защиту от несанкционированного доступа к информации, хранящейся на мобильном телефоне. Разработчиком выступило ООО «Новилаб Мобайл», с которым МТС подписал соглашение о развитии инновационных сервисов безопасности для мобильной связи и доступа в Интернет, предполагающее совместные инициативы по внедрению и продвижению соответствующих решений для мобильных устройств.

### Маркетинговые и управленческие инновации

**WOW-call** — облачная платформа, объединяющая Интернет и телефонию. Платформа позволяет управлять возможностями операторов сотовой и фиксированной связи и является средой для разработки телекоммуникационных приложений — программного обеспечения, которое использует функции телекоммуникационных операторов в своей работе и позволяет отправлять, принимать и перенаправлять звонки, записывать голос,

<sup>1</sup> Russian Startup Rating — рейтинг инвестиционной привлекательности молодых российских компаний, работающих в сфере информационных технологий, хайтека, биотехнологий и медицины. Основными задачами рейтинга являются поиск и качественная оценка проектов для привлечения внимания к российским стартапам, повышения их инвестиционной привлекательности и известности на международном рынке. Проект реализуется Digital October и GreenfieldProject при поддержке РВК, а также отраслевых партнеров — «Центра коммерциализации инноваций», Ассоциации медицинских стартапов MedStart. Проект реализуется при экспертной поддержке Центра технологий и инноваций РвС.

В июне 2013 года МТС получила премию «Основа роста — 2013»<sup>1</sup> в номинации «За эффективную поддержку малого и среднего бизнеса» с проектом по поиску и поддержке молодых инноваторов в сфере телекоммуникаций «Телеком Идея». Цель премии — содействовать развитию экономики России путем укрепления позиций малого и среднего предпринимательства. В рамках премии поставлены задачи по выявлению, поощрению и тиражированию лучших практик по поддержке и развитию малого и среднего бизнеса, стимулированию внедрения инновационных проектов и программ поддержки малого предпринимательства.

преобразовывать голос в текст (Text2voice) и наоборот (Voice2text), управлять интернет-контентом через СМС и т.д.

Все лауреаты «Телеком Идеи 2013» получили планшетные компьютеры и смартфоны от организаторов и партнеров конкурса и возможность внедрить свои проекты совместно с МТС, а их проекты попали в поле внимания крупных компаний — лидеров в своих отраслях.

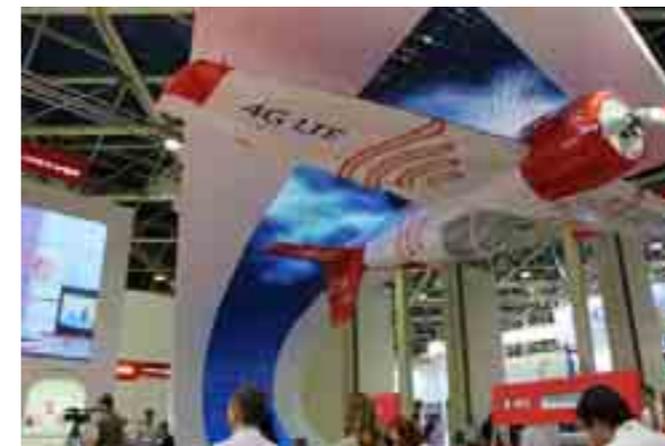
На данный момент МТС уже успешно реализует совместные проекты с победителями конкурсов «Телеком Идея», в том числе проекты, направленные на улучшение качества жизни общества, такие как «Лесной дозор» (мониторинг лесных пожаров), «Кнопка Жизни» (медицинская сигнализация для пожилых людей) и др.

Ряд авторов проектов, победивших в основных номинациях конкурса, получили сертификаты на зачисление в Федеральную сеть акселераторов TechnoCup для доработки своих продуктов по технологическим, маркетинговым и инвестиционным параметрам.

Главным призом для победителей конкурса стал грант от МТС для участия в образовательном семинар-туре по Северной Европе для обмена опытом с лидирующими зарубежными ИТ- и телекоммуникационными компаниями. Программным партнером мероприятия выступил крупнейший глобальный поставщик телекоммуникационного оборудования шведская компания Ericsson. В центре внимания участников телеком-тура оказалась тема практического внедрения «умных решений», которая была рассмотрена на конкретных примерах использования Интернета, мобильных и «зеленых» технологий для устойчивого развития государства, городской среды, социальной сферы, бизнеса и создания комфортных условий для жизни людей.

### Блог конкурс

«Телеком Идея» стимулирует участников не только изобретать, но и умело продвигать свои проекты на рынке. Нынешние мобильные и ИТ-технологии развиваются настолько стремительно, что с экономической точки зрения на рынке выигрывает тот, кто может продать свою идею дороже, а главное, быстрее других. В отчетном периоде в рамках «Телеком Идеи» прошел блог-конкурс, где участники соревновались в умении заинтересовать, увлечь интернет-аудиторию своими мыслями и идеями. Победителем стал проект «Take5.mobi. Ваши всегда актуальные контакты 3.0».



### Центр молодежных инноваций

В 2011 году в Обнинске МТС совместно с Администрацией Калужской области и компаниями Microsoft и Kraftway открыла Академический учебно-исследовательский центр информационно-коммуникационных технологий (АУНИЦ ИКТ). Цель создания центра — формирование и подготовка молодежных команд для разработки программного обеспечения, мобильных приложений, интернет-сервисов, тестирования новых услуг и устройств и т.п.

В 2013 году на базе АУНИЦ Компания МТС совместно с калужским офисом управляющей компании «Сберинвест» и АФК «Система» (проект по поддержке талантливой молодежи «Лифт в будущее» провели открытый конкурс инновационных разработок «Учись мобильно!». Победителями конкурса стали проекты: проект «Бла-бла-бла» по изучению иностранных языков в номинации «Мобильный полиглот» и проект «Погремушка» по использованию смартфона или планшета со специальным приложением в качестве развивающей игрушки для детей от полугода до трех лет в номинации «Учись мобильно!». В 2014 году оба эти приложения будут внедрены Компанией МТС.

### Imagine Cup

В июле 2013 года в Санкт-Петербурге при поддержке МТС прошел финал крупнейшего международного технологического конкурса для студентов Imagine Cup 2013, проводимого компанией Microsoft. В России конкурс собрал свыше 3 тыс. заявок. На мероприятии около 300 лучших студентов из 69 стран показали уникальные технологические проекты и прототипы своих инновационных продуктов — от мобильных приложений до «умных» роботов. Победители получили призы на общую сумму 1 млн долл. и другие ценные награды. МТС обеспечила организаторов и участников конкурса мобильной связью: все участники смогли общаться между собой на выгодных условиях, пользоваться всеми возможностями высокоскоростного мобильного Интернета без ограничений, а также звонить родным и близким.

За 11 лет своего существования конкурс вырастил целое поколение творческих и активных молодых людей. Участие в Imagine Cup приняли уже более полутора миллионов студентов со всего мира, а в этом году в нем участвовало самое большое количество молодых людей за всю его историю — около 500 тыс. студентов.

### Changellenge CupRussia

МТС выступил генеральным партнером Всероссийского чемпионата по решению бизнес-кейсов Changellenge CupRussia 2013 — самого крупного чемпионата бизнес-кейсов в СНГ. В отчетном периоде в мероприятии приняли участие свыше 4 тыс. человек. В рамках соревнований были проведены шесть региональных отборочных туров, а также онлайн-тур. По их результатам 48 студентов, отобранных из 250 вузов мира, вышли в финал, где решали кейс МТС под названием «Data-трансформация». Кейс посвящен разработке успешной бизнес-стратегии в области продвижения

<sup>1</sup> Премия инициирована Фондом «Социальные проекты и программы» при поддержке Министерства экономического развития Российской Федерации.



широкополосного мобильного и фиксированного доступа в Интернет, а также популяризации услуг на основе передачи данных на ближайшие пять лет.

Авторы лучших решений получили ценные подарки и возможность принять участие в конкурсном отборе на прохождение стажировки в МТС, а также приглашение на ежегодный Молодежный инновационный саммит, проводимый оператором в рамках конкурса инновационных проектов «Телеком Идея» на отраслевой выставке «СвязьЭкспонн-2013».

### ИТ для равных возможностей

В 2013 году МТС поддержала проект «ИТ для равных возможностей» — конкурс идей в области информационно-коммуникационных технологий, реализация которых уже сегодня может повысить качество жизни многих людей, в том числе граждан с ограниченными возможностями. На конкурс было подано несколько десятков заявок из разных регионов России. Все победители были награждены бесплатной путевкой в летнюю школу программы «Лифт в будущее»,

организованной АФК «Система». Каждая из команд-победительниц получила сертификат на стажировку в Германии, на предприятиях ИТ-отрасли.

### Борьба идей

В 2013 совместно с телеканалом «Просвещение» МТС развила телевизионное ток-шоу «Борьба идей», реализуемый в рамках конкурса молодежных инновационных проектов в сфере телекоммуникаций «Телеком Идея» и программы «Лифт в будущее» с целью популяризации инноваций и продвижения на рынок перспективных разработок талантливой молодежи.

На площадке «Борьбы идей» свои решения актуальных задач использования современных информационно-коммуникационных технологий и услуг в различных областях представили на суд экспертного жюри и зрительской аудитории участники конкурса «Телеком Идея 2013». В экспертной оценке проектов приняли участие представители МТС и партнеров конкурса. Победитель «Борьбы идей» получил путевку в зарубежный образовательный телеком-тур от МТС.

### Телеком Хит

В 2013 году в рамках «Телеком Идеи» мы провели третий международный творческий конкурс «Телеком Хит». Основная цель конкурса — выявление инновационных тенденций в музыкальной среде и поддержка молодых исполнителей от 18 до 35 лет — сольных исполнителей и творческих коллективов. К участию в конкурсе поступали работы, в которых художественными средствами раскрывалась тема коммуникаций — связи, общения между людьми, обмена информацией. Партнером конкурса выступил Российский государственный музыкальный радиоцентр «Орфей». В общей сложности конкурс собрал 62 оригинальных проекта со всей России и государств СНГ.

В 2014 году мы планируем расширить географию конкурса, привлечь новых информационных партнеров и расширить взаимодействие и проведение совместных мероприятий по линии творческих конкурсов в ряде вузов.

### Звезда МТС

Впервые в 2013 году в рамках уже существующего творческого конкурса «Телеком Хит» была учреждена специальная номинация для сотрудников Группы МТС — «Звезда МТС». К участию в этой номинации поступило 27 проектов от сотрудников Компании из различных макрорегионов России и стран присутствия МТС. Эта номинация явилась хорошим поводом для сотрудников показать себя с новой стороны и проявить свои творческие способности.

### Осенний экономический лагерь

Осенью 2013 года МТС в рамках программы по поддержке талантливой молодежи «Телеком Идея» совместно с Департаментом образования города Москвы, средней общеобразовательной школой № 2086 при поддержке экономического факультета МГУ

им. М.В. Ломоносова запустил проект городских образовательных лагерей для школьников. В ноябре на базе школы № 2086 был проведен первый осенний экономический лагерь «Построй свой телекоммуникационный бизнес с МТС». Его участниками стали дети сотрудников Группы МТС и школьники 8–10 классов Москвы. Ребята осваивали практические экономические знания и способы действий в телеком бизнесе и онлайн симулятор Skiliks. Специалисты МТС познакомили школьников с азами и логикой телекоммуникационного бизнеса.

Уникальность программы заключается в том, что через участие в командной деловой игре каждый ребенок имеет возможность получить личный опыт глубокого погружения в реальную обстановку создания телекоммуникационной компании и условия конкурентного рынка, пройти все этапы создания и развития предприятия, приобрести навыки обоснованного принятия решений в области инвестиций, производственных процессов, маркетинга и управления персоналом для достижения успеха в бизнесе.

### Модель открытых инноваций

МТС стала первой телекоммуникационной компанией, перешедшей на модель открытых инноваций, создав уникальный механизм генерации и отбора идей. В рамках проекта центрами притяжения для коммуникаций стали площадки, основанные на инфокоммуникационных технологиях, что позволило сделать процесс управления открытыми инновациями также максимально открытым. Нарботанный в проекте опыт Компании эффективен не только для технологических компаний, но и для компаний сектора розничных услуг как имеющих дело с массовым потребителем, готовым поддерживать активную обратную связь с компанией. Опыт МТС может быть тиражирован и востребован в других отраслях для повышения инновационного потенциала в процессе модернизации страны в целом.

## СВЯЗЬ ПОКОЛЕНИЙ

Победа в Великой Отечественной войне — пример героизма всего нашего народа. Время отдаляет от нас трагические годы войны, но тем важнее продемонстрировать нашу благодарность каждому, кто подарил нам возможность жить в свободной стране, работать на благо общества, растить детей и добиваться поставленных целей. В этот праздник МТС стремится отдать дань памяти и уважения Великой Победе и ее героям, чей вклад невозможно переоценить, сделать жизнь участников тех страшных событий качественно лучше.

В мае 2013 года в рамках празднования 68-й годовщины Победы МТС запустила специальные федеральные и региональные предложения для ветеранов Великой Отечественной войны и всех граждан России.

В более чем 25 городах России 9 Мая прошла традиционная акция МТС «Звонок однополчанину», в ходе которой любой человек мог бесплатно поздравить своих близких с праздником Победы в специальных передвижных пунктах мобильной связи, установленных на центральных площадях городов. В ряде областей для ветеранов с помощью мобильного Интернета МТС были организованы сеансы видеосвязи с однополчанами и сослуживцами из других городов России.

В столице 9 Мая ветераны могли бесплатно и без ограничений звонить со своих домашних телефонов МГТС на все местные номера операторов фиксированной и мобильной связи Москвы и Московской области. Кроме того, на протяжении всего года МГТС предлагала участникам Великой Отечественной войны бесплатную установку домашнего телефона. Во многих регионах России МТС предоставила ветеранам ВОВ и

труда возможность бесплатного подключения и пользования услугой «Домашнего ТВ» МТС.

В День Победы МТС также представила ряд праздничных мероприятий для жителей различных регионов России.

В Москве совместно с Театром на Таганке МТС провела акцию «Поздравь ветерана», в рамках которой для героев Великой Отечественной войны состоялся специальный показ спектакля «Венецианские близнецы», поставленного итальянским режиссером Палло Ланди.

В Краснодаре Компания подарила ветеранам календари с их фотографиями с заранее проведенной в торжественной обстановке фотосессии.

В Волгограде на Аллее Героев в рамках проекта МТС «Виртуальная история» все желающие смогли увидеть, как выглядел Волгоград в довоенное время.

Волонтеры МТС провели во всех уголках страны мероприятия помощи ветеранам в рамках акции «Поздравь и помоги». Так, в 33 городах России мы организовали адресные поздравления ветеранов, вручили им памятные подарки, в том числе телефоны МТС, обеспечили проведение праздничных концертов, а также организовали экскурсии по местам былой славы.

МТС в ряде регионов России на протяжении отчетного периода сотрудничал с поисковыми отрядами, обеспечивая их связью и мобильным Интернетом. Оборудование использовалось для работы с базами данных для поиска информации о судьбе бойцов, передаче информации по результатам раскопок.

Во многих регионах России в пунктах бесплатной связи и в салонах розничной сети МТС любой желающий мог получить георгиевские ленты.

## ПОДДЕРЖКА СПОРТА

МТС разделяет принципы здорового образа жизни, духа соперничества и честной игры. Мы регулярно оказываем поддержку спортивным мероприятиям в странах и регионах присутствия Компании, а также мероприятиям, направленным на популяризацию спорта и физкультуры среди подрастающего поколения.



В 2013 году МТС выступила партнером турнира по баскетболу среди мужских команд, посвященного десятилетию Конституции Чеченской Республики. В турнире приняли участие команды из Грозного, Урус-Мартана, Шали, Сержен-Юрта и Серноводска. Соревнования проходили по смешанной системе в два этапа. Команды, занявшие первые три места, получили ценные подарки от МТС.

МТС является официальным партнером национальной сборной России по регби и сборной команды России по высшему пилотажу. С 2008 года МТС является постоянным партнером Русской Лиги по спортивной рыбной ловле, поддерживая команду на международных соревнованиях.

В 2013 году МТС выступил спонсором Российской футбольной Премьер-Лиги. Мы стали первым телекоммуникационным оператором в России, обратившимся к болельщикам напрямую. В рамках партнерства Компания приступила к проведению тематических мероприятий для футболистов и болельщиков по всей стране, а также запустила для них специальные предложения и мобильные сервисы, такие как «Футболизатор». Это приложение позволяет болельщикам делать ставки на результаты матчей, отмечаться на матчах, участвовать в конкурсе на лучший баннер и многое другое. Благодаря МТС любой желающий может оставить свой комментарий о матчах на сайте издания «Спорт-экспресс» или в мобильной студии прямо на матче, самые лучшие высказывания попадают в онлайн-версию ток-шоу «Двенадцатый игрок», а самые яркие комментаторы получают возможность стать соведущими на канале «Наш футбол». Следует отметить, что инициатива МТС вернуться к футбольным болельщикам лицом дала свои плоды: так, по итогам августа-декабря 2013 года наш сайт [football.mts.ru](http://football.mts.ru) посетили 330 тыс. человек, 25 тыс. из них скачали различные приложения, 19 тыс. приняли участие в конкурсе «Фан-баннер», на «Футболизаторе» были сделаны 345 тыс. фан-прогнозов.

В Белоруссии МТС выступает генеральным партнером Белорусской ассоциации гимнастики, а также официальным партнером Национального олимпийского комитета.

## ПРОГРАММЫ ДЛЯ МЕСТНЫХ СООБЩЕСТВ

МТС всегда активно принимает участие в жизни стран и регионов присутствия. Мы поддерживаем и организуем различные мероприятия для местных сообществ, стремясь сделать их жизнь ярче, комфортнее и счастливее.

В сентябре МТС поддержала открытый молодежный фестиваль искусств «Culture Revolution» в Москве, в котором приняли участие талантливые исполнители. В рамках данного мероприятия прошел фестиваль дизайнера с участием известных московских дизайнеров, стилистов и студий. Любому желающему смог попробовать себя в творческой деятельности. Для тех, кто больше любит спорт, были организованы спортивные состязания и мастер-классы. Все гости фестиваля смогли поучаствовать в лотерее, различных акциях и получить ценные подарки.

В Брянской области мы в четвертый раз выступили партнером международного фестиваля «Славянское единство». МТС установила передвижную мобильную базовую станцию на территории проведения фестиваля, а также обеспечил участников мероприятия бесплатным доступом в Интернет по WiFi. Компания также повысила качество мобильных сервисов в месте проведения мероприятия. Фестиваль объединяет несколько десятков тысяч молодых людей из России, Украины и Белоруссии, способствует обмену достижениями в области музыкального, хореографического и народного творчества, взаимообогащению культур славянских народностей. В 2013 году фестиваль был посвящен 1025-летию крещения Киевской Руси.

В Армении весной 2013 года МТС в восьмой раз выступила генеральным спонсором международного музыкального фестиваля «Национальная галерея» в Ереване. В рамках

фестиваля прошли шесть концертов. В программе приняли участие как талантливые молодые исполнители, так и заслуженные и именитые участники. В отчетном периоде фестиваль был посвящен памяти известного музыканта, композитора, народного артиста СССР и председателя Художественного совета фестиваля Эдварда Мирзояна.

В январе в Мозыре (Белоруссия) при поддержке МТС прошел благотворительный рождественский вечер «Территория души». Во время торжественного концерта на сцену вышли как звезды белорусской гимнастики, так и маленькие грации, которые только начинают спортивный путь, — всего более 100 участников. Благотворительный концерт «Территория души», направленный на сбор средств для помощи людям с ограниченными возможностями, свою миссию выполнил: в зрительном зале не было ни одного свободного места.

В ноябре при поддержке МТС в четвертый раз прошел благотворительный показ «Red Dress МТС» в поддержку людей с заболеваниями сердечно-сосудистой системы. Цель мероприятия, которое собирает на подиуме ярких представительниц спорта, кино, эстрады и индустрии моды, — не только привлечь внимание к существующей проблеме, которая с каждым годом становится все более острой, но и оказать реальную помощь тем, кто в ней нуждается. Все собранные во время показа «Red Dress МТС» средства направляются на лечение ребенка, страдающего заболеванием сердца.

В Новосибирске мы поддержали конкурс эссе «Мысли вслух!», в котором приняли участие более 160 школьников из разных регионов России. Ребята 10–11 классов рассуждали в присланных на конкурс работах на актуальные темы, затрагивающие проблемы современного общества: роль высшего образования, необходимость ЕГЭ,

миграция россиян за границу, значение мобильного телефона. МТС предоставила призовой фонд для победителей и призеров конкурса эссе, а эксперты МТС вошли в состав жюри конкурса, отобравшего 15 лучших работ, авторы которых были награждены памятными призами.

В Санкт-Петербурге МТС поддержала проведение «Дня П.И. Чайковского». В мае абоненты Компании в Ленинградской области и в городе вместо стандартного гудка получили возможность бесплатно установить мелодию одного из семи известных произведений великого русского композитора. «День П.И.Чайковского» — значимое событие культурной жизни Санкт-Петербурга. Основная цель участия Компании в этом проекте — вызвать интерес к классической музыке у петербуржцев разных поколений.

В июне в Москве мы поддержали проведение ежегодного праздника телеканала «Детский» — «Школа пиратов» в парке Сокольники. В рамках мероприятия для детей были организованы уроки брейк-данса, выступление фокусников, научное шоу от музея «Экспериментаниум», плетение украшений, аквагрим, захватывающее представление со змеями.

В ноябре МТС открыла первую в Белоруссии «Мобильную библиотеку», которая позволяет получить «по воздуху» любое из 800 произведений белорусской, русской или зарубежной литературы. Мы также не забыли и о юных читателях — среди стеллажей установлена тумба с детской литературой и сказками. На корешке каждой книги изображен специальный QR-код и нанесена NFC-метка, с помощью чего произведение можно загрузить в нужном электронном формате и сохранить в памяти смартфона или планшета. Для тех, кому требуется помощь в получении книг, работают «мобильные

библиотекари», которые рассказывают о правилах пользования библиотекой с помощью разных мобильных операционных систем. Уникальная библиотека работает круглосуточно. Только за первую неделю работы «Мобильной библиотеки» читатели загрузили 36 тыс. книг, а аудитория читального зала превысила 4 700 человек.

На Украине в Житомире мы также запустили проект «Мобильная библиотека», благодаря которому жители и гости города могут бесплатно загрузить через беспроводную сеть более 500 электронных книг. В ноябре 2013 года «Мобильная библиотека» на Украине получила высшую награду на конкурсе «Золотой PR Опеллер 2013».

В Армении при поддержке МТС было оцифровано богатое творческое наследие Арама Хачатуряна — с помощью записей, имеющихся в Общественном радио Армении и материалов, предоставленных Домом-музеем Арама Хачатуряна, была создана коллекция из девяти аудиодисков, одного видеодиска и буклета. Выпуск уникальной коллекции в 1000 экземплярах приурочен к 110-летию юбилею великого композитора. Это первое цифровое собрание работ Хачатуряна. Записи включают известные произведения различных жанров в исполнении всемирно известных армянских и зарубежных музыкантов. Коллекция распространяется среди библиотек крупнейших университетов мира, музыкальных фестивалей, а также союзов композиторов и радиостанций.

В мае МТС поддержала конкурс-фестиваль детско-юношеских мюзиклов «Жарптица» в Армении. В отчетном периоде в мероприятии были продемонстрированы 24 мюзикла в постановке театральных трупп со всей страны. По завершении трехдневного конкурса комиссия выбрала шесть постановок, а победители приняли участие в гала-концерте.

## СОХРАНЕНИЕ ИСТОРИЧЕСКОГО НАСЛЕДИЯ И РАЗВИТИЕ КУЛЬТУРЫ

Использование современных технологий придает новый импульс развитию социальных, культурных и образовательных инициатив, позволяет вовлечь в изучение истории и архитектуры страны активную молодежь, создать комфортные условия для развития туризма. МТС реализует ряд проектов в этой сфере, такие как «Дополненная реальность» и «Русский музей».

### Дополненная реальность

В 2013 году мы продолжили реализацию первого в России историко-культурного инновационного проекта «Виртуальная история» на основе технологии «дополненной реальности», позволяющей отображать на экране смартфона облик городов в исторической ретроспективе. Жители многих городов России и Украины могут на экранах своих мобильных телефонов или планшетов увидеть, как выглядели достопримечательности и улицы много лет назад, а также посмотреть уникальные архивные изображения зданий, которые не сохранились или были перестроены.

В основе проекта лежит популярный бесплатный сервис Historypin для смартфонов на операционной системе iOS, Android или Windows Phone. Приложение автоматически определяет местонахождение пользователя и предлагает ему ознакомиться со старинными фотографиями ближайших к нему

исторических объектов и справной о них или использовать функцию дополненной реальности — навести камеру на здание или улицу, чтобы увидеть архивное изображение поверх современного вида. Для удобства установки приложения на центральных остановках и поблизости с историческими достопримечательностями городов-участников проекта размещены специальные информационные модули с QR-кодом<sup>1</sup>, считав который, можно перейти к виртуальной экскурсии.

В апреле на Сахалине МТС совместно с областным художественным музеем запустили проект по изучению школьниками Южно-Сахалинска истории искусств посредством QR-кодов и мобильного Интернета. QR-коды размещены возле 35 картин музейных коллекций, а также на входе в малый и центральный залы, зал современного искусства Кореи и зал русского искусства конца XIX начала XX века, где содержатся аудиоэкскурсии. Проект стал первым в своем роде в России.

В июле мы совместно с Сочинским Дендрарием запустили проект по организации экскурсий с помощью мобильных устройств. Специально для посетителей парка МТС разработала бесплатное мобильное приложение «Дендрарий-гид», работающее на основе наиболее распространенных операционных систем Android и iOS. Теперь гости Дендрария, предварительно загрузив приложения на свои мобильные телефоны или планшетные компьютеры, могут совершать самостоятельные экскурсии по

туристическим маршрутам парка. При наведении мобильного устройства на специальные таблички с QR-кодами пользователь приложения получает полную информацию об интересующем его растении, а также увидит дополнительные фото объекта. Кроме того, посетители могут сделать памятные фотографии с виртуальными образами животных с помощью технологии дополненной реальности.

В отчетном периоде мы продолжили реализацию проекта «Дополненная реальность» на Украине. Так, во Львове благодаря МТС изюминкой городского фестиваля «Ночь во Львове» стала цифровая экскурсия по городу на основе уникальной галереи архивных изображений старого города. Посетители и жители города, слушая рассказ экскурсовода могли одновременно с помощью смартфонов и планшетников «наслоить» старые объекты на современные.

В Иркутской области «Виртуальная история» от МТС вышла на Кругобайкальскую железную дорогу. Теперь при помощи технологии «дополненной реальности», иркутяне и гости города смогут увидеть в исторической ретроспективе архитектурно-ландшафтный заповедник «Кругобайкальскую железную дорогу», пролегающую вдоль южной оконечности озера Байкал.

Любой желающий может увидеть, как выглядели железнодорожные станции «Слюдянка», «Култун», «порт Байкал», «Ангасолна» в XIV веке. На сегодняшний день в базе проекта в Иркутске порядка 100 фотографий, посвященных истории города и озеру Байкал.

Проект «Виртуальная история» в 2013 году мы также запустили в Ростове-на-Дону, Архангельске, Ульяновске, Чите, Сыктывкаре, Назани и Улан-Удэ.

### Дополненная реальность в вузах

В 2013 году МТС запустил в ряде ведущих российских вузов информационно-развлекательный интерактивный проект с функцией

дополненной реальности. Проект охватил около 1 млн студентов в более чем 100 учебных заведениях по всей стране. В фойе каждого из вузов появилась стена цифровых технологий с интересными фактами, познавательной инфографикой и интерактивными маркерами — изображениями с закодированной ссылкой на раздел в специальном приложении «Realizer». Скачав через QR-код такое приложение, пользователю может навести смартфон на любой из маркеров, чтобы на экране увидеть, как преобразуется окружающее пространство благодаря онлайн-сервисам.

Каждый из маркеров на стене цифровых технологий становится проводником в мир интерактивных сервисов. Например, по метке «Фото дня» пользователь увидит на экране смартфона, как стена напротив оживает и ведет в раздел, в котором можно загружать свои фотографии, просматривать и оценивать изображения других авторов, отправлять любимые снимки на свою стену «Вконтакте». Все разделы регулярно обновляются и сопровождаются анимированными эффектами.

### Поддержка кино

В 2013 году мы продолжили выступать телекоммуникационным партнером различных кинофестивалей.

В августе МТС выступила спонсором VI Международного всероссийского кинофестиваля «Золотой феникс» в Смоленске, не имеющего аналога в мире. Главная цель мероприятия — поощрение кинематографистов, реализовавших себя в режиссерской профессии. Всего в программе фестиваля в 2013 году были представлены 27 фильмов.

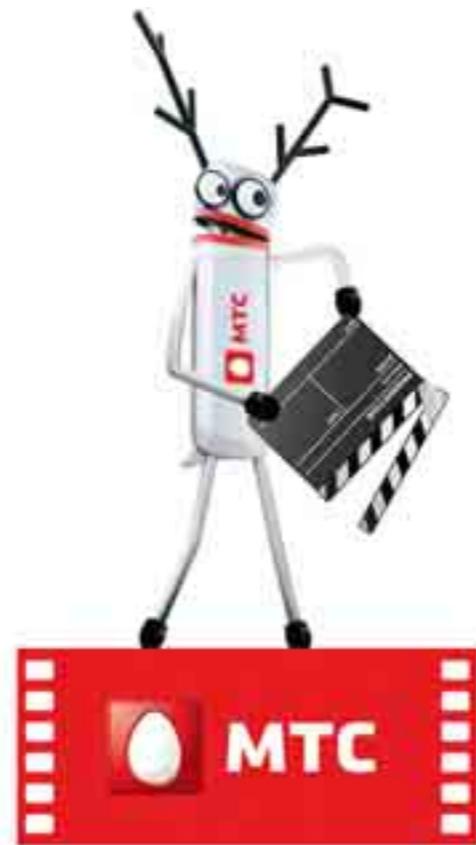
В июле мы совместно с Союзом кинематографистов России запустили международную программу развития одаренных детей, которая предусматривает проведение мастер-классов и семинаров по сценической речи и актерскому мастерству в регионах

<sup>1</sup> QR-код (от англ. quick response — быстрый отклик) представляет собой двухмерный штрихкод, содержащий больший по сравнению с обычным кодом объем закодированной информации и легко распознаваемый сканирующим оборудованием, в том числе фотокамерой мобильного телефона. Сегодня QR-коды являются наиболее передовой технологией и используются в торговле, производстве и логистике по всему миру.

России и Украины. Первую серию мастер-классов с участием ведущих киноактеров и театральных деятелей России и Украины мы провели в рамках международного детского кинофестиваля «Алые паруса Артека». В рамках фестиваля мы также организовали конкурс мобильного кино, предоставив возможность всем желающим попробовать свои силы в качестве операторов, режиссеров и сценаристов и снять короткометражный фильм на вечную тему общечеловеческих ценностей «Подари добро».

В октябре мы выступили генеральным партнером кинофестиваля «Неделя Мосфильма» в Туркменистане. Многочисленные гости, посетившие этот кинофестиваль, проходившего в столичном кинотеатре «Ашхабад», посмотрели давно знакомые и новые фильмы «Мосфильма» на большом экране. В ходе мероприятия были показаны картины таких известных мастеров советского и мирового киноискусства, как А. Тарковского, В. Меньшова, Л. Гайдая, Э. Рязанова, К. Шахназарова.

В июле МТС выступила генеральным спонсором X Международного кинофестиваля «Золотой абрикос». В фестивале приняли участие всемирно известные кинематографисты Кшиштоф Занусси, Годфри Реджио и Йос Стеллинг. В отчетном периоде фестиваль получил около 1200 заявок от 94 стран.



## Охрана окружающей среды

2013 год в России прошел под знаком Года охраны окружающей среды. В отчетном периоде мы стремились оказывать минимальное воздействие на экологию и снижать негативное влияние насколько возможно. МТС реализовала широкий спектр внутренних и внешних мероприятий, направленных на повышение экологической осведомленности общества, улучшение окружающей среды и воспитание эко-ответственного поколения.



### УПРАВЛЕНИЕ ЭКОЛОГИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ

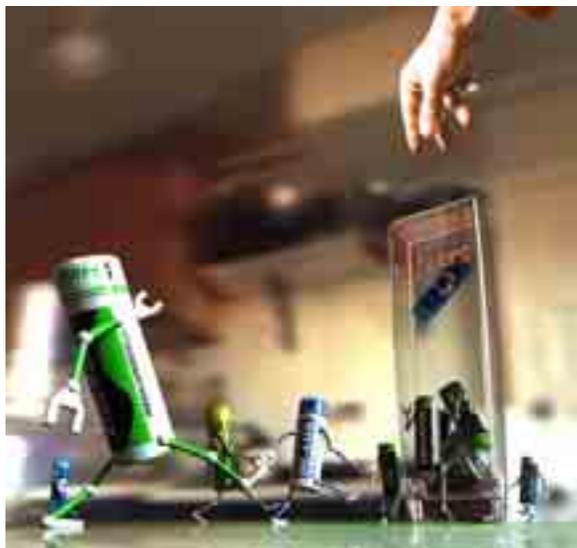
Управление экологической деятельностью МТС ведется в каждом макрорегионе ответственными подразделениями. Проведением необходимых мероприятий по экологии на федеральном уровне занимаются Административный блок (Департамент недвижимости и Отдел управления офисами) и Блок управления персоналом (Департамент корпоративной социальной ответственности). В МГТС управлением экологическими проектами занимается Отдел охраны окружающей среды Департамента эксплуатации зданий и сооружений.

В 2013 году штрафов за несоблюдение экологического законодательства на МТС в странах и регионах присутствия Компании наложено не было.

## «ЭКО-ОФИС»

Во всех офисах и дочерних компаниях МТС в России и за рубежом мы реализуем проект «Эко-телеком», направленный на формирование экологической культуры у сотрудников Компании, наших абонентов, клиентов и всех заинтересованных сторон.

С 2012 года мы реализуем проект «Эко-офис», основная задача которого — популяризация экологических знаний и повышение уровня экологической культуры у сотрудников Компании. Проект предусматривает внедрение принципов рационального использования электроэнергии, расходных материалов для оргтехники, раздельного сбора мусора и экологичной утилизации отходов, а также программы популяризации бережного отношения к окружающей среде.



В 2013 году в рамках проекта мы реализовали следующие мероприятия:

### Сбор батареек

В административных офисах МТС в Москве мы продолжили экологическую инициативу по сбору отработавших свой срок батареек, начатую осенью 2012 года. По итогам отчетного периода было собрано 230 кг батареек. В 2014 году все собранные батарейки будут утилизированы по уникальной технологии рециклинга с эффективностью около 80% компанией «АльтерЭко». В дальнейшем мы планируем расширить инициативу в российских городах на Юге и в Сибири.

### Сбор макулатуры

В феврале 2013 года мы запустили инициативу «Бумажный Бум», целью которой



является организация сбора макулатуры и ее вывоз на вторичную переработку, развитие культуры раздельного сбора у сотрудников Компании. Итогом программы стал сбор и сдача на вторичную переработку около 1 тонны макулатуры.

### Экологическая акция «Спаси дерево»

В сентябре 2013 года при поддержке МТС в Москве прошла эко-акция «Спаси Дерево», организованная некоммерческим добровольным общероссийским объединением «PRO Отходы». Цель проекта — помочь в решении проблемы отходов и чрезмерного потребления ресурсов планеты. В рамках инициативы сотрудники Компании собрали 1580 кг использованной бумаги, а это — 16 спасенных деревьев, экономия 1580 кВт электроэнергии и предотвращение выброса 2686 кг углекислого газа. В награду за ответственный подход Компания получила памятный сертификат чемпиона акции и именное дерево МТС — кедр на берегу озера Байкал.

### Конкурс детских рисунков «Живая Планета»

В феврале 2013 года МТС организовал федеральный конкурс детских рисунков «Живая Планета», который предлагал детям сотрудников Компании пофантазировать на тему экологии и охраны окружающей среды. Всего на конкурс было представлено более 400 детских работ. 33 победителя получили приглашения на детский прием, где волонтеры МТС подготовили для них театральное представление. Детей и родителей ждал настоящий праздник с подарками и грамотами. В июне работала передвижная выставка рисунков, победивших в конкурсе



### Субботник «Эко десант»

В мае 2013 года мы провели благотворительный городской субботник «Экологический десант» в Ботаническом саду им. Н.В. Цицина РАН в Москве. Мероприятие было приурочено к 20-летию МТС и АФН «Система» и прошло под девизом «20 лет для Москвы и москвичей». На территории Ботанического сада в 22 Га в ходе субботника 3 тыс. сотрудников МТС и дочерних компаний АФН «Система» собрали свыше 10 тонн мусора и покрасили 530 метров ограждающих сооружений. Топ-менеджмент Компании установил и художественно оформил 12 эксклюзивных скамеек.



### Международный фестиваль садов и цветов

В июне 2013 года МТС выступил эко-партнером благотворительного фестиваля садов и цветов Moscow Flower Show-2013, на котором был разработан униальный стенд по индивидуальному проекту «Эко-офис МТС — территория будущего». На стенде были представлены все эко-инициативы Компании. В ходе фестиваля была также проведена специальная акция «Меняем вредное на полезное»: всех, кто приносил использованные батарейки для последующей утилизации, угощали эко-коктейлями в эко-нафе МТС.

В течение недели все гости фестиваля имели возможность послушать серию мастер-классов от МТС о том, как жить экологично в большом городе. В ходе фестиваля к «Эко-офису МТС» был проявлен высокий интерес как членов компетентного жюри, экспозиция МТС получила приз зрительских симпатий за лучший эко-дизайн и почетную награду от гильдии профессионалов ландшафтной индустрии.

### Спортивный праздник «Веселые старты»

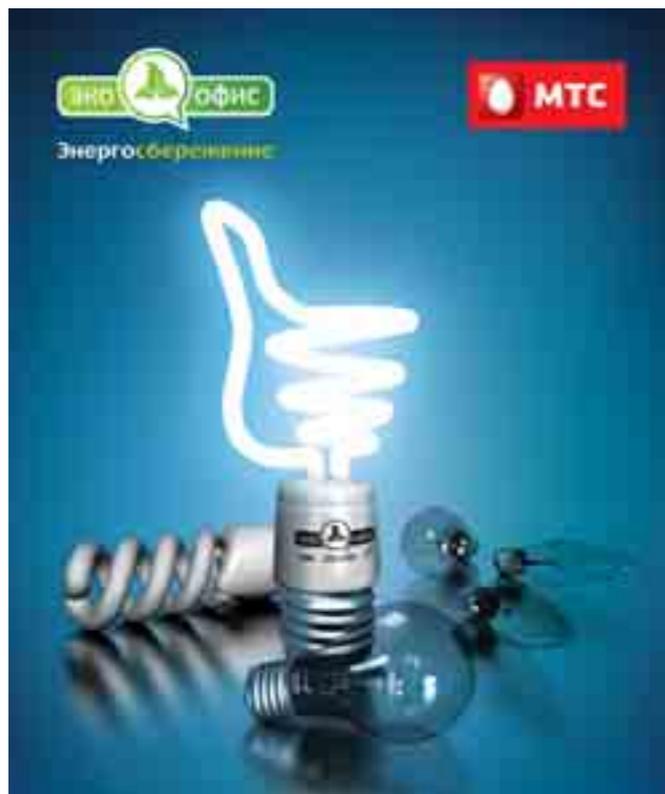
В июле 2013 в офисе МТС, расположенном на Дорожном проезде, состоялся спортивный праздник «Веселые старты», в ходе которого команды МТС из макрорегионов «Москва» и «Центр», КЦ и ЗАО «РТК» озеленили и благоустроили собственными силами площадку офиса. Цель инициативы — приобщение сотрудников к формированию здорового образа жизни.

### Дни чистоты

В ноябре 2013 в офисе МТС на Воронцовской улице прошла акция «Дни чистоты», в ходе которой сотрудники Компании приводили в порядок офис собственными силами, стремясь сделать его чище и светлее, разобравшись на своем рабочем месте и выбросив все ненужное и отслужившее свой срок.

## ЭНЕРГОСБЕРЕЖЕНИЕ

Деятельность МТС напрямую не влияет напрямую на окружающую среду, однако все наши объекты — вышки связи, офисные здания, офисы продаж, контактные центры и т.д. — потребляют электрическую энергию. Большинство генерирующих станций в России работают на газе и угле и выбрасывают в атмосферу углекислый газ. Мы осознаем, что чем сильнее растёт трафик и чем быстрее расширяется абонентская база, тем больше мы потребляем энергии, что неизбежно ведёт к повышению нагрузки на генерирующие станции и, тем самым наносит вред окружающей среде.



С 2010 года в МТС действует «Стратегия энергосбережения и энергоэффективности», направленная на ограничение роста и снижение потребления электрической энергии. В 2013 году филиалы МТС в регионах разработали собственные программы энергосбережения и энергоэффективности.

Для онлайн-мониторинга энергопотребления и расхода электроэнергии инфраструктурными объектами Компании мы используем специальные M2M-модули и телематические услуги. МТС использует функцию программного обеспечения сети радиодоступа, позволяющую при низком трафике либо изменять режим работы передатчика, снижая потребление электроэнергии, либо полностью отключать передатчик.

При строительстве базовых станций мы устанавливаем энергосберегающее оборудование, в том числе климатические шкафы с системой фрикулинга — охлаждения технологического оборудования базовой станции с использованием температуры окружающего воздуха. МТС также активно использует функции программного обеспечения сети радиодоступа, позволяющую при низком трафике изменять режим работы передатчика, снижая потребление электроэнергии.

Новые вентиляционные установки в зданиях МТС мы оборудуем энергоэффективными рекуператорами и регенераторами, позволяющими в холодное время года экономить до 80% тепла, идущего на обогрев подаваемого в здания. При работе данных устройств в системах вентиляции экономится не менее 400 кВт тепловой энергии (для зданий площадью около 5 тыс. м<sup>2</sup>).

Во всех офисных зданиях, контактных центрах и иных помещениях МТС мы применяем энергосберегающие лампы и светодиодные светильники, что позволяет Компании значительно экономить электроэнергию.



В 2013 году МТС стала победителем ежегодной общероссийской премии «Экопозитив» в номинации «Инициативы социальных предпринимателей и экологически ответственного бизнеса» с комплексной программой «Эко-телеком» и при этом единственным представителем крупного бизнеса, завоевавшим премию за вклад в защиту окружающей среды.

При установке резервных источников энергосбережения мы также не забываем об энергоэффективности. Так, Компания использует дизельные электростанции европейских производителей с крайне жесткими требованиями к эффективности потребления топлива и выбросам CO<sub>2</sub>. В частности, мы приобретаем дизельные электростанции известных европейских брендов (Wilson, SDMO, Geko), отвечающие самым высоким экологическим требованиям.

В подавляющем большинстве вентиляционных систем зданий МТС в Москве установлены контроллеры, автоматически поддерживающие температурный режим в помещениях и отключающие вентиляционные системы в нерабочее время. Реализация этих и ряда других мероприятий на объектах московского региона позволила нам сэкономить сотни киловатт электроэнергии в 2013 году.

В 2013 году общее энергопотребление в МТС достигло 736,9 млн кВт·ч, что примерно на 11% больше показателя 2012 года. Основной причиной роста расхода электроэнергии стало увеличение количества базовых станций МТС и развитие технологической

инфраструктуры. В то же время удельное потребление электроэнергии на одну площадку по сравнению с 2012 годом снизилось примерно на 3% за счет применения технологии фрикулинга и использования энергоэффективного оборудования.

### «Зеленая» электроэнергетика

Повышая энергоэффективность объектов Компании, мы не забываем и об использовании альтернативных «зеленых» источников электроэнергии.

Несколько базовых станций МТС оборудованы резервными источниками электроснабжения на водородных топливных элементах и солнечных батареях. Две базовые станции Компании в Чеховском районе Московской области оборудованы резервными источниками электроснабжения на водородных топливных элементах. В Краснодарском крае одна базовая станция работает на солнечных батареях.

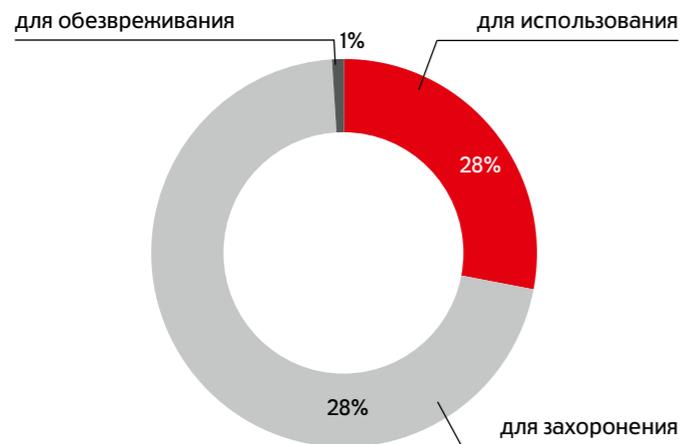
В Крыму работу двух базовых станций обеспечивает ветрогенератор Excel-R. По сравнению с традиционными способами получения энергии ветряной агрегат обеспечивает значительный экологический и экономический эффект. В 2013 году в Мурманске был запущен в эксплуатацию схожий ветрогенератор, работа которого позволяет обеспечить работу базовой станции на 63%.

К сожалению, в России основным препятствием для развития альтернативных источников электроснабжения является их стоимость, поэтому в дальнейшем мы планируем внедрять альтернативные источники электроснабжения на тех площадках, где невозможно или сложно смонтировать традиционные системы электроснабжения.

### Экономия ресурсов

МТС реализует мероприятия, направленные на оптимизацию ресурсов. Так, наша система заказа и использования

## Утилизация отходов



автотранспорта в служебных целях позволяет содержать небольшой парк автомобилей без привязки к конкретным подразделениям, используя его максимально эффективно и тем самым сокращая выбросы выхлопных газов в атмосферу.

В Компании на уровне макрорегионов внедрена и действует система электронного документооборота «Босс-Референт», позволяющая сокращать объем бумажного документооборота. Все служебные записки, распорядительные документы, а также согласования внутренних документов оформляются не на бумаге, а в электронном виде. Кроме того, все корпоративные материалы публикуются на внутреннем портале в электронном виде или рассылаются по электронной почте. В системе зарегистрированы свыше 33 тыс. сотрудников, а объем месячного документооборота в системе составляет порядка 100 тыс. документов в месяц. Использование электронного документооборота позволяет нам существенно

сокращать расходования ресурсов — бумаги, тонеров и электроэнергии.

## Утилизация отходов

В ходе производственной деятельности МТС образуются различные отходы, в том числе опасные и пригодные для вторичной переработки. Мы ответственно подходим к вопросу утилизации отходов, а потому одним из основных требований к проекту договора с компанией по вывозу бытовых отходов является требование о полном цикле работы с отходами, вывозимыми из наших офисов: сортировка и производство вторичного сырья, предоставление отчетной и подтверждающей документации, возможность проверять ход и качество предоставляемых услуг по работе с отходами.

В 2013 году было образовано 4751,8 тонн отходов 1–5 классов опасности, из которых 1332,2 тонны были направлены на вторичную переработку, 3 386,9 тонны захоронены и 31,7 тонны обезврежены.

## Утилизация телекоммуникационного оборудования

При утилизации телекоммуникационного оборудования мы обычно продаем отработавшие устройства назад производителю, на конкурсе другим компаниям или же заключаем договоры со специализированными утилизирующими компаниями, имеющими лицензии на подобную деятельность. В последнем случае оборудование доставляется 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. После этого мы

В 2013 году в МГТС была проведена большая работа по утилизации списанной и непригодной к дальнейшей эксплуатации счетно-вычислительной техники, уничтожению с помощью мобильного shreddera устаревшей технической документации. Эти мероприятия позволили сильно освободить полезную площадь на объектах Компании.

передаем полученный лом металлов утилизирующей компании, которая и занимается его дальнейшей переработкой. В 2013 году, помимо локальных утилизирующих организаций, мы приступили к работе с организациями, которые утилизируют оборудование за рубежом, выполняя жесткие международные требования по переработке материалов и охране окружающей среды, такие как Basel Action Convention.

## Снижение вредных выбросов в атмосферу

МТС активно прибегает к использованию передовых технологий для снижения выбросов CO<sub>2</sub> в атмосферу. Для внутренних нужд Компании мы проводим видеоконференции, что позволяет сотрудникам Компании взаимодействовать друг с другом удаленно, не пользуясь при этом транспортом, загрязняющим окружающую среду. Так, в 2013 году мы провели 790 сеансов видеосвязи.

При покупке автомобилей мы приобретаем только те из них, класс экологичности которых отвечает последним мировым требованиям в сфере экологии. По состоянию на конец 2013 года почти весь автопарк МТС соответствовал стандарту выбросов Евро-4 и Евро-3.

При установке кондиционеров мы не используем опасный фреон R22, разрушающий озоновый слой Земли. Все наши кондиционеры заправлены экологичными фреонами R410 и R407.

## ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОБЪЕМЕ КАЖДОГО ИЗ ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ОАО «МТС» В 2013 ГОДУ ВИДОВ ЭНЕРГЕТИЧЕСКИХ РЕСУРСОВ (В НАТУРАЛЬНОМ И ДЕНЕЖНОМ ВЫРАЖЕНИИ)

Вид ресурса	Натуральное выражение	Денежное выражение
Электроэнергия	736 914 547,07 кВт×ч	3 004 042 415,64 руб.
Тепловая энергия	46 281,48 Гкал	53 136 895,05 руб.
Водоснабжение	331 212,85 м <sup>3</sup>	9 571 524,18 руб.
Газоснабжение	955 481,65 м <sup>3</sup>	4 499 931,41 руб.
Бензин	4 479 566,95 литров	100 081 255,68 руб.
Дизтопливо	3 873 298,58 литров	105 788 862,11 руб.

## ЭКОЛОГИЧЕСКИЕ МЕРОПРИЯТИЯ

МТС реализует экологические проекты на всей территории России, а также в странах присутствия Компании. Среди последних инициатив — установка уникальной системы противопожарного мониторинга у северной границы Хинганского заповедника в Амурской области, внедрение систем по предотвращению пожаров в лесах и др.

### Предотвращение лесных пожаров

В отчетном периоде мы продолжили развивать информационную систему «Лесной дозор» — комплекс для непрерывного мониторинга и раннего обнаружения лесных пожаров в Центральном федеральном округе, на Юге России, в Поволжье, на Урале и Дальнем Востоке. Мониторинг леса осуществляется с помощью видеокамер, установленных на базовых станциях. Оборудование передает видеоизображение на диспетчерский пункт лесопожарных служб. В случае обнаружения задымления информация поступает в лесничество, что позволяет специалистам пожарной службы локализовать и ликвидировать очаг возгорания. Используемые в проекте современные технологии, такие как IP-видеонаблюдение, мобильные приложения, географические информационные системы (ГИС) и система визуального обнаружения потенциально опасных объектов «компьютерное зрение», позволяют одному специалисту дистанционно проводить мониторинг больших площадей леса и при обнаружении пожара точно определять его координаты, что значительно повышает оперативность реагирования.

В 2013 году в Приморском крае в труднодоступном таежном районе специалисты Компании установили специальное оборудование, с помощью которого специалисты Всемирного фонда дикой природы (WWF) в

реальном времени отслеживают пожарную ситуацию в месте обитания исчезающего подвида дальневосточных леопардов. Установленное оборудование по итогам первого года работы было признано одним из самых эффективных в стране.

Летом 2013 года мы установили видеокамеры на высотных сооружениях МТС в лесах Республики Коми, которые позволяют просматривать территорию леса на расстоянии до 30 км в ясную погоду, поддерживают возможность дистанционного управления и автоматически извещают о найденной дымовой точке с помощью сигнала. Благодаря системе удаленного мониторинга МТС удалось локализовать свыше десяти возгораний в лесах Республики. В 2014 году МТС и Государственное автономное учреждение Республики Коми «Коми лесопожарный центр» планируют расширить географию видеонаблюдения, дополнительно установив оборудование на двух мачтах оператора.

Летом 2013 года МТС помогла ликвидировать и предотвратить свыше 180 возгораний в лесах Псковской области благодаря использованию Противопожарным лесным центром Псковской области услуги «МТС Коммутатор». Услуга позволяет оперативно информировать сотрудников Центра и сотрудников комитета по природопользованию и охране окружающей среды Пскова и Псковской области о пожароопасной обстановке в регионе. В течение пожароопасного сезона 2013 года сотрудники Центра ежемесячно отправляли почти 4 тыс. сообщений о пожарной ситуации в лесах региона. Всего сервис помог ликвидировать 80 пожаров и свыше 100 раз предупредить их возникновение.

### Защита животного мира

В 2013 году мы приступили к реализации проекта по определению местоположения

северных оленей в Ненецком автономном округе. Специальные ошейники со встроенным ГЛОНАСС/GPS-трекером с SIM-картой МТС для передачи данных, надетые на каждого оленя, позволяют следить за передвижением животных с помощью подключенного к Интернету мобильного телефона, планшета или компьютера. Благодаря специальным ошейникам оленеводы могут быстро находить отбившихся особей или даже целые стада, затерявшиеся в сложных метеоусловиях тумана, метели и полярной ночи. При необходимости к поискам подключатся сотрудники МЧС или полиции, которые отслеживают передвижения оленеводческих бригад в ситуационных центрах. Кроме того, ошейники позволяют биологам собирать информацию о сезонных миграциях животных.

В отчетном периоде МТС оснастила в Алтайском крае, Республиках Ханасия и Тыва птицевосстановительными устройствами свыше 100 опор линий электропередач, обеспечивающих питание базовых станций Компании. Эти ЛЭП были отмечены специалистами «Сибирского экологического центра» как наиболее опасные для жизни птиц. Установка птицевосстановительных устройств позволяет предотвратить гибель птиц от поражения электрическим током на линиях электропередач. По данным экологов, наибольший урон природе наносит гибель птиц таких видов, как балобан и сапсан, орёл-могильник, степной орёл, филин и других пернатых хищников, занесенных в Красную книгу Российской Федерации. Сегодня МТС — единственный сетевой оператор, который оснащает свою инфраструктуру птицевосстановительными устройствами в Сибири. Компания планирует продолжить работы по оснащению своей инфраструктуры подобными устройствами и в будущем.

### Утилизация батареек

В 2013 году МТС совместно с утилизирующей компанией РЕТЭКО приступили к реализации природоохранной программы «Выбрасывай правильно!», в рамках которой

в 2014 году впервые в Новосибирске будет организована комплексная система сбора и утилизации отработанных аккумуляторов и батареек. Первые 7 пунктов сбора были организованы в салонах МТС, в 2014 году специальные безопасные контейнеры для сбора химических источников энергии будут установлены не только в салонах МТС, но и в помещениях органов власти, вузов и компаний-партнеров. Одновременно будет проводиться информационная кампания, направленная на повышение экологической образованности граждан. Программа предусматривает хранение и утилизацию собранных батареек в соответствии с экологическими нормами ЕС. Стать участником программы и установить специальные контейнеры для сбора батареек может любая организация.

В апреле 2013 года МТС подписал меморандум о сотрудничестве с Министерством экологии и природных ресурсов Украины. Первым шагом Компании на этом направлении стал запуск всеукраинской «зеленой» инициативы по сбору отработанных батареек. Во всех магазинах «МТС Украина», а это 43 магазина и более 100 торговых точек по всей стране, были установлены специальные боксы для сбора использованных батареек. Собранные элементы питания утилизировались на специальном заводе во Львове. На Украине в отчетном периоде мы также провели информационно-просветительскую кампанию «Выбрасывай правильно!» среди школьников относительно опасности отработанных батареек. Первыми правильно обращаться с отработанными батарейками научились ученики киевского лицея № 227 им. Н.Н. Громова. Образовательная эко-программа перевернула восприятие детей с ног на голову, и теперь они с большей ответственностью относятся к отработанным батарейкам. В итоге лицей собрал около 63 кг батареек, что позволило избежать загрязнения порядка 800 тыс. литров воды и 40 тыс. м<sup>2</sup> земли. В дальнейшем мы планируем принимать участие в подобных экологических уроках и в других школах на Украине.

ПРИ СОЗДАНИИ  
НАСТОЯЩЕГО ОТЧЕТА  
МЫ ЦЕЛЕНАПРАВЛЕННО  
ОРИЕНТИРОВАЛИСЬ  
НА ЛУЧШИЕ ОТЕЧЕСТВЕННЫЕ  
И МЕЖДУНАРОДНЫЕ  
ПРАКТИКИ,  
И У НАС ВСЕ ПРЕКРАСНО  
ПОЛУЧИЛОСЬ!





# СТАНДАРТ GRI

Об отчете 165

Общественное заверение отчета 167

Таблица соответствия отчета руководству GRI 168

Глоссарий 173

## Об отчете

Уважаемые читатели, перед вами шестой по счету нефинансовый отчет (социальный отчет) ОАО «Мобильные ТелеСистемы» (МТС). Предыдущий социальный отчет был опубликован в 2013 году. Компания выпускает нефинансовую отчетность на ежегодной основе.

Данный отчет включает в себя описание основных направлений корпоративной социальной ответственности, вклада Компании

в развитие регионов присутствия и отрасли телекоммуникаций, корпоративных механизмов, обеспечивающих качество и надежность работы, характеристику ключевых благотворительных и общественных проектов Компании, анализ взаимоотношений с ключевыми заинтересованными сторонами с точки зрения КСО. Мы убеждены, что именно эти аспекты деятельности МТС находятся в центре внимания общественности и требуют специального освещения. Целевой аудиторией отчета являются заинтересованные стороны Компании.

### ПРИНЦИПЫ СОСТАВЛЕНИЯ ОТЧЕТА

При создании отчета мы ориентировались на Руководство по отчетности в области устойчивого развития GRI G3,1, лучшие отечественные и международные практики, а также Приложение для телекоммуникационной отрасли. Для определения существенных вопросов, подлежащих включению в отчет, мы также использовали консультации с ключевыми заинтересованными сторонами. Кроме того, при составлении социального отчета были использованы замечания и рекомендации Совета Российского союза промышленников и предпринимателей по нефинансовой отчетности, данные при заверении социального отчета за 2012 год.

Для подготовки нынешнего отчета была создана рабочая группа, куда вошли представители практически всех подразделений Компании (финансовое, юридическое, HR, PR, IR, GR, маркетинговое, технологическое, стратегическое, корпоративного управления, контроля и аудита). Рабочая группа определила перечень существенных тем для отражения в отчете, формат подачи информации по выбранным темам, а также назначены специалисты, ответственные за сбор и анализ информации по соответствующим разделам отчета. Процесс подготовки социального отчета координировался Департаментом по связям с профессиональными сообществами Блока корпоративных коммуникаций МТС.

## РАМКИ ОТЧЕТА

Группа МТС ведет подготовку социального отчета на общекорпоративном уровне. Отчет за 2013 год включает в себя деятельность МТС и входящих в нее дочерних компаний на территории всех регионов и стран присутствия Компании: мы осуществляем свою деятельность в 83 субъектах России, а также в Украине, Белоруссии, Армении и Туркмении. Данный отчет обобщает все социальные аспекты деятельности Компании с 1 января по 31 декабря 2013 года.

## ЗАВЕРЕНИЕ ОТЧЕТА

Мы представляем четвертый по счету заверенный социальный отчет МТС. Заверение отчета, как и в 2010–2012 годах, проходило в форме Общественного заверения независимой стороной в лице Совета Российского союза промышленников и предпринимателей по нефинансовой отчетности. Текст

В данном отчете нет переформулировок информации, приведенной в предыдущих отчетах, а также оснований для таких переформулировок, изменений периодов отчетности, характера бизнеса и методов оценки. Существенных изменений относительно предыдущих периодов отчетности в области охвата, границах или методах измерения, примененных в социальном отчете за 2012 год по сравнению с предыдущим периодом нет.

заклучения по итогам Общественного заверения приведен в главе «Общественное заверение» настоящего отчета. Замечания, которые были высказаны в адрес МТС в ходе процесса заверения, мы постараемся максимально учесть в последующих циклах нефинансовой отчетности.

МТС определяет уровень применения GRI в настоящем отчете на уровне «В».

Уровень применения GRI



# Таблица соответствия отчета руководству GRI

Элементы отчетности и показатели GRI	Аспекты	Статус	Страница
<b>1</b>	<b>Стратегия и анализ</b>		
1.1.	Заявление генерального директора	+	9–13
1.2.	Ключевые факторы, риски и возможности	–	–
<b>2.</b>	<b>Характеристика организации</b>		
2.1.	Название организации	+	5
2.2.	Главные бренды, виды продукции и/или услуг	+	14, 15, 17
2.3.	Функциональная структура организации	+	16
2.4.	Расположение штаб-квартиры организации	+	177
2.5.	Число стран, в которых организация осуществляет свою деятельность	+	14
2.6.	Характер собственности и организационно-правовая форма	+	17
2.7.	Рынки, на которых работает организация	+	14
2.8.	Масштаб организации	+	5, 8, 14, 15
2.9.	Существенные изменения масштабов, структуры или собственности, произошедшие на протяжении отчетного периода	+	16, 17
2.10.	Награды, полученные за отчетный период	+	117–123
<b>3.</b>	<b>Параметры отчета</b>		
3.1.	Отчетный период	+	165
3.2.	Дата публикации последнего из предшествующих отчетов	+	165
3.3.	Цикл отчетности	+	165
3.4.	Контактная информация для вопросов	+	3 стр. обл.
3.5.	Процесс определения содержания отчета	+	165

Элементы отчетности и показатели GRI	Аспекты	Статус	Страница
3.6.	Границы отчета	+	166
3.7.	Любые ограничения области охвата или границ отчета	+	166
3.8.	Основания для включения в отчет данных по совместным предприятиям, дочерним предприятиям, аренде производств, передачи части функций внешним подрядчикам и другим организационным единицам, которые могут существенно повлиять на сопоставимость с предыдущими отчетами и/или другими организациями.	+	166
3.9.	Методы измерения данных и принципы расчетов, в том числе предположения и методы, на основании которых подбирались показатели и другие сведения в отчете	–	–
3.10.	Описание значения любых переформулировок информации, приведенных в предыдущих отчетах, и оснований для таких переформулировок	–	–
3.11.	Существенные изменения относительно предыдущих периодов отчетности	–	–
3.12.	Таблица с указанием местонахождения стандартной предоставляемой информации в отчете	+	168–172
3.13.	Политика и текущая практика внешнего утверждения данных отчета. Если эти сведения не включены в отчет об утверждении, который прилагается к отчету об устойчивом развитии, поясните масштаб и принципы привлечения сторонних лиц для утверждения отчета	+	167
<b>4</b>	<b>Управление, обязательства и взаимодействие с заинтересованными сторонами</b>		
	<b>Управление</b>		
4.1.	Структура управления организации	+	34–37
4.2.	Указание, является ли председатель высшего органа корпоративного управления также исполнительным должностным лицом	+	35
4.3.	Для организаций с единой структурой совета директоров: указание количества членов высшего органа управления с независимым статусом и/или без исполнительных полномочий	+	35,38
4.4.	Механизмы для акционеров и сотрудников по предоставлению рекомендаций или указаний высшему органу корпоративного управления	+	38
4.5.	Взаимосвязь между компенсацией для участников высшего органа корпоративного управления, высшего руководства и исполнительных руководителей (включая выходные пособия) и результатами работы организации (в том числе в социальной и экологической сферах)	+	38

Элементы отчетности и показатели GRI	Аспекты	Статус	Страница
4.6	Существующие процессы для высшего органа корпоративного управления по избеганию конфликтов интересов	+	38, 40
4.7	Процесс определения квалификации и профессионализма членов высшего органа корпоративного управления для реализации стратегии в экономическом, экологическом и социальном направлениях	+	38
4.8	Корпоративные документы, в которых изложены миссия или ценности, кодексы поведения и принципы, касающиеся экономических, экологических и социальных результатов работы, а также состояния их внедрения	+	25, 43, 46
4.9	Процедуры высшего органа управления по контролю идентификации организации и управлению экономическими, экологическими и социальными результатами работы, в том числе рисками и возможностями, а также обеспечению соответствия международным стандартам, кодексам поведения и принципам	+	40–42
4.10	Процессы оценки собственных результатов работы высшего органа корпоративного управления, в частности в связи с экономическими, экологическими и социальными результатами работы	–	–
4.11	Пояснение того, использует ли организация упреждающий подход и каким образом	–	–
4.12	Соглашения, принципы или другие инициативы экономического, экологического и социального характера, действие которых выходит за пределы организации и в которых организация принимает участие	+	24, 127–128, 151
<b>Сотрудничество с заинтересованными лицами</b>			
4.13	Участие в ассоциациях и/или адвокатских	+	42
4.14	Список групп заинтересованных лиц, с которыми сотрудничает организация	+	26–27
4.15	Основа для идентификации и подбора заинтересованных лиц для сотрудничества. Включает используемый в организации процесс выявления групп заинтересованных лиц и определения групп, с которыми следует и не следует сотрудничать	+	26–27
4.16	Подходы к сотрудничеству с заинтересованными лицами с указанием частоты сотрудничества по типам и группам заинтересованных лиц	+	26–27
4.17	Ключевые темы и вопросы, которые поднимались в рамках сотрудничества с заинтересованными лицами, а также особенности реагирования организации на эти темы и вопросы, в том числе посредством отчетности	+	26–27, 48

Элементы отчетности и показатели GRI	Аспекты	Статус	Страница
<b>Экономическая результативность</b>			
EC1	Созданная и распределенная прямая экономическая стоимость, включая доходы, операционные затраты, выплаты сотрудникам, пожертвования и другие инвестиции в сообщества, нераспределенную прибыль, выплаты поставщикам капитала и государствам	+	8
EC3	Обеспечение обязательств организации, связанных с пенсионным планом с установленными льготами.	+	105
EC6	Политика, практические подходы к закупкам у местных поставщиков и доля таких закупок в существенных регионах деятельности организации	+	27, 42–45
EC8	Развитие и воздействие инвестиций в инфраструктуру и услуг, предоставляемых в первую очередь для общественного блага, посредством коммерческого, натурального или благотворительного участия.	+	48–69, 70–91
<b>Показатели экологической результативности</b>			
EN1	Использованные материалы с указанием массы или объема.	частично	157–158
EN3	Прямое использование энергии с указанием первичных источников.	+	159
EN5	Энергия, сэкономленная в результате мероприятий по снижению энергопотребления и повышению энергоэффективности.	+	157
EN18	Инициативы по снижению выбросов парниковых газов и достигнутое снижение.	частично	159
EN22	Общая масса отходов в разбивке по типу и способу обращения.	+	158–159
EN24	Масса перевезенных, импортированных, экспортированных или переработанных отходов, являющихся «опасными» согласно приложениям I, II, III и VIII к Базельской конвенции и доля отходов, перевезенных между странами.	+	158–159
EN28	Денежное значение значительных штрафов и общее число нефинансовых санкций, наложенных за несоблюдение экологического законодательства и нормативных требований.	+	151
<b>Показатели результативности подходов к организации труда и достойного труда</b>			
LA1	Общая численность рабочей силы в разбивке по типу занятости, договору о найме и региону	+	100
LA2	Общее количество сотрудников и текучесть кадров в разбивке по возрастной группе, полу и региону	+	100–102
LA4	Доля сотрудников, охваченных коллективными договорами	+	103

Элементы отчетности и показатели GRI	Аспекты	Статус	Страница
LA5	Минимальный период(ы) уведомления в отношении значительных изменений в деятельности организации, а также определен ли он в коллективном соглашении	+	103
LA7	Уровень производственного травматизма, уровень профессиональных заболеваний, коэффициент потерянных дней и коэффициент отсутствия на рабочем месте, а также общее количество смертельных исходов, связанных с работой, в разбивке по полу и регионам	+	114
LA13	Состав руководящих органов и персонала организации с разбивкой по полу и возрастной группе, указанием представительства меньшинств, а также других показателей разнообразия	+	101
<b>Показатели результативности: права человека</b>			
HR4	Общее число случаев дискриминации и предпринятые действия	+	102
S01	Характер, сфера охвата и результативность любых программ и практических подходов, оценивающих воздействия деятельности организации на сообщества и управляющих этим воздействием, включая начало деятельности, ее осуществление и завершение	+	46–47, 146–147
S03	Доля сотрудников, прошедших обучение антикоррупционным политикам и процедурам организации	+	47
<b>Показатели результативности: ответственность за продукцию</b>			
PR6	Программы по обеспечению соответствия законодательству, стандартам и добровольным кодексам в сфере маркетинговых коммуникаций, включая рекламу, продвижение продукции и спонсорство	+	26, 48–50, 69
PA1, PA2	Политики и практики, направленные на развитие телекоммуникационной инфраструктуры и расширение доступа к телекоммуникационным продуктам и услугам в отдаленных и малонаселенных районах	+	70–91
PA3	Политики и практики, направленные на обеспечение бесперебойной связи	+	70–91
PA4	Уровень доступности телекоммуникационных продуктов и услуг на территориях присутствия компании	+	70–91
PA5	Телекоммуникационные продукты и услуги, ориентированные на малообеспеченные слои населения, включая ценовую политику	+	87

# Глоссарий

**3G, третье поколение** — набор услуг, который объединяет как высокоскоростной мобильный доступ к услугам Интернета, так и технологию радиосвязи. Мобильная связь третьего поколения строится на основе пакетной передачи данных. Сети третьего поколения 3G работают на частотах дециметрового диапазона, как правило, в диапазоне около 2 ГГц, передавая данные со скоростью до 3,6 Мбит/с. Они позволяют организовывать видеотелефонную связь, смотреть на мобильном телефоне фильмы, телепрограммы и т.д.

**4G, четвертое поколение (LTE)** — перспективное поколение мобильной связи, характеризующееся высокой скоростью передачи данных и повышенным качеством голосовой связи. К четвертому поколению принято относить перспективные технологии, позволяющие осуществлять передачу данных со скоростью, превышающей 10 Мбит/с подвижным абонентом.

ARPU (Average Revenue per User) — средняя выручка на одного пользователя.

**DATA-компания** — компания, ориентированная на предоставление сервисов по передаче данных.

**GPON (GigabitPON)** — пассивная оптическая сеть, обеспечивающая многофункциональный широкополосный доступ в Интернет с качественным и надежным соединением на беспрецедентно высоких скоростях — до 1 Гбит/сек. По одному оптоволоконному кабелю, проведенному непосредственно в квартиру, абонент получает услуги передачи данных и телефонии с гарантированным качеством обслуживания.

MOU (Minutes of Usage) — метрический показатель равный количеству использованных минут абонентом оператора связи.

**Безопасные условия труда** — условия труда, при которых воздействие на работающих вредных и опасных производственных факторов исключено или их уровни не превышают гигиенических нормативов.

**Бизнес-процесс** — определенная последовательность действий, в которой участвуют несколько подразделений компании и которая завершается созданием конечного продукта, имеющего ценность для потребителя/заказчика.

**Благотворительная деятельность** — добровольная деятельность компании по безвозмездной (безвозмездной или на льготных условиях) передаче гражданам или юридическим лицам имущества, в том числе денежных средств, бескорыстному выполнению работ, предоставлению услуг, оказанию иной поддержки.

**Взаимодействие с заинтересованными сторонами** — деятельность компании с целью понять ожидания и опасения заинтересованных сторон и вовлечь их в процесс принятия решения.

**Волоконно-оптическая линия связи (ВОЛС)** — вид системы передачи, при котором информация передается по оптическим диэлектрическим волноводам, известным под названием «оптическое волокно».

**Глобальная инициатива по отчетности (GRI)** — неправительственная организация, которая сотрудничает со всеми заинтересованными сторонами. CERES и Совет

управляющих Программы Организации Объединенных Наций по окружающей среде (UNEP) являются основателями GRI в США в 1997 году. GRI координирует программу региональных представительств в Австралии, Бразилии, Китае, Индии и США. Полная сеть заинтересованных сторон насчитывает 30 тыс. человек.

**Заинтересованные стороны (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 др.

**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.

**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.

**Коммуникация ближнего поля (Near Field Communication, NFC)** — технология беспроводной высокочастотной связи малого радиуса действия, которая дает возможность обмена данными между устройствами, находящимися на небольшом расстоянии (несколько сантиметров). Преимуществом применения этой технологии является возможность использования устройств, поддерживающих NFC, для различных целей. Например, устройства на базе NFC можно использовать как платежные карты, электронные кошельки, проездные билеты, ключи к дверям, удостоверения личности и т.д.

**Компетенции** — необходимые для данной должности знания, навыки, умения и поведенческие характеристики.

**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.

**Корпоративный центр (КЦ)** — управленческая структура компании, выполняющая централизованные функции управления по отношению к бизнес-единицам и входящим в их состав филиалам компании и зарубежным дочерним компаниям (ЗДЧ).

**Миссия** — смысл существования, предназначение организации, которое отличает ее от других подобных организаций.

**Молодые специалисты** — выпускники высших и средних специальных учебных заведений, стаж работы которых после завершения образования не превышает трех лет.

**Мотивация** — механизм влияния на рост результативности и эффективности труда, процесс стимулирования работника или группы работников к деятельности, направленной на достижение целей организации.

**Облачные вычисления (cloud computing)** — модель обеспечения повсеместного удобного сетевого доступа по требованию к общему пулу конфигурируемых вычислительных ресурсов (например, сетям передачи данных, серверам, устройствам хранения данных, приложениям и сервисам — как вместе, так и по отдельности), которые могут быть оперативно предоставлены и освобождены с минимальными эксплуатационными затратами. Потребители облачных вычислений могут значительно уменьшить расходы на инфраструктуру информационных технологий и гибко реагировать на изменения вычислительных потребностей, используя свойства вычислительной эластичности облачных услуг.

**Организационные изменения** — изменения в организационной структуре, структуре управления, бизнес-процесса и/или других аспектах деятельности организации, вызванные переменами в общих условиях ее деятельности. К таким условиям могут относиться внешние, социально-экономические и политические, и внутренние, организационные факторы (например, реорганизация/реструктуризация, внедрение

новых информационных технологий, предполагающих изменение методов выполнения работ).

**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.

**Реорганизация** — комплексное преобразование деятельности предприятия, состоящее в изменении структуры производства, активов, пассивов, а также системы управления с целью повышения устойчивости, доходности, конкурентоспособности, преодоления убыточности или преобразование организационной структуры производства.

**Ротация** — перемещение работников на другую должность более высокого уровня в другом регионе (вертикальная межрегиональная ротация) или на другую должность того же уровня в другом подразделении (горизонтальная ротация) с целью предоставления им возможности приобретения новых навыков и расширения кругозора, необходимого для более эффективного выполнения функциональных обязанностей.

**Роуминг** — специальный сервис связи (мобильная связь, WiFi), 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.

**Социальное партнерство** — конструктивное взаимовыгодное сотрудничество между тремя секторами общества — государственными структурами, коммерческими предприятиями и некоммерческими организациями с целью решения проблем социальной сферы в интересах всего населения или его отдельных групп, проживающих на данной территории.

**Социальная программа** — добровольно осуществляемая компанией деятельность по развитию и стимулированию персонала, созданию благоприятных условий труда, развитию корпоративной культуры, а также поддержке местного сообщества и благотворительности, которая носит системный характер, связана со стратегией бизнеса и направлена на удовлетворение сбалансированных запросов различных заинтересованных сторон. С управленческой точки зрения социальная программа — это увязанный по ресурсам, исполнителям и срокам осуществления комплекс мероприятий, обеспечивающих эффективное решение внутренних (внутренняя корпоративная программа) или внешних корпоративных социальных задач (внешняя корпоративная программа).

**Социальный отчет (отчет в области устойчивого развития)** — документ, представляющий взвешенный анализ воздействия компании на экономическую, экологическую и социальную сферы.

**Спонсор** — физическое или юридическое лицо, финансирующее какую-либо деятельность как физических, так и юридических лиц. Спонсор делает финансирование без цели получения какой-либо материальной выгоды или участия в прибыли.

**Телевидение высокой четкости (High-Definition Television, HDTV)** — набор стандартов телевизионного вещания повышенного качества, основанных на современных стандартах разложения изображения, обеспечивающих большую разрешающую способность по сравнению с телевидением стандартной четкости и использующих новейшие цифровые стандарты кодирования цвета и звука.

**Телематические сервисы (Machine-to-Machine, M2M)** — сервисы, обеспечивающие взаимодействие устройств (машин) при помощи проводных и/или беспроводных технологий связи. Термин «телематика» подразумевает объединение телекоммуникаций и информационных технологий с целью передачи информации между различными устройствами на расстоянии. Сервисы M2M находят применение в различных сферах: системе безопасности, автоматизации промышленных процессов, логистике, здравоохранении, системах «умный дом» и т.д.

**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.

**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 монополизировать 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.

# Контакты

## ОАО «МОБИЛЬНЫЕ ТЕЛЕСИСТЕМЫ»

Адрес: ул. Марксистская, 4, Москва, Россия, 109147  
Телефон: +7 (495) 911-71-51, 8 (800) 333-08-90  
Факс: +7 (495) 911-65-69  
Web: [www.mts.ru](http://www.mts.ru)

## КОНТАКТНОЕ ЛИЦО:



**Звягинцева Лариса,**  
руководитель проекта «Отчет устойчивого развития Группы МТС»,  
Департамент корпоративной социальной ответственности (ДКСО)  
Блока по управлению персоналом ИЦ ОАО «МТС»

Телефон: +7 (916) 761-61-37  
Email: [lizvyagi@mts.ru](mailto:lizvyagi@mts.ru)



ТЫ НАЧНИ  
И ВСЕ НАЧНЕТСЯ...

[www.mts.ru](http://www.mts.ru)

